



KOMMENTAR

Artikkelforfatter Trond Husby er daglig leder i kurs og rådgivningsselskapet cleaning.no. Han er engasjert av Renholdsnytt til å skrive en kommentarserie. Lesere som har spørsmål til Husby, kan kontakte han på e-post trond.husby@cleaning.no

Etablering av renholdsvirksomhet

Innenfor renholdsbransjen er det særdeles mange nyetableringer av selskap. Det kan se ut som det flere steder allerede er en overetablering av renholdsbedrifter, og at det store antallet kan skape problemer både for de allerede etablerte og de nye renholdsbedriftene. Likevel, generelt er det slik at sju av 10 nyetablerte bedrifter i Norge er borte igjen innen fem års drift, og det er grunn til å tro at tallene ikke ser noe lysere ut for renholdsvirksomheter. Som regel er det den sterkeste og smarteste som overlever, og vi vil derfor i det påfølgende se litt nærmere på områder en etablerer innen renholdsbransjen må passe på og beherske på sin vei til suksess.

Etablering

En renholdsbedrift må rimeligvis følge de samme lover og regler som alle andre registrerte firmaer i Norge. Å være «føre var» er en gylden regel, og søk derfor aktivt informasjon for å unngå at du gjør eventuelle feil. *Jeg trodde det var greit* holder sjeldent som et forsvar. Vi anbefaler deg aktivt å benytte blant annet de offentlige etaters websider for å søke etter informasjon.

Lover og regler

Det kan ofte virke uklart hva en bedrift må, bør eller kan gjøre. Lover og regler er gjerne formulert på et juridisk og noe vanskelig tilgjengelig språk, og mange opplever usikkerhet. Likevel, ansvaret ligger hos daglig leder, som til enhver tid må være helt sikker på at alle veivalg gjøres riktig. Som et absolutt krav til bedriften skal alle renholdsvirksomheter offentlig godkjennes av Arbeidstilsynet. I den forbindelse må virksomheten legge frem dokumentasjon

på flere områder. Alle renholdsbedrifter skal være tilknyttet en leverandør av bedriftshelsetjenester, som selv også skal være offentlig godkjent. Bedriftshelsetjenesten bistår blant annet med utvikling av renholdsbedriftens internkontrollsystem og planer for hvordan ta vare på de ansatte, både med tanke på det fysiske og psykososiale arbeidsmiljøet. I følge Arbeidsmiljøloven pålegges daglig leder å gjennomgå opplæring i HMS (helse- miljø-sikkerhet), og opplæringen må kunne dokumenteres. Bedrifter med mer enn 10 ansatte skal velge et verneombud, som også må kunne dokumentere mottatt lovpålagt opplæring. Alle renholdsbedrifter er også pålagt å utstyre alle sine ansatte renholdere med HMS-kort, som da fungerer som et ID-kort for den ansatte. Som kilde for mer informasjon anbefaler vi Arbeidstilsynets hjemmesider.

Økonomi

Den som ønsker å starte og drive sin egen bedrift, gjør dette som regel innen et område man har egen spesifikk faglig kompetanse. De fleste har imidlertid ikke tilstrekkelige kunnskaper innen bedriftsøkonomi, og bør derfor så tidlig som mulig i planleggingsfasen finne en dyktig samarbeidspartner. En autorisert regnskapsfører vil kunne hjelpe med å sette opp og vurdere budsjetter, sørge for utarbeidelse av regnskap, innsending av offentlige rapporter, momsoppgaver, lønnskjøringer, lønnsomhetskontroll med mer. Et lite tips er å snakke med flere alternative regnskapsførere før du bestemmer deg. Du må finne den personen som formidler økonomispråket på en måte som du kan forstå.

Samarbeidspartnere

For en nystartet bedrift kan det være lurt å skaffe seg samarbeidspartnere. Dette kan for eksempel være samarbeid med andre allerede etablerte renholdsbedrifter i regionen, hvor de kan ha behov for underleverandører til sine kontrakter. Pass da på at dere har en samarbeidsavtale som tar vare på begge parter interesser, og ikke minst at underleverandøren blir gitt mulighet for en normal økonomisk gevinst fra samarbeidet. I andre tilfeller kan det også være en god ide å skaffe seg allianser, hvor dere utfyller hverandres tjenestetilbud til kunder. Det kan blant annet være at din kunde også ønsker vaktmestertjenester, og du introduserer din partner for kunden. Husk da at i slike avtaler bør du også få ditt «handling fee».

Mange opplever en spesiell utrygghet knyttet til arbeidsrettslige spørsmål, der konsekvensene av feilaktige beslutninger kan utvikle seg til å bli kostbar og tidkrevende. Noen bedriftsledere finner derfor en trygghet i å knytte seg til eksterne uavhengige rådgivere, arbeidsgiverorganisasjoner eller sitt lokale advokatkontor.

Utstyrsleverandører kan levere renholdsrekvisita, kjemikalier og maskiner i alle prisklasser og kvaliteter. Vår anbefaling går i retning av at du bør samarbeide med de som er mest faglige kompetente, og ikke nødvendigvis de som selger varene rimeligst.

Markedsføring

Uten markedsføring er det stor fare for at din bedrift forblir en godt bevart hemmelighet. Kampen om kundene kan være hard, og skal du lykkes må du synes. Bedriftens markedskommunikasjon må



(Foto: Colourbox)

være tydelig på hva som skiller dere fra alle de andre rengjøringsbedriftene. Hvorfor skal kunden kjøpe renholdstjenester nettopp fra din bedrift? Du må altså tenke på hva som er bedriftens unike egenskaper, og du må prøve å forstå hva som er viktig for kunden i en kjøpsprosess. Det kan for eksempel være pris, kvalitet, personalstabilitet, oppfølgingsrutiner eller din bedrifts renommé.

Hjemmeside

Skal du ut og markedsføre din bedrift bør du ha en hjemmeside på nettet. Den behøver ikke være komplisert og påkostet, men heller ikke med kjedelig design og dårlig utformet tekst. Få profesjonell hjelp, og lag en side som tydelig får frem din bedrifts unike egenskaper. Mange skriver at de tilbyr alt innen renhold. Har du tenkt over om det er smart å forsøke å bli best i alt, eller kan det være fornuftig å begrense dine tjenester? Det er nødvendig å tenke over både hvilke tjenester man skal selge, og til hvilke markeder. Er det for eksempel fornuftig å forsøke å levere anbud til en offentlig anskaffelse nå, eller skal du vente til din bedrift har vokst seg større og sterkere?

Kalkulasjon

Hva skal renholdstjenestene koste? Innkjøpere av renhold velger beklageligvis altfor ofte den renholdsleverandøren som tilbyr den laveste prisen, og ser bort i fra andre viktige kriterier som også bør vurderes. For bedriftene kan det da være fristende å levere en uforsvarlig lav pris som sitt tilbud til oppdragsgiveren. Gleden over å ha vunnet en ny kontrakt blir ofte kortvarig når man innser at prosjektet går med røde tall og ikke gir lønnsomhet. Vi anbefaler derfor først og fremst at man setter seg grundig inn i hvordan en nøyaktig renholdskalkulasjon skal utføres, og deretter at man ikke lar seg presse for langt i eventuelle prisforhandlinger med en oppdragsgiver. Det er til syvende og sist det økonomiske resultatet som er avgjørende for en bedrift, og ikke omsetningen. I tillegg minner vi om at selve tilbudsutformingen også bør tillegges litt oppmerksomhet, slik at ditt tilbud blir presentert på en lettlest og tiltalende måte.

Avtale med kunde

Det er absolutt nødvendig at dere har en skriftlig avtale med alle kunder. De tjenester som dere skal utføre beskrives i avtalen, og avtalen skal sikre begge parter. Punkter som bør inngå i avtalen regulerer blant

annet kontraktsomfang, betalingsrutiner, reguleringer av kontraktssum, kontraktsperiode, forhold på arbeidsstedet, mislighold, taushetsplikt med mer.

Driftsorganisering

God planlegging er meget viktig for at renholdet skal bli utført kvalitetsmessig og innenfor forhåndskalkulerte tidsrammer. Brukes det for mye arbeidstimer, taper bedriften penger og prosjektet kan bli ulønnsomt. Og, i verste fall må du si fra deg avtalen og renholderne mister jobben. Grundige forberedelser med opplæring av renholdere, utarbeiding av renholdsplaner, kundeperm, metodebeskrivelser, kvalitetsplaner, anskaffelser av midler og utstyr med mer, er alle viktige punkter som må forberedes før en oppstart av ny kontrakt.

Under gjennomføringen av det daglige renholdet må det regelmessig kontrolleres og dokumenteres at kunden får utført de tjenester som han faktisk betaler for. Oppfølging av kunden er viktig, og du må ha en klar avtale på hvilke rutiner som skal gjelde for kontroller og samarbeidsmøter. Glem heller ikke at renholderen blir fulgt opp og får tilbakemeldinger på om renholdet blir utført i samsvar med de forhåndsbestemte kvalitetsnivåer. Lykke til med bedriften!