



Branschrapport 2009

Fakta och utveckling för städ- och service- entreprenadbranschen

1 Förord

För andra året i rad presenterar Almega Serviceentreprenörerna en fullständig branschrapport för städ- och servicebranschen. Vi följer den utveckling som har varit under det senaste året men blickar också framåt.

I denna rapport har vi förutom den årliga medlemsundersökningen även gått ut till offentliga inköpare och upphandlare av städ- och servicetjänster för att kartlägga den situation som branschen befinner sig i, gällande offentlig upphandling.

Den allmänna ekonomiska lågkonjunkturs inverkan på företagen samt den pågående utvecklingen från endast städtjänster till ett brett utbud av olika servicetjänster är högaktuella frågor som kommer att präglade årets rapport. Vi redogör också för uppdaterad statistik och nyckeltal för Almega Serviceentreprenörernas medlemsföretag och branschen som helhet.

Trevlig läsning!

Inger Jonasdatter, branschansvarig Almega Serviceentreprenörerna

Juni 2009

Almega Serviceentreprenörerna är bransch- och arbetsgivareorganisation för städ- och serviceföretag med 878 medlemmar vilka står för närmare 90 procent av branschens omsättning och står för över 80 procent av antalet anställda i branschen.

Innehåll

1	Förord	2
2	Sammanfattning	5
3	Branschstatistik	6
	3.1 Branschens omsättning.....	7
	3.2 Antal anställda.....	8
	3.3 Resultatutveckling.....	8
	3.4 Företagen i branschen.....	10
	3.5 Ålder och kön.....	10
	3.6 Arbetskraftskostnad/omsättning.....	11
	3.7 Omsättning per anställd.....	11
	3.8 Avkastning	12
	3.9 Marginaler	13
	3.10 Soliditet	14
	3.11 Kassalikviditet.....	14
	3.12 Vinstprocent	15
4	Undersökning bland medlemsföretag	16
	4.1 Konjunktur	16
	4.2 Pris- och kostnadsutveckling.....	19
	4.3 Omsättningens fördelning på olika tjänster.....	20
	4.4 Var utförs tjänsterna?	21
	4.5 Offentlig upphandling	22
	4.6 Underentreprenörer	24
	4.7 Personalstatistik.....	24
	4.8 Nordisk städstandard	25
5	Undersökning bland offentliga upphandlare	26
	5.1 Synen på offentlig upphandling	27
	5.2 Kundnöjdhet.....	28
	5.3 Andelen som läggs ut på entreprenad ökar	28
	5.4 Viktiga faktorer vid upphandling	29
	5.5 Nordisk Städstandard (Insta 800).....	30
	5.6 Auktorisation.....	31

6	Informationsinhämtning	32
6.1	Om undersökningarna	32
6.2	Om branschstatistiken	32
7	Kontaktuppgifter	33

2 Sammanfattning

Städ- och servicebranschen består av närmare 1 700 aktiebolag med nästan 36 000 anställda och omsatte 17,4 Mdr kr år 2007/2008. Det är en bransch som trots lågkonjunkturen fortsätter att växa och breddas. 90 procent av företagen erbjuder idag flera olika former av servicetjänster utöver städning och andelen företag ökar årligen. Omsättningen och antalet anställda ökar också totalt medan resultatet visar en nedgång under det senaste året. Mycket beroende på den allmänna lågkonjunkturen.

Den ökade omsättningen hör samman med att det upphandlas mer och fler servicetjänster än tidigare. Inte minst läggs service ut på entreprenad inom offentlig upphandling. Att lägga ut arbete på entreprenad ökar oftast effektiviseringen och pengar kan sparas. Samtidigt ökar den upplevda konkurrensen bland företagen och en generell prisdumpning kan skönjas. Något som inte gynnar de aktörer som satsar på kvalitet, miljö, utbildning och långsiktighet.

Det finns en massiv kritik från företagen riktad mot hur den offentliga upphandlingen bedrivs. Det är generellt för mycket fokus på låga priser och för dålig uppföljning på ställda krav. För en servicebransch med små marginaler så är detta förödande. Ett annat bekymmer är också hur förfrågningsunderlaget många gånger är för komplicerat, många verkar glömma att 76 procent av företagen är småföretag med 10 eller färre anställda. Detta leder på sikt till en urholkad offentlig marknad vilket inte gynnar varken kunder eller leverantörer.

Något som stödjer problematiken inom offentlig upphandling är också hur inköpare av servicetjänster i högre grad är missnöjda med leverantörerna i jämförelse med privata upphandlare.

När det gäller företagens framtidsutsikter ges det en väldigt differentierad bild angående det närmsta året. 63 procent av företagen förväntar en mindre förändring +/- 5 procentenheter vilket också kan tyda på en viss osäkerhet kopplat till möjliga konjunktursvängningar.

3 Branschstatistik

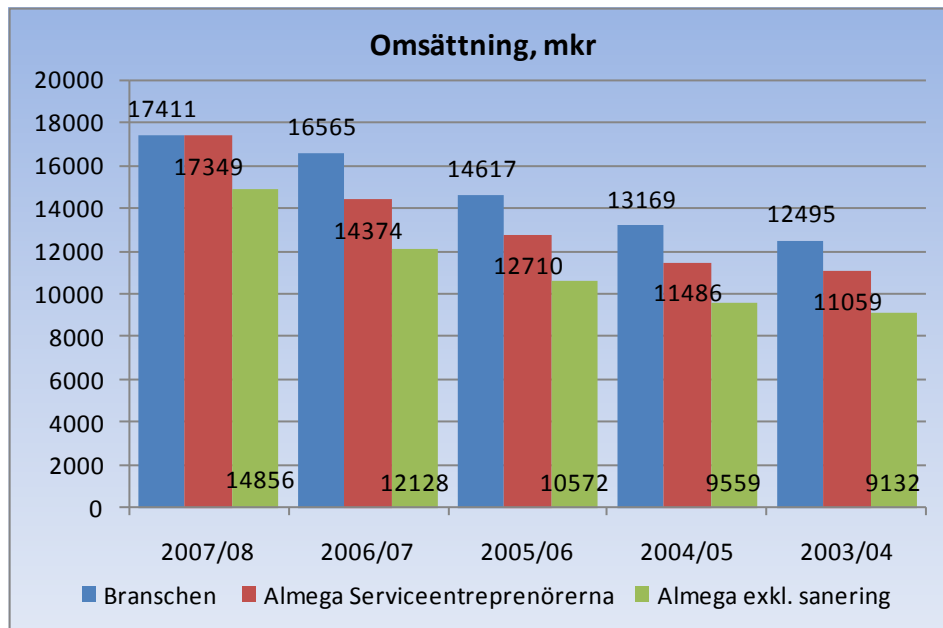
Under flera år har den ekonomiska utvecklingen i branschen varit positiv. I årets branschrapport märks redan effekterna av lågkonjunkturen, där sista kvartalet 2008 påverkar företagens resultat. De samlade boksluten från år 2007/08 visar att omsättningen och antal anställda fortfarande ökat totalt sett. Företagens lönsamhet avtar dock och branschens gemensamma resultat minskar med 18 procent.

I den kompletterande medlemsundersökningen ser vi tydligt att spridningen är stor gällande företagens utveckling. Generellt är det mindre företag som drabbats hårdast av den ekonomiska nedgången.

Branschen är definierad utifrån Market Manager Partner (MMP) och dess branschområde MMP-städservice. Där ingår aktiebolag och större handelsbolag som i första hand arbetar med städtjänster (1 698 företag). Företagens uppgifter är hämtade från senaste rapporterade årsbokslut. I jämförelse redovisar denna rapport även separat statistik för Almega Serviceentreprenörerna (878 medlemsföretag). Till dessa hör förutom städ- och serviceföretag även saneringsföretag (147 medlemmar).

Det som länge kallats för städbranschen är idag en mångfacetterad servicebransch där de flesta företag (90 procent) tillhandahåller fler tjänster än traditionell städning. Det är också en av förklaringarna till att branschen utvecklas och ökar i omsättning trots lågkonjunkturen.

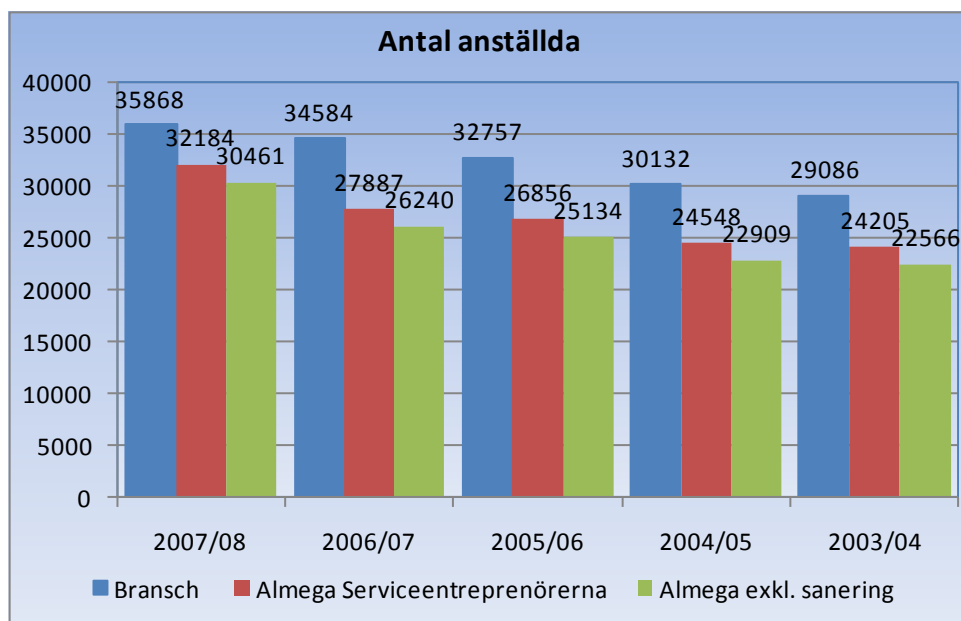
3.1 Branschens omsättning



Figur 1. Total omsättningsutveckling för branschen, milj kr

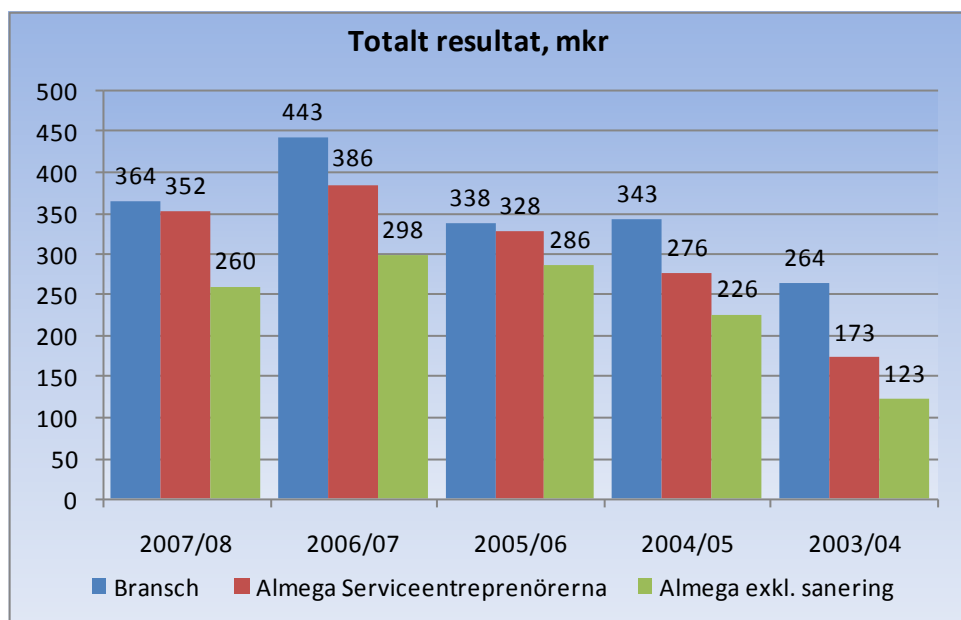
Branschens omsättning fortsätter att öka. Flera nya företag tillkommer årligen men framförallt är det de större företagen som expanderar. Att omsättningen för Almega Serviceentreprenörernas medlemmar ligger i nivå med hela branschen förklaras genom att ett antal saneringsföretag (79 st.) ej finns med i Market Managers definition av branschen. En jämförelse med Almega Serviceentreprenörerna exkl. sanering där de företagen tagits bort kan därför ge en mer rättvis bild av fördelningen.

3.2 Antal anställda



Figur 2. Utvecklingen av antal anställda

3.3 Resultatutveckling



Figur 3. Resultatens utveckling för branschen som helhet, milj kr

Resultatutvecklingen nådde sin kulmen under 2006/2007 med 443 miljoner och har inte oväntat minskat under senaste året. Samma utveckling går att utläsa från alla presenterade områden.

Nedan presenteras kvartilvärden och medianer för omsättningen, antalet anställda, samt årets resultat.

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
Omsättning övre kvartil	6103	5777	5340	5189
Omsättning median	2,42	2,18	2,21	2,15
Omsättning undre kvartil	0,843	0,798	0,768	0,803

Almega Serviceentreprenörerna	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
Omsättning övre kvartil	14559	12984	11443	10848
Omsättning median	5,91	5,39	5,00	4,96
Omsättning undre kvartil	2,954	2,511	2,400	2,457

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Årets resultat Övre kvartil	194	203	169	146	134
Årets resultat Median	48	39	37	29	30
Årets resultat Undre kvartil	-7	-6	-1	-1	-1

Almega Serviceentreprenörerna	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Årets resultat Övre kvartil	484	441	336	349	264
Årets resultat Median	118	114	83	65	69
Årets resultat Undre kvartil	4	8	2	2	2

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
Antal anställda övre kvartil	12	12	11	11
Antal anställda median	5	5	5	5
Antal anställda under kvartil	2	2,0	2,0	2,0

Almega Serviceentreprenörerna	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05
Antal anställda övre kvartil	28	25	24	24
Antal anställda median	11	10	10	10
Antal anställda under kvartil	6	5	5	5

3.4 Företagen i branschen

Storleksfördelningen bland företagen i branschen ser ut som nedan:

Antal anställda	Antal företag	Andel i procent
Totalt	1698	100%
< 11	1292	76%
11 - 25	220	13%
26 - 50	103	6%
51 - 100	41	2,5%
> 100	42	2,5%

De flesta företag i branschen är småföretag, 76 procent av företagen har 10 anställda eller färre och endast 2,5 procent (42 stycken) av företagen har över 100 anställda. Branschen kännetecknas också av att några större företag innehar stora marknadsandelar. De 42 största företagen, med fler än 100 anställda, representerar 61 procent av omsättningen och 60 procent av antalet anställda i hela branschen.

3.5 Ålder och kön

Utifrån Almega Serviceentreprenörernas lönestatistik presenteras nedan uppgifter kring ålder och könsfördelning för anställda i medlemsföretagen. Åldersfördelningen visar att det råder en jämn åldersfördelning i branschen. Av de anställda är 68 procent kvinnor och 32 procent män.

Åldersintervall	Andel procent
18-24	13%
25-29	11%
30-34	13%
35-39	13%
40-44	14%
45-49	13%
50-64	23%

3.6 Arbetskraftskostnad/omsättning

Ett av de mer intressanta nyckeltalen i branschen är arbetskraftskostnad/omsättning. Precis som flera andra tjänstenärningar så utgör arbetskraften den största kostnaden för företagen.

I en personalintensiv bransch som denna, utgör ofta arbetskraftskostnaden nästan 80 procent av ett företags omsättning om företaget ej använder underentreprenörer eller bedriver andra verksamhetsområden än städning.

Underentreprenörer är dock vanligt förekommande (45,5 procent av företagen använder underentreprenörer). Detta och utvecklingen med mindre arbetskraftsintensiva kringtjänster är några av förklaringarna till varför medianen för arbetskraftskostnaden/omsättning är förhållandevis låg.

Om man jämför med förra året ser man att medianen för branschen gått upp med nästan två procentenheter, till nära 63 procent, och att de båda kvartilerna också har gått upp. Detta kan antas bero på ökade lönekostnader samtidigt som prisutvecklingen har stått stilla för många bolag.

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Arbetskraftskostnad/oms Övre kvartil	74,6	74,3	75,1	74,4	74,1
Arbetskraftskostnad/oms Median	62,9	61	61,7	61,7	60,9
Arbetskraftskostnad/oms Undre kvartil	40,2	38,1	40,5	40,7	39,8

Almega Serviceentreprenörerna	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Arbetskraftskostnad/oms Övre kvartil	76,5	75,5	75,4	75,7	75,4
Arbetskraftskostnad/oms Median	67	65,4	66,5	65,8	65,3
Arbetskraftskostnad/oms Undre kvartil	49	48,1	49,7	48,6	48,2

3.7 Omsättning per anställd

Nettoomsättning per anställd är ett ofta använt mått på hur effektivt företaget utnyttjar personalresurserna. Den påverkas också av förändringar i produktionsprocessen. Nettoomsättningen per anställd har ökat årligen under de senaste fyra åren. Som jämförelse kan nämnas att omsättningen per anställd i restaurantbranschen och hotellbranschen är 0,888 respektive 1,122 miljoner kr.

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Omsättning/anställd (mkr)	0,485	0,479	0,446	0,437	0,430
Almega Serviceentreprenörerna	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Omsättning/anställd (mkr)	0,539	0,515	0,473	0,468	0,457

3.8 Avkastning

Avkastningen på eget kapital belyser företagets totala effektivitet genom att hänsyn tas till både rörelsen och hur denna är finansierad. Medianvärdet har ökat under det senaste året för branschen. Däremot har den undre kvartilen gått ned vilket bland annat antyder att differensen i branschen är tydlig.

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Avkastning (EK) Övre kvartil	52,2	51,2	45	41,4	43,4
Avkastning (EK) Median	23,3	21,5	17,7	16,4	19,4
Avkastning (EK) Undre kvartil	-3,4	-1,8	-3,9	-4,6	-1,7

Almega Serviceentreprenörerna	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Avkastning (EK) Övre kvartil	60,2	59,5	51,7	49,1	51,7
Avkastning (EK) Median	31,2	33,2	24	23,5	27,3
Avkastning (EK) Undre kvartil	5,2	5,2	0,4	2,9	3,4

Talet anges i procent och beräknas som justerat nettoresultat * 100/justerat eget kapital.

Avkastningen på totalt kapital visar hur effektivt företaget har utnyttjat sina totala tillgångar i sin rörelse.

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Avkastning (TK) Övre kvartil	20,7	19,6	17,1	16,4	16,9
Avkastning (TK) Median	8,5	8,7	7,1	6,5	7,6
Avkastning (TK) Undre kvartil	-1	-0,6	-1,1	-1,3	-0,2

Almega Serviceentreprenörerna	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Avkastning (TK) Övre kvartil	20,1	20,8	17,1	16,9	17,3
Avkastning (TK) Median	10,1	10,6	8,3	8,6	8,9
Avkastning (TK) Undre kvartil	1,8	2,2	0,5	0,9	1,6

Talet anges i procent och beräknas som justerat resultat efter finansiella intäkter * 100/totalt kapital.

3.9 Marginaler

Rörelsemarginalen visar bidraget per omsättningskrona från årets rörelse efter att samtliga rörelsekostnader täckts. Detta bidrag skall räcka för att täcka räntekostnader och skatt samt ge en acceptabel vinst per omsättningskrona. Rörelsemarginalen för branschen har minskat det senaste året då både kvartilerna och medianen har sjunkit. De ligger dock fortfarande över värdena från år 2005/06.

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Rörelsemarginal Övre kvartil	9	9,5	8,1	8,4	8,2
Rörelsemarginal Median	3,3	3,5	2,9	2,7	2,9
Rörelsemarginal Undre kvartil	-0,6	-0,3	-0,5	-0,9	-0,2

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Rörelsemarginal Övre kvartil	9	9,5	8,1	8,4	8,2
Rörelsemarginal Median	3,3	3,5	2,9	2,7	2,9
Rörelsemarginal Undre kvartil	-0,6	-0,3	-0,5	-0,9	-0,2

Talet anges i procent och beräknas som justerat rörelseresultat * 100/nettoomsättning.

Nettomarginalen visar bidraget per omsättningskrona efter att samtliga rörelsekostnader samt räntekostnader täckts. Detta bidrag skall räcka för att täcka skatt samt ge en acceptabel vinst per omsättningskrona.

Nettomarginalen visar samma trend som rörelsemarginalen. Det sjunker och medianen för branschen är 3 procent. Spridningen för marginalmåttan är stor (skillnaden mellan värdena i övre respektive nedre kvartilerna). Medan övre kvartilen ligger på 8,9 procent ligger värdena för de nedre kvartilerna på -1 procent.

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Nettomarginal Övre kvartil	8,9	9,4	7,8	8,1	8,1
Nettomarginal Median	3	3,1	2,6	2,4	2,6
Nettomarginal Undre kvartil	-1	-0,6	-0,8	-0,9	-0,5

Almega Serviceentreprenörerna	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Nettomarginal Övre kvartil	7,9	8,4	6,9	7,6	7,5
Nettomarginal Median	3,3	3,5	2,7	2,7	2,8
Nettomarginal Undre kvartil	0,1	0,2	-0,1	0	0,2

Talet anges i procent och beräknas som justerat nettoresultat * 100/nettoomsättning.

3.10 Soliditet

Årets värde visar i vilken grad som de totala tillgångarna (= balansomslutningen) under företagets hittillsvarande verksamhet har kunnat finansieras med eget kapital. Årets förändring av soliditeten visar om avkastningen på eget kapital varit tillräckligt hög i förhållande till årets tillväxt i totala tillgångar. Soliditeten har inte förändrats nämnvärt de senaste åren. Senaste året utgör inget undantag.

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Soliditet Övre kvartil	54	53	55	55	55
Soliditet Median	35	36	37	37	36
Soliditet Undre kvartil	19	20	20	20	20

Almega Serviceentreprenörerna	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Soliditet Övre kvartil	46	45	46	46	46
Soliditet Median	30	31	31	31	30
Soliditet Undre kvartil	17	18	17	16	17

Talet anges i procent och beräknas som $\text{justerat eget kapital} * 100 / \text{totalt kapital}$.

3.11 Kassalikviditet

Kassalikviditet är en indikator för företagets betalningsberedskap. Det visar kassalikviditetens förhållande på balansdagen och ger på så vis endast en ögonblicksbild.

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Kassalikviditet Övre kvartil	202	204	203	203	203
Kassalikviditet Median	141	140	138	136	138
Kassalikviditet Undre kvartil	101	100	102	99	98

Almega Serviceentreprenörerna	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Kassalikviditet Övre kvartil	175	170	170	173	169
Kassalikviditet Median	128	130	126	125	124
Kassalikviditet Undre kvartil	98	97	96	94	95

Talet anges i procent och beräknas som $(\text{summa omsättningstillgångar} - \text{varulager mm}) * 100 / \text{summa kortfristiga skulder}$.

3.12 Vinstprocent

Vinstprocent visar bidraget per omsättningskrona från årets rörelse efter att samtliga rörelsekostnader täckts och finansiella intäkter lagts till. Detta bidrag skall räcka för att täcka räntekostnader och skatter samt ge en acceptabel vinst per omsättningskrona. I förra årets branschrapport såg vi en rejäl ökning avseende vinstprocenten.

I år har värdena för vinstprocenten sjunkit något. Branschmedianen är 3,7 procent medan den övre kvartilen visar 9,7 procent. Den undre kvartilen ligger fortfarande på minus vilket visar att för en stor del av företagen går med förlust.

Bransch	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Vinstprocent, Övre kvartil	9,7	9,9	8,7	8,8	8,8
Vinstprocent, Median	3,7	3,7	3,1	3	3,2
Vinstprocent, Undre kvartil	-0,2	-0,1	-0,4	-0,3	0,2

Almega Serviceentreprenörerna	2007/08	2006/07	2005/06	2004/05	2003/04
Vinstprocent, Övre kvartil	8,2	9	7,7	8	7,8
Vinstprocent, Median	4	4,1	3,3	3,3	3,3
Vinstprocent, Undre kvartil	0,5	0,8	0,3	0,4	0,8

Talet anges i procent och beräknas som justerat resultat efter finansiella intäkter * 100/nettoomsättning.

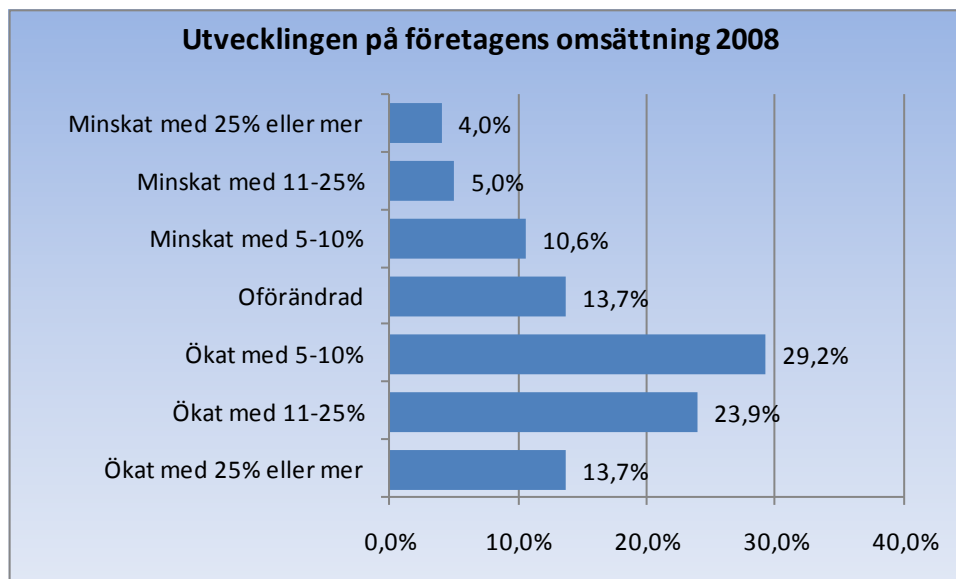
4 Undersökning bland medlemsföretag

Undersökningsresultaten från Almega Serviceentreprenörernas medlemmar visar att lågkonjunkturen har haft en kraftig effekt på företagens ekonomiska utveckling. Det är framförallt mellanstora och små företag som drabbats hårdast. De flesta företag upplever att prisutvecklingen inte har gått framåt i samma takt som kostnadsutvecklingen, något som också visas i en tydlig minskning av årets sammanlagda resultat för branschen. Utsikterna för det närmaste året visar också på att många företag förväntar sig en fortsatt tuff ekonomisk utveckling. Positivt och något anmärkningsvärt är att det fortfarande är fler företag som både ökat sin omsättning och antalet anställda under föregående år, i jämförelse med företag som tvingats gå åt andra hållet.

Resultaten ger också en bild över hur flera tjänster utöver städning utgör en allt större andel av företagens omsättning. Städningen utgör 68 % av företagens omsättning och 90 procent av de svarande företagen erbjuder andra typer av servicetjänster. Noterbart är också att närmare hälften av företagen använder sig av underentreprenörer men att de i snitt endast står för cirka 10 procent av företagens omsättning. Offentlig upphandling utgör i snitt 20-25 procent av företagens omsättning men det är tydligt att det främst är de större företagen (95 %) som deltar i jämförelse med (33 %) av de små företagen.

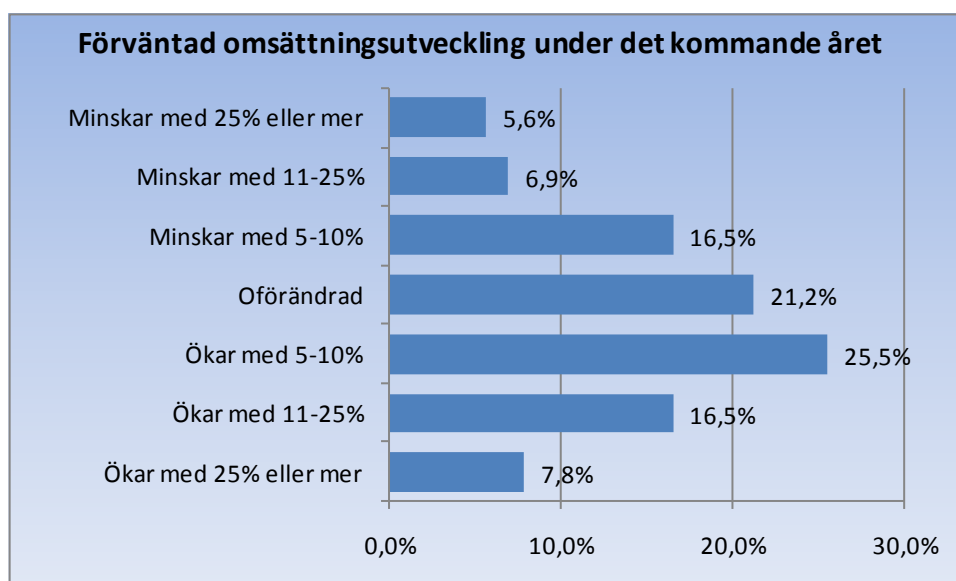
4.1 Konjunktur

Förra årets rapport visade på en bransch där en stor majoritet av företagen expanderade. Nuvarande konjunktur visar snarare att det är stor skillnad mellan företagen både gällande vad som skett under året som gått men även gällande kommande utveckling. 67 procent av företagen har haft en positiv utveckling på omsättningen under år 2008 (77 procent, 2007) medan 20 procent av företagen haft en negativ utveckling (13 procent, 2007). Det skiljer sig dock generellt beroende på företagets storlek. Bland de stora företagen har 90 procent haft en positiv utveckling och 6 procent en negativ utveckling, motsvarande siffror bland de små är 62 respektive 20 procent.



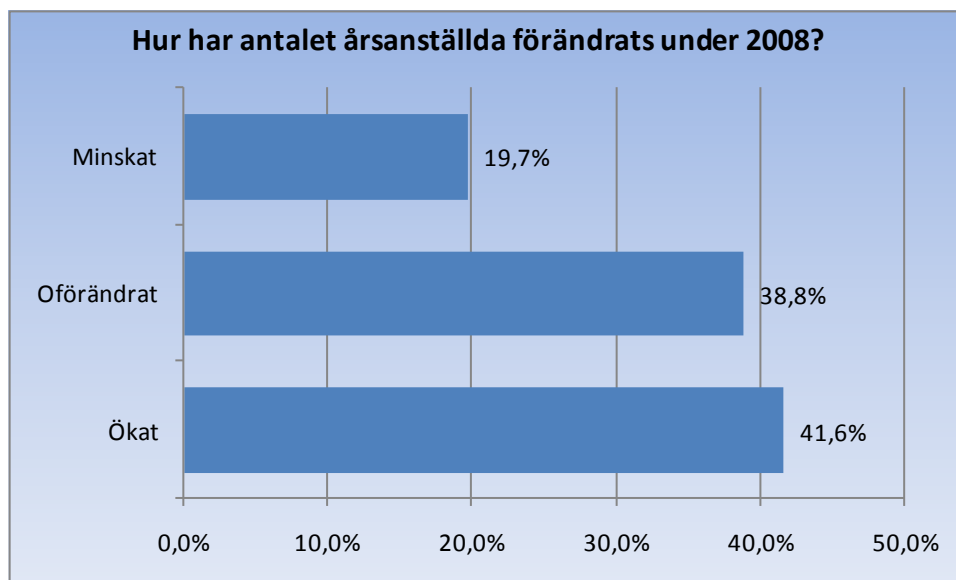
Figur 4. Utveckling av omsättningen under 2008

När man tittar på hur företagen tror att omsättningen kommer att utvecklas under det kommande året märks den rådande lågkonjunkturen av. Endast hälften (49 procent) av företagen förväntar sig en positiv utveckling under det kommande året, mot förra årets 73 procent. Vart tredje företag (29 procent) förväntar sig en negativ utveckling, mot endast 7 procent förra året. Detta ger en konfidensindikator (andelen positiva minus andelen negativa) på 21 i jämförelse med 66 förra året.



Figur 5. Förväntad utveckling 2009

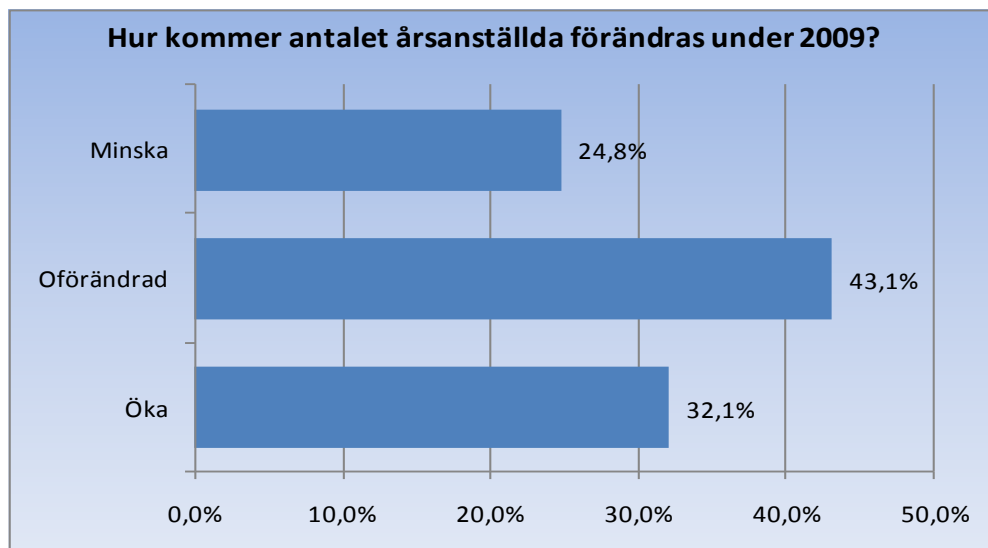
Antalet anställda har ökat för 42 procent av företagen under år 2008, medan de minskat för 20 procent av företagen. Detta innebär en avmattad tillväxt på personalsidan jämfört med året innan då 54 procent angav att personalstyrkan ökat och 13 procent att den minskat.



Figur 6. Personalstyrkans utveckling under 2008

Nyanställningen har varit störst i större företag, där två av tre meddelar att den ökat och noll procent att den minskat. Bland småföretagen har 34 procent ökat och 21 procent minskat.

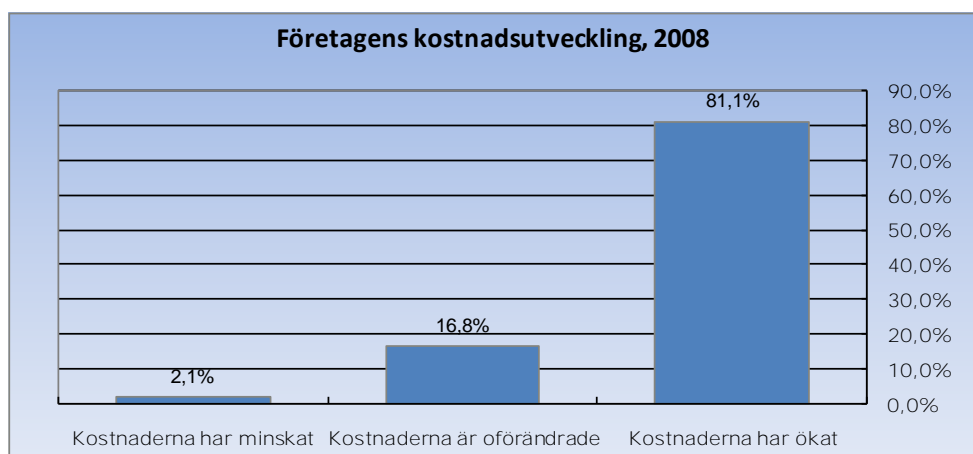
Inför 2009 ser förväntningarna på personalstyrkans utveckling mindre positiva ut än de gjorde för ett år sen, i linje med lågkonjunktorens fortsatta påverkan på branschen. Ett av tre företag tror personalstyrkan växer under det kommande året och ett av fyra företag förväntar sig att minska andelen anställda. För ett år sedan trodde vartannat företag att personalstyrkan skulle öka medan endast 8 procent trodde det motsatta. Även här skiljer sig uppfattningarna åt beroende på företagets storlek. Cirka 50 procent av de stora företagen tror personalstyrkan växer medan 22 procent tror att den minskar.



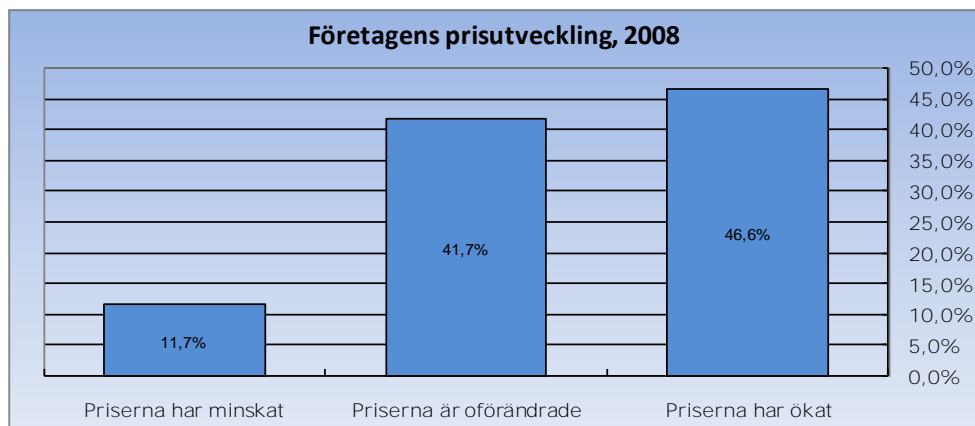
Figur 7. Förväntningar på personalstyrkans utveckling under 2009

4.2 Pris- och kostnadsutveckling

Fyra av fem företag rapporterar att kostnaderna för deras tjänster ökat under året. Samtidigt rapporterar endast hälften av företagen att priserna till slutkund för motsvarande tjänster ökat under samma period. Denna uppfattning är en förklaring till den ekonomiska utvecklingen då ökad konkurrens och besparingar hos beställare har lett till en prispress på städ- och servicetjänster. Det råder dock vissa skillnader i uppfattningen om utvecklingen på kostnader och priser baserat på företagets storlek. De mindre företagen upplever inte att priserna stigit i samma omfattning som större företag. Å andra sidan upplever inte lika stor andel av de mindre företagen att kostnaderna ökat i jämförelse med de stora företagen.



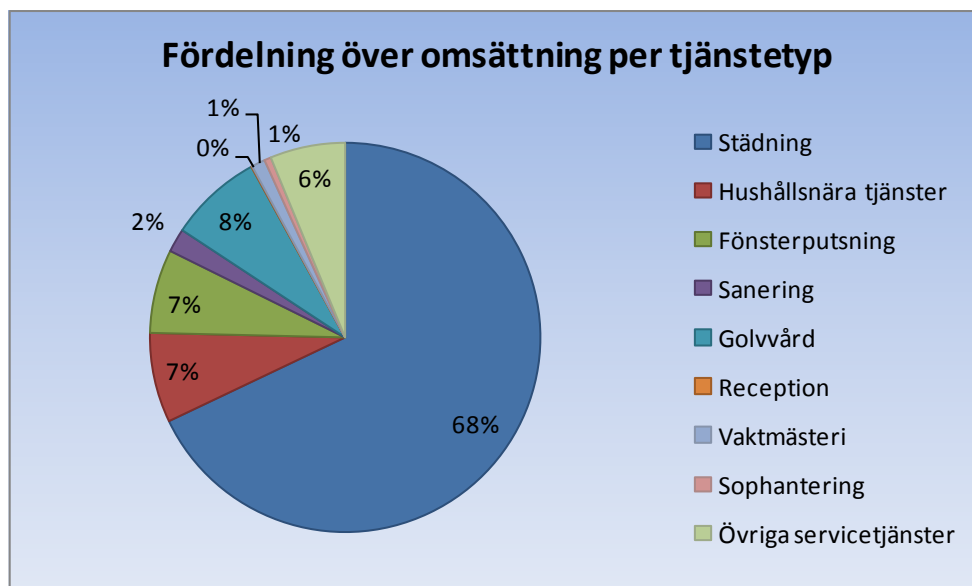
Figur 8. Kostnadsutvecklingen för företagens tjänster



Figur 9. Prisutvecklingen för företagens tjänster

4.3 Omsättningens fördelning på olika tjänster

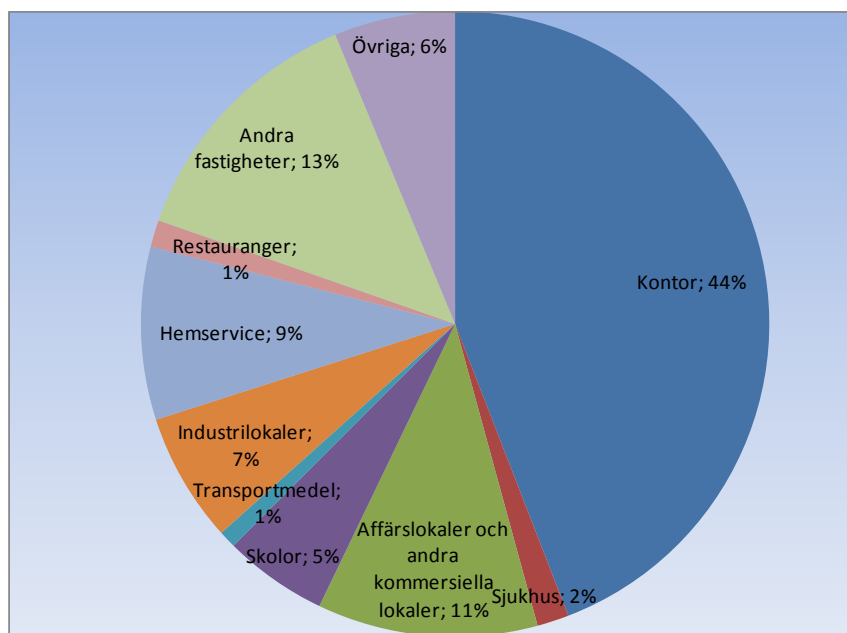
Det har länge stått klart att många av branschens företag på kort tid utvecklats till serviceföretag som erbjuder flera olika tjänster förutom städning. För första gången kan Almega Serviceentreprenörerna visa hur fördelningen ser ut mellan de olika tjänstearterna. Städningen står i snitt för 68 procent av omsättningen. Närmast efter kommer golvvård, fönsterputsning och hushållsnära tjänster. Det ska tilläggas att detta ger en ytterst generell bild då hela 90 procent av företagen tillhandahåller fler servicetjänster än städning men att det sker i väldigt olika omfattning.



Figur 10. Omsättningens fördelning på olika tjänstetyper

4.4 Var utförs tjänsterna?

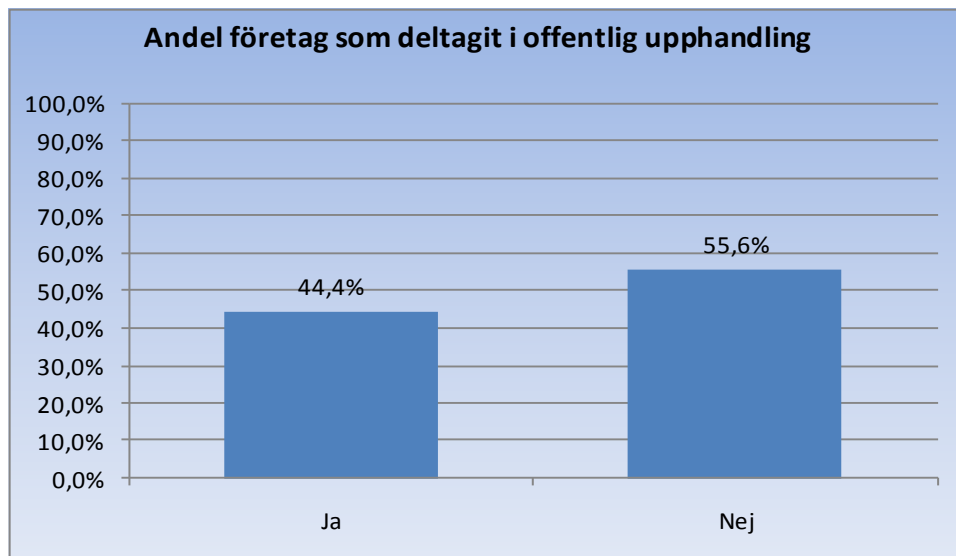
Nära hälften av tjänsterna utförs på kontorslokaler, 44 procent. Sedan är det andra fastigheter (13 procent), affärslokaler och andra kommersiella lokaler (11 procent), hemservice (9 procent) och industrilokaler (7 procent) som är de vanligaste lokalerna för tjänsternas utförande. Något förvånande är att så liten del avser typiska offentliga miljöer som skolor och sjukhus. En del kan möjligtvis förklaras med att uppgifterna inte är vägda gentemot storleken på företagen. Om exempelvis 7 procent av ett stort företags omsättning kommer från sjukhus så har det samma innebörd som om ett litet företag uppger 7 procent för samma område.



Figur 11. Omsättningens fördelning på olika lokaltyper

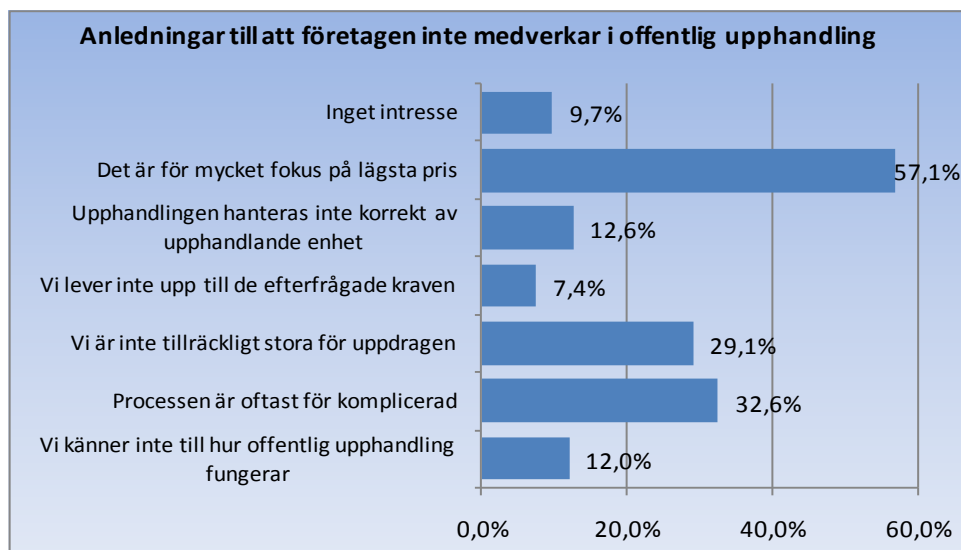
4.5 Offentlig upphandling

Det är fortfarande nära hälften av företagen som deltagit i offentlig upphandling, 44,4 procent. Det är dock något färre än i förra årets undersökning då 47,5 procent deltagit. Bland de stora företagen hade hela 95 procent deltagit medans motsvarande siffra för de mindre företagen var 33 procent. Offentlig upphandling representerar i snitt 20-25 procent av företagens omsättning, och även här är siffrorna högre för stora företag, som närmar sig 30 procent.



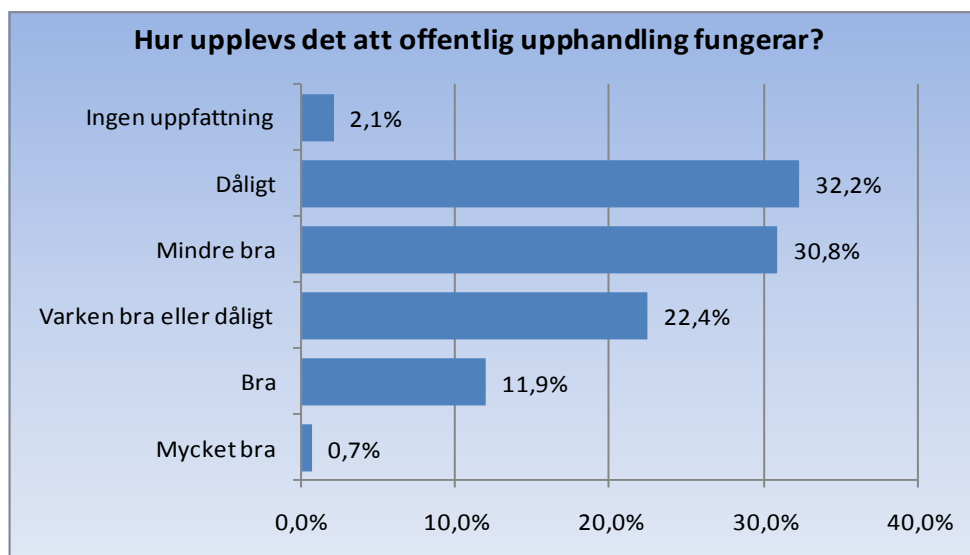
Figur 12. Andel företag som deltagit i offentlig upphandling

Den främsta anledningen till att företag inte deltar i offentlig upphandling är fokuseringen på lägsta pris, detta anger nära 60 procent av de svarande. Därefter följer att företagen anser att processen är för komplicerad (33 procent) eller att de anser sig vara för små för att kunna delta (30 procent).



Figur 13. Anledningar till att inte deltaga i offentlig upphandling

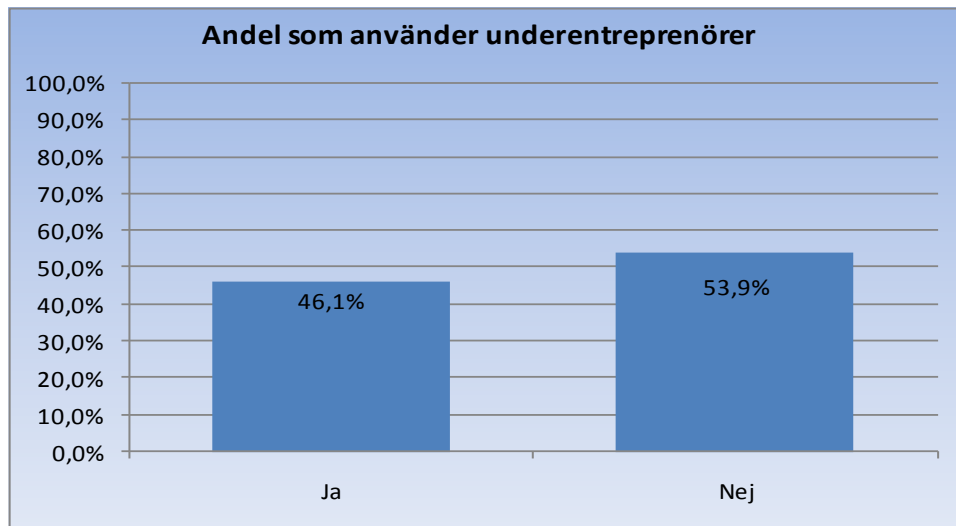
Nära två tredjedelar av medlemmarna anser att offentlig upphandling fungerar dåligt, och endast 13 procent tycker att det fungerar bra. Jämfört med förra året är företagen något mer negativa. Motsvarande siffror var då att knappt hälften var negativa och 16 procent positiva.



Figur 14. Hur fungerar offentliga upphandlingar?

4.6 Underentreprenörer

Ungefär hälften av företagen använder sig av underentreprenörer. Det är vanligare med underentreprenörer bland stora företag än bland de mindre företagen (72 procent i jämförelse med 33 procent).



Figur 15. Andel företag som använder underentreprenörer

Generellt kan sägas att även om underentreprenörer verkar vanligt förekommande så representerar de endast en liten del av omsättningen. 87 procent av företagen rapporterar att mindre än 20 procent av omsättningen genereras via underentreprenörer. Om man räknar fram ett snitt utifrån svaren hamnar underentreprenörernas andel av omsättningen på cirka 10 procent för hela branschen.

4.7 Personalstatistik

95 procent av företagen har en sjukfrånvaro på 8 procent eller lägre. Svenskt Näringslivs lönestatistik redovisar att sjukfrånvaron generellt bland medlemmar ligger på 3,9 procent år 2008. För medlemmar i Almega Serviceentreprenörerna har stora företag högst sjukfrånvaro, 5,2 procent. Småföretag har lägre sjukfrånvaro än övriga företag, 3,6 procent.

Fyra av fem (79,7 procent) rapporterar lite eller inget kvälls- eller nattarbete. Nattarbete är något vanligare i mindre företag än i stora företag.

Hos 56 procent av företagen har upp till 10 procent av de anställda genomgått en yrkesutbildning (SRY/PRYL). Yrkesutbildning är något vanligare hos personalen på de större företagen. Där svarar 25 procent av medlemmarna att mellan 50-100 procent av personalen har genomgått en yrkesutbildning. Hos de små företagen är den siffran endast 11 procent.

4.8 Nordisk städstandard

Ungefär vart tredje företag har Nordisk Städstandard (Insta 800) och knappt vart fjärde använder den. Bland företag med fler än 100 anställda är det 67 procent som har den och 50 procent som använder den. 37 procent upplever det vara ett bra bedömningsverktyg. Men hela 57 procent finner kunderna dåligt insatta och 42 procent tycker att det tar för mycket tid och resurser.

5 Undersökning bland offentliga upphandlare

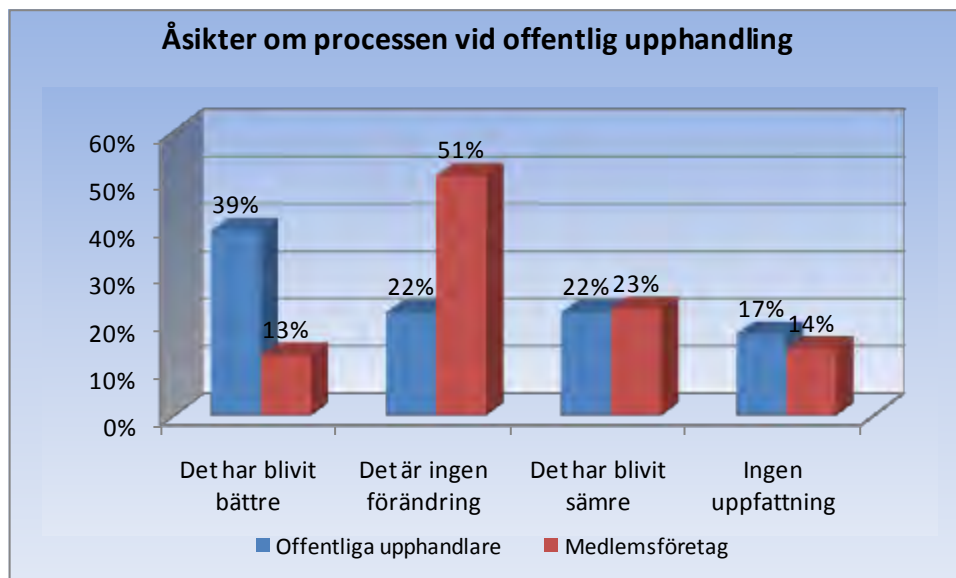
I förra årets branschrapport gick en större enkät ut till privata upphandlare av städ- och serviceentreprenader. I denna rapport har vi vänt oss till offentliga upphandlare av samma tjänster. Resultatet är inte minst intressant att följa då det finns en tydlig kritisk samsyn från företagens perspektiv gällande offentlig upphandling.

Även många av de offentliga upphandlarna tycks instämma i problematiken, och de upplever ungefär samma problem som de privata uppköparna. De anser att det kan vara svårt att bedöma levererad kvalitet, att följa upp ställda krav, och att det är svårt att förkasta lägsta pris. Samtidigt som de anger att de ser tydliga fördelar med att upphandla städtjänster på entreprenad så påpekar de att det finns problem i processen vid upphandling. Men i generella ordalag är de positiva. Hela 39 procent av de tillfrågade upplever att upphandlingsprocessen blivit bättre på senare år. I jämförelse med upphandlare på privata sidan är dock kundnöjdheten klart lägre hos offentliga upphandlare. Nästan samtliga värderar kvalitet som en viktig faktor, samtidigt som 55 procent inte ens känner till branschens kvalitetsverktyg Nordisk städstandard (Insta 800). Över hälften anger däremot att de känner till branschauktoriseringen ”Auktoriserad Serviceentreprenör”.

Positivt är att de flesta har ökat andelen uppdrag som läggs ut på entreprenad och att de flesta förväntar sig att den utvecklingen kommer att fortsätta.

5.1 Synen på offentlig upphandling

Bland de offentliga upphandlarna råder en generellt positiv uppfattning om hur processen kring upphandling av städtjänster utvecklats under de senaste åren. 39 procent anser att det blivit bättre, mot 22 procent som anser att det blivit sämre. Bland medlemsföretagen är uppfattningen den motsatta. 23 procent anser att det blivit sämre och endast 13 procent att det blivit bättre.

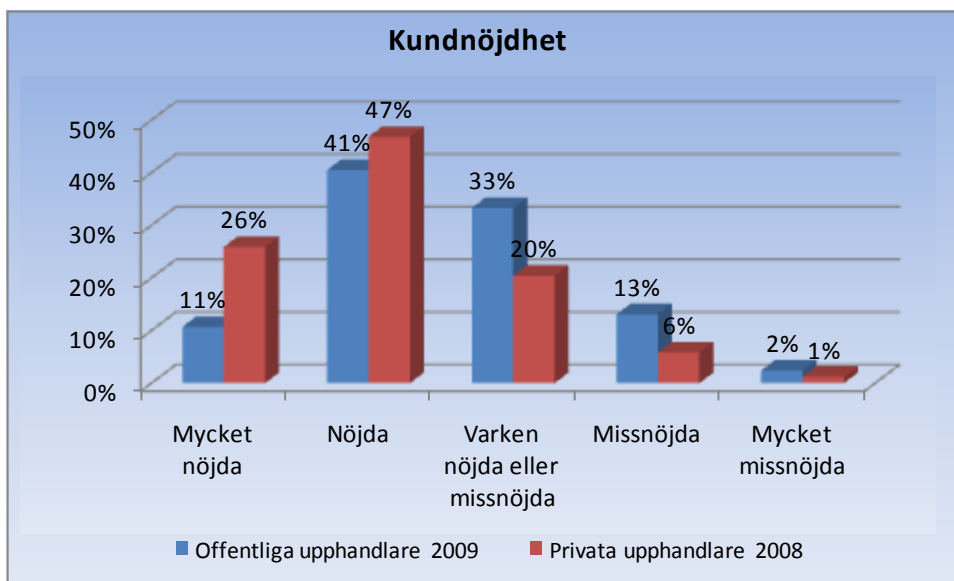


Figur 16. Åsikter om processen kring offentlig upphandling

De offentliga uppköparna anger samtidigt att det finns tydliga fördelar med att upphandla städtjänster på entreprenad. De slipper personaladministration, de kan fokusera på kärnverksamheten, och det blir billigare.

5.2 Kundnöjdhet

De offentliga upphandlarna är generellt sett nöjda med kvaliteten i de tjänster som upphandlas. Hälften av dem svarar att de är nöjda eller mycket nöjda medan 15 procent svarar att de är missnöjda eller mycket missnöjda. Men, de är inte lika nöjda som privata upphandlare av samma tjänster. Förra året ställde vi samma fråga till drygt 400 slumpmässigt utvalda kunder av städtjänster. Där svarade hela 73 procent att de var nöjda eller mycket nöjda med kvaliteten på tjänsterna de upphandlat. Endast 7 procent var missnöjda eller mycket missnöjda.



Figur 17. Kundnöjdhet, en jämförelse mellan privata upphandlare 2008 och offentliga upphandlare 2009

5.3 Andelen som läggs ut på entreprenad ökar

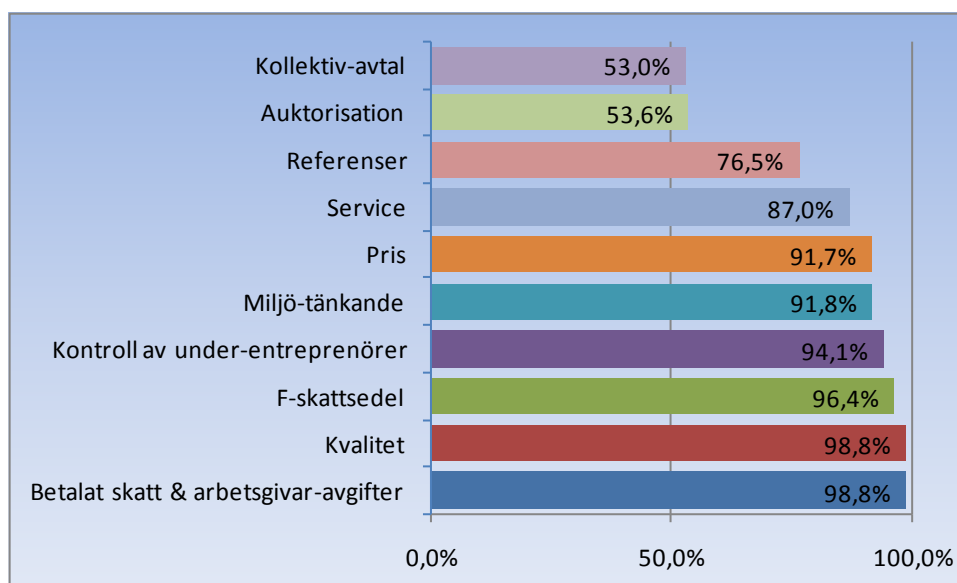
De offentliga upphandlarna uppger att andelen städtjänster som läggs ut på entreprenad ökat under de senaste åren. 40 procent anser detta, medan endast 6 procent anser att andelen minskat. De förväntar sig även att denna utveckling kommer att fortsätta under de kommande åren. 36 procent tror den ökar och 5 procent tror den minskar.

Nära hälften (48 procent) av de svarande uppger att de även köper in andra tjänster i samband med upphandlingen av städtjänster. Dessa tjänster kan vara exempelvis: sanering, catering, reception, fönsterputs, vaktmästeri.

De viktigaste fördelarna med att upphandla städtjänster istället för att sköta detta i egen regi är enligt undersökningen att de slipper extra personaladministration, de kan fokusera på kärnverksamhet, samt att det sammantaget blir billigare.

5.4 Viktiga faktorer vid upphandling

De offentliga upphandlarna fick svara på hur viktiga de ansåg ett antal faktorer vara i offentlig upphandling. Samtliga faktorer ansågs vara viktiga. I diagrammet nedan visas nettotalen över svaren, som visar andelen som håller med minus andelen som inte håller med. Att företagen betalar skatt och arbetsgivaravgifter rankas som viktigast, följt av kvalitet i tjänsterna, innehav av F-skattsedel, samt möjlighet till kontroll av eventuella underentreprenörer. Därefter följer miljötänkande och pris, service, samt referenser. Auktorisation och kollektivavtal kommer sist, men de anses ändå vara väldigt viktiga.

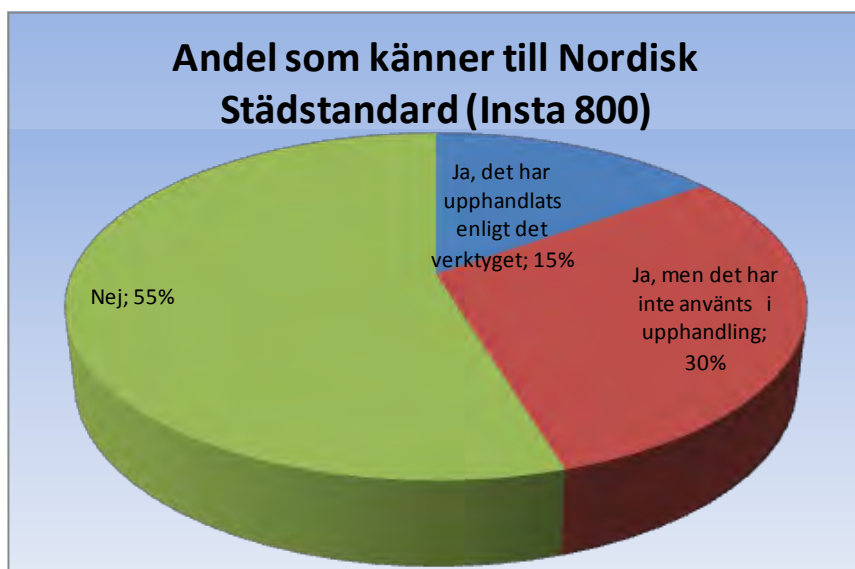


Figur 18. Viktiga faktorer i offentlig upphandling

5.5 Nordisk Städstandard (Insta 800)

Nordisk städstandard som är ett branschens verktyg för bedömning av utförda städtjänster används i framförallt större upphandlingar. Kunskapen om Nordisk Städstandard bland de offentliga upphandlarna är generellt låg. Dryga hälften av de svarande (55 procent) känner inte till den och endast 15 procent använder den.

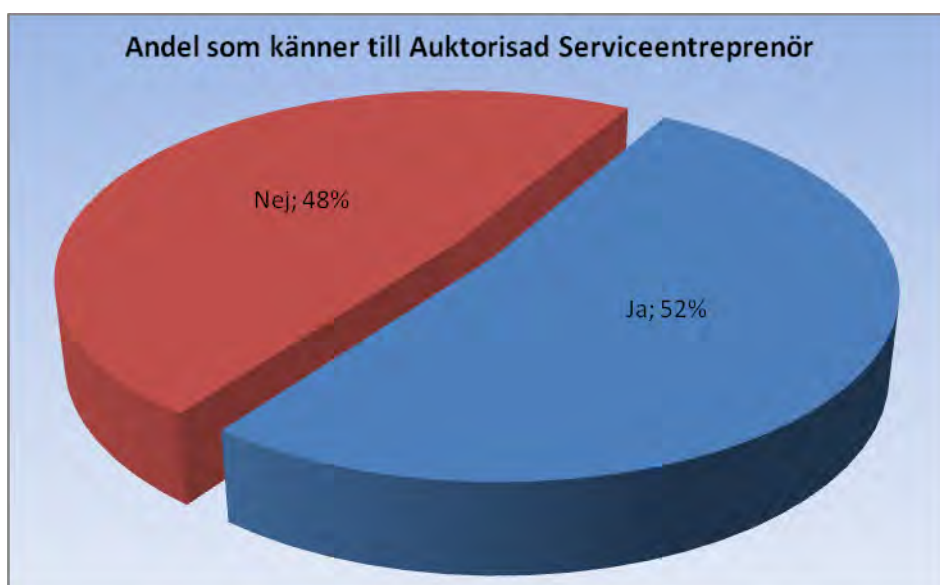
Av de som använder standarden tycker närmare hälften att det är ett bra bedömningsverktyg som är tydligt och fungerar väl samt att det borde användas mer i offentlig upphandling. 37 procent upplever däremot att företagen är för dålig kunskap om verktyget och 27 procent tycker att det är för komplicerat.



Figur 19. Kännedom om Nordisk Städstandard bland offentliga upphandlare

5.6 Auktorisation

Att det finns en auktorisation för städ- och serviceföretag ”Auktoriserad serviceentreprenad” är det drygt hälften (53 procent) av de offentliga uppköparna som känner till. Även om det inte enligt LOU går att ställa krav om auktorisation så kan många av de krav som ställs på auktoriserade bolag även ställas i en upphandling av städ- och servicetjänster. Mer om auktorisationen finns på www.almega.se/serviceentreprenor.



Figur 20. Kännedom om Auktoriserad serviceentreprenör bland offentliga upphandlare

6 Informationsinhämtning

Informationsinhämtningen till denna rapport har skett via statistikinsamling samt med hjälp av enkätundersökningar.

6.1 Om undersökningarna

För enkätundersökningarna har vi använt oss av analysföretaget Questback och dess verktyg (Easy Research) för webbenkäter. För att underlätta analysen och möjliggöra en differentiering mellan företag av olika storlekar har vi delat in dem i:

- Tre storleksordningar:
 - Små företag: 0-10 anställda
 - Mellanstora företag: 11-100 anställda
 - Stora företag: över 100 anställda

Undersökningen riktad till Almega Serviceentreprenörernas medlemmar gick ut till 733 företag. Av dessa mottog 672 av dem enkäten och 333 svarade, motsvarande en svarsfrekvens på 49,6 procent.

Enkäten till offentliga upphandlare Kundenkäten gick ut till 793 personer, framtagna av Par AB. Dessa personer var listade som offentliga upphandlare eller inköpsansvariga på kommunala organisationer. Av de 793 enkäterna som skickades ut mottogs 720 varav 162 företag svarade, motsvarande en svarsfrekvens på 22,5 procent.

6.2 Om branschstatistiken

För statistikinsamlingen har vi använt oss av Svenskt Näringsliv, Market Manager Partner, SCB, samt Almegas lönestatistik. När det gäller uppgifter för Almega Serviceentreprenörerna har Market Manager använts för insamling av statistik för medlemsföretagen. Branschen är definierad utifrån Market Manager Partner och dess branschområde MM-städservice. Där ingår aktiebolag och större handelsbolag som i första hand arbetar med städtjänster. Företagens uppgifter är hämtade från senaste rapporterade årsbokslut

7 Kontaktuppgifter

Har du frågor eller funderingar kring rapporten är du varmt välkommen att höra av dig till:

Johan Huldt

Tel: 08-762 68 64

E-post: johan.huldt@almega.se

David Cramér

Tel: 08-762 67 02

E-post: david.cramer@almega.se



Almega Serviceentreprenörerna har ca 860 medlemsföretag med tillsammans över 30 000 medarbetare. Almega Serviceentreprenörernas medlemmar svarar för över 80 % av den totala omsättningen i branschen.

Vi auktoriserar serviceentreprenörer!



**Auktoriserad
serviceentreprenör**

www.almega.se