



ÅRSRAPPORT FOR 2022

TOMA EIENDOMSDRIFT AS

HMS & KVALITET





Utarbeidet av:

Atefeh Sori - HMS og Kvalitetsleder

Innhold

INNLEDNING	5
INFORMASJONSSIKKERHET	5
SERTIFIKATER OG MEDLEMSKAP	5
SPEIELLE FORHOLD	6
REVISJONER	6
INTERNE REVISJONER.....	6
EKSTERN REVISJON	6
VURDERING – REVISJONER	6
HMS OG ARBEIDSMILJØ	6
SYKEFRAVÆR	7
DEFINISJONER:	7
MÅLTALL FOR SYKEFRAVÆRET	7
VURDERING - SYKEFRAVÆR.....	7
FELLES FOR AVVIKSREGISTRERINGER	9
UØNSKEDE HENDELSER/ NESTEN ULYKKER	10
UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER RISIKOPOTENSIALE:.....	10
UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER KONSENKVENS	10
UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER ÅRSÅK TIL HENDELSE.....	10
UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER TYPE HENDELSE.....	10
VURDERING - NESTENULYKKER OG UØNSKEDE HENDELSER.....	10
INNREPORTERTE ULYKKER	11
ULYKKER FORDELT ETTER RISIKOPOTENSIALE:	11
ULYKKER FORDELT ETTER KONSENKVENS	11
ULYKKER FORDELT ETTER ÅRSÅK TIL HENDELSE.....	11
ULYKKER FORDELT ETTER TYPE HENDELSE:.....	11
FRAVÆRSSKADER	12
VURDERING - ULYKKER.....	12
MEDARBEIDERUNDERSØKELSE	12
VURDERING – MEDARBEIDERUNDERSØKELSE.....	12
HMS KPI	13
H1 VERDI (LTI):	13
H1 verdi for 2022:.....	13

ÅRSRAPPORT FOR 2022 – TOMA EIENDOMSDRIFT AS

H2 VERDI (TRI):	13
H2 verdi 2022:.....	13
F VERDI – FRAVÆRSDAGER SOM FØLGE AV ARBEIDSRELATERTE SKADER:.....	13
F verdi 2022:.....	13
YTRE MILJØ	14
MÅL & RESULTAT- SELSKAPETS PÅVIRKNING TIL YTRE MILJØ	15
RESULTAT PR 2022	15
RESULTAT PR 2022	15
RESULTAT PR 2022	15
RESULTAT PR 2022	15
RESULTAT PR 2022	15
RESULTAT PR 2022	15
RESULTAT PR 2022	15
RESULTAT PR 2022	16
VURDERING AV SELSKAPETS PÅVIRKNING PÅ YTRE MILJØ	16
SOSIALE FORHOLD	17
MÅL & RESULTAT- SOSIALE FORHOLD	17
VURDERING AV SOSIALE FORHOLD	17
KVALITET	18
MÅL FOR KVALITET DRIFT OG VEDLIKEHOLDSTJENESTER	18
RESULTAT INTERN KVALITETSKONTROLL	20
KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER POTENSIELT FARENIVÅ.....	20
KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER RISIKO:	20
VURDERING KVALITETESAVVIK	21
FORBEDRINGSSYSTEM	21
FORBEDRINGSFORSLAG	21
KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER POTENSIELT FARENIVÅ.....	22
KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER RISIKO:	22

INNLEDNING

Organisasjonen skal regelmessig gjennomgå selskapets ledelsessystemer for å sikre at disse er kontinuerlig velegnet, tilstrekkelig og virkningsfullt og i tråd med organisasjonens strategiske retning. Dette dokumentet omfatter selskapets ledelsessystemer for kvalitet, HMS og ytre miljø og gir en oversikt over resultater innenfor disse områdene.

Rapporten fremlegges som grunnlag ved ledelsens gjennomgang, og kan distribueres til relevante deler av organisasjonen.

Målsettinger, med tiltak, for 2022 besluttet ved ledelsens gjennomgang og vil synliggjøres i dokumentet «Bærekrafts program 2022 for Toma Eiendomsdrift AS»

INFORMASJONSSIKKERHET

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

SERTIFIKATER OG MEDLEMSKAP

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 45001
- DnB & Landkredit forsikring - Personal forsikring- Gruppeliv m/ yrkesskade
- Simployer- Faglig HR Support
- Grønn Byggallianse
- Achilles/Startbank
- NHO Næringslivets hovedorganisasjon
- Norsk Eiendom
- SOA (Senter for opplæring i anleggsgartnerfaget)
- RVO Regional verneombud
- NemiTek
- Avvik.com (Nettsenteret AS)
- Standard Online AS
- Curoteck AS
- Eco OnLine

SPESIELLE FORHOLD

Ettervirkning fra pandemien har resultert i konsekvenser for selskapet og en del tid har blitt benyttet hovedsakelig til håndtering av pandemiens ringvirkninger. Herunder mye smittefravær og etterlevelse av strenge restriksjoner med fokus på mange ulike tiltak.

I oktober 2021 ble Toma Eiendomsdrift AS, ISO sertifisert innen ISO 9001, ISO 14001 og ISO 45001, og nytt ledelsessystem ble iverksatt på kryss og tvers av alle selskapets avdelinger. Frem mot medio 2022 har en del tid gått med på kontinuerlig implementering og opplæring av både nytt Ledelsessystem og opplæring i Sharepoint, som benyttes til selskapets fil- og infodeling. Resultatene fra 2022 må derfor ses i sammenheng med de ulike situasjonene både pandemien og dens påvirkning på selskapet samt implementering av nytt ledelsessystem.

REVISJONER

INTERNE REVISJONER

Internrevisjoner ble planlagt ved «Årsplan internrevisjon 2022». Tema for årets revisjoner var: HMS, Personalforvaltning og Leveranse. Totalt 1 revisjon ble gjennomført.

EKSTERN REVISJON

Selskapet har blitt revidert av SCANCERT i forbindelse med etablering av selskapets sertifikater knyttet til ISO 9001/14001 samt 45001.

Totalt 3 revisjoner ble gjennomført.

VURDERING – REVISJONER

- Selskapets avdelinger som ble revidert, gjordet et veldig godt forsøk til å levere i henhold til krav fra ISO standardene og den tiden de fikk til å både sette seg inn i nytt Ledelsessystem og dele info og læring i egen organisasjon.
- Selskapets organisasjon er omstillingsvillige og var engasjerte under revisjonene som ble utført.
- Avvik fra revisjonene ble opprettet i Avvik.com. Oppfølging av avvik fulgt og tiltak ble iverksatt og utført fortløpende.

HMS OG ARBEIDSMILJØ

Det systematiske og kontinuerlig forbedrings arbeidet av HMS og Kvalitets styres i hovedsak av selskapets HMS program. Dette programmet sikrer at alle personalansvarlige ledere i organisasjonen har kunnskap og verktøy for å identifisere alle relevante HMS momenter som gjelder for dem, inkludert selskapets målsettinger innenfor HMS og Kvalitet. Ledelsessystemet er tilgjengelig på SharePoint.

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

Utover dette benyttes følgende systemer i HMS arbeidet:

HLO – *Selskapets digitale personalforvaltningssystem*

M-Solution – *Selskapets digitale oppdrag og timeregistreringssystem Q4*

Avvik.com – *Selskapets forbedringssystem. Inkludert innmelding og saksbehandling av avvik.*

Questback – *Selskapets system for undersøkelser og kartlegginger.*

SYKEFRAVÆR

Selskapet benytter et digitalt oppfølgingssystem for oppfølging av medarbeiderne. Systemet het HLO, og all statistikk vist i rapporten er hentet fra dette systemet.

DEFINISJONER:

Egenmelding:

Korttidsfravær – lønsmottaker- syk uten erklæring fra lege.

Syk med lønn:

Korttidsfravær - lønsmottaker -syk mindre enn 16 dager og har erklæring fra lege.

Syk uten lønn:

Langtidsfravær – lønsmottaker- syk over 16 dager.

Totalt sykefravær:

Summen av egenmelding, syk med lønn og syk uten lønn.

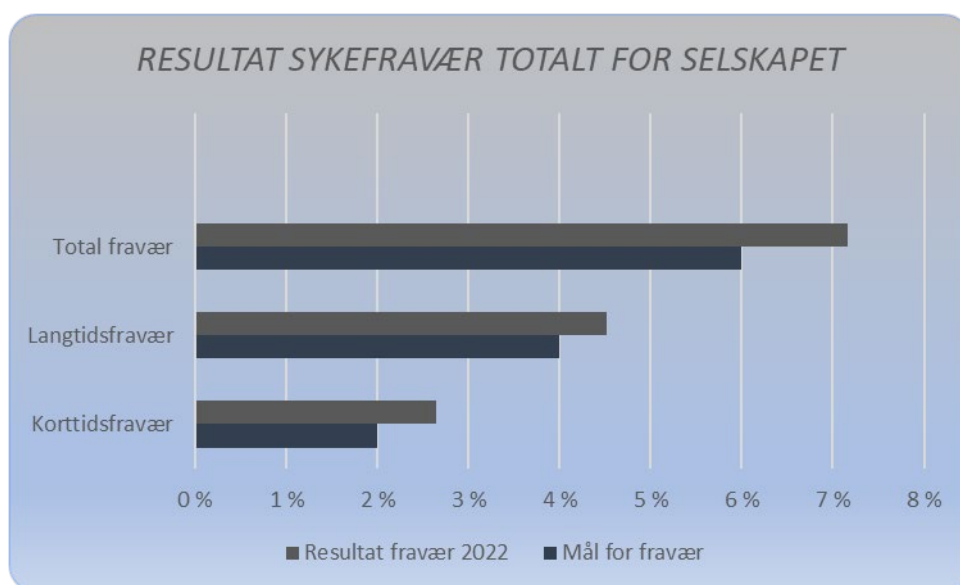
MÅLTALL FOR SYKEFRAVÆRET

Målsetting for selskapets sykefravær i 2022 var:

Mål korttid totalt: 2,0 %

Mål langtids totalt: 4,0 %

Mål totalt fravær: 6,0 %



VURDERING - SYKEFRAVÆR

Selskapets eksisterende system, HLO, for registrering av sykefravær, leverer ikke resultater og analyse på ønsket detaljert nivå som er splittet på pr avdeling i selskapet. Tallene i skjemaene over er derfor på selskapets totale fravær.

Toma Eiendomsdrift leverte negative tall på totalt sykefravær. Resultatet for selskapet endte med 7,16 % mot 7,75 % i 2021. Dette er en nedgang på ca 8%, men fremdeles 26 % høyere en målsetning som er på totalt 6 %.

ÅRSRAPPORT FOR 2022 – TOMA EIENDOMSDRIFT AS

På korttidsfravær scoret Toma Eiendomsdrift 2,64 % mot 2,72 % i 2021 som utgjør en forbedring på 3 %. Resultatet er dog 24 % høyere enn målsetning som var på 2 % for 2022.

På langtidsfravær scoret Toma Eiendomsdrift 4,52 % mot 5,03 % i 2021 som utgjør en nedgang på ca 10 %. Oppnådd resultat er fremdeles 12 % høyere enn målsetningen på 4 %.

Medvirkende årsak til noe høyere resultat enn målsetning antas å være sykdom relatert til fravær på grunn av Covid virus smitte.

Selskapet jobber ellers aktivt, målbevisst og systematisk med sykefraværet.

HR avdelingen er operasjonell og lett tilgjengelig ved ønske om bistand.

Det er en flat organisasjonsstruktur med kort veg til beslutningstaker.

Selskapet har i dag ikke et godt og tilfredsstillende system for å måle hvor stor andel av langtidsfraværet som er jobbrelatert. Slike data er vesentlige for å kunne ha kontinuerlig forbedringsarbeid relatert til fraværet.

Andelen korttidsfravær ved bruk av egenmelding er litt høy i forhold til mulighetene som ligger i IA avtalen. Legemeldt korttidsfravær medfører ofte en 3-5 dagers sykemelding. Det er fremdeles høy bruk av egenmeldinger, noe som krever mer og tettere oppfølging fra ledere. Dette medfører resulterer gjerne i at arbeidstaker kommer tidligere tilbake på arbeid.

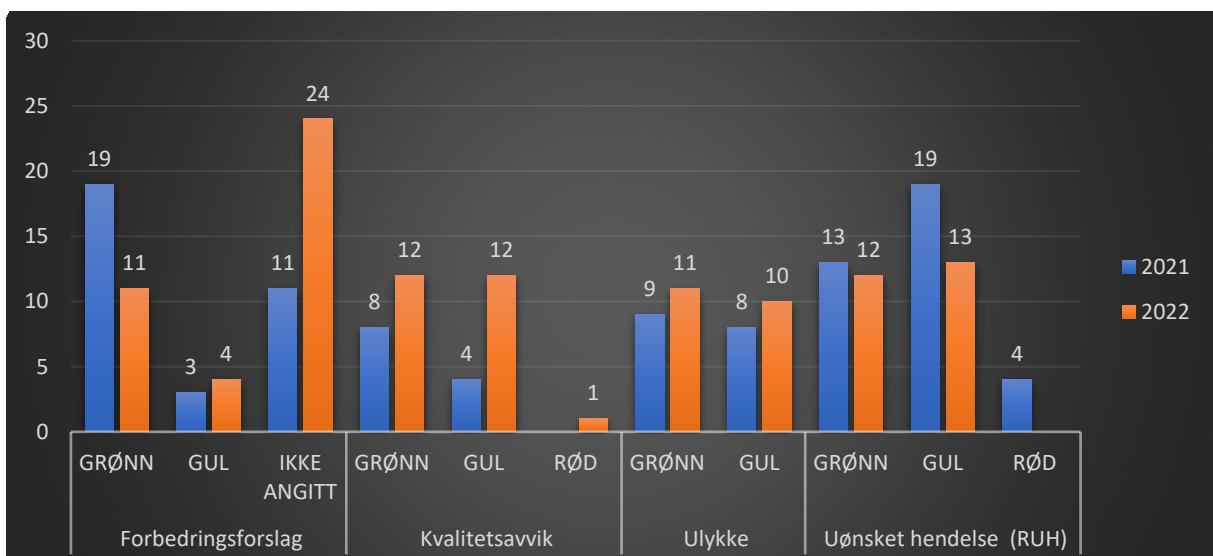
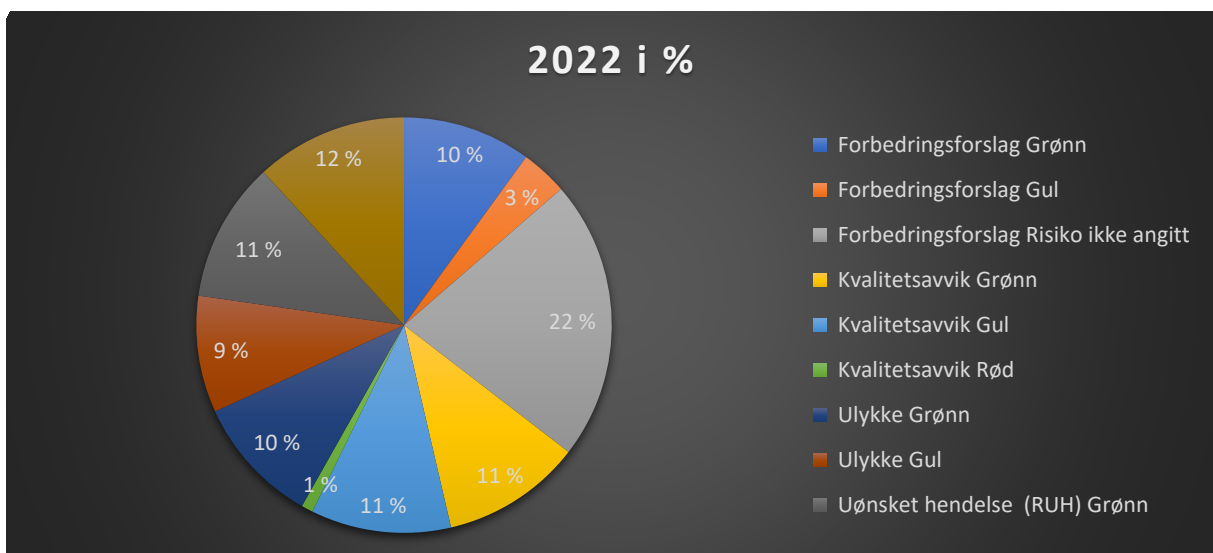
Som IA bedrift har den ansatte utvidet mulighet til å benytte egenmeldinger i forhold til selskap som ikke er IA bedrift. I dette ligger det en tanke om at man ikke skal behøve å gå til legen dersom man føler seg uvel eller er syk, og heller gjøre egne vurderinger i forhold til når en er frisk nok til å komme tilbake.

God og tett dialog med arbeidsgiver, sammen med et godt arbeidsmiljø, vil da sannsynligvis medføre bidra til at den syke vil være raskere tilbake i arbeid enn om en hadde fått en "standard" sykemelding på 3-5 dager (eller lengre). Ved å øke fokuset på dette i organisasjonen vil korttidsfraværet sannsynligvis kunne reduseres ytterligere, samtidig som dialogen og samarbeidsklime mellom leder og arbeidstaker bedres.

FELLES FOR AVVIKSREGISTRERINGER.

Data er hentet fra selskapets forbedringsportal avvik.com. Portalen er tilgjengelig for alle ansatte gjennom en webportal. Det forutsettes at innrapporterte saker er korrekt gjengitt og saksbehandlet. Skisser under viser Antall avvik registrert i 2022 + fordelt mellom de ulike kategoriene med risiko. I tillegg til en sammenligning av 2021 mot 2022.

Av skisser ser vi en økning av innrapporterte avvik på totalt 12%.



UØNSKEDE HENDELSER/ NESTEN ULYKKER

Selskapet har en fundamental tro på at skader og ulykker kan unngås gjennom etterlevelse av veletablerte rutiner. Særs viktig er det derfor at hendelser som nesten har medført skader eller ført til ulykker fanges opp og at det benyttes historiske erfaringer til å utarbeide eller utvikle nødvendige tiltak for å forebygge at farlige hendelser oppstår.

Det er innrapportert totalt 25 uønskede hendelser i 2022 mot 38 i 2021.

UØNSKEDE HENDELSER FORDELT

ETTER RISIKOPOTENSIALE:

- GRØNN: 12
- GUL: 13
- RØD: 0

Av de GULE sakene er de alvorligste knyttet til 5 saker.

1. Sak nr 9923: Kutt i finger. Bruk av utstyr uten hanske.
2. Sak nr 9914: Ansatt 8172, ble utsatt for vold på jobb.

3. Sak nr 9471: Angrepet av hund (Bitt) på kontorlokalet til kunden.
4. Sak nr 9119: Eddiksyre søl. Feil beholder.
5. Sak nr 8774: en ansatt ble observert i å klatre ut av liftkurven og opp i reoler uten å bruke fallsikringssele selv om fallsikringssele var tilgjengelig.

Øvrige GULE registreringer omhandler feil bruk av utstyr eller manglende opplæring.

UØNSKEDE HENDELSER FORDELT

ETTER KONSENKVENS

- 1 Ufarlig: 2
- 2 Mindre farlig: 14
- 3 Farlig: 5
- 4 Kritisk: 1
- 5 Katastrofalt: : 3

UØNSKEDE HENDELSER FORDELT

ETTER ÅRSÅK TIL HENDELSE

- Feil på rutiner: 9
- Orden og ryddighet: 7
- Feil hos leverandør: 3
- Mangelfull opplæring: 2
- Manglende kommunikasjon: 3
- Manglende rutiner: 1

UØNSKEDE HENDELSER FORDELT

ETTER TYPE HENDELSE

- Ergonomiske forhold: 1

- Farlige handlinger: 10
- Farlige forhold/ tilstand: 5
- Nesten ulykke/ tilløp til ulykke: 9

VURDERING - NESTENULYKKER OG UØNSKEDE HENDELSER

I 2022 er det opprettet færre avvik sammenlignet med 2021.

Avvikene som er opprettet er mer presise enn de foregående årene. Alle avvik blir fulgt opp, og alle sakene er behandlet og lukket.

Erfaringene skal benyttes til å utarbeide eller utvikle nødvendig tiltak for å forebygge alvorlige hendelser eller hindre at ulykker oppstår.

Av dette kan vi vurdere:

- Fokuset på bruk av avvikssystemet har gitt positive resultater med tanke på innholdet i registreringene.
- Det er fremdeles behov for ytterligere kompetanseheving rettet mot opprettelse av avvik i og avvikets beskrivelse.
- Selskapet må jobbe aktivt med å opprette flere avvik og differensiere hendelsene tydeligere.

INNRAPPORTERTE ULYKKER

Selskapets strategiske mål for helse, miljø og sikkerhet er at alle skader og uønskede hendelser skal forebygges, avdekkes og avverges. Selskapets mål er derfor NULL alvorlige ulykker.

Vi tror at skader kan unngås gjennom etterlevelse av etablerte rutiner, og skal ha en kontinuerlig forbedring av selskapets HMS resultater. Selskapets overordnede mål er derfor at det skal være NULL ulykker.

Det er innrapportert totalt 21 ulykker i 2022 mot 18 i 2021.

ULYKKER FORDELT ETTER

RISIKOPOTENSIALE:

- GRØNN: 11
- GUL: 10

ULYKKER FORDELT ETTER

KONSENKVENS

- 1 Ufarlig: 2
- 2 Mindre farlig: 10
- 3 Farlig: 8
- 4 Kritisk: 1

ULYKKER FORDELT ETTER ÅRSÅK TIL HENDELSE

- Feil på rutiner: 8
- Orden og ryddighet: 7
- Feil hos leverandør: 2
- Manglende kommunikasjon: 1
- Manglende rutiner:

ULYKKER FORDELT ETTER TYPE

HENDELSE:

- Fått tilsyn av helsepersonell: 12
- Ikke tilsyn av helsepersonell: 6
- Kun materielle skader: 3
- Skade på eget utstyr: 1
- Stikkskader: 2
- Vold: 1

FRAVÆRSSKADER

Selskapet kan pr 31.12-2022, ikke hente data på arbeidsrelatert fravær.

VURDERING - ULYKKER

Det er registrert 8 ulykker relatert til feil på rutiner. Selskapets fokus bør derfor være å innføre tettere oppfølging og opplæring med søkelys på bedre rutiner og HMS.

Selskapet bør også ha et system som kan synliggjøre arbeidsrelaterte fravær og årsaker. På den måten kan man jobbe aktivt og suksessfullt med fraværsreducerende tiltak.

Ulykker skal følges opp og erfaringene skal benyttes til å utarbeide eller utvikle nødvendig tiltak for å forebygge at alvorlige hendelser eller hindre at ulykker oppstår.

MEDARBEIDERUNDERSØKELSE

➤ Selskapet skal gjennomføre medarbeiderundersøkelse innen utløp av 2023. Siste medarbeiderundersøkelsen som ble gjennomført for samtlige ansatte var i 2018.

Undersøkelsen eies av HR direktør, og ble gjennomført ved bruk av en Questback med spesifikke parametere som var ønsket vurdert.

Etter undersøkelsen ble resultatene splittet pr avdeling og presentert av HR direktøren ved arbeidssamlinger i alle driftsregioner. Resultatene fra medarbeiderundersøkelsen ble deretter gjennomgått med den enkelte personalansvarlige leder som utarbeidet egne handlingsplaner basert på undersøkelsens funn i dens respektive avdeling. Handlingsplanen følges opp av avdelingsleder.

Selskapet hadde planlagt ny medarbeiderundersøkelse i 2020, men grunnet Covid19 pandemien ble det avgjort å utsette gjennomføringen i både 2021, 2022 noe som ikke er blitt gjennomført. Det er plan for gjennomføring innen utgangen av 2023.

VURDERING – MEDARBEIDERUNDERSØKELSE

Medarbeiderundersøkelsen er et viktig verktøy for å måle ansattes tilfredshet i sitt arbeid, og danner et godt fundament for den enkelte personalansvarlige leder sin videre utvikling.

Det er viktig at det gjennomføres regelmessige medarbeiderundersøkelser framover.

Medarbeiderundersøkelsen har vært et viktig og lærerikt verktøy for våre personalansvarlige ledere. Ikke minst for selskapets arbeid for økt trivsel.

HMS KPI

H1 VERDI (LTI):

H1- skade / LTI (Lost Time Injury) defineres som arbeidsrelatert personskade som har ført til fravær ut over skadedagen (egenmeldt og eller sykemeldt). Skaden skal ha oppstått av en plutselig og uventet påkjenning på kroppen i forbindelse med arbeid. Kink eller forstrekning oppstått under bæring, løfting eller lignende regnes ikke med, med mindre det har skjedd noe «ulykkes artet». Skaden skal ha ført til at personen blir fysisk eller mentalt ute av stand til å arbeide neste planlagt arbeidsdag eller skift i henhold til oppsatte planer. Fraværet beregnes i utgangspunktet fra dagen etter skaden (F-verdi).

Dødsulykke skal beregnes som en H1-skade og inngå innunder H1-verdien.

H1-verdien viser frekvensen av arbeidsrelaterte personskader, såkalte H1-skader, med fravær per. Million arbeidede timer.

Formel for utregning av H1-verdi:

$$\text{Skadefraværsfrekvens H1} = \frac{\text{Antall skader m/fravær} \times 1\,000\,000}{\text{antall arbeidstimer}}$$

H1 verdi for 2022:

Selskapet kan ikke per 31.12-2022 måle slike verdier på grunn av manglende data.

H2 VERDI (TRI):

H2-skade eller TRI (Total Recordable Injuries) defineres som det totale antall arbeidsrelaterte personskader.

H2-skader utgjør dermed summen av arbeidsrelaterte personskader både med fravær – det vil si H1-skade – og uten.

En arbeidsrelatert personskade uten fravær regnes som en skade som har oppstått av en plutselig og uventet påkjenning på kroppen i forbindelse med arbeid, og som har ført til:

- Nødvendig medisinsk behandling av medisinsk personell. Diagnostisering alene regnes ikke som behandling
- og eller begrensninger i arbeidsevne
- og eller omplassering på grunn av midlertidig redusert evne til å utføre sitt vanlige arbeid i henhold til oppsatte arbeidsplaner

H2-verdien viser frekvensen av totalt antall arbeidsrelaterte personskader per million arbeidede timer. Formel for utregning av H2-verdi:

$$\text{Total arbeidsskadefrekvens H2} = \frac{\text{Antall skader med og uten fravær} \times 1\,000\,000}{\text{antall arbeidstimer}}$$

H2 verdi 2022:

Selskapet kan ikke per 31.12-2022 måle slike verdier på grunn av manglende system for å hente ut data.

F VERDI – FRAVÆRSDAGER SOM FØLGE AV ARBEIDSRELATERTE SKADER:

Fraværsgener defineres som tapte arbeidsdager i forhold til det totale antall arbeidsdager den skadede er borte fra og med første dag etter at arbeidsskaden inntrådte. F-verdi viser fraværsmengden eller frekvensen av fraværsgener som følge av arbeidsskaden per million arbeidede timer.

Formel for utregning av F-verdi:

$$\text{Skadefraværsgener med skade F-verdi} = \frac{\text{Fraværsgener som følge av skade} \times 1\,000\,000}{\text{antall arbeidstimer}}$$

F verdi 2022:

Selskapet kan ikke per 31.12-2022 måle slike verdier på grunn av manglende system for å hente ut data.

VURDERING - HELSE, MILJØ OG SIKKERHET

SYKEFRAVÆR:

- Selskapet har i dag ikke tilfredsstillende systemet for å måle hvor stor andel av langtidsfraværet som er jobbrelatert. Slike data er vesentlige for å kunne arbeide systematisk med det forebyggende arbeidsrelaterte fraværet.
- Andelen korttidsfravær ved bruk av egenmelding er litt høy i forhold til mulighetene som ligger i IA avtalen.

RUH OG NESTENULYKKER:

- Det er vanskelig å benytte statistikken på et overordnet nivå, da 3 personer står for 11 av innmeldte saker.
- Det antas å være stor grad av underrapportering av hendelser i resten av organisasjonen.
- De som har benyttet systemet og registrert saker, har gjort dette utført så å si på en tilfredsstillende måte som sikrer god saksbehandling og sporbar dokumentasjon. Selskapet bør allikevel ha fokus på økt kompetanse innen opprettelse av saker og innhold som opprettes.

ULYKKER:

- Feil på rutiner eller orden og ryddighet, er identifisert som største årsak (18 saker) til at ulykker inntreffer.
- I lys av antall ulykker, sett opp mot antall innmeldte RUH, er det sannsynlig at det er betydelig underrapportering av sistnevnte. Dette gjør at arbeidsgiver ikke får fanget opp og analysert trender med hendelser hvor det er skadepotensiale på en tilfredsstillende måte.
- Det bør også være økt fokus på risikokartlegging av arbeidssituasjoner hvor det er mulighet for tilflukt, fallulykker, kuttskader og sammenstøt.

YTRE MILJØ

Toma Eiendomsdrift er en leverandør av tjenester til det private næringslivet og det offentlige. Våre tjenester har i liten grad samme påvirkning på miljøet som industrien har, men vi anser det like fullt som viktig at selskapet aktivt bidrar til å bevare miljøet, fordi alle aktive miljøaktører er med på å dra utviklingen i riktig retning.

Selskapet følger konsernets (Tomagruppen) policy for ytre miljø, og har utarbeidet et eget miljøprogram med oversikt over miljøaspekt, definerte måltall for organisasjonens påvirkning, samt tiltak for forbedring. Miljøtiltakene er også iverksatt i selskapets HMS program for å sikre etterlevelse og eierskap i hele driftsorganisasjonen.

ANALYSE AV YTRE MILJØ

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

- Transport
- Strøm
- Kjemikalier
- Maskiner
- Avfall

MÅL & RESULTAT- SELSKAPETS PÅVIRKNING TIL YTRE MILJØ

1. 50 % av bilparken til Toma Eiendomsdrift skal være el-biler innen utløpet av 2023.

RESULTAT PR 2022
Pr 31.12.2022 er 45 av 115 servicebiler i bedriften EL-biler. Dette utgjør 39% mot 34% i 2021.
2. 50 bygg skal digitaliseres med energibesparende tiltak innen utløpet av 2023.

RESULTAT PR 2022
Pr 31.12.2022 er 28 registrert i ECD mot 17 i 2021.
3. Toma Eiendomsdrift skal få oversikt over energiforbruket på egne kontorer innen utløp av 2022 i den hensikt å redusere energiforbruket på egne kontorer.

RESULTAT PR 2022
Det er utfordrende å hente data da selskapet i all hovedsak sitter i leiet lokaler og får energi som en andel av felleskost.
4. Toma Eiendomsdrift skal kartlegge kjemikaliebruk i Driften, med den hensikt å redusere bruk og miljøbelastningen. Ikke minst standardisere innkjøpet og tilgjengeliggjøre behovsliste i ECO-Online.

RESULTAT PR 2022
Det er gjennomført en kartlegging av hvilke kjemikalier som finnes ute på hver avdeling. Videre er arbeidet med å gjøre en behovsvurdering for å redusere antall kjemikalier igangsatt. Total oversikt er sendt til leverandør (AhlSell) for erstatning av eksisterende bruk opp mot deres sortiment og anbefaling.
5. Toma Eiendomsdrift skal få oversikt over egen maskinpark innen utløpet av 2022, med den hensikt å redusere andelen av maskiner som går på fossilt brennstoff.

RESULTAT PR 2022
Selskapet har pr 31.12.2022 utarbeidet et felles anleggsregister. Registeret er 95% komplett. Hensikten er at dette registret skal være en dynamisk liste. Videre vil selskapet benytte registret til å investere både i bedre og mer miljøvennlig utstyr og maskiner.
6. Toma Eiendomsdrift skal kildesortere i både egne og leide kontorlokaler.

RESULTAT PR 2022
Det er i dag standardisere avfallsbeholdere og etablere kildesortering i de lokasjonene dette manglet. Renovasjonsetatens lokale krav til sortering derimot vil spille en rolle inn her da alt avfall deponeres i samme «restavfall» kontainer.

ÅRSRAPPORT FOR 2022 – TOMA EIENDOMSDRIFT AS

Avdeling	Papir	Plast		Mat	Rest	Kommentar
Skedsmo	Ja	Nei		Nei	Ja	Gårdeier har bare papirdunk og restavfallsdunk
Vestfold						Ingen egne eller leide kontorer.
Stavanger	Ja	Ja		Ja	Ja	Ivaretas av renholder
Bergen	Ja	Ja		Ja	Ja	Gjelder Kroatjønneveien 15, hovedkontoret
Trondheim	Ja	Ja		Nei	Ja	Vi har ikke sortering for mat i Trondheim og vi benytter huseiers søppelrom.
Økern	Nei	Ja		Nei	Ja	Sorterer Ikke inne i lokaler, men kildesortering av metall, el-avfall, trevirke, bildekk, plast, glass foregår på ute-lager i div. containere og leveres til N.G
Ryen					Ja	Renholder ivaretar videre sortering i søppelrom

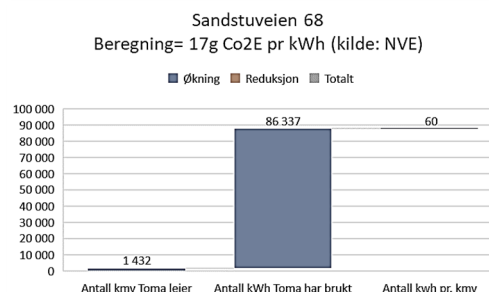
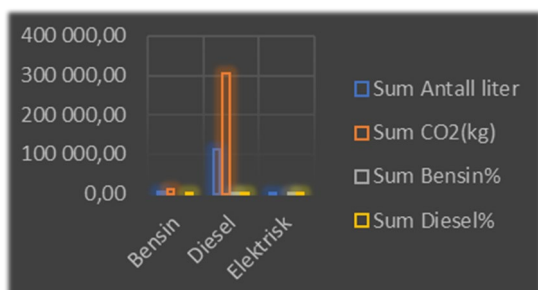
7. Toma Eiendomsdrift skal innen utløpet av 2023 sette opp et klimaregnskap for:

- Scope 1: Drivstoffs forbruk
- Scope 2: Energiforbruket på kontorer.

RESULTAT PR 2022

Scope 1: Totalt Co2 utslipp servicebiler 2022: 317 424 kg. Fordeling: Bensin: 11 600 kg Co2 og Diesel: 305 823 kg Co2.

Scope 2:



VURDERING AV SELSKAPETS PÅVIRKNING PÅ YTRE MILJØ

- Utviklingen av Co2 utslippet har økt med 7 % siden 2021. I 2021 hadde selskapet totalt Co2 utslipp på 296 360 kg, der andelsfordelingen var: Bensin: 6 205 kg Co2 og Diesel: 290 155 kg Co2.

Oversikt over antall biler: (Kilde: Autolease)

	2021:	2022
Totalt:	136	131
Diesel:	94	83
Bensin:	1	0
Elektrisk:	41	48

- Selskapet bør fortsette arbeidet med å etablere klimaregnskap og eventuelt bli klimanøytralt.
- IOT- avdelingen må arbeide videre med samsvarsoversikt knyttet til miljøkrav.

SOSIALE FORHOLD

Yrkesaktivitet er samfunnets viktigste bidrag til verdiskapning. Samtidig er inaktivitet en av velferdsstatens største trusler for fremtiden. Fremtidsutsikter er derfor prisgitt selskapets evne til å inkludere mennesker i samfunnet som av ulike grunner ikke tar del i verdiskapningen - mennesker med ressurser, lyst og evner til å gjøre en solid innsats for vår felles fremtid.

Selskapet mener at næringslivet kan, og bør gå i spissen for dette samfunnsoppdraget av to grunner; Verdiskapningen på lang og kort sikt er viktig, og det moralske kompasset som fester seg i bedriftens DNA underbygger en solidarisk og inkluderende kultur vi alle er tjent med.

MÅL & RESULTAT- SOSIALE FORHOLD

- Kompetansekartlegging ute i organisasjonen
 - Del mål 1: Videreutvikle kompetansekartlegging fra 2021
 - Del mål 2: Anskaffe fagbrev/ dokumentasjon på de i organisasjonen som mangler dette og lagre det i personalsystemet.
 - Del mål 3: kurse ansatte som behøver det i henhold til tjenesteleveranse selskapet tilbyr.

- Toma Eiendomsdrift skal ta inn 2 lærlinger i året og i 2021 hadde selskapet totalt 3 lærlinger.

- Toma Eiendomsdrift skal ta inn 4 personer i arbeidstrening pr år.
 - Mål hvor mange har kommet seg ut i arbeid?

- Selskapet skal innen utløp av 2023 etablere system for å fremskaffe tall på turnover.

RESULTAT 2022

Kompetansekartlegging ble igangsatt i 2021. Kartleggingen er verken oppdatert eller fornyet i 2022.

RESULTAT 2022

Det har vært utfordrende å anskaffe lærlinger innen byggdrift yrket.

RESULTAT 2022

I 2022 hadde selskapet 8 personer i arbeidstrening.

Oversikt over antall som er kommet ut i arbeid etter arbeidstrening er uklart.

RESULTAT 2022

Tall på turnover er ikke mulig å anskaffe for 2022.

VURDERING AV SOSIALE FORHOLD

Overordnet kompetanse kartlegging bør være i fokus fremover. Dette er vesentlig for økt kompetanse i organisasjonen og selskapet. Oppfølging av de ansatte og plan for økt kompetanse i henhold til kursing er ikke er pliktig på alle områder, dog relevant på mange områder for å nå mål

i forbindelse med selskapets strategiske jobb fremover. Ikke minst vil det bidra til å styrke selskapets leveranser og renommé hos kunder og i markedet.

Bruk av prosesser og opplæringsplaner i selskapets Ledelsessystemet bør prioriteres og følges. Selskapets ledere bør ha en plan for hvordan de planlegger å gjennomføre økt kompetanse i egen organisasjon.

Med hjelp fra selskapets HR avdeling bør det implementeres en rutine på for aktivt å kunne rekruttere nye ressurser, som å ta inn personer i arbeidstrening. Ikke minst oppfølging av deres vei videre i arbeidslivet og samfunnet.

KVALITET

Kvalitet er en essensiell del av det å drive et bærekraftig drift. Å levere tjenester som møter kundens krav og forventninger vil medføre fornøyde kunder, i tillegg til å bedre kundeforholdet. Fornøyde kunder vil også gjøre at Toma vil beholde flere av sine eksisterende kunder, samt tiltrekke nye kunder som sikrer fremtiden for selskapet. Det skaper en sikrere arbeidsplass for selskapets ansatte og gir samtidig muligheter til flere gode ansettelser. Samtidig vil det gi et grunnlag for lønnsomheten i selskapet som videre gir mulighet for å investere i gode verktøy og utviklingsmuligheter for kunder og ansatte. Det å levere kvalitet vil derfor være en stor del av det å være et bærekraftig selskap.

Selskapet måler kvalitet på leveransen ved å gjennomføre kundetilfredshet undersøkelse etter oppstart hos nye kunder, intern kvalitetskontroll av egen leveranse hos eksisterende kunder og kundetilfredshet undersøkelse hos eksisterende kunder.

Selve Spørreundersøkelsene er laget ut i fra Questback og alle avvik registreres og følges opp i selskapets system, Avvik.com.

MÅL FOR KVALITET DRIFT OG VEDLIKEHOLDSTJENESTER

MÅL-NYE KUNDER

- Kundetilfredshet etter oppstart hos nye abonnementskunder:
- ✓ 100% av alle nye abonnementskunder skal motta en kundeundersøkelse fem uker etter oppstart.
 - Resultatet av undersøkelsen skal være minimum 85%.

1. Har Toma levert oppstarten i henhold til forventninger?
2. Har dialogen mellom dere og Toma vært tilstrekkelig i oppstarten
3. Er oppstarten gjennomført til avtalt tid?
4. Er dere som kunde fornøyd med allokert personell fra Toma?

Spørsmål som stilles i spørreundersøkelsen for oppstart av nye kontrakter:

RESULTAT KUNDETILFREDSHETSUNDERSØKELSE

I 2022 hadde selskapet 14 nye prosjekter som resulterte nye forhandlede kontrakter.

Det ble utført kundetilfredshetsundersøkelse på totalt 8 av de nye kontraktene som utgjør totalt 57% av alle nye forhandlinger.

Resultat av undersøkelsene ga en score på 100 %.

MÅL-INTERN KONTROLL:

Intern kvalitetskontroll ABO & Borettslagskunder kunder:

- Det skal gjennomføres interne kvalitetskontroller på 70% av våre abonnementskunder årlig. (Begrensning: ABO kunder med årlig omsetning over kr.100 000)
- Det skal gjennomføres interne kvalitetskontroller på 50% av våre borettslagkunder årlig. (Begrensning: ABO kunder med årlig omsetning over kr.100 000)
 - Resultatet av de interne kvalitetskontrollene skal gi en score på 85%.

Kontrolloppgaver som må utføres i Kvalitetsrapporten:

Tilsyn av regelmessige oppdrag

- ✓ Kontroller driftsplan, stemmer driftsplanen med behov og realitet. Er alle kritiske tilsyn utført og dokumentert (HMS)? Er det kontroll på loggføring?
- ✓ Er det orden på tilleggsoppdrag og fakturering av disse?
- ✓ Ta stikkprøver av enkelt oppgaver.

Orden og ryddighet

- ✓ Er det rent og ryddig der vi har ansvar på eiendommen?
- ✓ Sjekk driftsrom og lager, er det ryddig? lagres kjemikalier forsvarlig?
- ✓ Er tekniske rom ryddige og ikke brukt til lagring?
- ✓ Sjekk verktøy, maskiner og utstyr (vedlikehold og orden)

Bruk av uniform/ fremtreden

- ✓ Riktig tøy og profilering? Rent, ikke slitt. Tilstrekkelig antall osv.

Kundens vurdering

- ✓ Leveranse
- ✓ Tidsfrister
- ✓ Dialog
- ✓ Forbedringspunkter

RESULTAT INTERN KVALITETSKONTROLL

Intern kvalitetskontroller utført totalt i 2022: (Kilde Rapport mottatt fra Servicesenter)

Abonnementskunder:

Antall 18

Borettslagskunder:

Antall 0

Selskapet har totalt 216 ABO kunder.

Omlag 78 av de er ABO kunder over 100 000,- pr år. Antall utførte kvalitetskontroller utgjør 23 %.

Om lag 37 av de er Borettslagskunder over 100 000,- pr år. Antall utførte kvalitetskontroller utgjør 0 %.

Selskapets resultatkrav på 85% ble ikke oppnådd. Resultat pr 31.12-2022 var på 80,83 % på de kontroller som ble gjennomført.

KVALITETSAVVIK

Totalt er det innrapportert 25 kvalitetsavvik i 2022 mot 15 i 2021. En økning på 60 %. (Kilde: Avvik.com)

KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER TYPE AVVIK

- Ekstern Revisjon- 4
- Internt avdekket- 17
- Kundeklager- 4

KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER SPESIFISERT TYPE

- Dårlig kvalitet i utførelse- 6
- Etterlevelse av regelverk- 8
- Fakturafeil- 1
- IT Systemer- 3
- Leveranse delvis utført- 3
- Leveranse ikke utført

KVALITETSAVVIK ETTER DIREKTE ÅRSÅK

- Feil hos leverandør- 2
- Feil på rutine- 8
- Manglende dokumentasjon: 3
- Manglende kommunikasjon: 2
- Orden og ryddighet: 7
- Mangelfull opplæring: 1
- Manglende rutiner: 2

KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER POTENSIELT FARENIVÅ

- Ufarlig- 5
- Mindre farlig- 13
- Farlig- 5
- Kritisk- 1

KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER RISIKO:

- GRØNN- 12
- GUL- 12
- RØD- 1

- Avvik risikokategorisert **RØD** gjelder Leverandøravtale som ikke etterleves av leverandør. Sortimentet som er besluttet på bakgrunn av best HMS beskyttelse for organisasjonen er ofte utsolgt. Og butikkpersonalet følger ikke fast sortiment hvis en ansatt handler over disk.

- Av de **GULE** sakene er det alvorligste avviket: Under interkontroll ble det oppdaget feilfakturerings av en kunde mellom tidsperioden april 2021 t.o.m desember 2022. Dette utgjorde totalt 70 095,- Kunden er blitt fulgt opp både muntlig og elektronisk og beløpet er kreditert kunden.
- Av de **GRØNNE** sakene er den alvorligste saken: Defektgardintrapp i servicebil. Gardintrappen er erstattet med ny.

VURDERING KVALITETESAVVIK

Selskapet har gjennom året hatt godt fokus på å opprette avvik generellt. 17 av alle avvik innen kategorien er internt avdekket.

Selskapet bør fortsette forbedringsarbeidet med fokus på å minimere avvik på grunn av feil på rutine, Etterlevelse av regelverk, dårlig kvalitet i utførelse, i tillegg til orden og ryddighet. Oppdrag bør ikke gjennomføres hvis det ikke er tilstrekkelig info, opplæring eller riktig utstyr egnet for oppdraget.

Det kreves også mer fokus på Kvalitet og HMS. Repeterende opplæring og HMS kurs bør iverksettes. HMS bør prioriteres og legges inn som daglig gjøremål.

FORBEDRINGSSYSTEM

Forslag til forbedring som oppdages og innrapporteres av organisasjonen er verdigfullt. Dette bidrar til riktig endringsvekst i selskapet som er speilet utviklingen i markedet og bransjen, noe som bidrar til å oppnå Toma Eiendomsdrift sitt mål om å være den beste i markedet innen egne segmenter.

Dette speiler også kundenes krav og forventninger til Toma Eiendomsdrift AS.

Selskapets organisasjon er vaksom og fremoverlente. Selskapet ønsker også gode endringer velkommen og er skodd for å ta raske beslutninger der det kreves. I 2022 ble det implementert flere nye systemer som skal bidra til økt kvalitet i leveransene til selskapet. Disse var: M-Solution, Unit 4, Motimates, Sharepoint og til slutt helt ny Intranett med Oppgradert personalhåndbok.

FORBEDRINGSFORSLAG

Totalt er det innrapportert 39 Forbedringsforslag i 2022 mot 33 i 2021. En økning på 12 % (Kilde: Avvik.com)

KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER TYPE AVVIK

- Annet- 8
- Instruks/ prosedyre- 5
- Materiell- 24
- Opplæring/ kompetanse- 2

KVALITETSAVVIK ETTER DIREKTE ÅRSÅK

- Feil hos leverandør- 4
- Feil på rutine- 3
- Orden og ryddighet: 5
- Mangelfull opplæring: 1
- Manglende rutiner: 2
- Ikke oppgitt- 24

KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER POTENSIELT FARENIVÅ

- Ufarlig- 5
- Mindre farlig- 13
- Farlig- 5
- Kritisk- 1

KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER RISIKO:

- GRØNN- 11
- GUL- 4
- RØD- 0
- Ikke angitt- 24

SAKER OPPRETTET

Av GULE saker er det tre av fire saker som omhandler feil og mangler på servicebiler. Siste saken omhandler feil eller mangler på maskiner/ utstyr.

Av GRØNNE saker er det fem saker som omhandler feil på servicebiler. Tre saker omhandler feil/ mangel på maskiner/ utstyr. En sak registrert på forsinkelser på offentlig transport. Og to saker omhandler manglende leveranse pga feil hos kunde.

VURDERING AV FORBEDRINGSFORSLAG

Etter avvikenens innhold vurderes det at selskapet bør ha mer fokus på service utført på egne servicebiler. Ellers behøves det fortsatt opplæring på hvor avvik skal opprettes. Dette gjelder feil og mangler hos kunde. I slike tilfeller må kundens FDV system benyttes.

Selskapet jobber aktivt og oppfordrer sin organisasjon om opprettelse av forbedringsforslag noe som bidrar til verdiskapning i selskapet.

Organisasjonen er omstillingsdyktige og omstillingsvillige og klare for endring. Det kreves en felles tiltaksplan for å øke både bevissthet, kompetanse og kunnskap.

Ressurs bør avsettes og øremerkes for bedre implementering av nye systemer, rutiner og prosesser for å oppnå ønsket nivå for HMS og Kvalitet i selskapet.