

PROFESJONELT RENHOLD

Suksessfaktorer for etablering og drift

Oppdatert okt 2009

FORORD

Å kjøpe renholdstjenester er ikke som annen handel hvor vi diskuterer, pruter, får varen i hånden, betaler og tar farvel. Å kjøpe renhold er å innlede et langvarig gjensidig forhold, hvor suksessen ligger i et balansert forhold med gjensidig respekt. Hvem man setter til å utføre og forvalte renholdet blir stadig viktigere. Renhold er fortsatt stor manuell arbeidsinnsats, og arbeidskraften er både kostbar og knapp. Gevinsten ved å jobbe faglig smart fremfor hardt og primitivt er stor på sikt. Dessuten er riktig utført renhold viktig for å bevare verdier og skape et godt innemiljø.

Antall bedrifter som går med på de mest urimelige betingelser fra kunder og deres representanter er avtagende, men finnes fortsatt. Det er derfor godt mulig å gjøre et tilsynelatende økonomisk kupp ved kjøp av renhold. Men hverdagen vil innhente en. Ingen renholdsbedrifter har i dag råd til å betale for å gjøre rent hos en kunde. Løsningen er derfor ofte å gjøre mindre enn avtalt, presse ansatte og regelverk med de virkninger det har eller å gå konkurs.

Vi vil derfor på det varmeste anbefale kundene å velge en løsning som gir høyeste verdi fremfor laveste pris.

I denne brosjyren har vi forsøkt å beskrive noe av tyngdeloven i bransjen og hva en kunde bør være oppmerksom på. Kjøper man for eksempel renhold til en timepris som ligger under objektiv selvkost, er det grunn til å lete etter katta i sekken.

Med vennlig hilsen

Petter Furulund
adm.dir. NHO Service

Hva koster renhold?

Hva er rent?

Hva er avtalt?

Hvilken løsning bør du velge?

Hvordan kjøpe renhold?

RENHOLD KAN VÆRE SÅ MANGT

Denne brosjyren henvender seg til husøkonomer, driftsledere og andre beslutningstakere med økonomisk og kvalitativt ansvar for renholdstjenester i en bygningsmasse. Rådene som gis i brosjyren er først og fremst ment som en guide for valg av rett renholdsleverandør, men de har også har relevans for renhold drevet i egen regi.

Mange ulike forhold virker inn på renholdskostnadene. Vi vil ta for oss elementer som beslutningstakere bør tenke gjennom, uansett hvilken driftsform som velges.

For å utføre et profesjonelt renhold må det på forhånd defineres hva som skal gjøres rent, hvor ofte og til hvilken kvalitet. Et effektivt renhold innebærer bruk av optimale metoder på utførelsen for å minimalisere tiden som ikke går med til selve renholdet.

Naturstridige ytelser og dermed urealistiske krav til arbeidstempo skader alle parter. Pris og kvalitetsnivå må være samstemt.

Vi har delt brosjyren inn i fem tema:

- Hva koster renhold?
- Hva er rent?
- Hva er avtalt?
- Hvilken løsning bør du velge?
- Hvordan kjøpe renhold?



1.0 HVA KOSTER RENHOLD?

Om lag 85 % av renholdskostnadene er lønn og lønnsrelaterte kostnader til renholder. De resterende 15 % er materialkostnader, avskrivninger, administrasjon, etc. Med dette utgangspunktet er det to forhold som blir svært viktige for å utføre et kostnadseffektivt renhold:

- Hvordan renholdstiden disponeres
- Hvilke metoder og utstyr som benyttes for å fjerne tilsmussingen mest effektivt

Ved kalkulasjon og planlegging deles renholdstiden inn i:

- **Operativ tid** (den tiden det faktisk tar å fjerne smuss)
- **Driftsteknisk tilleggstid** (ulike forberedelser i forbindelse med selve rengjøringen)

Eksempler: Klargjøring av rengjøringstralle og annet utstyr, gangtid, opp- og igjenlåsing, utstørsbytte, tilgang på rom som er i bruk, rengjøring og bortstilling av brukt renholdsutstyr

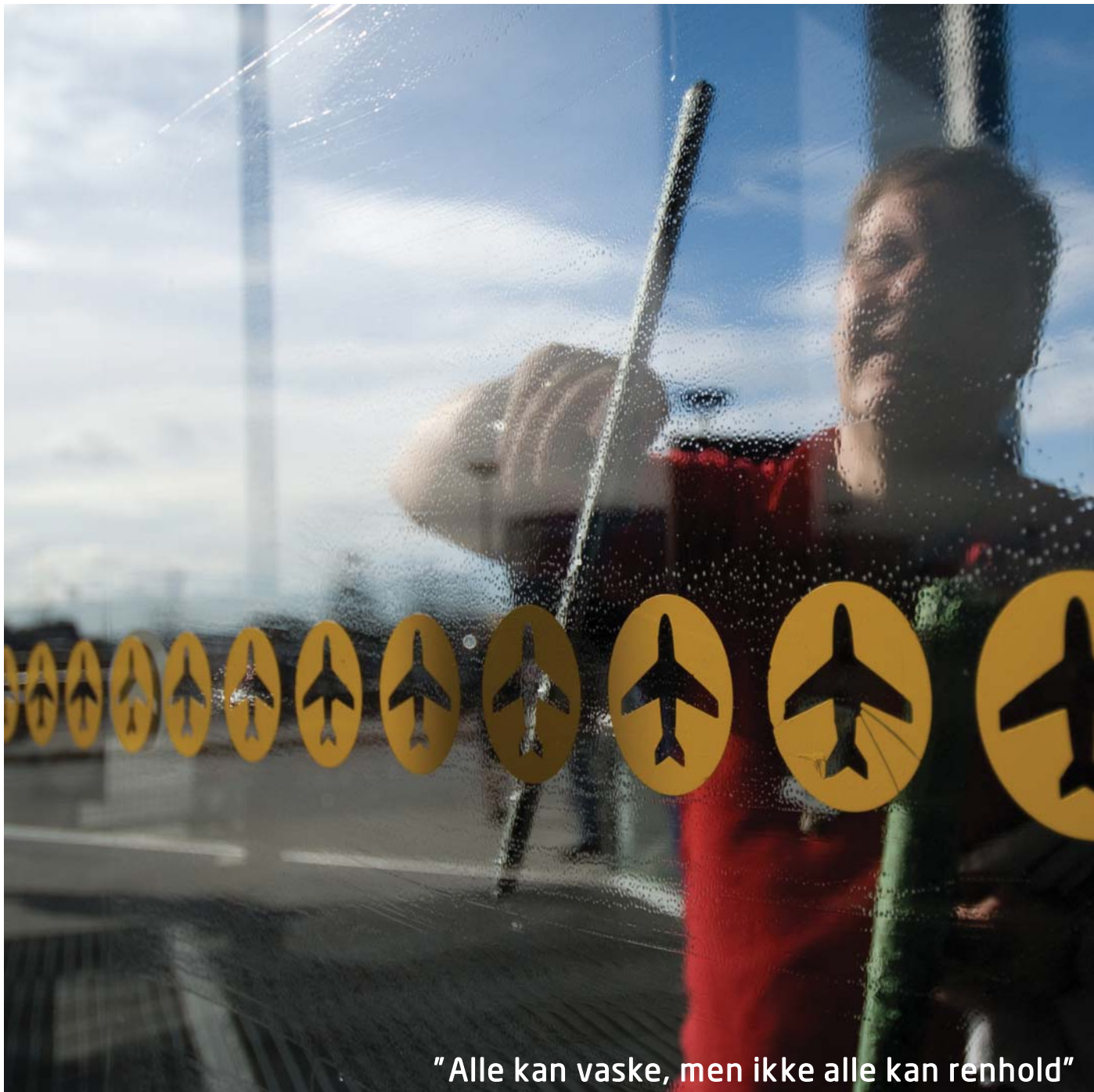
- **Personlig tid** (toalettbesøk og andre nødvendige småpauser gjennom arbeidsdagen)

I prosjekteringsfasen av nybygg eller rehabilitering av eksisterende bygningsmasse vil byggherrens beslutninger ha stor betydning for hvor dyrt det vil bli å holde en høy renholdsstandard når bygget er tatt i bruk. Det er en rekke faktorer knyttet til bygget og bruken av det som påvirker den endelige tidsutmålingen:

- Arealutforming, materialvalg, møbleringsgrad og innredning
- Bruksbelastning, smussforebygging og matteløsninger
- Tilgjengelighet (tilgang til heis, tidspunkt for utføring av renholdet, etc.)
- Avstander (til renholdsrom, vann- og tømme muligheter, etc.)
- Hindringer (nivåforskjeller, trapperepos, etc.)

Renhold er et fag. En profesjonell renholder kan løpende vurdere hva som må til for å fjerne smuss, og hvilke innsatsfaktorer som er hensiktsmessige:

- Gulv- og inventarmopper, kluter, børster etc.
- Renholdskjemi (såpe og pleiemidler)
- Rengjøringstralle
- Maskinelt rengjøringsutstyr



"Alle kan vaske, men ikke alle kan renhold"

1.1 Tidsbruk må planlegges

Riktig planlegging av renholdstiden er svært viktig uansett hvilken driftsform som velges. Det må beregnes tilstrekkelige tid i forhold til hvilket kvalitetsnivå overflatene skal ha etter endt rengjøring - hver gang de rengjøres. Dersom renholdstjenestene kjøpes, vil en profesjonell renholdsbedrift foreta planleggingen på følgende måte:

- Befaring i lokalene (særskilte forhold noteres)
- Beregning av renholdstid basert på konkurransegrunnlaget/kravspesifikasjonen
- Beregning av driftsteknisk tilleggstid (basert på kunnskap om bygget fra befaringen)
- Inndeling i arbeidsområder (bevegelsestid og logistikk er kritiske suksessfaktorer)
- Utarbeidelse av oversiktlige arbeidsplaner (over regelmessig og periodisk renhold)

1.2 Forvalter, service- og miljøarbeider

En profesjonell renholder er en viktig del av byggets drifts- og vedlikeholdsteam. Gjennom sitt virke sørger renholderen for at påførte forurensninger fjernes slik at byggets ulike overflater ikke utsettes for unødig slitasje. En profesjonell opptreden inkluderer også en aktiv observasjon av bygningsmessige detaljer. Feil og mangler rapporteres til vaktmester eller andre slik at de rettes før skaden utarter seg. Et profesjonelt renhold bidrar dermed til å bevare og forlenge levetiden på de innvendige overflatene i bygget. Totalt sett forvalter renholderne store bygningsmessige verdier.

Feil metode og feil midler skader materialene og medfører behov for hyppigere utskifting. Skadete overflater gir lettere grobunn for uønsket bakterievekst, og de er tyngere å holde rene. Totalt sett er dette dårlig økonomi.

Velholdte overflater i et rom bidrar også til trivsel og estetisk velvære hos brukerne i bygget. Slitte og tilsmussede flater forringer rommets estetiske uttrykk.

Et hygienisk forsvarlig renhold og en jevnlig støvsanering gir brukerne et bedre inneklima og en helsemessig gevinst. Dette er også god økonomi for bedriften.



"Et mangelfullt renhold og vedlikehold er styrt forfall"

1.3 Tid er penger

Eksempel på selvkostkalkyle pr. renholdstime for en renholdsbedrift i 2009. Det kan være små variasjoner fra bedrift til bedrift, men dersom man driver i lovlige former og betaler tarifflønn vil dette være en realistisk kalkyle:

Lønn renholder (tariff)*		149,75	100 %
Sykefravær*	4,17 %	6,02	104 %
Lørdagstillegg	50 %	0,00	Beregnes hvis aktuelt 104 %
Søndagstillegg	75 %	0,00	Beregnes hvis aktuelt 104 %
Helligdagstillegg	100 %	0,00	Beregnes hvis aktuelt 104 %
Natttillegg	11 %	0,00	Beregnes hvis aktuelt 104 %
Opplæring (10 timer pr. år)		0,66	108 %
Sum lønnskostnad		156,43	108 %
Feriepenger*	12,7 %	19,20	122 %
Avtalefestet pensjon (AFP)*	3,04 %	4,76	125 %
Offentlig tjenestepensjon (OTP)*	2,55 %	3,85	127 %
Sluttvederlagsordning	0,24 %	0,36	128 %
Gruppelivsforsikring	0,23 %	0,35	128 %
Yrkesskadeforsikring	0,48 %	0,73	128 %
Arbeidsgiveravgift (AGA)*	14,1 %	21,31	143 %
Arbeidsgiveravgift av FP/AFP/OTP/Gr.liv		4,18	146 %
OU-fond	0,12 %	0,18	146 %
Bedriftshelsetjeneste	0,55 %	0,83	147 %
Arbeidstøy (500 kr. pr. år)		0,26	147 %
Sum personalkostnader renholder		212,27	147 %
Andre kostnader		x	
Merverdiavgift	25 %	x	
Selvkost pr time (med mva)		x	

Sist oppdatert okt. 2009

Oppstillingen viser selvkost før dekningsbidrag.

Forutsetning for eksemplet:

- * Lønn renholder (tariff): Snittlønn iht. tall fra SSB, justert for resultat i tariffoppgjøret 2009
- * Sykefravær: Lagt til grunn 16 dagers sykefravær
- * Feriepenger: AGA økt fra 12,0 til 12,7 % pga. andelen medarbeidere over 60 år
- * AFP: Lagt til grunn snittbetraktning av AFP
- * OTP: Dekker både OTP+Uførhet+Fritak+AGA som snittbetraktning
- * Arbeidsgiveravgift: Gjelder sone 1



1.4 Eksempler

Eksempler på dokumentasjon fra profesjonelle systemer for tids- og arbeidsplanlegging:

Aktive rom | Hvilende rom

Alternativ

Administrasjonsbygg 1. Etg.

Manuell Romregistrering
Kopier Rom
Automatisk Romnr.

Antall kopier av rom ved dobbelklikk på Areal: 1 | Ender romnr. i etg. ved dobbelklikk: 100

Rom nr.	a,b,c	Rom	Areal	Belegg	Renh	Tilsyn	D/U	Y/R	Y/T	Tid dg.	Tid Rtt.	RH%	Hvile	Insta	Kom.
100		Vindfang	10,00	Vinyl	5 / U	0		5	141	0	4,26	4,26	95,23		
101		KORR	30,00	Vinyl	5 / U	0		5	619	0	2,91	2,91	95,23		
102		Repsesjon	15,00	Tarkett	3 / U	0		3	326	0	2,76	2,76	95,23		
103		Toalett	3,00	Fliser	5 / U	0		5	86	0	2,10	2,10	95,23		
104		Toalett	3,00	Fliser	5 / U	0		5	86	0	2,10	2,10	95,23		
105		Forrom	7,00	Fliser	5 / U	0		5	143	0	2,94	2,94	95,23		
106		Kontor	12,00	Teppe	2 / U	0		2	289	0	2,49	2,49	95,23		
107		Kontor	12,00	Teppe	2 / U	0		2	289	0	2,49	2,49	95,23		
108		Kontor	12,00	Teppe	2 / U	0		2	289	0	2,49	2,49	95,23		
109		Materom	15,00	Teppe	3 / U	0		3	343	0	2,63	2,63	95,23		
110		Materom	15,00	Teppe	3 / U	2 / U		5	343	1371	1,84	2,63	95,23		
111		Kontor	12,00	Teppe	2 / U	0		2	289	0	2,49	2,49	95,23		
112		Materom	23,00	Teppe	3 / U	0		3	343	0	4,03	4,03	95,23		
113		Tekjøkken	4,00	Teppe	5 / U	0		5	190	0	1,26	1,26	95,23		

Ytelse DR (tot) 784,8 | Areal 657,00
Dagl.gj.vt (Renh.) 260,6 | Dagl.gj.ar: 217,00

Post: 14 | 3 | av 55

ARBEIDSMFANG

Kunde: NHO Service | 30073 | L
Adr: Renholderveien 34 | 2215 | Sjøvik

Gulvrenhold
Teppegulv støvsuges
Harde gulv moppes/vaskes

Inventarrenhold
Papirkurver tømmes
Skrivebord møblertørr, møtebord, skranke, stoler, tellhyller og vinduspøster avtørres (frie flater)
Fløkker fjernes på glass, på og rundt lysbryter, og da
Askebeger tømmes og rengjøres

Toalettrenhold
Papirkurver tømmes
Håndvasker med speil og hyller avtørres
Santørustøler rengjøres
Øvrig løst og fast inventar avtørres
Gulv vaskes/moppes

Tilsyn
Synlig smuss fjernes fra gulv
Askebeger tømmes og rengjøres

Kalkulasjonssystem

Bygg	Etasje	Romnr.	Areal	Belegg	Renhold	Tilsyn	Man.	Tirs.	Ons.	Tors.	Fred.	Lard.	Søn.	Kommentarer:
1	Administrasjonsbygg	1. Etg.	100	Vindfang	10,00	Vinyl	5 / U	0	R	R	R	R	R	
1	Administrasjonsbygg	1. Etg.	101	Korridor	30,00	Vinyl	5 / U	0	R	R	R	R	R	
1	Administrasjonsbygg	1. Etg.	102	Repsesjon	15,00	Tarkett	3 / U	0	R		R	R		
1	Administrasjonsbygg	1. Etg.	103	Toalett	3,00	Fliser	5 / U	0	R	R	R	R	R	
1	Administrasjonsbygg	1. Etg.	104	Toalett	3,00	Fliser	5 / U	0	R	R	R	R	R	
1	Administrasjonsbygg	1. Etg.	105	Forrom	7,00	Fliser	5 / U	0	R	R	R	R	R	
1	Administrasjonsbygg	1. Etg.	106	Kontor	12,00	Teppe	2 / U	0		R	R			
1	Administrasjonsbygg	1. Etg.	107	Kontor	12,00	Teppe	2 / U	0		R	R			
1	Administrasjonsbygg	1. Etg.	108	Kontor	12,00	Teppe	2 / U	0		R	R			
1	Administrasjonsbygg	1. Etg.	109	Materom	15,00	Teppe	3 / U	0		R	R	R		
1	Administrasjonsbygg	1. Etg.	110	Materom	15,00	Teppe	3 / U	2 / U	R	T	R	T	R	
1	Administrasjonsbygg	1. Etg.	111	Kontor	12,00	Teppe	2 / U	0		R	R			

Post: 14 | 10 | av 55

Ukeplanlegging



Renholdsplan

Arbeidsomfang

Årsplaner

NHO Service
Renholderveien 34 | 2215 | Sjøvik

2008	Kode	Areal	Frekvens	Jan	feb	mar	apr	mai	jun	jul	aug	sep	okt	nov	des
Nedvask	HR	657	hvert 3. år												
Oppskuring/poning	OB	35	i år												
Polerings	HS	53	i år												
Tepperens	TR	589	i år												
Vinduspuss	VP2	79	i år												

2009	Kode	Areal	Frekvens	Jan	feb	mar	apr	mai	jun	jul	aug	sep	okt	nov	des
Nedvask	HR	657	hvert 3. år												
Oppskuring/poning	OB	35	i år												
Polerings	HS	53	i år												
Tepperens	TR	589	i år												
Vinduspuss	VP2	79	i år												

2010	Kode	Areal	Frekvens	Jan	feb	mar	apr	mai	jun	jul	aug	sep	okt	nov	des
Nedvask	HR	657	hvert 3. år												

Planlegging av periodiske arbeider



2.0 HVA ER RENT?

Å lage objektive vurderinger av renholdskvalitet har alltid vært en utfordring.

Før var det vanligst å organisere renholdet i konkrete arbeidsoppgaver som skulle utføres med faste intervaller. Denne form for frekvensbasert renhold innebærer at oppgavene blir utført uavhengig av faktisk renholdsbehov. Eksempel:

- Kontorer støvsuges hver mandag og torsdag. Sjøppelurv tømmes. Inventar avtørres
- Polishbehandlede gulv skures og reetableres en gang pr. år. Poleres hver måned

Et slikt renholdssystem er enkelt å forholde seg til for alle involverte parter, men det er uforholdsmessig kostbart. Dette fordi systemet ikke tar høyde for variasjon i tilsmussing og slitasje ut fra svingninger i bruksbelastningen i bygget, årstider etc.

I den andre enden av skalaen ligger behovsbasert renhold. Her konkretiseres ikke frekvenser og arbeidsoppgaver. Det er resultatet som er det sentrale. Eksempel:

- Kontorer skal holde en jevn og god renholdskvalitet

Her er det helt nødvendig å definere hvordan resultatet skal være etter endt renhold. Praktisk erfaring har vist at det er utfordrende å finne objektive mål for fastlegging av renholdskvalitet og enes om "hva som er rent". Generelt stiller et behovsbasert renhold større krav til renholdsfaglig kompetanse hos alle involverte parter enn det frekvensbaserte.

I dag er det vanligste å ha en løsning som inkluderer elementer fra begge ytterpunkter. Det innebærer at man setter noen krav til frekvenser og hyppighet, samt krav til hvordan rommene skal se ut etter utført renhold. Dersom en ekstern renholdsleveranse velges, er det renholdsbedriften som vanligvis beregner innsatsfaktorens størrelse (antall timer) for å levere i henhold til kravspesifikasjonene. Det er renholdsbedriften som bærer den kommersielle risikoen for å kalkulere tilstrekkelig renholdstid i forhold til å levere avtalt kvalitet.

I 2000 ble en ny renholdsstandard lansert, "NS-INSTA 800". Dette er en nordisk standard som imøtekommer behovet for å kunne forholde seg til definerte kvalitetsnivåer og målekriterier. Standarden er utviklet av sentrale aktører i renholdsbransjen i Norge, Sverige og Danmark. I 2006 ble standarden revidert og forenklet.



2.1 NS-INSTA 800

Standardens fulle tittel er **“NS-INSTA 800. Rengjøringskvalitet – System for å fastlegge og bedømme rengjøringskvalitet (2. utgave, 2006)”**. I praksis blir den kalt **“INSTA 800”**. Det er også utarbeidet veiledere og NHO Service har laget en brukerhåndbok om praktisk anvendelse av standarden. NS-INSTA 800 får stadig større utbredelse i det norske og nordiske markedet både ved renhold drevet i egen regi og ved eksterne leveranser. Standarden viser:

- Hvordan kvalitetsnivåene skal være etter utført renhold
- Hvordan byggets rom deles inn i romprofiler (kvalitetsprofiler)
- Hvordan man for hver profil setter kvalitetsnivåer for objektgruppene Inventar, Vegger, Gulv og Himling
- Hvordan dette skal kunne måles og følges opp i kontroller

Standarden ivaretar hele rommet. Dette medfører at det normalt ikke skal være nødvendig å avtale særskilte periodiske arbeider. Behovet for slikt arbeid må planleggeren vurdere og kalkulere inn i det totale ressursbehovet. Eksempler på slike periodiske rengjøringsoppgaver kan være:

- Gulvbehandling (oppskuring, polishbehandling, tepperens, vedlikeholdsoljing etc)
- Hovedrengjøring (støvsanering, rengjøring av vegger og himling, lufteventiler etc)
- Puss av innvendige skilleglass og fasadevinduer

Erfaringsmessig utgjør behovet for periodiske arbeider 15-20% av timeverket i tillegg til det regelmessig renholdet. Dette forholdet må man være oppmerksom på ved kjøp av renhold og planlegge i budsjettet ved renhold i egen regi. En årsplan for hvordan man planlegger gjennomføring av periodisk renhold er viktig for alle parter.

Standarden sier ingenting om hvordan renholdet skal utføres. Det er med andre opp til den som står for renholdet å foreslå egnede metoder, midler og utstyr i forhold til overflater og smusstyper.

NS-INSTA 800 har 6 kvalitetsnivåer, hvor 5 er høyeste nivå og 1 er lavest. Nivå 0 har ingen praktisk betydning. Begrepet **“visuell måling”** er sentralt. Hvor mange samlinger med urenheter som kan godtas **rett etter** endt renhold bestemmes ut fra:

- Størrelsen på rommet
- Hvilket kvalitetsnivå som er satt for de enkelte overflatene i rommet
- Hvorvidt disse er på lett eller vanskelig tilgjengelige steder

Standarden forutsetter at en slik registrering av oppnådd renholdskvalitet skal foretas minst fire ganger pr. år. Denne kontrollen utføres av en person med oppfølgingsansvar for leveransen, eventuelt i samarbeid med kunden. I tillegg foretar renholderen en fortløpende kontroll av eget arbeid.

Fastsetteles av kvalitetsnivå må tilpasses bruken i det enkelte rom. Kvalitetsnivå 5 stiller krav om et praktisk talt prikkfritt resultat og bør brukes fornuftig. Eksempel: Ett besøk på toalettet etter renhold medfører som regel automatisk at kvalitetsnivået faller.



"Renhold er ferskvare"

3.0 HVA ER AVTALT?

Kjøp av renhold bør bygge på en god og oversiktlig avtale. Dette forenkler tilværelsen både for kunde, renholder og leverandør i kontraktperioden. I praksis ser man ofte at en uklar avtale medfører uenighet og misnøye, som kan utvikle seg til konflikter. Dette er noe alle seriøse aktører ønsker å unngå.

En god renholdsavtale bør inneholde:

- Grundig beskrivelse av renholdsleveransen, helst med referanse til konkurransegrunnlaget/kravspesifikasjonen
- Hvilke rom som omfattes og hvilke kvalitetsprofiler som gjelder
- Kontrollprosedyrer og rapporteringsregler
- Varighet av oppdraget og oppsigelsesregler
- Prisbestemmelser (prisregulering, endringer, fakturering etc.)
- Krav til leverandør (HMS, sertifiseringer, lovlidighet, forretningsskikk, miljøpolicy etc.)
- Krav til kunde (disposisjon av garderobe og renholdsrom, tilrettelegging for moppevask og kjølig oppbevaring av mopper og kluter)
- Arbeidstidsbestemmelser og priskonsekvenser ved eventuelle avvik
- Definisjon og konsekvenser av mislighold
- Oppfølging (ledelsesregime, fastlegging av møte og oppfølgingsstruktur)
- Forsikringsansvar

Det er utviklet en Norsk Standard kontrakt mellom kunde og renholdsleverandør som regulerer avtaleforholdet på en balansert og ryddig måte, og som anbefales benyttet i de fleste tilfeller.

Standarden er utviklet i samarbeid mellom relevante interessenter, og heter:
"NS 8431 Alminnelige kontraktbestemmelser om levering av fast renhold" (se pkt. 5.2)



"En standardkontrakt er en balansert overenskomst mellom kunde og leverandør"

4.0 HVILKEN LØSNING BØR DU VELGE?

Et profesjonelt renhold kan naturligvis både drives i egen regi og med bruk av ekstern leveranse. Hvorvidt den ene eller andre løsningen velges, er ofte forankret i en strategisk beslutning om hvor fokuset for virksomheten skal ligge. Mange foretak anser ikke renhold for å være en del av sin kjernevirksomhet og velger derfor å kjøpe slike tjenester fra ekstern leverandør.

Den Norske Standarden om fasilitetsstyring (NS-EN 15221) skjelner mellom støttetjenester relatert rom og infrastruktur og mennesker og organisasjon:



Rom og infrastruktur

Lokaler (Eksempel: Tjenester knyttet til utforming og anskaffelse av rom, administrasjon og forvaltning av rom)

Arbeidsmiljø/arbeidsplass

(Eksempel: Tjenester relatert inne- og utemiljø, f.eks. valg av møbler, maskiner og utstyr)

Teknisk infrastruktur

(Eksempel: Tjenester som gir bygget et behagelig klima, belysning/skjerming, strøm, vann og avfallshåndtering)

Øvrige rom og infrastruktur

(Eksempel: Ulike spsjaltjenester knyttet til maskiner og utstyr)

Renhold (Eksempel: Tjenester som fjerner smuss, opprettholder forsvarlig hygiene, inn klima og bevarer overflatene i bygget)

Mennesker og organisasjon

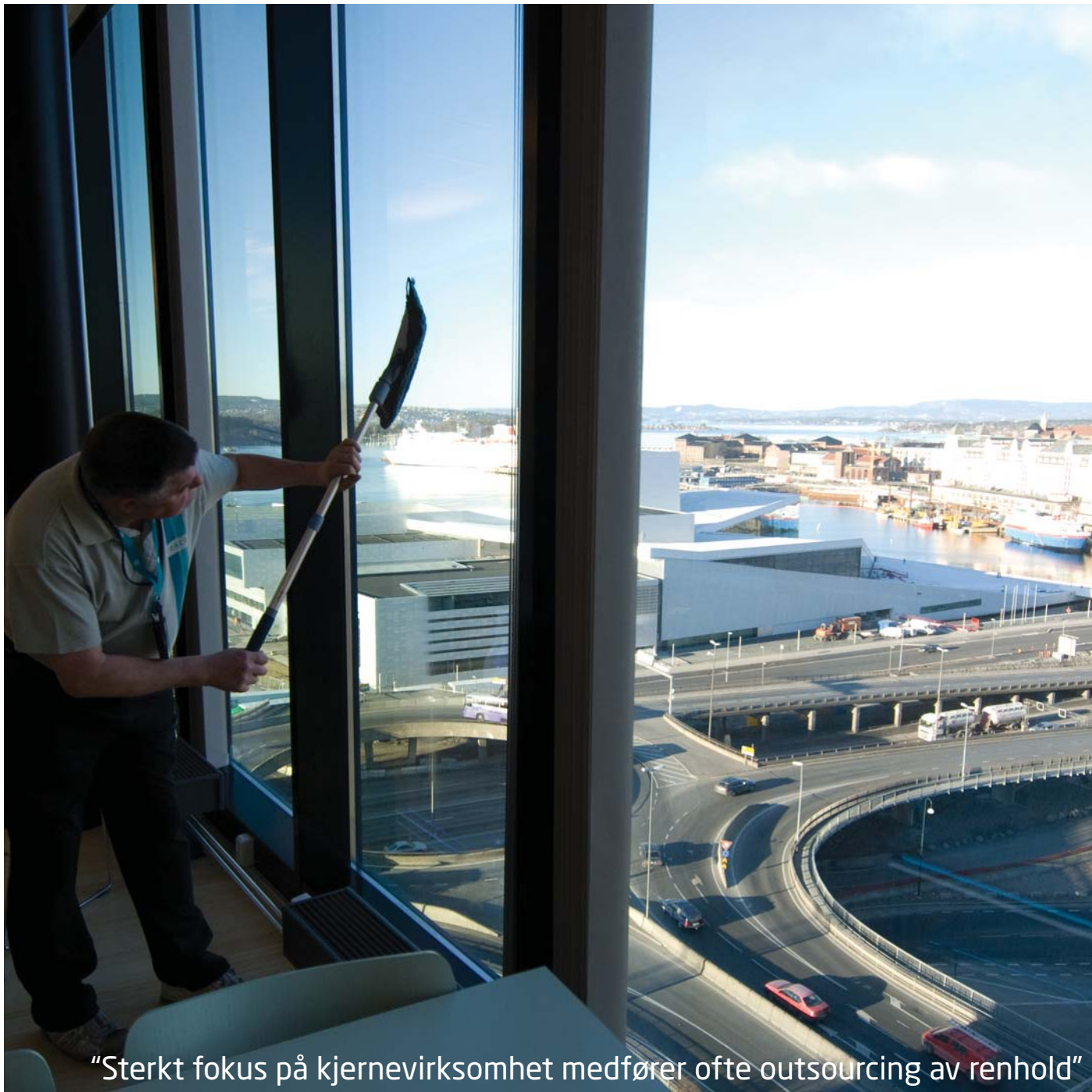
Helse og sikkerhet (Eksempel: Tjenester som beskytter mot ytre farer som brann, innbrudd og ulykker)

Gjestfrihet (Eksempel: Tjenester som sikrer et gjestfritt miljø, som sekretær- og resepsjonstjenester, catering og organisering av møter)

IKT (Eksempel: Informasjon og kommunikasjonstjenester, som drift av data- og telefonnett og pc-støtte)

Logistikk (Eksempel: Tjenester som transport og lagring av varer og informasjon som interne post- og budtjenester, dokumenthåndtering og arkivering, lagringssystemer og forvaltning av bilpark)

Andre støttetjenester (Eksempel: Regnskap og økonomisk rapportering, personalforvaltning, markedsføring og reklame, anskaffelser, kontraktsstyring, juridisk rådgivning, prosjektstyring og kvalitetsstyring)



“Sterkt fokus på kjernevirksomhet medfører ofte outsourcing av renhold”

5.0 HVORDAN KJØPE RENHOLD?

Dersom en ekstern løsning velges, står man som innkjøper ovenfor hundrevis av registrerte renholdsbedrifter i Norge. Disse varierer fra små SMB (små og mellomstore bedrifter) til store landsdekkende aktører med tusenvis av ansatte. Det sier seg selv at det kan være utfordrende å foreta det riktige valget blant så mange bedrifter.

En offentlig kunde er underlagt regelverket for offentlige anskaffelser (Lov av 16. juli 1999 nr. 69). I § 5 tredje ledd slås det fast at **“Oppdragsgiver skal sikre at hensynet til forutberegnelighet, gjennomsiktighet og etterprøvnbarhet ivaretas gjennom anskaffelsesprosessen.”**

Prinsippene om forutberegnelighet, gjennomsiktighet og etterprøvnbarhet kan med fordel også benyttes for innkjøp i privat sektor. Sjekklisten nedenfor bygger på disse prinsippene:

✓ Velg konkurranseform ut fra kontraktens størrelse og kompleksitet

- Hva er mest hensiktsmessig av åpen eller begrenset konkurranse?

Begrenset konkurranse: Ofte er det lurt å gjennomføre en prekvalifisering av leverandører før man ber leverandørene om tilbud. Denne måten kan bidra til et passende antall deltagere. Tilsvarende blir det et større fokus på kvaliteten av tilbudsgivere og færre tilbud å evaluere fra leverandører som ikke har ønsket erfaring, faglig kompetanse etc.

- Hva er mest hensiktsmessig av anbudsprosedyre (dvs. skriftlige tilbud uten forhandlinger) eller konkurranse med forhandling?*

Der hvor innkjøper står fritt til å velge fremgangsmåte, bør man velge anbudsprosedyre når oppdraget kan defineres tydelig og det foreligger klare kontraktsbetingelser.

✓ Lag et presist konkurransegrunnlag

Legg ved plantegninger og en Excel-basert romliste med angivelse av romnummer og rombruk, areal, type belegg, frekvens og kvaliteten på utført renhold

✓ Sett opp tildelingskriterier gjerne med utgangspunkt i anbefalingene gitt i Høyeste verdi (se pkt. 5.1)

✓ Be om referanser - men bruk dem med fornuft

Enkel sjekk: Har leverandøren erfaring fra sammenlignbare type bygg?

Mer omfattende sjekk: I forhold til den perfekte leverandør, hvor vil du plassere leverandøren på en skala fra 1-10?

*Presisering: En offentlig innkjøper står ikke alltid fritt til å velge fremgangsmåte da dette er regulert i forskriften.

- ✓ **Unngå uryddige virksomheter som opererer svart og med ulovlig arbeidskraft. Benytt deg av godkjenningsordninger, eksempelvis "Ren Utvikling"**
- ✓ **Arranger en felles tilbudsbefering for leverandørene i bygget hvor renholdet skal utføres**
- ✓ **Benytt relevant estimat for selvkostkalkyle (se pkt. 1.3) for å vurdere realismen i prisingen av tilbudet**
Det bør ringe en varselklokke om uryddige forhold, dersom timeprisen for fast renhold ligger under selvkost
- ✓ **Dersom du som innkjøper ikke har kunnskap om renhold, vurder å benytte en konsulent**
Be gjerne om referanser fra NHO Service
- ✓ **Små/nyetablerte virksomheter har begrensede ressurser og økonomisk styrke**
Vurder hvorvidt dette kan være et kritisk element i ditt renholdsbehov
- ✓ **Vær oppmerksom på hvilke rekrutterings- og opplæringsordninger virksomheten har**
I dagens arbeidsmarked er dette en kritisk suksessfaktor

Etter å ha gjennomgått samtlige tilbud ender oppdragsgiver opp med to-tre bedrifter som kan synes aktuelle. Da gjenstår kun det endelige valget. Dersom man har opplyst om tildelingskriterier og foretatt en vurdering ut i fra dette, bør disse to-tre bedriftene kunne rangeres.

5.1 Høyeste verdi

Høyeste verdi er et verktøy for innkjøpere som gjør at de kan velge leverandører som gir høyeste verdi fremfor laveste pris. Et ensidig fokus på lav pris utfordrer arbeidsavtaler og innebærer omgåelse av kollektive avtaler, lovmessige forpliktelser, opplæring og kvalitetsstyring. I tillegg kan et ensidig prisfokus tilrettelegge for en underskog av svart økonomi.

NHO Service har tilpasset systemet Høyeste verdi for både bemannings-, vakt- og renholdsbransjen. Det er et praktisk hjelpemiddel for å finne ut hvilket tilbud som gir mest for pengene, og dermed er det økonomisk mest fordelaktige. Systemet sikrer krav til likebehandling av tilbydere og gjennomsiktighet anskaffelsesprosessen, og passer like godt for offentlige som private innkjøp.



Systemet baserer seg på en tre-trinns modell for tildeling av oppdrag og kontrakter:

Trinn 1 er å definere avvisningskriterier. Det gjelder på det stadiet der en leverandør eventuelt skal eller kan avvises fra deltakelse i den videre konkurransen. For at leverandøren i det hele tatt skal være med i konkurransen, må gyldig skattattest, mva.-attest og HMS-erklæring være innlevert samt at de formelle kravene til konkurransen er overholdt. Et eksempel på slikt formalkrav er at tilbudet er innlevert innen tidsfristen.

Trinn 2 er å definere kvalifikasjonskriterier. Dette er de krav som må være oppfylt for at leverandøren skal være ansett som skikket til å være med i konkurransen. I praksis dreier dette seg om ulike finansielle og økonomiske forhold samt krav teknisk kapasitet. Hvorvidt en leverandør er kvalifisert avgjøres ut fra studering av firmaattest, kredittvurdering, årsregnskap, referanser, kompetanse til nøkkelpersonell, HMS-, kvalitetssikring- og miljøstyringssystemer.

Trinn 3 er å bestemme forholdet mellom pris og kvalitet, eventuelt miljø, samt definerte tildelingskriterier. Hver bransje har utarbeidet egne lister over tildelingskriterier, og innkjøperen tildeler hver enkelt leverandør poeng etter hvor stor grad den enkelte leverandør oppfyller disse kriteriene. Relevante tildelingskriterier for renhold er organisering av oppdraget, driftsløsninger, opplæring/kontraktsspesifikk kompetanse, oppfølging, håndtering av avvik og reklamasjoner, miljøtiltak etc.

Til hjelp har NHO Service utarbeidet et Excel-basert verktøy som regner ut de vektete poengsummene og som til slutt regner ut en verdi for hver leverandør. Se under verktøy på www.renholdsportalen.no. Den leverandøren som får den høyeste verdien etter dette systemet, skal vinne konkurransen. Og det er ikke gitt at leverandøren med den laveste prisen har den høyeste verdien.

5.2 Dyre og unødvendige betingelser

En god kontrakt er ett av de viktigste styringsverktøyene som skal sikre deg som innkjøper at det som skjer eller ikke skjer i leveringsperioden løses på fornuftige måter. Dessverre tror mange innkjøpere og konsulenter at jo mer de skyver risiko over på leverandøren eller har "urimelig" strenge sanksjonsmekanismer - desto bedre er det for oppdragsgiver. Virkeligheten er at innkjøper betaler dyrt for feil plassering av risiko eller sikringsinstrumenter som aldri blir brukt.

Vårt soleklare råd er å bruke profesjonelle kontrakter. Og da mener vi ikke nødvendigvis konsulentens egne forslag til kontraktsbetingelser. Det er svært få renholdskonsulenter som holder et godt juridisk nivå, og selv om de er kyndige på renhold så er det så som så med evnen til å lage gode kontrakter.

For renhold er svaret enkelt. **"Norsk Standard 8431 Alminnelige kontraktbestemmelser om levering av fast renhold"**. Kontrakten kan kjøpes for noen hundrelapper på www.pronorm.no. Den er utviklet og fremforhandlet av kvalifiserte representanter fra innkjøpere og leverandører. Kontrakten er også juridisk kvalitetssikret.

Offentlig innkjøpere skal ha spesielle grunner for å fravike standarden. Dette følger av anskaffelsesregelverket.

5.3 Eksempler på uheldige kontraktsbestemmelser

1. Bankgaranti

Enkelte kunder og konsulenter har kommet på at man skal be om bankgaranti. For renholdskontrakter er dette et kostbart, konkurransedrepende, inkonsekvent og unyttig virkemiddel:

- Kostbart fordi banken krever godt betalt for å gi garanti som er å sammenligne med et lån
- Konkurransedrepende fordi en renholdsbedrift ikke kan bruke samme sikkerhet overfor banken på flere oppdag. Dette kan resultere i at bedriften ikke har mulighet til å legge inn tilbud
- Inkonsekvent fordi det er kunden som burde stille garanti. Service er ferskvare og utført renhold kan ikke hentes tilbake hvis kunden ikke betaler
- Unyttig fordi det skal mye til for å hente ut en bankgaranti hos banken

2. Fast pris

Om lag 85 % av renholdskontraktssummen er knyttet til lønnsrelaterte kostnader som leverandøren ikke har full kontroll over. Hvert år er det lønnsoppgjør og 4 - 7 % kostnadsøkning er ikke uvanlig innen servicenæringen. Hvis renholdsbedriften skal gi fast pris eller må underregulere sin kostnadsøkning årlig, må bedriften ta høyde for det innledningsvis. Den fornuftige "tar godt i" til kundens disfavør, den ufornuftige oppdager fort at kontrakten har blitt tapsprosjekt og reduserer ytelse, presser ansatte ytterligere eller går konkurs. Husk at renhold er et langvarig forhold og bør derfor være forutsigbart for begge parter.

3. Korte avtaleperioder

Etablering av en god serviceleveranse krever investering i blant annet opplæring, effektivt utstyr og vedlikehold av gulvbelegg. Hvilken seriøs aktør ønsker å gjøre disse investeringene hvis man kan miste oppdraget om kort tid? Korte oppdragsperioder blir som regel til alles misnøye.

4. Mangelfull oppfølging

Innen renhold er det ikke uvanlig at alle lover og påstår de kan alt, til en lav pris. Virkeligheten er en annen, men renholdsbedriften kan komme unna med dette hvis ikke kunden ber om dokumentasjon på at det som er lovet blir utført. Vi anbefaler derfor kunden å be om gode dokumentasjons- og kommunikasjonsrutiner.

5. Betalingsbetingelser

Lange kreditter som fri leveringsmåned og 30 dagers betalingsutsettelse er upassende og dyrt innen service. Varene ligger ikke alternativt på lager. Lønn til renholder løper fra dag en i leveringsmåned og lønn skal betales samme måned som renholdet er utført. Det er derfor stor likviditetsbelastning og kostbart for en leverandør å forskuddtere disse kostnader for alle kunder. Resultatet kan bli favorisering av kapitalsterke leverandører og dermed mindre konkurranse, høyere pris og ustabil økonomi hos mange leverandører.



6.0 OPPSUMMERING

Denne brosjyren gir konkrete råd i etablering og drift av profesjonelt renhold. Brosjyren er på ingen måte uttømmende, men skal henvise deg som leser til ulike fora for fordypning. Et viktig suksesskriterium er kunnskap. Mange avgjørelser tas av avdelinger og personer med lite kompetanse om de tjenester som etableres. Resultatet blir ofte utilfredsstillende og mangelfullt. Ved enkle hjelpemidler kan dette langt på vei unngås, noe vi har forsøkt å belyse i omtalen av:

- NS-INSTA 800
- NS 8431. Kontraksstandard for levering av renholdstjenester
- Ren Utvikling
- Høyeste verdi

Og sist, men ikke minst, bruk NHO Service og nettstedene

www.nhoservice.no og www.renholdsportalen.no

www.nhoservice.no

NHO Service
Pb. 5473 Majorstuen
0305 Oslo

Telefon: 23 08 86 50

Besøksadresse:
Middelthuns gt 27, 4 etg.

Foto: Arnstein Staverløkk
for NHO Service

Hva koster renhold?
Hva er rent?
Hva er avtalt?
Hvilken løsning bør du velge?
Hvordan kjøpe renhold?

Renholdsportalen.no

