

Rapport

# Hvordan balancerer virksomheder i Danmark ESG, pris og kvalitet i samarbejdet med leverandører?

2024

Baseret på en markedsundersøgelse af 250+ udvalgte virksomheder og input fra C-level ledere

## Formål

Formålet med denne rapport er at præsentere en markedsundersøgelse, der giver dig indsigter og konkrete tiltag til at optimere samarbejdet med rengøring- og facility management-leverandører.

Rapportens anbefalinger kan hjælpe dig med at balancere pris, kvalitet og bæredygtighed, både med din nuværende løsning eller ved næste benchmark.

Undersøgelsen er baseret på interviews og spørgeskemabesvarelser fra ledere og beslutningstagere i mellemstore og store virksomheder i Danmark, der har besvaret syv spørgsmål. Analysen er udarbejdet af ProfilService i samarbejde med Den Sociale Kapital Fond.



Steen Meedom, adm. direktør

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Steen Meedom'.

## Ledelsesresumé

### Pris, kvalitet og driftsikkerhed

Virksomheder prioriterer en balance mellem omkostningskontrol og kvalitet. Stabilitet og kontrakter på 3-5 år giver mulighed for langvarige samarbejder. Overenskomster og gennemsigtighed sikrer fair vilkår og høj servicekvalitet, så du kan opnå tryghed og værdi i samarbejdet.

### Fleksibilitet og samarbejde

Virksomheder prioriterer fleksibilitet, tæt dialog og løbende tilpasning som afgørende faktorer for et effektivt samarbejde. Regelmæssige statusmøder og klare KPI'er sikrer, at leverandøren løbende kan tilpasse sig dine behov.

Dette er med til, at skabe grundlaget for længerevarende samarbejder, hvor indsatsen fører til øget stabilitet og værdi for begge parter.

### Bæredygtighed og socialt ansvar

Virksomheder har et skarpt fokus på leverandørens adfærd i forhold til social ansvarlighed og miljø. Der er en klar tendens til, at leverandører skal demonstrere en stærk ESG-profil og ambitiøse målsætninger. Certificeringer som Svanemærket og ISO 14001, fokus på FN's verdensmål og UN Global Compact samt ordentlige løn- og arbejdsvilkår vægtes højt. Leverandører, der aktivt rapporterer og dokumenterer deres ESG-indsatser, spiller en afgørende rolle i at styrke din virksomheds grønne profil og sociale ansvar.

# Spørgsmål 1

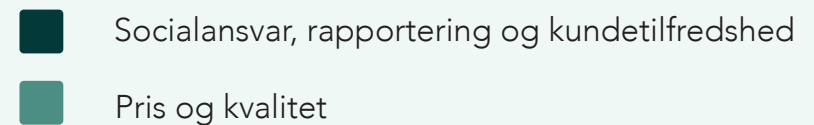
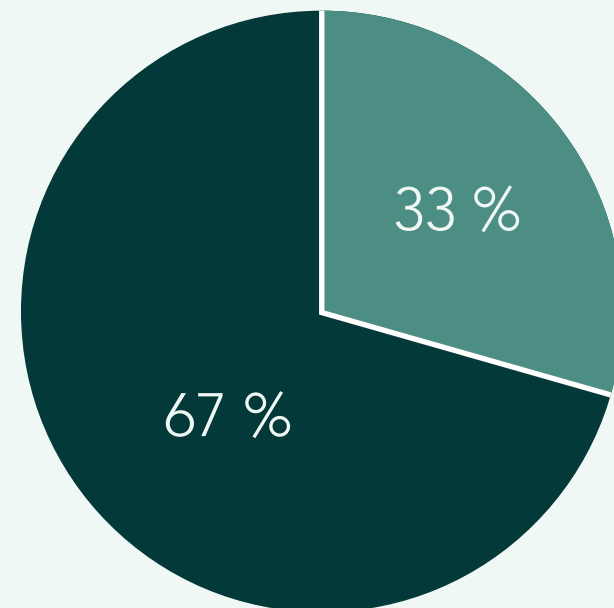
## Nøgleværdier ved valg af rengøringsleverandør: Pris, kvalitet og driftsikkerhed

### Indsigt

Faktorer som pris, kvalitet, driftsikkerhed og stabilitet er afgørende for et langvarigt og succesfuldt samarbejde med leverandører. Det er derfor essentielt, at du har indsigt i de faktorer, der påvirker prissætningen. I rengøringsbranchen spiller overenskomster en væsentlig rolle, da de påvirker lønniveauer og vilkår, som indgår i leverandørens tilbud.

Pris og kvalitet hænger tæt sammen, og hvis man ønsker en stabil og ensartet service samt sikker drift, er det vigtigt, at du har indsigt i de parametre, der sikrer et sundt arbejdsmiljø, hvor medarbejdere trives.

Derudover ses der en stigende tendens til, at sociale ansvarstiltag og miljøindsatser bliver mere afgørende - ikke kun for at sikre compliance med EU-regler (ESG/CSRD), men også for at understøtte dine bæredygtighedsmål. Nedenfor finder du konkrete tiltag, der kan sikre et effektivt og værdiskabende samarbejde.



## Konkrete tiltag og overvejelser

### Begrænsning af prisjusteringer og specificerede tilbud

For at bevare omkostningskontrol bør du aftale med leverandøren, at prisjusteringer kun må ske ved objektive ændringer, såsom inflationsstigninger eller overenskomstregulerede lønstigninger. Dette sikrer forudsigelighed og hjælper dig med at undgå uventede omkostninger.

Derudover kan du anmode om detaljerede tilbud, hvor omkostningerne til arbejdskraft, materialer og andre udgifter er klart specificeret. Dette giver dig mulighed for præcist

at sammenligne tilbud og identificere områder, hvor du kan optimere udgifterne uden at gå på kompromis med kvaliteten.

### Undgå social dumping

For at sikre gennemsigtighed bør du stille krav om, at leverandøren lever op til overenskomstens bestemmelser og betaler medarbejdere i henhold til gældende overenskomster.

Du bør kræve dokumentation for overholdelse af reglerne og undgå brug af underleverandører uden klare aftaler. Dette reducerer risikoen for høj medarbejderomsætning, hvilket kan forbedre kvaliteten.

Leverandører, der tilbyder ordentlige vilkår, tiltrækker kvalificerede medarbejdere, hvilket sikrer højere kvalitet og mere stabil service – og kan have en positiv effekt på omkostningerne på lang sigt.

### Dokumentation, certificeringer og bæredygtighedsinitiativer

Forhør dig om certificeringer som Svanemærket og ISO 14001, der sikrer brug af miljøvenlige metoder og produkter. Selvom disse certificeringer kan øge omkostningerne på kort sigt, kan de på længere sigt forbedre medarbejdertrivsel og produktivitet.

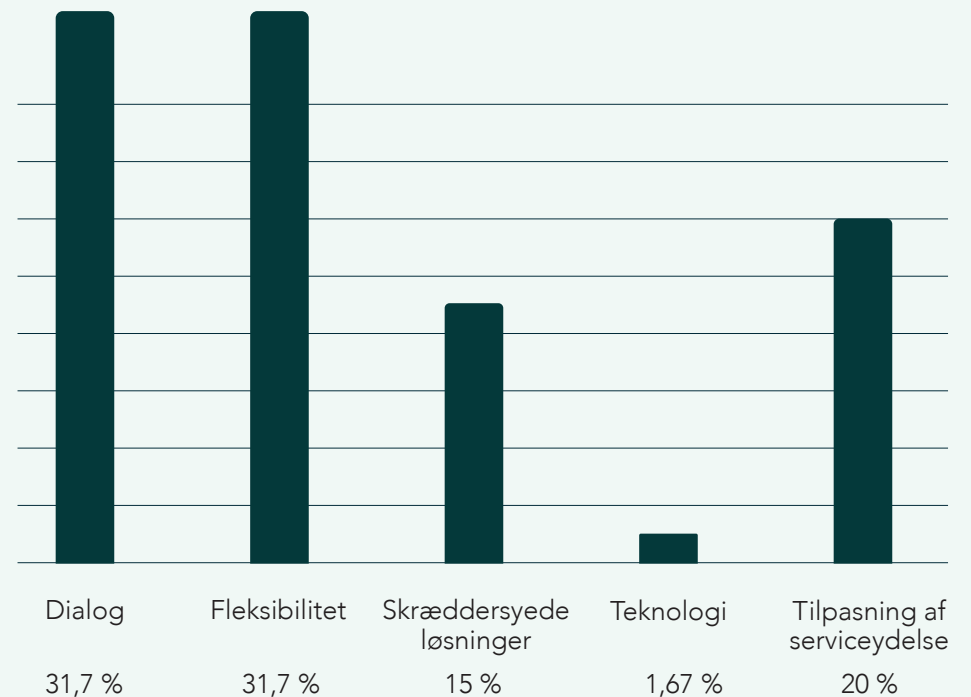
## Spørgsmål 2

### Effektivt samarbejde og fleksibilitet: Nøglen til succes med leverandører

#### Indsigt

Virksomheder vægter fleksibilitet, tæt dialog og løbende optimering højt, når det kommer til samarbejde med deres leverandører. Mange oplever, at leverandørens evne til at tilpasse sig ændrede behov i den daglige drift er afgørende for at sikre en problemfri service.

En tæt og regelmæssig dialog gør det muligt at afstemme forventninger og forebygge potentielle udfordringer, hvilket igen kan øge kvaliteten og stabiliteten i leverancerne. Samtidig viser undersøgelsen, at virksomheder, som prioriterer gensidig optimering og løbende justeringer af serviceydelser, ofte opnår længerevarende partnerskaber. Nedenfor finder du konkrete tiltag, der kan sikre et godt og effektivt samarbejde.



## Konkrete tiltag og overvejelser

### Fleksibilitet i aftalen og drift

Sørg for, at din kontrakt indeholder fleksible vilkår, så leverandøren hurtigt kan tilpasse sig ændringer i dine behov. Dette kan inkludere justering af rengøringsfrekvens eller tilpasning af arbejdsområder. Ved at indarbejde fleksibilitet i aftalen sikrer du, at du nemt kan tilpasse servicen uden forsinkelser.

### Tæt dialog og regelmæssige statusmøder

Etabler faste statusmøder med leverandøren, så du løbende kan evaluere leverancer og justere forventningerne. En dedikeret kontaktperson sikrer effektiv kommunikation og hurtig opfølgning, så eventuelle problemer kan løses proaktivt. Anmod også om dokumentation for nøgleparametre som fastholdelse af kunder, sygefravær og kundetilfredshed, da disse data giver dig indsigt i leverandørens engagement og deres evne

til at opretholde langsigtede relationer samt levere tilpasning i forhold til service, pris og omkostninger.

### Gensidig optimering og løbende tilpasning

Indfør klare KPI'er i aftalen, der sikrer fokus på løbende forbedringer. Opfordr leverandøren til at komme med forslag til optimering, fx ved brug af nye teknologier eller metoder, der kan reducere omkostninger.

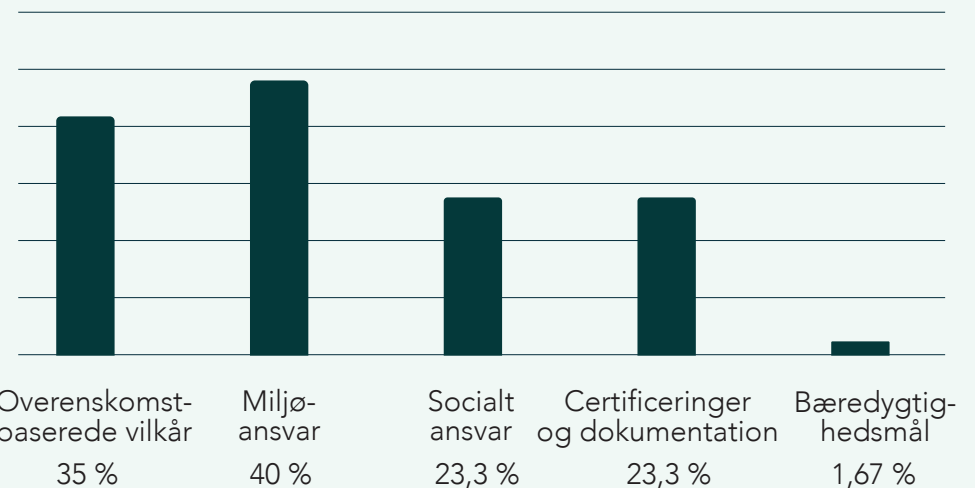
## Spørgsmål 3

### Bæredygtighed og social ansvarlighed: En strategisk prioritet for virksomheder

#### Indsigt

Undersøgelsen viser, at virksomheder i stigende grad prioriterer leverandørens sociale og miljømæssige engagement. Dette skyldes dels de skærpede EU-krav til ESG-rapportering og CSRD, men også et ønske om at understøtte langsigtede bæredygtighedsmål.

Virksomheder lægger især vægt på, at leverandører overholder overenskomstbaserede vilkår og kan dokumentere deres indsats inden for bæredygtighed og socialt ansvar. Nedenfor finder du konkrete tiltag, der sætter fokus på bæredygtighed og social ansvarlig i partnerskabet.



Respondenterne havde mulighed for at vælge mere end ét svar



## Konkrete tiltag og overvejelser

### Miljøansvar, klimainitiativer og globale bæredygtigheds mål

For at sikre, at din leverandør arbejder miljøansvarligt, bør du bede om dokumentation for certificeringer som Svanemærket eller ISO 14001. Disse certificeringer viser, at leverandøren anvender bæredygtige metoder og produkter, hvilket kan skabe et sundere arbejdsmiljø og reducere din virksomheds miljøaftryk. Brug af svanemærkede midler er et krav, da det reducerer forureningen. Derudover bør du spørge ind til, hvordan leverandøren aktivt reducerer CO<sub>2</sub>-udledningen, f.eks. ved at skifte til elbiler, optimere logistik eller implementere andre klimavenlige tiltag.

Overvej også leverandørens engagement i globale initiativer som UN Global Compact og Science-Based Targets (SBTi).

Spørg ind til deres fokus på FN's verdensmål og hvordan de måler deres fremskridt. Ved at forstå deres konkrete KPI'er for både miljø- og bæredygtighedsinitiativer får du indsigt i, hvor seriøst leverandøren arbejder med disse områder. Dette vil ikke kun styrke din virksomheds bæredygtighedsprofil, men også sikre, at deres indsats stemmer overens med dine langsigtede strategiske mål.

### Overenskomstbaserede løn- og arbejds- vilkår

Det er vigtigt, at du sikrer, at din leverandør følger branchespecifikke overenskomster som f.eks. DE- eller DI-Serviceoverenskomsten forhandlet med 3F. Dette sikrer, at medarbejderne arbejder under ordentlige forhold, herunder fair løn, pension og rettigheder såsom ferie. Ved at samarbejde med leverandører, der følger disse overenskomster, kan du reducere risikoen for social dumping og sikre en stabil arbejdsstyrke,

hvilket kan forbedre kvaliteten af de leverede services og reducere omkostninger forbundet med høj medarbejderomsætning hos leverandøren.

### Sociale ansvarstiltag, adfærdskodeks og globale initiativer

Spørg ind til, hvordan leverandøren fremmer diversitet og inklusion ved f.eks. at ansætte udsatte grupper. Vurder, om leverandøren har et adfærdskodeks, der sikrer høje etiske standarder for deres samarbejdspartnere. Nøgletal som sygefravær, medarbejderchurn, medarbejdertilfredshed og kønsdiversitet kan give dig en klar indikation af leverandørens engagement i social ansvarlighed.

## Spørgsmål 4

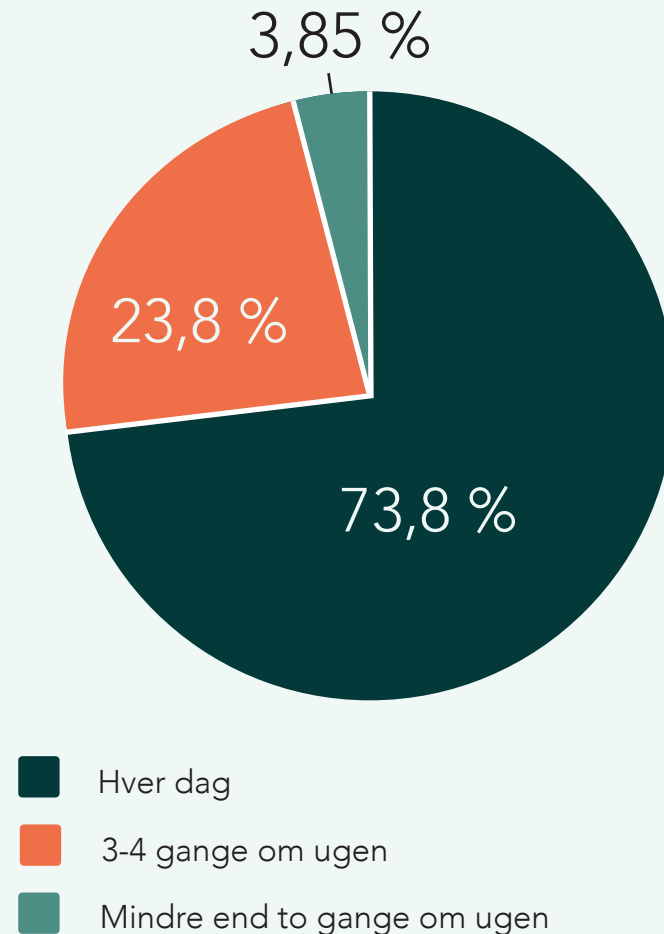
### Daglig rengøring: En prioritet for sundt arbejdsmiljø

#### Indsigt

Resultaterne viser, at mange mellemstore og store virksomheder prioriterer daglig rengøring. Selvom faktorer som antal kvadrater og lokalernes anvendelse kan påvirke rengøringsfrekvensen, ser man generelt en tendens til, at selv mindre kontorer vægter et rent og sundt arbejdsmiljø højt.

Erfaringerne fra pandemien har yderligere fremhævet vigtigheden af hyppig rengøring for at reducere smittefare.

På næste side finder du konkrete tiltag, der hjælper dig med, at sikre øget trivsel og sundt arbejdsmiljø.



## Konkrete tiltag og overvejelser

### Sundt arbejdsmiljø

Ved at sikre daglig rengøring kan du reducere spredningen af bakterier og vira, hvilket mindsker sygefravær og skaber et sundere arbejdsmiljø for dine medarbejdere.

### Øget trivsel

Rene omgivelser forbedrer trivsel og medarbejdertilfredshed, især i tæt befolkede kontormiljøer. Regelmæssig rengøring kan også øge produktiviteten ved at sikre et godt indeklima.

### Tilpas rengøringsfrekvensen efter behov

I mindre kontorer eller områder, der bruges sjældent, kan det være nok med rengøring 3-4 gange om ugen. Overvej dine specifikke behov for at sikre, at du opnår den rette balance mellem hygiejne og omkostninger uden at gå på kompromis med kvaliteten.

## Spørgsmål 5

### Styring af indhentning af tilbud: Interne ressourcer vs. ekstern hjælp

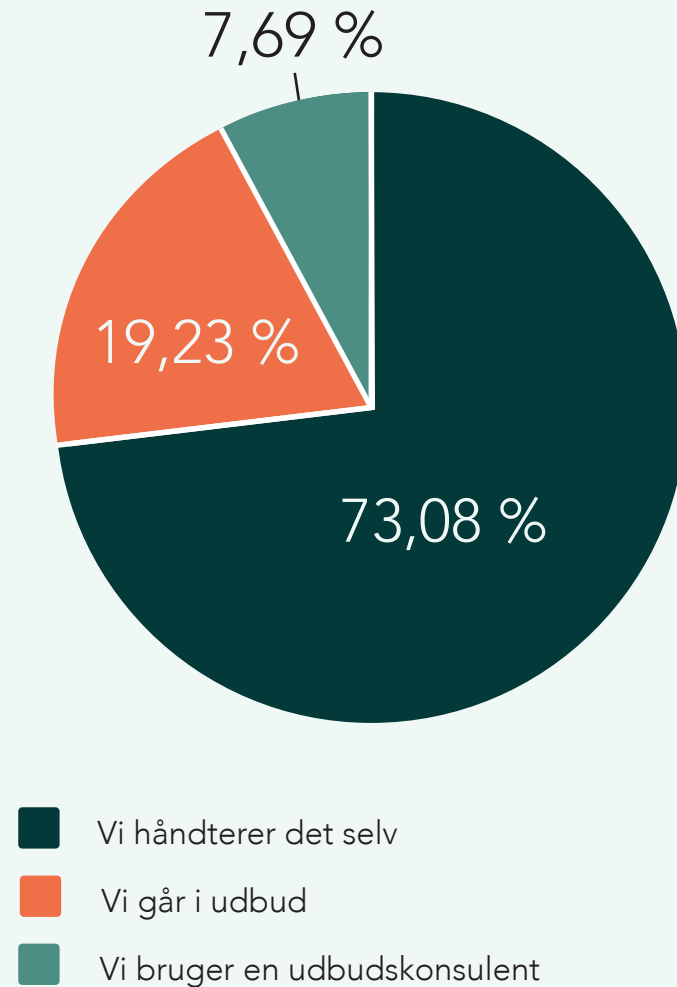
#### Indsigt

De fleste virksomheder vælger at håndtere indhentning af tilbud internt. Dette viser, at du ønsker at bevare kontrol over udvælgelsesprocessen, holde omkostningerne nede og tilpasse kravene til dine specifikke behov.

At have denne kontrol giver dig fleksibilitet og en dybere forståelse af markedet, men det kan også kræve betydelige interne ressourcer og ekspertise.

#### Overvejelser

Når du selv styrer processen, opnår du større fleksibilitet og en bedre forståelse af markedet. Vær dog opmærksom på, at dette kan kræve ekstra ressourcer og intern ekspertise. Det kan derfor være en fordel at vælge en leverandør, der sikrer en grundig forventningsafstemning og behovsafdækning samt har en struktureret tilgang til processen, så du frigøres for tid og kan fokusere på dine kerneopgaver. Alternativt kan du overveje at benytte en udbudskonsulent, hvis dine interne ressourcer er begrænsede.



## Spørgsmål 6

### Længere kontrakter for stabilitet eller kortere for fleksibilitet?

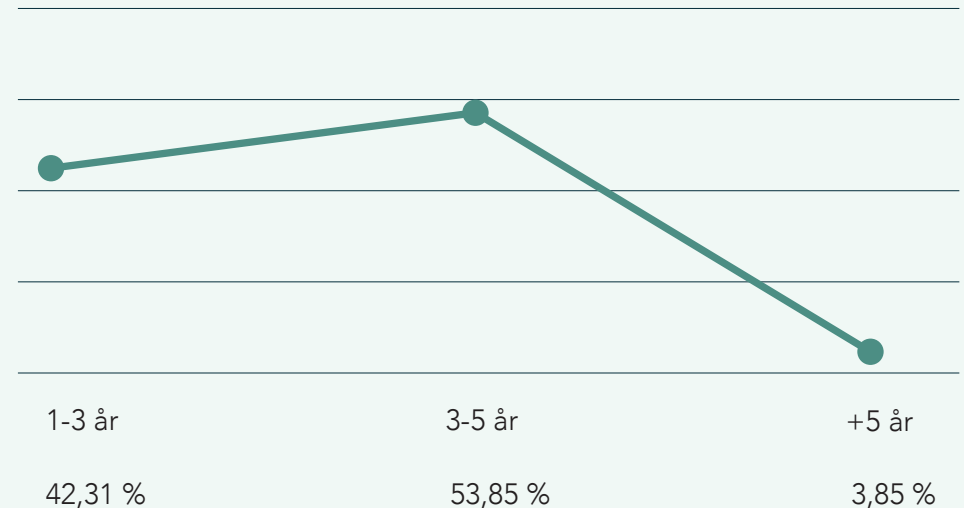
#### Indsigt

De fleste virksomheder foretrækker længerevarende aftaler på 3-5 år for at opnå stabilitet og opbygge stærkere partnerskaber med leverandører. Dette muliggør en bedre tilpasning til hinandens behov og sikrer løbende kvalitet uden hyppige genforhandlinger.

Kortere aftaler på 1-3 år vælges dog også af nogle, som ønsker større fleksibilitet og mulighed for hyppigere benchmarking, selvom dette kan øge risikoen for leverandørskift.

#### Overvejelser

Længere kontrakter på 3-5 år kan give dig større stabilitet og en stærkere relation med din leverandør, hvilket resulterer i bedre service og færre ressourcer brugt på genforhandlinger. Ved at etablere en fast struktur for løbende dialog og evaluering sikrer du, at dine behov kontinuerligt bliver opfyldt, samtidig med at du opnår fleksibilitet og tilpasningsevne i samarbejdet.



## Spørgsmål 7

### Regelmæssig benchmarking: Optimering af pris og servicekvalitet

#### Indsigt

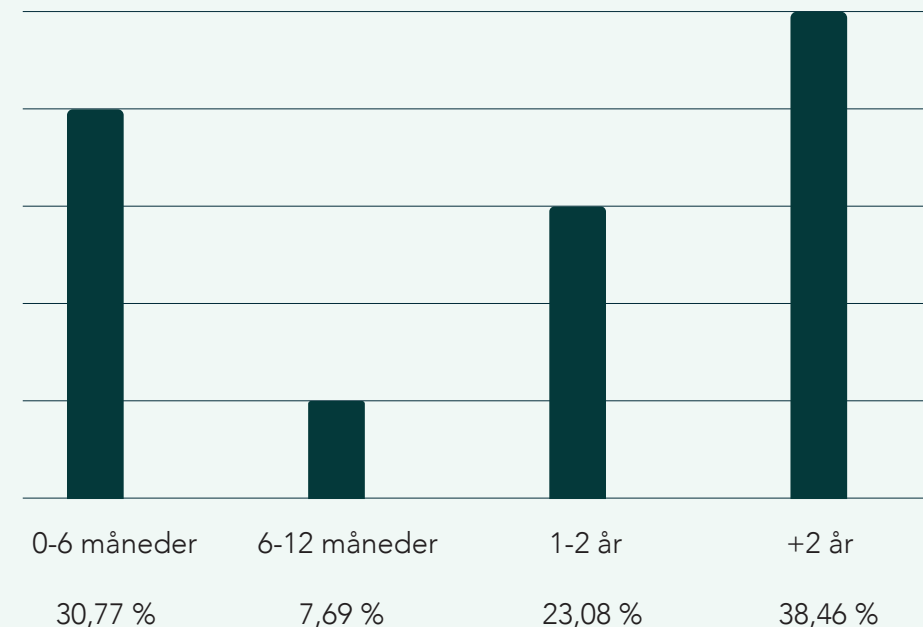
Resultaterne viser, at en betydelig andel planlægger at benchmarke deres aftaler inden for 0-6 måneder og 1-2 år, mens nogle virksomheder venter +2 år før næste benchmarking.

Virksomheder, der regelmæssigt benchmarker, søger ikke kun at sikre konkurrencedygtige priser, men også at optimere servicekvaliteten og sikre, at leverandørerne fortsat leverer værdi i forhold til deres aftaler.

#### Overvejelser

Regelmæssig benchmarking giver dig mulighed for at sikre, at du får den bedste kombination af pris og kvalitet. Fokuser på nøgleområder som pris pr. kvadratmeter, serviceniveau, kvalitetssikring, samarbejdsevner, ordentlige løn- og arbejdsvilkår samt leverandørens opstillingsparathed i forhold til aftalen.

Du kan også overveje løbende evalueringer, f.eks. gennem kvartalsvise statusmøder. Dette giver dig mulighed for løbende at tilpasse servicen og styrke samarbejdet med din leverandør, hvilket kan resultere i mere stabile og værdiskabende partnerskaber.



Noter


ProfilService A/S  
Vallensbækvej 10 st.  
2605 Brøndby  
CVR: 30828240

I samarbejde med:

den sociale  
kapitalfond  
invest

Find din digitale version her:

