

En ren business

Hushållsnära tjänster är en snabbt växande bransch som omsätter 2,6 miljarder kronor och sysselsätter 11 300 personer. Men det är också en bransch men en osäker framtid.

Du&Co möter företagare som verkar i skuggan av en av årets hetaste politiska frågor.

AV CHRISTOFER BRASK FOTO SAMIR SOUDAH (SIDAN 34) OCH ANDERS LIPKIN (SIDAN 36)

DATORSKÄRMARNA ÄR FULLA av rektanglar i olika färger, utspridda över veckans dagar.

Frida Hjalmarson och Birgit Pirk Lantto lägger pussel för att få bitarna – personalens arbetstider och kundernas krav – att passa ihop.

De arbetar på Hemfrids Stockholmskontor och är områdeschefer för varsin stadsdel, Östermalm respektive Lidingö. Det innebär att de har ansvaret för 260 kunder och 30 anställda var.

Det är Frida och Birgit som ser till att Hemfrids personal infinder sig på rätt ställe, levererar rätt tjänst, vid rätt tidpunkt. Enligt Monica Lindstedt, företagets grundare, är det "ännu mer avancerat än att få ihop tidtabeller inom flyget".





– Målet är att ha en debiteringsgrad på 90 procent, säger hon. Även om det blir busstrejk, snöoväder eller om någon trillar och bryter armen.

Det är en bild av hemservicebranschens utveckling.

När Monica Lindstedt startade verksamheten i mars 1996 var vit städhjälp i hemmet något mycket ovanligt. 14 år senare är det en industri som omsätter 2,62 miljarder kronor i Sverige och sysselsätter 11 300 personer på hel- eller deltid (motsvarande drygt 7 500 helårsanställda).

HEMFRID OCH HOMEMAID är giganterna på den svenska marknaden för hushållsnära tjänster, med 900 respektive 400 anställda.

Men ett typiskt företag i branschen sysselsätter mellan fem och tio personer, enligt arbetsgivarorganisationen Almega. Det stora uppsvinget för branschen kom sommaren 2007, då regeringen införde det så kallade Rut-avdraget.

Nästa steg kom sommaren 2009, då systemet förenklades för kunderna och skatterabatten drogs av direkt på fakturan.

Under andra halvåret 2009 hade företagen i hemservicebranschen en genomsnittlig tillväxt på 50 procent.

– Det är en marknad som kommer att fortsätta växa, det är jag övertygad om, säger Monica Lindstedt och fortsätter:

– Vi fick ungefär 900 nya företag i branschen förra året. Det är bra när det tillkommer nya aktörer. Det behövs många små och några stora som drar. Det som är intressant med den här branschen är att det är ganska få starthinder, du behöver inte göra några stora investeringar för att komma igång. Man kan vara fem, sex, åtta personer och ha kanske 200 kunder. Det är sedan – när du vill gå från den här lilla lådan till nästa steg – som det blir svårt.

Ett av de relativt nystartade bolagen är Wimix Resurs i Arlöv. Lars och Max Persson, far och son, satte igång när skattelättnaden infördes 2007. Lars arbetade tidigare på en firma i maskinbranschen, medan Max studerat till IT-ingenjör.

– Hela den första sommaren var ett enda fåktande för att hinna med. Jag var ensam med de tre personer som jag hade lyckats





FÖRETAG: HEMFRID. **GRUNDARE:** MONICA LINDSTEDT. **MARKNAD:** HEMFRID HAR KONTOR I STOCKHOLM, GÖTEBORG, MALMÖ, UPPSALA OCH VÄSTERÅS. **PERSONALSTYRKA:** CIRKA 900 ANSTÄLLDA, VILKET MOTSVARAR 450-500 HELTIDSTJÄNS-TER. **INRIKTNING:** STÄDNING ÄR DEN I SÄRKLASS MEST EFTERFRÅGADE TJÄNS- TEN. MEN HEMFRID ERBJUDER ÄVEN BARN- PASSNING, TRÄDGÅRDSHJÄLP, OCH VAR- DAGSHJÄLP (TILL EXEMPEL MATHAND- LING) ÅT ÄLDRE. HAR NYLIGEN BÖRJAT FÖRMEDLA HANTVERKSTJÄNS-TER. **OMSÄTTNING:** 171 MILJONER KRONOR 2009. "OCH OM DET HÄR ÅRET FORTSÄT- TER SOM DET BÖRJAT LANDAR VI PÅ RUNT 230 MILJONER 2010." **EFFEKT AV RUT- AVDRAGET:** "VI HAR ANSTÄLLT MER ÄN HÄLFTEN AV VÅR PERSONALSTYRKA SEDAN RUT-AVDRAGET KOM."

” Man förändrar inte världen genom att vara ett litet, pittoreskt tjejföretag på Södermalm.

Monica Lindstedt, Hemfrid

Frustrerad pionjär

● Tillsammans med Pelle Anderson och Robert Braunerhielm hade hon tidigare grundat gratis- tidningen Metro.

I mars 1996 gick hon vidare till nästa utmaning och startade företaget Hemfrid.

- När jag berättade om det för Pelle och Robert sa de: "Men Monica, ska du verkligen starta en städfirma!?" De tyckte att det var så himla osexigt. En entreprenör ska ju helst starta något inom teknik eller media.

Men syftet med Hemfrid var heller inte enbart att tjäna pengar.

Som karriärkvinna och mamma i stor familj hade Monica Lindstedt känt frustration över hur det svenska skattesystemet var uppbyggt. Hon kunde få tjänstebil, förmånlig fjällsemester och matkuponger från sin arbets- givare - men inte det hon behövde mest av allt: hjälp hemma.

- Jag är en väldigt samhällsin- tresserad person men jag är inte partipolitisk och vill inte heller bli. Jag trodde i min ungdom att partipolitik var att gå före. Men partipolitik är att gå efter och ratificera sådant som redan har hänt, för man vill sitta på 51 procent av rösterna. Vill man verkligen påverka samhället, då måste man se till att saker finns så att politiker kan ta ställning till det, säger Monica Lindstedt.

FÖRSTA HALVÅRET var tufft. Inga kunder - och ordentligt med skäll. Till exempel när hon talade för sin sak hos Socialde- mokraterna på Kungsholmen i Stockholm.

- De var så jäkla elaka! Jag var chockad. Deras budskap var att det här är så himla fult, så himla fel, var och en skulle ta hand om sin egen skit och kvinnor skulle inte klättra på varandras ryggar. Men jag kan inte se det här som något fult, det är en smörjolja som behövs i samhället. Och det är bara när arbetet blir vitt, synligt och tydligt som det blir värderat.

HÖSTEN 1996 fick Monica Lindstedt sin första kund och kunde anställa en person på halvtid. Sedan växte Hemfrid snabbt. Men det dröjde sex år och en rejäl kris - då grundaren funde- rade över om hon orkade fort- sätta - innan företaget blev lönsamt.

I dag är Hemfrid störst i Sverige inom hushållsnära tjäns- ter och beräknas i år omsätta 230 miljoner kronor. Av de 900 anställda kommer hälften från arbetslöshet och hälften är födda utomlands. Rut-avdraget har inneburit ett kraftigt lyft för före- taget.

Om framtiden säger hon:

- Vi ska bli ett miljardföretag. Frågan är bara när. Man förändrar inte världen genom att vara ett litet, pittoreskt tjejföretag på Södermalm. ■

Monica Lindstedt grundade tidningen Metro och bytte sedan till städbranschen.

**Birgitta Terning Andersson,
Flitiga Myran**

Håller rent i Dalsland

● I Dals Långed, ett samhälle med 1 600 invånare beläget i Bengtsfors kommun, är Birgitta Terning Andersson en välkänd profil.

- Alla känner apan, skämtar hon men blir sedan allvarlig.
- Gör man ett bra jobb sprider det sig snabbt. Och gör man ett dåligt jobb sprider det sig ännu fortare.

Birgitta Terning Andersson startade Flitiga myran för sju år sedan, efter en period av sjuk-skrivning.

- Arbetsmarknaden i Dalsland är inte så stor. Då får man vara aktiv och ta tag i saker själv.

Hon gick en starta eget-kurs och funderade över om hon skulle våga ta steget. Efter sin tid i hemtjänsten visste hon att många äldre hade behov av städhjälp.

- Dessutom hade jag varit hemma med barnen i 20 år och kände: Hushållsarbete kan jag.

Företaget har egentligen gått bra sedan starten, även om starta eget-bidraget gav extra trygghet de första nio månaderna.

- Gör man ett bra jobb sprider det sig snabbt. Och gör man ett dåligt sprider det sig ännu fortare, säger Birgitta Terning Andersson.



Birgitta Terning Andersson annonserar en gång i veckan i lokaltidningen Dalslänningen och vet att nöjda kunder dessutom tipsar vänner och bekanta om hennes tjänster. Sedan Rut-avdraget infördes har intäkterna ökat med cirka 25 procent, bedömer hon.

En av hennes söner arbetar numera 75 procent i Flitiga myran. En av döttrarna är timanställd och hoppar in vid behov, oftast flera dagar i veckan.

- Och kör det ihop sig ringer jag en granne.

” Folk är lite lustiga när de ringer. De drar ofta ursäkter för att de inte kan städa själva.

I Dalsland är det ännu inte lika accepterat att köpa städhjälp som det är i storstäderna, tror hon.

- Folk är lite lustiga när de ringer. De drar ofta ursäkter för att de inte kan städa själva: "Jag fick ont i ryggen." Eller: "Jag har inte hunnit med, det har varit så mycket."

I STORSTÄDERNA är barnfamiljerna den kanske viktigaste målgruppen för städfirmorna. Så inte i Bengtsfors kommun.

- Vi har några barnfamiljer som vi städar hos varannan vecka, men jag kan inte säga att det är väldigt vanligt.

I Dalsland är det i stället främst flyttstädningarna som ökat genom Rut-avdraget. Flyttstädning av en normalstor lägenhet kostar cirka 3 000 kronor, mot 6 000 kronor utan avdrag. ■

FÖRETAG: FLITIGA MYRAN. **GRUNDARE:** BIRGITTA TERNING ANDERSSON. **MARKNAD:** FRÄMST BENGTSFORS OCH DALSEDS KOMMUNER I DALSLAND. **PERSONALSTYRKA:** FÖRUTOM BIRGITTA SJÄLV EN ANSTÄLLD (75 PROCENT) SAMT TVÅ TIMANSTÄLLDA SOM RYCKER IN VID BEHOV. **INRIKTNING:** FRÄMST STÄDNING, MEN ÄVEN ANDRA TJÄNSTER SOM TILL EXEMPEL TRÄDGÅRDSARBETE. **OMSÄTTNING:** "I MILJONKLASSEN." **EFFEKT AV RUT-AVDRAGET:** "HAR GETT ÖKADE INTÄKTER, MEN DET INNEBÄR OCKSÅ EN HEL DEL MERARBETE MED ALLA BLANKETTER SOM JAG MÅSTE Fylla I."



anställa, säger Max Persson.

Det gick snabbt att nå lönsamhet. Och bolaget har fortsatt att växa. I dag omsätter Wimix Resurs sex miljoner kronor och har 22 anställda.

- Men vi behöver utöka personalstyrkan ytterligare, säger Max Persson.

Han bedömer att ungefär hälften av kunderna är familjer med små barn. Storsäljaren är städning tre timmar varannan vecka, vilket kostar 1 250 kronor per månad efter skattereduktion.

Monica Lindstedt på Hemfrid ger en liknande bild:

- De flesta av våra kunder vill ha städning var fjortonde dag. Sedan väljer de fyra eller sex timmar per gång, beroende på hur många barn och hur stort de bor. 70 procent av det vi säljer handlar om vardagsstädning.

JUST ABONNEMANG är nyckeln till lönsamhet, påpekar Monica Lindstedt.

- Du kan inte bygga upp en verksamhet från scratch med ad hoc-uppdrag. Du måste ha en bas, en bulk. Men i dag kan vi hantera även enstaka beställningar eftersom vi har så stor basvolym.

Hur abonnemangen skulle utformas var en fråga som Monica Lindstedt ägnade mycket tid åt.

- Vi funderade länge hur vi skulle göra, för att inte få för stor volatilitet över månaderna. Från början räknade jag med att bara ha elva debiterade månader om året, för folk reser ju bort. Samtidigt är personalen inte anställd elva utan tolv månader. Nu har vi ett abonnemangsförfarande där vi drar samma belopp varje månad. Utnyttjar man inte det får man lägga de timmarna i en timbank. Det var vi tvungna att utveckla en modell för, vilket inte var gjort över en natt.

En ännu större utmaning var det som Monica Lindstedt kallar "ett avancerat logistiskt optimeringsproblem". Det vill säga den typen av pussel som Frida Hjalmarson och Birgit Pirk Lantto varje dag lägger vid sina datorer på Hemfrids Stockholmskontor.

- Det här är en helt ny yrkesgrupp, en ny arbetsmarknad för logistikere som inte ►►

Historien om Rut

- 1993: Nationalekonomen Ann-Marie Pålsson (senare invald i riksdagen för Moderaterna) var inbjuden till Socialdemokraternas ekonomisk-politiska seminarium i Almedalen. Där lanserade hon idén om ett skatteavdrag för hushållsnära tjänster, som ett sätt att skapa nya jobb. Förslaget mötte hård kritik. LO-ekonomen Willy Bergström kallade det för "en återgång till pigsamhället". Därmed var den så kallade "pig-debatten" igång.
- 1996: Carina Lundberg, socialdemokratisk riksdagskvinna, myntade Rut (renhållning, underhåll och tvätt) i ett förstamaj-tal. Samma år gav Mona Sahlin ut boken "Med mina ord", där hon var kritisk mot Socialdemokraternas motstånd mot avdrag för städjobb. "Jag har aldrig hört någon kalla byggnadskillen för dräng. Men städerskan blir alltid piga", skrev Sahlin.
- 2007: Den borgerliga regeringen införde det så kallade Rut-avdraget som träder i kraft vid halvårsskiftet. Två år senare förenklas reglerna, så att kunden får det lägre priset - med skatten avdragen - direkt på fakturan.
- 2010: Under vintern blossar pigdebatten upp på nytt. Mona Sahlin deklarerar att om de rödgröna vinner valet i september kommer Rut-avdraget att försvinna. Samtidigt avslöjas att en rad tunga socialdemokrater - däribland Göran Persson, Leif Pagrotsky och Ylva Johansson - gjort avdrag för hushållsnära tjänster.



vill hålla på med godstransporter, säger Monica Lindstedt.

– Från början var det de duktigaste "hemfridarna" som avancerade och blev områdeschefer. Sedan tog vi in personalvetare eller HR-människor på de här jobben. Men nu har vi insett att det inte räcker. Vi behöver logistikere – logistikere med social kompetens. Den industriella plattform som vi byggt upp går att applicera på väldigt många tjänsteområden.

Som den entreprenör hon är har Monica Lindstedt funderat på om denna plattform går att överföra till nya, framtida bolag.

– Jag ser möjligheten. Vi har börjat med hantverkstjänster. Vi har insett att det är väldigt få hantverkare som haft ork och tid att bygga upp en liknande plattform som den vi har. Vi kan erbjuda den till dem och mäkla tjänsten.

HEMFRID OCH HOMEMAID har merparten av sina kunder i storstäderna. Hushållsnära tjänster har ännu inte slagit igenom fullt ut i landsorten, säger Inger Jonasdotter, branschansvarig för hemserviceföretagen på Almega.

– De som bor på en liten ort vill inte att grannen ska komma hem till dem och städa. När människor i landsorten börjar köpa den här typen av tjänster finns en enorm potential för den här branschen att växa ytterligare, säger Inger Jonasdotter.

Birgitta Terning Andersson, som driver företaget Flitiga myran i Dals Långed, säger att "Jantelagen kanske är mer påtaglig på mindre orter än i storstäderna". På hennes marknad, glesbygdskommunerna Bengtsfors och Dals Ed i Dalsland, är det fortfarande relativt ovanligt att barnfamiljer köper städhjälp.

Men även Birgitta Terning Andersson har märkt av att hemservice är en het sektor. Dels eftersom hon själv fått mer att göra, dels genom att hon de senaste åren fått flera nya konkurrenter. När hon startade Flitiga myran för sju år sedan var hon i princip ensam i Dalsland om att erbjuda städhjälp till privatpersoner.

I storstäderna poppar nya typer av hemserviceföretag upp, mer och mer nischade. En del företag är helt inritade på trädgårds-

”Oavsett vem som har rätt: för hemservicebranschen, med drygt 11 000 anställda, är framtiden oviss.

hjälp, medan andra erbjuder hjälp med barnpassning.

– Det finns företag som hämtar på dagis, skjutsar till hockeyträning och rycker in om föräldrarna inte hinner vara hemma med sjukt barn. Efterfrågan är stor, jag har hört om ett företag i Stockholms innerstad som har 70 familjer på sin väntelista, säger Inger Jonsdotter på Almega.

– Vi kommer att se en framväxt av bolag som tar hand om äldre, säger Monica Lindstedt. Vi hade tidigt något vi kallade "seniorservice". Det var barnen som köpte det till sina föräldrar. Men de gamla själva köpte inte, för de vill inte bli kallade seniorer. Nu har vi i stället något vi kallar "utökad vardagsomsorg", vilket de däremot kan tänka sig att köpa. Vad man väljer att kalla tjänsten har stor betydelse.

PÅ WIMIX RESURS kontor i Arlöv hänger två skurtrasor på väggen. Den ena med Maud Olofssons porträtt, den andra med Fredrik Reinfeldts.

Företaget har Rut-avdraget att tacka för sin existens. Men även framtiden bestäms till stor del av om Olofsson och Reinfeldt blir omvalda i september. Hushållsnära tjänster har blivit het debattfråga och den rödgröna oppositionen har redan lovat att riva upp Rut-avdraget om de vinner valet.

De politiska lägren tvistar inte bara om

det ideologiskt korrekta i att låta någon annan städa ens hem. De är också oense om hur mycket reformen kostar skattebetalarna.

Enligt de rödgröna handlar det om 1,3 miljarder kronor, vilket är vad regeringen avsatt i budgeten. Hittills har det dock kostat ungefär 0,5 miljard. Och Maud Olofsson hävdar att reformen sammantaget – om man räknar ökade skatteintäkter, när svarta jobb blir vita – är en vinstaffär.

Oavsett vem som har rätt: för hemservicebranschen, med drygt 11 000 anställda, är framtiden oviss.

– Utan Rut kommer de mindre hemserviceföretagen att försvinna. Och de större räknar med att 50 procent av deras kunder försvinner, säger Inger Jonsdotter på Almega.

– Jag är inte bekymrad, säger Birgitta Terning Andersson i Dals Långed. Rut-avdragets vara eller inte vara är inget jag kan påverka och jag klarar mig ändå. Men det är helt knasigt att först sätta igång en sak och sedan riva upp det. ■