

2005 SAMFUNNSANSVARSRAPPORT

Klp Forsikring
Karl Johans gate 41 B
Postboks 1733 Vika
0121 Oslo

Telefon: 22 03 35 00
Telefaks: 22 03 36 00
Klp@klp.no
www.klp.no



INNHold

KLP SAMFUNNSANSVARSRAPPORT 2005

Rapportoversikt

Side	Innhold	Global Compact	GRI-elementer*
3	Innholdsfortegnelse og Global Compact	CG-commitment	GRI-innholdsfortegnelse
4	Eierstyring og selskapsledelse i KLP		Profil, Stuktur og styring, Arbeidslivsrelasjoner
5	Et lite bidrag til en bedre verden	CG-commitment	Visjon og strategi, Rapportens profil, Overordnede policies
6–7	Samfunnsansvar gjør verdiene tydelige		Overordnede policies
8–9	Pensjon med samvittighet	CG 1 – 10	Overordnede policies, Menneskerettigheter, Samfunn, Korrupsjon
10–11	Case: Krafttak for distriks-Norge	CG 9	Miljø, Lokalsamfunn
12–13	Ansvarlig eiendomsdrift	CG 7 – 9	Miljø, Samfunn, Produktansvar
14–15	Case: Bygg for fremtiden	CG 9	Samfunn
16–17	Pensjonskundene – våre viktigste partnere		Profil, Interessenter, Kunder, Produktansvar
18–19	Case: Elektronisk lederopplæring		Opplæring og utdanning
20–21	Føre var - og etter snar		Samfunn, Produktansvar
22–23	Case: Brenner for gode rutiner		Samfunn

- Global Compacts 10 prinsipper
- Selskapet skal
1. støtte og respektere beskyttelsen av internasjonale menneskerettigheter
 2. kontrollere at selskapet ikke er medskyldig i brudd på menneskerettigheter
 3. anerkjenne organisasjonsfriheten og retten til kollektive forhandlinger
 4. avskaffe alle former for tvangsarbeid
 5. avskaffe barnarbeid
 6. fjerne diskriminering av arbeidstakere med hensyn til sysselsetting og arbeid
 7. støtte en «føre-var» tilnærming til miljøutfordringer
 8. ta initiativer for å fremme større miljøansvar
 9. oppmuntre til utvikling og spredning av miljøvennlig teknologi
 10. bekjempe alle former for korrupsjon, inklusive utpressing og bestikkelser

Utgiver: KLP
Redaktør: Cornelia Moseid, Rådgiver for etikk og samfunnsansvar
Tekstbistand: Signy Svendsen/Pressekontoret
Foto: Werner Anderson og Jan Lillehamre/Cox
Foto: s.5 Dag Thorenfeldt, s.11 O.A. Anderson/Variations, s.17 Oslo Foto Kunstskole og s. 21 Thor Nilsen/Scanpix
Design: Gazette
Trykk: Merkur Trykk
Opplag: 5000

Eierstyring og selskapsledelse i KLP

KLP er et gjensidig selskap eid av kundene som har kommunal pensjonsordning i selskapet.

Norsk anbefaling for eierstyring og selskapsledelse retter seg i første rekke mot aksjeselskap, men vil også i stor grad ha gyldighet for andre typer selskaper med spredt eierskap. KLP søker å oppfylle anbefalingene så langt disse er forenlige med selskapets gjensidige organisasjonsform.

KLPs styrende organer:

Selskapets øverste myndighet, generalforsamlingen, består av 160 valgte representanter for selskapets eiere. Disse velges fra i alt 24 valgkretser, hvorav 18 utgjøres av fylkeskommunene og kommunene. De øvrige er helseforetak og bedrifter. I hver valgkrets avholdes det valg møte som velger utsendinger til generalforsamlingen. Ved valget har eierne stemmerett i forhold til premiegrunnlaget for den enkelte valgkrets.

Representantskapet består av 45 medlemmer pluss vararepresentanter. 24 medlemmer velges av generalforsamlingen. 6 representanter oppnevnes av arbeidstakerorganisasjonene og fordeles etter antall medlemmer med pensjonsrettigheter i KLP. 15 representanter velges av og blant de ansatte i KLP-konsernet. De av representantskapets medlemmer som er valgt av generalforsamlingen, velger fem styremedlemmer med varamedlemmer, mens det samlede representantskap velger styrets leder og nestleder. Representantskapet har i hovedsak de samme oppgaver som påligger en bedriftsforsamling etter allmennaksjelovens bestemmelser.

Styret i KLP har åtte medlemmer som velges for to år om gangen. Fem velges av representantskapet. To medlemmer velges av og blant de ansatte i KLP. Ett medlem oppnevnes av den arbeidstakerorganisasjon eller forhandlings sammenslutning som

har flest medlemmer i KLP. Nr. 2 og 3 med hensyn til antall medlemmer med pensjonsrettigheter, har observatører i styret. Konsernsjefen er ikke medlem av styret.

Interne og eksterne kontrollorganer

Konsernets internrevisjon utfører operasjonell revisjon og foretar vurderinger av enhetenes styrings- og kontrollsystemer. Internrevisjonen rapporterer direkte til styret og har rett til å delta i styremøtene. KLP-konsernets eksterne revisor er valgt av generalforsamlingen.

Kontrollkomiteen fører tilsyn med selskapets virksomhet. Arbeidet utføres i henhold til forsikringsvirksomhetsloven og instruks gitt av representantskapet.

Styret har fastsatt egen styreinstruks og instruks for konsernsjefen. Konsernsjefen er styreleder i konsernets viktigste datterselskap. For øvrig er datterselskapenes styrer satt sammen av ledere i KLP og av eksterne styremedlemmer.

Styret har fastsatt etiske retningslinjer for ansatte og tillitsvalgte i konsernet. Konsernsjefen har gitt eget regelverk for egenhandel med verdipapirer.

Et lite bidrag til en bedre verden

For første gang presenterer KLP en samfunnsansvarsrapport. Rapporten omhandler forhold knyttet til miljø, menneskerettigheter, arbeidstakerforhold og forretningsetikk, og setter vår virksomhet inn i et større samfunnsmessig perspektiv.

KLPs hovedprodukt er å forvalte pensjonsmidlene for hundretusener av nordmenn. Penger innbetalt i dag, skal utbetales som månedlig pensjon om 10, 20 eller kanskje 50 år. Det gir et langsiktig perspektiv for vår virksomhet. Hvilket samfunn vi står overfor om 20 eller 50 år, er det ingen som vet. Men vi vet at vi allerede nå legger grunnlaget for det som skal bli. Kanskje vil vi se økt sosial uro og nye verdensomspennende konflikter og kriger med bakgrunn i den skjeve fordelingen av verdens goder. Kanskje har klimaendringer fremtvunget folkeforflytninger, omstruktureringer av næringsvirksomhet og endrede sykdomsbilder som setter verdens befolkning på uante prøvelser. Dette er ikke usannsynlige scenarier. Men forhåpentligvis er de heller ikke uunngåelige.

Beslutninger i dag skaper morgendagens virkelighet. Gode beslutninger er avhengig av kvalitativ god informasjon. Først når tilstrekkelig informasjon er tilgjengelig, vil vi kunne ta de kloke valgene. Derfor er det viktig å fremskaffe data som viser hvor vi står, og hvilke muligheter vi har for å forandre. KLPs samfunnsansvarsrapport er et steg på veien for å gi oss selv verktøy for gode, langsiktige beslutninger. Det å sammenstille det vi allerede vet, er viktig. Men kanskje enda viktigere er oppdagelsen av alt vi ikke vet så mye om.

Samfunnsansvar i et verdiperspektiv

KLPs samfunnsansvar er et uttrykk for selskapets verdiforankring, og bidrar til å bygge opp under selskapets visjon om gode og langsiktige partnerskap, bygget på bærekraftige prinsipper. KLP

skal være en attraktiv dialogpartner for interessenter som ivaretar ulike fellesskapsperspektiv knyttet til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og miljøvern, samt samfunnsøkonomiske effekter av egen og andres virksomhet.

I tillegg til KLPs interne verdier, er Global Compacts 10 prinsipper en viktig forankring. Global Compact er et FN-initiert nettverk, for å mobilisere næringsliv og organisasjoner for en bærekraftig verden. Denne samfunnsansvarsrapporten skal reflektere hvordan KLP har oppfylt sine forpliktelser i henhold til Global Compact i 2005.

Bjørn Kristoffersen



Samfunnsansvar gjør verdiene tydelige

«Vi vil gjerne sove godt om natten, og samtidig tjene penger. Og jeg mener at man kan gjøre begge deler»



– Etikk kan lett bli fagre ord. Til syvende og sist er det handlingene som teller. Derfor er det viktig for KLP å gjennom handling vise at vi tar samfunnsansvaret på alvor, og at vi etterlever våre verdier. Uten at dette skal gå utover avkastningen.



Det sier nestleder i KLPs styret, Finn Jebsen. Fra sitt kontor i det som tidligere var Kværner på Skøyen i Oslo, har han siden sin avgang som konsernsjef i Orkla brukt tiden på blant annet styrearbeid. Han har plass i flere styrer, men som loven tilsier kun i ett finanskonsern; KLP.

Hvorfor akkurat KLP?

- KLP forvalter nærmere 160 milliarder kroner på vegne av dagens og morgendagens pensjonister i Kommune-Norge, helseforetak og andre bedrifter. Det er klart at dette er en viktig oppgave. Det er et enormt samfunnsansvar i seg selv. I tillegg er dette en sektor i stor forandring, noe som gjør det spennende å få bidra med den kompetansen jeg har.

Og det er?

- Jeg har en bred bakgrunn, blant annet fra Orkla. De fleste forbinder jo Orkla med mat, og nå ikke minst med aviser. Men det er også en betydelig investeringsvirksomhet. Jeg fikk i de årene også med meg solid kunnskap om omstilling og endring og også noe om utvikling av sunne og verdiskapende organisasjoner.

Lærer du personlig noe av å sitte i KLPs styre?

- Så absolutt. KLPs spesielle eierskap, ved at selskapet er eid av sine kunder, gir noen spesielle utfordringer men også fordeler. Kundene vet at overskuddet til slutt tilfaller dem, og har dermed en dobbel interesse i at selskapet drives på en god måte. For våre kunder vil ikke godta at KLPs tilbud er dyrere eller servicen

dårligere enn hos våre konkurrenter. Samtidig gir eierstrukturen oss noen forretningsmuligheter, som for eksempel skadeforsikring. Dette gir igjen konkurransefordeler.

Jebsen ser at spørsmålet om samfunnsansvar og deriblant etiske investeringer har fått en stadig sterkere aktualitet. Han påpeker at tendensen ikke er skapt i Norge, men har gjort seg gjeldende i enda sterkere grad internasjonalt. Han understreker betydningen av å ha en investeringspolitikk som passer selskapets profil for øvrig, og mener i så måte at KLPs etiske retningslinjer er riktige og viktige.

Men er det virkelig sånn at KLPs kunder bryr seg om hvor pengene investeres? Er det ikke avkastningen som er viktigst?

- Da vi i Orkla spurte forbrukerne om de spiste nok knekkebrød, svarte flertallet nei. På spørsmålet om de skal spise mer knekkebrød, var svaret entydig ja. Men salget av knekkebrød gikk ned. Så du har nok et poeng, det kan være avstand mellom liv og lære. Til en viss grad. For vi vil gjerne sove godt om natten, og samtidig tjene penger. Og jeg mener at vi kan gjøre begge deler.

Hvordan?

- Å produsere sigaretter er lov. Det er derfor ikke kriminelt å investere i tobaksindustrien. Men om sigaretten var blitt oppfunnet i dag, tror jeg den ville blitt forbudt. Ved å ikke investere i helseskadelige produkter, forteller vi samtidig at dette er et onde. Vi velger å ta et samfunnsansvar ved ikke å investere i det som siden kan bli et samfunnsproblem, både sosialt og økonomisk.

Kan ikke dette bli oppfattet som litt jålete?

- KLP skal ikke bli skinnhellig, og dette er ingen enkle avgjørelser. Selskapet har derfor satt sine standarder i tråd med internasjonale

retningslinjer, slik at det ikke blir snakk om synsing. KLP har ikke satt en så streng grense at det vil gå på bekostning av avkastningen. Du kan heller si at det er risikofylt å investere i selskaper med dårlig renommé. Som forvalter må KLP skape tillit og vise trygghet og ansvarlighet. I dette spørsmålet kommer våre verdier inn, og KLP viser at selskapet etterlever dem.

Som forretningsmann tror Finn Jebsen mer på verdidrevne selskap enn på dem som drives av manualer og tall. Han mener et selskap motivert og preget av verdier og de ansattes tro på disse, vil nå lengre enn dem som bare fokuserer på tall.

- Når du skal motivere en organisasjon, er det ikke veldig engasjerende å fortelle at selskapets resultat må økes ytterligere noen millioner. At vi sammen skal løse oppgaver, bli bedre enn konkurrentene og lykkes overfor kundene, motiverer langt bedre.

Er det ikke ofte sånn at ledelsen vedtar noen verdier som medarbeiderne skal etterleve?

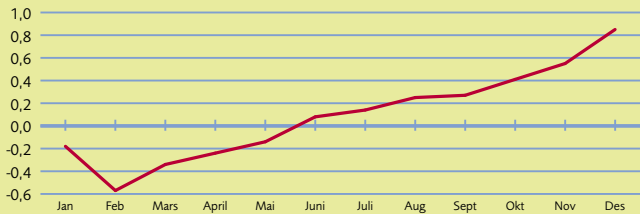
- Det er nok sant for mange bedrifter. I KLP har vi funnet verdier som lever i organisasjonen og som de ansatte forfekter uten egenlig å tenke over det. Vårt arbeid har vært å sette navn på disse holdningene, for så å la dem gjennomsyre det vi gjør. Arbeidet med etiske investeringer er i godt samsvar med de verdiene KLP har nedfelt.

Har en samfunnsansvarsrapport som denne noen betydning i den sammenhengen?

- Ikke så mye som en rapport eller trykksak i seg selv. Men den har en verdi i den forstand at ansatte og kunder, og dermed eiere, kan få et overblikk over denne delen av KLPs virksomhet og policy. Mellom to permer har vi vist hvordan vi tenker samfunnsansvar, og hvorfor vi gjør det. Sånn sett har den betydning, og det er også slik den skal leses.

Pensjon med samvittighet

KLP-indeks vs MSCI World
2005



«I 2005 ble avkastningen faktisk 0,84 % bedre på grunn av ekskluderingene»

KLP forvalter nesten 160 milliarder kroner på vegne av mer enn en halv million nordmenn. Disse midlene skal forrente seg over tid, og bli til morgendagens pensjoner. Men selv om vi ønsker at pengene skal yngle, er det ikke likegyldig på hvilken måte avkastningen oppstår.

KLP har valgt en etisk investeringsstrategi. Vi investerer derfor ikke i selskaper hvor det finnes dokumenterte brudd på internasjonale normer og lover. Vi investerer heller ikke i tobakksprodusenter, eller produsenter av våpen som bryter med grunnleggende humanitære prinsipper ved normal anvendelse. Slike våpen er for eksempel klasebomber og atomvåpen.

Bedre resultat

KLP har valgt en såkalt indeksnær forvaltning av pengene vi forvalter. Det betyr at vi har en kostnadseffektiv forvaltning, som oppnår den samme avkastningen som markedet. Det innebærer en viss risiko å ekskludere selskaper av etiske hensyn, men vårt mål er at kundene ikke skal tape avkastningsmessig på dette. I 2005 ble avkastningen faktisk 0,84 % bedre på grunn av ekskluderingene!

MÅL	Resultat 2005	Mål 2006
1. Vår etiske investeringsfilosofi skal bygge opp under Global Compact	CG 1-10	CG 1-10
2. Avkastningen skal (som et minimum) holdes nøytral i forhold til MSCI World, etter etiske tiltak	Oppnådd (0,84% meravkastning)	> 0%
3. Det skal stemmes på alle generalforsamlinger	Ikke iverksatt	10 selskap

Bruker eiermakt

I tillegg er det viktig å bruke sin eiermakt på en positiv måte i de selskaper vi har investert penger i. Vi arbeider derfor med å utvikle systemer for å kunne stemme på generalforsamlinger i mer enn 1700 selskaper, og å utvikle dialogen med selskapene i samarbeid med andre investorer. Dette er et av satsingsområdene for 2006.

Dette skjedde i 2005

- I løpet av 2005 har 12 nye selskaper blitt ekskludert fra KLPs investeringsunivers, men 3 selskaper er tatt inn etter å ha oppfylt krav til re-inkludering. (Så langt i 2006 er ytterligere 6 selskaper ekskludert.)
- KLP har også i 2005 stilt seg bak prosjektet «Carbon Disclosure Project», som oppmuntrer verdens største selskaper til å bevisstgjøre seg hvor mye CO₂ de produserer. 350 selskaper har avlevert CO₂-regnskap.
- Avtale er inngått med Institutional Shareholder Services (ISS), for å kunne stemme på generalforsamlinger i alle selskaper hvor vi investerer.

Slik velger KLP ut selskapene som ekskluderes

«Du har en etisk problemstilling når det er vanskelig å avgjøre hva som er rett. Du har en moralsk problemstilling når du vet hva som er rett, men fristes til å gjøre noe annet». Det å ekskludere selskaper er i høyeste grad en etisk problemstilling. Hvordan vet vi at vi tar ut de verste, og ikke overser andre, minst like grove overtramp? Vi vet ikke det. Eksklusjonene baserer seg blant annet på at det finnes troverdig og holdbar dokumentasjon. Det gjør at store kjente selskaper ofte er mer utsatt enn mindre, mer

anonyme selskaper. Det er også vanskelig å gradere hva som er grove og mindre grove normbrudd. Vi tror ikke på å ekskludere flest mulig, men å tydeliggjøre hvilke normer vi ønsker at selskapene skal leve opp til. Men vi tror også det er viktig at vi offentliggjør hvilke selskaper vi har ekskludert, og derved utsetter oss selv for granskning av våre metoder. Vi må gå foran med et godt eksempel når det gjelder åpenhet - bare slik kan vi stå støtt når vi oppfordrer selskapene til å vise oss samme åpenhet.

KLPs liste over ekskluderte selskaper pr 1. april 2006			
Normbaserte eksklusjoner			
BASF	Miljø	LOCKHEED MARTIN CORP	Klasebomber
BHP BILLITON	Arbeidstakerrettigheter	RAYTHEON CO	Klasebomber
CHEVRON (tidl.CHEVRONTExACO)	Menneskerettigheter	THALES SA	Klasebomber
DU PONT	Miljø	UNITED TECHNOLOGIES	Atomvåpen
ENCANA	Miljø	BOEING	Atomvåpen
EXXON MOBIL	Korrupsjon	HONEYWELL INT.	Atomvåpen
HALLIBURTON	Korrupsjon	NORTHROP	Atomvåpen
KERR MCGEE	Menneskerettigheter	BAE SYSTEMS	Atomvåpen
L3 COMMUNICATIONS*	Menneskerettigheter	FINMECCANICA	Atomvåpen
MARATHON OIL	Korrupsjon	SAFRAN	Atomvåpen
MARRIOTT	Menneskerettigheter		
OCCIDENTAL PETROLEUM	Menneskerettigheter	Tobakksprodusenter	
PIONEER NATURAL RESOURCE	Menneskerettigheter	Altadis Sa	Tobakk
REPSOL	Miljø	Altria Group Inc	Tobakk
SINGAPORE TECHNOLOGIES	Landminer	Brit Amer Tobacco	Tobakk
WAL-MART	Arbeidstakerrettigheter	Gallaher Group	Tobakk
YAHOO!	Menneskerettigheter	Imperial Tobacco	Tobakk
		Japan Tobacco Inc	Tobakk
Våpenprodusenter		Swedish Match	Tobakk
ALLIANT TECHSYSTEMS INC.	Klasebomber	Richemont	Tobakk
EADS CO	Klasebomber		
GENERAL DYNAMICS CORPORATION	Klasebomber		
		* Produserer også klasebomber	

Case: Kraftpartner Krafttak for Distrikts-Norge

Etablering av småkraftverk sørger for mer fornybar energi til norske husstander. I tillegg skaper de økt sysselsetting og økte inntekter til distriktene. Disse positive ringvirkningene, selvsagt kombinert med forventning om avkastning, var årsaken til at KLP gikk inn på eiersiden i Kraftpartner ASA.



Den dag i dag kan vi se spor etter flere av de rundt 2000 mindre kraftverkene, som lå spredt rundt i bygdene i landet på 1940-tallet. De sørget for energi til møller og sagbruk, og ga strøm til gårdene. Etter hvert begynte vi å tenke stort innenfor energiforsyning. Det var ikke lenger lønnsomt å drive småkraftverk, og de ble derfor lagt ned. Det var først på 80-tallet at noen ildsjeler igjen fattet interesse for slike mindre kraftverk. Høye renter og lav pris på kraft, satte imidlertid en stopper for mange av utbyggingsplanene.

- Nå er situasjonen motsatt; vi har lave renter og høy kraftpris. Tiden er derfor mer moden for å etablere småkraftverk. Det finnes allerede et par hundre småkraftverk rundt om i Norge.

Det sier Stephen Kunz, administrerende direktør i Kraftpartner ASA. Kraftpartner har som målsetting å bli en ledende aktør i det nordiske markedet for småskala vannkraftverk. KLP eier 15 prosent av selskapet.

Leier fallrettighetene

Sammen med sine tre kolleger kartlegger Kunz områder der naturforholdene ligger til rette for å bygge småkraftverk. Deretter tar de kontakt med eierne av fallrettighetene, og ber om å få inngå en leieavtale. Etter hvert som Kraftpartner er blitt mer kjent i markedet, har også bønder med fallrettigheter tatt kontakt med selskapet for å se på mulighetene til å utnytte deres fall.

- Vår forretningsidé er prosjektering, bygging og drifting av småkraftverk. Vi inngår en avtale om leie av fallrettighetene i 40



år, og etablerer da et aksjeselskap der utleier kan velge å bli medeier eller kun få leieinntektene i de årene avtalen varer. Når de 40 årene er omme, går rettighetene vederlagsfritt tilbake til bonden eller vedkommendes arvinger, forteller Kunz.

Ifølge Kunz har vi nordmenn et spesielt forhold til kraft og vannfall.

- Vi har en slags nasjonalfølelse for dette, og vil for enhver pris unngå å selge ut rettighetene til vann og kraft. Dette er også bakgrunnen for at vi leier, og ikke forsøker å kjøpe fallrettighetene, forteller han.

Lokale krefter

Kunz og hans kolleger er veldig opptatt av å spille på lag med lokale krefter. De benytter seg derfor gjerne av lokal arbeidskraft, og skaper seg et nettverk av kompetanse i det området der kraftverket skal etableres. På den måten bidrar selskapet til økt sysselsetting og aktivitet i Distrikts-Norge.

- Det er ikke kun under selve utbyggingen vi trenger arbeidskraft. Også i etterkant trenger vi noen som kan drifte kraftverket og ha ettersyn og vedlikehold av det, understreker Kunz.

Han mener at dette perspektivet, kombinert med nordmenns nære forhold til vannressurser og kraft, gjør det mer interessant for KLP å være eier, i tillegg til de rent bedriftsøkonomiske argumentene. For Kraftpartner er det også veldig positivt å kunne vise til at man har KLP på eiersiden.

- KLPs engasjement i Kraftpartner er primært motivert ut i fra en forventning til avkastning på investeringen. Selskapet har først og fremst ansvar for å investere sparekapitalen i pensjonsordningene forsvarlig. Men i og med at KLP er eid av kommunene, kan det være viktig å vise vilje og evne til å skape økt aktivitet utenfor det sentrale Østlandsområdet, presiserer han.

Miljøvennlig

Ikke alle i miljøbevegelsen er glade for å legge enda mer vann i rør. Men Kunz opplyser at blant annet Bellona støtter denne måten å skape mer fornybar energi på.

- I dag er det ikke anledning til å lage nye store vannmagasiner. Vi legger deler av vannfallet i rør eller tunnel, men ikke alt. Det er nemlig krav til minstevannsføring. Denne måten å skape mer energi på, er dermed langt å foretrekke framfor en ny Altavassdrag-utbygging, sier Kunz, og er rask med å legge til:

- For den del; ingen politikere vil i dag foreslå den formen for utbygging. Mindre kraftverk som ikke griper så radikalt inn i naturen, er å foretrekke. De vil hver for seg kunne forsyne 500-1000 husstander med strøm, uten å forringe naturopplevelsene nevneverdig.

Ansvarlig eiendomsdrift

KLP Eiendom investerer, utvikler og forvalter eiendom i Oslo, Trondheim og København. Vi eier og driver blant annet kjøpesentrene Paleet, Byporten og Glassmagasinet i Oslo, og leilighetskomplekser i både Oslo og Trondheim. I København er vi med på å utvikle Ørestad City. Byggkvalitet, avfallshåndtering og energiforbruk er viktig både for våre leietakere, og for alle besøkende til våre bygg.



KLP Eiendoms kvalitetssystem styres fra region Oslo, med en kvalitetssjef, samt en kvalitetsansvarlig i Trondheim. Bedriften er sertifisert etter NS-EN ISO 9001:2000. Dette er en prosessorientert standard som vektlegger løpende forbedringer i organisasjonen og måling av kundetilfredshet. I løpet av 2005 ble både region Trondheim og Oslo resertifisert for en ny fireårsperiode av Det norske Veritas etter denne standarden.

Kvalitetssystemet baserer seg på et styringssystem med rutiner og sjekklister/hjelpemidler. Det har et avvikssystem for kontinuerlig forbedring og balansert målstyring som er en oppfølging av viktige parametre. Systemet følger virksomheten for de enkelte avdelingene i KLP Eiendom opp til konsernnivå i KLP Forsikring.

Byggsertifisering

KLP Eiendom bruker Byggsertifisering (BS) som verktøy for drift og vedlikehold. BS er en metode for kvalitetsdokumentasjon av eiendom utviklet av ledende aktører i byggebransjen. BS omfatter en samlet gjennomgang av alle relevante forhold ved en eiendom. Kravdatabasen er fullt ut basert på norske standarder. Relevante krav blir synliggjort, og kvalitetsbevisstheten hos brukerne økes. BS inngår som en del av rutinene i styringssystemet og brukes blant annet for å redusere risiko ved kjøp og salg, og for å synliggjøre kvaliteter og bedre drift, forvaltning og økonomi. Hvert kvartal blir alle eiendommer gjennomgått, og avvik blir ivare tatt.



Alternativ energibruk

KLP Eiendom benytter i stor grad fjernvarme og elektrisitet til oppvarming av bygninger. Enkelte vannbårne systemer er basert på oljekjeler i kobling med el-kjeler. De senere årene er slike anlegg fjernet der det har vært mulig å knytte seg til fjernvarmenett.

KLP Eiendom har også valgt å koble ut en rekke snøsmelteanlegg i fortau og innkjøringer, som er basert på oppvarming med strøm eller fjernvarme/olje. I stedet benyttes fysisk snørydding.

Påvirke energibruken

KLP Eiendom vil tilrettelegge for energioppfølgingssystem (EOS) som skal kunne logge forbruksdata fra alle eiendommene. Dette gir mulighet for oppfølging, kontroll og styring av energibruk i de enkelte bygninger. Med automatisk logging av forbruksdata vil det være enklere å følge opp, styre og kontrollere energibruken i bygningene. Parametere vil sannsynligvis være vann, strøm, fjernvarme og isvann. Det er viktig å tilrettelegge for alternativer for leietaker, fordi det i stor grad er de som påvirker energibruken i bygningene. De største leietakerne skal kunne logge seg inn på systemet for å styre eget forbruk. Forholdet mellom temperatur og luftmengde må vurderes. Høy kvalitet på innemiljø krever en jevn temperatur hele året, og ventilasjonssystemer som sikrer høy grad av luftutskiftning. Dette innebærer vanligvis et høyt energiforbruk og målet er å redusere dette.

Bedre avfallshåndtering

På KLP Eiendoms kjøpesentre er det foretatt betydelig forbedring av avfallsanleggene. Flere fraksjoner sorteres, og avfallskostnadene reduseres. Når avfallet gjenvinnes, blir det videresortert ved godkjente sorteringsanlegg. Fraksjoner som papp, papir, plast, trevirke, jern og metaller blir sortert ut og bearbeidet før de leveres



videre til gjenvinningsbedrifter. For å nå målet om økt utsorteringsgrad ut fra total avfallsmengde, må deler av dagens logistikk endres. Varemottak må økes, og det må tilrettelegges for ytterligere sortering. Bevisstgjøring av leietakerne i forhold til avfallsortering fører til reduserte kostnader og positive miljøeffekter. Dette skjer gjennom opplæring og informasjon til brukerne av eiendommene.

KLPs egen kontoradministrasjon har ansvar for gjenvinning og resirkulering av eget papir. Totalt gjenvinnes nesten 95 % av alt avfallspapir, noe som anses som bra. Utfordringen er knyttet til å sortere og gjenvinne makuleringspapir, hvor gjenvinningsprosenten kun er på 17,5 %. Av totalt avfall gjenvinnes KLP ca 44 % av utsortert vekt. Her er målet å redusere mengden avfall som går til forbrenning.

For å øke bevisstheten til miljø- og samfunnsansvar og synliggjøre utfordringene, har KLP Eiendom satt konkrete mål:

Parameter	Utvalg	Måleenhet	2005	Mål 2006	Mål 2010
El-forbruk Oslo	Forbruk i 47 % av totalt areal	kwh/m² bta	97	95	90
El-forbruk Trondheim	Totalforbruk i egenforvaltede eiendommer	kwh/m² bta	267	262	250
Fjernvarmandel	Alle egenforvaltede eiendommer	% av m² bta	48 %		52 %
Kilde-sortering	Kjøpesentre i Oslo	% utsortert i vekt	40 %		50 %
Gjenvinning papir	KLPs egne kontorer i Oslo	% utsortert i vekt	95 %	96 %	
Gjenvinning makulering	KLPs egne kontorer i Oslo	% utsortert i vekt	17,5 %	30 %	
Gjenvinning totalt	KLPs egne kontorer i Oslo	% utsortert i vekt	44 %	50 %	

Case: Ericsson Bygg for fremtiden

Da Ericsson skulle samle sine ansatte i Asker under ett tak, var de bevisste på ikke å eie sitt eget bygg. De valgte å leie av KLP, men hadde en rekke krav både til funksjonalitet, materialvalg og energibruk. Resultatet ble et fremtidsrettet kontorbygg som er forut for sin tid med hensyn til blant annet miljøkrav.



Hele vegger av skiferstein. Vannspeil som går fra utsiden og inn i bygget. Og store vindusflater som ønsker skogen velkommen inn. Dette er noen av grepene arkitektene har gjort for å skape et kontorbygg utenom det vanlige.

- Vi opplever at naturen er på vei inn i bygget. Det skaper både et særpreg og trivsel, sier Bente Lier, HR- og kommunikasjonsdirektør i Ericsson Norge.

Arkitekturen følges opp av interiør preget av design og farger som skaper et lekent og moderne uttrykk.

Funksjonalitet

Da Ericsson valgte KLP som sin samarbeidspartner, hadde de en solid kravspesifikasjon. For det første måtte bygget utformes slik at det passet for et prosjektbasert konsern som Ericsson.

- Vi jobber i team som endrer seg med de ulike prosjektene. Fleksibilitet var derfor et viktig krav for oss, sier Tor Frydenberg, administrerende direktør i Ericsson Norge.

Ledelsen valgte åpne kontorløsninger for alle, slik at de ansatte lett kan flytte rundt, og ikke være bundet til en fast kontorpult med sine personlige eiendeler. Data- og telefonløsningene understøtter denne måten å jobbe på, og er selvsagt dimensjonert for et selskap som arbeider med utvikling av nettopp denne type teknologi.

En annen viktig årsak til å velge åpne løsninger, var at man på den måten enklere sikrer informasjonsflyt og kompetansoverføring.

- Det var motstand hos enkelte da modellen med åpne løsninger ble presentert, men etter hvert har selv de som krevde eget kontor kommet ut i det åpne landskapet, forteller Frydenberg.

- Det har vært tøffe tider i Ericsson med reduksjoner i staben.

I en slik prosess har våre medarbeidere sett fordelen med å ha kolleger tett på seg, og har faktisk følt åpne landskap som et gode, legger Lier åpenhertig til.

- Og med kutt i egen stab, har disse fleksible løsningene gjort det enkelt for oss å kunne leie ut areal til eksterne leietakere. Bygget er utformet slik at vi kan vokse eller bli mindre uten at vi må flytte, poengterer Frydenberg.

Varmepumpe

I kjelleren står en varmepumpe som sørger for varme på vinterstid og nedkjøling i sommermånedene av hele det 22.000 kvadratmeter store bygget. Da denne ble installert i 2001, var det den største varmepumpen i sitt slag i Norge.

- Kostnadene til oppvarming og kjøling er omtrent en fjerdedel av hva tilsvarende kontorbygg må belage seg på. Dette takket være den geniale løsningen med energibrønner, sier Jon Kåre Beisvåg fra konsultentselskapet Ericsen & Horgen.

Beisvåg har vært inne som rådgiver både under planleggingen av bygget og etter innflytting, og er veldig entusiastisk over valget av varmepumpe.

- Energilagret består av 56 borehull, hvert av hullene er 230 meter dypt. Energibrønnene, altså borehullene, er ikke synlige utenfor bygget. I energibrønnene er det satt ned en kollektor, via denne kollektoren overføres energi mellom fjellet og varmepumpeanlegget. I tillegg til redusert energiforbruk, er en av fordelene med slike anlegg at det ikke er skjjemmende komponenter på

taket, og heller ikke støy. En tredje fordel er jo at utslipp av CO₂ reduseres, sier han.

Ifølge Beisvåg vil det om kort tid komme et EU-direktiv som går ut på energimerking av kontorbygg.

- Energiforbruk vil derfor bli aktualisert, og KLP har her vært langt forut for sin tid, understreker han.

Søppelsortering er et annet miljøtiltak. De ansatte har kun små avfallsdunker ved kontorplassen. Dette for å få dem til å bevege seg bort til de sentralt plasserte søppelsorteringsstasjonene.

- Denne løsningen øker bevisstheten rundt søppel hos medarbeiderne, og gjør det enklere å drifte bygget, hevder Frydenberg.

Godt arbeidsklima

Et godt arbeidsklima er imidlertid langt mer enn god luft, passe varme og luftfuktighet. Det har også å gjøre med gode kolleger og muligheter for faglige og sosiale møteplasser. Også her ligger Ericsson langt fremme. Ikke nok med at kaffebarer er plassert rundt om på strategiske steder i bygget, i kjelleren finnes sågar trimrom, svømmebasseng og innendørsbane for ulike ballspill. De ansatte har i tillegg en egen pub for sosiale sammenkomster.

- Vi har et sykefravær på 2 prosent, opplyser Lier, og mener fokus på helse og godt sosialt miljø er mye av årsaken til dette lave fraværet.

- Vi kan nå bruke endel av kostnadene vi tidligere hadde til bedriftshelsetjenesten på andre forebyggende tiltak, legger hun til.



Pensjonskundene – våre viktigste partnere

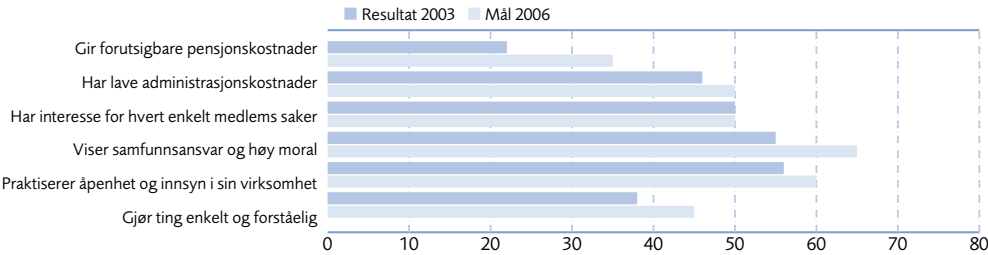
Segment	Markedsandel	Antall forsikrede
Fylkeskommuner	84 %	35 804
Kommuner	74 %	309 713
Statlige helseforetak	97 %	81 542
Sykepleierordningen	100 %	89 304
Legeordningen	100 %	14 662
Offentlig eide bedrifter		Inkl. i kommuner
Totalt		531 025

Hver åttende nordmann har et kundeforhold til KLP! Som den desidert største pensjonsforvalteren i offentlig sektor er vi en viktig brikke i det norske velferdssamfunnet.

KLP har siden oppstarten vært leverandør av trygge pensjoner til ansatte i kommunal og fylkeskommunal virksomhet, til leger og sykepleiere landet rundt, og etter hvert også til ansatte i offentlige foretak.

Tydeligere budskap
KLP ønsker å informere kundene så åpent og grundig som mulig, slik at kundene skal ha best mulig reell innsikt i alle forhold som vedrører dem. Dette har imidlertid gjort at spesielt den skriftlige kommunikasjonen fra KLP ofte er blitt tung og vanskelig tilgjengelig for kundene. Vår ambisjon de seneste årene har derfor vært å tydeliggjøre våre budskap ved å redusere og målrette utsendelser til kundene, samt å forenkle innholdet. Det er viktig at kundene opplever å få den informasjonen de har behov for og som de opplever presentert på en slik måte at den blir positiv og lett forståelig for dem.

I 2005 har vi vært bevisste på å redusere antall kundeskriv, og tatt i bruk alternative kanaler som web og nyhetsbrev (KLP Ajour). Dette er et arbeid som blir videreført i 2006.



Kundetilfredshet
En omfattende kundetilfredshetsundersøkelse (KTI) og profil-/omdømmeundersøkelse ble gjennomført i 2003. Nye omfattende undersøkelser skal gjennomføres første halvår 2006. For fremtiden vil det være aktuelt å gjennomføre KTI årlig, mens det legges opp til omdømmeundersøkelser hvert andre år.

HMS – et felles løft for framtida
Gjennom KLPs forebyggende arbeid har vi invitert arbeidsgivere og ansatte til en dugnad for å skape et bedre arbeidsmiljø og et tryggere arbeidsliv. De som lokalt tar ansvar for å påvirke de forhold i arbeidsmiljøet som kan fremme attføring og redusere tidligpensjonering, er ofte de som lykkes. Som partner i dette arbeidet bidrar vi med faglig og økonomisk støtte. Vi erfarer at tiltak og prosjekter som ivaretar en livsfaseorientert personalpolitikk, er med på å sikre lønnsomhet og et rikt arbeidsliv.



KLPs forebyggende arbeid

Hva kan vi tilby?	Hvilken effekt kan tiltaket ha?
1. Statistikk og situasjonsbeskrivelse av kundens pensjonsuttak	Bidra til at tiltak blir iverksatt mot de som er i faresonen for å bli sykemeldt og ufør.
2. Temaseminar og rådgivning	Gi kompetanse innen områder som er viktig for at kundene våre skal fremstå som gode arbeidsgivere: seniorpolitikk, fysisk aktivitet og livsstil, mydiggjorte medarbeidere, psykososialt arbeidsmiljø og nærvær
3. KLPs arbeidsmiljøpris	Verdsatte innsatsen som virksomheter gjør for å skape et godt arbeidsmiljø. En pris på 100.000 kroner, og to på 50.000 kroner.
4. Økonomisk og faglig bistand til helsefremmende og forebyggende prosjekter	Støtte kundeprosjekter innen områder som vi mener har overføringsverdi og gir ny kunnskap innen forebygging
5. Regionale samarbeid - nettverksbygging	Mange kunder har begrensede personalressurser til å kunne gjennomføre prosjekter og tiltak innen HMS. Ved at KLP bidrar til å opprette kontakter og møtearenaer på tvers av virksomheter, skaper dette nye muligheter for erfaringsutveksling, inspirasjon og nyskapende prosjekter
6. Web-baserte verktøy innen HMS, arbeidsmiljøkartlegging, lederopplæring	HMS-arbeidet har mange krav om effektivisering, dokumentasjon og avvikshåndtering. I samarbeid med leverandører av HMS-systemer og lederopplæringsmoduler, bistår KLP med å forenkle rutiner og synliggjøre resultat av dette arbeidet.

Case: Elektronisk lederopplæring

Disse deltar i e-læringsprogrammet:

Vennesla kommune
Birkenes kommune
Lillesand kommune
Kristiansand kommune
Søgne kommune
Sogndalen kommune
Mandal kommune
Vest-Agder fylkeskommune



Manglende kunnskap innen ledelse kan i verste fall føre til dårlig arbeidsmiljø, med utstøting og sykefravær som resultat. Flere kommuner på Sørlandet har tatt konsekvensen av dette, og har med støtte blant annet fra KLP, utarbeidet et eget lederutviklingsprogram basert på e-læring.



Det stilles stadig høyere krav til ledere, og det å være leder er en kompleks rolle. En leder skal kunne kommunisere, takle de vanskelige samtalene, håndtere omstillinger og ikke minst kjenne regelverket og rammebetingelsene. De fleste ledere og mellomledere i kommuner og fylkeskommuner har fått jobben på grunn av faglig kompetanse, ikke ledererfaring, og behovet for kompetanseheving har vært stort.

Lokalt initiativ

Med tro på at god ledelse vil kunne skape bedre arbeidsmiljø og dermed redusere sykefraværet blant medarbeiderne, satte syv kommuner i Aust- og Vest-Agder og Vest-Agder fylkeskommune seg som mål å utvikle et eget regionalt utviklingsprogram for sine ledere.

- Det var Vennesla kommune som tok initiativet til dette arbeidet. Kommunen hadde samarbeidet med KLP om seniorpolitikk, og hadde i løpet av dette arbeidet laget en modul for e-læring. Vi startet planleggingen i 2003, og i juni 2005 gjennomførte en pilotgruppe bestående av 22 ledere opplegget, bestående av tre opplæringsmoduler og tre samlinger. Tilbakemeldingene var meget positive, så det er tydelig at vi har truffet et behov.

Det sier Britt Møll Abrahamsen i Vest-Agder fylkeskommune.

Profesjonell hjelp

I en periode i 2004 jobbet hun på heltid som prosjektleder for å utvikle kriterier og form for opplæringen. I dag er dette kun en del av hennes arbeidsoppgaver.

- Vi fikk etter hvert økonomisk tilskudd fra KLP, noe som var viktig for å gå videre med programmet. Vest-Agder fylkeskommune og Fylkesmannen i Vest-Agder var også tidlig på banen med midler. Det førte til at fylkeskommunen hadde råd til å ha meg på heltid, forteller Møll Abrahamsen.

- Representanter for de deltakende kommunene utarbeidet et forprosjekt, som blant annet trakk opp linjene for innholdet i lederutviklingsprogrammet. Min oppgave etter dette, ble å lage en kravspesifikasjon som dannet grunnlag for en anbudskonkurranse. Denne ble «vunnet» av firmaet Mentor Partner A/S, sier Møll Abrahamsen videre.

Mentorpartner har i dag ansvaret for det faglige innholdet i modulene, de gjennomfører samlingene og har også laget læreboka som følger opplegget. Det første ordinære kullet startet studiene i september 2005, og vil gjennomføre programmet i løpet av ni måneder.

E-læring

Utdanningen er basert på selvstudium, og man må ha bestått en test før man møter opp på samlingene. Opplæringen skjer elektronisk.

- Det betyr at alle med en PC på jobb eller hjemme, har anledning til å delta i utviklingsprogrammet. Kommunikasjon med veileder og innsendelse av oppgaver skjer elektronisk. Det er utrolig hvordan teknologien legger til rette for å skape et studieopplegg som er både kostnadseffektivt, faglig godt og lett å administrere, forteller Møll Abrahamsen engasjert.

Mens medarbeiderne bruker deler av sin fritid på studiene, skal arbeidsgiver gi en dag fri med lønn for hver modul, som en lesedag, samt fri til å delta på samlingene.

- På den måten er begge parter villige til å gi og ta, understreker prosjektlederen.

Måle effekt

Møll Abrahamsen understreker at det programmet som nå gjennomføres, er basisopplæring innen ledelse.

- Mange kommuner benytter seg av lederutdanningsopplegg i regi av høyskoler eller andre institusjoner. Men erfaringen er at mange mangler basiskunnskapen. Vi ønsker med vårt opplegg å gi den grunnleggende kunnskapen innen ledelse, og gi innblikk i de ulike retningene innen ledelse. Målet er selvsagt at vi kan bygge på dette opplegget og etter hvert også tilby videreutdanning. Da er det mulig å samarbeide bredere, slik at vi kan lage et program som er tilpasset behovet i alle landets kommuner og fylkeskommuner, sier hun optimistisk.

Hvorvidt utdanningen vil gi målbar effekt, vil ikke Møll Abrahamsen spekulere i.

- Det er nesten umulig å måle effekten av hvorvidt utdanning skaper bedre ledelse, og at dette igjen fører til lavere sykefravær. Men alle kommunene som er med, har underskrevet IA-avtalen, og er dermed forpliktet til å gjøre innholdet i IA-avtalen kjent og sette i verk tiltak. Vest-Agder har vært blant verstingene innen sykefravær, og har mye å jobbe med i så måte, sier hun.

Høyskolen i Agder er imidlertid koblet inn for å se på mulige effekter av arbeidet gjennom sin forskning på prosjektet.

- Det hadde selvsagt vært tilfredsstillende om vi fant en kobling mellom økt kunnskap innen ledelse og bedre arbeidsmiljø. Men uansett er dette et seriøst opplegg, hvor målet er å skape bedre og mer tilfredse ledere og medarbeidere i kommunene som deltar. Dette skal igjen skape bedre tjenester til befolkningen, sier Britt Møll Abrahamsen overbevisende.

Føre var – og etter snar

Kommunesektoren er landets største tjenesteprodusent. For kommunene er bygningene nødvendig for å utøve funksjonene. Ved en skade er det viktigste å rette oppmerksomheten mot å gjenopprette de sosiale tilbudene, som er kommunens primæroppgave. KLP bidrar her med effektive forsikringsløsninger.



Effektive tiltak etter at en skade har oppstått, som for eksempel brann ved skole eller sykehjem, kan skje ved etablering av provisoriske lokaler. Og ved god planlegging kan man legge til rette for både kortere byggetid og lavere fremtidige vedlikeholds-kostnader for kommunen. KLP Skadeforsikring ser her en utfordring i å tilrettelegge forsikringsløsningene på en slik måte at denne gjenopprettingsprosessen blir kortest mulig.

Aktiv samarbeidspartner

Ved utgangen av 2005 hadde KLP Skade 380 kommuner og fylkeskommuner samt 1631 bedrifter, eiendomsselskap og andre offentlige virksomheter som kunder. Selskapet tilbyr primært yrkesskade og ansvarsforsikring for kommuner og fylkeskommuner, og ansatte i disse, samt forsikring av kommunale eiendommer og kommunalt eide transportmidler. Selskapet er nå markedsleder innen sine segment, med mellom 50 og 60 % markedsandel.

Selskapet ønsker også å være en aktiv samarbeidspartner med sine kunder innen skadevern og skadeforebyggende aktiviteter. Erfaring har vist at dette gir gode resultater for kunden.

Skadeforebygging

Helt fra starten for 10 år siden har KLP sammen med sine kunder drevet et skadeforebyggende arbeid under betegnelsen KLP FøreVar. Arbeidet har delvis vært rettet mot enkeltkunders problemområder, og delvis mot fellesproblemer der mange kunder er rammet. Kommunene har mange områder hvor risikokartlegging og skadeforebygging er viktig. Mest kjent er kanskje brann-, vann-



Verktøy for KLP-kunder

Tiltak	Innhold
Risikoanalyse	Gjennomgang og analyse av kommunens risikoområder
Medlemskap i European Institute for Risk Mangement	Tilgang til web-bibliotek inne risikostyring, kompetanseutvikling og informasjon.
Web-basert risikoutdanning	Kurs i risikostyring som gir «Certificate in Risk Mangement».
Spesialtilpassede kurs	Brann- og brannvernlederkurs Vaktmester / driftspersonalkurs Sjåførkurs Regelverk
Temabladet Føre Var	4 utgivelser årlig
Biladministrasjon	Vurdering og utvikling av rutiner for bilhold og bilbruk, med skadereduksjon som formål.
Verktøy for tilstands- og risikoanalyse for kommunale bygg	Tilstand graderes i 4 kategorier.
Miniveileder Flom	Tips til utforming av mål, strategi og planverk for effektivt flomvern
Kundeseminar om risikostyring	Helhetlig gjennomgang av kommunens risikoområder
Måling av kost/nytte av HMS	Under utvikling bla sammen med Universitetet i Stavanger.

og innbruddsskader på kommunens egne bygg og HMS-arbeidet i forhold til egne ansatte. I den senere tid har samfunnet fått økende utfordringer med ekstremnedbør, flom, ras, vind, mv. Vi har også trusler i forhold til terror, sykdomsepidemier, matkvalitet, drikkevannsforurensning, mv. Heldigvis er det mange som er interessert i å redusere skadene og kostnadene som dette kan forvolde.

Risikovurdering

KLP støtter arbeidet med å utvikle den overordnede risikohåndteringen i kommunen, slik at de ansvarlig skal kunne vurdere sine egne aktiviteter i forhold til forebyggende og akutte tiltak. Vi ønsker dessuten å invitere kommunene til å arbeide videre med disse spørsmålene i et faglig nettverk, med geografisk inndelte grupper. Ved å anvende KLPs kompetanse om risiko, kan kundene få hjelp til å redusere både risiko og kostnader.

Case: Brenner for gode rutiner

Det er først når man står midt i det, at man forstår verdien av gode rutiner, praktisk øvelse, solid dokumentasjon – og et godt forsikringsselskap. Det erfarte de ansatte og beboerne ved Heracleum bo- og servicesenter da bygningen ble satt i brann.



Den 27. september 2003 klokken 10.48 går brannalarmen ved Heracleum bo- og servicesenter midt i Tromsø sentrum. Det brenner i et 100 kvadratmeter stort bodareal i femte etasje. Det skal senere vise seg at brannen er påsatt, og det er nå falt dom i saken.

Midlertidig løsning

Beboerne i de 64 leilighetene blir på under en time evakuert fra bygningen, mye takket være «mannen i gata» som på lokalnyhetene hører om ulykken, og stormer til for å hjelpe de seks ansatte som er på jobb med å få beboerne i sikkerhet.

- Det var helt fantastisk å se hvilket engasjement lokalbefolkningen utviste. De brettet opp ermene og hjalp oss med evakueringen, forteller en rørt enhetsleder, Gunda Hamland.

Vel ute, kan de ansatte konstatere at kun en av beboerne har fått mindre røykskader, og må til behandling. Resten har kommet fra det med sjokket.

Alle beboerne ble rett etter evakueringen innkvartert på et av byens hoteller. Hamland kan ikke få rost hotellpersonalet nok. De fikk rom til dem som kunne bo der, og hotellet installerte etter hvert trygghetsalarm på rommene, da det viste seg at oppholdet ville trekke ut i tid.

- Det var veldig viktig for oss å kunne samle oss ett sted rett etter brannen. Vi måtte jo informere om hva som skjedde og hva som ville skje, og ikke minst få kartlagt behov beboerne hadde med tanke på medisiner, klær og annet, sier Hamland.

Beboerne ble siden innlosjert på dette hotellet, på sykehjem,



på sykehotell eller hjemme hos familie - avhengig av funksjonsevnen til den enkelte.

Uten forsikring

KLP hadde vært på kartleggingsbesøk på Heracleum rett før brannen, men hadde verken da eller tidligere registrert at bodområdet der brannen startet, var det eneste stedet i hele bygget uten sprinkelanlegg.

- Det er ikke så lett å finne ut av dette. Men hadde vi vært klar over det, ville vi kunnet forebygge ulykken. Hell i uhell, så hadde vi to dager før brannen gjennomgått brannrutinene våre. Vi hadde derfor fersk kunnskap som nok førte til at vi agerte raskt og riktig, sier enhetslederen.

KLP kom ifølge Hamland raskt på banen. Den første virkedagen etter brannen, som skjedde på en lørdag, ble hun kontaktet av en representant for KLP.

- Det var veldig betryggende å få en samtalepartner som kunne hjelpe oss videre med andre forsikringsselskap, veilede oss og gi råd. Bare det å få noen å snakke med i en slik krisesituasjon, er til god hjelp, mener hun.

Det viste seg at ikke alle beboerne hadde innboforsikring. Den videre håndteringen av dette tok KLP seg av, noe Hamland satte stor pris på.

- Ikke alle forsikringsselskap opptrådte så profesjonelt som KLP. Av dem fikk vi den hjelpen vi trengte, sier hun.

Hun understreker at det å få utbetalt pengene slik at de kunne bli brukt etter behov der og da, var til ubeskrivelige hjelp.

- Vi hadde ellers ikke hatt penger til å gjøre opp for oss - verken overfor familier som tok sine hjem til seg eller hotell som stilte rom til disposisjon, sier hun.

Kontinuerlig risikovurdering

Store røyk- og vannskader hadde gjort senteret ubeboelig, og det måtte totalrenoveres. Etter to måneder sto bygget igjen klart til innflytting.

- Nå har vi fått et mer oppgradert bygg enn det 10 år gamle vi hadde før brannen. Både med tanke på funksjonalitet og brannsikkerhet, forteller Hamland.

Og er det noe enhetslederen og hennes medarbeidere er opptatt av, er det risikovurdering og kriseøvelse.

- Før brannen hadde vi teoretiske brannøvelser, og vi manglet en oppdatert oversikt over beboernes funksjonsnivå. Nå har vi oppdatert dokumentasjon på alle beboere, og vi har praktiske brannøvelser både i eget hus og ute på brannvesenets øvingsfelt. På den måten skal vi være enda bedre forberedt om brannalarmen igjen skulle gå, forsikrer Gunda Hamland.

Engasjerte medarbeidere i KLP



KLP må tiltrekke, utvikle og beholde høyt kvalifiserte medarbeidere for å være konkurransedyktig i dag og i fremtiden. KLP legger derfor stor vekt på arbeidsmiljø og trivsel, samtidig som vi jobber med å utvikle organisasjonen og medarbeiderne.

Arbeidsmiljø og helse

Alle ansatte inviteres til å delta i jevnlige undersøkelser (HKI-undersøkelser) der 6 utvalgte indikatorer følges nøye for å gi ledere underlag for videre arbeid med miljø og utvikling. De 6 påstandene er:

- Jeg vet hva som forventes av meg
- Jeg har nødvendige ressurser til å mestre jobben
- Jeg får bruke mitt talent
- Jeg blir sett
- Jeg opplever omsorg
- Jeg oppmuntres til å lære/utvikle meg

Arbeidet med HKI bidrar til gode diskusjoner mellom leder/medarbeidere og til igangsetting av forbedringstiltak der dette er nødvendig. Samlet sykefravær var på 4,3 % i 2005, fordelt med 2,1 pst på korttidsfravær og 2,2 % på langtidsfravær. Fra 2001 frem til i dag, er 2005 året med størst reduksjon i perioden (se tabell)

Utvikling per år fra 2001 til 2005:

	2001	2002	2003	2004	2005
Kort	1,6	1,8	1,6	1,5	2,1
Lang	3,3	3,0	3,0	3,4	2,2
Totalt	4,9	4,8	4,6	4,9	4,3

KLP er en IA-bedrift og er forpliktet til å arbeide aktivt for å nå målene som er satt for dette arbeidet - både sentrale mål og egne delmål. Så langt har det vært mest fokus på reduksjon av fravær og tiltak knyttet til dette, både forebyggende og oppfølgende. Det er oppnådd gode resultater, som vil bli fulgt opp videre blant annet gjennom fortsatt samarbeid med Bedriftshelsetjenesten, pausetrim i arbeidstiden, et aktivt bedriftsidrettslag, trimrom der alle har tilgang, massasjetilbud m.m. I løpet av våren 2006 vil det bli iverksatt et arbeid rundt Seniorpolitikk, kalt Livsfase 55+. Målsettingen med dette er å sikre riktige arbeidsvilkår for denne voksende gruppen av medarbeidere, slik at de trives og fortsatt kan være produktive.

Samarbeidet mellom de tillitsvalgte og ledelsen er organisert i flere desentrale og ett sentralt samarbeidsutvalg. Her er også vernetjenesten representert. KLP har engasjerte tillitsvalgte som tar ansvar for sine medlemmer gjennom åpen og tydelig kommunikasjon med ledelsen i selskapet. KLP er medlem av Finansnærings Arbeidsgiverforening (FA) og ca 50 % av de ansatte er medlemmer av Finansforbundet.

KLP i utvikling

I 2005 har vi videreført flere større utviklingsinitiativ. Selskapet har valgt ny visjon og nye verdier som sammen med vår forretningsidé og vårt kundeløfte skal gi oss det nødvendige strekket, samt være plattformen for videre utvikling og vekst i fremtiden. Integrert med dette er det satt i gang et omfattende leder-

utviklingsprogram - VEKST - for alle ledere i KLP. Programmet er et strategisk program for videreutviklingen av KLP som en konkurransedyktig og lønnsom bedrift, samtidig som det er en arena for personlig vekst og faglig utvikling.

Balansert målstyring er valgt som styringssystem for KLP, og utviklingen av dette skaper engasjement og utfordringer i hele organisasjonen. Styringssystemet vil i løpet av våren 2006 bli implementert i hele KLP.

Likestilling

KLP er opptatt av likeverd og likestilling. KLP har kvinnelig styreleder, og det er like mange kvinner som menn i styret (bortsett fra ansattes representanter, som begge er menn). Det er én kvinne i konsernledelsen. Ved utgangen av 2005 var det til sammen 253 kvinner ansatt i konsernet. Dette utgjør om lag halvparten av alle ansatte (256 menn).

KLP har utarbeidet en likestillingspolicy for konsernet med mål innenfor flere områder.

I tillegg er det definert likestillingsmål for karriere- og utviklingsmuligheter, og for representasjon av KLP eksternt og internt. I 2005 var det 32 personer som skiftet stilling internt i selskapet, hvorav 37,5 % var kvinner. De fleste av stillingsendringene er å regne som forfremmelser. KLP vil også delta i FNHs utviklingsprogram FUTURA for kvinnelige ledertalenter.

Antall ansatte	509
Gjennomsnittsalder	43 år
Kvinneandel	50 %
Turnover	5,5 %
Intern rotasjon	6,3 %

Område	Mål	Status			
Lønn	Kvinner og menn skal ha lik lønn for samme arbeid eller arbeid av lik verdi	En analyse tidlig i 2005 avdekket noen lønnforskjeller mellom kvinner og menn uten naturlig forklaring. Det ble avsatt midler til oppretting av denne type skjevheter i lønnsoppgjøret samme år.			
Kjønnsfordeling blant ledere	Det skal være minimum 30 % kvinnelige ledere sett samlet for ledernivå 1 og 2 innen utgangen av 2007. Det skal etter hvert være minimum 40 % av hvert kjønn på alle ledernivåer	Ledernivå	Totalt	Kvinner	%
		Personalansvar	78	40	30 %
		Nivå 1 + 2	40	10	25 %
		Nivå 3 og 4	38	14	37 %
		Andelen er høyere i 2005 enn i 2004 for nivå 1+2 men noe lavere for nivå 3 og 4.			
Styrerepresentasjon	Det skal være minimum 40 % av hvert kjønn i styrene i KLPs datterselskaper senest etter styrevalgene i 2007	Oppfylt i KLP Skade, KLP Forsikringservice og i KLP Kapitalforvaltning.			

Case HR: Åpen for nye utfordringer



For ett år siden takket Ida Espolin Johnson av som partner i et advokatfirma, og startet som juridisk direktør i KLP. Nå får hun anledning til å vokse som leder blant annet gjennom KLPs eget lederopplegg og et program for kvinnelige ledere i finansnæringen, i regi av Finansnæringens Hovedorganisasjon

- Du vet, advokater er ikke akkurat kjent for å være gode ledere. Ledelse er noe man må ta på si, sier Ida Espolin Johnson med et smil.

Hun setter derfor stor pris på å nå få anledning til å få mer kompetanse i det å være en god leder, og mener KLP på denne måten viser at selskapet ønsker å investere i henne som medarbeider.

Likestillingsplan

- Finansnæringen er preget av det såkalte glasstaket. Man finner mange kvinner på mellomledernivå, men de når ikke helt opp. Lederprogrammet som FNH kjører, er et forsøk på å utdanne kvinnelige kandidater til toppnivå, forteller Espolin-Johnson.

Denne satsingen på kvinnelige ledere, er i tråd med KLPs likestillingsplan der ett av målene er å få inn flere kvinnelige ledere. På spørsmålet om hun har følt seg kvotert inn i stillingen som juridisk direktør, svarer hun kategorisk:

- Alle nyansatte blir på en eller annen måte kvotert inn. Enten på grunn av alder, fordi vedkommende har akkurat den spesifikke kompetansen, eller fordi han eller hun passer inn i kulturen. Kjønn er bare et av flere aspekter i denne vurderingen, og KLP trenger flere kvinnelige leder.

- Når det er sagt, så kjenner jeg min egen kompetanse. Jeg har jobbet mye med organisering av virksomheter, rammevilkår i finansnæringen og børss- og verdipapirrett, og har derfor en relevant bakgrunn for KLP. Jeg har dermed heller ikke problem med å bli såkalt kvotert inn, legger hun til.

Inkluderende

Espolin Johnson har tre ungdomsbarn, og merker hvor vanskelig

det er å ha en jobb der man hele tiden må følge kundenes behov og forventninger.

- Da barna var små, var det greit å jobbe utover kvelden når de var i seng. Nå bruker jeg kveldene sammen med dem. For meg var det derfor viktig å finne en arbeidsgiver som ga meg mulighet for å planlegge min egen arbeidsdag. KLP er i så måte en sosial arbeidsgiver som tar hensyn til at man har familie, samtidig som det er utrolig mange spennende og viktige oppgaver å arbeide med. Det er ikke i mange bedrifter man får det ærefulle oppdraget å skulle bidra i forvaltningen av 150 milliarder kroner, sier hun med ærefrykt.

Espolin Johnson setter også pris på den måten hun ble tatt i mot av sine nye kolleger. Hun roser den inkluderende kulturen, og trives med fraværet av advokatkulturens strenge rutiner.- Det er viktig å trives på jobben, å føle seg ivaretatt og som en del av miljøet. Da er det heller ikke vanskelig å spørre kollegene om rutiner og ordninger man ikke kjenner.

Miljøinnsats

For KLP er det viktig å ta miljøansvar, og bedriften har derfor lagt til rette for at medarbeiderne skal kunne bidra selv. Som for eksempel ved å sykle til jobben.

- Vi har trimrom og et meget aktivt bedriftsidrettslag som tilbyr mange aktiviteter; klatring, turer og så videre. Men i det daglige setter jeg personlig stor pris på den flotte sykkelparkeringen vi har. Hele sommerhalvåret sykler jeg til jobb flere ganger i uka, og får dermed slått to fluer i en smekk; bidrar til bedre miljø og får min daglige trim, forteller juridisk direktør Ida Espolin Johnson.