



Glade arrangører ønsker velkommen. Fra venstre Jorulf Brøvig Silde (NHO SH), Christian Eek-Jensen (konferansier), Hege Wilsbeck (NFSR), Pål Sønsteli (Renholdsnytt) og Hege Sarre-Hammer (RELE).

BRV-historiens største utstillermesse og en «fenrik» som bruker humor som sitt viktigste våpen, var blant ingrediensene i nok en vellykket seilas med Kiel-fergen.

Ingen tvil om at mange ble glade for et avbrekk der de kunne møtes fysisk, etter en lang periode med hjemmekontor. Etter at pandemirestriksjonene ble løftet vekk i slutten av september, ble det en måneds tid etterpå avholdt tre fysiske renholdskonferanser på to uker.

Bygg Ren Verdi var den siste i rekken. Denne gang med hele 320 påmeldte, noen flere enn sist. Ekstra hyggelig var det at vi denne gang kunne ønske velkommen også til medarbeidere fra Color Line.

Utstillermessen var den største noen sinne. Som vanlig stilte leverandørene opp i impone-

rende grad, og de hadde bokstavelig talt tonnevis av nytt utstyr å vise fram. Du kan se bilder derfra på vår nettside.

Konferansen ble også denne gang arrangert som et samarbeid mellom Norsk Forening for Service og Renhold (NFSR), Renholdproduktors Leverandørforening (RELE), NHO Service og Handel (NHO SH), og Renholdsnytt. Vi har ikke tatt mål av oss til å rapportere «alt», men nedenfor følger utdrag fra enkelte av foredragene. Mer vil følge i en senere utgave.

 **TROND ERIK HILLESTAD**
trond@askmedia.no



Utstillermessen under Bygg Ren Verdi har uten tvil befestet seg som landets største, denne gang med et førtitalls leverandører.

Kunsten å kommunisere klart

Retorikk er kunsten å overbevise. Men hvordan klare å bli mer karismatisk i hverdagen?

Tilstedeværelse kan være vanskelig. Christian Eek-Jensen gir et eksempel:

– Hjernen er ganske lat. Hvis du har sett noe én gang og vurdert at det er ufarlig, er det raskt å «logge ut» og hoppe over til andre tanker. Ser du en Powerpoint som er overfylt av informasjon, er det lett å tenke at «dette har jeg har sett før, så her er det ingen grunn til å følge med».

Skal man nå ut med sin informasjon, er det altså påkrevet med enkle og spennende budskap. Overført til en renholdshverdag, kan vi se for oss at noen av de enkleste oppgavene fremover vil bli fjernet fra renholderen, såfremt oppgavene kan tas av roboter.

– Dette gir mulighet for at vi selv kan være litt mer tilstede. Kanskje kan du også bruke den ekstra tiden på være litt mer karismatisk?

Dette er helt klart et tema i seg selv, men Christian Eek-Jensen gir tre enkle råd, som du bør følge hver gang du skal innlede en samtale med en annen person:

1. Rett deg opp.
2. Smil, så smiler verden tilbake
3. Legg bort mobiltelefonen.



Det er resultatet som teller



Mange spør seg i dag om det skal være frekvensstyrt eller behovsprøvd renhold. Geir Aker er av en annen oppfatning.

— Det er ikke aktiviteten vask vi er ute etter, det er resultatet reint! Aker er nok bedre kjent som «Fenriken» i TV2s serie Kompani Lauritzen, og sistnevntes innsats for å få ulike folk til å bli den beste versjonen av seg selv. Kan også ledere bli en bedre versjon av seg selv? Under Bygg Ren Verdi snakket iallfall Aker om ledelse og tydelig kommunikasjon.

- Utydelig språk gir opphav til mange problemer i dagens samfunn. Alle vet at det er forskjell på ord som tenker, føler, mener, synes, tror og opplever. Men hvis du bruker ordene til gal tid, kan kommunikasjonen bli utydelig.
- Han trekker fram ordet «føle» som et eksempel:
- Føler du at det er rotete hjemme på kjøkkenbenken?
- Nei, du føler ikke det! Med mindre du faktisk er svaksynt og må føle deg fram til at det står objekter oppå benken, så er det feil å bruke ordet «føle». Vi andre kan synes, mene eller tro noe om kjøkkenbenken, men ikke føle.
- Et poeng med å si at du «føler» om kjøkkenbenken, er at ingen kan angripe deg for det. Det er jo en følelse! Når jeg bruker språket på en slik måte, blir språket utydelig. Du klarer ikke å få øye på det jeg mener.

Geir Aker harselerte med ordet «utfor-

dringer», som alle visstnok har mye av i dag. Selv foretrekker han «problem». Sistnevnte har et tydelig motstykke i ordet «løsning». Dermed signaliseres det at det faktisk finnes en løsning. Man kan diskutere en sak, sette seg mål, spikre tidsfrister og løse den.

Motstykket til ordet «utfordring» er mye vanskeligere å finne i ordforrådet. Det hele blir ullent. Kanskje er det slik at mange tyr til ordet «utfordring» når de egentlig ikke har lyst til å gjøre noe som helst med problemet.

Han trekker fram et mye annet brukt/misbrukt uttrykk, nemlig «å legge seg flat». Det brukes iblant av ledere og politikere som har tabbet seg ut. «Fenriken» legger seg paddeflat på magen på scenen, og spør retorisk:

- Er det mulig å lede noen som helst her nede fra? Selvsagt ikke! Du må stå oppreist og rakrygget, selv om det kan gjøre vondt. Jeg vil ikke ha en leder som legger seg flat. Jeg vil heller høre en leder si «Jeg har gjort feil. De opplysningene jeg hadde da jeg tok en avgjørelse, gjorde at avgjørelsen ikke ble god. Jeg vil si unnskyld for at vi har det vanskelig nå.»

Geir Aker gir også et annet innspill, denne gang ikke til ledere, men til medarbeidere:

- Hvis du har lyst til å ha en god leder, kan du selv bidra. Si hvordan du ønsker å ledes. Det er et vel så stort ansvar å skulle ledes som å lede.

Hvordan bli etterpåklok i forkant?

Renholdsbransjen har mange utfordringer. Ett av dem er å vinne anbud.

Kolbjørn Jensen fra selskapet @Vekst stilte spørsmål ved hva som gjør at noen spander 800 000 kroner på en bil.

- Strengt tatt kan du få den grunnleggende egenskapen, fire hjul, for langt mindre penger, sier han.

- Poenget er at man også kjøper en følelse. Det er et tankekors at mange i renholdsbransjen er dårlige på å selge inn følelsen av et godt renhold.

Han stiller et spørsmål til ettertanke: Hvordan markedsfører din bedrift verdien av ansatte med et fagbrev?

Jensen minner om at det innenfor ser-

vice finnes tre kvaliteter: Den ene er den kvaliteten kunden oppfatter i kjøpssammenheng, en annen er bedriftens image og profil, mens den tredje er kvaliteten på selve leveransen.

Det forholder seg tilsvarende når bedriften skal søke etter nye medarbeidere.

- Når dere skal ansette folk, fisker dere i den samme bollen. Det er tungt å få tak i nye fagarbeidere. De som lykkes best med ansettelser, er der den lokale ledelsen er tidlig «på» i prosessen, mener han.

- Det er en hårfin forskjell på å velge og vrake, og det å kunne velge blant vrakene. Har du overhodet en onboarding-plan, spør Jensen?



Alle tok i et tak

— Da Norge stengte ned, fikk vi en opplevelse av kaos. På torsdagen spurte vi oss hvem som kommer på jobb på fredag.

— Deretter skjedde det veldig mye veldig fort på sykehuset. Vi skulle rigge oss for å ta i mot 150 koronapasierter og det ble etablert et koronamottak. Men hvem kunne rengjøre det, og hvem hadde lyst til å rengjøre det?

— Midt oppe i all usikkerheten visste vi at vi er gode på å bryte smitteveier. Det ga en ekstra trygghet.



En yrkesgruppe som har vært helt vesentlig under pandemien, er renholdere i helsevesenet. Mari Antonsen Røed jobber ved Sykehuset i Vestfold, der hun er fagansvarlig i Tekstil- og renholdsavdelingen.

— Etter et par uker gikk vi over til en mer forutsigbar beredskapsplan. Vi så at vi raskt fikk fleksible renholdere som ønsket å ta i et tak der det trengtes, også på tvers av avdelinger. Vi merket at andre fagfelt lente seg på vår ekspertise, og vi fikk utarbeidet en beredskapsplan i vårt verktøy CleanPilot.

Etter hvert fikk sykehuset både en andre og tredje smittebølge. For renholderne var denne mer kaotisk enn den første. Hele klasser og barnehager kunne nå bli satt i karantene, slik at det alltid var uvisst om en barneforelder kunne komme på jobb. Dessuten gjaldt det ulike regler for ansatte fra ulike kommuner.

— Vi har heldigvis ikke hatt behov for å iverksette noen beredskapsplan, og heller ikke hatt smitte blant våre renholdere, sier hun.

Mange utfordringer ligger foran oss

Etter at pandemirestriksjonene ble fjernet, gjenstår det å finne riktig balanse mellom hjem og kontor.

— Da mars 2020 kom, satt alle og skrek etter antibac. Vi forsøkte å lese oss opp på FHI's anbefalinger. Er det smitte på telefoner, stål, dørhåndtak?

Lise Thun, FM-manager i rådgivningsselskapet Rambøll, forteller at hjemmekontor raskt ble etablert. Enkelte kontorer ble nedskalert, mens andre ble stengt helt ned.

— Vi fikk utført en del periodisk renhold, som å vaske ned toalettrom og rengjøre tepper, for å sikre arbeidsplasser når vi kom tilbake til en ny hverdag.

— I september 2021 måtte vi erkjenne at mange liker seg så godt med hjemmekontor at vi sliter med å få dem tilbake. Derfor har vi innført aktivitetsbaserte arbeidsplasser på de kontorer der det er mulig.

Ansatte kan nå jobbe inntil to dager i uken hjemme, og det er ellers laget retningslinjer for hjemmekontor.



— Vi vet ikke hvordan dette vil påvirke bedriftskulturen, så vi må hele tiden evaluere, sier Thun.

Kunne trygge kundene

Begrepet «skrekkblandet fryd» fikk en ny betydning da Norge stengte ned 12. mars. Østlandske Rengjøring AS er et gammelt familieselskap fra 1964. Da Mona Dehli kom inn som adm.dir. fikk hun satt i gang en omstillingsprosess for å snu en anstrengt økonomi. Denne omstillingen var fremdeles i gang da pandemien kom.

— Det var både plutselige og mer gradvise erfaringer. Jeg var heldig ved at jeg hadde sittet i store, børsnoterte selskaper, som hadde beredskapsplaner. Vi laget noe tilsvarende. Flere av våre kunder er store, samfunnskritiske virksomheter, nå kunne vi trygge både dem og oss selv. Dette ble veldig godt mottatt.

— Midt oppi dette opplevde bedriften at

flere kunder trakk force majeure-kortet. Sammen med NHO Service og Handel kunne vi imidlertid si at dette ikke var tiden for å trappe ned på renholdet, men heller det motsatte.

— Hva har vi så lært? Først og fremst det kontinuerlige behovet for å trygge ansatte, både gjennom kurs og den erfaringen de fikk ute på renholdsopptrene. Vi sendte også ut ukentlig informasjon på SMS, e-post og hyppige nettmøter.

— To andre viktige lærdommer er at både vi i ledelsen og de ytterste ledd har stått sammen, og at det er viktig å ha oppdaterte planer. For når det smeller, er det for sent.



Følte på ensomheten

Selv om pandemien ga rensholdere et løft, hadde nedstengningene en høy personlig kostnad.



– For oss er våre ansatte våre superhelter. Det er de som står i front. Dette er ikke alltid like lett, sier Navdeep Kumar, som er konsernsjef i Conluo Facility Services AS.

– En av de som virkelig fikk kjenne dette, er Aissha, som kom til oss gjennom NAV. Hun ble kåret til årets medarbeider. Da Norge ble stengt ned, måtte mange av våre ansatte utføre sin jobb før eller etter arbeidstid. Over natten mistet de sitt kontaktnett.

– Seks måneder etter fikk vi en bekymringsmelding rundt Aissha. Hun titter i gulvet. Nektet å motta hjelp. I noen kulturer er psykisk helse tabubelagt. Men avdelingsleder ville ikke gi seg. Til slutt fikk vi henne til ukentlige møter. Det hun trengte, var et sosialt nettverk.

Beholdt alle ansatte

Klarte å opprettholde fasilitetsstyringen fra hjemmekontor.

Gunda Djupvik er seniorrådgiver for kontraktstyring FM, i Arbeids- og velferdsdirektoratet. Da landet stengte ned, oppdaget de at de overraskende nok ikke ble betraktet som samfunnskritiske.

– Hvis alle NAV-kontorene i Norge stenger fordi vi ikke er sikre på at renholdet er skikkelig, er ikke det ganske kritisk? Heldigvis ble vi snart betraktet som samfunnskritiske.

Hun beretter at de året før hadde begynt å gjøre seg kjent med verktøyet Office 365. Nå så de god nytte av det.

– NAV er spredt på 519 adresser i Norge, og på alle foregår det både renhold og fasilitetsstyring. Vi laget en Teams-gruppe og fikk spredt ulike budskap rundt fasilitetsstyring på denne måten. Under nedstengningene kunne vi løse mange ting fra hjem-



mekontor. Det gjorde at vi var superproduktive.

NAV valgte dessuten å beholde alle renholderne sine, de ble bare satt til litt andre rengjøringsoppdrag.

– Også alle kantinearbeiderne ble beholdt. Det gjør at vi nå er helt oppe og stå, vi har ingen mangel på kokker.



ROBUST VASKEMASKIN TIL MOPPER OG ANDRE TUNGE VASKEOPPGAVER

INDUSTRIAL
BY DESIGN

Maskinene er **driftsikre** og gir optimale vaskeresultater, redusert vann- og strømforbruk og de er enkle å betjene.

- Moppepakke størrelse 6-28 kg.
- Sokkel med innebygget lokasse i samme størrelse som maskinen.
- Lokassen rengjøres enkelt i front.
- Øko program, lavt strøm- og vannforbruk.
- Klargjort for såpeanlegg.
- Stor døråpning.



IPSO har utviklet spesielle løsninger som sikrer optimalt rengjøringsresultat kombinert med minimale tekniske problemer

Proff Birkelandsvei 27B, 1081 Oslo

Tel: 22 79 33 00

ken-no@ken.no

www.ken.no