



RESULTATRAPPORT 2023

TOMA EIENDOMSDRIFT AS

HMS & KVALITET





Utarbeidet av:

Atefeh Sori - HMS og Kvalitetsleder

HMS OG ARBEIDSMILJØ

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

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

Utover dette benyttes følgende systemer i HMSK arbeidet:

Unit 4 – *Virksomhetens digitale personalforvaltningssystem*

M-Solution – *Virksomhetens digitale oppdrag og timeregistreringssystem*

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

Questback & Microsoft Forms – *Virksomhetens system for undersøkelser og kartlegginger.*

SYKEFRAVÆR

Virksomheten benytter applikasjonen M-solution til timeregistrering, fraværsregistrering, fakturagrunnlag, oppfølging av oppdrag og ansatte.

Definisjoner:

Egenmelding:

Korttidsfravær – lønsmottaker- syk uten erklæring fra lege.

Syk med lønn:

Korttidsfravær – lønsmottaker -syk inntil 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.

MÅL & RESULTAT- HMS OG SOSIALEFORHOLD

MÅL: Målsetting for virksomhetens sykefravær i 2023 var:

Mål korttid totalt: 2,0 %

Mål langtids totalt: 4,0 %

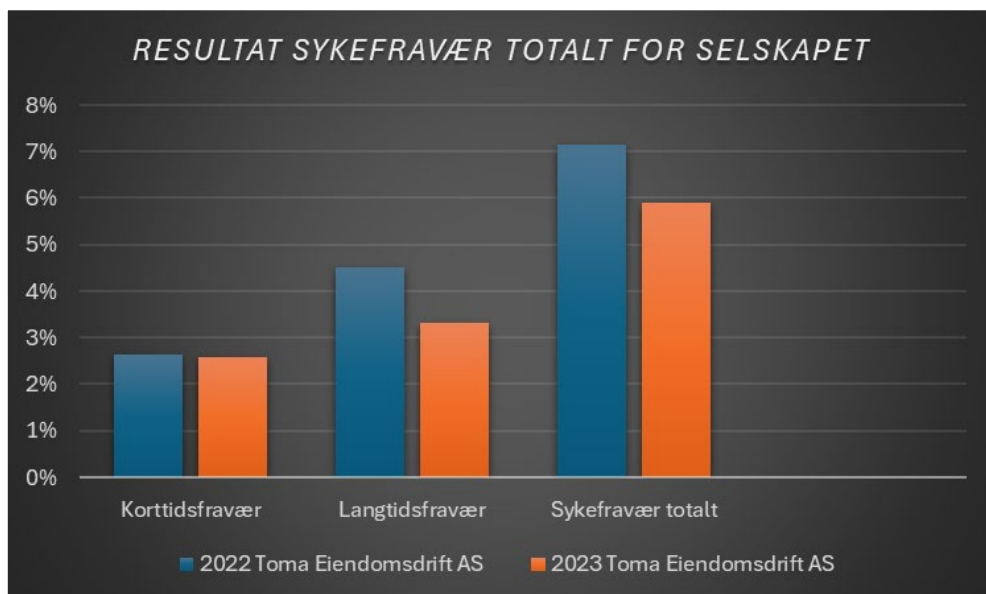
Mål totalt fravær: 6,0 %

RESULTATRAPPORT PR AUGUST 2023 – TOMA EIENDOMSDRIFT AS

RESULTAT: I 2023 har virksomheten redusert sitt totale sykefravær med 1,26% sammenlignet med 2022. Målsetning for totalt sykefravær er nådd med margin på 0,01 %, noe som gir et totalt resultat på 5,90 % for hele driftsåret 2023.

Resultatet for korttidsfraværet er på 2,57 %, en reduksjon på 0,07 % sammenlignet med 2022. Dog oppnådde ikke virksomheten sine målmåltall på 2,0 %.

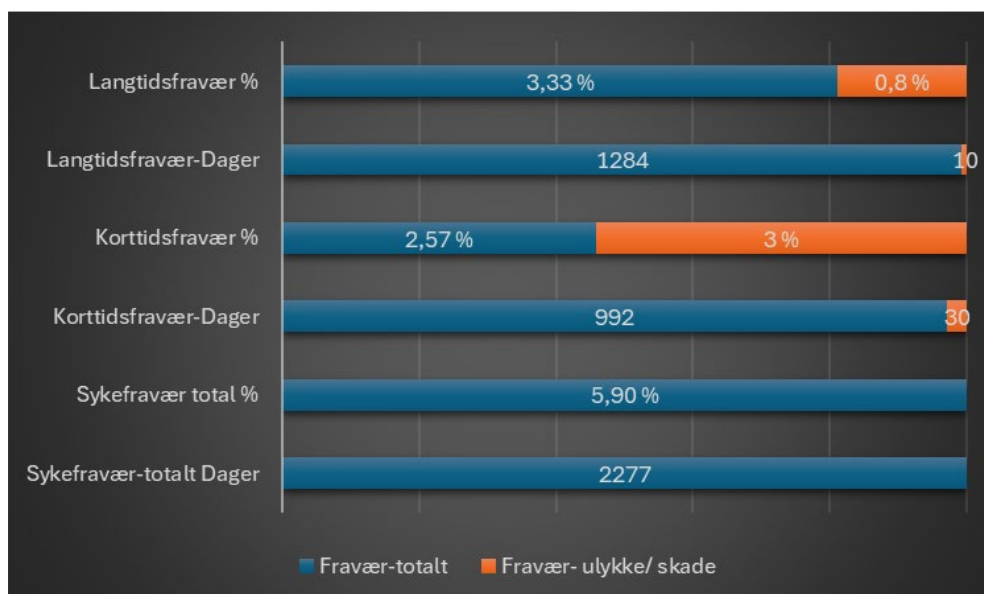
Resultat for langtidsfraværet er på 3,33 %, som er en reduksjon på 1,19 % sammenlignet med 2022. Virksomheten har nådd sitt mål for 2023 med margin på 0,67%.



UTDYPING - SYKEFRAVÆR

Virksomheten har totalt hatt 2 277 dager med fravær.

Av disse utgjør korttidsfraværet 992 dager, derav 30 dager er i forbindelse med totalt antall 3 uhell/ Skader, noe som utgjør ca 3%. 1 284 dager er langtidsfravær, derav 10 dager er i forbindelse med uhell/ skade. Noe som utgjør 0,8%.



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 2023:

$(3 \text{ skader med fravær} \times 1\,000\,000) / 215$
 $124,35 \text{t} = 13,95$ (Kilde: Sykefraværsrapport + Avviksregistreringer)

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 begrensinger 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 2023:

$(14 \text{ skader m/u fravær} \times 1\,000\,000) / 215$
 $124,35 = 65,08$ (Kilde: Sykefraværsrapport + Avviksregistreringer)

F VERDI – FRAVÆRSDAGER SOM FØLGE AV ARBEIDSRELATERTE SKADER:

Fraværsdager 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 fraværsomfanget eller frekvensen av fraværsdager som følge av arbeidsskaden per million arbeidede timer.

Formel for utregning av F-verdi:

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

F verdi 2023:

$(40 \times 1\,000\,000) / 215$ $124,35 = 185,94$ (Kilde: Sykefraværsrapport + Avviksregistreringer)

RESULTATRAPPORT PR AUGUST 2023 – TOMA EIENDOMSDRIFT AS

MÅL: Ledelsen skal delta på avdelingsmøter 2 ganger pr år pr avdeling. Målet er å være mer synlig i organisasjonen.

RESULTAT: Ledelsen har aktivt deltatt på alle avdelingsmøter gjennom 2023.

MÅL: Ledelsen skal innføre «ut av kontoret» dagen. Ledelsen skal ut og jobbe i felteten gang pr år sammen med driftsorganisasjonen.

RESULTAT: Virksomheten nådde målsetning.

MÅL: Bidrag til økt trivsel ved å innføre minst en samling/ vårfest hvert år for alle regioner.

RESULTAT: Virksomheten nådde målsetning.

MÅL: Vernerunder- Det skal utføres minst to vernerunder pr avdeling/ pr lokasjon.

RESULTAT: Virksomheten nådde målsetning.

MÅL: Verneombud- Rekruttere verneombud + verneombud skal læres opp grundig.

RESULTAT: Virksomheten nådde målsetning.

MÅL: Virksomheten skal etablere systemer for å fremskaffe tall på turnover i virksomheten innen utløpet av Q4 2023

RESULTAT: Virksomheten nådde ikke målsetning.

MÅL: Virksomheten skal gjennomføre medarbeiderundersøkelse innen utløpet av 2023.

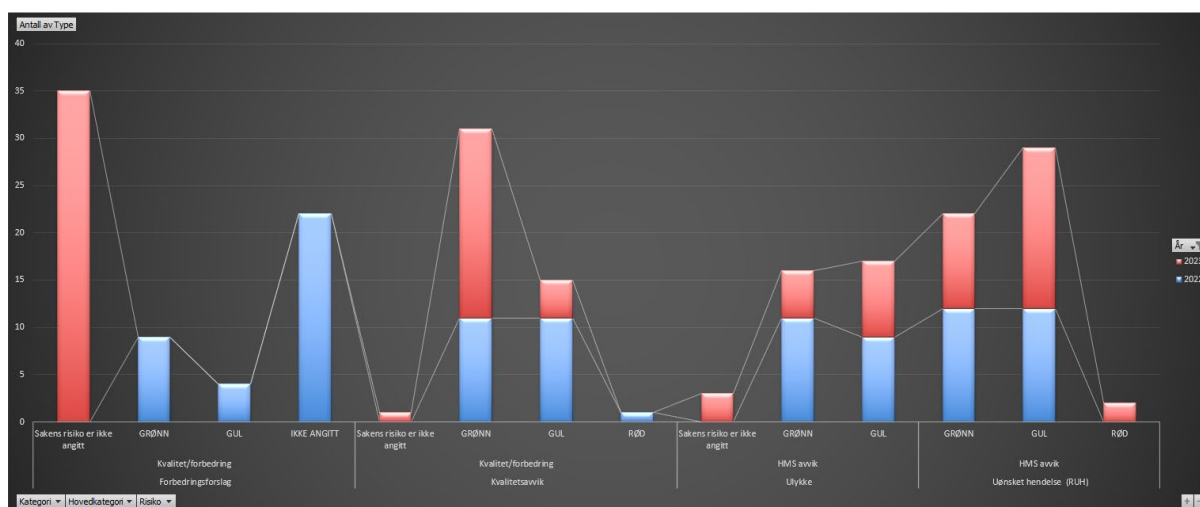
RESULTAT: Virksomheten nådde ikke målsetning.

FELLES FOR AVVIKSREGISTRERINGER

Data er hentet fra virksomhetens forbedringsportal avvik.com. Portalen er tilgjengelig for alle ansatte gjennom en webportal. For enklere tilgang har virksomheten også opprettet QR kode både for Avvik.com og opprettelse av SJA (Sikker jobb analyse). Det forutsettes at innrapporterte saker er korrekt gjengitt og saksbehandlet.

Skisser under viser antall avvik registrert i 2023, fordelt mellom de ulike kategoriene med risiko. I tillegg til en sammenligning av 2023 mot 2022.

I 2023 ble det registret totalt 105 avvik, mot 102 registrerte avvik i 2022. En økning på totalt 3%.



UØNSKEDE HENDELSER/ NESTEN ULYKKER

Virksomheten 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 29 uønskede hendelser i 2023 mot 24 i 2022.

UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER

RISIKO:

- GRØNN: 10
- GUL: 17
- RØD: 2

UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER

KONSENKVENS

- 1 Ufarlig: 3
- 2 Mindre farlig: 11
- 3 Farlig: 10
- 4 Kritisk: 1
- 5 Katastrofalt: 4

UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER ÅRSÅK TIL HENDELSE

- Feil på rutiner: 6
- Feil opplæring: 1
- Orden og ryddighet: 6
- Orden og ryddighet, Feil hos leverandør: 1
- Orden og ryddighet, Feil på rutine: 1
- Feil hos leverandør: 3
- Feil hos leverandør, Feil på rutine: 1
- Mangelfull opplæring: 2
- Manglende dokumentasjon: 1
- Manglende kommunikasjon, Orden og ryddighet, Feil på rutine: 1
- Manglende rutiner: 5
- Orden og ryddighet, Manglende dokumentasjon: 1

UØNSKEDE HENDELSER FORDELT ETTER TYPE HENDELSE:

- Ergonomiske forhold: 3
- Farlig handling: 6
- Farlige forhold/ tilstand: 11
- Nesten ulykke/ tilløp til ulykke: 9

VURDERING - UØNSKEDE HENDELSER OG NESTEN ULYKKER

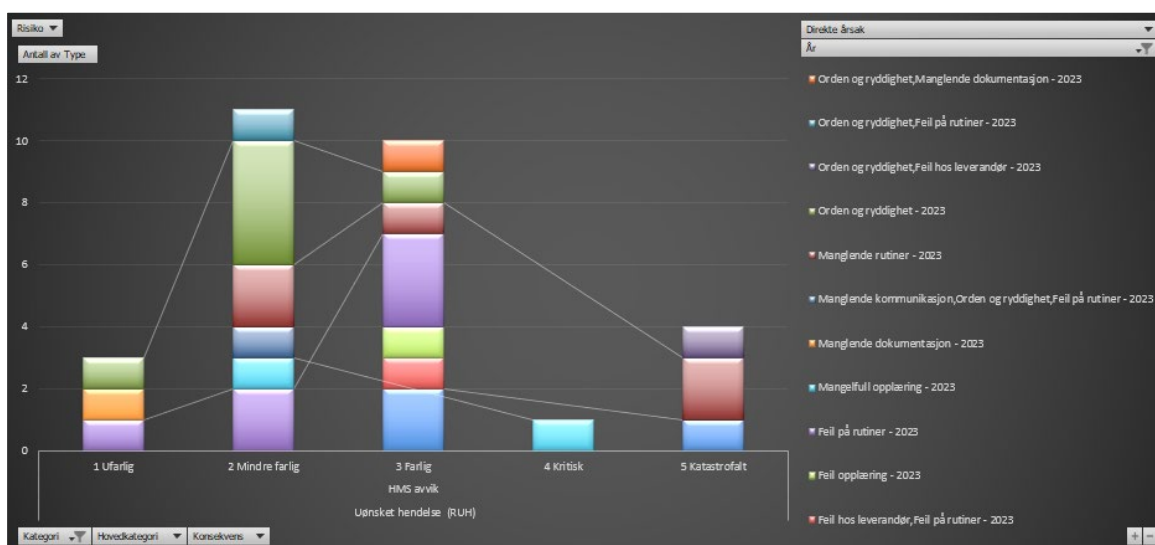
I 2023 er det opprettet noen få flere avvik innenfor kategorien, sammenlignet med 2022.

Av totalt 29 registrerte avvik er 26 saker lukket, mens 3 gjenstår å behandles/ lukkes.

Avvikene som er opprettet er mer presise enn de foregående årene.

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

Det kreves at hvert enkelt ansatt i forkant av igangsettelse av oppdrag, vurdere de farene som kan oppstå under arbeidets utførelse. SJA, Sikker Jobb Analyse, er et viktig verktøy som benyttes i dette arbeidet. For enkelt tilgjengeliggjøre opprettelse og innsending av SJA, har virksomheten besluttet å lage SJA skjema i microsoft Forms. Dette er implementert og distribuert i form av QR-kode til alle ansatte. Fra og med og-live dato den 30. 06-2023 og frem til 31. 12-2023 opprettet 122 SJA. Innsamlede skjemaer er enkelt tilgjengelig for alle avdelingsledere.



ULYKKER

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

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

Det er innrapportert totalt 16 ulykker i 2023 mot 21 i 2022.

ULYKKER FORDELT ETTER RISIKOPOTENSIALE:

- GRØNN: 5
- GUL: 8
- Sakens risiko er ikke angitt: 3

ULYKKER FORDELT ETTER KONSENKVENS

- 1 Ufarlig: 7
- 2 Mindre farlig: 6
- Mangler konsekvens: 3

ULYKKER FORDELTE ETTER ÅRSÅK TIL HENDELSE

- Feil på rutiner: 3
- Orden og ryddighet: 3
- Orden og ryddighet, Feil på rutine: 1
- Feil hos leverandør: 2
- Manglende rutiner: 3
- Manglende rutine, Feil på rutine: 1
- Ingen benevnelse: 3

ULYKKER FORDELTE ETTER TYPE HENDELSE:

- Fått tilsyn av helsepersonell: 14
- Kun materielle skader: 2

VURDERING - ULYKKER

I 2023 er det opprettet færre avvik innenfor kategorien, sammenlignet med 2022. Av totalt 16 registrerte avvik er 12 saker lukket, mens 4 gjenstår å behandles/ lukkes.

Avvikene som opprettes bør analyseres i hver avdeling for å kunne aktivt og målrettet jobbe med forbedringer i egen organisasjon.

Oppdrag bør ikke gjennomføres der det ikke er tilstrekkelig info, manglende opplæring eller riktig utstyr, egnet for gjennomføring av oppdraget.

KVALITETSAVVIK

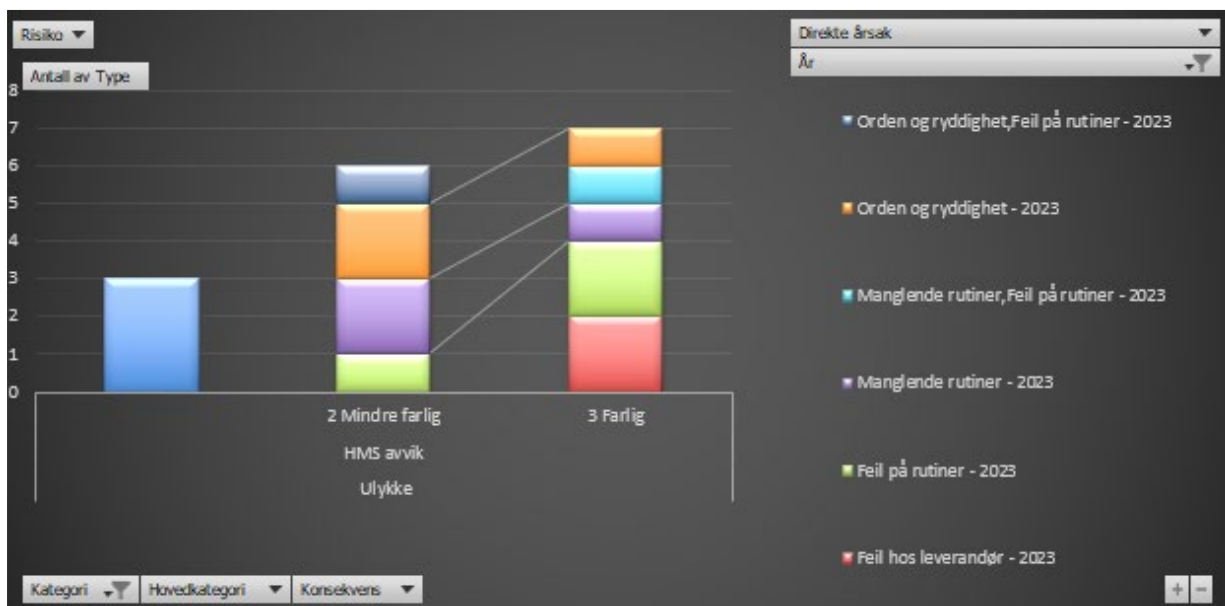
Totalt er det innrapportert 25 kvalitetsavvik i 2023 som er likt antall som i 2022. 13 av avvikene er internt avdekket, mens 2 er kundeklager.

KVALITETSAVVIK FORDELTE ETTER RISIKOPOTENSIALE:

- GRØNN: 20
- GUL: 4
- Sakens Risiko er ikke angitt: 1

KVALITETSAVVIK FORDELTE ETTER KONSENKVENS

- 1 Ufarlig: 17
- 2 Mindre farlig: 6
- 4 Kritisk: 1



- Mangler konsekvens: 1

KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER ÅRSAK TIL HENDELSE

- Feil på rutiner: 8
- Feil på opplæring: 2
- Orden og ryddighet: 6
- Manglende rutine: 1
- Feil hos leverandør: 4
- Mangelfull opplæring: 2
- Manglende dokumentasjon: 1
- Ingen benevnelse: 1

KVALITETSAVVIK FORDELT ETTER SPESIFISERT TYPE:

- Dårlig kvalitet i leveranse: 4
- Etterlevelse av regelverk: 7
- Feil faktura: 1
- IT systemer: 1
- Leveranse delvis utført: 4
- Leveranse ikke utført: 8

VURDERING KVALITETSAVVIK

Av totalt 25 registrerte avvik er 20 saker lukket, mens 5 gjenstår og behandles/ lukkes.

Virksomheten har gjennom året søkt å øke fokus på opprettelse av avvik generelt. 13 av alle avvikene innen kategorien er opprettet av en og samme avdeling. Det er fortsatt behov for å motivere og minne om viktigheten rundt opprettelse av avvik. Avvik/ funn vil bidra til å gjøre oss bedre.

Virksomheten bør fortsette forbedringsarbeidet med fokus på å minimere avvik på grunn av dårlig kvalitet, leveranse delvis utført og leveranse ikke utført. Det er totalt 16 avvik som omhandler disse tre kategoriene. Etterlevelse av regelverk er nest største kategori.

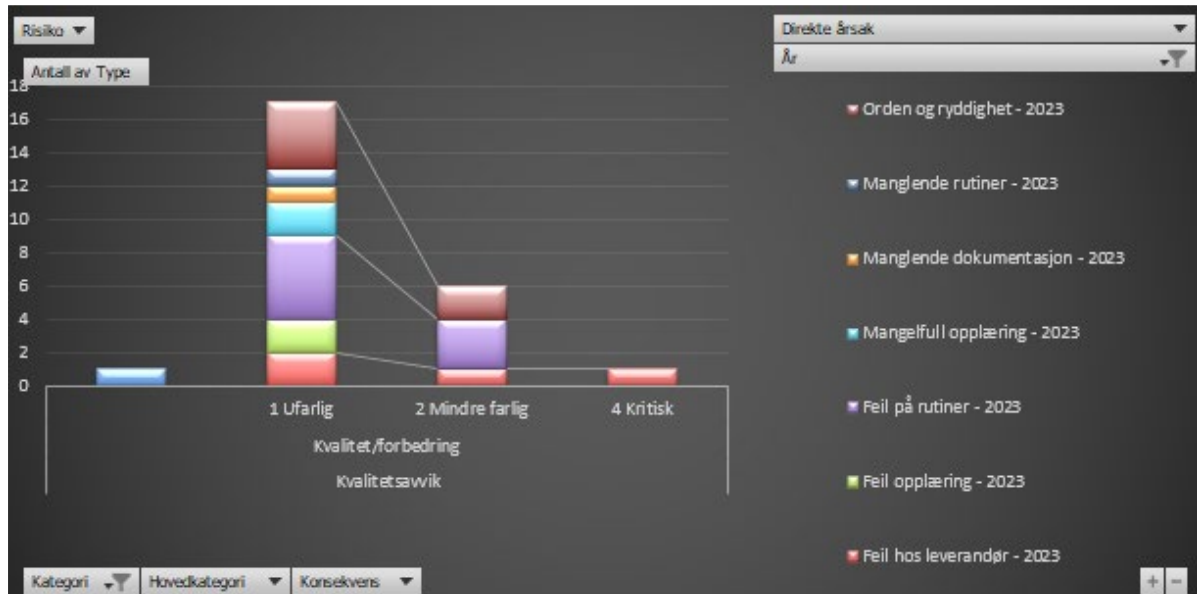
Det kreves også mer fokus på kvalitet og HMS. Repeterende opplæring og HMS kurs bør iverksettes. HMS bør prioriteres og legges inn som daglig gjøremål.

FORBEDRINGSFORSLAG

Totalt er det innrapportert 35 forbedringsforslag i 2023 mot 39 i 2022.

FORBEDRINGSFORSLAG FORDELTE ETTER TYPE:

- Instruks/ prosedyre: 9
- Materiell: 10
- Opplæring/ kompetanse: 11
- Annet: 5



VURDERING AV FORBEDRINGSFORSLAG

Etter avvikenes innhold vurderes det at virksomheten bør ha mer fokus på kriterier for tildeling av kategori. Av totalt 35 forbedringsforslag som er innmeldt, er 4 relatert til systemforbedring og 8 som omhandler ønske om kurs/ opplæring. Resterende 22 skulle ha vært ført under kvalitetsavvik.

VURDERING – GENERELLT AVVIKSREGISTRERINGER

Virksomheten jobber aktivt og oppfordrer sin organisasjon om opprettelse av forbedringsforslag, noe som bidrar til verdiskapning i virksomheten.

Fokuset på bruk av avvikssystemet har gitt positive resultater med tanke på innholdet i registreringene, som blir kvalitetsmessig bedre for hvert år

Det er fremdeles behov for å redusere terskelen for å opprette avvik. Behov for ytterligere kompetanseheving rettet mot opprettelse av avvik og avvikets beskrivelse og forståelse av rotårsak under behandling av avvikene.

Virksomheten må jobbe aktivt med sine avdelinger og organisasjon slik at opprettelse av avvik omtales som positivt og bidragsyttende i virksomheten strategiske og målrettede arbeid i fremtiden.

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 virksomheten.

FORBEDRINGSSYSTEM

Forslag til forbedring som oppdages og innrapporteres av organisasjonen er verdigfult. Dette bidrar til riktig endringsvekst i virksomheten, som er speilet i markedsutviklingen i og bransjen, som bidrar til at Toma Eiendomsdrift når sitt mål om å være markedsledende innen egne segmenter, ikke minst kundenes krav og forventninger til Virksomheten.

Virksomhetens organisasjon er vaksom og fremoverlente. Virksomheten ønsker også gode endringer velkommen og er skodd for å ta raske beslutninger der det kreves. Gjennom de siste to årene er det blitt implementert flere nye systemer, som skal bidra til økt kvalitet i leveransene til virksomheten. Disse er: M-Solution, Unit 4, Motimates, Sharepoint og til slutt helt ny Intranett med oppgradert personalhåndbok.

E-læring ser vi er nøkkelen til å nå ut til alle ansatte da virksomhetens leveranser er landsdekkende og avstandene er store. Det opprettes mange nye kurs via Motimates. I tillegg har virksomheten implementert løsning for å kartlegge behov for kompetanseheving og kurs i organisasjonen. Effekten av økt kurs spekter og gjennomførte kurs vil gi høyere resultat effekt og økt målbar kompetanse i 2024. Oppfordring og bistand med kartlegging og påmelding til ulike kurs er nødvendig i virksomhetens avdelinger.

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 virksomheten aktivt bidrar til å bevare miljøet. Alle aktive bidrag fra flere miljøaktører er med på å dra utviklingen i riktig retning.

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

ANALYSE AV YTRE MILJØ

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

- Transport
- Strøm
- Kjemikalier
- Maskiner
- Avfall

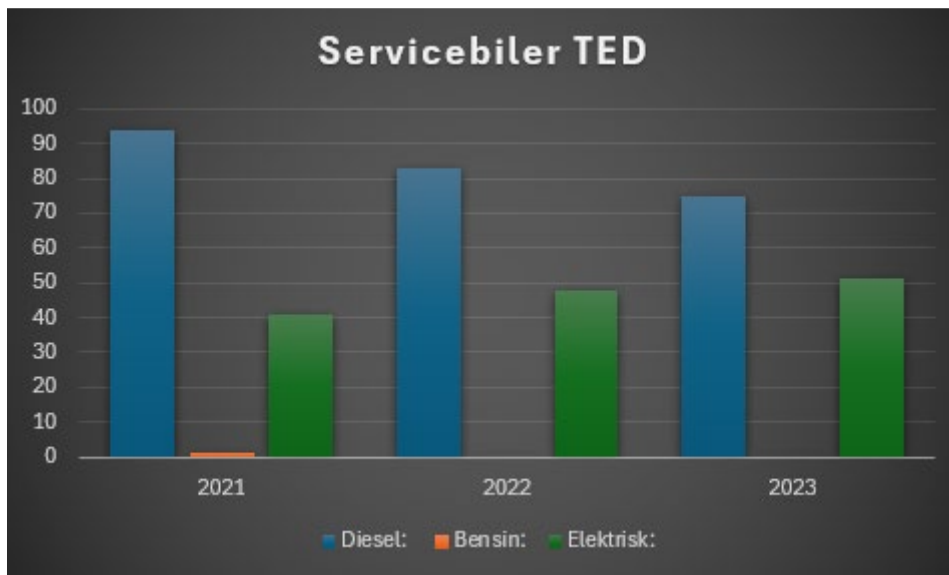
MÅL & RESULTAT- VIRKSOMHETENS PÅVIRKNING PÅ YTRE MILJØ

MÅL: 50 % av bilparken til Toma Eiendomsdrift skal være elbiler innen utløpet av 2023.

- Valg av bil skal baseres på biler som har mindre utslipp, i den hensikt å kunne redusere Co2 utslipp.
- Fortsette å føre oversikt over kjørte km månedlig. I den hensikt å bytte på biler som har krevende ruter der km stand er høy. Dette vil bidra til bærekraftig drift og resultat.

RESULTAT: Pr 31.12.2023 er 51 av 126 servicebiler i bedriften er EL-biler. Dette utgjør 40% mot 37% i 2022. Virksomheten fører månedlig oversikt over KM kjørte i sine avdelinger. Co2 utslippet kalkuleres under resultat for Scope 1.

Oversikt over antall biler: (Kilde: Autolease & KM registrering TED)



MÅL: 50 bygg skal være digitalisert med energibesparende tiltak (IOT), innen utløpet av 2023.

- Kartlegge markedet og behovet for slik tjenesten.
- Promotering via Salgsavdelingen.
- Tilnærme oss markedet via salg og eksisterende drift.
- Synliggjøre smart drift.

RESULTAT: Pr 31.12.2023 er 29 registrert i ECD mot 28 i 2022.

MÅL: Toma Eiendomsdrift skal kontinuerlig oppdatere oversikt over eget kjemikaliebruk i den hensikt å redusere bruk og miljøbelastningen, i tillegg til å standardisere type kjemikalier.

- Reduksjon av mengde, preferere miljøvennlige løsninger.
- Oppdater liste i Eco-Online
- Risikovurdere alle produkter og tilgjengeliggjør produktdatablad for organisasjonen via Eco-Online.

RESULTAT: Det er gjennomført en kartlegging av hvilke kjemikalier som finnes ute på hver avdeling, der de også er risikovurdert. Kjemikalier pr avdeling er opprettet med QR kode som skal gi enkel tilgang til avdelingens kjemikaliealternativer og datablader. Videre er behov og sortiment vurdert ift. mengde volum for å redusere antall kjemikalier. Kjemikalier som har høyt volum i forbruk, er i stor grad drivstoff til vedlikeholds-utstyr som benyttes i driften. Eks på disse er gressklipper, gresstrimmer, snøfreser ol. Substitusjonsvurdering av eksisterende kjemikaliesortiment er gjennomført. Der virksomheten har størst påvirkning er ved å redusere bruk av utstyr som er drivstoffstyrt. El-utstyr er vurdert men utfordringen med utskifting til mer miljøvennlig utstyr oppstår da leveransene som gressklipping, trimming av trær og busker og snøbrøyting, ikke vil kunne utføres på en effektiv måte.

MÅL: Toma Eiendomsdrift skal kontinuerlig oppdatere oversikt over egen maskinpark i den hensikt å redusere andelen av maskiner som går på fossilt brennstoff for å redusere Co2 utslipp.

- Kartlegg oversikt over maskinpark med tilhørende data og kriterier. Eks;CO2 utslipp, serienummer, alder og sikkerhetsdatablad.
- Gjelder alle maskiner/ utstyr som er motorisert med avskrivningsverdi på kr 15 000 og over.
- Legge inn timer på maskiner som er i drift. Der utstyret/ maskinene ikke har timetellere, må data innhentes via drivstoffsforbruk. Miljøutslippet kan regnes ut i fra innkjøpt drivstoff.

RESULTAT: Virksomheten har pr 31.12.2023 fortsatt sin kartlegging av et komplett felles anleggsregister. Det er registeret? 375 ulike utstyr. Hensikten er at dette registret skal være en dynamisk liste, som skal bidra til å kunne holde oversikt over krav til dokumentert og sertifisert opplæring. Videre vil virksomheten benytte registret til å investere både i bedre, og mer miljøvennlig utstyr og maskiner. Det er pr 31.12.2023, ingen utstyr som har timetellere. Virksomheten har heller ikke gode nok systemer til å kunne hente ut data på antall liter kjøpte/ forbrukt drivstoff.

RESULTATRAPPORT PR AUGUST 2023 – TOMA EIENDOMSDRIFT AS

MÅL: Toma Eiendomsdrift skal kildesortere i alle kontorlokaler.

- Standardisere avfallsbeholdere.
- Etablere kildesortering hvis dette mangler på lokasjoner.
- Legg inn som krav til avfallsstasjoner/ gjenvinningsstasjoner og kildesortering i alle nye leieforhold.

RESULTAT: 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.

AVDELING	PAPIR	PLAST	MAT	REST	KOMMENTARER
Skedsmo	Ja	Nei	Nei	Ja	Det er bestilt inn miljøstasjon til eget kontor. Men gårdeier har kun container for papir og restavfall.
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, ei-avfall, trevirke, bildekk, plast, glass foregår på utelager i div. containere og leveres til N.G
Ryen	Ja	Nei	Ja/ Nei	Ja	Avfall stasjon er tilgjengelig på et av to kontorseksjoner.

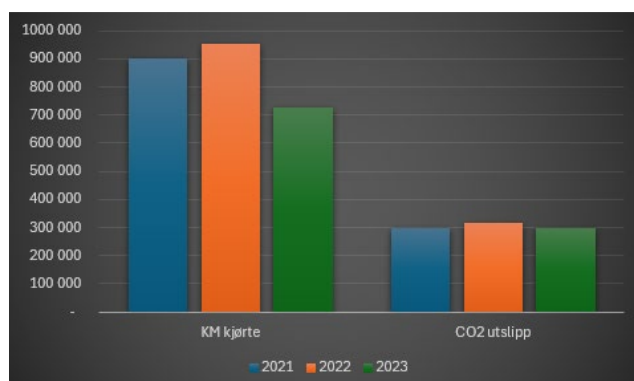
MÅL: Toma Eiendomsdrift skal innen utløpet av 2023 sette opp et klimaregnskap for scope 1 og 2 i den hensikt å kartlegge utslippskilder og beregning av utslipp.

- Scope 1: Driftsbilene
 - Klimaregnskapet skal baseres på antall kjørte km og eller fylt drivstoff.
- Scope 2: Energiforbruket.
 - Oversikt over alle lokasjoner. Både leide og eide. (Adresse, kontor/ driftskontor, antall ansatte og Kvm)

RESULTAT: Scope 1: Totalt Co2 utslipp servicebiler 2023: 296 566 kg mot 317 424 kg i 2022.

(Kilde: Autolease)

RESULTAT: Scope 2: Virksomheten har ikke lykkes med å fremskaffe energiforbruk på egne kontorer da energiforbruk er inkludert i felleskostnader virksomheten leier lokaler.



SOSIALE FORHOLD

MÅL & RESULTAT- SOSIALE FORHOLD

MÅL: Toma Eiendomsdrift skal kartlegge eksisterende kompetansen i organisasjonen i den hensikt:

- Hvilken kompetanse organisasjonen besitter i dag målt mot krav til kompetanse virksomhetens tjenesteleveranser tilbyr.
- Satsning for å øke andelen av våre ansatte som har fagbrev.
- Tilby dokumenterte og sertifiserte kurs etter behov i forhold til kartlegging.
- Benytt Toma Academy plattform-Motimate for å tilby flere aktuelle kurser

RESULTAT: Virksomheten har opprettet og implementert kompetansematrise som skal bidra til å gi oversikt over hvilken kompetanse organisasjonen besitter pr d.d., i tillegg til hvilken kurs/ kompetanse de har behov for, for å kunne utføre sine oppgaver i henhold til kundekrav, og kontrakter. Virksomheten har også opprettet om lag 23 kurs i Toma Academy/ Motimate for enkelt å kunne dokumentere nødvendig kurs som gjennomføres. Kurs i Motimates opprettes kontinuerlig og etter innmeldt behov.

MÅL: Toma Eiendomsdrift skal gjennomføre opplæringsplan for alle i drifts organisasjonen.

RESULTAT: Virksomheten har etablert drifts-forum, der hensikten er å bedre dialogen, dele informasjon og øke kommunikasjonen ut i driftsorganisasjonen. Det er etablert kurs på hvordan bruke Ledelsessystemet til TED? der mye nyttig informasjon og dokumenter er lagret, som skal bidra til å lette jobben som kreves av en mellomleder. Kurset gis via Toma Academy/ Motimate.

MÅL: Toma Eiendomsdrift skal ta inn 2 lærlinger i året.

RESULTAT: Virksomheten nådde målsetning.

MÅL: Toma Eiendomsdrift skal ta inn 10 personer i arbeidstrening.

- Mål hvor mange av de i arbeidstrening har kommet seg ut i arbeidslivet.?

RESULTAT: Virksomheten nådde sitt med 50% i forhold til målsetning.

VURDERING AV SOSIALE FORHOLD

Yrkesaktivitet er samfunnets viktigste bidrag til verdiskapning. Samtidig er inaktivitet en av velferdsstatens største trusler for fremtiden. Fremtidsutsikter er derfor prisgitt virksomhetens 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.

Virksomheten 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.

Overordnet kompetanse kartlegging bør være i fokus fremover. Dette er vesentlig for økt kompetanse i organisasjonen og virksomheten. Oppfølging av de ansatte og plan for økt kompetanse i henhold til kursing er relevant på mange områder for å nå mål i forbindelse med virksomhetens strategiske jobb fremover. Ikke minst vil det bidra til å styrke virksomhetens leveranser og renommé hos kunder og i markedet.

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

Med hjelp fra virksomhetens HR avdeling bør det implementeres en rutine 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 utføre en bærekraftig drift. Å levere tjenester som møter kundens krav og forventninger vil medføre fornøyde kunder, i tillegg til å opprettholde et godt kundeforhold. Fornøyde kunder vil også gjøre at Toma l beholder flere av sine eksisterende kunder, samt tiltrekke seg nye kunder som, sikrer fremtiden for virksomheten. Det skaper en sikrere arbeidsplass for virksomhetens ansatte og gir samtidig muligheter til flere gode ansettelse. Samtidig vil det gi et grunnlag for lønnsomheten i virksomheten 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.

Virksomheten 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 blir sendt ut via Microsoft Forms og alle avvik registreres og følges opp i virksomhetens system, Avvik.com.

MÅL & RESULTAT-KVALITET

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%.

RESULTAT: Virksomheten nådde ikke målsetning for 2023.

I 2023 hadde virksomheten 22 nye prosjekter som resulterte i nye kontrakter.

Det ble utført kundetilfredshetsundersøkelse på totalt 21 av de nye kontraktene som utgjør totalt 95% av alle nye kontraktsinngåelser.

Svar- spørreundersøkelsen for oppstart av nye kontrakter:

- ✓ Har Toma levert oppstarten i henhold til forventninger?
 - 15 kunder svarte ja.
- ✓ Har dialogen mellom dere og Toma vært tilstrekkelig i oppstarten?
 - 17 kunder svarte ja.
- ✓ Er oppstarten gjennomført til avtalt tid?
 - 18 kunder svarte ja.
- ✓ Er dere som kunde fornøyd med allokert personell fra Toma?
 - 16 kunder svarte ja.

RESULTATRAPPORT PR AUGUST 2023 – TOMA EIENDOMSDRIFT AS

Tilbakemelding- spørreundersøkelsen for oppstart av nye kontrakter:

POSITIVE TILBAKEMELDINGER	NEGATIVE TILBAKEMELDINGER	ANDRE TILBAKEMELDINGER
Vi opplever et meget godt samarbeid med godt kvalifisert personell fra Toma. De er raske til å følge opp og gjør en meget tilfredsstillende jobb.	Veldig varierende kvalitet på personell, noen er veldig flinke mens andre må stadig minnes på de mest naturlige arbeidsoppgaver. Ellers har vi opplevd i den senere tid noe mindre innsats ift. proaktivitet hos vaktmesterne. Savner også at vaktmestere har satt seg inn i avtalen og kjenner til hva som skal leveres ihht avtalen. Et fåtall av vaktmesterne har med seg basisverktøy for å løse enkle arbeidsoppgaver for å lukke avvik.	Spørsmålene er lite relevante da kontraktene er reforhandlet.
At dere sender ut noen til å sjekke egen kvalitet er over forventet.	Veldig mye mangler og folk som ikke gjør det de skal.	Skjøner ikke hvilken oppstart. Får svar når jeg spør, liten erfaring enda.
	Ikke tilfreds med vasking, dere nevnte at dere støvsuget i renner foran heisen. Ikke gjort. Matte ligget sammenrullet i heis i nr 13 noen dager. Matter skal leveres samme dag som vasking. Nye matter er levert idag 10.10. Tok for lang tid fra jeg ringte og nevnte matter i 3,4,5 og 6 etg. Nesten 14 dager. Hadde dialog med toma vedr. Lev av matter, men som sagt ble ikke matter levert når jeg ba om det. Vasking må bli bedre.	Avtalen spenner over et vidt felt av eiendomstjenester. For en av tjenestene, vaktmestertjenesten, ønsker vi videre dialog for å endre omfanget av tjenesten noe. Dette vil bli tatt opp med Toma i løpet av oktober.
	Det er en ikke fungerende tjeneste og vi ønsker å avslutte kundeforholdet.	
	Første faktura var feil.	

RESULTATRAPPORT PR AUGUST 2023 – TOMA EIENDOMSDRIFT AS

MÅL: 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%.

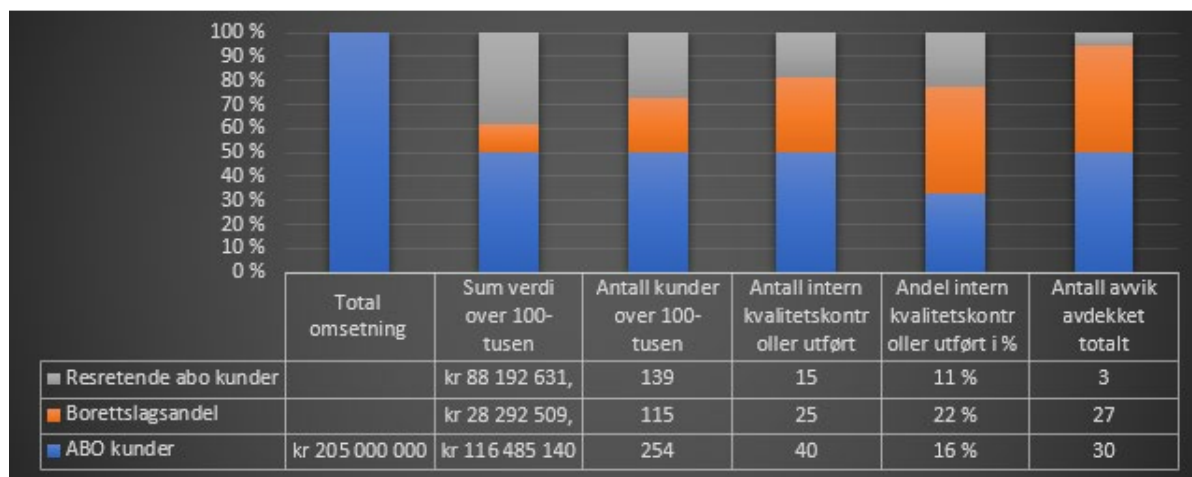
RESULTAT: I 2023 har Virksomheten hatt totalt 254 abo kunder i motsetning til 2022 der da antallet var 216, med omsetning på over kr. 100 000. Dette utgjør en økning av abo kunder på 12% sammenlignet med 2022. (Kilde Rapport mottatt fra Servicesenter)

Av disse er antall 115 kunder innen kategorien Borettslagskunde og 139 innen resterende Abo kunder.

Pr 31.12. 2023 ble det totalt utført 40 Intern kvalitetskontroller. Av disse ble det utført 25 intern kvalitetskontroll hos borettslagskunder og 15 innen resterende abo kunder.

Virksomheten nådde ikke sine mål innen kategorien. Det ble utført intern kvalitetskontroll på om lag 16% av totalt 254 abo kunder.

Virksomhetens totale resultatkrav på 85% ble nådd, med gjennomsnittlig resultat på 85,71%.



Resultat og tilbakemelding på punkter i intern kvalitetskontroll:

Tilsyn av regelmessige oppdrag

Kontrollpunkt:

- ✓ 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.

Funn:

- Under kontrollen ble det avdekket totalt 14 funn/ avvik. Resultatkrav var på 85%. Virksomheten oppnådde 60%.

Orden og ryddighet

Kontrollpunkt:

- ✓ 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)

Funn:

- Under kontrollen ble det avdekket totalt 2 funn/ avvik. Resultatkrav var på 85%. Virksomheten oppnådde 94,29%.

Bruk av uniform/ fremtreden

Kontrollpunkt:

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

Funn:

- Under kontrollen ble det avdekket totalt 9 funn/ avvik. Resultatkrav var på 85%. Virksomheten oppnådde 74,29%.

Kundens vurdering om:

Kontrollpunkt:

- ✓ Leveransen
- ✓ Tidsfrister
- ✓ Dialog
- ✓ Forbedringspunkter

Funn:

- Under kontrollen ble det avdekket totalt 5 funn/ avvik. Resultatkrav var på 85%. Virksomheten oppnådde 95,24%.

MÅL: Driftsmøter/ kundemøter

- Virksomheten skal ha minst to kundemøter pr kunde, pr avdeling.

RESULTAT: Pr 31.12. 2023 kan det dokumenteres gjennomført 19 kundemøter. Samtidig er intern kvalitetskontroller også å anse som oppfølging av kunder. Om lag ble det gjennomført også 40 Intern kvalitetskontroller.

Virksomhetens mål er å anse som ikke nådd pga manglende dokumentasjon, selv om tilbakemeldingen er at kundeoppfølging er en viktig del av avdelingsleders oppgaver og dette gjennomføres i veldig stor grad, selv om det ikke er ført referat fra møtene.

VURDERING AV MÅL:

Virksomheten har i dag 21 avdelinger og om lag 676 abo kunder med varierende omsetning. I gjennomsnitt er det om lag 32 kunder pr avdeling. Omsetningsstørrelsen på kundene variere også i stor grad. Ifølge målene til virksomheten skal hver avdeling gjennomføre ca 64 kundemøter pr år. KPI mål som er noe urealistisk og bør vurdere å presisere mål ytterligere.

Virksomheten behøver også å dokumentere utført arbeid og prosessene i drift i mye større grad enn det som gjøres pr d.d. Det er derfor planlagt fra og med 2024 å ha større fokus på dokumentasjon og oppfølging av KPI mål i avdelingene. Det er utarbeidet rapport Maler «BR rapportering Økonomi & KPI» som skal bidra til å hjelpe og veilede avdelingsledere til å lykkes i sitt arbeid.