



- Personalarbeidet er blitt enklere, det krever mindre tid og arbeid, sier (bak fra v) Ester Belsvik, eier og gründer, Miriam Schulz, renholdsleder i Førde, (foran fra v) Ann Turid Larsen, økonomi- og personalansvarlig og Marianne Ullaland Knapstad, daglig leder.

## IA-avtalen - et verktøy til dialog og samspill

Med tett samarbeid, god dialog og vekt på kunnskap og kompetanseutvikling har BB ServiceSystem i Florø bygget opp en renholdsbedrift med lav turnover, lavt sykefravær og fornøyde medarbeidere som er stolte av jobben sin.

Utarbeidet av Idébanken – inkluderende arbeidsliv  
Tekst og foto: Gerd Vidje  
Publisert: Oktober 2007

I dag er renhold et fag som krever kompetanse innenfor kjemikalier og utstyr. Renholderne må kunne svare på spørsmål fra kundene og kjenne stedet hvor renholdet foregår. BB ServiceSystem har lagt til rette for at de ansatte skal kunne ta fagbrev. Da bedriften ble IA-virksomhet i 2003 var det totale sykefraværet i underkant av 16 prosent.

– Drivkrafta i IA-arbeidet er selvsagt å ha et lavt sykefravær, men det viktigste er at kundene våre skal være fornøye med den jobben vi gjør. Høy faglig standard på arbeidet som utføres, er alfa og omega, sier Ester Belsvik, eier og gründer av bedriften.

I dag er sykefraværet i underkant av seks prosent og bedriftskulturen

# FAKTA

## Om BB Servicesystem SF AS

BB ServiceSystem SF AS er en del av BB Gruppen som i tillegg består av BB Tekstilservice og BB Jobbpartner. BB Gruppen har felles administrasjon med Nor Tekstil AS, Norges største vaskerikjede. BB ServiceSystem driver renholdsservice, har avdeling i Florø, Førde og Nordfjord.

Bedriften sysselsetter i alt 63 personer, kvinner har 32 årsverk og menn 13. Alderen spenner fra 17 til 60 år, med et snitt på ca. 38 år.

er videreutviklet uten at noen er blitt sagt opp. En styrket dialog mellom involverte parter gjør at ansatte bidrar til å finne løsninger og dermed unngår å bli sykmeldt.

### Se hele menneske

– Hovedressursen vår er de ansatte, og det gjør at personalarbeidet er den største utfordringen vår. Vi må forstå følelser og reaksjoner og ta hensyn til det som skjer på jobben og privat. Som ledere må vi våge å se hele

mennesket og skape rom for tillit, sier Marianne Ullaland Knapstad, daglig leder. Hun får følge av Ann Turid Larsen som er personalansvarlig.

Larsen understreker at gjensidig tillit mellom den enkelte ansatte og ledelsen er noe som tar tid å opparbeide.

– Vi må trå varsomt for ikke å bli private, bare personlige. For å kunne tilrettelegge arbeidet må vi forstå den ansattes utfordringer. Der vi mener å mangle medisinsk kompetanse og trenger rådgivning, er veien til bedriftshelsetjenesten kort, sier Larsen.

Berit Hovden, tillitsvalgt fra Norsk Arbeidsmandsforbund, mener de aller fleste setter pris på dialog og åpenhet med ledelsen.

– Vi opplever jo at det hjelper oss. Før gikk vi bare til legen, men det gjorde jo ikke situasjonen på jobben noe bedre, sier Hovden.

### Forebyggende strategier

De ansatte er etter hvert blitt gode til å signalisere når de er slitne og trenger hjelp til tilrettelegging og hjelpemidler. For ikke lenge siden hadde en av renholderne senebetennelse i hånden. Hun kunne ikke belaste høyre armen, men hadde ingen problemer med venstre. I stedet for å bli sykmeldt fikk hun hjelp av en annen renholder som tok de tyngste oppgavene.

– Dette lot seg gjennomføre fordi vi fikk hurtig tilbakemelding om at vi var innvilget tilretteleggingstilskudd gjennom NAV Arbeidslivssenter i Sogn og Fjordane. Selv om renholderen ikke kunne bruke høyre armen var hun ansvarlig for utførelsen av arbeidet. Hun var veileder for vikaren, og visste hva som skulle gjøres og hvordan, sier Knapstad. Hun legger til at bedriften har fleksibel arbeidstid. Det gjør arbeidsdagen mindre stressende, særlig for småbarnsforeldre.

### Må skape engasjement

Det er en utfordring å hele tiden skape engasjement for arbeidet.

– Som ledere må vi gå foran, vise engasjement i arbeidet og fronte yrket som viktig og meningsfullt – og vi må like å jobbe med mennesker. Personalarbeidet må være noe man liker å gjøre, ikke noe du er pålagt ved siden av andre oppgaver, mener Knapstad.

Siden mange operatører jobber alene ute hos kundene, er personalmøtet en gang i måneden en kjærkommen møteplass, både sosialt og faglig. Her får de ansatte generell informasjon om bedriften og møtene har alltid et faglig tema, som for eksempel presentasjon av nytt utstyr. Enkelte ganger tar bedriftshelsetjenesten opp aktuelle temaer eller NAV Arbeidslivssenter orienterer om nyheter innen IA.

– Fellesskap er viktig for å skape engasjement, og engasjement kombinert med faglig dyktighet er gull verdt. Det skaper igjen felles identitet og lagånd og er en viktig suksessfaktor, sier Knapstad.

### Felles arbeid for felles mål

Året før BB ServiceSystem ble IA-virksomhet deltok bedriften i et prosjekt i regi av Ytre Sunnfjord Bedriftshelsetjeneste (YSB), sammen med Flora trygdekontor og to andre bedrifter i Flora kommune. Hensikten var å få til en bedre dialog på arbeidsplassen, og hvordan bedriftshelsetjenesten og trygdekontor kunne bidra i prosessen.

– I prosjektet skapte vi «rydderommet» og det ga oss en flying start i IA-arbeidet. I dag er det et helt vanlig kontor hos YSB hvor alle involverte parter i en sykmeldingssituasjon møtes, går gjennom saken og ser etter muligheter og løsninger. Vi var ofte på «rydderommet» det første året og vi hadde mange gamle saker å ordne opp i. Bedriftshelsetjenesten er fortsatt døråpner og vi er raskt ute med å avklare arbeidssituasjonen når noen blir syke. Lege og NAV stiller opp når vi ønsker det, vi samarbeider godt og prosessene er ryddige, mener Knapstad. Hun får støtte av Berit Hovden og Sølvy Janne Ommedal som er verneombud.

## Bedriftshelsetjenesten og Arbeidslivssenteret: **BB ServiceSystem får uttelling for personalarbeidet**

– BB ServiceSystem er gode til å bruke systemet, og det gagnar både bedriften og de ansatte, sier Siv Aase Eggen (bildet), daglig leder ved Ytre Sunnfjord Bedriftshelsetjeneste AS.



– Systemendringen som følger med IA-avtalen, oppfølgingen og den tette dialogen handler etter min mening om å ta vare på sine ansatte. Det bidrar til at de holder seg friske og kan tjene penger, sier Eggen.

Hun mener det er bra at bedriftene tør å konfrontere de ansatte med realitetene.

– Det gjør at folk tar styringen selv. Tidligere lot man ofte ansatte bare gå sykmeldte uten å bry seg og det kunne føre til at folk endte på sosialstønad. Vi

må tørre å si ifra og ikke være feige. Ved BB ServiceSystem har de fleste ansatte et eierforhold til arbeidsplassen og kundene, det er folk som vil ha noe ut av arbeidslivet sitt og som liker å være sammen. Lederne vil at de ansatte skal lykkes og at folk skal ha det bra på jobben, sier Eggen.

### Forankring på alle nivåer

Terje Svalheim, bedriftens kontaktperson ved NAV Arbeidslivssenter i Sogn og Fjordane, framhever den solide

forankringen IA-arbeidet har både i ledelsen og blant ansatte.

– Ledelsen har jobbet systematisk over tid og har fått til holdningsendringer og atferdsendringer. Hva som har endret seg først av atferd eller holdninger, er ikke godt å si.

Forholdene er små i Sogn og Fjordane, det er tett samarbeid mellom bedriftene og NAV, og det nyter alle godt av, sier Svalheim.

## SUKSESSKRITERIER

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

**Telefon** NAV NDU: 21 07 10 00

**Internett** [www.idebanken.org](http://www.idebanken.org)

**E-post** [post@idebanken.org](mailto:post@idebanken.org)

**Besøksadresse**

NAV NDU  
Sannergata 2, Oslo

**Postadresse**

NAV Idébanken – inkluderende arbeidsliv  
Postboks 5200 Nydalen, 0426 Oslo

**idé**banken  
– inkluderende arbeidsliv