

Vaktfunksjonen er en av de vanligste tjenester å driftsette. Sikkerhet har brukt vaktfunksjonen som eksempel på at outsourcing må kvalitetssikres

Visitasjon i vaktelskap:

Norsk Vekttertjeneste første selskap i Sikker Vakt

- *Og hvem er kontaktperson for kundene?*
- *Har han politiattest – ikke eldre enn tre måneder?*
- *Hvordan oppbevarer dere sensitive papirer?*
- *Har dere et HMS-system for de ansatte?*

Av H. Bergmann

Det er kontrollørene fra Sikker Vakt som spør, og de forlanger nådeløst at alle svar blir dokumentert av attester eller annet skriftlig materiale. Spørsmålene formelig hagler over Norsk Vekttertjenestes Rolf Thorkildsen, for anledningen assistert av driftssjef Thomas Hildonen.

Aller første

Thorkildsen og Hildonen både svarer godt for seg, og de har papirene i orden. Ikke minst har de oversikt over *hvor* dokumentasjonen befinner seg. Men så har de da på forhånd fått tilsendt oppgave over hva Sikker Vakt-kontrollørene kommer til å spørre etter, og er godt forberedt.

Sikkerhet er til stede på den aller første Sikker Vakt-kontrollen noensinne. Norsk Vekttertjeneste er i så måte en pionérbedrift; det første selskapet som frivillig legger seg åpent for innsyn fra utenforstående kontrol-

lører i vaktbransjens eget kvalitetsprosjekt, Sikker Vakt.

Sette standard

Før granskningen er kommet så langt, har Jan Egil Jacobsen forklart hensikten med kontrollen. Det er han som har fått i oppdrag å lede denne første kontrollen, og dette er eneste gang de tre skal arbeide samlet.

– Dette er for at vi skal få etablert en felles linje, satt en standard, sier Jacobsen. Til daglig er han sikkerhetssjef ved Aker Sykehus i Oslo, men har mange års erfaring fra bransjen, blant annet fra Regjeringskvartalet der han for mange år siden utabreidet en sjekklister for vurdering av vaktelskap.

103 år med sikkerhet.

Med seg har han Nils R. Skarning, med erfaring fra politiet og Postbanken, og Arve R. Pisani, senior rådgiver i Pisani & Partners AS. Alle har de arbeidet med sikkerhet i Forsvaret, og tilsammen besitter de 103 års tjenestetid i sikkerhetsbransjen!

– Det er like mye vår oppgave å være rådgiver for selskapet vi kontrollerer, sier Jacobsen innledningsvis. – Vi er ikke bare ute etter å finne feil. Vi håper å kunne legge igjen noe også.

Forbedring

Han understreker at med gjennomsnittlig 35 års relevant praksis på baken, skal det godt gjøres at ikke kontrolløren kan hjelpe vaktelskapet med å finne forbedringspunkter. – Hadde dette utelukkende vært en feilfinningsoppgave, hadde jeg aldri tatt på meg oppdraget fra Sikker Vakt, hevder Jacobsen, og de to andre nikker samtykkende.

103 års erfaring.

Fra venstre: Arve R. Pisani, Jan Egil Jacobsen og Nils R. Skarning skal kontrollere norske vaktelskaper som ønsker å smykke seg med tittelen Godkjent av Sikker Vakt.

Foto: H. Bergmann



Taushet – selvfølgelig

Kontrollørene gjør innledningsvis et nummer av at de overleverer sine taushetserklæringer. For disse garvede sikkerhetsfolkene får akkurat den handlingen noe rituelt over seg.

– En selvfølgelighet, javel. Men vi på vår side skal også sørge for at det formelle er i orden, sier sjefskontrolløren, før han og de andre går i gang med å granske Norsk Vekttertjenestes gjøren og laden på det mest inngående.

Det er hele tiden en spent atmosfære. Stemningen i de nøkterne lokalene er nærmest høytidelig. Men takket være Jacobsens dyktige ledelse og Skarning og Pisanis rutine, blir det etterhvert en lun og åpen tone i dialogen med bedriften. Stemmeleie og kroppspråk røper gjensidig respekt og forståelse, kanskje fordi dette tiltaket er til nytte for alle parter.

Minimumskrav

For å bli betraktet som seriøst vaktelskap må visse minimumskrav oppfylles. Ett av dem er at det må kunne vise til minst to hele årsverk i løpet av de to siste årene. Ikke noe problem for Norsk Vekttertjeneste.

Forøvrig går kontrollørene grundig inn i organisasjon og ledelse. Økonomi, omsetning, skatter og avgifter, avtaler med oppdragsgivere, funksjonsbeskrivelser og stillingsinstrukser. Jo, det er med alt sammen. Det meste av det som inngår i en kvalitets- eller HMS-revisjon.

Vandelsattest – problem

Er personalkontraktene tilfredsstillende? Har alle ansatte opplæring? Hvordan får de ansatte medvirke? Det blir atskillige mengder dokumenter som granskes i løpet av dagen. Arbeidsavtaler, kursbevis osv. osv.

Kun én ting merker vi oss at Norsk Vekttertjeneste har problem med å forevise. Politiets vandelsattest av nyere dato. – Dette er det nesten umulig å få tak i, hevder daglig leder Rolf Thorkildsen, noe kontrollørene ikke er ukjent med. I følge deres informasjon varierer det svært fra politidistrikt til politidistrikt hvor lang tid det tar å få hentet ut en vandelsattest.

Ansattes representant

Det var heller ikke mulig å få gjennomført en samtale med en representant for de ansatte denne dagen – av driftsmessige hensyn. Forøvrig ønsket kontrollørene like gjerne å ta en slik samtale i ettertid, uten tidspress og lagt til «nøytral grunn», et sted utenfor selskapets kontorer. «Medarbeider-samtalen» delegeres dermed til Jan Egil Jacobsen.



Dokumentasjon.

Atskillige mengder dokumenter granskes i løpet den dagen kontrollen varer. Jacobsen (t.v.) og Skarning fordypet i papirmølla.

Foto: H. Bergmann

System for avviksbehandling

Norsk Vekttertjeneste hadde tilsyn fra Arbeidstilsynet i 1997, og opplevde det som meget nyttig. I dag har de et godt system for melding av driftsavvik, og oppfølging av slike.

– Det er alltid en bakvakt tilgjengelig for våre ansatte når de er ute på oppdrag, forklarer Norsk Vekttertjenestes Rolf Thorkildsen. – De skal alltid ha mulighet for hjelp og støtte.

Ny rutine: Hjelm

At Norsk Vekttertjeneste tar meldte avvik på alvor og gjør noe med rapportene, viser en hendelse de var utsatt for på Oslo Havn nylig. På oppdrag fra Havnevesenet skal de ta imot ved skipsanløp utenom ordinær ekspe-



Dokumentasjon. - Og hvor står det? spør kontrollør Arve Pisani. Foto: H. Bergmann

Fortsetter ➞



Egen sikkerhet. Kombinasjonen av sikkerhetsskap og alarm (se sensor i hjørnet) gjør dokumentoppbevaringen forskriftsmessig, kan Norsk Vekttertjenestes Rolf Thorkildsen slå fast.

disjonstid. I mørket tok vekteren imot så bokstavelig at han fikk kasteballen for trossa midt i panna.

– Det kunne gått skikkelig ille, medgir driftssjef Hildonen.
– Men som et resultat av denne episoden, har vi innført som rutine at oppdrag på havna heretter skal utføres med hjelm.

Bedriftsavis

Det er mye som skal godtgjøres før kontrollørene kan si seg fornøyd. Ikke uventet dukker det opp tiltak Norsk Vekttertjeneste gjør, som går ut over de kravene Sikker Vakt stiller. Blant annet gir de ut en bedriftsavis til sine 14 ansatte. Ikke dårlig, hva?

Godkjent

Det kom ikke som noen overraskelse for Sikkerhets medarbeider at Norsk Vekttertjeneste besto prøven. De tre skarpskodde kontrollørene fant ikke så alvorlige avvik i løpet av den seks timer lange granskningen, at nåløyet ble for trangt. Selskapet kan dermed smykke seg med tittelen Godkjent av Sikker Vakt, som det første i Norge.

Dette gir selskapets eier visshet for at de holder et forsvarlig nivå på virksomheten, og det kan etterhvert bli et godt salgsgargument for dem.

Etterspurt = effektiv

Sikker Vakt tar mål av seg til skille klinten fra hveten i vaktbransjen. Ordningen vil neppe få noe å bety, unntatt for det selskapet som melder seg opp til eksamen, før flere selskaper har gjennomgått ildprøven. Enten de blir godkjent eller vraket. Først da kan vi slå fast om Sikker Vakt virkelig setter en kvalitetsstandard i vaktbransjen. For eksempel på Norsk Vekttertjenestes nivå.

Dermed er det nå opp til *brukerne* å gjøre ordningen etterspurt og effektiv. □



Gjennom nåløyet.
Vaktbransjens egen Sikker Vakt-ordning har kontrollert og godkjent sitt første vaktsselskap. Her gratuleres Norsk Vektertjenestes daglige leder Rolf Thorkildsen og driftssjef Thomas Hildonen av Sikker Vaks formann, Helge J. Størkersen (t.v.).
Foto: H. Bergmann

Selvjustis i vaktbransjen

Vaktbransjen vil ha orden i eget hus.

Lov om vaktvirksomhet og politiets kontroll gir ingen kvalitetsgaranti.

Sikker Vakt skal vise at vaktsselskapene er verdige det ansvar de påtar seg.

Vaktbransjen har hatt en kraftig vekst de senere år. Årsomsetningen er i dag på ca 2 milliarder kroner. Dette forklarer bransjen selv med en positiv konjunkturutvikling og samtidig en negativ kriminalitetsutvikling. I tillegg tilbyr bransjen et stadig bredere spekter av tjenester.

ønsket de seg et kontrollerende og rådgivende organ som skal se til at kundene får de tjenester de forventer og har krav på. I tillegg skal Sikker Vakt også påse at de ansattes opplæring, motivasjon og sikkerhet er god nok, sier Størkersen til Sikkerhet.

Godkjenning

Sikker Vakt godkjenner et vaktsselskap som kan dokumentere at det

- følger offentlige lover og regler,
- betaler skatter, avgifter og forsikringer,
- har daglig leder, styre og eiere som er skikket til å drive vaktvirksomhet,
- har et levende HMS system,
- har skriftlige instruksjoner og prosedyrer for personell, drift og kvalitet,
- har skriftlige instruksjoner og prosedyrer for de tjenester som leveres,
- oppbevarer og behandler opplysninger om kunder og ansatte på en betryggende måte,
- er betryggende sikret mot ytre anslag, svik og uhell,
- lever opp til bransjens etiske regler.

Godkjenningen gjelder for ett år om gangen.

På dressurkurs

NSO-direktør Helge J. Størkersen framstår som bransjens vaktbikkje nummer én. Han er leder for styringsgruppen som står bak bransjens egen kvalitetskontroll, Sikker Vakt. Nå vil han sende vaktsselskapene på dressurkurs.

– Da vaktbransjen i fjor etablerte Sikker Vakt,

Selvjustis

Sikker Vakt skal sjekke at vaktsselskapene er eiet og drevet slik at kundene får et optimalt produkt, og at det er rettferdige og sunne konkurranseforhold i bransjen. Det overordnede målet er i følge Størkersen å bidra til en positiv utvikling av vaktbransjen i Norge.

Kontrollører

– Sikker Vakt bruker uavhengige kontrollører som har bred erfaring fra bransjen, sier direktør Størkersen videre. – Kontrollørene har en omfattende sjekklister for å verifisere at Sikker Vaks krav blir oppfylt. Og de skal ikke bare kontrollere bedriftens administrasjon, men også foreta stikkprøver i felten. Det er en viktig del av kontrollen å skaffe seg kjennskap til hvordan de enkelte tjenester utføres i praksis. Gjennom samtaler med

de tillitsvalgte skal kontrollørene bringe klarhet i om bedriften lever som den lærer.

– *Men blir vaktelskapet bedre bare fordi noen kommer og finner feil hos dem?*

– Kontrolløren skal også gi råd om hvordan avvik skal utbedres, og selskapet skal få en rimelig tid til å rette opp feil, hevder Størkersen. – Men dersom det viser seg at vaktelskapet ikke følger kontrollørens anvisninger, blir det ikke godkjent. Da kan det ikke søke ny godkjenning før det er gått ett år.

Krev godkjenning!

Vi vet alle at brosjyrer og salgsmateriell inneholder de store ordene og mest prangende bildene. Størkersen hevder at en Sikker Vakt-godkjenning skal gi kunden trygghet i valg av samarbeidspartner.

– Ingen kunde vil kunne kontrollere et vaktelskap så grundig som vår Sikker Vakt-ordning. Sikker Vakt følger opp med årlige kontroller og konsultasjoner, noe som vil gi en

Sikker Vakt er stiftet av:

- Næringslivets sikkerhetsorganisasjon (NSO),
- Norsk Sikkerhetsforening (NSF),
- Norsk Arbeidsmandsforbund (NAF/LO),
- Privatansattes Fellesorganisasjon (PRIFO/YS)
- Norske Vaktelskapers Landsforening (NVL/SBL).

Alle kostnader ved ordningen er finansiert av bransjen selv.

Flere opplysninger om Sikker Vakt:

Boks 5073 Majorstua, 0104 Oslo.
Tlf: 23 08 86 57

kjøper av vaktjenester et kvalitetsprodukt år etter år. Hvis han velger et Sikker Vakt-selskap.

Størkersen legger vekt på at når kjøperen krever Sikker Vakt-godkjenning, vil det gi ordningen økt autoritet.

– Dette vil bli benyttet til å skjerpe kravene overfor selskapene ytterligere, sier Størkersen til slutt. – Både kunder, vaktelskapene og samfunnet er tjent med en slik utvikling. Krev Sikker Vakt-godkjenning når du ber om tilbud på vaktjenester. □

Daglig leder for første kandidat:

– Sikker Vakt må gi merverdi!

Norsk Vekttertjeneste i Oslo var første selskap til å avlegge vaktbransjens egen eksamen; Sikker Vakt-godkjenning. Daglig leder Rolf Thorkildsen tror det styrker bedriften å prøve seg mot kravene bransjen har satt:

– *Hvorfor søkte ditt firma godkjenning av Sikker Vakt, Thorkildsen?*

– Denne bedriften har hatt en kraftig vekstperiode, og jeg følte behov for å ta en skikkelig gjennomgang av kvaliteten på de tjenestene vi leverer. Derfor passer det godt for oss å gå opp til Sikker Vakt-eksamen, om jeg kan si det slik.

Norsk Vekttertjeneste startet opp i 1993, og har i dag 14 fast ansatte. De hadde en omsetning på vel 3 millioner i 1999. For 2000 er målet å passere 5 millioner.

Thorkildsen, som er eier og daglig leder, har lang erfaring fra bransjen, og han er sikker i sin sak når han utdyper hva han mener om kvalitet og kundekrav:

– Vi er bare nødt til å levere god kvalitet for å overleve. Og vi vet at nye kontakter som kan bli kunder hos oss, sjekker Norsk Vekttertjenestes kvalitet. Derfor er de kundene vi allerede har, vår beste reklame. Vi bruker dem aktivt som referanser når vi går ut med tilbud til nye oppdragsgivere. Men da nytter det ikke med halvfornøyde kunder, sier Thorkildsen.

– *Synes du det er dyrt å gi seg i kast med Sikker Vakt?*

– Vi var kjent med kravene gjennom vårt medlemskap i Servicebedriftenes Landsforening. Og visste at vi har tingene i orden. Jeg regnet ikke med noen ekstra investeringer i materiell, for eksempel. Men selve kontrollen koster jo en del. Jeg vet ikke eksakt, men regner med minst 10 tusen kroner. Ordningen skal jo være selvfinansierende.

Thorkildsen bedyrer imidlertid at dette ikke er noen avskrekkende sum, selv for et lite selskap. – Det som er avgjørende er hva vi får igjen. Vi ønsker å bruke godkjenningen i vår markedsføring.



Godkjent. Daglig leder Rolf Thorkildsen i Norsk Vekttertjeneste kan som den første i landet ønske velkommen til et Sikker Vakt-godkjent vaktsselskap. Foto: H. Bergmann

Thorkildsen sender dermed en klar utfordring til de som står bak Sikker Vakt:

– Sikker Vakt må gå aktivt ut og fortelle om ordningen, og profilere de godkjente vaktsselskapene, sier en forventningsfull bedriftsleder. □



Ingen brosjyrer. Norsk Vekttertjeneste profilerer seg hovedsaklig via hjemmesidene på Internettet, www.norskvekttertjeneste.no, og lager forøvrig ingen brosjyrer.