

# Meni**NG**

01 – 2016  
ET MAGASIN FRA  
NORSK GJENVINNING

Aldersforskjell ingen hindring

Side 10

Langvarig samarbeid med Norske Shell

Side 12

Ny arbeidshverdag i Knarrevik

Side 14

De usynlige heltene på Herøya

Side 20

## På veien for NG

Slik bidrar sjåførene til bedre råvarer

side 06





**Det er ingen** tvil om at Norsk Gjenvinning opererer i et tøft marked. Våre resirkulerte råvarer nedstrøms, for eksempel metaller, selges til «halv pris», mens det er dyrere å bli kvitt andre varer som restavfall og returtre. Samtidig er det lav vekst i bransjen generelt. Avfallsvolumene er tett knyttet til den svake industriutviklingen i Norge, og både sterk konkurranse om avfallet og mange fastpriskontrakter gjør at det tar tid å regulere oppstrømsprisene til den nye situasjonen.

Vår bruttomargin, altså forskjellen mellom det vi kjøper og selger for, har derfor vært under press lenge. Det har gjort det ekstra viktig å lykkes med kostnadsreduksjoner gjennom NG200.

## Mot lysere tider

Men fremover ser vi noen lysglimt. Den negative prisutviklingen på resirkulerte råvarer nedstrøms vil trolig flate ut, og det vil være gode nyheter for oss – selv om vi aller helst skulle sett en forbedring. Vi har helt eller delvis lyktes med flere prisøkninger oppstrøms, og ser nå at konkurrentene følger etter. For vi lever alle i samme marked, og de har det minst like vondt som oss. Vi skal ta lederskapet med å få prisene opp siden vi er størst, men våre konkurrenter må fortsette å følge etter slik at vår bransje blir lønnsom og bærekraftig. I tillegg har NG200 snart full effekt. Vi sa vi skulle kutte 15 prosent av driftskostnadene, og det har vi gjort.

Derfor er vi godt rustet for tiden som kommer. Våre store og viktige struktur-grep fungerer bedre og bedre. For eksempel er utviklingen i de fleste konsernspissene (M3, R3 entreprenør, Norsk Makulering, og Renovasjon) veldig bra, Downstream er blitt en suksess, og den organisatoriske gjennomføringskraften har blitt mye sterkere – med riktig person til riktig jobb, tydeligere struktur og ansvarsforhold, forbedret lagånd og så videre.

En annen viktig årsak til at vi er godt rustet, er alle NG-folka som virkelig bryr seg om arbeidsplassen sin og stiller stolte og motiverte på jobben. Det imponerer og inspirerer at resultatene i vår medarbeiderundersøkelse aldri har vært bedre enn i år – selv i denne tøffe perioden.

## En ansvarlig og anerkjent aktør

Vi har styrket posisjonen i næringslivet som det ledende gjenvinningsselskapet. Vår basiskvalitet er høy og økende – vi løser vårt oppdrag så bra at kundene er historisk lojale.

Satsingen på ansvarlighet og opprydning i bransjen blir også anerkjent hos mange beslutningstagere. Vår visjon om at «Avfall er løsningen på fremtidens ressursproblemer» er kokt ned til det folkelige «Det finnes ikke søppel mer.» – og det fenger bredt. Når regjeringen skal utforme et veikart for grønn konkurransekraft, er det oss de kommer til. Vi får være med der det skjer, slik at vi utformer den næringspolitikken som påvirker oss.

Fremover skal vi bygge videre på det gode arbeidet som er gjort. Vi har skapt et solid fundament, og nå blir nøkkeldrevet drift, drift, drift: forbedret salg, logistikk, produksjon og nedstrøm. Økt innovasjon skal både øke produktiviteten og få opp veksttakten.

Jeg ønsker å takke hver og en av dere for det fantastiske arbeidet som er gjort i første halvår og håper at dere kommer tilbake fra sommerferie med fulladede batterier. En riktig god sommer til dere alle sammen!

Erik Osmundsen  
Konsernsjef

## TALL FOR 1. HALVÅR 2016

Ønsker du mer informasjon om våre resultater kan du gå inn på:  
[www.nggroup.no/investor](http://www.nggroup.no/investor)

### DRIFTSINNTEKTER 1. KVARTAL 2016:

**921,0  
MILLIONER**

**- 8,0 %**

sammenlignet med  
1. kvartal 2015

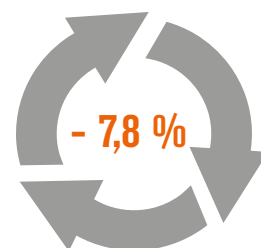
### DRIFTSRESULTAT 1. KVARTAL 2016:

**34,2  
MILLIONER**

**- 51,0 %**

sammenlignet med  
1. kvartal 2015

### AVFALLSMENGDENE 1. KVARTAL 2016:



sammenlignet med  
1. kvartal 2015

## INNHold

- 02** Leder og tall
- 04** NG-Nytt om smått og stort
- 06** Sirkulærøkonomi: Sjåfører
- 10** Forbilde: Ung og eldre leder
- 12** Kunde: A/S Norske Shell
- 14** Nytt anlegg i Knarrevik
- 16** Læring av hendelse
- 17** Nyansatt og tillitsvalgt
- 18** Topp kundeservice i Sverige
- 19** Fornøyde kunder
- 20** Backoffice: De usynlige heltene
- 22** Lederkurs: Viktig verktøykasse
- 23** Tar ansvar for containere
- 24** Ti spørsmål: Svein A. Hansen



**06 Harald og resten** av sjåførene sørger for at råvarene blir riktig sortert.



**12 Shell-samarbeid** er «Et NG i miniatyr».



**20 Sentralt Backoffice** på Herøya: Glad gjeng sikrer økt lønnsomhet

### MeniNG er et magasin for alle ansatte i Norsk Gjenvinning-konsernet.

Med over 1.400 ansatte er selskapet den ledende arbeidsgiveren innen gjenvinning og miljøtjenester i det norske markedet. MeniNG kommer i første omgang ut med to prøveutgaver i 2015 og 2016.

FØLG OSS:



#### Utgever:

Norsk Gjenvinning Norge AS,  
Postboks 567 Skøyen,  
NO-0214 Oslo

**Redaktør:** Annica Fiedler

**Redaksjon:** Nucleus AS

#### Redaksjonsråd:

Egil Lorentzen, Ivar Hagemoen,  
Ingrid Bjørdal, Jon Bergan og  
Hans Fredrik Wittusen

**Design:** Nucleus AS

#### Foto:

Sverre Jarild, Morten Brakestad, André T. Ormset, Helge Skodvin

**Forsidefoto:** Morten Brakestad

**Trykk:** Konsis Grafisk AS

**Opplag:** 2.000

#### Papir:

Cocoon Silk  
MeniNG trykkes på Cocoon Silk som er et resirkulert papir fremstilt helt uten bruk av klor. Cocoon Silk er sertifisert som FSC® 100 % resirkulert papir.

# NG tester syntetisk biodiesel



**Norsk Gjenvinning har** nylig gjennomført en test hvor noen av våre lastebiler i Oslo og Trondheim i en periode har kjørt på den syntetiske biodieselen HVO100. Dette er en diesel med egenskaper tett opptil ordinær diesel, men som gir langt lavere utslipp og ikke inneholder palmeolje.

HVO100 er basert på vegetabilsk olje og animalsk fett fra slakteavfall. Den kan ifølge Statoil Fuel and Retail Norge senke CO<sub>2</sub>-utslippene med 65-85 prosent sammenlignet med konvensjonell diesel, få ned NOx-utslippene med 10 prosent og få ned utslippene av helseskadelige

stoffer som polyaromater, aldehyder og benzen.

Hensikten med testen var å finne ut om sjåførene merket noe spesielt vedrørende det tekniske (effekt, lukt, røyk, kuldeegenskaper, endring i forbruk), tilgjengelighet (lokalisering av stasjoner, adkomstforhold på stasjoner, dieselkort, tid til fylling, funksjonalitet på fyllepistoler), samt sjåføropplevelsen (endring i lukt, turtall, fusk i motor, dieseldyr).

Resultatene vil danne grunnlaget for en vurdering av om NG skal anbefale å gå over til syntetisk biodiesel på et utvalg biler. ■

## SISTE NYTT



**NG har vunnet** den prestisjefulle kontrakten med Coop om Vestlandet, Sørlandet og Østlandet. Oppstarten vil skje i løpet av kort tid, allerede i juli på enkelte områder. Mer informasjon kommer i nyhetsbrev og på informasjonsskjermene. ■

## Ny kampanje om bærekraft og sirkulærøkonomi

**Nå lanserer NG kampanjen «Det finnes ikke søppel mer.»**



For oss betyr «Det finnes ikke søppel mer.» at avfall har en verdi vi må ta vare på. Det er også vår visjon. Jordas ressurser er begrenset – vi mener at avfall blir løsningen på fremtidens ressursproblem. Gjenvinningsbransjen kan være nøkkelen til å løse utfordringen, ved at avfall omgjøres til ressurser på vei fra en bruker til en annen. Vi ønsker å bidra – og skal være ledende innen fremtidens sirkulærøkonomi. ■

## VEIKART FOR SIRKULÆR ØKONOMI ER LANSERT

**NG har vært** sentral i arbeidet med et nytt Veikart for sirkulær økonomi i avfalls- og gjenvinningsbransjen. Gjennom veikartet ønsker vi å vise hvordan den sirkulære økonomien kan få stor betydning for norsk konkurransekraft og verdiskaping, og beskrive avfalls- og gjenvinningsbransjens nøkkelrolle i overgangen til en sirkulær økonomi.

Veikartet er et bidrag til Regjeringens ekspertutvalg for grønn konkurransekraft, og vi har utarbeidet det sammen med Avfall Norge og det interkommunale selskapet Vesar. Under Avfallskonferansen 2016 i Tromsø i juni ble det overlevert til ekspertutvalget.

Veikartet peker på utfordringer og muligheter som avfalls- og gjenvinningsbransjen selv kan arbeide videre med, og anbefaler tiltak myndighetene kan iverksette for å drive frem ønsket utvikling. Stikkord for bransje-anbefalingene er samarbeid, klimanøytral transport, nye bransjestandarder og felles kvalitetskrav. Myndighetene oppfordres til å ta en aktiv rolle som kravstiller, pådriver og tilrettelegger. ■

**Hele veikartet kan du laste ned og lese fra [www.nggroup.no](http://www.nggroup.no).**

*Veikartet ble presentert under Avfallskonferansen i Tromsø. Fra venstre: Andreas Gillund fra Vesar, Nancy Strand, fra Avfall Norge og Erik Osmundsen fra NG.*







**Norsk Gjenvinning 90 år**

**I år feirer Norsk Gjenvinning 90 år.** Familien Jahr startet selskapet i 1926, først som en liten skraphandel i Oslo, og drev det frem til 1999 da franske Veolia gikk inn som eier. I 2011 solgte Veolia selskapet videre til vår nåværende eier Altor Fund III.

Familien Jahr er fortsatt representert i styret ved tidligere konsernsjef Håkon Jahr. Gjennom resten av året skal vi mimre tilbake i selskapets historie, med bilder og fortellinger i våre interne kanaler. Etter sommerferien vil blant annet Håkon Jahr fortelle om hvordan han har opplevd reisen fra bestefars skraphandel til dagens industrielle konsern. ■



## Mer økonomisk kjøring med EcoDrive

**Divisjon Gjenvinning har** satt i gang prosjektet EcoDrive, for å se på hvordan vi kan kjøre mer økonomisk med våre egne lastebiler. Et viktig mål er å redusere tomgangskjøring til et minimum. Den sjåføren som får størst prosentvis reduksjon av dieselforbruket i mai og juni mottar et gavekort på 5.000 kroner.

I første omgang måler vi forbruket i nesten 70 nyere Volvo-modeller, og gjennomfører møter med sjåførene om hvordan man kan få ned drivstofforbruket. Dieselforbruk mens bilen står i ro uten at kraftuttak er i bruk er et viktig tema i møtene. Slik tomgangskjøring skal reduseres til et minimum, og vi har forbud om tomgangskjøring hos kunder og på egne anlegg.

### Store forskjeller

Det er naturlige forskjeller i andel tomgangskjøring, både mellom ulike biltyper og ut fra geografien på stedet. Noen biler kjører i bystrøk med kortere avstand mellom kundene,

og har naturlig større andel køkjøring enn ved kjøring ute i distriktene. Likevel finner vi store forskjeller i drivstofforbruk til tomgangskjøring innenfor bilkategorier som burde være sammenlignbare.

Ved stillstand utover to-tre minutter vil det være lønnsomt å skru av motoren, siden en lastebilmotor på tomgang bruker nesten tre liter drivstoff per time. Til sammenligning bruker en kupévarmer bare 0,3 liter diesel i timen. Utrulling, som betyr å avpasse fart inn mot kryss og stopp, samt økt bruk av cruisekontroll ser også ut til å redusere drivstofforbruket merkbart.

Den sjåføren som får størst prosentvis reduksjon i forbruket av diesel relatert til tomgangskjøring i mai og juni, målt mot april i år, vil i tillegg til positiv heder og omtale motta et gavekort på 5.000 kroner. ■

## BÆREKRAFTRAPPORTEN FOR 2015 ER KLAR



**I Norsk Gjenvinning** ønsker vi å skape kundeverti av bærekraftige løsninger. Det ønsker vi også å vise frem og bruke som konkurransefortrinn – derfor har vi laget en egen bærekraftsrapport for 2015. Nå kan du laste den ned fra nettsidene våre, og lese mer om vårt syn på bærekraft og hva vi har jobbet med i året som har gått.

I rapporten ønsker vi å løfte frem og synliggjøre arbeidet vårt på området, og fortelle hvordan dette bygger økonomisk, sosial og miljømessig verdi – både for kundene våre, for samfunnet og for oss.

Rapporten legger vekt på det tre grunnpillarene som bærekraftarbeidet vårt er bygd på:

**Compliance:** Fordi vår bransje krever sterkt fokus på etterlevelse, sporbarhet og kontroll for å sikre langsiktig robusthet.

**Sirkulærøkonomi:** Fordi vi tror på at en hvileløs jobbing for å skape stadig bedre løsninger for ombruk og gjenvinning av ressurser skaper verdi for våre kunder, for miljøet og for vår egen bunnlinje.

**Eget fotavtrykk:** Fordi vår virksomhet har et betydelig fotavtrykk på miljø, mennesker og samfunn i både positiv og negativ forstand. Vi kan gjøre en stor forskjell ved å ha fokus på å styrke de positive effektene og minimere de negative. ■

**Rapporten kan du laste ned her:**  
[www.nggroup.no/baerekraft/](http://www.nggroup.no/baerekraft/)

# I rute

– Her er de veldig flinke til å merke containerne. Det gjør jobben lettere for oss, kommenterer Harald Pladsen i det han svinger liftbilen inn på området som en gang var gamle Fredrikstad Stadion. Han er en av ca. 250 sjåfører som hver eneste dag bidrar med kompetanse til kunder, og sikrer at riktig sorterte råvarer går videre i systemet for å bli til nye ressurser.



*Humlekjær & Ødegaard AS er et  
datterselskap til Norsk Gjenvinning  
som opererer i Østfold.*







– Det er litt mer jobb nå om vinteren, med frosne containere og slikt. Men man blir fort varm i trøya, sier Harald Pladsen.

**S**jåførene er en av de aller viktigste delene av verdikjeden som utgjør sirkulærøkonomien i Norsk Gjenvinning. Fra byggeplasser, borettslag, butikker, industriområder og institusjoner i hele landet, samler de inn alt avfallet som skal videre til gjenvinning. For at NG skal oppnå gode ressurser i form av råvarer, er det viktig å ta ut det beste i transportleddet.

– Vi vet at det har betydning, det vi gjør – selv om vi kanskje ikke tenker så mye på det i det daglige. Vi vet at varene foredles videre, og det er jo et klassisk spørsmål fra kunder hva vi gjør med avfallet vi henter. Ofte lurer de på hvorfor vi kommer med flere ulike biler rett etter hverandre. Da forklarer jeg at både papp, plast og restavfall blir gjenvunnet, og at det har en funksjon videre i kretsløpet når vi gjør det

på denne måten, forteller Bjørn Sverre Myrvang, som har kommet til det nye Sykehuset Østfold på komprimatorbilaruta si.

#### Mye mer enn å kjøre bil

Både Pladsen og Myrvang har lang fartstid i bransjen, førstnevnte med 16 år bak rattet i det heleide NG-selskapet Humlekjær & Ødegaard AS, mens Myrvang har kjørt for Norsk Gjenvinning i snart åtte år. De to selskapene har hver sin kundebase i Østfold, men samarbeider tett.

– Sjåførene er vår forlengede arm og våre øyne ut i markedet. De gjør mye mer enn å kjøre bil. De pleier kundene, tar ansvar for merking, bidrar med kompetanse og rådgivning på første nivå, og selger inn forutsigbarhet. En organisasjon er ikke sterkere enn sitt svakeste ledd, og vi ville

vært sjanseløse hvis sjåførene hadde gjort en dårlig jobb. Jeg er mye mer avhengig av dem enn de er av meg, slår Finn Egil Humlekjær fast. Han leder Region Østfold i NG og er daglig leder i Humlekjær & Ødegaard.

#### Løpende veiledning

Tidligere tenkte mange at sjåførene hentet og transporterte et problem som eierne måtte bli kvitt. Slik er det ikke lenger. Nå er de en del av en verdikjede, med NG som leverandør av råvarer til verdensmarkedet. Det er også verdt å merke seg at miljøbesparelsen det gir når råvarene gjenvinnes og ressursene optimeres, langt oppveier utslippene fra transporten. I tillegg har NG begynt å se på hvordan fossilt drivstoff kan erstattes med fornybart i bilparken, slik at miljøgevinsten i verdikjedene blir enda større.

## NORSK GJENVINNING BILPARK:



# 290

**STØRRE KJØRETØY**  
(lastebiler og renovasjonsbiler)



# 100

**VAREBILER**



# 75

**FIRMABILER**



# 3,36 mill.

## INNSAMLINGSOPPDRAG I 2015





– Stort sett er kundene flinke til å sortere riktig. Vi har veldig lite avvik her hos oss, sier Bjørn Sverre Myrvang.

– Jeg føler at jeg gir mitt bidrag til kretsløpet. Det er viktig å sørge for at kundene sorterer ordentlig, og innholdet i containerne varierer veldig fra byggeplass til byggeplass. Det kan være både treverk, gips, forskaling og restavfall. Vi inspiserer og rapporterer om avvik, men enda viktigere er det å gi kundene løpende veiledning. Kanskje ser vi at de trenger en ekstra container til gips, eller nye løsninger for kildesortering. Både vi og kundene sparer på bedre sortering og god dialog, mener Pladsen.

#### Trives på veien

Arbeidsdagen starter ofte tidlig om morgenen. Da blir det gjerne tid til en kaffekopp med gode kolleger før sjåførene ruller ut på veien. Det blir mange kilometer i løpet av et år, men gutta klager ikke.

– Jeg trives veldig godt med dette. Det er deilig å være ute rundt omkring og ikke bare på ett sted hele dagen. Og så liker jeg meg i trafikken også. Det er jo sjåfør jeg er, sier Myrvang, før han setter seg i bilen igjen og ruller videre mot nye råvarer til kretsløpet. ■

”

Sjåførene gjør mye mer enn å kjøre bil. De pleier kundene, tar ansvar for merking, bidrar med kompetanse og rådgivning på første nivå, og selger inn forutsigbarhet.

Finn Egil Humlekjær



KOMPRIMATOR:

**2.597.000**



FLATVOGN:

**405.000**



LIFT:

**227.000**



KROK:

**131.000**



# Spiller hverandre gode

35 års aldersforskjell er ingen hindring for et godt samarbeid – snarere tvert imot. Bare spør Jørgen N. Pettersen og Arvid Hvarnes. Som administrerende direktør og driftssjef i Norsk Gjenvinning Renovasjon styrer de selskapet gjennom et tøft marked – med kunnskap og erfaringer som utfyller hverandre, og med mye glimt i øyet.

**P**ettersen (31) tiltrådte i september som ny administrerende direktør i Norsk Gjenvinning Renovasjon (NGR), etter å ha jobbet i selskapet siden 2012. Hvarnes (66) har på sin side vært i NG-systemet siden 1997. Han startet i NGR da selskapet ble opprettet i 2011, men renovasjon har han nær sagt hatt i blodet i 40 år, etter å ha drevet sitt eget renovasjonsselskap i Larvik-området siden 1975. Så det er lite å si på bransjekunnskapen.

– Det har vært noen forandringer med åra. Både maskinelt og på bilsida har det skjedd veldig mye, og etter den spede starten med kilde-sortering i 1994 har arbeidet blitt industrialisert på en helt annen måte. Loven om offentlige anskaffelser har hatt mye å si for avtalesystemet vi har med kommunene. Det gir fordeler for oss som er et større selskap, siden det krever større investeringer, sier Hvarnes.

#### Med ydmykhet og respekt

Pettersen har sin utdanning fra Norges Handelshøyskole (– Min er *ikke* derfra, skyter Arvid inn), og mener ulik alder og erfaringsbakgrunn gir mange fordeler.

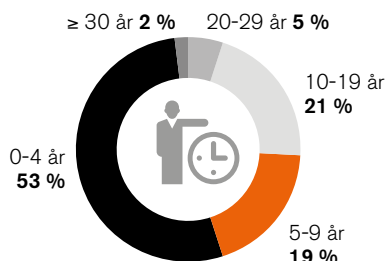
– Vi har ulik kompetanse som utfyller hverandre, og passer godt sammen. Arvid har enorm erfaring og kan faget veldig godt. Så har jeg litt mer teoretisk bakgrunn.

– Det var pent sagt. Jeg tenker vi sier mye mer, kommenterer Hvarnes.

– Man kommer langt med sunn ydmykhet for hvilken kompetanse du sjøl og andre har. Hadde jeg trodd at jeg kunne alt best, ville det ikke blitt så godt mottatt. For dem som kan mye, er det sikkert en utfordring at vi nye kommer inn med rare spørsmål om ting de kanskje har prøvd 30 ganger før. Men tålmodigheten er stor, smiler Pettersen.

## NORSK GJENVINNING, ANSATTES ALDER OG ANSIENNITET:

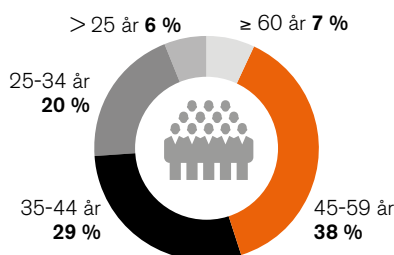
### ANSIENNITET:



### GJENNOMSNITTSALDER:

**42,5 ÅR**

### ALDERSSAMMENSETNING:



Sjåfør Benny Ugland er innom Sem, og slår av en prat med Arvid Hvarnes og Jørgen N. Pettersen.

”

Vi har ulik kompetanse som utfyller hverandre, og passer godt sammen. Arvid har enorm erfaring og kan faget veldig godt. Så har jeg litt mer teoretisk bakgrunn.

Jørgen N. Pettersen

– Det er viktig at vi har respekt for hverandre og det vi kan og vet. Etter 40 år i avfallsbransjen går du deg inn i et mønster, og Jørgen kommer med nye impulser og innfallsvinkler jeg ikke hadde tenkt på. Og så er det jo veldig hyggelig å jobbe med yngre mennesker, sier Hvarnes.

– Ja, for det er vel ingen i hele NG Renovasjon som er eldre enn deg? spør Pettersen.

– Det tviler jeg sterkt på!

#### Tøft marked

Med en ledergruppe på seks personer, er samarbeidet tett på kontoret på Sem ved Tønsberg, der NGR deler plass med mottaksanlegget til Divisjon Gjenvinning Vestfold. Pettersen og Hvarnes merker at konkurransesituasjonen har spisset seg til de siste åra.

– Det er blitt betydelig tøffere å vinne kontrakter i markedet, og vi ser helt andre priser enn for bare ett år siden. Derfor må vi ha kontinuerlig fokus på å forbedre oss og holde kostnadene nede, understreker Pettersen.

– Vi må bare være tålmodige til det snur seg igjen. Samtidig er vi inne i en relativt kostbar omlegging på bilsida – fra dieselbiler som både røyk og lukta, til vi nå skal kjøre på biogass, legger Hvarnes til.

#### Pappa og bestefar

Også på privaten er de to på ulike steder i livet. Pettersen er forholdsvis nybakt pappa (Hvarnes: – Ser du ikke hvor trøtt han er?), mens Hvarnes er bestefar til tre. Og kanskje han kan bidra med noen erfaringer på det området også?

– Jaja, han får tips om det meste. Det er viktig for trivselen at man bryr seg om hverandre, vet hva som skjer, og kan snakke om det hjemlige også. Jeg tilhører den første såkalt moderne generasjonen av menn som var med under fødselen. Men det var rett på jobben igjen etterpå. Det er bra det har forandra seg. Men kan hende menn tar for mye ansvar i dag, sier Hvarnes og bryter ut i latter.

– Ja, du er litt av den gamle skolen og? spør Pettersen.

– Nei da. Det er mange flinke gutter i dag altså. ■





*Eirik Haugan i A/S Norske Shell (t.v.) og Frode Sandøy i Norsk Gjenvinning opplever at kompetanseutvekslingen gir gjensidig nytte.*



”

NG er en god diskusjonspartner, og har alltid konstruktive forslag til hvordan vi kan håndtere ulike oppdrag.

Eirik Haugan,  
A/S Norske Shell



*Avfallet fra offshore-installasjonene fraktes med supply-båter inn til Vestbase-anlegget i Kristiansund.*

Langvarig samarbeid i Kristiansund:

# «Et NG i miniatyr»

Helt siden 1993 har A/S Norske Shell hatt totalavfallsavtale med det som i dag er Norsk Gjenvinning Industri i Kristiansund. Det innebærer store volum og mange typer avfall som skal håndteres. – Kontrakten er et slags NG i miniatyr. Den inkluderer nesten samtlige av våre avfallstjenester fra A til Å, forteller distriktssjef Region Nord, Frode Sandøy.

– For oss her i Kristiansund er det en veldig viktig avtale. Shell er den desidert største kunden vår, og på mange måter grunnlaget for vår eksistens. Vi har et veldig godt samarbeid, tuftet på åpenhet, lojalitet og tillit. Flere på avdelingen har vært med hele veien siden 1993, understreker Sandøy.

## Krever gode løsninger

Hovedtyngden av den operative driften til A/S Norske Shell ligger i området, med borerigger, produksjonsplattformer og landbaserte anlegg. Totalt er det om lag ti lokasjoner, som ofte gir store volum for levering. Da er det avgjørende med korrekt håndtering.

– NG håndterer alle avfallsfraksjoner vi genererer, både på land og på våre offshore-installasjoner. En god del klassifiseres som farlig avfall, og det krever infrastruktur og gode nedstrømsløsninger å sikre at det blir håndtert så kostnadseffektivt som mulig og i henhold til våre retningslinjer for avfallshåndtering, sier kontraktsansvarlig Eirik Haugan i Shell.

– Samarbeidet fungerer knirkefritt med faste rammer, og vi hører naturlig nok fint lite om det som fungerer og går som det skal fra dag til dag. Skulle det oppstå

utfordringer, er det kort vei mellom oss for å finne løsninger. NG er en god diskusjonspartner, og har alltid konstruktive forslag til hvordan vi kan håndtere ulike oppdrag, fortsetter han.

## Kompetanseutveksling

Shell sorterer offshore-avfallet i containere ute på sine installasjoner, før det fraktes til land med supply-båter. På kaia i Vestbase-anlegget står NG-bilene klare til å sørge for at råvarene behandles riktig og går videre til godkjente underleverandører og nedstrømsløsninger. Haugan understreker at jobben på langt nær bare handler om håndtering av avfall.

– NG leverer også kompetansetjenester til oss. De bidrar med å lære opp vårt personell i kildesortering, og kommer med forslag til endringer av våre systemer for å gjøre håndteringen enda mer effektiv. De har også ansvar for en månedlig rapport for hver av våre lokasjoner, der vi ser avfallsmengder sortert på fraksjoner, kostnader, sorteringsgrad og en total gjenvinningsprosent. Rapportene er viktige kvalitetsparametere for oss.

Det er heller ikke bare avfallshåndtering NG bidrar med. I mai og juni gjennomførte Shell «Nyhamna Turnaround 2015», der hele anlegget ble inspisert, modifisert og rengjort. NG bidro med sugebiler,

høytrykksspylere og 12-15 mann, som i seks intense uker spylte og rengjorde alle gassvekslere, rør og tanker. En omfattende jobb som forløp helt etter boka.

## 2.500 dager uten uhell

Kompetanseutvekslingen går begge veier, og NG i Kristiansund har blant annet tatt i bruk tolv internasjonale «Life-Saving Rules» som er utarbeidet av Shell globalt. Det gode samarbeidet har også resultert i at NG i september fikk en HMS-pris fra A/S Norske Shell.

– Vi måler såkalte tidstapshendelser som medfører sykmelding eller tap av arbeidstid. Nå ønsket vi å markere at NG hadde jobbet for oss i hele 2.500 dager siden sist noe slikt hendte. Vi har aldri hatt noen alvorlige hendelser her. Det gjenspeiler det sterke fokuset på HMS som begge parter har, konstaterer Haugan.

– NG blir gjort gode på HMS og kvalitetsstyring gjennom generelle krav i bransjen, men også på grunn av det tette og gode samarbeidet med Shell, der HMSK er i fokus på alle nivåer. Shell skal ha mye av æren for at vi er der vi er i dag på dette feltet. Det er lettere å drifte en god HMSK om man har samarbeidspartnere som følger opp, gjør revisjoner og bidrar til forbedringer, konkluderer Frode Sandøy. ■





*Terje Olsen har lovet at han ikke skal klippe håret før anlegget åpnes.*

# Nytt anlegg, ny arbeidshverdag

Forventningene er store til det nye NG-anlegget som er i ferd med å reise seg på Knarrevik utenfor Bergen. Nå får de ansatte en ny hverdag der de kan jobbe innendørs med topp moderne utstyr, mens store deler av produserte varer vil transporteres ut på båt i stedet for bil.



*Anlegget i Knarrevik får et areal på 7.000 kvadratmeter og bygges rett på kaia, noe som gjør båttransport enklere.*



”

Nå blir det en ny hverdag med vesentlig bedre arbeidsforhold.

Terje Olsen

– Siden jeg kom hit for elleve år siden, har vi enn doblet volumene våre – og anlegget var lite allerede den gangen.

Så dette er noe alle ser frem til, og nå blir det opp til oss å vise hva vi kan. Et nytt anlegg gir ikke et gram mer varer inn. Salgskorpset vårt må ut og vise at de er best i byen, mens driftsgjengen får all verdens mulighet til å gjøre jobben på en mest mulig miljøvennlig og økonomisk måte – i et godt arbeidsmiljø og med høy trivselsfaktor. Lykkes vi med disse to, blir dette her en drøm, slår regionsjef Terje Olsen i Divisjon Gjenvinning Hordaland fast.

#### Markeres med hårklipp

Byggearbeidet startet mot slutten av 2014, og i sommer skal et areal på 7.000 kvadratmeter under tak være klart til bruk. For regionsjef Olsen vil den offisielle åpningen bety slutten av en æra.

– Ja, jeg lovte for tre år siden at jeg ikke skulle klippe meg før anlegget ble åpnet. Langt hår har vært et varemerke for meg, men i april er det slutt. Kona til en av sjåførene våre er frisør, og da kommer

hun for å klippe meg kort – og det for godt, smiler han.

#### Rett på båten

Selv om håret til sjefen har blitt en snakkis på Knarrevik, er det nok andre ting med det nye toetasjes anlegget som er vel så spennende. Nå vil alt innkommende avfall kjøres inn i øverste etasje, der det sorteres og kvernes før det sendes videre til pakking og lagring i underetasjen.

– Vi bygger den nye førsteetasjen rett på kai. Det betyr at varene kan pakkes og lastes direkte om bord på båt. Målet er at både metall, trevirke, avfall – og på sikt papp og papir – skal gå ut med båt. Dette er tonnasje som i fremtiden vil være kanskje 60.000 tonn, og da sier det seg selv at du sparer mange trailere ut fra anlegget. Røft regnet kan du si at en båt tilsvarer nesten 100 trailere. Det vil gi langt lavere kostnader, og ikke minst er det et viktig miljøaspekt ved å flytte transport fra bil til båt, understreker Olsen.

#### Involverte ansatte

Å samle alt i en hall vil også gi lavere produksjonskostnader, siden medarbeiderne slipper å håndtere avfallet flere ganger. I

det hele tatt er det mange som ser frem til en ny arbeidsdag, og de ansatte har vært tett involvert underveis.

– De har fortløpende vært med på diskusjonene om nytt utstyr, fått informasjon og kommet med innspill. Det har ikke alltid vært enkelt å stå ute i vær og vind og jobbe med disse fraksjonene. Nå blir det en ny hverdag med vesentlig bedre arbeidsforhold.

#### Bygger for videre vekst

Terje Olsen mener timingen er perfekt for et nytt anlegg. Markedet i vest er i endring som følge av oljedturen, og veksten har ikke vært like kraftig som tidligere år.

– Vi bygger for fremtidig volum, og vår største utfordring blir å sikre fortsatt vekst slik at vi tjener inn investeringen. Industrialisering av driften vår må til for å møte fremtidens krav. Før i tiden var vi bare et mottak, med minimal bearbeidelse av avfallet. I dag må vi foredle varene bedre, og sende de ferdigforedte varene videre til gjenbruk og gjenvinning. Nå har vi alle forutsetninger for å lykkes. ■



**I arbeidet med læring etter en hendelse stiller vi tre grunnleggende spørsmål:**

1. Hva skjedde?
2. Hvorfor/hvordan skjedde det?
3. Hvordan kan gjentakelse forbygges?

# Læring etter velt med krokcontainerbiler

Læring etter uønskede hendelser handler om å forebygge gjentakelse. Norsk Gjenvinning er høyst klar over risikoprofilen på containertransport, og jobber hardt med å forbedre den.

**M**ed 40.000 enheter i stallen er NG en av landets aller største aktører på krokcontainere. De siste fire årene har vi hatt fem velt med egne og innleide krokcontainerbiler. Fire veltet under kjøring, mens en veltet ved pådrag av container.

Den viktigste utfordringen med krokcontainere er at det ikke finnes en enkelt standard som gjør at påbygg, containere og låser passer sammen. Den svenske standarden som NG og de fleste andre bruker i dag, er ikke tilstrekkelig streng. Containere er utsatt for røff bruk, og over tid kan det bli mye slark. Det gjør at containere kan bevege seg på bilen – noe som er risikabelt i seg selv – og dessuten komme ut av låst posisjon.

Container og containerpåbygg er heller ikke en del av EU-kontrollen. Dermed får man ingen naturlig kontrollsyklus på dette utstyret, og ansvaret overlates i praksis til den enkelte sjåfør.

For å bøte på dette har NG en kontinuerlig prosess for risikovurdering, og jobber med flere tiltak. Vi har oppdatert vår instruks til både egne og innleide om å bruke kjetting på hengeren. Vi har en egen instruks for kontroll av krok-biler og containere der vi presiserer at ansvaret faktisk er sjåførens. Samtidig gir vi alle våre sjåfører full ryggdekning dersom de vurderer en transport som en fare de ikke vil ta ansvaret for.

Vi har begynt å sertifisere krokpåbygg for å være sikre på at utstyret er i driftssikker

stand. Det skjer foreløpig i Oslo, der biler, påbygg og kasser blir gjennomgått og sertifisert årlig. Vi ser allerede at det har effekt, ettersom flere containere plukkes ut.

Det beste hadde vært om regelverk og krav rundt dette ble bedre. Vi tok opp problemstillingen rundt regelverket med samferdselsministeren i mai.

Det aller viktigste vi kan gjøre er å sørge for at sjåfører får god opplæring. Hos oss kjører vi et opplæringsprogram på to til fire uker for alle nye. For dette er langt fra standard transport. Man kjører på trange og mørke plasser, og det man håndterer er ofte illeluktende eller brannfarlig. Dagens regelverk påfører containersjåfører et urimelig høyt ansvar. ■

## NYANSATT I NG:



## Kim Robert Borredalen

Kim Robert Borredalen er nylig ansatt som maskinfører i Norsk Gjenvinning. Den 32 år gamle familiefaren har siden mai i fjor styrt spakene på shredderen ved Øra Miljøpark i Fredrikstad.

### Hvordan havnet du i NG?

– Jeg jobbet egentlig som postmann. Via et vikarbyrå fikk jeg muligheten til å prøve meg som maskinfører en uke i vinter. Jeg må ha klart meg ganske bra, for da det dukket opp en ledig stilling, fikk jeg forespørsel om å begynne, sier Borredalen.

Han forteller at han alltid har likt å kjøre store maskiner, og at det er gøy å få anledning til å gjøre dette på jobben. Ikke minst trives han godt sammen med kollegaene sine på Øra Miljøpark.

– Jeg har blitt tatt veldig godt imot. Det

er et utrolig bra miljø her, noe som faktisk overrasket meg litt. Jeg trodde kanskje det ville være et litt «tøffere» miljø, hvis du skjønner, men her er alle veldig hyggelige og hjelpsomme, forteller han.

### Hva har overrasket deg mest med NG?

– Det må være at alle tar jobben seriøst, med fokus på at alt skal gjøres riktig. Her er det ingen «fort gjort»-løsninger, noe som har vært tilfelle et par steder jeg har jobbet. Man blir dessuten sendt rett på kurs hvis man trenger det, og det er bra, avslutter Borredalen. ■

Konserntillitsvalgt Yngve Moland er fornøyd med at de ansatte nå har fått tre representanter i konsernstyret. – Det gjør det lettere for oss å bli hørt, sier han.

## – Lettere for oss å bli hørt

## TILLITSVALGT:



Valget ble gjennomført i starten av juni, og i august skal de tre nyvalgte styrerepresentantene i ilden for første gang. Moland er selv blant dem, og setter stor pris på tilliten fra sine kollegaer. Han tror styredeltakelsen vil gi de ansatte mye større mulighet til å påvirke veien videre for NG.

– Vi har selvfølgelig kunnet komme med innspill i ulike fora, men nå er vi endelig representert der de endelige avgjørelsene blir tatt. Det har vært viktig for oss hele veien og er et stort framskritt. Det gir også et veldig positivt mangfold med den geografiske spredningen på de tre som er valgt, og at det har kommet en kvinne inn, mener Moland, som forteller at både de nyvalgte styremedlemmene og varamedlemmene skal få grundig kursing i forkant av første styremøte.

### Endringer i organisasjonen

Den senere tid er det også gjort endringer i organisasjonen mellom divisjonene Industri og Gjenvinning. Farlig Avfall, som tidligere var en del av Industri, er fra nyttår overført til Gjenvinning. I løpet av våren er

også den kommunaltekniske biten flyttet over.

– Dette er logiske grep, med tanke på porteføljen og tjenestespekteret Gjenvinning tilbyr kundene. Tillitsvalgte i Industri har vært involvert i prosessene hele veien.

### Første samling for tillitsvalgte

I mai ble det for første gang arrangert en felles tillitsmannssamling, der 13 tillitsvalgte fra alle divisjoner møttes. Men det er fortsatt en utfordring å ha oversikt over hvem som er tillitsvalgt på de mange gjenvinningsanleggene rundt om i landet.

– Det er viktig og verdifullt at vi kan samles og bygge nettverk på denne måten, slik at vi vet hva som foregår i forskjellige divisjoner og regioner. Men jeg tror fortsatt det sitter en del tillitsvalgte vi ikke vet hvem er ute på anleggene. Dem vil vi ha kontakt med, slik at vi kan ivareta våre felles interesser enda bedre. Så de må svært gjerne ringe meg på 970 58 844, slik at vi får den fulle oversikten, oppfordrer Yngve Moland. ■



”

Noen kunder pleier å bli igjen i en halvtime ekstra bare for å prate med meg.

David Prangasevic



David Prangasevic (t.h.) har mange fornøyde kunder. Her er det Ola-Conny Wallgren, kjent fra tv-serien «Ullared», som gir tommel opp.

## – David har «det lille ekstra» i møte med kundene

Nordisk Återvinning, et datterselskap av Norsk Gjenvinning Renovasjon, har siden 2011 etablert seg som en sterk utfordrer på det svenske markedet. En av styrkene deres er å yte eksepsjonelt god kundeservice på gjenvinningsstasjonene sine.

**K**undefokus er noe virksomheten har jobbet mye med i alle sine avdelinger. Den blide operatøren David Prangasevic skiller seg likevel litt ut på dette området, og er en av de som høster aller mest skryt – både fra fornøyde kunder og en takknemlig sjef.

– Jeg har jobbet med David siden 2006, og han har alltid vært god på kundeservice. Han har «det lille ekstra» som skal til – han er fokusert og oppmerksom på kunden, han er hjelpsom og han er plikt-oppyllende, sier driftssjef Peter Hultman.

Driftssjefen på Nordisk Återvinning synes det er gøy å få positive tilbakemeldinger fra kundene, og sier at det er noe de er veldig stolte over. Selv om det også er flere andre ansatte som får skryt fra kundene, har David utmerket seg etter at han fikk ansvaret for en mobil innsamlingsstasjon i kommunene Varberg og Falkenberg.

– Der hadde vi først en underentreprenør til å gjøre jobben, og vi fikk mange klager. Derfor bestemte vi oss for å gjøre jobben selv. Etter at David tok over, har det bare blitt skryt, forteller Peter.

### Alltid med et smil

Men hva er det egentlig David gjør som får kundene til å skrive inn og takke for god

service? Jobben hans går ut på hjelpe til når folk leverer avfall på den mobile gjenvinningsstasjonen, sørge for at alt kastes i riktig container, samt inspirere kundene til å kildesortere. Det som gjør kundene så fornøyde er nok likevel måten han tar dem imot på.

– Jeg møter kundene med et stort smil om munnen, uansett situasjon, ettersom jeg anser det som viktig å skape en god kontakt med kunden. I tillegg innleder jeg samtalen med noe som får kunden til å føle seg velkommen – hva som helst, sier David.

– Noen kunder pleier å bli igjen i en halvtime ekstra bare for å prate med meg. Mange eldre som kommer innom setter ekstra stor pris på det, legger han til.

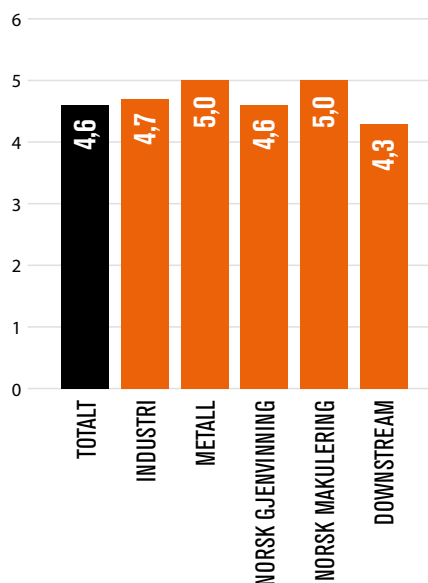
David sier videre at det kjennes godt å få skryt fra både kundene og sjefen, og at det inspirerer ham til å gjøre en god jobb hver dag.

### – Har du tre tips til hvordan man kan få fornøyde kunder?

– For det første må du gjøre hvert møte personlig, men samtidig profesjonelt. For det andre: En kort samtale gjør at kunden husker deg og får en positiv opplevelse. Et tredje tips er å gjøre «det lille ekstra» selv om det ikke nødvendigvis står i arbeidsbeskrivelsen din, avslutter David. ■

## RESULTATER FRA KUNDEUNDER-SØKELSEN 2015:

TOTALT SETT, HVORDAN VIL DU BESKRIVE DIN TILFREDSHET?



**GOD SCORE**  
OVER SNITTET FOR  
NORSKE BEDRIFTER



**FREMANG**  
ALLE DIVISJONER

**77 %**



**AV KUNDENE ER TOTALT SETT TILFREDS MED OSS.**

Gjennomsnitt av norske bedrifter har score på 75%



**ALLE FYLKER ER BRA**  
OG FORSKJELLER ER  
UTLIKNET

# Beste kundeundersøkelse noensinne!

Det er god grunn til å juble over resultatene fra Norsk Gjenvinnings kundeundersøkelse for 2015. Aldri før har kundene vært så fornøyde med jobben vi gjør for dem.

– Dette er veldig gode tall som viser hvilken god jobb våre ansatte gjør hver eneste dag. Alle områder har tilfredsstillende eller svært bra score. Undersøkelsen viser også at vi har utliknet forskjellene mellom ulike fylker og regioner, konstaterer en fornøyd markedsdirektør Morten Frøid.

### Over landsgjennomsnittet

Undersøkelsen ble gjennomført i august 2015, og omfatter divisjonene Gjenvinning, Industri & Offshore, Metall og Downstream, i tillegg til datterselskapene Tomwil Miljø, Humlekjær & Ødegaard, Løvås Transport og Norsk Makulering. Totalt kom det inn 982 besvarelser. De fleste som har svart på spørsmålene er daglige ledere eller driftsansvarlige i selskapene de jobber i.

– Det er mye å glede seg over når man går litt ned i tallene. Når det gjelder nytteverdi er vi rangert høyere enn gjennomsnittet for norske bedrifter, og her er det fremgang fra i fjor. Alle fylker er på et akseptabelt eller bra nivå, og 80 prosent av kundene våre opplever at det er samsvar mellom prisen de betaler og leveransen de får.

– Spørsmålene om tilfredshet viser mye av det samme bildet: Vi scorer over landsgjennomsnittet, har fremgang i alle divisjoner og bra tall i alle fylker. 77 prosent av kundene er totalt sett tilfredse med oss, og vi har stigende resultater på spørsmål om vi oppfattes som rett samarbeidspartner. Stadig flere har tillit til NG som et kundeorientert og fremtidsrettet selskap, forteller Frøid.

### Felles innsats gir resultater

Denne tilliten illustreres også i mer lojale kunder. Nå er 78 prosent av kundene våre svært lojale, og det er tidenes høyeste tall for NG. I tillegg har det aldri vært færre klager og misnøye enn de to siste årene, der kun 37 prosent har følt grunn til å klage eller vært misfornøyd – også det er bedre enn snittet i Norge.

– Takket være bedre rutiner og ikke minst kjempeinnsats fra hundrevis av kundeorienterte medarbeidere, har vi klart å løfte oss til et veldig bra nivå. Vi er i norgestoppen på flere områder. Dette er en posisjon vi ikke bare skal holde, men også styrke ytterligere. I en tid da kampen om kundene er hardere enn noen gang, er disse resultatene gull verdt. Jeg håper vi kan hente ytterligere motivasjon fra bekräftelsen våre kunder har gitt oss, konkluderer Morten Frøid. ■

På Herøya i Porsgrunn jobber en humørfylt gjeng som er i gang med å skape store verdier for NG-konsernet. De sørger blant annet for bedre kontroll på kundeopplysninger og priser. Målet er økt lønnsomhet og mer fornøyde kunder.

# De usynlige heltene

**1**. mai i fjor gikk startskuddet for sentralisering av backofficefunksjonen (BO) i NG-konsernet – med ett kundesenter i Oslo og ett på Herøya som på sikt skal dekke resten av landet, inkludert hele Divisjon Industri. Dette er et samlokalisert kundesenter innen BO på tvers av divisjonene Gjenvinning og Industri.

– Vårt aller viktigste fokusområde er å få kontroll på masterdataene – det vil si kundeopplysninger og priser. NG har i mange år vært preget av at mye har vært gjort på ulike måter lokalt, og det vil være en kjempefordel å få forenklet og standardisert dette mest mulig, sier kundesentersjef Ann Helen Jemtland på Herøya.

– Kundene ser oss som ett selskap, og det er viktig at vi også internt jobber og fremstår mest mulig likt. Andre viktige oppgaver er å påse at fullmaktskart følges og at sentrale føringer implementeres og etterleves.

## Stordriftsfordeler

Jemtland er leder for elleve ansatte, der de fleste har lang fartstid fra Norsk Gjenvinning, Norsk Gjenvinning Industri eller begge selskapene.

Under samme tak finner vi også Kundeservice Frontline, som betjener telefonen for hele Industri, samt ansatte innen salg/market i både Gjenvinning og Industri.

– Sammenslåing av BO-funksjonen på tvers av divisjoner er en ny tankegang i

konsernet, og vi ser absolutt at det gir stordriftsfordeler – ikke minst siden vi i stor grad har de samme kundene. Nå slipper vi å purre samme kunde, kan samarbeide om å få ned antallet reklamsjoner, og det blir enklere å gjennomføre prisreguleringer – for å nevne noe. Den store gulrota er mer fornøyde kunder, og vi har fokus på å gjøre ting rett første gang. Så langt er tilbakemeldingene entydig positive, men vi har fortsatt en lang vei å gå, understreker Jemtland.

Foreløpig tar kontoret seg av Norsk Gjenvinning-regionene som dekker Østfold, Vestfold, Buskerud, Telemark, Agder, Rogaland, samt Molde og Kristiansund fra region Midt Nord, i tillegg til hele NG Industri. I Region Øst er det et eget backoffice som håndterer dette store og komplekse området. På sikt er det et mål at disse to avdelingene skal være de store BO-miljøene for hele konsernet.

## Dyktig og positiv gjeng

Medarbeiderne har et aldersspenn fra 27 til 63 år, og består av kvinner – med en enslig hane i kurven. Jemtland skryter mer enn gjerne av sine ansatte.

– Det er en utrolig dyktig, positiv og humørfylt gjeng – alle som er innom kommenterer det smittende humøret som slår imot dem fra de kommer inn døra. I tillegg er det et løsningsorientert og sammensveiset team som ikke er redd for å ta et ekstra tak i travle perioder. Jeg er stolt over å få lede dem, slår hun fast.

## – Supert å jobbe her

Og godordene får sjefen umiddelbart i retur fra to av sine medarbeidere. Salgskoordinator Tove Nikolaisen og kundeskonsulent Monica Berstad har jobbet i NG siden henholdsvis 2002 og 2009, og trives godt på jobben.

– For meg er det helt supert å jobbe her. Vi har det kjempehyggelig, med en fantastisk sjef som ser hva hver enkelt gjør, passer på oss og er oppmerksom, sier Nikolaisen.

## – Fungerer stadig bedre

De to er fornøyde med sine nye arbeidsoppgaver, og ser store fordeler med at ting gjøres likt i flere regioner.

– Før satt jeg sammen med tre-fire andre, så dette er litt annerledes. Jeg var spent på hvordan det ville bli, men trives kjempe godt. Det fungerer stadig bedre, og siden mange her kan veldig mye forskjellig, er det fint at vi kan prate sammen og lære av hverandre, sier Berstad.

– Tidligere satt vi litt på hver vår tue og jobbet hver for oss, gjerne på vidt forskjellige måter. Mange kunder har jo totalavtale med både Gjenvinning og Industri, og det er en stor fordel å få samkjørt det vi legger inn i systemet. Jeg opplever at det gir mye bedre kontroll på at kundene får det de skal ha. Og jeg har absolutt inntrykk av at kundene er mer fornøyde, forteller Nikolaisen. ■





”

Det er en utrolig dyktig, positiv og humørfylt gjeng – alle som er innom kommenterer det smittende humøret.

Ann Helen Jemtland

## DIVISJON INDUSTRI 1. JANUAR TIL 31. DESEMBER 2015:

FRONTLINE HAR BETJENT

**24.000**



**TELEFONER** med en service-grad på 85,9 % (antall telefoner besvart innen 20 sekunder)

BEHANDLET DRØYT

**7.500**



**HENVENDER** via  
Pure Service

LAGT INN

**243**



**NYE KUNDEAVTALER**  
og 13 reforhandlede i systemet

## DIVISJON GJENVINNING 1. MAI TIL 31. DESEMBER 2015:

BEHANDLET

**15.000**



**HENVENDER**  
via Pure Service

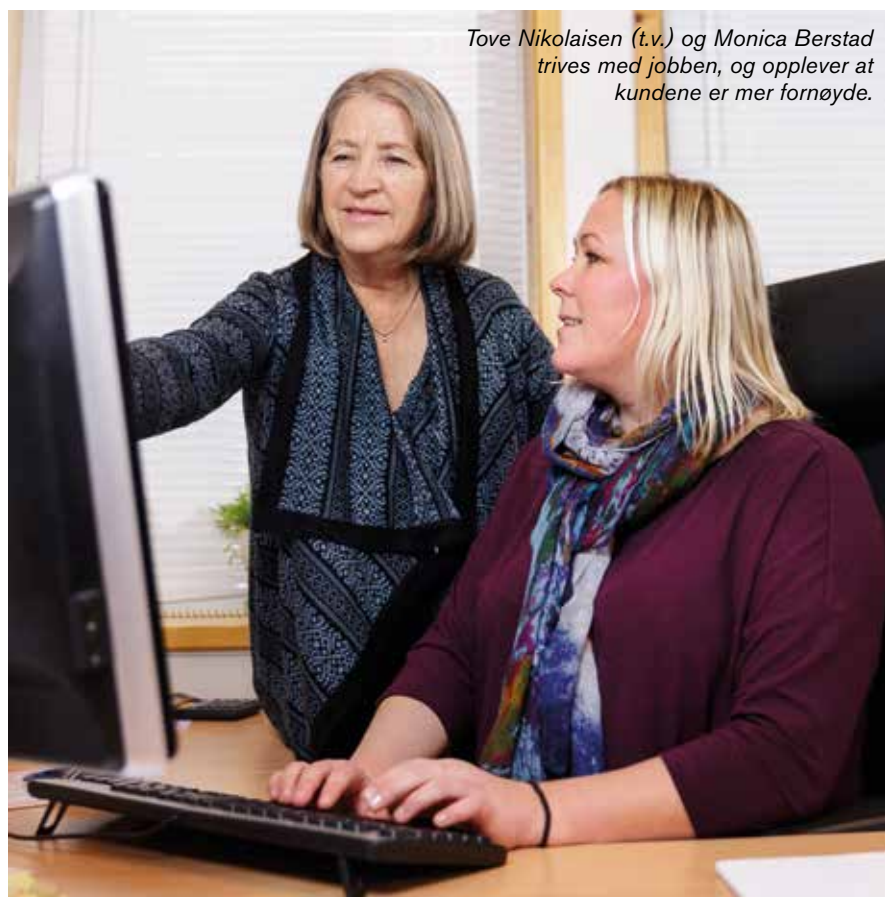
LAGT INN

**103**



**NYE KUNDEAVTALER**  
og 65 reforhandlede  
fra og med uke 38

*Tove Nikolaisen (t.v.) og Monica Berstad  
trives med jobben, og opplever at  
kundene er mer fornøyde.*





Styremedlem operatører: Yngve Moland



Styremedlem operatører: Lasse Stenskrog



Styremedlem funksjonærer: Cecilie Skauge

## VALGRESULTAT

# Valg av styre- representanter

Valget av ansattrepresentanter til styret er gjennomført. Valget har skjedd i to valgkretser, hvor to faste representanter (+ fire vara) skulle velges fra de operative ansatte, og en fast representant (+ tre vara) fra funksjonærene. For de operative ble det bare fremmet en liste, så valg var ikke nødvendig. For funksjonærene benyttet 49 prosent seg av stemmeretten 8. juni.

### DE FASTE REPRESENTANTENE SOM BLE VALGT

Styremedlemmene er valgt for to år og vil tre inn i styrene på første styremøte etter generalforsamling i august 2016.

#### Styremedlem operatører:

**Yngve Moland**, operatør Divisjon Industri & Offshore Herøya, hovedtillitsvalgt i divisjonen og konserntillitsvalgt

#### Styremedlem operatører:

**Lasse Stenskrog**, sjåfør Divisjon Gjenvinning Trondheim, tillitsvalgt

#### Styremedlem funksjonærer:

**Cecilie Skauge**, HMSK-sjef Norsk Gjenvinning Downstream Bergen/Lysaker

### VARAMEDLEMMER SOM BLE VALGT

#### 1. vara operatører

**Frode Myrli Wisnæs**, operatør Divisjon Gjenvinning Bergen, tillitsvalgt

#### 2. vara operatører

**Gøran Holt Andersen**, sjåfør Divisjon Gjenvinning Grenland, tillitsvalgt

#### 3. vara operatører

**Kenneth Aase**, operatør Divisjon Gjenvinning Bergen

#### 4. vara operatører

**Morten Riseth**, sjåfør Divisjon Gjenvinning Sarpsborg

#### 1. vara funksjonærer

**Christian Henrik Andresen**, produktansvarlig NG Miljøprosjekt m3 Lysaker

#### 2. vara funksjonærer

**Einar Sørensen Høifødt**, controller Divisjon Metall Lysaker

#### 3. vara funksjonærer

**Tom Erik Løchen**, KAM Divisjon Gjenvinning Kristiansand

Containere som sperrer fortau eller gang-og sykkelstier kan være til stor irritasjon for dem som ferdes der. Nå skjerper vi rutinene våre, for å sikre at Norsk Gjenvinning ikke bidrar til trafikkproblemer.

# Tar ansvar for containere

**V**i er opptatt av å lytte til tilbakemeldinger på jobben vi gjør, og det var nettopp en henvendelse fra publikum som satte i gang prosessen, forteller logistikksjef Inge Rosvold i Norsk Gjenvinning, Region Øst:

– Vi fikk klage fra en privatperson som reagerte på plasseringen av en container på gang- og sykkelsti. Vedkommende mente vi manglet tillatelse til å stenge gang- og sykkelstien, og at vi burde sikret og merket arbeidsområdet med «stengt veg». Vi har beklaget hendelsen overfor klageren, og benytter anledningen til å gjennomgå våre rutiner slik at dette ikke skjer igjen.

## Samarbeid med kundene

Sjåførhåndboka oppdateres nå med en ny instruks om hvordan vi skal sette ut containere, og egen informasjon sendes til alle kjøreledere, kundesenter/Frontline og sjåfører. I tillegg vil de generelle vilkårene til kundene våre bli oppdatert. Den beste måten å sikre god trafikkflyt på, er gode samarbeid med kunder om å finne den beste løsningen i hvert enkelt tilfelle.

– Vi har sjekket Statens Vegvesens håndbok N301, lokale retningslinjer i flere kommuner og diskutert dette med våre advokater. I flere retningslinjer står det helt klart at «Eier av utstyr og utfører av utplasseringen av containere er ansvarlig for at reglene blir fulgt». Disse reglene er for kompliserte til at vi kan flytte hele ansvaret over på kundene. Det vi kan gjøre er å forhøre oss om hvor containere skal plasseres, og be dem sette seg inn i lokale, kommunale retningslinjer – dersom det er en kunde vi kan forvente dette av, sier Rosvold.



*Det var denne containerplasseringen som satte i gang prosessen.*

## Ansvar for å følge reglene

Dette betyr at våre ansatte også har et ansvar for å sette seg inn i regelverket og følge det. Som hovedregel skal containere ikke settes på offentlig vei, fortau, gang og sykkelstier, eller andre steder med parkeringsregulering. Det er forbudt uten tillatelse fra vegmyndigheten å legge eller plassere ting på annet sted enn der det er laget særskilt offentlig opplagsplass til slikt bruk. Tilsvarende bestemmelser finnes også ofte i politivedtekter.

Dersom containere likevel må settes på fortau, gang- og sykkelveg, andre gangarealer, eller plasseres på vei med høy gangtrafikk, skal containeren sikres og varsles i henhold til vanlig arbeidsvarsling. Containeren må sikres slik at synshemmede og andre ikke skades, og at det er

enkelt å komme seg frem for forflytningshemmede og andre. Den skal merkes tydelig med navn, adresse og telefonnummer, og må være i stål eller annet ikke brennbart materiale. I tillegg skal den ha refleksmarkering langs alle hjørner.

– Bruk av offentlig vei eller grunn til utplassering av containere må kun skje etter tillatelse fra aktuell kommune. Vi anbefaler å unngå at offentlig vei eller grunn benyttes til dette dersom ikke utplasseringen for eksempel er en del av et større prosjekt hvor alle godkjenninger er innhentet på forhånd. Hvis utplassering må skje på et slikt område, må kommunen kontaktes. Søknaden skal inneholde sted og tid for plassering av containere. Dette er en jobb for kundesenter/Frontline, avslutter Rosvold. ■



Returadresse: Norsk Gjenvinning Norge AS, Postboks 567 Skøyen, 0214 Oslo

# 10

kjappe til  
en ansatt

Navn: **Svein A. Hansen**Alder: **56**Fra: **Stokke, bor i Larvik**

”  
Her på Grinda  
er det sosiale  
helt topp, og vi  
har det moro  
sammen.

Svein A. Hansen

**1. Hva gjør du for NG?**

Jeg er maskinfører på Grinda i Larvik.

**2. Hvordan er din hverdag?**

Hovedsakelig laster jeg papp og papir, glass, metall, husholdningsplast og diverse annet som kommer inn til anlegget opp på biler og i containere. I tillegg rydder jeg rundt på tomte og hjelper til her og der. Så jeg er litt altemuligmann også.

**3. Hvorfor startet du i NG?**

Jeg drev og kjørte lastebil, men ble lei det. Derfor søkte jeg på jobb her, og fikk den fordi jeg hadde erfaring med hjullasterkjøring. Siden har jeg vært i NG og trivdes godt med det.

**4. Hvor lenge har du jobbet for NG?**

Nylig hadde jeg jobba her i 29 år. Først i Søndre Vestfold Avfallsselskap, så NG, Veolia og til slutt NG igjen.

**5. Hva gjorde du før du kom hit?**

Jeg kjørte lastebil i nesten to år. Før det var jeg i mange forskjellige firmaer der jeg jobbet med montering, demontering og lignende.

**6. Hva gjør du når du ikke er på jobb?**

Da er jeg hjemme. Det blir en del

vedlikehold av hus, og jeg er mye i aktivitet. Men det blir også tid til å sløve i godstolen.

**7. Hva er ditt favorittmåltid?**

Tro det eller ei, men det er pannekaker og ertesuppe. Det er godt det! Det hjelper ikke om det står en blodig biff ved siden av, pannekaker og ertesuppe er favoritten.

**8. Hva ville du endret på hvis du var konsernsjef for en dag?**

Ja, si det. Det har jeg aldri tenkt på, så jeg vet ikke hva det skulle være. I grunnen er det meste bra her, og jeg trives godt. Men kanskje kunne man hatt enda flere organiserte fellesaktiviteter.

**9. Hva er det beste med å jobbe i NG?**

Her på Grinda er det sosiale helt topp, og vi har det moro sammen. Både ansatte og formenn har ablegøyer hver dag.

**10. Hvem i NG blir satt for lite pris på?**

Alle blir satt pris på her på bruket. Jeg opplever ikke at det er noen som blir glemt. ■