

Baard Fiksdal

KVINNELIGE GRÜNDERE FORTELLER

NHO Service er den tredje største landsforeningen i NHO. Vi organiserer 557 konsern med over 2.000 virksomheter, 58.000 årsverk og 38 milliarder kroner i omsetning i 2013.

Vår visjon er «Service i ordnede former». Det betyr at NHO Service bidrar til økt profesjonalitet, styrker bedrifters samfunnsnytte, bidrar til økt verdiskaping og sikrer arbeidsplasser. Våre virkeområder er påvirkning, utvikling og bistand (PUB).

Våre bransjer er:

- Renholdsbransjen
- Attføringsbedrifter
- Bemanningsbransjen
- Sikkerhetsbransjen
- Helse og Velferd (sykehjem, pasienthotell, hjemmetjenester, bedriftshelsetjenester, ambulanser, rehabilitering, samt barn og ungdom)
- Drift (facility management, skadebegrensning, kantine og forpleining, vaktmester, anleggsgartner, parkeringsselskaper, bro og tunell, samt asylmottak)



Publikasjonen er utgitt av
NHO Service
Pb. 5473 Majorstuen
No – 0305 Oslo
Telefon: +47 23 08 86 50
www.nhoservice.no
www.facebook.com/nhoservice

Portrettfoto: Baard Fiksdal
Grafisk design: Astrid Elisabeth Jørgensen
Illustrasjonsfoto / akvareller: Astrid Elisabeth Jørgensen

Ønsker du et eksemplar av publikasjonen?
Send oss en epost og vi sender så lenge lageret rekker.
Epost: gry.tollefsen@nhoservice.no



INNHold

Høvdingen

ESTER BELSVIK side 7

Nybegynneren

CHRISTINA VÆTING NERGÅRD side 21

Grunnfjellet

BJØRG FJELL side 35

Sjokolade, Sjarm og Sekretærer

LENA VONKA side 51

Å stå i stormen

NINA TORP HØISÆTER side 63

En av de utstøtte

SOLFRID SAND og INGER-LISE JOHANSEN side 75

Under en høyere himmel

HEIDI WANG side 89

Lykketreff

KATHARINE GUDE ASPVIK side 103

Alltid på vakt

UNN BREISNES side 117

Problemløseren

TRUDE WESTER side 129



FORORD

NHO Service gir ut denne publikasjonen for å inspirere til nyskaping. Vi er en organisasjon som rommer et stort mangfold av bedrifter som tar seg av viktige samfunnsoppgaver. Alle er bygget opp med betydelig kreativitet og pågangsmot. Å utvikle en slik virksomhet handler ofte om å se et behov og forsøke å gjøre noe med det.

Blant medlemsbedriftene i NHO Service har vi funnet fram til 11 kvinner som alle har viktige historier å fortelle. Damene er fra 19 til 70 år gamle. De kommer fra alle kanter av landet. De har vært villige til å jobbe hardt for å skape noe nytt. Dette er sterke rollemodeller som vil bli lyttet til.

Det er over en halv million nordmenn som drømmer om å bli gründere. Bare en av fire som satser er kvinner. Svært mange lykkes ikke, viser undersøkelser som Ipsos MMI utførte i 2012. Denne publikasjonen gir deg erfaringer som er verdt å lytte til hvis du skal lykkes med å bygge opp en virksomhet fra grunnen av.

Du får møte 11 kvinner som er portrettert fra juni 2012 til mai 2013. Deres historier er ført i pennen av Baard Fiksdal som til daglig er informasjonssjef i NHO Service. God lesning!

Petter Furulund
Adm. dir. i NHO Service



Petter Furulund



HØVDINGEN

Hvis noen vil skrive boka "Vi som bygde Norge", så bør det settes av et godt stykke til ESTER BELSVIK i Florø. Hun kommer fra små kår, har arbeidet fra morgen til kveld i snart 70 år, uten nevneverdig med ferie, og har sammen med familien bygget opp vaskeri- og renholdsvirksomhet som ruver i norsk næringsliv.

Småbruket i Meløy var knapt til å leve av. Det var ikke lett å være fiskerbonde noen vindkast fra Svartisen, mellom Bodø og Mo i Rana. Det betydde hardt arbeid for Ester, som var nummer to i en ugeflokk på fire. Før hun var ti år gammel hadde jenta ansvar for å melke de fem kuene på gården. Det innebar å gå en snau time hver vei for å rope inn kyrne oppe i lia om sommeren. I tillegg skulle hun ta all oppvask i huset, luke åkerlappen og ta seg av grønnsakene i en husholdning som brukte alle krefter på selvberging. Hadde Ester litt tid til overs dro hun og broren på sjøen og satte line eller brukte håndsnøre. Mesteparten av fisken ga de bort til naboene med et håp om at det skulle vanke noen mynter til jul som takk. Noe av det hun gledet seg til gjennom året var å delta i slåttonna.

– Høydepunktet var når familien hadde pause under slåtten. Vi satt sammen og spiste ute på marka. Far fortalte historier. Det var stort, sier Ester.

Så trekker hun pusten. Og minnes faren. Da kommer tårene. For barndomsminnene er sterke.

– Vi hadde det veldig trygt og godt både hjemme og i bygda. Samhørigheten var sterk. Bygda delte på det meste, forteller Ester.



Ester Belsvik



«Jeg ville måle meg mot de beste»



Familien var den eneste som hadde telefon, og den ble brukt av alle. Ungene måtte springe og hente folk når det kom telefon. Det var gjerne fiskere som ringte hjem til konene. Så måtte kona være der når mannen ringte opp igjen. Da sto han gjerne i en lang kø av fiskere i Ålesund.

Ester har gjennom livet ofte vært tidlig ute. Hun begynte for eksempel på skolen ett år før tida og ble den yngste som gikk på folkeskolen i Meløy. Å være minst skapte en fighter.

– Jeg ville hele tiden måle meg mot de beste, legge meg i selen og gjøre det så godt som bare mulig, sier hun. Nærmeste tettsted var Ørnes. Her var det realskole. Ester skulle gjerne gått på realskolen, men familien hadde ikke råd.

I stedet får Ester med seg en diger matpakke, setter seg på Hurtigruta og reiser tre dager sørover til Sogn og Fjordane. Det er sommeren 1959. Ester er 15 år og skal begynne å jobbe hos en tante som driver kafe på fylkeskaia i Florø.

Florø er som å komme til storbyen. Ester går i land på kaia i musebrune bukser og hjemmesydde klær. Fetteren hennes står og tar i mot. Han er flau over bondejenta som kommer. Det bryr ikke Ester seg noe om. Livet er i ferd med å skyte fart.

Hun har et alvorlig sug etter kunnskap og begynner på Florø Merkantile Forenings Handelsskole. Det blir skole om kvelden og jobb om dagen. Verden åpner seg.

Fylkeskaia er blant de travleste i regionen. Herfra går alle fylkesbåtene og



«Jeg har tatt min tørn og sloss med fulle folk»

en rekke lokale båtruter. Det er også skipsekspedisjon og fjøs for dyr som skal sendes med båt. I bygget over fjøset ligger den mye brukte Havnekafeen som har døgnåpent venterom. Kafeen er åpen fra sju om morggen til elleve om kvelden. Det er fullt kjørt. Også på søndagene. Ester jobber på kafeen og senere i en skobutikk.

I 1962 flytter tanta fra Florø og Ester søker bystyret om å få overta driften av Havnekafeen. Bystyret sier blankt nei. De mener at 18 år gamle Ester er for ung til å drive kafeen.

Ester går til læreren sin på handelskolen. Han er advokat, sitter i bystyret og har nylig gitt henne beste karakter i dokumentlære. Mannen ber Ester om å søke på nytt og taler hennes sak i bystyret. Nå blir det ja.

Bystyret setter som forutsetning at Ester skal klare å holde orden på venterommet, og se til at folk ikke drikker der. Når Hurtigruta kommer inn klokken fire om natten er Ester på plass og ser til at alt er som det skal være på venterommet. Ferdafolket er som regel fredelige. – Men jeg har tatt min tørn og sloss med fulle folk, sier Ester.

Hun overtar kafeen på det verst tenkelige tidspunkt. Sildefisket, som i generasjoner har vært en av hovedmotorene for livet langs kysten, kollapser på slutten av 1950-tallet. Nå går folk og venter på at silda skal komme tilbake. Men det skjer ikke. Depresjon og smalhans øker i styrke utover på 1960-tallet. Samtidig flytter fylkesbåtene til en ny kai og Havnekafeen mistet mye av livsgrunnlaget.

– Hva tenkte du da det begynte å gå dårlig med kafeen?

– At nå må jeg jobbe enda mer, sier Ester. Hun arbeider så mye at det er praktisk å ha en seng i kafeen.

I 1963 kommer oppsynskipet Heimdal for å få en to måneders overhaling ved Ankerløkken Verft i Florø. Om bord er motormann Rolf Belsvik. Han tar seg flott ut i uniform og kommer stadig oftere på besøk i Havnekafeen. Han og Ester gifter seg i 1964 og får sønnene Ove Egil i 65 og Leif Gunnar i 67.

Rolf tar to år på maskinistskolen i Ålesund og mønstrer så på et skip som går i bananfart mellom London og Jamaica. I Florø jobber Ester full tid og mere til i kafeen, samtidig som hun skal ta seg av ungene. Det kan ikke gå bra i lengden.

Ester ber Rolf om å komme hjem for godt. Det er 1968 og leting etter noe nytt å leve av starter. Å etablere egen virksomhet er målet. Nå vil tilfeldighetene det slik at fylkessykehuset i Florø har et vaskeri med fem ansatte som blir satt ut på anbud. Rolf tenker at her kan han få utnyttet sine maskinkunnskaper. Sommeren 1970 åpner han og kona Florø vaskeri og overtar oppgavene på sykehuset. I løpet av noen måneder blir det klart at Ester ikke kan drive kafe og samtidig bidra i vaskeriet. I 1971 sier hun fra seg kafeen og satser for fullt på det som skal bli starten på et industrieventyr.

For å få flere ben å stå på bestemmer Ester og Rolf seg for å utvide vaskeriet og starte med rensing. Det blir til Sunnfjord Vask og Rens i 1975. Ester reiser til Oslo og tar et 14 dagers intensivkurs i rensing. Hun får opplæring av en rensemester som gjør det helt klart at å drive renseri uten fagbrev er hasard.

– Noe av det første jeg prøvde å rense da jeg kom tilbake fra kurset var en babybpose. Da jeg åpnet døra på rensemaskinen, var posen søkk vekk. Jeg trodde jeg hadde gjort noe galt og at posen var gått fullstendig i oppløsning, men



«Da jeg åpnet døra var posen søkk vekk.»

så viste det seg at den lå bortgjemt, inne på rillene.

– Å gjøre feil er grusomt. Jeg prøvde en gang å få vekk en parfymeflekk fra en skreddersydd silkekjole. Silke lar seg ikke rense. Kjolen ble bare styggere av behandlingen og jeg måtte ut med seks tusen kroner i erstatning til kunden. Det gjorde vondt.

Ester kommer fra en tid for hvor det å ta høyere utdanning er forbeholdt en heldig elite i samfunnet. Å skaffe seg kunnskap er nærmest en luksus.

– Moren min pleide å si at uten skolegang kunne man ikke bli noe her i verden. Indirekte sa hun vel også at det ikke kunne bli noe av meg. For de trengte arbeidskraften på gården. Jeg hadde et ustopelig behov for å lære, men mulighetene var begrenset, sier Ester.

Mot slutten av 70-tallet er ungene blitt såpass store at Ester finner ut at mann og barn kan få et grunnkurs i husarbeid. Hun lærer dem å støvsuge, lage mat og klare seg selv. For nå skal mor endelig få skolegangen som hun lengter etter.

– Jeg måtte diskutere mye med min mann før jeg fikk dra. Vi hadde lite penger og det å være borte fra bedriften var krevende å få til, sier Ester.

Ester får svennebrev i kjemisk rensing i 79 og fagbrev i 86. Hun går på Arbeidslederskolen i Florø, og utdanner seg som husøkonom i Oslo i 80/81. Hun studerer også ledelse av små og mellomstore bedrifter et år på Distrikthøyskolen på Lillehammer.



«Det store mysteriet er adferdsforståelse»



Ester viser frem oppgaven hun skrev på høyskolen på Lillehammer. Det er sirlige linjer på gulnet papir.

– Jeg lærte så mye at jeg kunne ha letta. Følelsen var helt fantastisk. Hovedfokuset var forholdet mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Våre plikter og rettigheter. Våre muligheter. Det store mysteriet er adferdsforståelse. Jeg trodde jo det at hvis jeg bare fortalte folk hva de skulle gjøre, så gjorde de det. Når de i stede gjorde stikk motsatt, så ble jeg veldig forbauset. Jeg har brukt mange krefter på å forstå psykososiale forhold og hva som får deg til å handle som du gjør. Jeg satte meg realistiske mål. Jeg forventer ikke at alle skal si jippi hver gang de går inn døra her. Men jeg ville heller ikke oppleve at folk skal slepe bena etter seg på vei til jobb. Jeg ville så gjerne få til en bedrift der folk trivdes og trakk i samme retning. Det hjelper veldig å kunne se hverandre og gi tillit.

En ny æra starter i 1985. Bedriften får et stort oppdrag på Gullfaks A, og snart følger ansvaret for ti andre plattformer. Slik blir Sunnfjord Vask og Rens landets største innen vaskeritjenester i Nordsjøen. Bedriften blir størst i Norge på behandling av flammehemmende tekstiler. Først kommer strekkoder og senere en datachip i hvert plagg som skaper økt lønnsomhet for kundene. Teknologien gir full kontroll med tekstilenes levetid og kostnader. Vaskeriet blir en viktig del av verdikjeden. Spranget ut i Nordsjøen krevde at alle i bedriften var villige til å omstille seg. Økte krav til planlegging og logistikk ble helt avgjørende for å lykkes. En evig

jakt på nye teknologiske løsninger preger bedriften. Å kjøpe nytt er bedre enn å lappe på det gamle. Grundighet er også en dyd.

– Like før jul i 1984 ble det klart at vi ville få kontrakten på Gullfaks. Mens konkurrentene leverte inn noen få ark med pris og betingelser, la vi ned et omfattende arbeid i å beskrive hvordan jobben skulle gjøres. Det ga utslaget. Da vi hadde vunnet gikk alle ansatte på Victoria Hotel og spiste juletallerken. Jeg husker smaken, enda.

Parallelt med eventyret som vokser frem i Nordsjøen bestemmer Ester seg for å etablere og bli daglig leder av Flora Renhold AS, som senere blir til BB Service-System i 87. I 2012 består denne bedriften av 100 ansatte og en omsetning på omlag 35 millioner kroner. Hovedkontor er i Florø og avdelinger ligger i Førde og Ålesund.

Ester blir aktiv eier og seniorrådgiver etter at mannen Rolf dør i 1990. Sønnene Ove Egil og Leif Gunnar kommer for alvor med i familiebedriftens ledelse på 90-tallet. De samler virksomheten i BB-gruppen i 2000. Gjennom flere fusjoner fra 2005 blir dette til Nor Tekstil AS.

Nor Tekstil AS er ledende på sitt felt og tilbyr vask og utleie av tekstiler fra 21 anlegg over hele landet. Selskapet sysselsetter 750 ansatte, omsetter for 700 millioner kroner og har over 10.000 kunder i helsesektoren, hotell og restaurant, offshore, industri, næringsmidler, samt innen handel og service.

– Det har vært sterkt å se utviklingen. Det føles nesten uvirkelig at bedriften er blitt så stor som den er blitt, sier Ester.

– Fra 1960 til 1991 var jeg ansvarlig for min egen utvikling og alt det som familien skulle leve av. Frem til år 2000 arbeidet mine sønner og jeg sammen og fordelte ansvarsområdene oss i mellom. Etter 2000 måtte vi se oss om etter nye



*«For meg har utviklingen vært en smertefull
prosess på mange måter.»*

arenaer og muligheter for å kunne tilby konkurransedyktige tjenester til helseforetak og hotellkjeder. Det ble en ny tid. I 2005 fusjonerte vi med virksomhetene til familien Lauritzen fra Bergen. Det styrket vår kapital, gjorde oss solide og ekspansive.

– For meg har utviklingen vært en smertefull prosess på mange måter. Jeg følte en periode at jeg mistet min identitet. Generasjonsskifte i familiebedrifter er krevende, men mine sønner har gjort det godt. I det Nor Tekstil, som er skapt, har jeg funnet min rolle i kraft av min fagkompetanse innen tekstiler. Jeg sitter ikke i konsernledelsen i Nor Tekstil, men arbeider nært opp til. Jeg er engasjert i anbud, innkjøp, salg, kundeoppfølging, personaloppfølging og produksjon. Når det gjelder renhold og BB Servicesystem, så er det en selvstendig bedrift som ledes av Marianne Knapstad (datter av Esters søster), og som jeg har gleden av å jobbe sammen med når det trengs. Renhold er en tøff bransje og være leder i, men den gir oss mange gleder når vi lykkes.

– Vi bruker mye tid og penger på opplæring. Rekruttering er en stadig viktigere og krevende øvelse for bedrifter som vil ligge i front. Man skal ikke generalisere for mye, men hvis du finner folk som har måtte slite for å komme i posisjon, som har studert i sene nattetimer og som fortsatt er sulten, så vil de ha gode muligheter for å skape gull.

– For å lykkes i næringslivet må man være best. Er man ikke det så er blir man satt

*«Jeg holdt på å miste kjøttkakene i gulvet.
To ukers ferie!»*



ut av spill. Før eller senere. Så tøft er det i de fleste næringer. Du må ha kunnskap som en bred plattform og som grunnlag for alt du gjør. Også må du ha orden i eget hus. Ellers så går det ikke, sier Ester.

Ester er i ferd med å sette kjøttkaker på middagsbordet. Sønnen Leif sier plutselig:
– Jeg har tenkt litt på om jeg ikke til sommeren kunne ta meg to uker ferie.

– Jeg holdt på å miste kjøttkakene i gulvet. To ukers ferie! Den slags har jeg aldri tatt meg råd til, sier Ester. Etter hvert har hun begynte å reise og ha litt fri, men fortsatt jobber damen fra syv om morgenen til seks om kvelden.

– Skal du ikke trappe ned snart?

– Neste år fyller jeg 70. Da drømmer jeg om å få 7,5 timers dager. Men jeg vet ikke om jeg får det til.

Ester Belsvik er født i 1943 som nummer to av fire barn på et småbruk i Meløy kommune i Nordland. Hun har vært selvstendig næringsdrivende siden 1962, da hun overtok driften Havnekafeen i Florø i Sogn og Fjordane. Hun har tatt svennebrev og fagbrev innen kjemisk rensing. Ester er utdannet Husøkonom og har dessuten et år ved Oppland Distrikthøyskole.

Sammen med ektemannen Rolf startet Ester opp Sunnfjord Vask og Rens AS i starten av 70-tallet og fikk etter hvert flere vaskerier og renserier på Vestlandet. Et viktig skritt i utviklingen var da bedriften kom inn på offshoremarkedet gjennom en kontrakt med Statoil i 1985.

På 1980-tallet ønsker Sunnfjord Vask-Rens AS å utvide sine tjenester. Ester Belsvik etablerte Flora Renhold AS som ble til BB ServiceSystem i 1987. Bedriften har i dag 100 ansatte og omsetter for 35 millioner kroner. Hovedkontor er i Florø og avdelinger er i Førde og Ålesund.

Ester har vært en aktiv eier og rådgiver etter at mannen Rolf døde i 1990. Sønnene Ove Egil og Leif Gunnar kom for alvor med i ledelsen på 1990-tallet. De samlet virksomheten i BB-gruppen som gjennom flere fusjoner fra 2005 er blitt til Nor Tekstil AS.

Nor Tekstil AS er ledende på sitt felt i Norge og tilbyr vask og utleie av tekstiler fra 21 anlegg over hele landet. Hovedkontor ligger i Florø. Selskapet sysselsetter 750 ansatte, omsetter for 700 millioner kroner og har over 10.000 kunder i helsesektoren, hotell og restaurant, offshore, industri, næringsmidler, samt innen handel og service.



NYBEGYNNEREN

Bare 17 år gammel er CHRISTINA VÆTING NERGÅRD med på å starte et rekrutteringsfirma og en besøkstjeneste for sykehjem. De to ungdomsbedriftene er nå, snart tre år senere, i ferd med å bli ordinære foretak som melder seg inn i NHO Service.

Ungt entreprenørskap (UE) når ut til mange tusen barn og ungdom over hele landet. I 2012 bidro UE til over 188.000 elev- og studentaktiviteter. Det mest omfattende engasjementet ligger i 15.000 elevbedrifter, 11.000 ungdomsbedrifter og 531 studentbedrifter som ble etablert i 2012. Å utvikle en slik bedrift bygger på prinsippet om å lære ved å gjøre. I løpet av skoleåret bruker elevene ulike fagkunnskaper på en praktisk måte. Noen av bedriftene lever videre og blir ordinære foretak.

Vi sitter i kantina på Hovseterhjemmet i Oslo. Dette er et av Christinas "kontorer" når hun administrerer bedriften M som sørger for at beboerne får opplevelser og gleder sammen med unge besøksvenner. Attendo, som drifter Hovseterhjemmet, betaler for tjenesten. M har vokst forsiktig til 25 ansatte og har en forventet omsetning på 250.000 kroner i første halvår av 2013.

Christina og fire andre jenter på Foss videregående skole har utviklet ungdomsbedriften JobbUnder18 som hjelper arbeidsgivere til å finne og kvalitetssikre arbeidskraft i aldersgruppen 15-18 år. Kunden får enkel og kjapp tilgang på folk. Ungdommene får lettere adgang til jobber, og blir bedre kjent med sine egne ressurser og muligheter. JobbUnder18 har en forventet omsetning på 150.000 kroner i 2013 og formidlet jobber til 20 personer første halvår 2013. Det forhandles nå med flere store kunder som kan løfte virksomheten ut fra en forsiktig start og



Christina Væting
Nergård



«Jeg drømte om å bli skuespiller»

over til et nytt nivå. Tre av gründerne går nå videre med foretaket.

Hva skaper en leder? Hva får ungdom til å bli gründere? Bli med en tur til Ammerud og Groruddalen i Oslo og få noen svar.

– Jeg vokste opp på Ammerud i Groruddalen. Dette er en del av Oslo som har et ufortjent dårlig rykte som ghetto, preget av kriminalitet og andre problemer. Min erfaring er stikk motsatt. Jeg har opplevd Ammerud som et av de tryggeste og beste steder man kan vokse opp. Den mest åpenbare fordelen med Groruddalen er at du lever sammen med svært mange ulike kulturer. Man utvikler en åpenhet og toleranse for andre mennesker som er viktig. I et så sammensatt miljø er det mange impulser og mye å lære, sier Christina. Hun er akademikerbarn og skoleflink. Mor er rektor på Linderud skole og far er samfunnsøkonom i Fornyingsdepartementet.

– Jeg har alltid vært en ledertype. Jeg tok alltid ledelsen under skoleoppgaver, var revyfestsjef på skolen, sjefen i forsvaret på fotballaget og tamburmajor i korpset. Jeg gikk dramalinjen på Apalløkka ungdomsskole, hadde hovedroller i revyer og skuespill som klassen satt opp. Jeg drømte om å bli skuespiller.

– De fleste barn som bygger hytte i trærne nøyer seg med et rom. Din hytte i Lil-lomarka hadde tre rom og kjøkken?

– Hytta lå i et skogholt bare noen minutter hjemmefra og vi holdt på med byg-

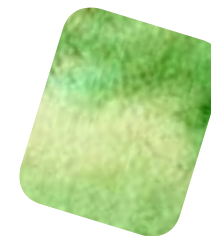


gingen i flere år, fra fjerde til syvende klasse. Dette var et sted for hemmeligheter, betroelser og moro. Vi hadde lås på døra og passet på, men til slutt ble den ramponert. Jeg liker å bygge ting.

– Jeg har helt fra jeg var liten vært veldig inspirert og motivert av mennesker som har fått til ting. De som når langt og som stadig imponerer. Det kan være toppidrettsutøvere, skuespillere, forfattere eller næringslivspersoner. Jeg har alltid hatt lyst til å være en som lykkes! Det har gjenspeilet seg gjennom alt jeg har drevet med, om det var musikken, fotballen eller skolen. Jeg ønsket å være en person som er flink, eller som til og med kanskje er flinkest. Om jeg manglet kompetanse på ulike områder, har jeg vært innstilt på å gjøre det jeg kunne for å tilegne meg den kompetansen. Jeg har for eksempel aldri vært redd for å spørre eller lære av de som var bedre enn meg. Det ser jeg på som en svært viktig egenskap når man starter opp en virksomhet. Å prøve seg i næringslivet som 17-åring var morsomt, spennende, givende og samtidig vanskelig fordi det var så mye jeg lurte på. Men jeg har aldri vært redd for å kontakte personer som jeg tror sitter med de riktige svarene, uansett hvilken status i norsk næringsliv de har eller hvor opptatte de måtte være. Kanskje det er en del av årsaken til at en del småbedrifter og nyetableringer ikke klarer seg; fordi de ikke helt innser at de må oppsøke flinkere og mer erfarne personer for å finne noen svar, sier Christina.

JobbUnder18 har vunnet hele 11 priser. Det er en av de ungdomsbedriftene som har fått mest heder. Under NM i Ungt Entreprenørskap i 2011 kom jentene på 2. plass for mest lovende produkt eller tjeneste, også kalt Ferd-prisen.

Hør hvordan bedriften ble utviklet:



«Jeg har selv slitt med å få jobb»

– Vi er fem jenter som ikke kjenner hverandre noe særlig i andre klasse på Foss videregående. Jeg kommer inn som ny i klassen for å ta faget entreprenørskap og bedriftsutvikling. De andre er et år eldre enn meg og har startet bedriften, men utviklet lite. “Vi trenger en som kan økonomi”, sier jentene. Jeg kan ikke noe særlig økonomi, men jeg rekker opp hånda, for dette vil jeg være med på. Jeg skjønner raskt at konseptet til JobbUnder18 er utrolig kult. Jeg har selv slitt med å få jobb. Jeg prøvde alle de vanlige stedene uten å lykkes. I butikker, kiosker og lignende. Mange ungdommer er i samme situasjon. Markedet er stort. Jeg ble derfor en ildsjel i prosjektet.

– Vi har fordel av å kunne rekruttere i en aldergruppe som er nær oss selv i alder. Vi la mesteparten av vår innsats i å lage en god nettside og utnytte sosiale medier. Jeg er markedsføringsansvarlig og blant annet redaktør for facebookside vår som er meget viktig markedsføring og dessuten billig. Synlighet på web er kjernen i butikken vår, og noe vi har lykkes med. Men tilstedeværelse på skolene er også viktig.

– Hva skal dere gjøre når dere om noen år mister fordelene av å være på samme alder som de dere rekrutterer?

– En ide er å sørge for at vi skaffer oss et fornybart vervekorps på skolene.

– En viktig milepæl i JobbUnder18s utvikling var da vi fikk hjelp av Thor Simonsen i Manpower. Han er konserndirektør for HR-delen i Manpower. Jeg hadde aldri



*«Lytt til kunden. Hør etter.
Prøv å lande en avtale. Gi aldri opp..»*

møtt en tung næringslivsleder før. Det var litt skremmende i starten. Dette var høsten 2010. Vi hadde veldig mye å lære.

- Hva var det viktigste dere lærte?
- Salg. Lytt til kunden. Hør etter. Prøv å lande en avtale. Gi aldri opp.

- Og nettverk er gull. Hvis mange nok rundt deg vil at du skal lykkes så gjør du det. Vi har vært heldige og møtt flere ressurser som har hjulpet oss frem. NHO Service er en av disse.

- Hva trenger en gründer?
- Være kreativ, vågal og uredd, lærevillig, og innse at du ikke kan gjøre alt selv. Det er viktig å vite at alle gründerne begynte et sted, så hvorfor ikke ta kontakt med de som har klart det? Man trenger et nettverk og et støtteapparat som kan hjelpe til med å se muligheter og løsninger.

- Hvordan ble bedriften M til?
- En av Norges mest kreative personer, Stig Hjerkin Haug, er grunnlegger av byrået "Stig og Stein". Han har ledet hundrevis av idéutviklingsprosjekter og holdt mer enn 800 foredrag om praktisk kreativitet og innovasjon. Plutselig en dag sto

«Vi satt som på nåler»

han i vårt klasserom for å holde foredrag. Mange av oss trodde at det skulle bli en vanlig klassesstime. Vanligvis vil folk begynne å fingre med mobilene sine etter ti minutter. Men ikke denne gangen. Vi satt som på nåler. Det var som et vekselmøte. Etter foredraget hadde jeg bare en tanke i hodet og det var få et samarbeid med Stig Hjerkin Haug. Og det fikk vi. Han hjalp oss å utvikle konseptet fra idé til salg, og er også min personlige mentor.

Ideen er hentet fra Sverige. Der fins bedriften Ung Omsorg som har over 500 ansatte. I Norge utvikler Christina og tre andre elever bedriften M ved å la M stå for mange ting. "Møteplass" er en betydning. M-en kan også stå for "Moro", "Medmenneskelig" eller "Meningsfylt". Christina er daglig leder og koordinerer det meste.

– Utgangspunktet er at vi tror at det eksisterer en reell avstand mellom beboere på sykehjem og samfunnet. Denne avstanden har først og fremst oppstått fordi de eldre har sin bakgrunn og erfaring fra da de deltok aktivt i samfunnet. Når tiden går og samfunnet videreutvikles i raskt tempo uten at de deltar, så øker avstanden. Det er krevende for eldre å følge med i utviklingen av psykiske, fysiske, tekniske og praktiske årsaker. Vi reduserer avstanden. Ungdommer deltar i beboernes hverdag samtidig som beboerne deltar i ungdommenes. Virkemidler er aktiviteter som ungdommene og beboerne gjør sammen. Vi bruker blant annet PlayStation,

Nintendo Wee og iPad. Populært er spill, Sing Star og varianter av Quiz. Vi har glede av Filmavisen og hører på gamle slagere på You Tube og Spotify. Vi prøver også ut Skype, der de eldre snakker med pårørende. Når en ungdom setter seg sammen med tre, fire eldre rundt en iPad, så kan de mestre ting som de ikke ville klart på egen hånd. Vi finner stadig på nye ting som skaper glede.

– Vi lager også en egen applikasjon for iPad for besøksvenner. Vi er på jakt etter et rimelig og bra crm-system, et kundearkiv, som kan lagre kunnskaper om hva den enkelte beboer liker og som kan gjøre det lettere for en ny besøksvenn å komme inn i jobben.

– Noen av beboerne får aha-opplevelser. Jeg husker særlig godt Olav på over 80 år som aldri hadde tatt i en iPad før. Han fikk skikkelig tenning. Nå kan ikke Olav tenke seg et liv uten.

– En besøksvenn får 100-110 kroner timen, jobber et par timer hver eller annenhver helg. Hun eller han forplikter seg til å stille opp et halvt år fremover. Er det lett å finne folk til å gjøre jobben?

– Vi har god tilgang på folk og bra kontaktnett. Det kommer selvsagt veldig godt med at jeg er medeier i et annet firma som har spesialisert seg på å finne ressurssterke ungdommer til ulike jobber. Vi har mye å tilby. Ved å være besøksvenn får ungdom kunnskap om det å være gammel. Det gir perspektiv. For min egen del har det vært verdifullt å møte menneskene og deres livshistorier. Jeg har hørt om deres seiere, nederlag, sorger og gleder – det som har formet hvem de er. Jeg har lært at ting ikke alltid ble som de håpet, men at de har tilpasset seg livet slik

det ble. Å se at beboere viser glede over det vi gjør på sykehjemmene har gjort meg mer bevisst på å glede meg over de små tingene.

– Mange vil muligens assosiere alderdom med noe trist. Det kan jeg innrømme at jeg selv har tenkt, men det er tanker som jeg har gått mer og mer bort fra etter å ha jobbet med gamle mennesker. Det er sterkt å møte mennesker som har innfunnet seg med sin høye alder. De kan glede seg over ting som skjer eller har skjedd – gjerne ting som jeg har inntrykk av at en 20-åring ikke har erfart eller tenker på.

– Noe av det viktigste jeg har lært er at alder er et begrep mennesker har skapt. Alderdom er noe som skjer med kroppen vår og som synliggjøres fysisk – men jeg tror at de fleste mennesker kan være unge til sinns. Vi kan le av de samme tingene, vise begeistring og interesse for det samme og dele like erfaringer – uavhengig av om alderen er 19 eller 91. Dette er en viktig erkjennelse for de som jobber med M, og noe som gjør tjenesten spesiell; en gammel og en ung person kan skape et ekte vennskap til tross for aldersforskjellen.

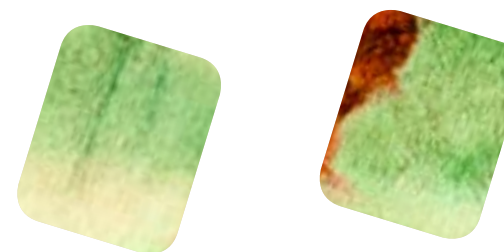
– Bedriftene har utviklet seg ganske sakte?

– Ja, det har gått litt trått. Noen ganger har jeg vært pessimist og fått lyst til å gi opp, og tenkt at dette er for vanskelig. Men når det løsner så løsner det. Jeg har nesten aldri gitt opp noe som helst, kanskje med unntak av kjemi som fag i andre klasse. Det lå ikke for meg.

«Hvis jeg får kontakt med to, tre nye kunder så blir jeg kjempeglad.»

– Hva skjer videre i livet ditt?

– Planen er å drive JobbUnder18 og M ved siden av studier. Jeg planlegger å studere industriell økonomi og teknologiledelse på NTNU i Trondheim. JobbUnder18 står ovenfor store avtaler som virkelig kan få ballen til å rulle. I slutten av mai skal jeg holde et foredrag i "Forum for frivillighet" som Sykehjemsetaten i Oslo arrangerer. De fleste sykehjemmene i Oslo deltar. Hvis jeg får kontakt med to, tre nye kunder så blir jeg kjempeglad.





Christina Væting Nergård (19) vokste opp på Ammerud i Oslo. Hun er yngstemann av to barn av akademikerforeldre. I samarbeid med andre elever ved Foss Videregående skole etablerte Christina to ungdomsbedrifter som bidrar til å løse samfunnsproblemer. Bedriftene ble til som del av Ungt Entreprenørskap (UE). Bedriftene er rekrutteringsfirmaet JobbUnder18 og besøkstjenesten M.

JobbUnder18 hjelper arbeidsgivere til å finne god og kvalitetssikret arbeidskraft i alderen 15 – 18 år. Kundene får enkel og kjapp tilgang på folk, mens ungdom får mulighet til å bli bedre kjent med sine egne ressurser og muligheter i arbeidslivet. JobbUnder18 er gratis for alle i aldersgruppen. JobbUnder18 tar 5000,- per ansettelse. Bedriften har en «kundetilfredshetsgaranti». Det innebærer at kunden får noe av pengene igjen hvis hun ikke er fornøyd med arbeidstaker. JobbUnder18 har hjulpet ungdommer ut i arbeid til bedrifter som blant annet Deli de Luca og Boklageret. Målet er å bli et riksdekkende rekrutteringsbyrå.

M driver besøkstjenester for sykehjem i Oslo. Hver ungdom får 100–110 kroner timen og forplikter seg til å stille opp minimum et par timer hver eller annenhver uke i et halvt år. Tjenesten er en møteplass for ungdommer og eldre, med et mål om gjensidig glede. Ungdommene deltar i gruppeaktiviteter og annet sosialt samvær.

JobbUnder18 ble etablert som Ansvarlig Selskap (ANS) i 2011. Planen er å gjøre M og JobbUnder18 til AS.

Bedriftene er i ferd med å utvikle seg til å bli ordinære foretak. De melder seg inn i NHO Service i 2013.



GRUNNFJELLET

Det vil være å ta hardt i å si at BJØRG FJELL har funnet opp bemanningsbransjen i Norge. Men hun var ikke langt unna da det skjedde.

Som alenemor med to små barn startet Bjørg Fjell opp en bemanningsbedrift som i snart 30 år har vært blant de ledende og mest respekterte i bransjen. Suksessen skyldes trolig solide mengder vilje, betydelig mangel på frykt for risiko og en ubegrenset trang til hardt arbeid som kommer fra et småbruk i Stryn i Sogn og Fjordane.

Vi sitter på Sollies plass i Oslo hvor Bjørg Fjell har hovedkontor. Samtalen går tilbake til Stryn og 1950-tallet: Bjørg bor 300 meter oppe i lia med utsikt mot Jostedalssbreen. Ryggen er bøyd. Svetten renner. Hun er 14 år gammel og står i begynnelsen av en grøft som det skal ta hele sommeren å grave. Grøfta skal løpe helt frem til nabogården for å kobles på vannverkets rør. Jobben gjøres innimellom andre oppgaver sammen med faren.

Dagen etter at Bjørg har fortalt om grøftegravningen kommer det en epost: – Husk å få med deg at arbeidet på gården og på setra var frivillig og at jeg elsket det, skriver hun. Som småjente passet Bjørg dyra når foreldrene en sjelden gang var bortreist. Det betydde for eksempel å være jordmor for sauer som lammet om natten. Hun var alene om ansvaret. Det gror bra med selvillit av slikt.

– At mine foreldre stolte på meg var viktig. Det fins ikke noe som jeg er redd for å prøve. Jeg er lært opp til å stå på og klare det meste, forteller Bjørg som nok ville ha blitt bonde og overtatt gården hvis ikke broren hadde hatt odelsretten.



Bjørg Fjell



«Jeg elsker å spille monopol.»

Nå er hun blitt 68 år gammel og er teknisk sett pensjonist. Likevel jobber damen full tid, uten lønn. Hun har ingen planer om å gi seg med det første. Økonomisjef i bedriften, Kristian Wold, oppdaget en del av hemmeligheten da han skulle flytte inn i ny leilighet og sjefen skulle hjelpe ham med flyttelasset.

– Hun bar dobbelt så tunge pappesker som meg og løp opp alle trappene. Dama er råsterk, forteller Kristian. Kreftene har gått i arv. Nylig fylte Bjørgs mor 90 år og feiret det med en fottur til toppen av Bergesetnakken, et fjell som ligger 1.130 meter over havet. Prestasjonen var såpass imponerende at lokalavisen ryddet en hel side for å fortelle om den.

Ikke bare heter hun Fjell, men Bjørg samler også på fjelltopper og har Galdhøpiggen, Glittertind, Lodalskåla og en rekke andre i samlingen. Noe av det beste er Skåla opp, en tur som starter ved havet og stiger brått 1843 meter inn i himmelen, opp til noe av det beste som Stryn er kjent for. Dette med fjelltopper har hun for øvrig brukt i markedsføringen av firmaet. Et av de mer kreative innslag på veien var å leie et utstillingsvindu hos DNC på Jernbanetorget i Oslo, plassere et miniatyrfjell inne i dette, samt låne fjellklatrerutestyret til Arne Næss og dandere dette ved fjellets fot under slagordet “Vi skal til topps”.

- Har fysisk styrke hjulpet deg som gründer og daglig leder?
- Det har nok vært viktigere at jeg elsket å spille Monopol som barn. Det

lærte meg at hvis du er forsiktig, så taper du. Det gjelder å kjøpe alle de hus og hoteller man kan klare. Sats alt. Da vinner du som regel. I Monopol.

– Du ble skilt, alenemor og skulle få jobb og familie til å gå i hop. Var det krevende?
– Hvis du står overfor en stor oppgave så gjelder det å dele den opp i mange små biter. Da blir det mindre skremmende. Jeg jobber ofte lange dager. Men jeg stresser nesten aldri, sier Bjørg. Hun er tilhenger av innfallsmetoden. Dagen skal helst starte med blanke ark, og oppgavene skal løses så fort de kommer inn. Når hun setter seg på toget hjem skal alt som heter jobb skrues av og glemmes slik at hun får full frihet til å være hjemme. Dette forteller gründeren, og man kan da et øyeblikk få inntrykk av at det er vanntette skott mellom jobb og familieliv, men like etterpå så oppdager vi at begge barna hennes jobber i bedriften – så helt vanntett kan det ikke ha vært.

– I tjenestesektoren er det mange kvinner som etablerer egne, ofte fleksible virksomheter. De skaper arbeidsplasser som er viktige, særlig for Distrikts-Norge. Hvorfor er det slik?

– Jeg tror mange kvinner har en innebygd administrator. Det gir ofte gode resultater i yrkeslivet. Jeg påstår ikke at jeg er en fantastisk administrator selv, men jeg har sett hvordan kvinner med stor selvfølgelighet påtar seg mange oppgaver på en gang.

– Da du skulle starte egen virksomhet, var det noen som advarte og sa at dette klarer du ikke?

– Ja, det manglet ikke på advarsler. Men jeg kjente bransjen godt. Jeg visste hva





jeg gikk til. Mine ni år i Manpower var viktig læretid. Det viktigste, pleier jeg å si, er å fokusere på denne trekanten hvor kunden står i et hjørne, vikaren i det neste og vi i det tredje. Fokuset er på kvalitet. Det er ganske flott når du merker at du mestrer dette, og trives med å jobbe sammen med mennesker. Du skal fylle flere roller. I et øyeblikk er du selger, i det neste er du personalleder og i det tredje logistikkeksperter og administrator. Dette må du kanskje ikke skrive, men i Manpower hadde jeg ansvar for opptil 125 vikarer. Helt alene. Det var ingen som hadde så mange som jeg, men dette var slett ikke noe problem. Jeg følte meg aldri overarbeidet. Jeg ble veldig god på å fokusere og til å prioritere. Dette var i en annen tid. Vi brukte mye mindre tid per oppdrag. I dag er bransjen helt annerledes. Jeg hadde nok ikke hatt ansvar for halvparten så mange vikarer i dag.

– Du er egentlig pensjonist. Hvorfor jobber du likevel for fullt?

– Godt spørsmål. Når jeg reiser bort på ferie, så tenker jeg ikke mye på dette, men når jeg er hjemme så må jeg på jobben. Hver dag. Nå vet jeg jo at de klarer seg fint uten meg. Virksomheten går veldig bra. Det er ikke det. Men når du har hengt i stroppen i så mange år som meg, så er det veldig vanskelig å gi slipp. Jeg vet ærlig talt ikke hvor lenge jeg skal holde på. Men jeg lover å ikke bli noen syvende mor i huset.

– Det har vært mange som har prøvd å kjøpe opp Bjørg Fjell AS. Har du talt opp frierne?

– Nei, men det har vært mange.

– Hvorfor har du alltid sagt nei?

«Penger er ikke alt her i livet»

– Penger er ikke alt her i livet. Slik det er og har vært så kan jeg bestemme det meste selv. Frihet er en fantastisk ting. Jeg liker å gjøre hva jeg vil.

– Du trives med å være eneveldig?

– Det gjør at jeg kan ta raske beslutninger. Men helt eneveldig er jeg jo ikke. Jeg har Kristian Wold (økonomisjefen) som nær rådgiver, og det fungerer godt. Vi prøvde en periode å ha et eksternt styre, men det kom det ikke så mye ut av. Jeg brukte alt for mye tid på å skrive rapporter om hvordan ting var, uten å få så mye tilbake.

– Hvis du skal si noe om det å være gründer; hva er viktig?

– Du må ha tro på prosjektet, tro at dette er noe du kan få til. Viktig er også en grundig gjennomgang med banker og andre slik at du vet at du har et godt økonomisk ståsted. Du må dessuten vise at du kan ta avgjørelser og være forberedt på at du vil gjøre feil og være villig til å lære av disse. Og så må du ikke være redd for å stå på, være løsningsorientert, jobbe mye og være en front figur.

– Bedriften hadde en trang fødsel?

– Vi skulle åpne på en lørdag. Dagen før brant sentralen på Frogner og vi fikk ikke installert telefon. Jeg gikk opp til et firma i fjerde etasje som hadde en løsning. Vi

la skjoteledning ut av vinduet ned til oss i andre etasje. Med dette på plass rykket vi inn nye annonser med nye telefonnumre. Sånn holdt vi på i en måned. Plutselig en dag kom det en kar fra Televerket på besøk. Jeg trodde han kom for å hjelpe oss med å installere telefon, men isteden viste det seg at Televerket trengte folk og vi fikk et oppdrag for 570.000 kroner. Til alt hell hadde jeg tegnet en avbruddsfor-sikring. Når vi nå kunne vise til at vi hadde fått en voldsom omsetningsøkning etter at vi hadde fått telefon så fikk vi jo også en pen erstatning. Litt flaks skal man ha.

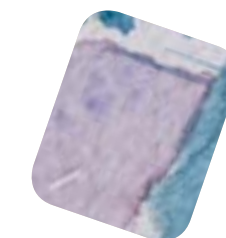
– Du har styrt egne vikarer helt frem til nylig?

– Ja. Enkelte vikarer har jobbet hos oss i flere tiår. Jeg husker særlig en dame som var 75 år da hun sluttet. Hun var veldig morsom. Da hun ble 70 år, så ringte jeg og spurte om jeg kunne komme innom henne på jobben med kake og blomster, men da ble hun veldig avvisende. – Du kan ikke komme hit, sa hun – for jeg har løyet på alderen. De tror at jeg bare er 65 år.

– Du er glad i å gi gaver?

– Jeg har likt å gi gaver på bursdager, og når folk har jobbet i fem år, ti år og slikt, men nå er det skattemessig blitt vanskeligere med gaver. Det blir derfor som regel til at jeg bare gir blomster og småting. Noe vi fant på, som var morsomt, var krys-tallstafetten. Du fikk et glass fra Hadeland når du hadde jobbet et visst antall timer. Dette utløste samlefeber hos vikarer og kunder. Det var så populært at enkelte sa nei takk til fast jobb, for de ville jobbe en stund til for å få neste glass i serien.

– De sier at du bør ønske deg flere vegger til jul, for nå er Bjørg Fjell AS så fylt av kunst at det snart sprekker. Hva er det med deg og kunst?





– Jeg ble en gang invitert til en Vebjørn Sand-utstilling. Det var like etter at han hadde vært i Antarktis første gang. Og så traff jeg Vebjørn der. Han er en flott fyr. Jeg fikk kjøpe et bilde, og det ene ledet til det andre, og vi ble sponsor av Trollslottet i Holmenkollen og Leonardo da Vincis bro i Ås og andre ting. Vi bruker kunst i markedsføringen. I år blir det en svevende pingvin på pepperkakeboksene som skal ut til alle kundene før jul. Pepperkakene blir stekt med slagordet “Frihet til å velge”. Det kommer dere sikkert til å elske i NHO.

– Du er en estetikker, opptatt av design og form. Hvordan blir man det?

– Jeg leste et horoskop en gang som hevdet at jeg er opptatt av å dyrke pene ting, og det stemmer bra. Særlig glasskunst er fint. Hvis jeg ser noe blått, er det vanskelig å la være å kjøpe, sier Bjørg – og peker rundt på noen enorme blå krukker og annen kunst på kontoret.

– På Hadeland Glassverk har de aldri laget så store krukker som dette før. De var usikre på om det faktisk lot seg gjøre. Det var Magne Furuholmen som var drivkraften. Resultatet er helt herlig. Følelsene for dette har bare økt med årene. Det gjør noe med meg når jeg sitter sammen med denne glasskunsten. Jeg blir glad av å komme inn i rommet. Er noe blått så er det ekstra bra. Det pussige er at jeg kjøpte en leilighet en gang av en sjømann hvor alt var blått, og da sa jeg at jeg aldri skulle ha en blå ting i huset mitt igjen. Men det har gått helt motsatt vei.

– Du er en veteran i bemanningsbransjen. Hvordan vil du beskrive utviklingen fra 1970-tallet og frem til nå?

– Jeg pleier å sammenligne med da IBM innførte rettetast på sine skrivemaskiner på 70-tallet. Her startet en ny verden. Vi var på vei mot den digitale tidsalder som

forandret alt. Bemanningsbransjen har hatt sine kvantesprang (se mer om bransjens utvikling side 48-49). Før Bjørg Fjell AS startet opp i midten av 80-årene var det bare fem selskaper i markedet. I dag er det over fem hundre. Bransjen har gått fra strengt regulert og lite akseptert, til å bli anerkjent og meget viktig for å holde hjulene i gang i samfunnet. Jeg husker for eksempel et bemanningsforetak som på 1990-tallet annonserte etter kundebehandlere innen bank og finans i Stavanger. De fikk statsråd Kjell Opseth på nakken. Han mente at dette var utleie på et nivå som ikke var tillatt. Bransjen har hatt mange slike slag. Vi kjempet for eksempel for at ungdom og godt voksne skulle få lov til å slippe lettere inn i arbeidslivet, men det satt langt inne. Ved inngangen til 2000-tallet kom en betydelig liberalisering som førte til at man fikk lov til å formidle vikarer til alle typer oppgaver i samfunnet.

– Du har 200-300 vikarer eller 200 årsverk i sving. Hva ser du etter i en vikar?
– Vi kartlegger selvsagt kompetansen og kvaliteten. Vi sjekker referanser og finner ut hvor god du er. Vi takker heller nei til et oppdrag enn å sende noen som vi er usikre på om vil gjøre en god jobb.

– Har du reddet noen, hjulpet folk til å få et nytt liv?
– Det er vanskelig å si. Men jeg vet i alle fall om en del, godt voksne, som har kommet inn i arbeidslivet og er veldig takknemlig for det. Hvis du for eksempel er 60 år og søker en jobb så blir du jo ikke akkurat liggende øverst i bunken. Vi er alternativet. Vi kan selge deg inn. Bedriften binder seg jo ikke opp på samme måte som når de skal tilsette noen fast. Jeg husker særlig ett tilfelle, en dame på 64 år. Hun jobbet som regnskapsmedarbeider i fire, fem måneder. De ble så begeistret at hun litt senere fikk fast stilling. Bedriften sa det rett ut at hvis hun hadde søkt

«Vi hjelper dem som ikke akkurat ligger øverst i bunken»

på stillingen så hadde hun ikke kommet i betraktning, men når de nå hadde lært henne å kjenne så var saken en helt annen. Dette føles veldig godt å høre. Det er ganske mange som blir gående i voksen alder, med høy kompetanse, uten å få seg noe å gjøre. Her kan bemanningsbransjen virkelig gjøre en stor forskjell.

– Tidlig på 80-tallet besto vikarene av 95 prosent kvinner og fem prosent menn. Når vi skulle presentere en mannlig kandidat så kunne kunden finne på å spørre; – Hva er galt med ham da, siden han ikke har fast jobb? Da pleide jeg å svare at ikke er han alkoholiker og ikke har han begått underslag. Jeg sa det i spøk og det synes de var litt morsomt. Kjønnfordelingen har forandret seg. I dag er det anslagsvis 60 prosent kvinner og 40 prosent menn. Det er blitt helt normal at menn jobber som vikarer. Her har myter falt og holdninger endret seg. Unge mennesker vinner på dette. Nyutdannede kan for eksempel gjennom tre, fire ulike vikaroppdrag, tilegne seg kompetanse mye raskere enn de ville gjort i faste stillinger.

– Generelt vil jeg si at det også har blitt lettere å være innvandrere i arbeidsmarkedet i Norge. Likevel merker vi at fremmedklingende navn ikke er de letteste å selge. Det krever en ekstra innsats, på telefon og på annet vis. Vi må markedsføre at vedkommende behersker språket, har bodd her lenge nok og er godt kvalifisert. Selv om vi merker at enkelte oppdragsgivere bevisst velger bort innvandrere, har vi også gode erfaringer med det motsatte. En del selskaper har



«Jeg syns det var ok å sitte i baksetet noen ganger»

en bevisst rekrutteringspolicy der de systematisk leter etter dyktige innvandrere. Mangfold blir i økende grad sett på som en styrke.

– Kan man lære seg til å bli en god menneskekjenner?
– Ja, det tror jeg, hvis du er åpen for det. Det dreier seg dels om teknikk. Jeg husker da jeg jobbet for Tor Dahl, som var konsernsjef i Manpower i flere tiår og regnet som gurun innen verdibasert ledelse i bransjen. Vi skulle innføre noen nye intervjukjemaer. Tor Dahl sa at det var viktig at vi satte oss i førersetet og at vi styrte intervjuet. Da rakte jeg opp hånda og sa at jeg syns det var ok å sitte i baksetet noen ganger og stille åpne spørsmål. Da fikk jeg et strengt blikk, men jeg mener at åpne spørsmål ofte er de beste. Jeg syns også at bransjen er alt for opptatt av å teste kandidater. Tester fungerer nok bra for noen. Særlig ungdom syns at tester er ok. Man liker jo gjerne ting som man fikser bra. Men å kjøre tester på for eksempel en eldre dame som har vært hjemmeværende i mange år og som nå skal ut i arbeidslivet, det fungerer dårlig. Testen kan få det til å låse seg og man får ikke frem kvaliteter. Ofte kan personen mye mer enn det de sier at de kan. Tester er veldig utbredt, men det kan føre galt av sted. Tester brukes gjerne ved ansettelser slik at man får et grunnlag og diskutere ut fra. Det kan blant annet være et hjelpemiddel for ledere som ønsker å motvirke tilbøyeligheten til å ansette noen som ligner på dem selv. Jeg har selv tatt flere slike tester og opplevd det som helt mislykket. Jeg

«Bemanningsbransjen er ikke noe A4-liv»

kjente meg ikke igjen i konklusjonene. Skal du finne ut hvem en person er, så er det en mye viktigere metode å ringe referanser.

– Hender det at du blir skuffet over en kandidat?
– Det har vel hendt. I slike tilfeller må vi gå i oss selv og spørre; – har vi gjort jobben vår? Ansvarer ligger aldri alene hos vikaren. Hvis kritikken går på elementære ting som at vedkommende ikke dukker opp på jobb når han skal, så er det selvsagt noe vikarene må svare for, og vi må skjære gjennom og forklare hvor skapet skal stå. Vi treffer jo alle slags typer mennesker, så det ville vært rart om vi ikke av og til mislykkes.

Sier Bjørg og ser på oss med ett sett veldig blå øyne. Vi tenker et øyeblikk på de mange tusen som har sett inn i disse øynene og håpet på en ny jobb og kanskje et nytt liv.

– Bemanningsbransjen er ikke noe A4-liv. Det er utrolig flott å kunne bli kjent med folk og se hvordan de utvikler seg. Vår profesjon er å legge en kabal som aldri går opp helt. Du kan ha ti vikarer og ti ledige oppdrag og prøve å legge kabalen, men oppleve at du ikke får alt til å passe. Jeg velger for øvrig nesten alltid å tro det beste om et menneske inntil det motsatte er bevist. Jeg har veldig gode erfaringer med den strategien.



Bjørg Fjell (68) vokste opp som den eldste av tre søsken på et småbruk i Stryn. Hun har tatt utdanning på BI, Handelskole og annet ved siden av full jobb. Hun flyttet til Drammen i 1961 og fikk jobb på lønningskontoret til Drammens Jern. Senere begynte hun hos et entreprenørfirma i Oslo. I 1970 begynte hun som instruktør hos Alf G. Johnsen og fikk ansvar for opplæring i lønssystemer og bokholdermaskiner. Så fulgte et år som bokholder i Doblaug før hun startet i Manpower i 1976 og jobbet ni år med vikartjenester innen EDB, regnskap, økonomi og lønn. Bjørg Fjell startet opp egen virksomhet i 1985, og jobber der fortsatt.

Bjørg Fjell AS er blant de 20 største bedriftene innen bemanning og rekruttering i Norge. Virksomheten har hovedkontor i Oslo og avdelinger i Drammen, Fredrikstad og Trondheim, med 26 faste medarbeidere. Vikarene står for 200 årsverk. Bedriften tilbyr skreddersydde løsninger innen regnskap, økonomi, lønn, kontor og administrasjon.

Bjørg Fjell sitter i styret for bemanningsbransjen I NHO Service. Bedriften har vært medlem av NHO Service siden 2001.

BEMANNINGBRANSJENS UTVIKLING

1965: Myndighetene var dypt skeptisk da Manpower startet opp landets første bemanningsbyrå i 1965. Privat arbeidsformidling var forbudt, men myndighetene konkluderte at vikarutleie var noe annet og ga Manpower en sterkt begrenset tillatelse til å drive. Rammene var meget strenge. Manpower fikk bare lov til å leie ut kvinner og bare innenfor handel og kontor. Alle andre bransjer var forbudt område.

1971: kom en ny lov som forbød all utleie av vikarer. Manpower og et ber-

gengsbasert selskap fikk dispensasjon til å drive i Oslo og Bergen, men bare der. **1983:** Loven liberaliseres. Det blir lov å drive utleie innefor handel og kontor, samt teknisk tegning, over hele landet.

1980-årene: Kraftig økonomisk vekst i Norge. Fem større bemanningsbedrifter, deriblant Bjørg Fjell AS dominerer et marked som åpner seg innen bank, forsikring, helse og sosial, regnskap, reiseliv, bygg og anlegg.

1988: Nedgangstider og økende arbeidsledighet. Etterspørselen etter vikartjenester synker. En politisk holdningsendring vokser frem. Vikarjobber og midlertidig ansettelser blir mer akseptert og ettertraktet.

1997: The International Labour Organisation (ILO) anbefaler at arbeidsformidling og arbeidsutleie skal bli frie næringer.

1999: Stortinget vedtar en ny lov som fjerner de største begrensninger på retten til å drive utleie av arbeidskraft.

2000-tallet: Sterk vekst i antall bemanningsselskaper og omsetning.

2007: Bemanningsbedriftene i NHO Service utgjør 85 prosent av bransjen og har i 2007 en omsetning på 12,5 milliarder kroner som er ny rekord. Det var en økning på hele 32,6 prosent fra året før.

2008-09: Kraftig nedkonjunktur rammer bransjen. En rekke selskaper går konkurs.

2010-12: Ny vekst. Antall bemanningsvirksomheter i NHO Service passerer 550.

2013: Vikarbyrådirektivet trer i kraft. Direktivet innebærer et prinsipp om likebehandling mellom vikarbyråansatte og ansatte hos innleier. Samtidig fremme regjeringen en tiltakspakke som skal bidra til reell likebehandling og økt seriositet, men som også gir økte utfordringer for bransjen.



SJOKOLADE, SJARM OG SEKRETÆRER

Hun fikk meget dårlige karakterer på skolen. Likevel har LENA VONKA bygget opp en stor suksess og er tre ganger kåret til "Gasellebedrift" av Dagens Næringsliv. Bli med inn i hennes historie og finn ut hvorfor.

Det høye, smale regjeringsbygget står som et dystert utropstegn av betong etter terroren 22. juli. Noen hundre meter i luftlinje fra der bomben smalt ligger Fredensborgveien og kontorene til Lenas HelsePersonell. PC-er og annet utstyr ble ødelagt i smellet. Sjokket og frykten var en forferdelig opplevelse.

– Heldigvis ble ingen som jobber her skadet, forteller Lena. Det er vanskelig å tenke seg en større kontrast. Mens nabolaget fortsatt er svært preget av skadene fra 22.juli, er stemningen lun og trivelig på innsiden av Lenas HelsePersonell.

– Trivsel er viktig. Vi har nesten ikke sykefravær.

Et viktig bidrag er at Lena innerst inne har en drøm om å være konditor. Derfor baker hun minst to kaker hver uke. Det er mest sjokolade- og konfektkaker det går i. Resultatet er at disse jentene spiser kake på jobben nesten hver dag. Dessuten finner de på slike ting som å lage eget 17-mai tog på nasjonaldagen med Lena som drillpike. De feirer alle nye kontrakter med champagne og sloss om å være Lucia-piken med lysekrone på hodet før jul. I sesongen synger de julesanger hver dag.

Mange som treffer Lena kan finne på stusse ved navnet Vonka. De får da



Lena Vonka

«Roald Dahl hadde sjokolade i lommene»

høre om den berømte forfatteren Roald Dahl som reiste til Kirkenes like etter krigen. Han kom til et utbrent Finnmark med mangel på det meste. Roald Dahl hadde sjokolade i lommene som han ga til en liten gutt som han traff tilfeldig på gaten. Gleden var et fantastisk syn. Gutten het Vonka og er en slektning av Lenas mann. Dette ble starten på historien om Willy Wonka i "Charlie og sjokoladefabrikken". Roald Dahl skrev brev til familien og ba om lov til å bruke navnet. Og som man sier: Resten er historie!

Fantastisk er også historien om Lena som har bygget opp en virksomhet med 250 helsevikarer, ti faste ansatte og 26 millioner kroner i omsetning. Hun er størst på markedet for legesekretærer på Østlandet og driver dessuten en skrivestue som tar seg av journalene ved de største sykehusene i landet. Denne skrivestua redder liv.

– Liv kan gå tapt når journaler blir liggende i flere måneder før de skrives ned og blir tilgjengelige for fastlegene. Det kan for eksempel føre til at pasienter ikke blir innkalt raskt nok til kontroller. Når fastlegen ikke ser hva sykehuset har gjort med pasienten, så kan oppfølgingen bli for dårlig, sier Lena.

Ventetiden kuttes når Lenas HelsePersonell tar seg av nærmere 50.000 journaler i året for sykehus i Oslo, Ski, Bodø, Tromsø, Harstad og Narvik. –Skrivestua ble etablert i 2005 etter at vi vant et tilbud ved Ullevål sykehus. Siden har vi fått sta-

dig mer å gjøre. Ofte opplever vi at mengden journaler er større når dagen er slutt enn da den begynte. Siden vi også er et bemanningsbyrå har vi fordel av å kunne hente inn flere sekretærer når mengden journaler øker, forteller Lena.

– Dere har en krevende jobb?

– Våre medarbeidere har en spesialisert kompetanse. Taushetsplikten tas svært alvorlig. Fordi vi har adgang til sykehusenes journaler og skriver rett inn i deres systemer, er nøyaktighet og strenge sikkerhetsrutiner viktig. Å gjøre denne jobben gir god sykdomslære og er blant annet en populær jobb for medisinerstudenter.

– Det fins dataprogrammer som omdanner tale til tekst. Vil ikke denne teknologien gjøre dere arbeidsløse på sikt?

– Om noen år så er nok dette markedet forandret. Men utviklingen i det offentlige vil trolig gå sakte. En årsak er at teknologien er ganske kostbar og den fungerer ikke optimalt. Omstillingsevnen er for øvrig ulikt fordelt i dagens helsevesen, sier Lena. Bemanningsfirmaet leverer også sykepleiere, hjelpepleiere og annet helsepersonell som det er økende etterspørsel etter.

Hvordan ble gründeren til? 15 år gammel dro Lena fra Mysen i Østfold til Tyrkia for å besøke faren som gjennom et års tid hadde ansvar for å lære opp verksteder som skulle ta seg av Volvos lastebiler.

– Jeg oppdaget at det var skopussere over alt. De hadde slike flotte stativer som du kan sette foten din på. Jeg kjøpte meg et slikt stativ og da jeg kom hjem søkte jeg kommune om lov til å pusse sko i Mysen sentrum. Det var en fin erfaring.

– Din neste jobb var som servitør på Karjolen restaurant på Momarken travbane. Hva lærte du der?



*«Jeg var ikke særlig skoleflink.
Fikk tre i snitt.»*

– At det er viktig med store porsjoner. Det gikk mest i kjøttkaker, kålstuing, poteter og tykk saus. Jeg lærte også hvordan man skal håndtere godt voksne karer som har hamstret opp med halvliterer like før stenetid og som likevel må forlate restauranten. Det var en del som drakk ganske mye på Karjolen. Det er viktig å kunne vise respekt og behandle folk på en skikkelig måte, uansett hvem de er.

– Du pleide å stå grytidlig opp å gjøre rent i to timer på Det Lille Vertshus, før du skulle på skolen. Det var krevende for en 16-åring?

– Jeg vasket ikke på onsdager og fredager, så det var passelig med jobb. I videregående skole gikk jeg først på en husmorskole (helse og miljøfag). Det er jeg veldig glad for i dag, for man blir praktisk anlagt av en slik utdanning. Videre gikk jeg på helse- og sosiallinjen med en plan om å bli sykepleier, men ble legesekretær i stede. Jeg var ikke særlig skoleflink. Fikk tre i snitt.

– Gjorde det noe med selvfølelsen din å få dårlige karakterer?

– Nei, det plaget meg overhode ikke. God selvillit har jeg alltid hatt.

– Du fikk kanskje oppturer av å spille håndball i Slitu Idrettsforening?

– Vi var et veldig dårlig lag. Vi tapte nesten alle kampene våre. Men miljøet var topp. Jeg har fortsatt gode venner fra håndballen.

«Jeg tok bare to uker mamma permisjon for mitt første barn.»

– Hvordan fikk du det for deg at du skulle bli gründer?
– Jeg måtte velge mellom kjærligheten og ønsket om å bo i Oslo. Sånn er det å forelske seg i en kar fra Fredrikstad. Etter å ha jobbet i Medisinsk Vikarbyrå fikk jeg ideen om å starte noe lignende, lånte 100.000 kroner og startet opp bedriften der mannen min bodde. Jeg drev virksomheten hjemmefra, annonserte etter legesekretærer i Aftenposten, og kontaktet alle de stedene hvor jeg selv hadde jobbet. På den måten fikk jeg en kundemasse å starte med. Det gikk ganske fint. Men det var lurt at vi etter hvert flyttet virksomheten til hovedstaden. Det største markedet er jo her.

– Du måtte jobbe døgnet rundt i starten?
– Nei, fullt så ille var det ikke. Det var mer 10-12 timers dager. Jeg gjorde jo alt selv. Tok alt papirarbeidet, var kundekonsulent (selger), rekrutterte, sendte fakturaer, osv. Det ble jo alt for mye, naturligvis. Jeg har roligere dager nå. Til andre som vurderer å starte for seg selv, så vil jeg si at det ikke er lurt å skulle satse alt på egne krefter. Bruk kontaktnettet ditt og ta i bruk ressursene som ligger der. Jeg vil absolutt anbefale ungdom å gjøre som jeg, starte egen virksomhet. Jeg har trivdes godt med friheten til å utvikle og finne på ting. Det er kult å være sin egen herre. Men det er et stort ansvar også. Jeg har jo vært redd for å gå konk, eller at vi skulle gjøre en feil og komme i media. Å miste sitt gode navn og rykte på grunn

av en skjebnesvanger feil, er noe jeg har vært nervøs for. Frykten reduseres når du klarer å ansette flinke folk og får erfaring for hva som er riktig å gjøre.

– Du har, som flere av medlemsbedriftene i NHO, hatt glede av Female Future programmet. Det er en satsing som skal styrke likestillingen i arbeidslivet, bedre kvinners representasjon i ledelse og styrer, samt trekke flere kvinner til privat sektor. Hva satt du igjen med etter å ha vært med på dette?
– Female Future ga meg et fantastisk nettverk. Jeg deltok i fem måneder i en gruppe på 25 kvinner i Østfold. Vi fungerte veldig godt sammen. Det å utfordre hverandre som ledere er en viktig del av Female Future. Du får økt kunnskap og et nettverk som du kan dra veksler på over lang tid. Satsingen ledet frem til en 72 timers hjemmeeksamen på BI. Jeg lærte mye.

– Etter at du hadde født din første sønn, Max, så hadde du ikke tid til å ta permisjon?
– Jeg tok bare to uker, og så overtok min mann resten av permisjonstiden. Siden jeg jobbet og bodde i samme hus, gikk jeg bare opp to etasjer for å amme. Det fungerte helt fint. Menn er like gode omsorgspersoner som kvinner. Jeg tror Max kan være svært fornøyd med sine første leveår. Men det er jo noen damer som blir provosert når jeg forteller dette. Og jeg må legge til at ved neste svangerskap så tok jeg ut en alminnelig mamma-permisjon i åtte måneder. Det gikk også fint.

Lena snakker som en lys og nystartet sommermorgen som ikke vil trenge seg på, men som kommer listende, mild og behagelig i formen. Stemmen er lavmælt og setningene korte. De går gjerne litt opp mot slutten, som om det meste er ment som et spørsmål.

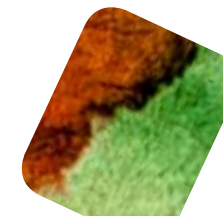


– Bedriften har et navn som er litt Donald Duck-aktig?
– Ja, jeg er enig i det. Vi høres jo ut som en bitteliten bedrift som drives fra et hjemmekontor, og ikke som det vi faktisk er, en meget proff og spesialisert virksomhet med gode resultater. Jeg har vurdert og skifte navn, men det vi har fungerer jo bra, og de ansatte liker navnet godt. Å drive en personlig bedrift har sine fordeler.

– Men du er litt bekymret?
– Vi har hatt en flott utvikling med pen vekst som gjorde at vi tre ganger ble “Gassellebedrift” i DN. Men den senere tid har vi stagnert. Vårt mottrekk fremover blir å ansette flere dyktige kundekonsulenter. Jeg har god tro på at det skal gi oss ny fart.

– Er det en fordel å bli kåret som gassellebedrift?
– Overfor større kunder kan det være positivt fordi det gir et signal om ryddighet, seriøsitet og ambisjoner.

– Helse- og omsorgsmarkedet vil vokse fremover?
– Det er åpenbart at eldrebølgen og økende velstand vil skape et galopperende behov. Bemanningsbransjen blir hardt angrepet politisk. Særlig i helsemarkedet møter vi krefter som ønsker at det offentlige skal klare alt selv. Men jeg tror faktisk ikke Norge på dette området har noe valg. Vi må ta i bruk alle tilgjengelige ressursene og all den fleksibilitet som fins. Samlet sett så utdannes det for lite helsepersonell i Norge. Det blir stadig vanskeligere å få en 19-åring, som kommer ut av videregående skole, til å utdanne seg innen helse og omsorgsfag. Dermed vil det bli økende behov for å hente personell fra utlandet. Behovet for å hente folk utenfra er stor mange bransjer, men det er særlig krevende innen helse. Det er

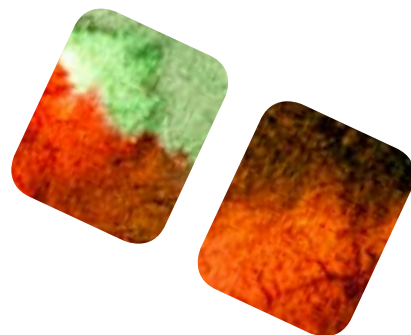


«Det blir stadig vanskeligere å få en 19-åring til å velge helse og omsorgsfag.»

først og fremst språkbarrierer som er utfordringen for mange.

– De fleste sykehus og helseinstitusjoner opererer med vaktplaner og en bemanning som ikke tåler sykefravær. Dette er et stort samfunnsproblem. Med så dårlig bemanning som det er mange steder er det åpenbart at liv og helse vil være truet. Uten bemanningsbransjen hadde det vært helt utålelig mange steder.

– De strenge arbeidstidsbestemmelsene er et betydelig problem. Det fins en del ledig kapasitet, folk som vil jobbe mer, men som ikke får lov til det på grunn av et stivbent regelverk. Hvis man ikke snart endrer systemet og justerer arbeidsmiljøloven så vil det bli helt umulig å holde velferdssamfunnet i gang.



Lena Owrum Vonka (38) vokste opp på Mysen som yngste barn av en far som var ingeniør og en mor som var advokatsekretær. Vonka er utdannet helsesekretær og har jobbet som postsekretær, journalskriver, sekretær i allmennpraksis og spesialistpraksis. Hun er også utdannet markedsøkonom fra BI.

Hun har siden 1998 bygget opp Lenas HelsePersonell AS, samt en skrives-tue. Virksomheten har i dag 250 vikarer, ti faste ansatte og 26 millioner kroner i omsetning. Virksomheten har tre ganger oppnådd å bli "Gaselle-bedrift" i Dagens Næringsliv.

Viktigst er utleie av helsesekretærer til sykehus og legekantor. Lenas HelsePersonell AS er størst i dette markedet i Østlandsområdet. Leverer også kvalifisert personell innen tannhelsetjeneste og apotek. I tillegg leier man ut sykepleiere, hjelpepleiere og pleieassistenter til sykehjem og hjemmetjeneste. De største avtalene har Lenas HelsePersonell med Hinas, Helse Sør-Øst, samt kommunene Oslo, Bergen, Drammen, og Ski.

Skrivestuen består av ti sekretærer som fører journaler for de største sykehusene i Norge.

Medlem av NHO Service siden 2007.



Å STÅ I STORMEN

2003 var året fra helvete. NINA TORP HØISÆTER var dypt fortvilet. Stormen raste om Risenga sykehjem i Asker.

Hun gikk lange skiturer i Nordmarka. Hun snakket og snakket i det uendelige i sene kveldstimer med venninner og støttespillere. – Jeg visste at vi gjorde de riktige tingene og at kritikken var dypt urettferdig, men mediestormen bare økte i styrke. Det var helt utrolig at man kunne sette i gang så store bølger på feil grunnlag, forteller Nina.

Hun hadde jobbet i helse- og omsorgsektoren hele sitt yrkesaktive liv og hadde erfaring fra kommunal drift av sykehjem, da hun i 1997 ble spurt om hun hadde lyst til å være med å starte et privat omsorgsfirma.

– Det var ganske kontroversielt å starte opp Norlandia Omsorg, men jeg syntes det var en god idé og en spennende utfordring. Jeg visste at vi ba om juling, men jeg hadde lyst til å prøve likevel, sier hun. Det begynte bra med et pasienthotell på Rikshospitalet. Senere overtok Norlandia Omsorg ansvaret for både sykehjem og omsorgsboliger i Trondheim, Os og Moss. Motstanden fra fagforeninger og politikere var massiv, men virksomheten gikk bra, med fornøyde pasienter, kunder og ansatte. I mellomtiden avanserte Nina Torp Høisæter fra å være markedssjef til å bli daglig leder.

Så kom smellen. Norlandia Omsorg overtok ansvaret for Risenga sykehjem i Asker sommeren 2002. Det hadde da vært drevet av et annet selskap en tid, men ble så lagt ut på anbud. Norlandia vant konkurransen. Virksomhetsoverdragelsen

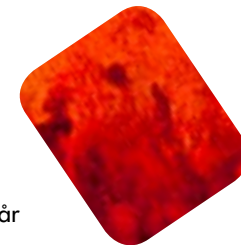


Nina Torp Høisæter

ble svært komplisert og avdekket at sykehjemmet hadde mangelfulle rutiner for pasientoppfølging. Før feilene var rettet ble Risenga plutselig førstesidestoff i landets største avis. En pasient hadde skrevet en dagbok om hvordan hun opplevde sykehjemmet den siste tiden hun levde. Det var ingen vakker historie. VG skrev om "uforsvarlig pleie, omsorg og legeoppfølging". Helsetilsynet kom på besøk for å undersøke forholdene. Andre medier fulgte opp. Plutselig ble Risenga landskjent som et skrekkeeksempel på konsekvensene av å konkurranseutsette omsorgstjenester.

Det tok et halvt år å rydde opp. Institusjonen ble fullstendig friskmeldt, både av Helsetilsynet i Akershus og av daværende sosialminister Ingjerd Schou. Det som brakte Risenga på fote igjen var ny ledelse og utskiftninger i staben, nye systemer for kvalitetssikring og tettere rapportering. I de snart ti årene som fulgte var sykehjemmet blant de mest veldrevne i landet og er det fortsatt, Norlandia Care driver sykehjemmet enda. Det er en tillitserklæring fra Asker kommune.

Hvor kommer intensiteten fra? Endringsviljen? Kraften til å skape noe nytt? Noe av svaret ligger på Vestlandet der Nina kommer fra. Hun er født litt over midtveis i 50-åra i et sylskarpt klasseskille i Odda i Hardanger. Her, mellom fjell som stuper i havet, lå Smelteverket, industrisamfunnet og en tettere samling røde ildsjeler enn du finner andre steder i Norge. Mens vennene var kommunister eller sosialister, meldte Nina seg inn i Unge Høyre. Hun arvet nok holdninger og energien fra faren som bygget industri både internasjonalt og nasjonalt. I Odda var han overingeniør på Smelteverket. Han mente at lommepenger var nødvendig. Derfor startet Nina opp en barnevaktssentral som 14-åring. Gjennom Ungdommens Røde Kors organiserte hun likesinnede ungjenter som tok fem kroner timen for barnepass, 3 kroner til Røde Kors 2 til den enkelte.



– Hvor mye vi fikk i oppgjør varierte litt med hvor godt humør far i huset var når han kom hjem fra fest.

– Hva brukte du pengene til?

– Boller og brus. Vi satt og dinglet med bena på et av de mange bakerier som var i Odda på den tiden. Det var fantastisk å ha sine egne kronestykker i lomma. Kafekulturen i Odda var viktig. Her diskuterte vi politikk og jeg lærte tidlig å argumentere. Spesielt gikk det en kule varmt i streiketider.

Nina dro til Stavanger og utdannet seg ved den Norske Sanitetsforenings Sykepleierhøgskole. Da kjæresten fra gymnastiden – og ektemann – ville studere og bli sivilingeniør i USA, ble Nina med til Sør-Dakota og studerte psykologi og amerikansk historie i to år. Vel tilbake i Norge gikk hun på Blindern og lærte helseadministrasjon. Første jobben var som oversykepleier på Dønski sykehjem i Bærum. 10 måneder senere var hun øverste leder på sykehjemmet. Det ble starten på et eventyr.

– Dønski var veldrevet og moderne med gode systemer for kommunikasjon da jeg begynte i 1989. Derfor fikk jeg en god start. Jeg var hektet på målstyring, prosjektorganisering, innovasjon og hvordan vi kunne få medarbeidere til å skape nye ting. Vi startet prosjektet "Trygghet for eldre" og vant "Det nytter-prisen". Ideen ble hentet fra Danmark og besto i at de eldre kunne komme på sykehjemmet når de ville og uansett årsak. Vi bemannet opp avdelingen med godt skolert helsepersonell som kunne håndtere uventede situasjoner. Bærum sykehus lå kun 500 meter unna. De som kom, betalte hundre kroner natten i egenandel, og kunne bo der i maksimalt 14 dager. Når eldre i kommunen visste at de hadde et slikt tilbud tilgjengelig hver dag året rundt, så kunne de føle seg trygge og bo hjemme lenger. Dette førte til mindre belastning på sykehjemsplassene i kommunen. Sat-



«Jeg hadde kommunens gamle fattigkasse stående på kontoret.»

singen fikk mye medieoppmerksomhet og skapte politisk begeistring. Et høydepunkt var da sosialminister Grete Knudsen (i 1993) kledde seg ut som gammel dame og sjekket inn på sykehjemmet med NRK Dagsrevyen og andre medier på slep. Vi fikk også internasjonal oppmerksomhet og ble blant annet invitert til det internasjonale Sykepleierforbundets konferanse i Vancouver i Canada for å presentere trygghetsprosjektet.

– Du tok initiativ til en bok om Dønski sykehjems historie?
– Dønski var i gamle dager fattighuset i Bærum. Det var et tilbud til bostedsløse og andre som gikk på legd. Jeg hadde faktisk kommunens gamle fattigkasse stående på kontoret. Jeg syntes at denne historien burde man forvalte bedre og fikk hjelp av en pensjonist til å skrive bok om utviklingen frem til våre dager.

– Du beskriver Dønski som en gammel kalosje?
– Bygningene var gamle og slitte, så selv om vi fikk pusse opp noe, var det ekstra viktig at de som jobbet der var godt motiverte til å tenke nytt og skape god omsorg. Jeg lærte mye om lederskap og motivasjonens betydning i de dager.

– Etter 6 år som sykehjemsstyrer ble du en periode distriktssjef med ansvar for en fjerdedel av Bærums befolkning, 25.000 mennesker. Hvordan var det?
– Jeg hadde ansvar for helse- og sosiale tjenester fra vugge til grav. Det var en ut-

*«Du skulle kunne føle, lukte og se
«respekt og verdighet».»*

fordrende jobb. Jeg var også prosjektleder for kommunens satsing på brukermedvirkning, som førte til at vi fikk «Det nytter-prisen» en gang til. Vi innførte også en ordning der de eldre selv valgte personellet som skulle stelle dem. Det tredje vi gjorde var å avholde verdiverksted der vi samlet alle helsemedarbeiderne i kommunen i puljer. De skulle omdanne alle honnørordene vi bruker i eldreomsorgen til operasjonaliserbare begreper. Det skulle danne grunnlag for ny adferd og bedre omsorg. Det var slik at du skulle kunne føle, lukte og se “respekt og verdighet” med en gang du kom inn i våre sykehjem.

– Jeg ble kjent med to svensker som ofte kom på besøk i Bærum kommune sammen med ulike kommuner. De ville lære av våre prosjekter. Plutselig en dag spurte de om jeg ville bli med på konkurranseutsatt omsorg. Har du hørt? Privat omsorg! I Norge! Ikke snakk om, sa jeg.

– Men så ble jeg fryktelig nysgjerrig. De var opptatt av kvalitet og trivsel. Det likte jeg som sykepleier. Da jeg fikk høre at Kristian Adolfsen var blant investorene ble jeg enda mer interessert. Svenskene kunne vise til veldig bra kvalitet fra sykehjemsdrift i Sverige. Jeg ble imponert og takket ja. 1. august 1997 var jeg første ansatt i Norlandia Omsorg.

Jeg fikk i oppdrag å lage et konsept som bestod i å kombinere det beste fra hotell og omsorg. Begge fenomener handlet om det å bo/sove, mat og drik-

*«I starten var jeg redd for media.
Det er jeg ikke lenger.»*

ke, atmosfære, aktivitet, logistikk, renhold etc. i tillegg til det omsorgs- og medisinskfaglige. Vi satte dette sammen til konseptet Norlandia Omsorg.

– Norlandia Omsorg vokste og du fikk kontrakt på seks, syv sykehjem og pasienthotell rundt om i landet. Hvordan var livet som gründer?

– Vi gikk en vei som ikke var gått før. Konkurranseutsetting var radikalt i Norge. Motkreftene var sterke. Et eksempel var mitt eget forbund, Sykepleierforbundet. Jeg husker særlig landsmøtet i Kristiansand i 1998. Jeg sloss for at forbundet skulle si prinsipielt JA til konkurranseutsetting og NEI til privatisering. Jeg mener at all helse bør gå over offentlig budsjetter, men at private kan utføre tjenestene på vegne av det offentlige. Jeg har alltid ment at de offentlige skal bestille, kontrollere og sanksjonere. Min motstander fikk dobbelt så lang taletid som meg på landsmøtet, og jeg ble nedstemt med overveldende flertall. Jeg husker et stort oppslag i fagbladet Dagens Medisin som hadde et stort bilde av meg under overskriften “Talte landsmøtet midt i mot”. Jeg meldte meg ut av forbundet etter hvert.

– At jeg kan stå i stormen, skyldes nok det jeg kommer fra. Verdienne hjemmefra var tydelige og klare. Oppfør deg ordentlig! Når jeg skal ansette leter jeg alltid etter det solide i folk, det man kan stole på.



«*NHO Service var en god støtte å ha.*»

– Kan man snakke om kvinnelig ledelse eller er det bare god og dårlig ledelse?
– Når det kommer til stykket, så er nok ikke forskjellene mellom menn og kvinner så store. Jeg kan være akkurat like tøff som en mann, eller være myk og lyttende. Jeg satser på det gode i menneske, uten å være naiv.

– Du har god selvtillit?

– Ja og nei. Jeg har en grunnleggende tro på at det meste vil gå rett vei her i livet. Men jeg har mange ganger fryktet for at jeg skulle gjøre feilvurderinger. I starten var jeg redd for media. Risenga-saken var et sterkt eksempel. Det virket som om alle var mot oss. Men vi fikk hjelp. NHO Service var en god støtte å ha. Og vi fikk ryddet opp og kom styrket ut på andre siden. Jeg var aldri i tvil om at vi skulle få Risenga til å skinne. Dette fikk vi til. Og det er jeg veldig stolt av. Vi lærte mye av Risenga-saken. Og det var nok et vesentlig bidrag til at Norlandia Omsorg utviklet seg så positivt i årene som fulgte.

– Hvorfor sluttet du i Norlandia Omsorg?

– Jeg liker å finne på og starte nye ting. De største utfordringene får du i etableringsfasen. Det er det som er moro. Gründere må gjøre alt mulig, fra å koke kaffe til å besøke myndigheter. Du må stå der – og tåle å stå der. Jeg hadde ledet Norlandia Omsorg i ti år. Det var på tide å slippe til nye krefter.

«Det er vanskelig å finne noe mer meningsfylt å drive med.»

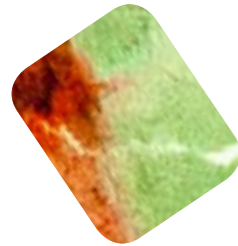
– Du og dine kolleger bygger nå opp Aberia Healthcare AS som driver barnevernsinstitusjoner i Norge og Sverige, og har rammeavtale for hundre barn og ungdom i alderen 12-18 år.

– Jeg har jo jobbet med gamle i 20 år. Dette er noe helt annet. Vi skaper et hjem for barn og ungdom som har vært offer for omsorgssvikt, rus eller andre problemer. Det er vanskelig å finne noe mer meningsfylt å drive med enn dette.

– Hva er det Aberia Healthcare gjør som det offentlige ikke gjør?

– Undersøkelser viser at det er mye likt, rent barnevernfaglig. Imidlertid så gir konkurransen i seg selv incentiver til forbedringer, også til det å støtte opp under de faglige utfordringene. Vi er svært fleksible ved etterspørsel og kan agere fort ved behov i forhold til å lage individuelle opplegg, sier Nina. Hun elsker å være på vei og siterer Karin Boyes dikt "I rörelse". En strofe går sånn:

"Nog finns det mål och mening i vår färd – men det är vägen, som är mödan värd."



Nina Torp Høisæter er født i 1956 og vokste opp i Odda i Hardanger som den yngste i søskenflokket. Mens brødrene ble ingeniører som sin far utdannet Nina seg til sykepleier og tok tilleggsutdanning i ledelse og helseadministrasjon. Torp Høisæter var med på å starte Norlandia Omsorg i Norge i 1997. Bedriften endret senere navn til Norlandia Care. Torp Høisæter var toppleder av selskapet i ti år. Hun bygger nå opp Aberia Healthcare som driver barnevern i Norge og Sverige. Torp Høisæter har vært styreleder i NHO Service og vært sentral i organisasjonenes helse- og omsorgsbransje i en årrekke.

Norlandia Care ble medlem av NHO Service i 2002.

Aberia Healthcare ble medlem av NHO Service i 2010.



EN AV DE UTSTØTTE

– Jeg var en av de utstøtte. Barndommen bestod av mye mobbing. Jeg grudde meg hver dag til å gå på skolen, sier SOLFRID SAND (34). Sammen med INGER-LISE JOHANSEN (32) har hun bygget opp en vellykket renholdsvirksomhet på Lørenskog utenfor Oslo.

– Jeg hadde dårlig syn og måtte bruke store briller. Det gjorde at jeg skilte meg ut og ble hakket på. Jeg var målskive for mobbing hver dag gjennom barne- og ungdomskolen. Det var en stor skole med tusen barn på Fjellhamar. Jeg grudde meg hver dag for å gå dit. Plagene varte helt frem til niendeklasse og har formet meg som person. Jeg har alltid vært redd for å bli virkelig god i noe, og skille meg ut. Jeg ville helst bare være en i mengden som ingen la merke til, sier Solfrid.

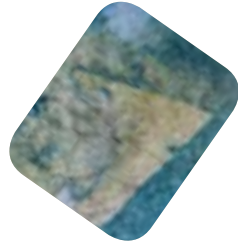
Ved å starte opp din egen bedrift så skiller du deg ut og blir veldig synlig. Det er bare en av fire gründere i Norge som er kvinner. Hvordan føles det å gå i front?

– Jeg bærer ennå litt på de følelsene som mobbingen skapte. Mobbingen gjorde meg skeptisk til folk på godt og vondt. En fordel er at jeg i dag er veldig kritisk anlagt. Det kan være en fordel i forretningslivet, sier Solfrid.

Å leie et litt dårlig rengjort feriehus i Danmark kan få konsekvenser. Inger-Lise og Solfrid var småbarnsmødre og gift med to karer som var bestevenner. Damene brukte mye av ferien til å snakke om hvordan de kunne starte virksomhet sammen.



Solfrid Sand (t.h.)
Inger Lise Johansen



«Vi startet med skrekkblandet fryd»

– Dette var sommeren 2007. Vi hadde barn på 6 og 11 måneder, og var derfor spesielt opptatt av renhold og hygiene. De to neste årene utviklet vi ideen om å starte egen bedrift. Vi sparte også opp en startkapital. Til sammen hadde vi 350.000 kroner, forteller Inger-Lise.

– Hva skjedde så?

– Det første vi gjorde var å registrere et ansvarlig selskap i Brønnøysund. Neste skritt var å registrere bedriftens domene på web og tenke markedsføring, sier Solfrid. Deretter måtte vi avklare om vi skulle jobbe hjemmefra eller ikke.

– Det var strategisk viktig for oss å ha egen kontoradresse. Det vil jeg absolutt anbefale andre som skal starte opp virksomhet. Vi leide et lite kontor i begynnelsen. Det fungerte effektivt og føltes bra. Å ha egen kontoradresse gir dessuten et mer seriøst inntrykk utad.

– Vi startet opp bedriften med skrekkblandet fryd. Det er alltid skummelt å skulle starte opp for seg selv. Vi var veldig redde for om dette ville gå bra eller ikke. Det første året jobbet vi hardt, men tok ikke ut lønn. Det var ikke noe overskudd å ta lønn av. Vi pleier også å fortelle om det første julebordet. Vi tok alle tomflaskene, som hadde samlet seg opp på kontoret, og pantet disse. Det holdt til to pølser og en brus til hver på en Narvesenkiosk. Jeg angrer på at vi ikke tok bilder av de pølsene, sier Solfrid.



«Jeg angrer på at vi ikke tok bilder av de pølsene»

– Jeg husker godt hvor fælt jeg synes det var å skulle begynne å ringe rundt til ulike borettslag og andre for å få jobber. Salg er ikke lett. Nå synes jeg at det å selge går så fint som bare det, sier Inger-Lise.

– De fleste burde ta et kurs i salg før de starter egen virksomhet, sier hun.

Den første kunden var Øvre Bårlibakken Borettslag på Lørenskog. Damene hadde flaks, for akkurat den dagen da Inger-Lise ringte så hadde formannen i borettslaget fått klager på renholdet og var interesserte i å skifte.

– Vi følte en enorm glede over å være i gang. Vi hoppet opp og ned. Vi fikk den. Vi fikk den. Skikkelig gøy. Men vi hadde ikke råd til å feire det. Jobben bestod i gulvvaske, trapper, gelender, vinduer og arealer inntil søppelrom. Vi arbeidet der en gang i uka. Kontrakten var på 110.000 kroner det første året.

– Hvordan visste dere hva dere skulle ta betalt for jobben?

– Det var mest å stikke fingeren i lufta og gjette. Vi regnet på timelønn og kostnader, men det var ganske vanskelig i starten å lage riktig kalkyle.

– Hva må til for å starte opp en renholdsbedrift i dag?

– For alminnelig, daglig renhold trenger du utstyr for minimum 10.000 kroner, samt en bil. Jeg vil også anbefale sterkt å etablere et AS, slik at du ikke sitter med alt ansvar personlig hvis noe skulle skje. Å registrere et AS koster 30.000 kroner.



«Vi må jo ha mål med litt hår på»

I tillegg kommer kontorleie. Med selskap, kontor, nettsider, leaset bil og utstyr på plass, så har du brukt 50-60.000 kroner på å komme i gang, sier Inger-Lise.

– Manglet dere noe kompetanse?
– En nybegynnerfeil er for eksempel å bruke for mye kjemikalier. Vi trengte bedre kunnskaper om kjemi og fikk verdifull opplæring av vår leverandør, Tommy Harsvik i Skovly-Gruppen. Harsvik er for øvrig en av Norges første mannlige renholdere med fagbrev, så dette var god starthjelp, forteller Solfrid. Damene hadde også god nytte av forbundet NRI som tilbød kurs i helse, miljø og sikkerhet (HMS). – Vi har også lært oss NS-INSTA 800 og tilbyr renhold, på dette nivået. Men hyppige kontroller gjør at NS-INSTA 800 som metode og standard blir dyrere for kunden, slik at etterspørselen ikke er så stor, sier Inger-Lise.

– Dere har i tillegg til dere selv, åtte ansatte, to millioner kroner i omsetning og 34 faste kunder. Hva er ambisjonene for veien videre?

– Vi satser på vekst. Målet er å ha 40 årsverk om ti år. Vi må jo ha mål med litt hår på, sier Inger-Lise. Det ene oppdraget leder gjerne til det neste.

– At kundene snakker seg i mellom er viktig for oss. Kundene er viktige referanser og kan si noe om den kvalitet som vi leverer. Det er dog stor variasjon i hva folk forventer av renholdet. Det er derfor det er så viktig å være enig om hva slags



«Det var sjokkerende og veldig ubehagelig å oppleve den sinte mannen»

kvalitet som er forventet og bestilt. Standarden justeres etter hva kunden vil ha. Med faste kunder er vi alltid på befarings og blir enige om detaljene, sier Inger -Lise.

– Hva skaper fornøyde kunder?

– Det viktigste er hva kundene ser og hva de lukter. Mange sier at det er fint hvis det lukter rent. Dette er en utfordring. For de fleste vaskemidler i dag, lukter lite. Så her har vi en pedagogisk utfordring, sier Solfrid.

– Hva er fallgruvene?

– Vi er opptatt av kommunikasjon og forventningsstyring. Det er viktig å etablere et skjema og en avtale for hvert oppdrag som detaljert skisserer hva som forventes. Dette reduserer faren for konflikt. Ofte får renholderen spørsmålet: "Kan dere ikke bare gjøre det og det". Slike tilleggstenester vil fort kunne ødelegge lønnsomheten, og det er vanskelig å si nei. Derfor er detaljerte avtaler så viktig. Og renholderen kan i møte med krav om tilleggstenester si at det må du eventuelt snakke med sjefen min om, sier Solfrid.

– Har dere ubehagelige erfaringer?

– Før eller siden møter de fleste i denne bransjen det jeg vil kalle den sinte mannen, en veldig krevende kunde. For oss var det sjokkerende og veldig ubehagelig

«Vi sloss med det svarte markedet hver dag»

å oppleve. Det var en kunde som hadde bestilt gulvbehandling, oppskuring og boning, på et lager. Det dreide seg om et meget slitt og skadet gulv, med dype sår i linoleumen. Mannen mente i ettertid at gulvet skulle se helt nytt ut etter at vi var ferdige. Han var meget hissig og tvang oss til å skrape vekk hver eneste stripe. Gulvet ble ødelagt i denne prosessen. Mannen ble fornøyd fordi vi gjorde det han ba om. Vi var uerfarne og turte ikke å gjøre annet. Vi brukt mye tid og fikk lite igjen for strevet.

– Dere satser også på renhold i private hjem. En del i bransjen sier nei til dette på grunn av erfaring med kunder som viser seg å være dårlige betalere, som lyver og hevder at ting har gått i stykker eller er blitt stjålet, eller som på annet vis skaper vanskeligheter. Hva er deres erfaring?

– Vi har aldri sagt nei til noen kunder og har gode erfaringer. Vi har god kontakt med kundene og opplever som regel at det går bra. Når vi får klager så er det som regel fordi kunden ikke holder rede på hva som er avtalt, men det hender jo også at renholder har glemt noe, sier Solfrid.

– Hvordan er arbeidet organisert?

– Det gir trygghet å jobbe to og to i faste team. Dette er også praktisk. Våre renholdere kjører til oppdrag sammen, kan rullere på oppgaver og er fleksible hvis

noen blir syke eller annet. En suksessfaktor er å lage gode kundepermer som gir renholderen god informasjon, alle detaljer om hvert oppdrag.

– Det er ingen som lærer deg hva det vil si å drive en bedrift som vår. Det er mye å lære underveis. Etter hvert oppdager man for eksempel hvor viktig det er å ha et godt fungerende system for helse miljø og sikkerhet (HMS), sier Solfrid.

– Å være en liten bedrift har noen fordeler. For en stund siden fikk vi en ny kunde som hadde hatt en av de store i bransjen som leverandør. Kunden hadde klaget noen ganger på renholdet og følte at han ikke ble hørt. Han fikk rask respons hos oss. Det sikret oss jobben. Som liten bedrift er tilgjengelighet og hurtighet viktig for å lykkes, sier Solfrid.

– Useriøse aktører har lenge vært en plage for renholdbransjen. Hvordan arter det seg?

– Sosial dumping er et reelt problem. Vi har sett folk som av ren nød har måttet godta lønninger på 3.000 kroner i måneden. Det er desperate mennesker, som regel innvandrere som ikke behersker norsk og som tar til takke med slavearbeid. Det er derfor etterlengt at det nå skjer en opprydning. Det er spennende tider. Vi er glade for at NHO Service har gått i front for godkjenningsordningen, innføring av ID-kort og andre tiltak som blir svært viktig og kan gi fordeler for de seriøse. Særlig viktig er det for små foretak som må sloss med det svarte markedet hver dag, sier Inger-Lise.

– Godkjenningsordningen vil nok skape store omveltninger i bransjen. Vi er usikre og spente på hvor effektiv ordningen vil bli. Men vi håper og tror at det vil gjøre 2013-14 til gullår, de beste vi noen gang har hatt. Å bli kvitt de useriøse skal bli fantastisk, sier Solfrid.



«Fra å ligge lavt på statusstigen er renhold på vei oppover»

– Hvordan er livet som bedriftsledere?

– Tanken på å bli ledere ble født under den ferien i Danmark. Solfrid og jeg begynte å snakke om hvor fint det kunne bli å være sin egen sjef og lede andre, skape arbeidsplasser. Jeg har alltid sett for meg en jobb der jeg skulle jobbe med mennesker. Jeg tror en god sjef er en som renholderne kan snakke med, som er til stede og som er synlig og tydelig. Vi er der som likemenn. Det betyr ikke at man skal bli bestevenner med de ansatte. Å ha en klar rolleoppfatning er viktig, sier damene.

– Betyr det at hvis du og jeg var venner og jeg kom og spurte om jobb, så ville du si nei?

– Du kunne godt fått jobb her, men vi måtte ha regler som var tydelige på at du ikke ville få noen fordeler selv om vi var gamle kjente. Det er viktig å ha en arbeidsplass som behandler folk likt og rettferdig, sier Solfrid.

– Bransjen er i betydelig endring. Fra å ligge lavt på statusstigen er renhold på vei oppover. Det henger sammen med at kompetansekravene øker og at mange får bedre opplæring. Renhold er i rask teknologisk utvikling og stadig mer blir overlatt til maskiner. Det er viktig for bransjens anseelse at lønnsnivået er på vei opp. Du tjener nå som regel bedre som renholder enn hva du for eksempel ville fått som butikkansatt. En årslønn på over 300.000 kroner er vanlig for renholdere, sier Inger-Lise.

– Dere jobber mye?

– Det som er krevende er den vrømmelen av oppgaver som ligger i daglig drift, og fordelingen av alt som må gjøres. Vi har vanligvis arbeidsdager fra åtte til fire, men det er klart det også har blitt mange helger og kvelder. Det er en utfordring å skulle gjøre alt selv. Livet som gründer er sånn. Vi må ta alle telefonene, selge, gå på befaring, være renholder, fakturere, ta oppfølging og behandle eventuelle klager. Vi har knapt hatt ferie. Vi har ikke hatt råd til sommervikarer. Sist ferie var for halvannet år siden. Nå er vi i 2013. Da blir det ikke noe. Neste år blir det kanskje ferie, sier damene. De deler utgifter og inntekter likt. Bedriften er deres felles formue som bygges langsomt opp.

Mange tror at damene er yngre enn de er. Og noen behandler dem litt nedlatende.

– Det er alle slags holdninger der ute. Verst går det ut over innvandrere. Det er synd at dyktige folk mister muligheter i renholdbransjen fordi de har et navn som klinger litt rart eller fordi de snakker for dårlig norsk. Vi har tre utlendinger ansatt. At de er avhengig av engelsk som arbeidsspråk er en utfordring. Det er for eksempel ikke greit at vi bare har HMS-perm på norsk. På dette området er vi ikke kommet så langt som vi burde, slutter Solfrid.



Inger-Lise Johansen og Solfrid Sand gikk sammen om å etablere renhold-bedriften NovaRen i 2009. I tillegg til seg selv har de nå åtte ansatte og en omsetning i 2012 på to millioner kroner fordelt på 34 faste kunder. Virksomheten holder til på Lørenskog utenfor Oslo og utfører renholdstjenester for bedrifts- og privatmarkedet. NovaRen satser mye på kvalitet, punktlighet og personlig service, og tilbyr blant annet renhold i henhold til standarden NS-INSTA 800. Ambisjonen er å vokse og ha 40 årsverk om ti år.

Solfrid Sand (34) har gått på Norges Merkantile Fagskole og er utdannet som IT-konsulent. Hun har også tatt kommunikasjonsfag. Sand har dessuten tatt forretningsjuss, markedsføring og organisasjonspsykologi ved NKI Nettstudier. Hun har hatt ansvar for regnskap, økonomi, innkjøp, bank og ulike kontoroppgaver ved et dansesenter og har vært danseinstruktør. Sand har også jobbet med bilutleie, som selger i butikk og som sekretær hos eiendomsinvestorfirmaet Ventor AS.

Inger-Lise Johansen (32) er utdannet fysioterapeut ved Hanzehogeschool i Nederland og har arbeidet ved ulike sykehus og sykehjem. Johansen har også arbeidet med funksjonshemmede barn. Hun har dessuten vært aktiv håndballspiller og trener i mange år.

NovaRen har vært medlem av NHO Service siden 2011.



UNDER EN HØYERE HIMMEL

HEIDI WANG vil forandre verden. Intet mindre!

Heidi vokser opp på en prestegård i Inderøy i Nord Trøndelag. Faren er en praktisk mann, vant til å ordne det meste. Sommeren 2000 skal far og sønn snekre veranda, men faren får det liksom ikke til. Han blir bare gående som en stusslig håndlanger. Nå følger måneder med økende usikkerhet. Far har problemer med å gjøre ting som før var helt uproblematisk. Langsomt kommer tegnene på demens til synet.

Heidi har kjent på store psykiske påkjenninger og kommet sterkere ut.

– Min brors død og pappas demenssykdom har vært viktig for meg. Jeg fikk vrent innsida ut. Det ble tydelig for meg hvor viktig det er å skulle stole på sin intuisjon og sine følelser. Det gjør at jeg nå lettere kan være åpen og i dialog med folk. Dette handler om å bli bedre til å sette seg inn i og ha respekt for andre menneskers liv, deres valg og muligheter, sier Heidi.

– I dag jobber jeg med folk som kan gi uttrykk for at de ønsker å dø. Men det de egentlig mener er at de ikke ønsker å leve det livet de lever, og trenger hjelp til å finne ut av hvordan livet kan bli bedre.

Far blir etter hvert en bygdetulling som går rundt og gjør rare ting. Han hilser på folk han ikke kjenner, prøver å handle uten penger i butikken, blir usikker i det



Heidi Wang

meste. Han trekker seg inn i seg selv og blir mer og mer passiv.

– Helsevesenet er tydelige på hva vi sannsynligvis har i vente: Min far vil trolig få angst, bli aggressiv, slite med inkontinens og oppføre seg om et vanskelig barn. Hans samboer gjennom mange år er dypt fortvilet og sier at dette tør jeg ikke være med på. Det er et fryktelig tungt valg å ta, men jeg forstår henne godt, sier Heidi. Når farens samboer flytter, får Heidi hovedansvaret for omsorgen.

Far blir gradvis dårligere og dårligere i 2003–06. Kommunen tilbyr hjemmetjenester med tilsyn. Det vil si at de stikker innom med tablettene en gang i uka. Mot slutten kommer de på daglige tilsyn. Men tilbudet om aktivitet er sørgelig begrenset.

Når hun kommer med forslag til hva det offentlige kan gjøre for faren ble svaret etter hvert; "det er en god ide, det burde noen gjøre". Men det er ingen som gjør det!

Slik fødes ideen. Heidi bruker farens penger, starter firmaet Noen AS og ansetter tre personer på deltid for å gjøre hverdagen bedre. Slik blir dagene gode. Faren blir hverken deprimert, engstelig eller aggressiv. Når han dør i 2007 begynner Heidi å utforske hvordan hun kan bruke sine erfaringer og hjelpe andre.

Inaktivitet, depresjon og angst. Følelsene av å ikke mestre hverdagen. Meningsløshet. Dette er viktige stikkord som ofte følger i kjølevannet av demens.

– Problematferd skyldes ofte omgivelsenes hjelpeløshet og tilkortkommenhet, sier Heidi. Hun slutter i jobben som daglig leder på Kunnskapsparken i Steinkjer og satser for fullt på å gi personer med demens et aktivitetsstilbud gjennom Noen AS. Hun er i ferd med å bli en sosial entreprenør.

Det er over 72.000 personer med demens i Norge. I Europa er det 7,3 millioner. Omtrent 10.000 får demens hvert år her i landet og det totale antallet stiger stadig. 36.000 personer med demens bor hjemme. Halvparten av disse mottar i dag ingen offentlige tjenester. Når man regner med pårørende er 250.000 ram-

«Det fins noen som drømmer om en bedre verden og en høyere himmel. Det fins noen som har energi til å ta fatt på oppgaven. Uansett hvor uendelig stor den måtte være. Heidi er en slik person»

met i Norge. For pårørende er omsorgsrollen noen ganger så belastende at de selv står i fare for å bli pasienter. Svært lite settes inn for å bremse sykdommen og gi høyere livskvalitet. Det gjelder også for dem som havner på institusjon.

Det fins noen som drømmer om en bedre verden og en høyere himmel. Det fins noen som har energi og pågangsmot til å ta fatt på oppgaven. Uansett hvor uendelig stor den måtte være. Heidi er en slik person.

Heidi har satt seg noen virkelig hårete mål. Først og fremst vil hun bygge opp et riksdekkende tilbud innen 2015. Uansett hvor i Norge du bor, burde det være mulig for pårørende eller det offentlige å kjøpe god demensomsorg. To-tre timer i uka kan gjøre en stor forskjell. Det neste er at demensomsorg burde være en rettighet på linje med det andre pasienter har. Hvis du for eksempel får kreft er det et stort apparat som automatisk åpner seg for deg og trår til. Slik er det ikke med demens. Sykdommen har lav status og lav prioritet.

Det neste er å sikre at metodene blir stadig bedre. Et viktig skritt er at Norges Forskningsråd og Kavlifondet støtter forskning ved SINTEF og HiNT. De ser på metodene som Noen utvikler. Innholdet, effekten og implementering i samfunnet skal dokumenteres.



– Det virkelige store målet er å endre holdninger og gjøre Norge til et bedre sted for personer med demens og deres pårørende, sier Heidi. Hun ønsker at hver og en av oss får litt mer kunnskap slik at vi kan anerkjenne en person med demens og behandle ham som en likeverdig person. Se for deg for eksempel en dame med demens som glemmer å gå av bussen. Målet er at folk skal få lyst til hjelpe henne til å komme seg tilbake til riktig stoppested uten at vedkommende føler seg forferdelig. De fleste av oss kan nok med litt kløkt få til mer hjelpsomhet og vennlighet. Tror Heidi.

– Du er ikke redd for å gape for høyt?

– Jeg trives best utenfor komfortsonen. Evnen til å stå i utrygghet, og viljen til å prøve noe man aldri har gjort før, er triggende. Samtidig må du ha bakkekontakt og bygge virksomheten bit for bit. Når vi blir hedret med priser og får mye skryt er det lett å miste perspektiv og gå seg vill, sier Heidi. Hun har bevisst valgt å sette sin egen lønn lavt, og justere den ned i forhold til hva hun tjente i sin forrige jobb. – Jeg klarer meg med mindre enn gjennomsnittet. Jeg lever nøysomt. Jeg vil at min verden skal være som mannen i gaten. Jeg ønsker å ha innsikt i hvordan hvermannsen har det.

– Når jeg holder foredrag pleier jeg å vise et lysbilde av en gammel, skrukete og skrinn dame som står og strekker det ene benet rett opp i luften. Det er et overraskende bilde. Damen er turner. Folk begynner ofte å le når de ser det. Og da spør jeg utover forsamlingen: "Hvorfor flirer vi når vi ser dette bildet?" Jeg håper det gir litt ettertanke om våre holdninger til gamle mennesker. Vi forventer oss så lite av eldre. Det fins ikke noe tristere enn manglende forventninger. Har du ingen forventninger til deg så er du ingen.



«Det fins ikke noe tristere enn manglende forventninger. Har du ingen forventninger til deg så er du ingen»

Om noen år vil Norge ha nærmere 200.000 personer med demens. En bølge av alderdom vil skylle over landet. Alle vet dette, men hvordan samfunnet skal takle utfordringen er et uløst spørsmål. Et skritt på veien er at myndighetene har lansert en nasjonal demensplan. Her er målsettingen at 5.000 personer skal få et dagtilbud i 2012. Men det trengs større innsats. For å si det mildt. Sosialt entreprenørskap kan bli en viktig del av løsningen.

Det er dette som har gjort Heidi til en sosial entreprenør. Det vil si å bruke virkemidler fra forretningsverdenen til å løse problemer som er knyttet til sosiale og samfunnsmessige forhold. Slik virksomhet fins både i privat, offentlig og frivillig sektor.

Heidi Wang ble kåret til Årets Sosiale Entreprenør 2011 av Ferd. Heidi fikk dermed 500.000 kroner til videreutvikling av sitt konsept. Hun fikk også Demensprisen 2011 av Nasjonalforeningen for folkehelsen som ønsker å hedre hverdagshelter. Hun er nå dessuten "fellow" i organisasjonen Ashoka som støtter over 3.000 sosiale entreprenører i over 70 land. Dette gir Heidi et stort støttenettverk i Norge og utlandet.

Dette er den spede begynnelse. Noen AS har bare holdt på siden 2008, består nå av 27 ansatte i Midt Norge og har en omsetning på 2,7 millioner kroner. Å kjøpe personsentrert demensomsorg koster 380 kroner timen. Det du får er helsebringende samtaler og aktiviteter.

«Selv om mannen kanskje for lengst har glemst navnet på kona og barna sine, så vil alle detaljer om vedhugst være lett tilgjengelige»

Hva er hemmeligheten? Bli med til et sykehjem i Steinkjer. Lyden av en motorsag flærer luften og kommer inn vinduet. Her sitter en Noen-veileder og snakker med en gårdbruker med demens.

– Det er på tide å få inn vinterveden, sier den gamle.

Tenk deg at det er du som sitter ved siden av den gamle og skal svare. Du har nå flere muligheter. En innskytelse er å klappe gubben på skulderen og si; "slapp av, du behøver jo ikke å bry deg om vinterved nå som du lever her på sykehjemmet og har det varmt og godt uansett hva du gjør".

Det som trolig da vil skje er at den gamle opplever å bli korrigeret, blir lei seg og trekker seg tilbake. Men hvis du derimot sier:

– Vinterved, ja, det er viktig. Hva ville du gjort med vinterveden?

For ikke bare er det veldig sannsynlig at kunnskapen om ved er stor og omfattende i hodet på en gårdbruker fra Steinkjer. Det er også veldig sannsynlig at han vil like godt å snakke om dette. En samtale om å svinge sag og øks vil få ansiktet til å lyse opp. Gode følelser vil strømme gjennom kroppen. Selv om mannen kanskje for lengst har glemst navnet på kona og barna sine, vil alle detaljer om vedhugst være lett tilgjengelige. Det gjelder med andre ord å ta i bruk det som fortsatt er friskt i hjernen og kroppen. Hvis man kombinerer det med å gå tur i

naturen eller ro en båt eller andre aktiviteter så lever man bedre, lengere. Folk i Noen har blitt med personer med demens på hytta, satt ut båten og fisket røye med oter på Snåsavatnet. Folk i Noen leter alltid etter muligheter til å bekrefte personen. Det er det som er hemmeligheten.

Er du redd for å få demens? Det lønner seg å være lidenskapelig opptatt av noe her i livet. Hvis du nå for eksempel velger å elske Bruce Springsteen, elgjakt eller shopping, og noen vil dele akkurat dette med deg når du får demens, så øker mulighetene for å bremse sykdommen, særlig hvis du samtidig blir gitt muligheten til å mestre oppgaver og oppleve fellesskap. Blir du derimot sittende stille vil det trolig gå raskt nedover med deg.

– Vi intervjuer pårørende og kartlegger brukernes personlighet, ressurser og interesser, forteller Heidi. Råmaterialet er informasjon om levd liv og hva som har preget personen i tillegg til hvordan mental og fysisk helse arter seg i dag.

Metoden kaller de KuPA (Kunnskapsbasert personsentrert Aktivitet). Forskning om metoden skal føre frem til bedre tjenester støttet av IKT-verktøy. Forskingen vil løfte fram helsefremmende kriterier og legge grunnlag for en tjenestevirksomhet som man aldri har sett før i Norge.

– God demensomsorg gjennom aktiviteter kan forebygge tilleggs lidelser og øke botiden hjemme med flere år. Fysisk og mental aktivitet kan redusere somatisk forfall, behov for medisiner og belastning på pårørende, forteller Heidi. For samfunnet er gevinsten formidabel.

Heidi har følgende regneeksempel å by på: Omtrent 750 nye personer får demens i Trondheim hvert år. De som får hjelp av Noen kan i snitt bo hjemme i to år lengere enn de ellers ville gjort. Kommunen vil dermed spare 840.000 kroner



«Erfaringene med NAV er gode.»

pr. person eller over 50 millioner kroner i året. Regnestykket er basert på at bare fire prosent av de som trenger det i Trondheim får hjelp. Potensialet er med andre ord meget stort.

Det ligger også noen millioner i gevinst for samfunnet fordi Noen blant annet rekrutterer gjennom NAV-systemet. Samfunnet sparer trygd og andre ytelser. Noen får verdifulle medarbeidere. Det blir vinn-vinn for alle involverte. Arbeidsdirektoratet støtter for øvrig Noen. Det skaper nye metoder for rekruttering og kompetanseheving. Målet er å løse samfunnets etterspørsel etter arbeidskraft i demensomsorgen.

– Erfaringene med NAV er gode. Konseptet er utprøvd lokalt og er nå klar til å brukes nasjonalt når vi kommer så langt, sier Heidi. I startfasen trodde hun at bedriften skulle ansette sykepleiere og annet helsepersonell, eller at de skulle basere seg på frivillige som jobbet gratis, men det var et feilspor.

– Vi trenger folk med mange former for kompetanse. Det viktigste er at du liker å arbeide med eldre og kan ta deg selv i bruk. Kanskje oppgaven den ene dagen er å synge sammen med personen eller spille et instrument. Kanskje er neste dags mål å dra på shoppingtur, eller gå i marka sammen med en hund, eller snakke om hvordan det var å være barn under krigen. Det er bare fantasien som setter grenser, sier Heidi.

En av Heidis sterkeste opplevelser var en dement dame som begynte å gråte.

– Hvorfor gråter du? Gjør jeg noe galt, spurte Heidi.

– Det eneste gale du gjør er å gi meg håp, svarte damen.

Heidi Wang (43) vokste opp som yngst av to søsken på en prestegård i Inderøy i Nord-Trøndelag. Hun har en bachelorgrad fra Universitet i Stavanger, NTNU i Trondheim og Høgskolen i Trøndelag. Utdannelsen dekker blant annet "Aldring, Eldres helse og velferd, statsvitenskap (offentlig politikk og administrasjon) og reiselivsadministrasjon.

Heidi Wang har erfaring fra reiseliv og senere innovasjon og forretningsutvikling. Hun har blant annet vært leder for Kunnskapsparken i Steinkjer. Wang har også vært reiseleder på Grønland, har kurs i russisk kultur, språk og økonomi, har sittet i styre for Ungt Entreprenørskap og hatt verv for Høyre i Steinkjer og Nord-Trøndelag.

Wang er daglig leder og mulighetsagent for Noen AS som hun etablerte i 2008. Virksomheten er en pioner innen omsorg for personer med demens og beslektede lidelser. Bedriften har hovedkontor i Steinkjer, 27 ansatte og 2,7 millioner kroner i omsetning. De fleste av Norges 72.000 personer med demens får liten eller ingen behandling som kan bremse sykdommen, gi bedre livskvalitet og evne til å mestre hverdagen. Wang ønsker å bygge opp et riksdekkende tilbud som kan bøte på dette. Bedriften tilbyr støtte og aktivitetstjenester til personer med demens og deres nærmeste.

Noen AS er et resultat av Wangs egne erfaringer med å bli pårørende til far med demens. Hun opplevde hvordan behandlingen av personene ikke ga nok bistand og veiledning for aktivitet og deltakelse i hjemmet og samfunnet. Når hun kom med forslag til hva det offentlige kunne gjøre var alltid svaret; "det var en god ide, det burde noen gjøre". Men det var ingen som gjorde det! Dermed skapte Heidi Wang og teamet rundt henne virksomheten "Noen".

Heidi Wang ble kåret til Årets Sosiale Entreprenør 2011 av Ferd. Bedriften

fikk dermed 500.000 kroner til videreutvikling av sitt konsept. Wang er fellow i organisasjonen Ashoka som støtter over 3.000 sosiale entreprenører i over 70 land. Kavlifondet støtter Noen AS med 2,4 millioner kroner som går til forskning, kunnskapsdeling og spredningen av konsept. Heidi fikk også Demensprisen 2011 av Nasjonalforeningen for folkehelsen.

Noen AS har vært medlem av NHO Service siden 2011.

OM SOSIALE ENTREPRENØRER

Nærings- og handelsdepartementet sendte i 2012 en utredning om rollen til sosiale entreprenører ute på høring. Det er konsulentfirmaet DAMVAD som har laget utredningen, som kanskje kan danne grunnlag for en stortingsmelding. Målet er å få oversikt over potensialet til sosialt entreprenørskap i Norge. DAMVAD-rapporten slår ikke fast en endelig definisjon av en sosial entreprenør, men nevner de sentrale fellestrekkene: De er sosiale virksomheter, de har en sosial målsetting, er innovative, de driver forretning, de sikter generelt mot overskudd og er organisatorisk uavhengig av det offentlige. Avhengig av definisjonen kan det være over 20.000 mennesker i Norge som jobber med sosialt entreprenørskap, konkluderer DAMVAD-rapporten.



LYKKETREFF

KATHARINE GUDE ASPVIK er overtroisk. Hun står i en kiosk i Bergen og leter etter det riktige spillkortet hos Norsk Tipping. Det må være et kort som hun har tro på. Katharine leter gjennom en tykk bunke. Hånden stopper ved et kort med et løpenummer som slutter på 777. Det kortet må jeg ha, tenker damen. Like etter vinner hun 1,8 millioner kroner.

Det gjelder å stå riktig plassert når lykken treffer. Litt flaks skal man ha.

– En gang fikk jeg en uventet arv som gjorde det mulig for meg å sitte med huset etter et samlivsbrudd. Det føles av og til som om jeg har noen hjelpere som er der for meg når jeg trenger det, sier Katharine. Denne damen har også hatt hellet med seg i forretningslivet og har gjennom åtte år bygget opp Smart Bemanning på Vestlandet med 300 aktive vikarer. Omsetningen ble doblet i fjor og landet på over 31 millioner kroner. Det er først og fremst sykepleiere, hjelpepleiere og annet helsepersonell som har gjort Smart Bemanning til en suksess. Litt av hemmeligheten er at vikarene får bedre betalt enn de fast ansatte hos innleier.

Det er rundt 60 selskaper som leverer vikartjenester til Bergen kommune. Fordi Smart Bemanning betaler sine vikarer bedre enn konkurrentene, er de såpass dyre at kommunen ikke kunne gå inn på en rammeavtale. Til tross for dette ble Smart Bemanning den nest største leverandøren av vikarer til kommunen i 2010 og størst i 2011.

– Forklaringen er vår fleksibilitet og tilgjengelighet, døgnet rundt. Vi er der



Katharina
Gude Aspvik

«Å være elsket gir selvtillit»

når kunden trenger oss som mest. Å levere enkeltvakter er selvsagt ikke det mest attraktive man kan drive med, men ofte er det akkurat det som kunden er på jakt etter og da er vi gode på å levere. For vikarene medfører jobben en del ulemper som bedre lønn kompenserer for, sier Katharine.

Hva skaper en gründer som Katharine? Damen er en forundringspakke av egen-skaper. Heng med og finn ut mer.

Bare et år gammel opplever Katharine at moren dør av en uforklarlig sykdom. Oppveksten blir derfor preget av faren som løfter jenta frem, en som har stor tro på henne. Mannen er kapteinløytnant i sjøforsvaret, med betydelig krav til presise avtaler, respekt for innetider, strenge rammer og er en som har ubegrenset med kjærlighet på lager.

Å være elsket gir selvtillit. Katharine har eldre søsken, men har ofte følt seg som et enebarn som går sine egne veier. Konkurransinstinktet er sterkt. Jenta spiller fotball, står på nedoverski og klatrer høyest av alle i trærne. Samtidig er hun litt over gjennomsnittlig søkende og interesserer seg for horoskoper, spåkoner, tarotkort og mangt og meget av det uforklarlige i verden. Hun er opptatt av dyrs velferd, økologi, sunne grønnsaker og kommunisten Torstein Dahle. Noe av dette får henne til å stemme på Rød Valgallianse (RV) og senere Sosialistisk Venstreparti (SV), og dessuten til å begynne på Steinerskolen på gymnaset. Det siste blir et sjokk.



«Å starte en bedrift er veldig kreativt i seg selv»

– Særlig håpløs var jeg i korsang. Jeg pleide å stille meg opp ved siden av noen som sang høyt og fint, mens jeg selv laget så lite lyd som mulig. Vi hadde også noe de kalte for “bevegelser” (Eurytmi). Istedenfor dans så skulle vi bevege oss etter dikt og musikk, for eksempel å danne bokstaver med kroppen. Jeg fikk lite ut av det. Det gikk ikke alltid så bra i kunstneriske fag som maling eller sløyd.

–Vi skulle for eksempel lage noen konvekse og konkave former. Men jeg visste ikke hva konvekse og konkave former var, så jeg laget derfor bare noe som jeg hadde lyst til å lage. Og da husker jeg at læreren skrev at “Katharine føler seg fri fra begrensninger”.

– Har du fortsatt med å føle deg fri fra begrensninger?

– Jeg har aldri vært kreativ i betydningen “å strekke regelverket”. Lover og regler er jeg streng på at skal følges. Det er svært viktig at våre ansattes rettigheter blir ivaretatt. Vi har lønnet over tariff siden vi startet i 2004. Jeg er opptatt av hvordan vi faktisk kan la våre ansatte få bedre vilkår.

– Å starte en bedrift er ofte veldig kreativt i seg selv. Man må hele tiden lære nye ting og lete etter nye løsninger som skal fylle behov. Hvis jeg skal trekke frem noen råd til andre grundere vil et være å få seg et profesjonelt styre. Jeg har vært så heldig å ha med meg en gjeng med veldig kompetente mennesker, som har hatt stor tro på meg og mine ideer. Som gründer i en tidlig fase har man ikke økonomi




«Tenk på at det er din egen far eller mor»

til å betale for et profesjonelt styre. Da må man være oppfinnsom, og kanskje lage avtaler hvor de får en del av utbytte dersom man lykkes. Jeg tror at det som ofte stopper oss kvinner fra å starte for oss selv er at vi føler at vi må ha full kontroll over alt vi trenger å vite før vi starter opp. Noen ganger må man bare tørre å hoppe i det. Man lærer mye verdifullt underveis. I helsevesenet er det stor forskjell på kvinner og menn. Kvinner føler at de må ha lang erfaring og utdanning innen ledelse før de tør å søke en lederstilling. Nyutdannede menn har ofte mindre hemninger, går rett på og søker lederstillinger med en gang.

– Som sykepleier jobbet jeg selv i et bemanningsfirma og oppdaget at vikarer ofte manglet lokalkunnskaper og derfor ikke var så godt forberedt som de burde være. Dette har jeg rettet på i egen bedrift. Vi har laget et system der alle vikarer får oppdatert informasjon om arbeidsplassen de kommer til. Det er informasjon om alt fra veibeskrivelse til hvordan for eksempel et sykehjem er organisert, dets særegenheter. Dette er viktige detaljer som brann og evakueringsrutiner, hvor akuttutstyr er plassert og annet. Vi sier også til våre vikarer at det er ikke tilstrekkelig at du har lest sjekklistene våre. Du skal også gjennomgå dem når du kommer på jobb, sjekke at viktig utstyr står der de skal stå, osv. Vi opplever at vikarene er veldig sugen på å få denne informasjonen. Jeg sier også at hvis det er noe viktig du lurer på så kan du ringe meg når som helst på døgnet. Vi skal være tilgjengelig. Hele tiden.

«Jeg har hatt god nytte av kvinnenettverket Apiari»



– Du må også like det du driver med. Jeg sier til alle våre folk, tenk på at det er din egen far eller mor som du skal gi pleie og omsorg. Hvis du ikke har det slik vil jobben kunne bli et ork, eller noe du bare gjør for å tjene penger. Vi er opptatt av å drille hva vi forventer og være tydelig på at riktig holdning er helt avgjørende for å lykkes i jobben.

– Jeg har hørt noen ganger folk si at “det kan da ikke være penger i det du driver med, Katharine”. Å levere en og en vakt, er liksom dårlig butikk. Da svarer jeg at det er penger i å imøtekomme kundens behov. Å hjelpe dem når de virkelig trenger det. Når de ringer på kort varsel fordi nattevakten er blitt syk. Det er da vi er viktigst. Uten oss går ikke hjulene rundt. Hvis vi ikke tok enkeltvakter, så var vi ikke mye å skryte av. Jeg skulle gjerne sett flere som var mindre opptatt av å få så mange rammeavtaler som mulig og mer opptatt av kundens behov.


–Lever du godt med dagens arbeidsmiljølov?

– Jeg syns det burde være mulig å jobbe mer enn dagens regler tillater. Det burde vært tillatt med Nordsjøturnus, å gå opptil 48 timers uke, for så å avspasere. Men, jeg vil ikke ha vikarer som kommer trøtte på jobb. Jeg kjenner til eksempler på folk som velger å omgå regelverket ved å sjonglere med flere arbeidsgivere og slik jobbe mer enn det som er fornuftig. Overfor slike setter jeg ned foten og sier nei, sier Katharine. Da Adecco-saken ruller over landet i 2011 rykket Katharine ut i Bergens Tidene.

–Vi ba om å bli kontrollert av kommunen og ble tatt på ordet. Det kom tre representanter på befaring. På møtet gikk vi blant annet gjennom hele prosessen på hvordan vi kvalitetssikret våre rutiner og medarbeidere. Dette gjaldt selve rekrutteringsprosessen, referansesjekk, autorisasjonssjekk, og forhold som lønn og overtid. Konklusjonen ble: “Det er ikke funnet avvik eller kritikkverdige forhold knyttet til Bergen Helsevikar sin drift”, sier Katharine.

– Det er like viktig at vi har fornøyde vikarer som at vi har fornøyde kunder. Først da er vi fornøyd. Vi er ikke redde for avvik. Det er kun gjennom avvik at vi kan tilstrebe å bli bedre, sier hun. Bedriften er iso-sertifisert. Det er en kvalitetssikring av prosessen fra vikaren kommer i kontakt med Smartbemanning, til vedkommende sendes ut til kunden og til oppdraget er utført.

Hun har hatt god nytte av kvinnenettverket Apiari som er en profesjonell arena for utvikling og vekst i Bergen. Her sitter alt fra kvinner i tunge lederstillinger i store konsern, til gründere i mindre bedrifter.



– Nettverket består av grupper fra 8 til 10 personer som møtes annenhver måned for å diskutere aktuelle temaer. Hvis du har et problem, som det haster med å få løst, så tar vi opp det i starten av møtene. Jeg har gjennom nettverket fått mange gode råd og praktisk hjelp av kvinner som har hatt en genuin interesse av å bidra til min suksess. Det er også fint å kunne bidra med egne erfaringer. Jeg har dessuten hatt stor glede av NHO-systemet, som jeg anbefaler alle å bli medlem av. For meg som gründer har NHO vært en trygghet. Her har jeg fått advokat-hjelp, gode tips, og fått bygget et spennende nettverk med mange dyktige mennesker. Jeg lærer hele tiden noe nytt, både gjennom kurs og i kontakt med andre medlemmer.



«Jeg hadde et sterkt ønske om å ikke bare lese om hjerteinfarkt eller hjernesvulster, men ønsket å se hvordan de faktisk kan se ut»

Da Katharine var sykepleierstudent og hadde praksis på Haukeland sykehus, fikk hun en avtale med patologisk avdeling. Når de andre gikk til lunsj, gikk Katharine ned for å være med på organdemonstrasjon. –Jeg er veldig nysgjerrig av meg. Jeg hadde et sterkt ønske om å ikke bare lese om hjerteinfarkt eller hjernesvulster, men ønsket å se hvordan det faktisk kan se ut, sier hun.

Hver dag sitter Katharine og jobber tre timer i bilen, frem og tilbake fra jobben i Sandviken i Bergen og ut til huset på Sotra. Her forelsket hun seg i himmel og hav. I sjøen utenfor Sotra dykker hun av og til henter opp middagsmat. Hun eksperimenterer også med planter i drivhuset i hagen og vil hele tiden prøve nye ting.

– Jeg er nok en litt uvanlig bedriftsleder, sier hun og ler.

– Du har stemt RV og SV som er steinharde i mot konkurranseutsetting?

– Ja, men det var av andre grunner enn næringspolitikken. Nå er jeg nærmest Arbeiderpartiet. Jeg skulle gjerne sagt til RV, Sykepleierforbundet og andre at det er merkelig at de ikke kan se alt det positive som skjer i privat sektor. Å være i mot private bedrifter av prinsipp på bekostning av sine egne kjernetroppers interesser er jo mildt sagt merkelig. Jeg skulle gjerne vist dem mitt selskap og det vi står for. Motkreftene til tross; jeg er overbevist om at bemanningsbransjen kommer til å bli en stadig viktigere del av helsevesenet.



«Jeg drømmer om å åpne et sykehjem som jeg selv ville bodd på»

– Er det ikke sløsing med ressurser at blant fast ansatte sykepleiere så jobber nær 7 av 10 deltid?

– Det kan du si, men for sykepleiere er det nok slik at de fleste velger å jobbe deltid etter eget ønske. For ufaglærte er nok andelen ufrivillig deltid større og det gir en rekke utfordringer. Det er uverdig å ha et system der folk på ufrivillig deltid blir nektet boliglån. De ufaglærte burde man med andre ord gjøre mer for. Dette er et ressurssspørsmål. En viktig del av svaret ligger i å endre stillingsbrøkene i det offentlige.

– Du brenner for å gjøre helsevesenet bedre?

– Etter at jeg var ferdig med utdannelsen i Norge var jeg i forebyggende praksis i Vietnam på en fødeklinikk der. Det ga meg et litt annet syn på helsevesenet. Jeg så hvor bra vi egentlig har det på norske sykehus, samtidig som det slo meg hvor mye flinkere familiene i Vietnam, og gjerne ellers i Asia, er til å stille opp, og ta vare på sine nærmeste. For dem var det helt utenkelig å sende foreldrene bort på hjem når de ble gamle. Samtidig vil jeg understreke at det ikke står så dårlig til på sykehjemmene i Norge som enkelte vil ha det til. Det er høyst uvanlig at de eldre bare får dusje hver 14 dag, bare får spise egg på onsdager og søndager, og at stell av pasienter må starte klokken fem om morgenen for å lette arbeidet til dagvaktene. Det var mer slik før. Standarden er på vei opp.

–Når det er sagt så drømmer jeg om å drifte et sykehjem. Jeg tror man

kunne fått til bedre og mer variert mat, bedre opplevelser, bedre teknologi og mer personlig kontakt enn det mange eldre opplever i dag. Da sykehjemmet på Ravnanger og Kleppestø var ute på anbud for en tid siden, så søkte vi om å få ansvar for driften. Men vi hadde ikke nok erfaring og nådde derfor ikke opp. Vi planlegger å bygge opp kompetanse og komme sterkere tilbake. Vi har fått konsesjon til å levere brukerstyrt personlig assistanse (BPA), og vi har syslet litt med tanken på å starte bedriftshelsetjeneste, så det er mange planer som er i utvikling, sier Katharine og trekker pusten. Ordflommen stopper i noen sekunder. Det blir derfor merkelig stille, et øyeblikk, i Bergen.



Katharine Gude Aspvik er 44 år, yngst av to søsken, datter av en yrkesmilitær, og bor med kone og to barn på Sotra utenfor Bergen. Hun er utdannet sykepleier ved Høyskolen i Bergen og har blant annet erfaring som avdelingssykepleier ved Solhaug sykehjem. Aspvik startet opp Smart Bemanning og Bergen Helsevikar i 2004. Høy kvalitet, god logistikk og tilgjengelighet er viktige suksessfaktorer. Aspvik har også vært med å ISO-sertifisere bedriften og utvikle nye hjelpemidler for vikarer

Smart Bemanning har siden starten i 2004 vokst til å ha 300 aktive vikarer og omsetter for 31,2 millioner i 2012, mer enn en dobling i forhold til året før. Bedriften tilbyr personalutleie og rekruttering. Helse er største sektor. Da dette markedet ble vanskeligere i 2009 satser bedriften på barnehager, SFO og skoler som nå er nest største marked.

Bedriften har vært medlem av NHO Service siden 2004.



ALLTID PÅ VAKT

UNN BREISNES (62) er en av svært få kvinner i Norge som har startet vakt- og sikkerhetsselskap. Hun har snart 40 års erfaring, er størst i sin nisje og kan mer om å ta vare på menneskeskjebner enn de fleste. Bedriften har nå 320 ansatte og 150 millioner kroner i omsetning.

Unn er fem år gammel. Uten lov går hun alene ut på brygga der hun bor i Tomrefjorden i Romsdal. Jenta snubler og faller i sjøen. Hun kan ikke svømme. Det er ti farlige meter inn til trygg grunn, mer enn langt nok til at døden napper i jentungen.

– Jeg klarte å karre meg inn på trygg grunn på et vis. Der var det noen som hjalp meg opp igjen på brygga, men da hadde jeg egentlig reddet meg selv.

– Hva var det første du sa da du kom opp av sjøen?

– Nå kan jeg svømme, sa jeg. Jeg kunne jo ikke det, da, men jeg hadde jo klart meg.

– Dette kunne blitt et helt fatalt øyeblikk. Du kunne ha blitt livredd for vann resten av livet?

– Det motsatt skjedde. Jeg elsker å svømme. Er som fisken i vannet. Har alltid vært det. Om våren var jeg alltid den første ut i sjøen og fikk badebilde av meg selv på forsiden av lokalavisa.

Fordi faren var skredder og stadig byttet jobb i en hardt presset tekoindustri så flyttet familien fra Namsos i Trøndelag, til Romsdal og videre til Drøbak utenfor Oslo. Unn var ni år gammel og på vei til Østlandet.



Unn Breisnes

*«Jeg satt i bilen og øvde på
å snakke østlandsk»*

– Jeg husker at jeg satt i bilen og grudde meg. Det var veldig skummelt å flytte. Jeg satt der og øvde meg på å snakke østlandsk, forteller Unn. “Hvis jeg skal klare meg, så må jeg finne ut av dette. Jeg må lære, og jeg må lære fort”. Sånn tenkte jenta.

– Jeg var læringsvillig, men jeg var ikke så glad i skolen. Skolen var mye pugg. Jeg hatet det. Jeg er nok mer praktisk anlagt. Jeg droppet ut av videregående skole etter to år. Jeg tok et år med økonomi, regnskap og annet kontorarbeid. Da jeg var ferdig med det, tenkte jeg at nå starter livet. Nå kan jeg begynne å arbeide. Jeg var 18 år og fikk jobb i firmaet Bedriftskontroll.

Unn begynte først i regnskapsavdelingen og deretter i en sekretærstilling.

– Det var skremmende å sitte på forværelse i starten, men jeg fikset det stadig bedre. Jeg ble sendt på ulike kurs, blant annet stenografi. Jeg ble mer og mer nysgjerrig på det som firmaet drev med, svinnskontroll. Jeg syntes at alt som hadde med butikktveri og kontroll å gjøre var utrolig spennende. Jeg fikk være med ut på kontroller. Og jeg begynte å lære.

– Det er spennende å kunne lese andre mennesker. Kroppsspråket. Når de kommer inn i en butikk, så kan du på forhånd oppdage om de har tenkt å gjøre noe galt.

– Hvordan ser du om de har tenkt å stjele eller ikke?

– Dette er det vanskelig å beskrive med ord, og er noe som varierer fra gang til gang. Som regel kan du se det på måten de går på, hodestillingen, måten de

*«Det er derfor sikkerhetsbransjen er stor,
viktig og har økende betydning i samfunnet.»*

ser seg rundt, og mange andre små detaljer. Det er som regel slik at folk pleier å plukke ulike ting fra hyllene i en bestemt rekkefølge, og hvis de bryter dette mønsteret så er det et tegn på at de har uærlige hensikter. Slike tegn stemmer ikke alltid. Det hender vi tar feil, men man blir ganske god til å observere med årene.

– Du kunne lage en dreiebok som het “Slik fanger man en butikktyv”?

– Jeg har ikke laget noe slikt. Men jeg kunne nok gjort det. Jeg burde ha samlet mer erfaring skriftlig. Jeg ser det i ettertid. Men det ble ikke slik.

– Har du noen gang stjålet selv?

– Nei aldri. Det er helt utenkelig. Jeg har en sterk rettferdighetssans. Jeg har siden jeg var liten alltid vært opptatt av rett og galt. Det er nok også en grunn til at jeg driver i denne bransjen.

– Er det en tyv i oss alle?

– Man sier jo at anledning gjør tyv. Ligger forholdene til rette, så er det mange som kan gjøre seg til kjeltring. Svinn og manipulering vil nok alltid forekomme i en eller annen form, og kreativiteten har ingen grenser. Det er derfor sikkerhetsbransjen er så stor, viktig og har økende betydning i samfunnet.



«Bare 2,5 prosent av søkerne får jobb»

– Hva skjedde videre på yrkesveien?
– Jeg traff min mann, Gunnar. Vi traff hverandre på jobb i Bedriftskontroll. Han hadde vært yrkesmilitær, kaptein i hæren og hadde erfaring fra militærpolitiet. Da vi ble et par, søkte vi sammen jobb i et datterselskap i Danmark. Dette var i 1973. Vi fikk snudd den danske virksomheten og kom hjem igjen året etter. I mellomtiden hadde Securitas kjøpt opp virksomheten. Securitas kjøpte opp det meste på den tiden. Etter en tid var det noen kunder som spurte om vi ikke kunne starte for oss selv, og det gjorde vi. Særlig viktig kunde var dagligvarekjeden Jens Evensen som i dag er Meny og Ultra. Personlig kontakt med kunden og tett oppfølging var avgjørende for å lykkes da vi skulle starte opp på egen hånd.

–Hvordan føltet det å starte opp Skan-Kontroll?
– Vi var stolte av å skape noe. Det er klart. Vi ble raskt helt oppslukt av arbeidet. Vi hadde to, tre ansatte i starten. Det gikk døgnet rundt. Jeg skulle være som poteten og gjøre alt mulig. På toppen av det hele hadde jeg to små barn med på jobb. Nesten hver dag. All vår tid gikk med til arbeid. Det var ikke noe som het fritid. Vi jobbet lørdager og søndager. Og det gikk mange år før vi hadde en lengere ferie enn en langhelg.

*«De mister nesten alltid jobben,
blir politianmeldt og får bøter»*

– Fikk du noen reaksjoner på at du var dame i en mannsdominert bransje?
– Jeg fikk ofte høre at jeg var tøff. Jeg var blant annet operativt ute og jobbet i uniform. Jeg har ikke tenkt på meg selv som en pioner, men det er svært få kvinner som har startet opp i sikkerhetsbransjen. Det har vært spesielt. Det viktigste er at jeg har elsket dette yrket, det som ble livet mitt. Jeg liker at ting skjer rundt meg og at dagene er hektiske. Jeg liker spenningen.

– Du har ansatt hundrevis av mennesker i ditt liv. Hvordan er det?
– Alle vil jo gjerne gjøre et godt førsteinntrykk. Det er krevende å velge riktig person. Hvis det kommer inn hundre mennesker som søker jobb, så er det maksimalt fem, seks personer som blir ansatt hos oss. Snittet er 2,5 prosent. Det er med andre ord svært harde prioriteringer og tøffe beslutninger som skal til. Søkermassen er stor og rekrutteringsarbeidet er krevende. I går hadde jeg for eksempel ni personer til intervju. Tre av dem kommer til andregangsintervju, og bare en vil få jobb. Det er mange forhold som spiller inn. Det er flere absolutte krav. Du må for eksempel ha førerkort og disponere bil. Like viktig er det at du må beherske norsk skriftlig og muntlig. Dette er mennesker som skal kommunisere med andre i krevende situasjoner. De skal for eksempel takle stressede situasjoner der personer er tatt for butikktyveri eller underslag. Da er det svært viktig å minimere faren for misforståelser. Det er i hovedsak uniformerte vektere og sivile kontrollører som vi setter

*«En del av jobben er å bygge opp
saker mot utro tjenere»*

i arbeid. Vi har en del deltid, studenter og andre som gjør dette på si. Opplæringen er relativt kostbart. Hvis vedkommende ikke har vekterkurs må vi sørge for at det kommer på plass. I tillegg har vi såkalt SK-kompetanse. Det består av noen dager med fordypning i vår nisje, svinn-kontroll. God opplæring er avgjørende for å få god kvalitet. Du lærer hva svinn er. Hvordan stjeler folk? Hvordan endrer metodene seg? Det er krevende arbeid. For eksempel å avsløre ansatte som stjeler fra kassa. Dette er en del av yrket som jeg har spesialisert meg på. Da de første lukkede kontanthåndteringsmaskinene ble tatt i bruk, mot slutten av 1990-tallet, så dro jeg landet rundt og bisto med dette. Vi lette systematisk etter feil, fant smutthull, og sørget for at maskiner og rutiner ble forbedret. Jeg pleier å si at jeg har bodd i en slik maskin i tre måneder. Det var veldig gøy å være med på.

– Hva skjer med ansatte som blir tatt for tyveri?
– De mister nesten alltid jobben, blir politianmeldt og får bøter. Et stort tankekors er at overraskende mange etter kort tid finner seg ny jobb et annet sted. Det er mye slurvete ansettelse som skjer i Norge. Mange arbeidsgivere er ikke særlig nøye med å sjekke referanser.

– For noen er det den absolutte katastrofe og bli tatt for tyveri på jobben. Tap av jobb og ære kan være ille. Noen tar livet av seg?



– Ja, jeg vet det, selv om jeg i mine 40 år i bransjen aldri har vært borti noe som har ledet til selvmord. Mange ganger har vi opplevd at det er åpenbart at den som har gjort underslag trenger hjelp. Det er derfor viktig å ha faste rutiner for dette. Å koble inn psykiatrisk legevakt, ordinær legevakt, pårørende eller andre ressurser er derfor en vanlig fremgangsmåte.

– Vår fremste oppgave er å virke preventivt. Vi skal bidra til å skape bedre kompetanse og rutiner som reduserer svinn. En del av jobben er å bygge opp saker mot utro tjenere. Sivile spanere har vært ute og handlet og observert. Så følger kassakontroll eller andre tiltak. Når kriminalitet er avdekket blir den det gjelder kalt inn til møte. Som regel vil tillitsvalgte være til stede. Nesten alltid blånekter den som er tatt. I starten. Det er en smertefull prosess.

– Jeg har ganske ofte vært innkalt som vitne i rettsaker. Jeg husket spesielt en sak, som gjaldt situasjoner der kunder med dårlig tid kommer til kassa og legger fra seg rede penger og løper videre uten og se om beløpet blir slått inn. Slike penger kan det være fristende å putte i egen lomme. Forsvareren i denne saken hevdet at slikt skjer jo nesten aldri. Det ble da veldig komisk i lunsjpausen i rettsaken, da dommeren og jeg kunne observere at forsvareren, uten å tenke seg om ga penger til damen i kassen og gikk videre uten å vente til hun hadde slått inn beløpet.

– Det er mye omsorg i din jobb?

– Jeg har noen ganger fått høre at jeg burde sette en lapp på døren der det står “at omsorg skjer til faste tider og på dagtid”. Vi har hatt ansatte som har slitt med private ting. Jeg føler jo ansvar for folk og har ofte tatt jobben med hjem. Det tok mange år før jeg lærte å sette grenser. Jeg var nødt til det, for jeg kjente at min



«Jeg lå og talte hjerteslagene mine»

egen situasjon nærmet seg en grense for hva jeg kunne klare.

– Du gikk på en smell for 10-12 år siden?
– Arbeidspresset hadde rett og slett vokst meg over hodet. Jeg var fullstendig utslitt. Dette toppet seg etter en opprivende rettsak der jeg ble beskyldt for de verste ting. Jeg ble sykemeldt i trekvart år. Jeg trodde ikke at noe slikt kunne skje meg. Jeg hadde aldri vært sykemeldt før. Aldri. I hele mitt liv. Jeg var langt nede. Jeg lå i sengen og fikk ikke sove. Jeg lå og talte hjerteslagene mine. Jeg fikk hjelp av samtaler med lege og jeg fikk piller, antidepressiva. Det var en veldig ubehagelig opplevelse. Men jeg kom meg på beina igjen. Det skjedde gradvis. Denne erfaringen har nok bidratt til at jeg er blitt mer tolerant og forståelsesfull for kolleger som sliter.

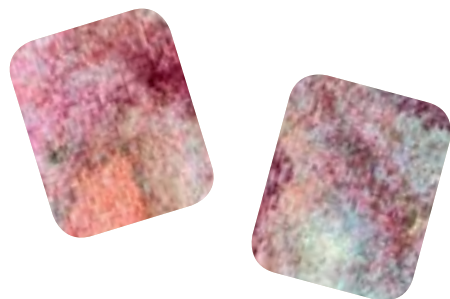
– Like etter, i 2002, døde din mann, Gunnar, av kreft?
– Tapet av Gunnar var tungt. Han hadde vært en drivende kraft i firmaet. Det var en krevende tid som kastet om på mye. Jeg fikk et sterkt ønske om å ikke ha det daglige ansvaret for bedriften, og dette ble overført til Jørn Cato Olsen. Jørn har vært med oss i over 30 år og hatt stor betydning for vår vekst og utvikling. Jeg innså at jeg ikke kunne fortsette med et slikt ekstremt arbeidspress som før. Det har gjort livet bedre. Gunnars død var en langvarig sorgprosess. Jeg fikk blant annet

«Det var sjela vår, dette»

hjelp fra Fransiskushjelpen og var etterpå leder av sorggrupper som hjelp andre. Livet har gått videre. Men på en ny måte. Forteller Unn. Familiebedriften går bra. Ungene, som vokste opp i Skan-Kontroll, er blitt voksne og jobber nå i bedriften. Datteren Siv-Kristin Breisnes er driftsleder og sønnen Ulf-Gunnar Breisnes er HR og administrasjonssjef.

– 40 år med slit. Hva er belønningen?

– Å jobbe mye og bygge bedriften, skape et godt omdømme og få gode resultater, det var sjela vår dette. Det er viktig å skape arbeidsplasser. Se at folk trives. Jeg ville nok gjort det samme om igjen. Hvis jeg skulle startet på ny. Men jeg ville nok ha tenkt litt mere på meg selv og hatt et liv ved siden av jobben. Jeg ville nok det.



Unn Breisnes er 62 år, enebarn og født i Namsos i Nord Trøndelag. Det ble mye flytting i barndommen etter som faren var skredder og fikk nye jobber på ulike steder. Familien har bodd i Isfjorden ikke langt fra Molde, i Misundet på Otterøya, og i Tomrefjorden. Familien forlot Romsdal da Unn var 9 år og flyttet til Drøbak utenfor Oslo. Etter videregående skole begynte hun som sekretær i vaktelskapet AS Bedriftskontroll i 1970. To år senere flyttet hun sammen med sin mann til København for å drifte Skandinavisk bedriftskontroll AS. Breisnes etablerte Skan-kontroll i Oslo i 1974, sammen med sin mann, Gunnar. Breisnes har fylt mange roller i bedriften og har særlig vært viktig på personalsiden. I dag jobber hun som sikkerhetsrådgiver.

Skan-kontroll er et vakt- og kontrollselkap med spisskompetanse innen svinproblematikk. Selskapet har lang erfaring med å forebygge, utrede og stoppe svinnskilder. Det som startet som en liten familiebedrift med fem aksjonærer i 1974 er i dag en betydelig virksomhet med hovedkontor i Oslo og avdelinger i Bergen og Trondheim. Virksomheten betjener slik hele landet, har 320 ansatte og 150 millioner kroner i omsetning i 2013. Målet er å vokse og runde 200 millioner kroner i omsetning i 2015. Fokus på tilgjengelighet og problemløsning, har resultert i gode referanser og langvarige relasjoner med kunder innenfor ulike bransjer. Viktigste marked er dagligvarer, elektro, sport, tekstil og faghandel. Skan-kontroll har som mål å bli ledende i Norden på sitt fagområde.

Nokas Gruppen eier 32 prosent av Skan-Kontroll. Nokas er sammen med Skan-kontroll en totalleverandør av sikkerhetsløsninger, kontanthåndtering og svin- og kontrolltjenester.

Skan-kontroll har vært medlem av NHO Service siden 2012.



PROBLEMLØSEREN

Den dagen du ikke syns det er gøy å finne på nye ting og ta i bruk nye løsninger, bør du bytte jobb eller kanskje skape din egen. Det mener TRUDE WESTER (53). Hun er en av de første i Norge som startet med kommersielle hjemmetjenester.

Denne historien starter på en liten øy vest for Namsos i Nord-Trøndelag. Otterøya er et trygt sted å vokse opp. Småbruket er lekeplass og treningssenter for en kommende gründer. Trude er sju, åtte år gammel når hennes lillesøster klager over at det er noe galt på utedoen. Det er to hull i benken, ett for de voksne og ett for barn. Men lillesøster syns at det som er beregnet for henne er for lite. Då går Trude og henter øksa.

– Jeg hugget løs på benken og prøvde å lage et passelig stort, nytt hull i benken.

– Gikk det bra?

– Det gikk ikke noe særlig. Og dessuten fikk jeg mye kjeft. Øks kan jo være farlig.

En annen gang var Trude misfornøyd med underholdningen på Otterøya. Hun bestemte seg for å lage en sirkusforestilling. Småskogen ble ryddet til en passende manesje. Et halvstramt tau ble spent opp mellom to trær. En psykisk tilbakestående nabo, som tilfeldigvis kom forbi, ble invitert med som publikum, og en kompis ble kommandert opp for å balansere på linen.

– Gikk det bra?

– Jeg tror han klarte to skritt før han falt ned. Han ble ikke så veldig skadet, men



Trude Wester



«Det var herrens glade dager»

sirkuslivet stoppet der. Isteden utviklet jeg meg innen musikk og dans. Jeg spilte også mye revy som ung.

En ikke ubetydelig tydelig del av den engelske hær var i ferd med å skulle starte jakten på Trude Wester da hun var 15 år. De var klare til å ta i bruk helikopter i en leteaksjon. Det var langt på kveld og jenta hadde på ingen måte vist respekt for innetiden som far hadde satt. Tvert i mot var hun ute i heia og klinte med en engelsk soldat som var på militærøvelse. Da gikk Trudes far til hærledelsen og forlangte leteaksjon. Det var flere trønderske enn engelske ord i bruk, men mannen fikk frem budskapet.

–Gikk det bra?

– Det er vel en av de verste overhøvelingene fra mamma og pappa jeg har opplevd hjemme. Jeg dukket jo opp av meg selv da, til slutt. Militæret slapp å lete meg frem. Men opprørstrangen min ble ikke akkurat godt mottatt den kvelden.

Starten på yrkesveien førte Trude til Oslo. Hun er 18 år og får jobb som renholder på øre,- nese,- halsavdelingen på Ullevål sykehus.

– Det var herrens glade dager. Mye fest og moro, på Jegerhallen og slikt. Men jeg lurte jo litt på hva jeg skulle gjøre med livet mitt. Jeg fikk et innfall, søkte sykepleierskolen og kom inn. I Hammerfest. Det var fryktelig langt unna.

Flyet lander i Alta. Det er midtvinters, mørketid og dårlig vær. På bussen

«Vi skulle håndtere det meste fra fødsler til død»

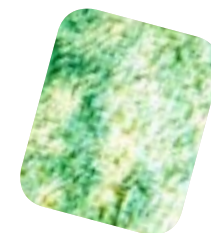
til Hammerfest sitter Trude og ser ut av vinduet. Finnmark virker som en forblåst ødemark som aldri tar slutt. På toppen av det hele kjører bussen av veien i det dårlige været.

– Finnmark og jeg fikk en dårlig start. Jeg hadde fryktelig hjemlengsel og ringte stadig vekk hjem til moren min og sutret. Familien fulgte meg opp på mange rare måter. Far pakket for eksempel inn et juletre i gråpapir og sendte det i posten til jul. Jeg måtte jo ha et slikt juletre som jeg var vant til, må vite. Livet i Finnmark gikk seg til etter hvert. Jeg bodde på et hybelhus sammen med en gjeng jenter som ble mine beste venner. Vi holder sammen den dag i dag. Jeg begynte å like meg stadig bedre.

22 år gammel og ferdig utdannet sykepleier søker Trude jobb på sykestua i Honningsvåg. Hun er helt fersk i faget, men blir kastet rett inn som leder av virksomheten.

– Sykestua var et svært viktig samlingspunkt i bygda. Vi skulle håndtere det meste fra fødsler til død. Du kommer svært tett på samfunnet i en jobb som dette. Du lærer menneskene å kjenne. Veldig nært. Det var kjempeartig, trivelig og meningsfylt. Jeg ble i Finnmark i syv år. Her traff jeg min første mann. Han jobbet i politiet og ville aller helst bo Finnmark, mens jeg ville sørover. Vi prøvde og bo både i Drammen og Bærum, men endte i Tromsø som et kompromiss.

Trude kommer til Tromsø i 1988 og begynner hos Fylkesmannen i Troms.





*«Hvis jeg får en ide så kan jeg
prøve den ut umiddelbart»*

Når hun etter fire år sier nei til fast jobb i staten, sender det sjokkbølger hjem til Otterøya. Begge foreldrene er aktive politikere i Arbeiderpartiet. De har fått en datter som er aktiv i Høyre og som er sterk i trua på private løsninger.

Trude blir leder for en av kommunens hjemmetjenesteenheter i ni år.

– Der fikk jeg videreutdanne meg innen administrasjon og ledelse og jeg lærte mye på jobben. Det var en fin tid. Men det som kan skje i mange jobber, det skjedde meg. Det var innsparinger overalt. Jeg mistet inspirasjon og motivasjon. Jeg var i ferd med å bli en sur og grinete kjerring. Hvis du opplever at du ikke lenger er moden for nye ideer og nesten automatisk sier nei til nye forslag, så skal du finne deg noe annet å gjøre.

I 2001 sier Wester opp jobben hos Fylkesmannen og starter et privat alternativ, Tromsø Private Omsorgstjeneste (TPO). Dette er en av de første kommersielle hjemmetjenestene i Norge. Virksomheten har hovedkontor ved St. Elisabeth Hotel og Helsehus i Tromsø, omsetter for 19 millioner kroner og sysselsetter 70 personer i 2012. Inkludert vikartjenester vil TPO omsette for 24 millioner kroner i 2013. Det har vært knoppskytinger med etablering av hjemmetjenester og annet i Harstad, Narvik, Sortland, Målselv, Lenvik, Balsfjord, Bardu og Bodø.

– Hva er fordelen med å starte for seg selv?

– Det er kjekt å være sin egen sjef. Hvis jeg får en ide så kan jeg prøve den ut



*«Ofte varer kundeforholdet livet ut.
Det er et meget givende arbeid»*

umiddelbart. Jeg kan dermed raskt se resultater. Det er virkelig morsomt.

– Har du noen ferske eksempler?
– Nylig har vi fått lov til gjenåpne varmtvannsbassenget i Alleen i Narvik. Bassenget kan leies av grupper, lag, foreninger og bedrifter. Her er det veiledning av fysioterapeut og erfaren treningsveileder, vanngymnastikk for gravide og babysvømming.
– Et annet eksempel er ukentlige samlinger for eldre som vi har dratt i gang på St. Elisabeth Hotel og Helsehus i Tromsø. Hver tirsdag samles en gjeng damer i sin beste alder. Noen er brukere, andre er frivillige, men alle er de her på grunn av fellesskapet. Mange lever alene og søker et mer aktivt sosialt liv, samtidig som de blir med på svømming og annen trim. Vi planlegger også å lage en herrefrokost et par ganger i uken, siden vi vet at det er en del enslige, eldre menn som har dårlig kosthold og som trenger og komme seg mere ut.

– Husker du det første oppdraget da du startet for deg selv i 2001.
– Det var et ektepar på 75 år som ville ha vasket huset sitt annenhver uke. Det er ofte slik med hjemmetjenester at det ene leder til det andre. Man starter gjerne med for eksempel renhold også utvides det med flere tjenester etter hvert. Det handler om å se hva folk trenger i ulike livsfaser og være flink til å søke løsninger etter hvert som nye behov melder seg. Ofte varer kundeforholdet livet ut. Vår rolle

blir spesielt viktig mot slutten av livet. Det er et meget givende arbeid.

– Våre kunder kjøper tjenestene av egen lomme uten noen bidrag fra det offentlige. Det vanlige er å kjøpe 4-6 timer i måneden. Tjenester som renhold, klesvask, matlagning koster 380 kroner timen. De aller fleste har råd til dette. Det er liten prisforskjell sammenlignet med egenandelen som gjelder for kommunal hjemmehjelp. For å få dette til å fungere må vi ha god kapasitet og være maksimalt lydhøre overfor hva kundene ønsker.

– Hvordan har betalingsviljen utviklet seg?

– I starten ble vi ofte møtt med utsagn som; “her har vi betalt skatt i alle år, og når vi blir gamle så må vi betale for omsorgen selv. Det er ille”. Enkelte mener at kommunen bør betale for all omsorg og stille opp med mye mer enn de gjør. Velferdsstaten har bygget opp en betydelig kravmentalitet i befolkningen. Men jeg opplever også at de fleste i dag ser at de offentlige ressursene er begrenset og at private supplementer er verdifulle. Villigheten til å betale for private omsorgstjenester har økt betydelig. At vi kan levere kvalitet når folk trenger det er viktig. Samtidig må vi være ærlige å si at det er vanskelig å få hjemmetjenester til å lønne seg økonomisk. Dette er litt av bakgrunnen for at vi har søkt flere ben og stå på. I fjor fikk vi en to årskontrakt om levering av vikartjenester for sykepleiere til Tromsø kommune. Vi vil omsette vikartjenester for 10 millioner kroner i år.

– Sykepleierforbundet fryktet at dere ville tappe det offentlige for ressurser. At de beste sykepleierne ville søke seg til privat sektor. Hva er erfaringen etter over ti års drift?

– At vi taper det offentlige er bare tull. Tvert i mot så bidrar vi til at omsorgsarbeid blir mer attraktivt. Vi får folk, som kanskje ellers ville forlatt yrket, får lyst til å

«Vi vil gå samme vei som Sverige»

stå på videre. I en mindre bedrift, som vår, er det rom for å utvikle ideer og ta seg selv bedre i bruk. Dermed blir det lettere å trives enn i store og trauste offentlige systemer. Jeg tror vi ofte oppleves som en attraktiv arbeidsgiver.

I 2005 fant Trude sammen med likesinnede og etablerte Private hjemmetjenesters Landsforbund med 20 medlemsbedrifter.

– Vi fikk mye oppmerksomhet. Telefonen sto ikke. Sykepleiere og andre fra hele landet ringte og var engasjerte. I perioder jobbet jeg mer med foreningen enn med min egen virksomhet. Det ble for mye. Derfor gikk vi etter noen år inn i NHO Service (daværende SBL), som en egen bransjegruppering.

– Hva er den største forskjellen på privat og offentlige hjemmetjenester?

– Det første nyansatte må lære er at her snakker vi ikke om brukere, men om kunder og mennesker som stiller krav. Kunden har alltid rett og bestemmer selv tjenesten som han eller hun vil kjøpe. I det offentlige havner man som brukere i et system som man ikke har noen innflytelse over.

Trude opplever at kommuner trenger alternativer.

– La meg ta et eksempel. I en kommune har vi ansvar for en ung, multihandikappet jente som er lam og trenger hjelp til det meste døgnet rundt. På grunn av noen arbeidsuhell så hadde tilliten skåret seg mellom familien og kommunen. Vi kom inn og har nå bygget opp et godt forhold til familien som har vart i flere år. Kom-

*«Det er formidable oppgaver
og muligheter som venter»*



munen er takknemlig for at vi har fått til noe som de ikke klarte selv.

– Hva er viktig som arbeidsgiver?
– Det viktigste er å vise mine medarbeidere at de blir sett og er verdsatt. Bedriften bruker for eksempel en del av overskuddet til å belønne litt ekstra. Det kan være en middag på byen eller forskjellige turer i inn- og utland. Vi har foreløpig reist til Nice, Hamburg og Stockholm. Enkelte tar med seg ektefellene for egen regning. Vi dropper julebordet og bruker heller penger på opplevelser som dette.

– Yrkeslivet har vært en lang reise for deg?
– Vi har drevet pionerarbeid med stor fallhøyde. I starten var jeg fryktelig usikker. Jeg følte at jeg sto veldig alene og var redd for å mislykkes. Nå er jeg mer hardhudet og bryr meg katten om at venstresiden slåss mot oss med nebb og klør. Det hjelper også at bransjen er i medvind. Stadig flere kommuner vurderer konkurranseutsetting. De starter gjerne i en trinnvis utvikling som begynner med å prøve ut private hjemmetjenester. Å levere god kvalitet kan slik få ringvirkninger til all eldreomsorg. Det er en spennende utvikling å være med på.

– Jeg er overbevist om at Norge vil gå samme vei som Sverige slik at vi om noen år har flere tusen private omsorgsbedrifter her i landet. Kommunesektoren vil ikke ha ressurser til å møte en dramatisk økende etterspørsel. Den eldste delen av befolkningen ikke bare øker i omfang og behov, men den vil også være en voksende, kjøpesterk pressgruppe. Dette er folk som vil ha behov for å kjøpe tjenester i 30 år av sitt liv. Mye av det de vil ønske seg er ennå ikke utviklet. Det er formidable oppgaver og muligheter som venter.



Trude Wester (53) vokste opp som den eldste av tre søsken på et småbruk på Otterøy i Namsos kommune i Nord Trøndelag. Etter endt sykepleierutdannelse i Hammerfest og arbeid på ulike steder i Norge, kom hun til Tromsø og fikk på 1990-tallet ansvar for en enhet av kommunens hjemmetjenester som hun drev i mange år. I 2001 sa Wester opp jobben i staten og bestemte seg for å starte et privat alternativ, Tromsø Private Omsorgstjeneste (TPO). Dette var en av de første kommersielle hjemmetjenestene i Norge. Virksomheten har hovedkontor ved St. Elisabeth Hotel og Helsehus i Tromsø, omsetter for 19 millioner kroner og sysselsetter 70 personer i 2012. Inkludert vikartjenester vil omsetningen trolig bli ca 24 millioner kroner i 2013. Det har vært flere knoppskytinger med etablering av hjemmetjenester og annet i Harstad, Narvik, Sortland, Målselv, Lenvik, Balsfjord, Bardu og Bodø. Wester hadde også i noen år ansvar for driften av St. Elisabeth Helsehus på 5.000 kvadratmeter som drømmer om å bli et privat helsetilbud for hele Nord Norge. Bak St. Elisabeth står en gruppe lokale investorer som overtok helsehuset fra Landsforeningen for hjerte- og lungesyke (LHL) i 2009. LHL hadde investert 120 millioner kroner i rehabilitering og oppussing av bygningene, men klarte ikke å drive lønnsomt. I dag er det en bred flora av private og frivillige aktører som holder hus ved St. Elisabeth. Her er kurs- og konferansefasiliteter, 24 hotelrom, restaurant, legesenter, lungerehabilitering, smerteklinikk, treningskjøkken for handikappede, ulike treningssaler og varmtvannsbasseng som særlig er bra for reumatikere.

Medlem av NHO Service siden 2007

