



CityMaid
- GIR DEG TID

ÅRSRAPPORT 2018

Vårt bidrag til samfunn og miljø.
CityMaid - gir deg tid!

INNHold

05

INNLEDNING

09

GRØNT FOKUS

14

SAMFUNNSNYTTE

18

SAMFUNNSANSVAR

A photograph of two young women walking outdoors, laughing and looking at each other. The woman on the left has long blonde hair and is wearing a dark grey crop top and a patterned skirt. The woman on the right has red hair in a braid and is wearing a dark cardigan over a grey lace-trimmed top. They are both smiling broadly. The background is a blurred outdoor setting with stone walls.

CITYMAID GIR DEG TID

CityMaid Hjemmeservice ble etablert i 1987 som Norges første innen hjemmeservice og omsorgstjenester. Forretningsideen er basert på et konsept videreutviklet fra etablert virksomhet i USA og Canada. Rengjøring i private hjem, samt små og mellomstore bedrifter, utgjør i dag en vesentlig del av konseptet.

Vi har kontorer på Jessheim, Oslo, Østfold, Stavanger, Bergen, Drammen og Trondheim.

INNLEDNING

"Et rent hjem med en ren samvittighet gir en god følelse!"

Fotograf: Christian Wangberg

Vi gir deg tid og en enklere hverdag

Av: Hanne Nordhagen, Daglig leder hos CityMaid

2018 har vært et begivenhetsrikt år for CityMaid. Det er skapt mange gode kundeopplevelser, vi fortsetter å vokse, vi er mer tilgjengelige og høy kvalitet skal synes i alle ledd. Vi er vårt ansvar bevisst, og er stolte over å være miljøfyrtårnsertifisert. Vi hjelper våre kunder i hverdagen, og sørger for likestilling i hjemmet! Tiden er forbi med mor hjemmeværende for å passe hus og familie.

Vi skaper gode kundeopplevelser og en enklere hverdag

Vår misjon er enkel: vi gir deg tid og en enklere hverdag. Dette har våre kunder erfart i over 30 år og vi er i dag Norges største og ledende selskap innenfor privat renhold.

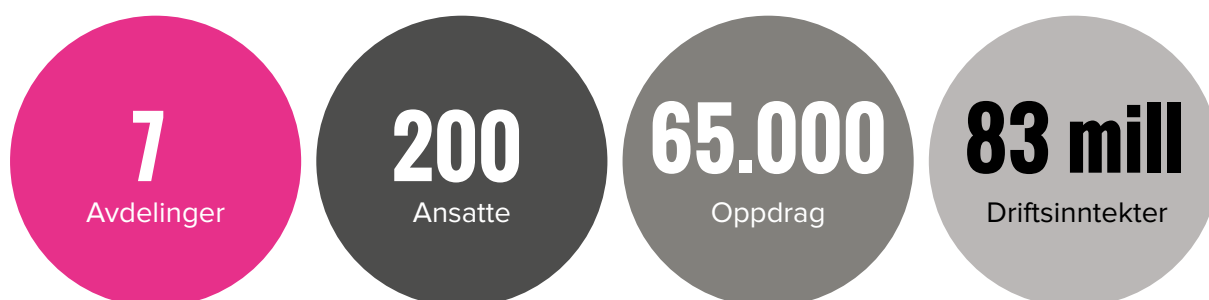
Våre servicemedarbeidere gjør en fantastisk jobb hver eneste dag, og er den viktigste årsaken til vår posisjon i markedet. Det hjelper lite med verdens beste systemer dersom kvaliteten på arbeidet vi utfører ikke er en markedsleder verdig. At mange kunder er fornøyd med oss, har vi fått bekreftet gjennom årets kundeundersøkelse og en rekord høy score på total kundetilfredshet. En stor takk til alle mine kollegaer enten jobben gjøres i hjemmet eller i administrasjonen. Alle bidrag er like viktig for å skape gode kundeopplevelser og en enklere hverdag for de mange menneskene.

Effektive og gode systemer gir tilgjengelighet og rask respons

Vi skal levere vask i verdensklasse og det krever mye av oss alle. Effektive og gode systemer skal sørge for at alle våre kunder opplever mer fritid, mindre stress og en mer behagelig hverdag. Våre spenstige mål innebærer også fullt fokus på utvikling. Effektive systemer og gode verktøy vil være et viktig konkurransefortrinn også de neste årene. Kunder vil ha tilgjengelighet og rask respons, og vi skal sørge for den beste kundeopplevelsen også i digitale kanaler.

I tillegg til å løse hverdagens utfordringer, bidrar vi til å skape trygge arbeidsplasser i en voksende tjenestenæring. I en tøff bransje med et stort svart marked, skal vi som selskap bidra til at AS Norge går rundt. Vi tror på den tradisjonelle arbeidsgiver – arbeidstaker formen, og betaler skatter og avgifter med den største selvfølge. Det koster å forvalte et samfunn videre med strenge regler og forpliktelser. Et rent hjem med en ren samvittighet gir en god følelse!

Jeg er superstolt av vårt engasjement på alle områder, og gleder meg til å jobbe videre med alle våre store og små prosjekter fremover!



CITYMAIDS DIGITALE REISE

Av: Vibeke Scavenius, Digital markedsfører hos CityMaid

Da eventyret til CityMaid startet i 1987 ble gründerne inspirert av lignende selskaper i USA, og tok ideen med seg hjem til Norge. På den tiden ble bestillinger tatt imot pr. telefon og nedtegnet med penn og papir på ordreblokker med sju gjennomslag. Siden gikk vi til innkjøp av både telefaks og EDB-maskiner. Det funket det også – den gangen – men veldig godt at det har utviklet seg videre.

Ny teknologi

Med riktig kunnskap om faget, rett fokus og solid innsats er CityMaid i dag en anerkjent og kjent markedsleder innenfor renhold i private hjem. Men selv om vi lever av å levere en praktisk tjeneste utført av menneskehender – måtte også vi henge med i utviklingen. Derfor følger vi med i tiden, bruker ny teknologi og lar oss digitalisere.

i 2016 var debatten om delingsøkonomien veldig i vinden og vi fikk nye konkurrenter i formidlingsselskaper samt diverse vaskehjelp-apper. Vi lanserte derfor ny webside med ny blogg hvor vi delte vaskerelaterte tips. Men den aller største konkurrenten vår har vært og er det svarte markedet. Denne konkurransen er med på å skjerpe og videreutvikle oss og på mange måter er dette «adapt or die». Dette ble derfor startskuddet for å digitalisere oss ytterligere.

En bestillingsløsning gjør det enklere for kunden å bestille

Vi ønsket å gjøre det enda enklere for våre kunder med en digital bestillingsløsning. Og det er ingen tilfeldighet at denne ble lansert samme år som CityMaid fyllte hele 30 år. Vi syntes det var en flott markering av 30-årsjubilanten.

Når vi skriver desember 2018 har vi allerede lansert 4 oppdateringer av løsningen for å gjøre den best mulig for både kunder og drift. Det er ikke slik at når en løsning er lansert, så er den ferdig. Dette er en kontinuerlig prosess og vi vil hele tiden utvikle løsningen videre for at den skal følge med i tiden og hjelpe våre kunder i bestillingsprosessen.

Chat

Da vi i april lanserte chat på websiden, visste vi ikke at den skulle ta av på en slik måte den faktisk har gjort. Personlig service, vår lette og hyggelige tone samt at du får hjelp raskt - gjør kunden trygg og sørger for høy konverteringsgrad. Kundene setter virkelig pris på å få snakke med noen der og da - derfor tar vi tak i en samtale innen 1 min.

Reisen videre i 2019

I 2019 vil vi fortsette vår digitale reise - med bl.a. å lansere vårt samarbeid med Unloc og deres digitale nøkler samt å prøve nye veier innenfor markedsføring - nemlig automasjon.

Vi gleder oss og ønsker 2019 hjertelig velkommen!

INNLEDNING

"CityMaid er ikke kun opptatt av å følge med i tiden bare fordi alle andre gjør det - vi synes også det er gøy å prøve nye ting"

GRØNT FOKUS

**"Ingen kan gjøre alt, men alle kan gjøre litt.
Klima er vårt felles ansvar."**

REISEN TIL MILJØFYRTÅRN!

Av: Line Mercedes Åramnes, Leder Kvalitet og Opplæring

Når du leser dette er det over ett år siden CityMaid startet sin miljøreise. Og for en reise det har vært! Det hele startet en kald vårdag inne på Scandic hotell- Solli plass. I sofaen ved resepsjonen møtte vi en høy blond kvinne med navn Ann-Kristin Fossum. Ann-Kristin fengslet oss med sitt engasjement, og business syn på miljø. Hun forklarte med iver hvordan fokus på valgene vi gjør i hverdagen påvirker kloden både i dag og i morgen. Visste du for eksempel at ett bananskall kan transportere en buss over 90 meter? Kaffegrut og annet kan både brukes til biogass, og næringsrik gjødsel som bøndene kan dyrke næringsrik mat med. På mange måter handler bærekraft om å handle smart, og om å være et forbilde for andre.

Fått miljøarbeidet «under huden»

Etter at valget var tatt gikk vi i gang med jobbingen. La meg si det slik, dette er ingen "one woman show". Tallene miljøfyrtårn etterspør er på kryss og tvers av organisasjonen. Du går inn i både CEO, CFO og mange andre ledes innerste skattekammer, og om ikke det er nok, stiller du spørsmål til etablerte "sannheter". Skal du lykkes gjør du lurt i å gå inn med en raus dose ydmykhet. Resultatet er tverrfaglig informasjon og felles involvering. Miljøarbeidet kommer "under huden" på folk gjennom aktivitetene de gjør hver dag. Vi gikk på mange måter fra individuell kunnskap til felles kompetanse.

Når hovedkontoret og pilot avdeling var sertifisert, startet arbeidet med å sertifisere hvert enkelt distriktskontor. Om du tenker at dette kanskje er "smør på flesk" vil jeg si at det er tvert om. De punktene hovedkontoret er ansvarlig for, slipper hver avdeling å dokumentere. Men oppgavene vi skal løse sammen, jobbes ut både sentralt og lokalt på hvert enkelt kontor. Denne prosessen har vært svært matnyttig. Ikke bare har vi blitt gode på bruk av skype, og annen digital kommunikasjon, men det skjer noe når du setter engasjerte mennesker sammen om en felles oppgave. Resultatet er enda bedre rutiner, maler og materiale enn det vi startet med.

Smartere og mer miljøvennlig kjøring

Miljøarbeidet gir deg også nye «briller» på fokusområder du allerede jobber med. Ett eksempel er kjøreavstander. Ved lange avstander utsetter vi menneskene våre for stress knyttet til levering av tjenesten til riktig tid. Dette er fortsatt viktig for oss, men gjennom miljøarbeidet måler vi samme lengde opp mot totalt kjørte kilometer og forbruk pr mil. Vi vet at hver kilometer teller, og om vi skal nå målene våre med mindre transportbelastning pr oppdrag må vi engasjere både medarbeidere og kunder i arbeidet. I løpet av ett år kan vi da sitte igjen med en renere luft og mindre køer fordi vi har løst utfordringene smartere. Det er ett av våre små bidrag.

Bidra til en renere klode

Kanskje sitter du nå og tenker dette er jo kjempefint, men virker det i praksis? Her kommer ett av mange lykkepunkt innen miljøarbeid: Under budsjettmøte 2018 snakket jeg med vår distriktsleder Wioletta i Trondheim angående Trondheims plan mot sertifisering. Underveis spiller Rita fra Stavanger inn: "Vet du Wioletta, med en gang kan det virke veldig mye, men jeg må si det var kjempekjekt, og svært nyttig". Det er i disse øyeblikkene jeg vet vi har lykkes, vi har omskapt kunnskap til handling. Jeg kan derfor med stor stolthet si at en vask fra CityMaid, er grønnere, renere og mer fokusert i dag enn for ett år siden.

Velger du vask fra CityMaid, bidrar du litt til en litt renere klode <3

CITYMAID ER MILJØFYRTÅRN!

Miljøfyrtårn er en nasjonal sertifiseringsordning rettet mot små og mellomstore bedrifter, både i privat og offentlig sektor, som ønsker et synlig bevis på sitt miljøengasjement. Miljøfyrtårn er Norges mest brukte sertifikat for virksomheter som vil dokumentere sin miljøinnsats og vise samfunnsansvar. Sertifikatet er anerkjent av myndighetene ved offentlige innkjøp.

Vi er veldig stolte over at CityMaid er sertifisert Miljøfyrtårnbedrift!

I første omgang var det hovedkontoret som ble sertifisert – deretter er alle våre avdelinger sertifiserte i løpet av 2018.

Målet med sertifiseringen er at CityMaid får et bedre arbeidsmiljø, lavere sykefravær og å redusere miljøbelastningen. Dette gjør vi ved å systematisere og effektivisere miljøhensynet i bedriften.

Miljøfyrtårn har tilpassede krav for ulike bransjer og sertifikatet tildeles etter en uavhengig vurdering. CityMaid må levere årlige miljørapporter og hvert tredje år skal virksomheten resertifiseres.

Vi må oppfylle krav til arbeidsmiljø, miljøvennlige innkjøp, avfallshåndtering, energisparing og transportplanlegging. Som Miljøfyrtårn utnytter vi ressursene godt, forurensner lite og setter et mindre økologisk fotavtrykk enn andre i samme bransje.



Helt konkret har vi gjort følgende miljøtiltak:

- Fokus på å velge miljøvennlige produkter – som eu-blomstmerkede rengjøringsmidler
- Da sparer vi både miljøet og skaper gode arbeidsforhold for våre servicemedarbeidere
- CityMaid bruker minst mulig såpe ved vask. Vann og mikrofiber er det som brukes mest på gulv, bord osv. Vi bruker såpe på bad, kjøkken og der det er olje- og fettsøl.
- Vi har innført kildesortering på hovedkontor og på avd. Drammen – dette skal innføres på alle avdelinger etterhvert
- Energiforbruk måles og reduseres der det er mulig
- Bedre og mer effektive kjøreruter til kundene – minsker kjøretiden og forurensning. Kjøpt inn 2 stk. EL-biler til bruk i Oslo.
- Kun velge Miljøfyrtårnsertifiserte leverandører

Vi ser på det å være Miljøfyrtårnsertifiserte som et fortrinn fremfor andre bedrifter i samme bransje. Vi er stolte av å være et miljøfyrtårn og anbefaler alle bedrifter å gjøre sin bedrift godkjent for Miljøfyrtårnsertifisering.

GRØNT FOKUS



GRØNT FOKUS



VÅRE RENGJØRINGSMIDLER

Produktene vi bruker er merket med EU-blomst eller EU Ecolabel. Merket fungerer på samme måte som Svanemerket. Produsentene må dokumentere at produktene tilfredsstillende en rekke strenge helse- og miljøkrav.

EU Ecolabel fremmer Europas overgang til en sirkulær økonomi, hvor materialer holder seg i en sirkel, så nye produkter starter når gamle slutter. Dette får produsenter til å produsere varer som:

Fremmer grønn innovasjon og bærekraftig industri
Generer mindre avfall og CO2 når de er laget og brukt
Bruker energi, vann og råvarer mer klokt
Varer lenger og er lettere å reparere
Er lettere å resirkulere
For eksempel bruker noen malingstyper nå olje fra alger som et lavkarbonalternativ til tradisjonell petroleumbasert olje.

Takket være etikettens gjennomsiktige kriterier, kan forbrukere ta ansvarlige valg samtidig som man støtter grønn innovasjon og arbeidsplasser.

Til daglig fast renhold hos kunder bruker CityMaid følgende produkter:

- Vitoren Eco er et nøytralt daglig rengjøringsmiddel uten parfyme, til bruk på alle harde flater som tåler vann
- Vitospeed Eco er et alkalisk grovrengjøringsmiddel uten parfyme, til bruk på alle harde flater som tåler vann. Benyttes for svært skitne overflater og til fettfjerning på kjøkken.
- Proline toalettrens eco er et svanemerket rengjøringsmiddel for toaletter og urinaler. Gir et hygienisk rent toalett.
- Enviro Sanitær er et høykonsentrert miljømerket sanitærmiddel for harde overflater som gulv, vegg, servanter, toaletter og våtrom. Biologisk lett nedbrytbar og gir ingen VOC utslipp og ingen korrosjon. En unik formel som fjerner både kalk, rust, irr samt såpe og hudfett.

Alle produktene er miljømerket med EU-blomsten!



Vi SKAPER TRYGGE ARBEIDSPLASSE

Våre medarbeidere er fast ansatt hos oss. De er vårt ansvar. Vi har intervjuet dem, sjekket referanser og gitt de teoretisk og praktisk opplæring. Vi har tett kontakt og oppfølging.

CityMaid har ca. 200 ansatte hvor majoriteten er servicemedarbeidere som vasker hjemme hos kundene. Mange av servicemedarbeiderne kommer fra land som f.eks. Litauen eller Polen. De må kunne gjøre seg forstått på norsk eller engelsk – resten får de opplæring i via vår CityMaidsskole.

Mange bruker jobben hos oss som et springbrett til å komme seg videre i arbeidslivet – noe vi er stolte av å kunne bidra til. Vi liker å si at vi driver med sosial jumping og ikke sosial dumping.

Vi sørger for at våre ansatte har trygge arbeidsplasser og at de får en grundig opplæring i renholdsfaget både teoretisk og praktisk. I tillegg får de:

- Tariffønn
- Lønn under sykdom
- Feriepenger
- Pensjonspoeng
- Rett til dagpenger ved arbeidsledighet
- Arbeidsulykkesforsikring
- Uniform og bil

Hvorfor skal du velge hvit og ikke svart vaskehjelp?

Har du først råd til å ha vaskehjelp, bør du selvfølgelig velge en som vasker hvitt. For skal du først kjøpe en tjeneste i hjemmet bør du ikke bidra til sosial dumping. Det er nettopp det du gjør ved å kjøpe svarte tjenester.

De færreste tenker kanskje på at de frarøver renholdere grunnleggende rettigheter i arbeidslivet når de velger å kjøpe svarte tjenester. Vaskehjelpen mister nemlig viktige rettigheter og et sikkerhetsnett som du selv tar for gitt.

Tenk deg at du ikke vet hvor lang arbeidsdagen din blir, eller om du har en jobb neste uke eller ikke. I tillegg til å være ulovlig og umoralsk kan svart arbeid få store økonomiske og andre konsekvenser for arbeidstakeren. De får blant annet ingen lønn under sykdom, ingen feriepenger og heller ingen pensjonspoeng.

Få ren samvittighet med lovlig vaskehjelp – da hjelper du oss med å beholde trygge arbeidsplasser for våre servicemedarbeidere.

SAMFUNNSNYTTE

Vårt bidrag til samfunnet :

200

trygge
arbeidsplasser

Ivaretar

mennesket med
gode lønns- og
arbeidsvilkår

Bidrar med

Skatter og
avgifter til
felleskassen

Du får

Ren samvittighet
med hvit
vaskehjelp

SAMFUNNSNYTTE

A woman with blonde hair tied back, wearing glasses and a dark blue t-shirt, is leaning over a white sink in a bathroom. She is using a red cloth to clean the sink. A window with a white frame is visible in the background, showing a view of a brick building. The sink has a silver faucet and a silver soap dispenser. A wooden towel rack is visible in the foreground.

**OFFENTLIG
GODKJENT
RENHOLDSBEDRIFT**

GODKJENT RENHOLDSBEDRIFT

Fra 1. juli 2018 er det ulovlig for også privatpersoner å leie/kjøre vaskehjelp som ikke er godkjent i renholdsregisteret hos Arbeidstilsynet. Fra før er det forbudt for bedrifter å kjøpe renhold fra firma som ikke er godkjent.

Alle virksomheter som driver renhold skal være offentlig godkjent renholdsbedrift fra Arbeidstilsynet for å kunne drive lovlig, og alle arbeidstakere i godkjente renholdsvirksomheter skal bære HMS-kort på jobben.

Bestillere av renholdstjenester skal ha rutine for å undersøke, og om nødvendig følge opp, at renholdsvirksomheten de bruker etterlever allmenngjøringsforskriften.

Renholdsbransjen har store utfordringer når det gjelder lønns- og arbeidsvilkår, HMS-standarder og arbeidstid. Dette viser både Arbeidstilsynets erfaringer fra satsingen i renholdsbransjen fra 2013 – 2017, Arbeidstilsynets analyser av arbeidsmiljø- og helsetilstanden, samt relevant forskning om bransjen.

Renholdsbransjen er dessverre blant annet preget av lav organisasjonsgrad, uoversiktlig organisering, utstrakt bruk av underleverandører og høyt innslag av utenlandske arbeidstakere og arbeidsgivere.

Deler av bransjen omfatter useriøse og til dels kriminelle aktører der utenlandsk arbeidskraft arbeider under ulovlige og uverdige lønns- og arbeidsvilkår.

CityMaid Hjemmerservice er selvfølgelig godkjent renholdsbedrift!

Vi er en seriøs aktør som har holdt på i bransjen i over 30 år og vi betaler våre skatter og avgifter med den største selvfølgelighet. Vi bidrar til at AS Norge går rundt.

Våre medarbeidere er fast ansatt hos oss. De er vårt ansvar. Vi har intervjuet dem, sjekket referanser og gitt de teoretisk og praktisk opplæring. Vi har tett kontakt og oppfølging.

Alle våre ansatte har:

- Ansettelseskontrakt
- Lønn i henhold til tariff
- Lovpålagte forsikringer
- Uniform og id-kort

CITYMAID STØTTER SYKEHUSKLOVNENE

En tirsdag i februar hadde vi gleden av å gi bort kr 25.000,- til Sykehusklovnene for alle flyttevasker vi solgte i 2017!

Sykehusklovnene kan ikke gjøre noe med situasjonen til barn på sykehus, men opplevelsen av situasjonen kan de gjøre noe med. Daglig leder Nina Elisabeth Eidem hos Sykehusklovnene sier at kommunikasjonen klovnene har med barn og voksne skaper frisoner. Barnet kan ikke bestemme noe om sin egen situasjon, om prøver som må tas, når de skal tas osv – men de kan bestemme over sykehusklovnene. De kan bestemme om klovnene skal hoppe, danse, prate – eller ikke gjøre noen ting. På den måten kan barna føle at de kontroll over noe.

Lege Birgitte Solvang påpeker i sine studier blant annet at: Klovnene oppleves av de fleste som ufarlige og ikke-medisinske. De kommer fra leken og historiefortellingens verden. Det finnes dermed knapt noen andre i et sykehushverdag som kan nå så direkte inn i et barnesinn som en klovn.

Sykehusklovnene besøker barn og unge (0-18 år) på sengepostene ved flere av Norges sykehus. De har som mål å være på alle sykehus i Norge med sengeposter for barn innen 2024.

Vi synes Sykehusklovnene gjør en kjempeviktig jobb - som vi gjerne støtter
Vi er veldig glade for å kunne bidra til dette.

Klovner som jobber i par

Som CityMaids servicemedarbeidere jobber Klovnene også alltid i par. De bruker hverandre i kommunikasjonen med pasienten. Skuespillerne som er på jobb, går gjennom pasientlistene sammen med ansatte på de aktuelle avdelingene. Her skaper de små og store improviserte stunder med barn i alle aldre, deres foresatte og ansatte på sykehuset. Sammen er de to klovner et positivt forstyrrende element i sykehushverdagen med gode ringvirkninger til hele avdelingen.



SAMFUNNSANSVAR



Foto: Bjørg Hexeberg

SAMFUNNSANSVAR



CITYMAIDS BRILLEKAMPANJE

Hver mars måned har vi brillekampanje hos våre faste kunder. Kundene legger frem sine gamle briller, og vi tar de med og leverer de til Interoptik.

Hos Interoptik tar de imot dine gamle briller og sørger for at de igjen kommer i bruk. Brillene blir sjekket og merket og deretter sendt til organisasjonen Vision for All. Vision for All er en humanitær organisasjon som bekjemper blindhet i u-land.

Vision for All reiser med optikere og hjelpemannskap til u-land som Peru, Guatemala og Eritrea. Med seg har de brillene og solbrillene som det norske folk har donert til organisasjonen.

Tenk så fantastisk det er at noen kan få et nytt syn på livet, komme i arbeid og hjelpe til i samfunnet med dine gamle briller!

Vi oppfordrer alle til å se i skuffer og skap og komme til Interoptik med gamle briller og solbriller. Sammen med VFA sørger de for at de får et nytt liv hos noen som trenger dem!

I 2018 samlet CityMaid inn over 300 brillepar!





www.citymaid.no | Tlf. 4000 6330 | post@citymaid.no