

Rengøringsbranchen er

Der er sket meget siden dengang man kunne starte sit eget rengøringsfirma med blot en stige, en spand og en støvsuger. Ikke mindst indenfor de senere år har rengøringsbranchen oplevet en rivende udvikling. Trasbo har været med siden 1970 og har med sine snart 50 år i bagagen oplevet udviklingen på tættest hold



Mange kunder hos rengøringsvirksomhederne er de senere år begyndt at efterspørge ordnede forhold i større udstrækning end tidligere. Foto: Trasbo

blevet voksen

Af Rikke Kokholm

- Trasbo blev grundlagt som et klassisk mand-og-kone-firma af mine forældre i 1970, fortæller Birgitte Trasbo Kelvis, der i dag har overtaget chefstolen i familiefirmaet.

- Man kunne starte fra den ene dag til den anden, hvis man ville – det kan man ikke i dag. Dels er der mange ting man skal forholde sig til, tage stilling til og have styr på. Dels er konkurrencen i dag benhård og man ville ikke overleve en uge, hvis ikke man havde ordnede forhold, siger direktøren.

Og netop ordnede forhold er et af omdrejningspunkterne for udviklingen i rengøringsbranchen.

- De seneste 15 år er der kommet øget fokus på, at man skal have styr på sine ting. Ud over at levere et godt stykke arbejde og en god service til kunderne, gælder det også måden man driver sin forretning på, og hvorledes man behandler sine medarbejdere, siger Birgitte Trasbo Kelvis.

Godkendt efter Servicenormen

Trasbo er som efterhånden mange rengøringsvirksomheder godkendt efter Servicenormen, der kan betegnes som en blåstempling af virksomheder.

- Efter min mening er Servicenormen en absolut nødvendighed og et vigtigt tiltag i arbejdet med at højne branchens image, som ikke altid har været det bedste. Men det var ikke alle i branchen, der klappede lige højt i hænderne, fortæller Birgitte Trasbo Kelvis.

Hos Trasbo har man dog ingen betænkeligheder. Her ser man det mest af alt som en rettesnor. Og dermed kan det også være et værdifuldt redskab set ud fra et konkurrencemæssigt synspunkt. For det sender et signal til

omverdenen om, at man er en fornuftig samarbejdspartner og en virksomhed det er værd at arbejde for. En anden konkurrenceparameter er måden man betragter rengøringsbranchen på i dag. Kigger man blot få år tilbage, er der sket en markant udvikling.

Indvandrere er en nødvendighed

Og ifølge hende ser man i dag service på et helt andet niveau. Og det samme gælder medarbejderne:

- Hvor man tidligere egentlig helst ville have ”kopier” og alle medarbejdere skulle kunne stort set det samme, er det i dag helt anderledes. Tidligere var der mellem 15 og 20 procent udlændinge i branchen, og i dag er vi afhængige af den udenlandske arbejdskraft. Mange danskere synes simpelthen ikke, at et rengøringsjob er et fedt job – og det arbejder vi derfor meget målrettet med at ændre. Derfor gør vi også meget for at tale det op og sikre en stolthed blandt vores medarbejdere, ligesom vi i højere grad end tidligere tager medarbejderne med på råd. For eksempel når der skal vælges nye maskiner eller metoder til det daglige arbejde. Det er vores overbevisning, at vi ved at inddrage den enkelte medarbejder i beslutninger omkring deres arbejde og deres arbejdsdag, også får medarbejdere der både er gladere, mere loyale og pligtopfyldende. Og der er jo vores medarbejdere, der er vores vigtigste ressource, lyder det fra Birgitte Trasbo.

Rengøring efter behov

Birgitte startede sin karriere på gulvet i forældrenes rengøringsfirma. Hun husker tydeligt hvorledes rengøringen dengang blev grebet an:

-Når jeg var ude med min far for at give tilbud, så var det ofte efter devisen

”rengøring efter behov”. Man vurderede hvad der trængte til en omgang, men det var jo ikke alle medarbejdere, der vurderede det ens og således kunne rengøringen nemt blive lidt tilfældig. Sådan er det langt fra i dag, og det er da også helt andre metoder, der benyttes.

- I dag kan man ikke tænde for støvsugeren eller tørre en eneste bordplade af, før aftalegrundlaget er klaret. Vore kunder har en elektronisk mappe, der indeholder selve aftalen, produktblade, informationer om særlige forhold og instruktioner – og vi gør et stort nummer ud af, at gennemgå alle kunder med vores medarbejdere, forklarer hun.

Netop denne systematisering sikrer ikke blot en øget forståelse for kunden og den forestående opgave, men er også med til at skabe de bedste betingelser for et godt samarbejde, der lever op til både medarbejderens og kunders forventninger.

De krævende kunder

Og at kunderne i dag har visse forventninger er der ingen tvivl om. Birgitte Trasbo oplever således, at mange de senere år efterspørger ordnede forhold i større udstrækning end tidligere. Lige som de også ”blander sig” mere i hvordan man som rengøringsvirksomhed griber tingene an:

- I dag forlanger langt de fleste kunder Svanemærkede produkter, der ikke er til skade for inventar, medarbejdere eller rengøringspersonalet. Det er et skift, der er sket indenfor de seneste ti år og er taget til i styrke de seneste fem års tid, ligesom områder som sortering af affald og miljørigtig kørsel også er kommet højt på agendaen. Hos Trasbo har vi i dag 40 miljørigtige biler og arbejder intenst med kørselsplanlægning for på

den måde både at effektivisere vores arbejde og passe bedst muligt på miljøet, forklarer rengøringsdirektøren.

Hun nævner samtidig, at der i dag også er et øget fokus på, at man som rengøringsfirma og samarbejdspartner, også lever op til de samme regler som den virksomhed man gør rent for. Har de en CSR-profil, en økologisk profil eller et særligt kodeks omkring brugen af kemikalier eller børnearbejde, så skal man kunne dokumentere et match, og kunne bevise at man efterlever de samme regler.

- Det giver ikke blot værdi for kunderne, men også for vores medarbejdere, at vi har en holdning til tingene og har styr på tingene, slutter Birgitte Trasbo Kelvis.

Servicenormen

Servicenormen er et smart værktøj til nemt at spotte de seriøse serviceleverandører. I Servicebranchens Arbejdsgiverforening SBA (en del af Dansk Industri) har medlemmerne forpligtet hinanden på, at overholde en række konkrete krav, som er kundens garanti for, at tingene bliver lavet ordentlig. Servicenormen har udviklet sig i trit med branchens- og samfundets udvikling og servicenormen har vist sig, at være garanten for at løfte branchen ved at få kvalitet, mangfoldighed, ordentlige forhold og kompetenceudvikling af medarbejdere til at hænge sammen. Servicenormen er kommet for at blive, men vil hele tiden udvikle sig for branchens, kunders og medarbejdernes skyld.

Dansk Standard kontrollerer, at virksomhederne overholder servicenormens krav, og Dansk Standard medvirker til, at kravene udvikles løbende.



Trasbo fastholder medarbejdere ved bl.a. at inddrage dem i beslutninger omkring deres arbejde og deres arbejdsdag. Foto: Trasbo