

# **Analyse af vaskeribranchen**

**September 2006**

# **Analyse af vaskeribranchen**

**September 2006**

**Udarbejdet for Serviceerhvervenes  
Efteruddannelsesudvalg**

# Indholdsfortegnelse

<b>1. Hovedresultater og anbefalinger.....</b>	<b>3</b>
1.1 Anbefalinger.....	6
<b>2. Indledning .....</b>	<b>7</b>
2.1 Rapportens opbygning .....	7
2.2 Datakilder.....	7
<b>3. Erhvervs- og beskæftigelsesstrukturen .....</b>	<b>9</b>
3.1 Erhvervsstrukturen .....	9
3.1.1 Den økonomiske vækst i branchen .....	10
3.2 Beskæftigelsesstrukturen .....	10
3.2.1 Køns- og aldersfordeling .....	11
3.2.2 Uddannelsesniveaueet blandt ansatte i vaskeribranchen .....	12
3.2.3 Etnicitet blandt de ansatte .....	14
3.2.4 Arbejdsfunktioner i branchen .....	15
3.3 Sammenfatning .....	16
<b>4. Arbejdsorganisering og kompetencekrav .....</b>	<b>17</b>
4.1 Vaskeribranchen.....	17
4.2 Vaskeriernes arbejdsfunktioner og organisering.....	18
4.2.1 Arbejdsorganisering.....	19
4.3 Kompetencekrav .....	21
<b>5. Kompetenceudvikling i branchen .....</b>	<b>24</b>
5.1 Tilrettelæggelse af kompetenceudvikling på vaskerierne .....	24
5.2 Brug af AMU-uddannelse.....	25
5.3 Barrierer for brug af formel uddannelse .....	26
5.4 Opmærksomhedspunkter i forhold til uddannelsesbrug .....	28
<b>6. Fremtidens udviklingstendenser inden for vaskeri.....</b>	<b>30</b>
6.1 Tilpasning til nye markeder .....	30
6.1.1 Øget udlicitering i den offentlige servicesektor.....	30
6.1.2 Privatkunder som en købestærk men uattraktiv kundegruppe.....	31
6.1.3 Nye behov fra erhvervskunder.....	31

6.1.4	Udvikling på tværs af kundegrupper .....	32
6.1.5	Øget internationalisering? .....	33
6.1.6	Nye markeders betydning for kompetencekrav .....	33
6.2	Teknologiudvikling .....	34
6.2.1	Automatisering af vaskeprocessen .....	35
6.2.2	Styring af logistik og processer .....	35
6.2.3	Nye tekstiler .....	36
6.2.4	Nye teknologiers betydning for kompetencekrav .....	38

# 1. Hovedresultater og anbefalinger

New Insight har analyseret kompetence- og uddannelsesbehovet i vaskeribranchen. Analysen fokuserer dels på de behov, som virksomhederne aktuelt peger på, dels på de eventuelle fremtidige behov som forandringer i virksomhedernes markeder og teknologianvendelse mv. kan afstedkomme.

Vaskeribranchen består af en række små og mellemstore vaskerier med to store vaskerier som de dominerende. Medarbejderne på vaskerierne er kendetegnet ved, at der er en overvægt af kvinder, som generelt har et lavere uddannelsesniveau end mændene og tilsvarende varetager opgaver, der kræver færre færdigheder. Dette har således skabt et meget kønsopdelt arbejdsmarked.

Medarbejderne er desuden karakteriseret ved en relativ høj gennemsnitsalder, og andelen af medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk er væsentlige højere end landsgennemsnittet.

Der er en række arbejdsfunktioner, der - på tværs af vaskerierne og uanset størrelse og arbejdsorganisering - er fælles for vaskerierne. Arbejdsfunktionerne i produktionen på vaskerierne er automatiseret i lidt varierende grad, men der er generelt introduceret ny teknologi, f.eks. chips til mærkning af tøjet i de fleste vaskerier. Generelt har denne udvikling betydet, at arbejdet i produktionen er dequalificeret (f.eks. ved at tekstilkendskab og proceskendskab i nogen grad er overflødiggjort for en stor del af medarbejderne), og at arbejdet er blevet mindre fysisk belastende.

De teknisk-faglige kompetencer, som virksomhederne peger på som vigtige for medarbejderne i produktionen, er, at de kan betjene de anvendte maskiner, herunder de IT-systemer, der kan være tilknyttet maskinerne, at de er bekendt med virksomhedens kvalitetsstandarder og eventuelt andre standarder, der anvendes (f.eks. i relation til hygiejne mv.). Et vist kendskab til vaskeprocessen og tekstiler er også ønskeligt - men ikke afgørende - for hovedparten af de ansatte.

Analysen viser, at vaskerierne i relation til medarbejderne i produktionen generelt vægter de almene og personlige kompetencer højere end de teknisk-faglige.

Vaskerierne stiller således generelt krav om, at medarbejderne behersker dansk og fremhæver bl.a. mødestabilitet, lyst til at arbejde på et vaskeri og evnen til at tilpasse sig arbejdsrutinerne som centrale personlige kompetencer, der er afgørende for at arbejde i vaskerierne.

Vigtigheden af de teknisk-faglige kompetencer er primært relateret til udvalgte eksperter – f.eks. vaskemesteren, der skal have et indgående kendskab til vaskeprocesser, kemikalier, tekstiler mv..

Kompetenceudviklingen i branchen sker via intern opkvalificering, leverandørkurser samt offentlig uddannelse. Analysen viser, at vaskerierne i høj grad tilrette-

lægger deres kompetenceudvikling som intern opkvalificering via sidemandsoplæring, brug af mentor og interne kurser, mens brugen af AMU-uddannelse er begrænset til udvalgte medarbejdere. Dette bekræftes også af data, der viser, at højst 4 pct. af medarbejderne i 2005 deltog i AMU-uddannelse<sup>1</sup>.

Overordnet set peger analysen ikke på, at der fremover vil opstå markante ændringer i kompetencekravene inden for branchen. Dog peger analysen på udviklingstendenser, der kan afstedkomme nye kompetencekrav, men virksomhederne har vanskeligt ved at vurdere, i hvilket omfang og inden for hvilken tidshorisont de eventuelt vil slå igennem. Blandt de deltagende virksomheder er der dog generelt enighed om, at basale IT-færdigheder på længere sigt vil være relevant for en større del af de beskæftigede.

Tilpasningen til nye markeder (f.eks. nye krav fra virksomhedskunder eller private personer som nyt kundesegment) vil give øget fokus på visse aspekter af arbejdsfunktionerne – særligt i relation til kvalitetsbevidsthed, logistik, sortering af vasketøjet og kundeservice. Markedsforandringerne vurderes ikke at resultere i radikale ændringer i kompetencekravene inden for en overskuelig tidshorisont, men der kan opstå behov for specifik opkvalificering af medarbejderne i relation til nye systemer og standarder mv..

Der vil ske en fortsat teknologisk udvikling inden for branchen primært i forhold til øget automatisering af arbejdsprocessen og i forhold til udviklingen af nye tekstiler. Introduktionen af ny teknologi medfører krav om, at medarbejderne løbende får opdateret deres kendskab til betjening af de maskiner, der vil blive anvendt i branchen, men overordnet vurderes det, at ændringerne ikke vil have en radikal betydning for kompetencekravene til medarbejderne.

Introduktionen af nye tekstiler vil også have betydning for kompetencekravene i branchen. Virksomhederne vurderer, at de nye tekstilformer fortsat vil kunne blive behandlet inden for de eksisterende rammer. Der skal således udvikles nye vaskeprocesser og eventuelt nye efterbehandlingsprocesser, men de nye tekstiltyper vil grundlæggende kunne blive behandlet som alle andre typer af tekstiler. Hermed vil de ikke afstedkomme væsentlige nye krav til medarbejderne i vaskerierne.

I forhold til det offentlige udbud af uddannelse viser analysen, at der blandt de virksomheder, der indgår i denne analyse, generelt er tilfredshed med indholdet af det eksisterende udbud. Der er ikke faglige områder, hvor der mangler et offentligt udbud, og det faglige niveau på det offentlige udbud vurderes generelt som passende.

Denne konklusion skal ses i lyset af, at flere af vaskerierne tilsyneladende ikke har et indgående kendskab til det konkrete udbud af AMU-uddannelse. Fælles for flere af vaskerierne, der har deltaget i denne analyse, er ligeledes, at deres kend-

---

<sup>1</sup> Deltagelsen er målt i antal kursister. Den samme person kan godt have deltaget i flere kurser, hvorfor de 4% er et maksimum for andelen af de beskæftigede i branchen, der har deltaget i AMU.

skab til afholdelsesformerne er begrænset. Der er flere vaskerier, der f.eks. ikke er klar over mulighederne for virksomhedsforlagt uddannelse.

Virksomhederne kan kun vanskeligt pege på andre områder, som de mener, at AMU skal uddannelsesdække i fremtiden, hvilket i høj grad skyldes den meget kraftige vægt, som virksomhederne tillægger den interne læring. De nye kompetencekrav, som virksomhederne står over for, finder de generelt, at de kan klare ved brug af den interne læring, som de praktiserer så udbredt i dag. Blandt de deltagende virksomheder er der dog generelt enighed om, at den offentlige uddannelse også i fremtiden skal være til rådighed til at sikre en faglig opkvalificering af udvalgte nøglemedarbejdere.

Der er en række barrierer for en mere omfattende brug af det eksisterende AMU-udbud.

Ledelsen på vaskerierne peger på, at medarbejderne generelt ikke er ret motiverede for uddannelse, og at medarbejdernes kendskab til uddannelsesudbudet er meget begrænset. Ledelsen er generelt selv opmærksomme på, at såfremt der skal ske øget brug af uddannelse, skal dette primært initieres fra ledelsen. Motivationen for at anvende uddannelse er tæt forbundet med udbyttet af uddannelsen både set fra ledelsens side og fra den enkelte medarbejders side. Da arbejdsorganiseringen og arbejdsfunktionerne i et vist omfang er med til at begrænse f.eks. jobudvidelsesmulighederne for medarbejderne, er incitamentet for brug af uddannelse i denne sammenhæng begrænset. Samtidig er ledelsen godt klar over, at det kan skabe forventninger om udvikling i jobbet og andre arbejdsopgaver, hvis medarbejderne sendes på efteruddannelse, og det er en forventning, der ikke altid kan honoreres.

Videre er der virksomheder, der peger på strukturelle barrierer for deltagelsen i AMU så som holdstørrelser, og at uddannelsesstedet ligger i Nordjylland, og som kun har begrænset kendskab til muligheden for f.eks. virksomhedsforlagt undervisning med deltagere fra forskellige virksomheder. Der er også virksomheder, der ikke ønsker at gøre brug af denne mulighed.

Analysen peger imidlertid på en række aspekter, som kan være med til på sigt at øge brugen af offentlig udbudt uddannelse. Disse aspekter er bl.a. relateret til branchens aldersstruktur, som medfører, at en relativ høj andel af medarbejderne inden for kort tid vil fratæde, hvorfor der kan ligge et udækket uddannelsesbehov her. Desuden kan vaskeriernes generelle problemer med at rekruttere medarbejdere generere et øget uddannelsesbehov, dels fordi der bliver behov for en almen opkvalificering af en ny medarbejdergruppe med færre kompetencer, dels fordi uddannelse på flere vaskerier nu og fremover vil indgå i vaskeriernes fastholdelsesstrategi.

## 1.1 anbefalinger

---

På baggrund af analysen og ovenstående hovedresultater har New Insight følgende anbefalinger til Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg.

Det anbefales, at udvalget fortsat arbejder for en udbredelse af kendskabet til de konkrete uddannelser på AMU-Nordjylland, idet der er flere vaskerier, som ikke er bekendt med indholdet i uddannelserne. I forlængelse heraf anbefales det også, at udvalget arbejder for, at vaskerierne bliver bekendte med afholdelsesformerne for AMU – herunder mulighederne for at gennemføre virksomhedsforlagte kurser, idet denne afholdelsesform må formodes at kunne være med til at udvide interessen for brug af AMU-uddannelse.

Analysen viser, at uddannelse ikke alle steder er en integreret del af virksomhedens dagsorden hverken set fra ledelsens side eller fra medarbejdernes side. Derfor anbefaler New Insight, at der fortsat gøres en indsats i forhold til at få italesat uddannelse på virksomhederne.

Endelig viser analysen, at der ikke aktuelt synes at være noget udækket uddannelsesbehov. Men vaskerierne giver udtryk for, at udviklingstendenserne på sigt kan medføre øgede kompetencekrav og dermed potentielt behov for offentlig uddannelse f.eks. inden for IT-systemer og –håndtering, kendskab til virksomhedsspecifikke programmer samt kundeservice. Således anbefaler New Insight, at SUS ikke på nuværende tidspunkt igangsætter nye uddannelser i AMU-regi, men at der fremover holdes tæt øje med udviklingen i branchen og de evt. nye kompetencekrav, der kunne opstå.

## 2. Indledning

Analysen af kompetencekravene i vaskeribranchen er igangsat af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg (SUS), og New Insight afdækker i analysen de aktuelle og fremtidige kompetencekrav i vaskeribranchen med fokus på uddannelsesbehov, -brug og -ønsker. Formålet med analysen er at bidrage med input til Efteruddannelsesudvalgets vurdering af det eksisterende uddannelsesudbud set i lyset af en begrænset – og dalende – uddannelsesdeltagelse, samt en usikkerhed om hvorvidt uddannelsesudbudet matcher de behov, som branchen har pt. og vil have fremover.

Undersøgelsen er udarbejdet af analytiker Mette Louise Pedersen, analytiker Mette Beck-Nielsen samt vicedirektør Finn Tidemand.

### 2.1 Rapportens opbygning

---

Rapporten er bygget op omkring fire centrale delelementer, som tilsammen giver et billede af vaskeribranchen nu og fremover med særlig fokus på uddannelsesbehovene og -kravene. I afsnit 3 analyseres erhvervs- og beskæftigelsesstrukturen i branchen set over tid. Her kortlægges omfanget af arbejdssteder og job samt gives en karakteristik af de beskæftigede i branchen. Fokus i afsnit 4 er på arbejdsfunktionerne og -organiseringen på vaskerierne og de afledte kompetencekrav, som det stiller til medarbejderne.

I afsnit 5 analyseres vaskeriernes kompetenceudviklingspraksis, herunder deres brug af offentlig uddannelse. Desuden kortlægges de eksisterende barrierer for uddannelse i branchen og vaskeriernes uddannelsesbehov beskrives. Analysen afsluttes i afsnit 6, hvor de fremtidige tendenser i branchen præsenteres. Med udgangspunkt i disse tendenser diskuteres eventuelle nye og ændrede uddannelsesbehov.

### 2.2 Datakilder

---

Analysen baseres på en kombination af flere forskellige datakilder, der tilsammen giver et nuanceret billede af de nuværende kompetencekrav og af udviklingen i vaskeribranchen. Herunder er de anvendte datakilder præsenteret.

Indledningsvist og i forbindelse med afdækningen af de fremtidige tendenser i branchen er der foretaget **et litteraturstudie**, hvor relevant materiale er blevet indsamlet og læst. Dette består bl.a. af artikler mv. fra virksomheder inden for branchen, nyhedsbreve og undersøgelser af teknologiske udviklingstendenser og -muligheder.

Via særkørsler fra Danmarks Statistik er der blevet udtrukket **registerdata**, som indgår i analysen af branchens erhvervs- og beskæftigelsesstruktur. Disse data afdækker udviklingen i antallet af arbejdspladser og job samt udviklingen og beskrivelse af de ansatte i branchen.

Endelig er der gennemført en række **interview** med repræsentanter fra virksomheder i branchen samt udvalgte ressourcepersoner herunder repræsentanter fra uddannelsesinstitutioner og det faglige udvalg. Interviewene har fokuseret på den nuværende situation i branchen mht. uddannelsesbrug, arbejdsorganisering, kompetencebehov mv. samt de fremtidige tendenser. Udvælgelsen af virksomhederne til interviewene er sket, så både store og små samt private og offentlige virksomheder er repræsenteret. Interviewene er typisk gennemført med en repræsentant fra vaskeriets ledelse, der har personaleansvaret.

### 3. Erhvervs- og beskæftigelsesstrukturen

I dette afsnit fokuseres på udviklingen i erhvervs- og beskæftigelsesstrukturen inden for vaskeribranchen. Erhvervs- og beskæftigelsesstrukturen afdækkes ved at analysere udviklingen i antallet af job, arbejdssteder, arbejdsstørrelse samt udviklingen i antal ansatte og ændringer i typen af ansatte. Analysen er med til at give et overordnet billede af udviklingen i branchen.

#### 3.1 Erhvervsstrukturen

I dette afsnit kortlægges erhvervsstrukturen i vaskeribranchen ud fra data om antallet af virksomheder, størrelsen på virksomhederne samt antal job. Ved at sammenligne data fra hhv. 1999 og 2004 afdækkes udviklingen i erhvervsstrukturen endvidere.

Som illustreret i tabellen herunder, var der i 2004 knap 3.500 job inden for vaskeribranchen fordelt på 124 virksomheder.

Arbejdsstørrelse (efter antal ansatte)	Antal virksomheder		Antal job i virksomhederne	
	1999	2004	1999	2004
1	33	19	33	19
2-4	29	24	78	61
5-9	15	16	100	108
10-19	15	15	198	217
20-49	34	25	1.124	829
50-99	24	15	1.670	1.032
100+	5	10	621	1.116
Fiktive	-	-	34	32
I alt	155	124	3.858	3.414

Kilde: Danmarks Statistik, særkørsel  
Fiktive arbejdssteder dækker over ansatte, der ikke arbejder på en af arbejdsgiverens registrerede arbejdssteder, men tager ud fra egen bopæl eller på flere forskellige arbejdssteder. De fiktive arbejdssteder indgår ikke i opgørelsen over arbejdssteder men i opgørelsen over antal job.

Tabellen viser, at antallet af virksomheder er faldet i perioden 1999-2004 med 20 pct. Dette fald skyldes en nedgang i antallet af små virksomheder (1- 4 ansatte) og en nedgang i antallet af mellemstore virksomheder (20-99 ansatte). Antallet af virksomheder med mellem 5 og 19 ansatte er på samme niveau begge år. Det er også værd at bemærke, at antallet af virksomheder med over 100 medarbejdere er fordoblet.

Antallet af job i virksomhederne er – i lighed med antal virksomheder - også faldet i perioden. Her er faldet på ca. 12 pct. Udviklingen i antal job afspejler i høj grad udviklingen i virksomhedernes størrelse. Således er der bl.a. sket en fordob-

ling af antallet af jobs i virksomheder med mere end 100 ansatte, samtidig med at antallet af virksomheder med mere end 100 ansatte også er fordoblet.

Tabellen viser endvidere, at i 2004 beskæftiger de 10 virksomheder med mere end 100 ansatte en tredjedel af samtlige beskæftigede i branchen, mens de resterende to tredjedele er fordelt mellem de øvrige 114 virksomheder.

I 2004 ligger den gennemsnitlige antal job pr. virksomhed på 28 og er steget med 3 job i forhold til 1999, hvor gennemsnittet var 25 job pr. virksomhed.

### **3.1.1 Den økonomiske vækst i branchen**

---

Ændringerne i erhvervsstrukturen mod flere store vaskerier med flere ansatte vidner om en branche, hvor de store vaskerier bliver større, mens de mindre vaskerier har det vanskeligere. Dette er således også den centrale konklusion i Erhvervsbladets analyse af vaskeribranchen. Erhvervsbladet har på baggrund af økonomiske nøgletal fra de 20 største vaskerier i Danmark analyseret væksten i branchen – og konklusionen er klar: Vaskerierne har på blot et år formået at øge overskuddet med 25 pct. Når der ses på bruttofortjenesten, ligger de to største vaskerier – De forenede Dampvaskerier og Berendsen – på et markant højere niveau end de øvrige vaskerier med en bruttofortjeneste på hhv. 383 og 578 mio. kr., hvilket er betydeligt mere end de 50 - 60 mio., som de efterfølgende 5-6 vaskerier har i bruttofortjeneste. Begge vaskerier ligger ligeledes i toppen, når indtjening pr. ansat gøres op.<sup>2</sup>

Analysen viser, at væksten målt i udviklingen i fortjeneste over to regnskabsperioder var været højest blandt de mellemstore vaskerier, mens de to store vaskerier ikke har oplevet en markant positiv udvikling. Dog viser en nærmere gennemgang af de udvalgte vaskerier, at flere af de vaskerier, der har haft en stor økonomisk vækst delvist er ejet af De Forenede Dampvaskerier eller Berendsen via f.eks. privat-offentlige partnerskaber eller lignende. Dette aspekt er således med til at forstærke billedet af en branche, som i meget høj grad er domineret af to store virksomheder.

## **3.2 Beskæftigelsesstrukturen**

---

I dette afsnit analyseres beskæftigelsesstrukturen i vaskeribranchen. Med udgangspunkt i registerdata kortlægges kønsfordelingen, aldersfordelingen, uddannelsesniveaue samt de beskæftigedes etniske baggrund, og analysen ser desuden på udviklingen over tid.

---

<sup>2</sup>"Store vaskerier kvæser de små" og "Erhvervsvaskerier tromler derudaf". Begge artikler lagt på [www.erhvervsbladet.dk](http://www.erhvervsbladet.dk) d. 31. juli 2006.

### 3.2.1 Køns- og aldersfordeling

I nedenstående tabel ses beskæftigelsen i vaskeribranchen i 2004 fordelt på hhv. alder og køn.

Alder	Mænd	Kvinder	I alt
Under 20 år	5,2	3,9	4,4
20-24 år	6,4	3,8	4,7
25-29 år	7,3	6,8	7,0
30-34 år	11,0	12,5	12,0
35-39 år	13,7	15,6	14,9
40-44 år	14,4	13,2	13,6
45-49 år	12,0	12,8	12,5
50-54 år	9,3	14,0	12,4
55-59 år	12,5	14,0	13,5
60-64 år	5,1	2,6	3,5
65 år og derover	3,0	0,8	1,6
I alt (i pct.)	100,0	100,0	100,0
I alt (N)	1.146	2.116	3.262

Kilde: Særudtræk fra Danmarks Statistik

Tabellen viser overordnet set, at der i alt i 2004 var ansat 3.262<sup>3</sup> personer, og at 2.116 - **ca. 65 pct. - af dem var kvinder.**

Aldersfordelingen i branchen viser, at der er forholdsvis få unge ansat, idet de unge under 30 år udgør knap 16 pct. af den samlede beskæftigelse i branchen. Dette kan sammenholdes med, at de unge udgør ca. 23 pct. af samtlige beskæftigede på landsplan.<sup>4</sup> **Andelen af ansatte i aldersgruppen over 50 år er næsten dobbelt så stor som andelen af unge**, idet førstnævnte gruppe udgør 31 pct. af den samlede beskæftigelse i vaskeribranchen. Dette er en smule højere end den samlede andel af arbejdsstyrken<sup>5</sup>.

Der er flere kvinder end mænd i aldersgruppen over 50 år, mens der relativt set er færre kvinder end mænd i aldersgruppen under 30 år.

Tabellen herunder illustrerer ændringerne i beskæftigelsen fra 1999 til 2004 fordelt på aldersgrupperne.

<sup>3</sup> Antallet af ansatte varierer i tabellerne, da erhvervsstatistikken medregner såvel en persons vigtigste som næstvigtigste arbejdsmarkedstilknøytning blandt jobbene, mens beskæftigelsesstatistikken kun optæller personens vigtigste tilknytning til arbejdsmarkedet. (Generel Erhvervsstatistik, 2006:7)

<sup>4</sup> Danmarks Statistik, Statistikbanken, RAS111

<sup>5</sup> Andelen af arbejdsstyrken over 50 år på landsplan er på ca. 27 pct.. Danmarks Statistik, Statistikbanken, RAS111.

Tabel 3.3: Ændringen i beskæftigelsen fra 1999 til 2004 fordelt på alder (andele i pct.)			
Alder	1999	2004	Ændringer i procentpoint
Under 20 år	4,4	4,4	0,0
20-24 år	6,6	4,7	-1,9
25-29 år	10,8	7,0	-3,8
30-34 år	13,8	12,0	-1,9
35-39 år	12,4	14,9	2,5
40-44 år	11,5	13,6	2,1
45-49 år	12,0	12,5	0,5
50-54 år	13,7	12,4	-1,3
55-59 år	10,8	13,5	2,7
60-64 år	2,7	3,5	0,8
65 år og derover	1,2	1,6	0,3
I alt (N)	3.688	3.262	

Kilde: Særudtræk fra Danmarks Statistik

Overordnet set illustrerer tabellen et fald i beskæftigelsen fra 3.688 personer i 1999 til 3.262 i 2004, hvilket svarer til et fald i den samlede beskæftigelse på ca. 12 pct.

Således er tendensen i branchen, at **andelen af unge falder, mens andelen af ældre stiger.**

Når den relative ændring i de forskellige aldersgrupper analyseres nærmere, ses det, at der er sket et fald i andelen af beskæftigede under 30 år. I 1999 udgjorde aldersgruppen ca. 22 pct. af de beskæftigede mod ca. 16 pct. i 2004. Dette svarer til et fald på 5,7 procentpoint. Det ses ydermere, at andelen af beskæftigede over 50 år er steget fra 1999 til 2004 med 2,5 procentpoint.

Kønsfordelingen i de to år er nogenlunde den samme. I 2004 udgjorde kvinderne ca. 65 pct. af de beskæftigede, mens de i 1999 udgjorde ca. 67 pct. af de beskæftigede.

### **3.2.2 Uddannelsesniveaut blandt ansatte i vaskeribranchen**

Nedenstående tabel viser beskæftigelsen i vaskeribranchen i 2004 fordelt på højeste fuldførte uddannelse og køn.

Højeste fuldførte uddannelse	Mænd	Kvinder	I alt
Grundskole	38,6	55,1	49,3
Gymnasial uddannelse	8,6	7,2	7,7
Erhvervsfaglig uddannelse	38,9	29,5	32,8
Kort videregående uddannelse	3,8	1,9	2,5
Mellemlang videregående uddannelse <sup>6</sup>	3,7	1,8	2,5
Lang videregående uddannelse	1,6	1,0	1,2
Uoplyst	5,0	3,5	4,0
I alt (i pct.)	100,0	100,0	100,0
I alt (N)	1.146	2.116	3.262

Kilde: Særudtræk fra Danmarks Statistik

Det ses, at langt hovedparten af de beskæftigede enten har grundskolen eller en erhvervsfaglig uddannelse som den højst fuldførte uddannelse. Samlet set har ca. halvdelen af de beskæftigede grundskolen som højst fuldførte uddannelse, mens ca. en tredjedel har en erhvervsfaglig baggrund.

Blandt dem med en erhvervsfaglig baggrund, er der primært tale om erhvervsfaglige uddannelser inden for detailhandel og kontor. Disse to uddannelser udgør ca. 42 pct. af de erhvervsfagligt uddannede. Omvendt er der en vis andel med en erhvervsfaglig uddannelse inden for områder, som ikke umiddelbart synes relevante for deres jobfunktion i vaskeribranchen. Dette gælder f.eks. andelen med en social- og sundhedsrelateret uddannelse (som udgør 5,4 pct. af samtlige erhvervsuddannede).

Kvinderne har i højere grad grundskolen som uddannelsesbaggrund, mens mændene i højere grad har en erhvervsfaglig baggrund.

Herunder ses udviklingen i uddannelsesniveaet blandt de ansatte i branchen.

Højeste fuldførte uddannelse	1999	2004	Ændringer i procentpoint
Grundskole	54,8	49,3	-5,6
Gymnasial uddannelse	6,9	7,7	0,7
Erhvervsfaglig uddannelse	30,6	32,8	2,2
Kort videregående uddannelse	1,8	2,5	0,7
Mellemlang videregående uddannelse <sup>7</sup>	2,4	2,5	0,0
Lang videregående uddannelse	0,9	1,2	0,3
Uoplyst	2,5	4,0	1,5
I alt (N)	3.688	3.262	

Kilde: Særudtræk fra Danmarks Statistik

<sup>6</sup> De mellemlange videregående uddannelser er inkl. bacheloruddannelser.

<sup>7</sup> De mellemlange videregående uddannelser er inkl. bacheloruddannelser.

Tabellen viser, at de primære ændringer fra 1999 til 2004 er sket inden for andelen med grundskole og andelen med en erhvervsfaglig uddannelse. Andelen af de beskæftigede med grundskole som højest fuldførte uddannelse er i 2004 faldet med 5,6 procentpoint i forhold til 1999, mens andelen med en erhvervsfaglig uddannelse er steget med 2,2 procentpoint.

Der er altså en – om end meget svag - tendens til, at uddannelsesniveautet i vaskeribranchen er stigende.

### 3.2.3 Etnicitet blandt de ansatte

I forhold til de beskæftigedes etniske baggrund illustrerer tabellen herunder fordelingen i 2004.

Oprindelsesland	I alt
Dansk oprindelse	83,7
Vestlige indvandrere	1,6
Ikke-vestlige indvandrere	14,0
Vestlige efterkommere	0,1
Ikke-vestlige efterkommere	0,6
I alt (i pct.)	100,0
I alt (N)	3.262

Kilde: Særudtræk fra Danmarks Statistik

Det ses, at ca. 84 pct. af de beskæftigede har dansk oprindelse, mens **ca. 16 pct. er indvandrere fra enten vestlige eller ikke-vestlige lande**. Heraf er langt hovedparten fra ikke-vestlige lande. Der er meget få efterkommere, der er beskæftigede i vaskeribranchen.

Hvis man sammenligner med den generelle befolkningssammensætning, er der forholdsvis mange indvandrere beskæftiget i vaskeribranchen. Indvandrerne udgjorde således ca. 6 pct. af samtlige beskæftigede på landsplan i 2004<sup>8</sup>, mens de altså i vaskeribranchen udgjorde ca. 16 pct.

Nedenstående tabel viser ændringerne i beskæftigelsen fra 1999 til 2004 fordelt på de ansattes oprindelsesland.

Oprindelsesland	1999	2004	Ændringer i procentpoint
Dansk oprindelse	87,5	83,7	-3,8
Vestlige indvandrere	1,4	1,6	0,2
Ikke-vestlige indvandrere	10,3	14,0	3,7
Vestlige efterkommere	0,1	0,1	0,0
Ikke-vestlige efterkommere	0,7	0,6	-0,1
I alt (N)	3.688	3.262	-

Kilde: Særudtræk fra Danmarks Statistik

Andelen af beskæftigede med dansk oprindelse er faldet fra 1999 til 2004 med 3,8 procentpoint, mens andelen af indvandrere med ikke-vestlig baggrund er steget

<sup>8</sup> Danmarks Statistik – Statistikbanken tabel RAS111

med 3,7 procentpoint i den samme periode. **Der er altså en tendens til, at der bliver ansat flere og flere indvandrere i vaskeribranchen.**

### 3.2.4 Arbejdsfunktioner i branchen

Tabellen herunder viser fordelingen af de ansatte på de forskellige arbejdsfunktioner, der er i branchen. Tabellen er desuden fordelt på køn.

Arbejdsfunktion	Mænd	Kvinder	I alt
Ledelse	6,6	1,7	3,5
Arbejde der forudsætter færdigheder på højeste niveau	1,0	0,4	0,6
Arbejde der forudsætter færdigheder på mellemniveau	8,5	6,3	7,1
Kontorarbejde	1,7	4,8	3,7
Salgs-, service- og omsorgsarbejde	1,9	1,6	1,7
Håndværkspræget arbejde	23,6	1,3	9,2
Vaskeri- og renseriarbejde	32,1	56,9	48,2
Andet arbejde	5,0	11,6	9,3
Uoplyst	19,5	15,2	16,7
I alt (i pct.)	100,0	100,0	100,0
I alt (N)	1.146	2.116	3.262

Kilde: Særudtræk fra Danmarks Statistik

I tabellen ses det, at **næsten halvdelen af de beskæftigede i vaskeribranchen i 2004 er direkte involveret i vaskeri- og renseriarbejde (48,2 pct.)**, og af dem er hovedparten kvinder.

En anden stor gruppe er de beskæftigede, der varetager håndværksprægede arbejdsfunktioner. Denne gruppe udgjorde i 2004 9,2 pct. af den samlede beskæftigelse. De primære arbejdsfunktioner inden for denne gruppe er f.eks. forskellige former for transport samt montering, betjening og reparation af maskiner. Langt hovedparten af de beskæftigede i disse arbejdsfunktioner er mænd.

Arbejdsfunktionen ”andet arbejde” udgør 9,3 pct. af den samlede beskæftigelse, og den varetages primært af kvinder. ”Andet arbejde” dækker i denne sammenhæng primært over rengøring, manuel pakning, lagerarbejde og andre serviceopgaver. Endelig er det værd at bemærke, at på trods af overvægten af kvinder i branchen er mændene både absolut og relativt overrepræsenteret i ledelsen og i arbejde, der forudsætter færdigheder på højeste niveau.

Hovedparten af arbejdsfunktionerne i vaskeribranchen forudsætter kun færdigheder på et meget lavt niveau. Således er både vaskeriarbejde og andet arbejde karakteriseret som arbejde, der alene forudsætter færdigheder på laveste niveau (svarende til 1-6 års skolegang).

Kønsfordelingen på de forskellige arbejdsfunktioner samt forskellene i hhv. kvindernes og mændenes uddannelsesniveau vidner om en branche, hvor arbejdsfunk-

tionerne fortsat er meget kønsspecifikke. Denne kønsopdeling bekræftes i øvrigt i interviewene.

Herunder ses ændringerne i fordelingen på arbejdsfunktioner fra 1999 til 2004.

Arbejdsfunktion	1999	2004	Ændringer i procentpoint
Ledelse	1,9	3,5	1,5
Arbejde der forudsætter færdigheder på højeste niveau	1,0	0,6	-0,4
Arbejde der forudsætter færdigheder på mellemniveau	5,6	7,1	1,5
Kontorarbejde	6,9	3,7	-3,2
Salgs-, service- og omsorgsarbejde	5,2	1,7	-3,5
Håndværkspræget arbejde	11,2	9,2	-2,0
Andet arbejde	19,1	9,3	-9,8
Vaskeri- og renseriarbejde	30,7	48,2	17,5
Uoplyst	18,4	16,7	-1,7
I alt (N)	3.688	3.262	

Kilde: Danmarks Statistik, særkørsel

Siden 1999 har der været en markant stigning i andelen af personer, der direkte er beskæftiget med vaskeri- og renseriarbejde. Stigningen er på 17,5 procentpoint. For stort set alle andre funktioner i vaskeribranchen er andelen af beskæftigede faldet fra 1999 til 2004, men særligt funktionen ”andet arbejde” er faldet meget. Faldet udgjorde 9,8 procentpoint. Dette skyldes bl.a. en nedgang i antallet af ansatte i rengøringsfunktioner og øvrige servicefunktioner som køkkenassistenter mv..

### 3.3 Sammenfatning

Analysen af erhvervs- og beskæftigelsesstrukturerne i vaskeribranchen tegner et billede af en branche, hvor der inden for de sidste år er sket et mindre fald i antallet af ansatte samtidig med, at der er kommet flere store vaskerier. Data viser således, at de ti største virksomheder beskæftiger en tredjedel af samtlige ansatte i branchen. Til sammenligning er der i gennemsnit 25 job pr. vaskeri.

De ansatte i branchen er karakteriseret ved en overvægt af kvinder, en høj andel af ældre medarbejdere og en tilsvarende lav andel af unge. Derudover er branchen kendetegnet ved en overrepræsentation af ansatte med anden etnisk baggrund end dansk, når de beskæftigede sammenholdes med samtlige beskæftigede i Danmark.

Branchen er desuden kendetegnet af et meget tydeligt kønsopdelt arbejdsmarked, hvor kvinderne generelt har et lavere uddannelsesniveau end mændene og i højere grad varetager arbejdsfunktioner, der forudsætter færre færdighedskrav end de arbejdsfunktioner, som mændene varetager.

## 4. Arbejdsorganisering og kompetencekrav

Dette afsnit omhandler arbejdsorganiseringen og kompetencekravene i vaskeribranchen. Afsnittet indledes med en beskrivelse af branchens produktområder, hvorefter arbejdsfunktionerne på vaskeriet gennemgås. Analysen kortlægger herefter arbejdsorganiseringen på vaskerierne, og med udgangspunkt i arbejdsfunktionerne og organiseringen gennemgås branchens kompetencekrav til de ansatte.

### 4.1 Vaskeribranchen

---

Vaskeribranchen er en mindre branche blandt serviceerhvervene, og branchen adskiller sig desuden fra mange andre servicebrancher, idet strukturen, arbejdsorganiseringen og arbejdsfunktionerne har mange ligheder med industrien. Der er primært private vaskerier i branchen og få offentlige vaskerier eller privat-offentlige partnerskaber i branchen. Vaskerierne har både private og offentlige kunder – f.eks. hospitaler, plejehjem, hoteller og restauranter samt øvrige erhvervsvirksomheder, der får leveret arbejdstøj.

Vaskerierne varetager vask og levering af en lang række produktområder, som overordnet kan inddeles i følgende hovedgrupper:

- Beklædning
- Linned og dækketøj
- Måtter og mopper

Inden for disse fire hovedgrupper er der en lang række af undergrupper og specialservices, som vaskerierne kan tilbyde kunderne. Nogle vaskerier udbyder mange forskellige serviceydelser, og som følge heraf har vaskeriet flere forskellige specialiseringsniveauer fra ”masseproduktion” - hvor bl.a. linned, dyner og puder og til dels duge behandles - over specialfunktioner med behandling af f.eks. vasketøj fra hospitaler eller virksomheder, der stiller specifikke krav til eksempelvis hygiejnen.

Langt hovedparten af vaskerierne ejer tekstiler og udlejer det så til kunderne. Ved at udleje tekstiler kan vaskerierne optimere deres (og kundernes) lagerbeholdning, således at så stor en mængde tekstiler som muligt hele tiden er i cirkulation.

I den forbindelse udbyder flere af de større vaskerier hele konceptløsninger til kunderne, således at der f.eks. også leveres kasketter eller lignende til uniformer, og vaskerierne tilbyder i nogle tilfælde også at stå for logoer mv. De større vaskerier har desuden udviklet systemer for ind- og udlevering af beklædning, således at kundens medarbejdere selv kan få afleveret og udleveret tøj direkte på arbejdspladsen. Andre vaskerier har specialiseret sig i privatvask for f.eks. pensionister via kommunale aftaler eller for større virksomheder.

Branchens ansatte er i høj grad beskæftiget i produktionen, som aftaler ca. 60-70 pct. af medarbejderne.

## 4.2 Vaskeriernes arbejdsfunktioner og organisering

Mange af vaskerierne håndterer på trods af varierende størrelse og forskellige produktområder stort set de samme arbejdsfunktioner. Størrelsen af vaskeriet samt ydelserne, det enkelte vaskeri udbyder, kan dog have indflydelse på, hvor meget den enkelte arbejdsfunktion fylder og hvilke specifikke krav, som funktionen stiller til medarbejderne. Det gennemgående billede fra interviewene er dog, at arbejdet på vaskerierne er bygget op omkring samme procedure.

I det efterfølgende beskrives de centrale arbejdsfunktioner<sup>9</sup> på vaskerierne med fokus på de evt. ændringer, der er sket i de senere år inden for funktionerne samt forskelle mellem de forskellige vaskerier.

I det efterfølgende vil vi kort gennemgå centrale arbejdsfunktioner i vaskeriet og de dertil hørende kompetencekrav.

Vasketøjet afhentes hos kunden og bliver efterfølgende sorteret på vaskeriet. **Indsorteringen** sikrer, at meget snavset tøj sorteres fra mindre snavset tøj, og at vasketøj, hvortil der knytter sig særlige hygiejnekrav, sorteres fra. Desuden sker der i sorteringen en opdeling af de forskellige tekstiltyper, kategorier og behandlingsformer. I indsorteringen registreres vasketøjet via en stregkode, en chip eller anden aflæsningsbar mærkning af vasketøjet. Mærkningen af vasketøjet kan desuden indeholde informationer omkring den rette behandling og evt. særlige kundekrav.

Der er fortsat enkelte typer af vasketøj, f.eks. linned, som endnu ikke bliver registreret, idet det på nuværende tidspunkt ikke er økonomisk rentabelt og ofte ikke er nødvendigt, idet der ikke skal sikres, at samme lagner eksempelvis tilbageleveres til samme kunde, som de er blevet afhentet hos. Indsorteringen er automatiseret i varieret grad på vaskerierne, og udelukkende manuel sortering af vasketøjet ses sjældent.

Herefter er vasketøjet klar til selve **vaskeprocessen**. Denne proces er ofte en mere teknisk præget arbejdsfunktion end de øvrige funktioner. Opgaverne er her at igangsætte processen og dosere sæbe mv.. Disse opgaver er automatiseret i varieret grad. Hovedparten af de vaskerier, som har medvirket i denne analyse, anvender vaskerør, hvorved man undgår at skulle standse og tømme vaskemaskinerne mellem hver vask. Vaskerør anvendes primært i forbindelse med behandling af store ensartede mængder af vasketøj. Anvendelsen af vaskerør samt indførelsen af teknologi har flere steder medført en nedgang i antal af medarbejdere, der er beskæftiget med denne arbejdsfunktion.

---

<sup>9</sup> Beskrivelsen tager udgangspunkt i de arbejdsfunktioner, som indgår i håndteringen af vasketøjet, og som vaskerierne i interviewene har fremhævet. Derfor er bl.a. ledelsesfunktioner ikke medtaget.

En af de funktioner, som fortsat fylder relativt meget målt på antal medarbejdere, er **efterbehandlingen** af vasketøjet. Efterbehandlingen inkluderer bl.a. tørring, presning og rulning af vasketøjet, hvilket afhænger af typen af vasketøj. Der er i de senere år udviklet en del teknologiske hjælpemidler i forhold til denne arbejdsfunktion. Bl.a. anvendes en maskine som løfter lagnerne op og skiller dem ad, således at medarbejderne ikke skal udføre denne opgave manuelt. Automatiseringen af efterbehandlingen varierer på vaskerierne, men generelt er der allerede indført eller bliver der indført mere og mere automatisering i denne arbejdsfunktion.

I **udsorteringen** sorteres og pakkes tøjet til de forskellige kunder. Udsorteringen sker ud fra strekcode eller chip. Udsorteringen synes i meget høj grad at være automatiseret, og det er derfor meget begrænset med manuel udsortering. Desuden sker der i udsorteringen også en kvalitetssikring, således at vasketøj, der ikke er blevet rent eller er gået i stykker, frasorteres. Pakningen sker i plasticposer, sække eller på vogne alt afhængig af mængde og kundebehov.

Tøj, der er gået i stykker i vaskeprocessen, frasorteres således enten i efterbehandlingen, udsorteringen eller undervejs i vaskeprocessen. **Reparation** af vasketøjet udgør oftest en mindre andel af vaskeriernes arbejdsfunktion.

**Distributionen** af tøjet tilbage til kunderne sker via vaskeriets chauffører, som kører rundt til kunderne og afleverer det rene vasketøj. Ud over at sikre en korrekt levering til kunderne, er der også fokus på en fortsat høj hygiejnestandard. Derfor sikres der i distributionen en klar adskillelse mellem aflevering af rent vasketøj og afhentning af beskidt vasketøj.

#### **4.2.1 Arbejdsorganisering**

---

Selv om ovenstående beskrivelse af arbejdsfunktionerne på vaskerierne viser, at langt hovedparten af vaskerierne varetager de samme arbejdsfunktioner, illustrerer interviewene, at virksomhederne har organiseret selve arbejdet på forskellig vis. Organiseringen er delvist afhængig af virksomhedens størrelse og af virksomhedens serviceydelser (antal ydelser og form for ydelser).

På de større vaskerier skelnes der mellem de forskellige serviceydelser, når arbejdet skal organiseres. Når det omhandler f.eks. beklædning, er arbejdet typisk organiseret i teams, der i større eller mindre grad fungerer som selvstyrende ”mini-vaskerier” i vaskeriet. Teamene er enten ansvarlige for ét led af vaskeprocessen eller har en speciallinie, hvori hele vaskeprocessen indgår. I sidstnævnte tilfælde er teamet således ansvarlig for hele vaskeprocessen inklusive de tilknyttede kundegrupper, og her er det hensigten, at medarbejderne skal kunne varetage samtlige arbejdsfunktioner. Teamene består typisk af 5-8 medarbejdere, der ledes af en produktchef.

Arbejdet inden for andre serviceydelser som f.eks. linned, håndklæde og duge er mere karakteriseret som ”masseproduktion” – en tayloriseret arbejdsorganisering med snævre job. Generelt er håndteringen af arbejdsorganiseringen mere formaliseret på de store vaskerier.

På de mindre vaskerier arbejdes der typisk ud fra en arbejdsorganisering, hvor medarbejderne som udgangspunkt er tilknyttet én arbejdsfunktion, og hvor der er en central leder for den samlede vaskeproces. Her er selve arbejdsorganiseringen ofte mindre formelt systematiseret end på de større vaskerier.

Langt hovedparten af virksomhederne har i deres arbejdsorganisering indført eller er i færd med at indføre rotationsprincipper for medarbejderne i produktionen. Rotationen sker inden for det enkelte team enten som rotation inden for en arbejdsfunktion eller som rotation mellem forskellige arbejdsfunktioner afhængig af arbejdsorganiseringen. I mindre formaliserede arbejdsorganiseringer, hvor man ikke er organiseret i formelle team, sker der oftest en rotation enten mellem de forskellige funktioner eller inden for en enkelt funktion. Nogle arbejdsfunktioner er ikke så fysisk belastende eller fordrer specifikke kvalifikationskrav og er derfor ofte ikke inkluderet i rotationen – det gælder f.eks. vaskerøret.

Rotationen mellem de forskellige opgaver betyder, at medarbejderne ofte skal være i stand til at varetage mere end en arbejdsfunktion. På nogle vaskerier har man erklærede målsætninger om, at samtlige medarbejdere som minimum skal kunne varetage et vist antal arbejdsfunktioner. Graden af systematiseret rotation varierer mellem vaskerierne, og på de mindre vaskerier eksisterer der ofte ikke en formaliseret handlingsplan for rotation mellem arbejdsfunktionerne.

Rotationen i produktionen har to formål; det primære er et arbejdsmiljømæssigt perspektiv, hvor vaskerierne med rotationen søger at minimere ensidig gentaget arbejde (EGA), mens rotationen sekundært er med til at sikre en funktionel fleksibilitet blandt medarbejderne, idet rotationen sikrer, at medarbejderne kan varetage andre funktioner under f.eks. sygdom eller ved ekstraordinære belastningsperioder. Vægtningen af disse to formål varierer fra vaskeri til vaskeri, og særligt på de mindre vaskerier synes fleksibiliteten at veje tungt.

Enkelte vaskerier omtaler i forbindelse med rotationen, at det kan være vanskeligt at få medarbejdernes opbakning til rotationen. Fælles for vaskerierne er også, at tiltagene omkring rotation hovedsageligt kommer fra ledelsen. Vaskerierne oplever oftere problemer med EGA i ”masseproduktionen”, dels fordi arbejdet her er mere rutinepræget, dels fordi de ansatte ofte er tilbageholdne overfor rotation mellem arbejdsfunktionerne.

I relation til arbejdsorganiseringen er det relevant at bemærke, at arbejdsorganiseringen tilsyneladende også kan være påvirket af omfanget af virksomhedens personaleudskiftning. Nogle af de store vaskerier oplever en temmelig høj grad af personaleudskiftning særligt i forhold til stillingerne i masseproduktionen og særligt i Storkøbenhavn. Dette har afstedkommet forskellige krav til nyansatte afhængig af geografisk placering af vaskeriet – selv inden for samme virksomhed. I Storkøbenhavn handler det ofte om primært at få opfyldt de aktuelle arbejdskraftbehov, der eksisterer i virksomheden, hvorfor man her er mere tilbøjelig til at ansætte medarbejdere, der ikke umiddelbart vurderes at ville kunne varetage f.eks. arbejdsfunktioner af mere administrativ karakter, men måske blot lige kan honorere kravene til f.eks. et job i indsorteringen. I Jylland ansætter man flere steder ikke

medarbejdere, med mindre de er i stand til at varetage samtlige arbejdsfunktioner i produktionen og også gerne administrative opgaver.

Som illustreret i beskæftigelsesstrukturen, har vaskerierne en forholdsvis høj andel af medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk. Dette stiller til tider også krav til organiseringen af arbejdet. På mange vaskerier vælger man bevidst at blande medarbejdere på tværs af etnicitet og tilkendegiver, at alle medarbejdere uanset etnicitet betragtes og behandles ens. Mange vaskerier er opmærksomme på, at medarbejderne i hverdagen ikke skal være opdelt efter nationalitet. Derfor opfordres der også til at benytte dansk som arbejdssprog.

På enkelte vaskerier vurderer man, at der kan være personalemæssige fordele ved at organisere arbejdet, sådan at medarbejdere med samme etniske baggrund arbejder sammen, idet man oplever, at dette har en positiv effekt på arbejdet og det interne arbejdsmiljø. Uanset vaskeriernes strategi i forhold til medarbejderne med anden etnisk baggrund end dansk er der ingen tvivl om, at særligt de vaskerier, der har en meget høj andel af medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk, er opmærksomme på det interne arbejdsmiljø og de eventuelle kommunikationsvanskeligheder, som en høj andel ansatte med begrænsede dansksproglige kompetencer kan medføre.

### 4.3 Kompetencekrav

---

Efter gennemgangen af arbejdsfunktionerne og arbejdsorganiseringen på vaskerierne er fokus i dette afsnit på en kortlægning af branchens kompetencekrav til de ansatte. Kompetencekravene er både af teknisk-faglige karakter samt af almen og personlig karakter.

I forhold til de forskellige arbejdsfunktioner, som eksisterer på vaskerierne, er der knyttet få teknisk-faglige kompetencekrav for at varetage funktionerne. Generelt gælder det, at kravene er højere – og oftere af mere formel karakter - for de ansvarlige i de forskellige arbejdsfunktioner, mens der for de øvrige medarbejdere sjældent stilles krav om formelle kompetencer. Derfor har vaskerierne også haft vanskeligt ved at fremhæve konkrete teknisk-faglige krav til medarbejderne, mens de har lettere ved at udpege personlige kompetencekrav til medarbejderne.

Overordnet har det enkelte vaskeri nogle specifikke rutiner, produkter og maskiner, som medarbejderne skal kende. Derudover har vaskerierne nogle virksomhedsspecifikke IT-systemer, som de ansvarlige medarbejdere skal kunne betjene på forskellige niveauer. I sorteringen af vasketøjet har mærkningen af vasketøjet lettet sorteringen fysisk for medarbejderne, men også det logistkmæssige element i sorteringen lattes markant. Indførelsen af mærkningen af vasketøjet stiller nogle enkelte **IT-relaterede krav** til medarbejderne, idet de skal være i stand til at håndtere læsningen af strekcode eller chip<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Selve programmeringen af chippen og af vaskeprocesserne varetages ikke af produktionsmedarbejderne.

Vaskeprocessen er ikke på samme måde som de øvrige arbejdsfunktioner fysisk krævende, men for udvalgte medarbejdere i produktionen kræves det, at de kan styre processen. Det betyder, at medarbejderne skal have en **teknisk og kemisk forståelse** for vaskeprocessen. Selv om selve doseringen i dag er automatiseret, er det nødvendigt, at de medarbejdere, der arbejder med selve vaskeprocessen, besidder et vist kendskab til de anvendte kemikalier, anvendelsen af dem i forskellige sammenhænge og ved, hvad man skal gøre, hvis doseringen på trods af automatiseringen alligevel medfører fejl i behandlingen. Desuden skal de have et vist kendskab til de forskellige tekstiltyper og behandlingen af disse. Denne del af arbejdsfunktionen er dog blevet mindre væsentlig med indførelsen af chip i vasketøjet, idet chippen oftest vil indeholde informationer om vasketøjet og om den korrekte behandling af det. Således er der i denne sammenhæng sket en dequalificering i forhold til medarbejdernes kompetencebehov.

De specifikke faglige krav vedrører primært de medarbejdere, der er ansvarlige for vaskeprocessen, og det er oftest en vaskemester, der har det overordnede ansvar. Indførelsen af IT har også påvirket opgaverne i forbindelse med vaskeprocessen, og de, der f.eks. er ansvarlige for vaskerøret, skal have flere IT-kundskaber, således at de kan varetage overvågningen af vaskeprocessen.

Efterbehandlingen er generelt karakteriseret ved at være fysisk hård, idet medarbejderne her skal håndtere store mængder af vasketøj. Derfor stiller denne arbejdsfunktion krav til medarbejderne af fysisk karakter (fysisk styrke og udholdenhed). De forskellige hjælpemidler, der er introduceret på vaskerierne og især i efterbehandlingen af vasketøjet, er primært tænkt som aflastning af det hårde fysiske arbejde og risikoen for ensidig gentaget arbejde, som ligger i efterbehandlingen. Automatiseringen af efterbehandlingen varierer på vaskerierne, men generelt er der indført eller bliver der indført mere automatisering, som kræver, at medarbejderne er i stand til at betjene de maskiner, der indgår i efterbehandlingen. Dette omfatter bl.a. damp tunnel, presning, rulle og tørring af vasketøjet. Kendskabet til maskinerne og betjeningen er også forbundet med sikkerhedshensyn på vaskeriet, således at der sikres en korrekt betjening.

Distributionen er en af de arbejdsfunktioner, der i de senere år er kommet meget fokus på. Det er efter mange vaskeriers vurdering dette led af arbejdsprocessen, som man på nuværende tidspunkt forsøger at ressourceoptimere via udvikling af logistiksystemer mv. Denne udvikling betyder, at bl.a. chaufførerne skal være i stand til at håndtere distributionen ud fra elektroniske **logistiksystemer**.

Vaskerierne vurderer, at medarbejdernes almene og personlige kompetencer oftest er vigtigere end de teknisk-faglige kompetencer. Igen er det dog vanskeligt for vaskerierne at opstille en række konkrete personlige kompetencekrav. Som en af de interviewede udtaler:

*"Det er vanskeligt at opstille specifikke personlige krav til medarbejderne – de senere år er vi dog blevet mere opmærksom på, om nyansatte "passer" ind i vaskeriets jargon og arbejdskultur."*

I forlængelse heraf fremhæver flere vaskerier, at det er vigtigt, at de ansatte har lyst til arbejde på et vaskeri. Heri ligger, at de ansatte skal være indstillet på en høj grad af rutinearbejde. Derfor skal medarbejderne dels være i stand til hurtigt at tilegne sig de nødvendige arbejdsrutiner dels være indstillet på faste arbejdsrutiner.

Overordnet kan de personlige kompetencer opdeles i to hovedgrupper:

- Kompetencer knyttet til mødestabilitet, lysten til at arbejde på et vaskeri, pålidelighed
- Kompetencer knyttet til ansvar, omhyggelighed og kvalitetssikring.

I hele processen er der fokus på **kvalitetssikring** af arbejdet, idet en fejl i f.eks. indsorteringen vil påvirke samtlige arbejdsfunktioner i processen. De ansvarlige medarbejdere skal derfor kunne foretage løbende kvalitetssikringer. Kvalitetssikringen spiller også ind i forhold til pakningen, hvor det er vigtigt, at medarbejderne pakker vasketøjet korrekt og i overensstemmelse med kundens ønsker.

Virksomhederne fremhæver generelt et alment krav til deres medarbejdere – de skal kunne **læse og tale dansk**. Dette krav begrundes bl.a. i sikkerhedsmæssige hensyn, idet det er nødvendigt, at medarbejderne er i stand til at læse og forstå varedeklarationer mv. Desuden er der også til enkelte funktioner særligt på speciallinierne krav om matematikundskaber. Enkelte vaskerier med relativ høj koncentration af medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk har valgt at indføre en læseprøve til ansættelsessamtalerne for at sikre sig, at ansøgerne behersker et tilfredsstillende sprogniveau. Der er enkelte vaskerier, som pga. rekrutteringsvanskeligheder har valgt at se bort fra dette krav og har fundet arbejdsopgaver, hvor sproget betyder mindre.

I det omfang det er relevant, skal medarbejderne kunne varetage kundekontakt. Dette gælder bl.a. for chaufførerne, og flere vaskerier fremhæver, at de ser chaufførerne som virksomhedens ansigt over for kunderne. Derfor har virksomhederne fokus på, at chaufførerne er servicemindede, og at de repræsenterer virksomheden på optimal vis overfor kunderne. Et af vaskeriet har tidligere forsøgt sig med at udlicitere distributionen men opgav, da vaskeriet herved mistede en stor del af den personlige kontakt med kunderne.

## 5. Kompetenceudvikling i branchen

I dette afsnit er der fokus på kompetenceudviklingen af medarbejderne i branchen. Analysen beskriver kompetenceudviklingsparathed og interessen for kompetenceudvikling i branchen. Dette sker ud fra en analyse af virksomhedernes nuværende tilrettelæggelse af kompetenceudvikling og brug af AMU-kurser. Herefter fokuseres der på barrierer i branchen i forhold til kompetenceudvikling og afslutningsvist opstilles en række centrale opmærksomhedspunkter i forhold til kompetenceudviklingen i branchen.

### 5.1 Tilrettelæggelse af kompetenceudvikling på vaskerierne

Vaskerierne har overordnet set en relativ ens måde at tilrettelægge kompetenceudviklingsaktiviteterne på, og i alle de vaskerier, der har indgået i analysen, er kompetenceopbygningen bygget op om:

- Intern læring baseret på:
  - Sidemandsoplæring
  - Interne kurser
  - Selvlæring
- Leverandørkurser
- Offentlig udbudte kurser

Den interne opkvalificering omfatter bl.a. brugen af mentorer, interne kurser, sidemandsoplæring og selvlæring. Branchen er i høj grad præget af sidemandsoplæring ud fra ekspert-novice relationer, hvor erfarne medarbejdere oplærer nye medarbejdere, eller medarbejdere med leverandørkurser videregiver deres viden til de øvrige medarbejdere. Sidemandsoplæringen er helt afgørende for at tilvejebringe medarbejderne de nødvendige kompetencer i forhold til betjening af maskiner og arbejdsrutiner samt kvalitetssikring.

De interne kurser er bl.a. relateret til nye IT-programmer i forbindelse med indførelsen af ny teknologi på vaskeriet eller oplæring i anvendelsen af nye maskiner, hvor en repræsentant fra IT-afdelingen underviser medarbejderne. Indførelsen i vaskeriets IT-systemer kan også ske via sidemandsoplæring eller i mindre udstrækning som selvlæring. Vaskerierne vurderer, at selvom IT-kravene er steget for den almindelige produktionsmedarbejder, er det fortsat på et sådant niveau, at medarbejderne relativt hurtigt kan tilegne sig disse kompetencer gennem den interne læring.

Den interne oplæring af nye medarbejdere i produktionen sker tit over en kort periode, mens det f.eks. ofte tager længere tid at oplære chaufførerne.

Introduktionen af mentorer bygger videre på branchens traditioner om sidemandsoplæring. Efter oprettelsen af mentoruddannelsen er der blevet afholdt tre mentorforløb. Deltagelsen på disse forløb har hovedsageligt været fra de store eller større vaskerier.

Leverandørkurserne anvendes typisk i forbindelse med indkøb af nye maskiner samt ved indkøb af nyt software eller opdatering af allerede anvendt software. Kurserne foregår sådan, at leverandørvirksomhederne tilbyder undervisning i brugen af de nye maskiner, software eller lignende. Disse kurser har enten deltagelse af enkelte udvalgte medarbejdere, der efterfølgende oplærer de øvrige medarbejdere i brugen eller deltagelse af et bredere udsnit af medarbejderne.

Den offentlige uddannelse indbefatter branchespecifikke kurser inden for den fælles kompetencebeskrivelse for området, kurser af mere generel karakter (f.eks. konflikthåndtering eller IT-kurser) samt kurser i dansk og matematik samt almen dansk og matematik. Virksomhedernes praksis betyder, at de formelle faglige kurser typisk er forbeholdt de, der har det primære produktionsansvar.

Der synes at være en generel praksis på vaskerierne i forhold til kompetenceudviklingen, hvor den interne kompetenceudvikling anvendes, når det handler om teknisk-faglige kompetencer, som oftest er virksomhedsspecifikke, idet de er knyttet til specifikke maskiner, systemer og produkter. Brugen af den offentlige uddannelse anvendes til eksperter i nøglepositioner.

## 5.2 Brug af AMU-uddannelse

---

Uddannelsesudbudet på vaskeriområdet omfatter de offentligt udbudte kurser, hvor AMU Nordjylland pt. er eneste udbyder af de kurser, der er direkte rettet mod vaskeribranchen. Disse kurser omfatter følgende aspekter af vaskeriområder:

- Vand og kemikalier
- Tekstiler
- Hygiejne
- Indsortering
- Efterbehandling og udsortering
- Vasketeknik

Derudover udbydes der en række AMU-uddannelser specielt rettet mod serviceindustrien. Dette gælder:

- Arbejdsorganisering og kommunikation
- Kvalitetsstyring
- Ergonomi og arbejdsmiljø
- IT, dansk og matematik

En opgørelse over anvendelsen af uddannelse i vaskeribranchen viser, at deltagelsen på de offentlige kurser er relativt begrænset. Tabellen nedenfor illustrerer branchens brug af AMU i 2004, 2005 og 1. kvartal i 2006.

	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006 (1.kvartal)</b>
Kommunikation og konflikthåndtering – service	19	61	-
Efterbehandling og udsortering i vaskeri	20	-	-
Hygiejne i vaskeriindustrien	20	17	14
Indsortering i vaskeriindustrien	20	-	-
Tekstiler - tøj kategorier i vaskeriindustrien	20	-	
Kommunikation i produktionsgrupper	-	31	
Vand og kemikalier i vaskeriindustrien		17	14
Vasketeknik	-	17	14
I alt	99	143	42

Kilde: UNI-C - AMU - kursister 2004-2006 (1. kvartal 2006)

Det ses af tabellen, at der i 2004 var 99 kursister, 143 kursister i 2005 og 42 i det første kvartal af 2006. Således kan der anes en svag stigning i brugen af AMU. Tabellen viser endvidere, at i 2004 og 2005 blev der afholdt kurser inden for fem ud af de syv udbudte kurser, mens der i 1.kvartal af 2006 blot er afholdt tre forskellige kurser. Samtlige kursister er på kursustidspunktet beskæftiget i branchen. Opgørelsen viser, at der i 2005 var ca. 4 pct. af de beskæftigede i branchen, der deltog i AMU-uddannelse.

Det er værd at bemærke, at antallet af personer ikke nødvendigvis dækker over forskellige personer, da det samlede antal godt kan dække over, at samme person har deltaget i flere forskellige kurser.

### **5.3 Barrierer for brug af formel uddannelse**

I dette afsnit fokuseres der på de barrierer for brug af uddannelse, som eksisterer i branchen. Analysen peger på, at barriererne kan henføres til tre overordnede forhold:

- Branchens kompetenceudviklings- og uddannelsestraditioner
- Afholdelsesformer og kendskab til den formelle uddannelse
- Vaskeriernes udbytte af uddannelsen.

Vaskerierne tilkendegiver, at de først for nyligt er begyndt at sætte uddannelse på den personalepolitiske dagsorden, og flere vaskerier har nu inddraget uddannelse som et fast punkt i medarbejderudviklingssamtalerne. Tilbagemeldingerne er imidlertid, at medarbejderne ikke selv er særlig orienteret mod uddannelse. Va-

skerierne vurderer også, at inddragelsen af uddannelsesaspektet i medarbejderudviklingssamtalerne ikke har medført en øget interesse for uddannelse blandt medarbejderne. Den tilbageholdenhed i forhold til uddannelse, som vaskeriernes ledelse giver udtryk for, kan skyldes, at medarbejdernes generelle uddannelsesniveau er relativt lavt, og at denne medarbejdergruppe traditionelt ikke er så orienteret mod uddannelse. Omvendt tyder analysen heller ikke på, at mange af vaskerierne fra ledelsesplan har igangsat konkrete tiltag rettet mod en opkvalificering af medarbejderne.

Sammenfattende peger interviewene på, at hvis de svage kompetenceudviklings- og uddannelsesstrategier skal ændres, bør initiativerne komme fra ledelsen, og at kompetenceudviklingen skal ses i relation til bl.a. virksomhedernes arbejdsorganisering (jf. ovenfor).

Kendskab til de udbudte AMU-kurser og afholdelsesformerne af AMU-kurser indeholder tilsyneladende også nogle barrierer for vaskerierne. Vaskerierne vurderer, at placeringen af kurserne på AMU Nordjylland gør det vanskeligt at få medarbejderne til at deltage. I den sammenhæng er det værd at nævne, at det er langt fra alle vaskerier, der er bekendt med, at uddannelsen kan foregå som virksomhedsforlagt kursus.

Der har endvidere tidligere eksisteret en vis grad af lukkethed vaskerierne imellem, hvilket også er med til at vanskeliggøre mulighederne for virksomhedsforlagte kurser. Der er tegn på, at denne konkurrence mellem vaskerierne er aftaget en smule med årene, men den er endnu eksisterende. Flere af de interviewede resourcepersoner undrer sig over denne holdning, idet deltagere på evt. virksomhedsforlagte kurser typisk vil være medarbejdere fra produktionen og ikke fra vaskeriernes udviklingsafdelinger, hvorfor det er vanskeligt at forstå frygten for at ”lukke konkurrenterne ind”.

Analysen viser, at både ledelsens og tilsyneladende også medarbejdernes kendskab til det konkrete udbud af AMU-uddannelser er begrænset. Ledelsens manglende kendskab kommer bl.a. til udtryk ved, at de efterspørger uddannelse, som allerede er eksisterende og præsenteret i uddannelsesbrochuren. Medarbejdernes kendskab er udelukkende vurderet af ledelsen.

En anden barriere for brug af uddannelse er vaskeriernes udbytte af at sende medarbejdere på uddannelse. Et enkelt vaskeri tilkendegiver, at de som virksomhed ikke får tilstrækkeligt ud af at sende medarbejdere på AMU-kurser, idet medarbejderne har haft vanskeligt ved at anvende deres tilegnede viden i praksis. Ydermere er der flere af vaskerierne, som problematiserer uddannelsesbrugen i relation til vaskeriets arbejdsorganisering. Uddannelsesbrugen skal gerne harmonere med behovet på den enkelte virksomhed, og det er problematisk, hvis medarbejderne forventer, at et gennemført uddannelsesforløb resulterer i nye udviklingsmuligheder i arbejdet i form af f.eks. nye arbejdsopgaver og/eller ansvarsområder. Grundet vaskeriernes struktur og arbejdsfunktioner kan dette være meget vanskeligt at leve op til, idet der ligger en naturlig begrænsning af udviklingsmulighederne i vaskeriernes struktur. Således tyder det på, at netop de begrænsede muligheder for

avancement på vaskeriet, også ligger en begrænsning på ledelsens incitament til at opfordre til uddannelse, idet det kan være vanskeligt for vaskeriet at se, hvad vaskeriet får ud af at sende medarbejdere på kursus.

For de mindre vaskerier kan det ydermere være vanskeligt at skulle undvære en medarbejder i længere tid, mens vedkommende er på kursus.

## **5.4 Opmærksomhedspunkter i forhold til uddannelsesbrug**

Efter analyse af virksomhedernes tilrettelæggelse af kompetenceudvikling, brug af uddannelse samt barrierer i forhold til uddannelsesbrug er det muligt at opstille en række opmærksomhedspunkter.

Brugen af AMU-kurser er meget begrænset, idet blot ca. 4 pct. af medarbejderne i vaskeribranchen i 2005 deltog i uddannelse. Forklaringen af det lave forbrug skal umiddelbart ikke findes i selve udbudet, idet vaskerierne – i det omfang at udbudet er dem bekendt – tilkendegiver tilfredshed med det konkrete udbud. De økonomiske udgifter forbundet med at anvende AMU-uddannelse synes heller ikke at udgøre en barriere for virksomhederne.

Generelt udtrykkes der fra ledelsen tilfredshed med, hvordan praksis omkring kompetenceudviklingen fungerer. Den sikrer, at virksomhederne får dækket sine behov på en let og billig måde, og metoden imødegår de barrierer, der er for brug af den offentligt udbudte voksen- og efteruddannelse (f.eks. manglende motivation og problemer i forhold til gennemførelsen).

Analysen peger dog på nogle aspekter, som kan komme til at spille positivt ind på behovet for og brugen af AMU-uddannelse.

For det første har vaskerierne fokus på, at en bredere opkvalificering kan have en gavnlig effekt for virksomheden, idet det vil være med til at sikre en bredere forståelse for produktionen og processerne på vaskeriet. Nogle af vaskerierne kunne således godt tænke sig, at den offentligt udbudte uddannelse – gerne med et bredere perspektiv på vaskeprocessen – fik en større udbredelse. De oplever dog en række barrierer i forhold til at benytte AMU-uddannelse, jf. tidligere afsnit.

For det andet må det forventes, at der, som følge af aldersstrukturen i branchen, inden for en kort periode vil ske en stor personaleudskiftning pga. naturlig afgang. Det betyder, at mange af de medarbejdere, der dels har en høj anciennitet dels er et vigtigt grundelement i sidemandsoplæringen, forsvinder fra vaskerierne. Derfor kan denne store udvikling medføre et reproduktionskrav i forhold til viden, og denne opgave vil det offentlige udbud kunne være med til at løfte.

For det tredje tyder analysen på, at rekrutteringssituationen også kan medføre et øget brug og fokus på AMU-uddannelse. Det skyldes, at rekrutteringsgrundlaget generelt vurderes at være meget spinkelt, hvorfor flere af virksomhederne tilkendegiver, at de oftere må ansætte medarbejdere, der ikke umiddelbart kan honorere vaskeriets kompetencekrav, og som ofte har svage almene kompetencer i form af

begrænsede dansk- og matematikkundskaber. Desuden viser analysen, at andelen af medarbejdere med anden etnisk baggrund er stigende. Disse to forhold gør, at virksomhederne i højere grad kan forventes at ville orientere sig mod en almen opkvalificering af medarbejderne gennem offentlig voksen- og efteruddannelse.

Et yderligere aspekt i relation til den vanskelige rekrutteringssituation er, at flere vaskerier har inddraget uddannelse som et element i vaskeriets fastholdelsesstrategi og vil således anvende uddannelse som et af midlerne til at sikre en fastholdelse af den nødvendige arbejdskraft på vaskeriet.

For det fjerde er der flere vaskerier, der tilkendegiver, at de gerne vil udvide chaufførernes arbejdsfunktioner. Chaufførerne varetager i det daglige i høj grad vaskeriets direkte kundekontakt, og nogle af vaskerierne vurderer, at det kan være hensigtsmæssigt at inddrage chaufførerne mere direkte i forhold til mersalg og salg generelt. Dette vil stille nogle nye krav til chaufførerne, og i den sammenhæng vurderer flere af vaskerierne, at de gerne så, at chaufførerne kunne tilbydes uddannelse inden for salgsområdet. Umiddelbart vil det være muligt at finde et offentligt udbud, der dækker dette behov inden for andre FKB'ere.

## 6. Fremtidens udviklingstendenser inden for vaskeri

I denne del af analysen kortlægges de udviklingstendenser i branchen, der kan resultere i nye kompetencekrav. Der er fokus på udviklingen dels inden for markedet og dels inden for teknologi. Inden for begge temaer opstilles der en række opmærksomhedspunkter for den fremtidige kompetenceudviklingsindsats i vaskeribranchen.

Udviklingstendenserne er kortlagt gennem et litteraturstudie samt interview med dels virksomhederne dels ressourcepersoner med indsigt i teknologi og markedsudvikling i branchen.

### 6.1 Tilpasning til nye markeder

---

Blandt vaskerierne er der generel enighed om, at der er sket udviklinger i markedet, og at dette vil fortsætte på sigt. Det drejer sig om ændringer i kundetyper/krav og efterspørgsel inden for markeder som:

- Offentlige institutioner
- Privatkunder
- Erhvervskunder

Ændringerne har betydet, at der er kommet fokus på udvikling af nye koncepter inden for f.eks. beklædningservice, hospitals- og plejehjemsservice samt facility service. Dermed er vaskerierne i højere grad også begyndt at udbyde service- og vidensbaserede produkter ud over selve vaskeprocessen.

#### 6.1.1 Øget udlicitering i den offentlige servicesektor

---

En voksende servicesektor har betydet flere opgaver til vaskerierne. Eksempelvis har sundheds- og plejesektoren (hospitaller og hjemmeplejen) outsourcet dele af eller hele deres vaskearbejde til gavn for vaskerierne. Fremadrettet antager flere vaskerier, at udliciteringen inden for det offentlige fortsat vil øges. Udliciteringen kan betyde, at de mindre vaskerier med fordel kan/må gå sammen om at markedsføre sig eller byde på en fælles opgave for derved at få stordriftsfordele.

Vaskerierne vurderer, at øget udlicitering umiddelbart ingen konsekvens vil have for kompetencekravene til medarbejderne, idet arbejdsfunktionerne ikke vurderes at ændre sig.

### **6.1.2 Privatkunder som en købestærk men uattraktiv kundegruppe**

---

De fleste vaskerier har fravalgt de private forbrugere som kundegruppe. Undtaget er en enkelt af de interviewede vaskerier, som netop har satset nærmest entydigt på denne gruppe. Her er der med andre ord tale om, at et kendt men uopdyrket område bliver til et nyt koncept. Virksomheden har skabt en forretning i vækst på det, som stort set alle andre industrielle vaskerier har fravalgt; vask af private og virksomheders egne tekstiler. Ifølge de øvrige vaskerier skyldes fravalget primært, at de anser denne type af service for besværlig og dermed omkostningskrævende. For det ene vaskeri har de andre vaskeriers fravalg netop betydet, at der er blevet plads til deres nicheproduktion. Det er fortrinsvis pensionister, der er kerneforretningen via en kommunalt forankret ordning, hvor de henter og bringer tøjet for kommunens borgere.

Hos de fleste af vaskerierne er fravalget af privatforbrugere som kundegruppe sket til trods for, at danskernes privatforbrug er steget markant de senere år, og at danskerne er blevet mere villige til at købe forbrugsgoder<sup>11</sup>. Segmentet af singler er også vokset stærkt, og de er både pengestærke, har et stort forbrug<sup>12</sup> og er i dag udråbt til den nye attraktive målgruppe for markedsføring<sup>13</sup>. Dette til trods vurderer nogle af vaskerierne, at omkostningerne forbundet med serviceringen af denne gruppe, er større end gevinsten. Et enkelt vaskeri nævner, at ”borgervask” muligvis kan blive relevant i udbud via kommunerne, men at der er en lang række praktiske forhindringer både knyttet til udbudsforretningen og til at servicere denne kundegruppe. Vaskeriet vurderer dog, at vask for borgere kan komme som et krav fra kommunen for at levere de traditionelle ydelser.

Når privatkunder er målgruppen for vaskeriet, betyder det, at der vil komme øgede krav til sorteringen af tøjet, idet vaskerierne ved privatvask skal kunne håndtere mange – men små - portioner af vasketøj. Der vil også komme mere fokus på håndtering af logistikken mht. afhentning og levering, ligesom serviceelementet må forventes at komme til at spille en større rolle. Øget fokus på mersalg i forhold til privatkunderne kan også betyde ændrede krav til f.eks. chaufførerne.

### **6.1.3 Nye behov fra erhvervs kunder**

---

Der sker en udvikling i retning af, at vaskerierne i stigende grad tilbyder service- og vidensbaserede produkter, mens selve vaskeprocessen bliver en stadig mindre del af den samlede service, der tilbydes – og dermed mindre vigtig som konkur-

---

<sup>11</sup> Danskernes privatforbrug er fra starten af 1990'erne og frem til i dag steget med omkring en fjerdedel. Hvor forbrugerne fra 1998 og frem til 2002 i større omfang valgte opsparing frem for forbrug, er denne periode fra 2003 blevet afløst af høj forbrugsvækst (Jf. Forbrugerredøgørelsen 2004, udgivet af Forbrugerstyrelsen).

<sup>12</sup> Antallet af singler har været stigende gennem de seneste 20 år og kan i dag – lavt sat – opgøres til knap 1 mio. danskere. Det er 45 pct. flere end for 20 år siden. Antallet af singler er 1,5 mio., når der medregnes såvel enlige forældre med børn som enlige barnløse personer, der deler en bolig, f.eks. to unge kvindelige studerende jf. Danmarks Statistik.

<sup>13</sup> Dansk Handel & Service ”Syv forbruger-tendenser” 2005.

renceparameter. En indikator på dette er bl.a., at brancheforeningen i 2004 ændrede navn til Brancheforeningen for Vask og Tekstiludlejning. Det nye navn skulle netop afspejle, at vaskerierne i stigende grad leverer en bred vifte af serviceydelser til deres kunder, og at selve vaskeprocessen således bliver en stadig mindre del af den samlede pakke, som vaskeriets kunder kan købe. Nogle af de nytænkende koncepter, som vaskerierne udbyder til erhvervskunder, er f.eks.:

- Facility service
- Vask af og udarbejdelse af arbejdstøj

Facility service er ekstern servicering eller outsourcing af serviceopgaver – serviceopgaver, som det er nødvendigt, at virksomhederne får udført, men som ikke er en del af virksomhedens kerneforretning. Et af vaskerierne tilbyder f.eks. en ydelse til effektivisering af linnedlogistikken eller dækketøjet på hotellerne. Ideen er, at hotellerne ikke skal afsætte personale til at modtage og pakke/fordele linned eller dækketøj, men at de får det hele pakket og bragt af vaskeriet til de enkelte etager. Flere vaskerier tænker fremadrettet i at udnytte synergieffekter f.eks. inden for hotel- og levnedsmiddelbranchen ved at drive både et rengøringsfirma og vaskeri. Kombinationen af f.eks. ”plantesevice”, rottebekæmpelse og vaskeri nævnes også som en mulighed. Der er dog også kombinationer af serviceydelser, der ikke går an – f.eks. snavset tøj og udbringning af mad.

Udfordringerne for vaskerierne ved at tilbyde andre serviceopgaver end vask er bl.a., at de enten skal specialisere sig inden for et helt nyt felt eller gøre brug af underleverandører. Samtidig vil de nye serviceydelser også betyde mere direkte kundekontakt – en udvikling, der som tidligere nævnt stiller krav til medarbejdernes personlige kompetencer.

Et af de områder, der er i vækst, er, at private virksomheder - som et personalegode - tilbyder deres medarbejdere, at de kan få vasket deres private tøj via en vaskoordning på virksomheden. Dette område supplerer således vaskeriernes traditionelle forretningsområder, og for medarbejderne i vaskeriproduktionen stiller denne kundegruppe krav til, at de kender til særlige vaskeprocesser – f.eks. rens af jakkesæt. Desuden vil denne opgave også stille krav til organiseringen af sortering og logistik i forhold til vasketøjet.

Flere vaskerier er også begyndt at udvikle beklædning til kunderne – ofte i samarbejde med underleverandører. Dette kan være i samarbejde med systuer for at udarbejde specifikke tekstiler – f.eks. hatte til McDonald’s. Flere vaskerier vurderer, at også dette forretningsområde vil forøges på sigt. Umiddelbart vurderes denne serviceydelse ikke at ville påvirke arbejdsfunktionerne og kompetencekravene i produktionen, da udviklingen foregår udenfor produktionen.

#### **6.1.4 Udvikling på tværs af kundegrupper**

---

Blandt erhvervskunder synes der at være en tendens til, at kunderne i stigende grad stiller krav til virksomheders etiske, sociale og miljømæssige forhold i for-

bindelse med køb af ydelser. Flertallet af vaskerierne oplever dog ikke disse krav udtalt i dag – hverken fra medarbejdere, privat- eller erhvervskunder, og mange af dem har allerede fokus på disse områder - særligt på miljøområdet (både ydre miljø og arbejdsmiljø). Flere vaskerier nævner, at de arbejder med eller gerne vil arbejde med arbejdsmiljøcertificering.

I forhold til medarbejdernes kompetencer fremhæver flere vaskerier vigtigheden af kvalitetsbevidsthed i forhold til nye krav i forhold til hygiejneniveau f.eks. DS 2451-8. Et af vaskerierne har uddannet en såkaldt kvalitetskoordinator for at kontrollere, om vaskeriet lever op til miljøkrav osv.

### 6.1.5 Øget internationalisering?

---

#### Konkurrence udefra

Vi tror ikke på konkurrence fra f.eks. Polen. Der er for mange tendenser i efterspørgslen, der går i modsat retning f.eks. kvalitet og hurtig levering, ligesom det vil koste mange penge at have alt den beklædning i omløb, som det vil kræve. Desuden skal det også set i lyset af, at vasken efterhånden ikke er den største del af arbejdet for os.

*Afdelingschef*

I modsætning til tendensen inden for mange andre brancher giver vaskerierne udtryk for, at de ikke har oplevet eller forventer at opleve en øget konkurrence fra udenlandske virksomheder til trods for, at transportomkostninger generelt er forholdsvis lave. Vasken kan ligefrem siges at være regionalt forankret. Således har de to største vaskerier valgt at have mange underafdelinger rundt om i landet frem for at centralisere produktionen.

Udlisitering af virksomhedernes egen produktion til f.eks. Østeuropa er heller ikke en tendens, der synes at vil slå igennem, som det har været gældende for dele af industrien.

### 6.1.6 Nye marketers betydning for kompetencekrav

---

Sammenfattende synes de nye markeder på forskellig vis at kunne påvirke vaskeriernes kompetencekrav til deres medarbejdere. Overordnet set kan de nye markeder medføre ændrede krav til bl.a. logistikken og kundeservicen, som det fremgår af nedenstående:

- Vask af privattøj vil medføre øget fokus på styring og logistik i forhold til sortering af vasketøjet og afhentning/levering. Desuden vil privatvask medføre øget fokus på f.eks. chaufførerne, som har den direkte kundekontakt. Her vil fokus primært være på kundeservice og krav om danskkundskaber på et vist niveau.
- Udvikling af nye beklædningsgenstande til erhvervskunder vil ikke medføre ændrede krav til medarbejderne i produktionen, idet evt. særlige krav til behandling af de nye beklædningsgenstande vil blive indlejret i vaskeprogrammerne.

- Eksterne krav til bl.a. miljømæssige standarder i vaskeriet betyder, at medarbejderne skal have en ”kvalitetsbevidsthed” – de skal kunne agere i forhold til særlige kravspecifikationer til f.eks. hygiejneniveau.

Samlet set vidner udviklingen inden for nye markeder om, at der bliver stadig mere fokus på at løse virksomhedsspecifikke opgaver, hvor der givet vil være stadig flere individuelle krav bl.a. hygiejnekrav. For medarbejderne betyder væksten i de service- og vidensbaserede ydelser, at flere af dem bliver virksomhedens ”ansigt” udadtil og får en direkte kundekontakt. Dette kan f.eks. gøre sig gældende for chaufførerne. I den forbindelse nævner flere af vaskerierne, at det er svært at finde de rette serviceorienterede personer, som giver den service til kunderne, som vaskeriet ønsker. I dag anvender vaskerierne ofte sidemandsoplæring til denne udadvendte funktion, men et enkelt vaskeri nævner, at formaliserede kurser for chaufførerne kunne være aktuelt.

I sammenhæng hermed vurderer flere vaskerier, at de særligt kan få behov for tilbud i AMU-systemet, der vedrører kvalitetssikring. Tilbudet skal give medarbejderne et indblik i den samlede vaskeriproces, således at de får indblik i værdien af alle arbejdsfunktioner og vigtigheden af at sikre, at logistikken fungerer. Et vaskeri foreslår, at opmærksomhedspunkterne bl.a. kunne være minimering af gengangere af tøj i vaskeriprocessen og fokus på, at der ikke er sæberester i tøjet.

I AMU-systemet udbydes der pt. kurser inden for kvalitetsbevidsthed ved industriel produktion og kvalitetsstyring i virksomheden. Det er i denne analyse ikke muligt at vurdere, om dette tilbud vil kunne dække evt. fremtidige behov.

#### **Kvalitet i arbejdet**

Kvalitetstanken – at gøre det rigtigt første gang – er meget væsentlig. Medarbejderen kunne i et kursusforløb få en øjenåbner omkring kvalitet i retning af, hvordan sikrer man god kvalitet, problemløsning etc. Der skal være en sammenhæng mellem det jeg gør og hvad der så sker.

*Produktionsleder*

## **6.2 Teknologiuudvikling**

Blandt vaskerierne er der generel enighed om, at der sker væsentlige udviklinger inden for teknologiområdet. Branchen er kendetegnet ved at være teknologiorienteret og effektiviserings-/automatiseringsvillig. Teknologiuudvikling med konsekvenser for kompetencekravene synes primært at ske inden for følgende områder:

- Maskiner og vaskeriteknologi /maskinhåndtering.
- Proces og procedurestyring – f.eks. i forhold til mærkning af tøjet, herunder krav til IT og sprog.
- De tekstiler/produkter der skal vaskes - f.eks. nano-teknologi.

## 6.2.1 Automatisering af vaskeprocessen

---

Generelt har vaskerierne indført og vil fortsætte med at indføre teknologi i produktionen. Teknologiuudviklingen er primært slået igennem i form af mere avancerede styringssystemer og automatisering af arbejdsfunktionerne.

Automatiseringen af arbejdsfunktionerne betyder, at manuelt arbejde erstattes eller afhjælpes af teknologi. Dette er en udvikling, der har indflydelse på antallet af ansatte i vaskeriernes produktion (f.eks. i indsorteringen) og kan aflæses i faldet i antallet af beskæftigede til et niveau på godt 3.000 beskæftigede personer i branchen i dag. Fremadrettet må tendensen mod færre medarbejdere i produktionen forventes at fortsætte med yderligere automatisering.

Automatiseringen kan ske i forskelligt omfang og inden for forskellige områder som ved sæbedosering, i bestemte dele af produktionen (f.eks. fuldautomatisering i indsorteringen) eller i form af aflastende hjælperedskaber i produktionen, der er med til at lette arbejdsprocesserne for medarbejderne. Som hjælperedskab betyder automatiseringen, at den fysiske belastning i arbejdet mindskes, og at der herved forebygges et dårligt fysisk arbejdsmiljø.

I forhold til medarbejdernes kompetencebehov betyder automatiseringen, at systemerne bliver mere avancerede, og der vil derfor kunne stilles krav i forhold til medarbejdernes maskinekendskab og –betjening. Desuden vil medarbejderne blive mødt af øget virksomhedsspecifikke IT-krav.

Fremadrettet synes vaskerierne primært at fokusere på nye teknologier i forhold til introduktion af styringssystemer, der er med til at optimere logistikken og processen (f.eks. lagerstyring) og i mindre grad i forhold til optimering af arbejdsfunktionerne i produktionen (mere automatisering/robotstyring).

## 6.2.2 Styring af logistik og processer

---

De mere og mere avancerede styringssystemer er med til at effektivisere vaskeprocessen og logistikken omkring vasketøjet. RFID-chippen er et eksempel herpå, og den anvendes i dag af mange af de større vaskerier.

Chippen monteres i det enkelte stykke tekstil og kan anvendes både til styring af logistikken og vaskeprocessen:

- I forhold til styring af logistikken er chippen f.eks. med til at sikre, at kunderne får det rigtige stykke tekstil tilbage, selv om deres parti undervejs bliver splittet op.
- I forhold til styring af processerne i vaskeriet kan chippen f.eks. give in-

### Fakta

RFID-teknologien (Radio Frequency Identification) – også kaldet ”Smart labels” – er en videreudvikling af strekkodesystemet i form af en mikrochip. Den kan kommunikere trådløst, bruger ikke batterier og kan indføres i alt fra tøj og sko til fødevareremballage og medicin. Chippen kan f.eks. indeholde informationer om produktets type, indhold, produktionsland, bestemmelsessted m.v.

*Vidensbank for RFID, Innovation Lab, Århus*

formation om, hvilken vaskeproces tøjet skal igennem, ligesom den kan registrere antallet af vaske, som tøjet har været igennem, og hvilke krav kunden har.

Denne udvikling stiller krav til medarbejdernes kompetencer indenfor IT, idet der anvendes et edb-baseret styringssystem til aflæsning af chippens informationer. Virksomhederne har hidtil ikke anvendt AMU-systemet i stort omfang til kvalificering af medarbejdernes kompetencer inden for det område. I stedet er medarbejdernes IT-kundskaber sket via intern opkvalificering. Denne opkvalificering er enten selvlært eller tillært ved sidemandsoplæring.

Med stadig mere komplekse systemer vil betjeningen og kendskabet til systemerne vægte mere og mere i forhold til medarbejderne – også selv om nogle af de nye teknologier i praksis kun vil betyde, at der skal ”trykkes på en ny knap” som en interviewperson udtrykker det!

### 6.2.3 Nye tekstiler

---

Når vaskerierne foretager investeringer i teknologiske nyvindinger, er årsagen primært et ønske om, at omkostningsstrukturen skal nedbringes, og at medarbejdernes arbejdsforhold skal forbedres. Et forhold, der kan have afgørende indflydelse på, hvor hurtigt vaskerierne vil nyinvestere, kan være ydre omstændigheder som f.eks. stigende energipriser. Stigende energipriser kan på sigt betyde, at vaskerierne skal finde en måde at nedbringe deres energiudgifter på, og dette kunne netop være i form af nye teknologier. F.eks. arbejdes der med at implementere sølvtråde i tekstiler, der kan nedbryde bakterier, og som vil betyde, at tekstilerne kan vaskes ved langt lavere temperaturer end hidtil.

Det er begreber som nano-teknologi<sup>14</sup>, ”smart materials” og ”wearable electronics” (bærbar elektronik), der lige nu præger udviklingen inden for tekstil og beklædning. Udviklingen af intelligente tekstiler<sup>15</sup> tager bl.a. fart inden for områder som:

- Indbyggede sensorer, processer og kendt elektronik (bærbar elektronik)
- Indbyggede membraner og coatings (belægning)
- Indbyggede fysiske/kemiske egenskaber

Elektronik i tøj har fundet anvendelse med en udvikling mod stadig mindre og mindre energikrævende sensorer og processorer. Der arbejdes bl.a. med udvikling af en lille/let strømforsyning, udvikling af termogeneratorer, der omsætter kropsvarmen til strøm og med at indbygge solceller i tekstilprodukter. Desuden arbej-

---

<sup>14</sup> Nanoteknologi kan defineres på mange måder bl.a. som "uden for store omkostninger at fremstille strukturer med molekylær præcision" og "at kontrollere fysiske egenskaber ved at definere ting med molekylær præcision" jf. en oversigtsartikel fra Teknologisk Instituts hjemmeside [www.teknologisk.dk](http://www.teknologisk.dk) om Intelligente tekstiler.

<sup>15</sup> Gennemgangen af udviklingen inden for intelligente tekstiler er baseret på en oversigtsartikel fra Teknologisk Instituts hjemmeside [www.teknologisk.dk](http://www.teknologisk.dk) om Intelligente tekstiler.

des der også med at gøre fibre og polymere ledende/isolerende, således at elektroniske funktioner direkte kan inkorporeres i det vævede eller strikkede materiale. Indbygget bærbar elektronik benyttes bl.a. i sports- og fritidstøj, arbejdsbeklædning og i tøj til patientovervågning.

Indbyggede membraner kendes bl.a. fra varer som Gore-Tex og Lamethan, hvor membranerne anbringes mellem to eller flere stoflag og sikrer en vis vand- og vindtæthed sammen med en vis diffusionsevne. Traditionelt har ”coatings” været påførsel på tekstil af lag af kemikalier, som giver tekstilet en konkret funktionel egenskab så som vandtæthed, vand- og smudsafvisning m.m. I forbindelse med nyudviklinger i intelligente materialer inden for området spiller nanoteknologi en væsentlig rolle f.eks. i forhold til nye typer af støjbeskyttelsesmateriale.

#### **Eksempler på udviklingen inden for intelligente tekstiler:**

- Systematic Software Engineering, TDC Mobil, Falck samt Københavns og Århus Brandvæsen har samarbejdet om udvikling af en brandmandsvest (IP Firefighter), der overvåger brandmandens position, puls, kropstemperatur, indsatstid og antal flaske-skift (se [www.systematic.dk](http://www.systematic.dk))
- Defence Science and Technology Laboratory (Dstl) - et organ under det engelske forsvarsministerium (MOD) - har udviklet en ultratynd coating for beskytte soldater mod kemisk og biologisk krigsførelse. For at kommercialisere denne teknologi er firmaet Porton Plasma Innovations Ltd. (2Pi) blevet dannet. Teknologien (en plasmaoverflade) hævdes at have gode olie- og vandskyende egenskaber samtidig med, at den ringe tykkelse gør, at den ikke ændrer tekstilets udseende, greb og drapering – og så kan den påføres stort set alle slags tekstiler (se [www.dstl.gov.uk](http://www.dstl.gov.uk))
- Outlast Technologies har lanceret såkaldte ”phase change materials” (PCM), der er aktive temperaturregulerende materialer. PCMs kan absorbere, lagre og frigive varme, således at der opretholdes et fast mikroklima og komfortegenskaberne forbedres. Dette anvendes af firmaet til forskellig tekstiler som sokker, sko, soveposer m.v., men også i f.eks. medicinindustrielle applikationer. En lignende teknologi er i Danmark benyttet af dyneproducenten Ouilts of Denmark til deres koncept ”TempraKON<sup>®</sup>” (se [www.outlast.com](http://www.outlast.com) eller [www.qod.dk](http://www.qod.dk))

Indbyggelse af fysiske/kemiske egenskaber i tekstile materialer, der giver dem forskellige funktionelle egenskaber, er foregået længe, men også her har intelligente materialer spillet en rolle de senere år, f.eks. som lugtfjerner eller –tilfører<sup>16</sup>, bakteriehæmmer<sup>17</sup>, som smudsafvisende imprægneringsmidler med forskellige

<sup>16</sup> Eksempelvis kan Cyclodextriner (store molekyler) anbringes på tekstilfibre, og enten indkapsle lugtstoffer eller frigive f.eks. parfume eller andre funktionelle stoffer så som vitamin E, myggemidler eller anden medicin. Andre måder at fjerne luft på baserer sig på katalysatorer, som medvirker til nedbrydning af de lugtdannende stoffer (jf. en artikel fra Teknologisk Instituts hjemmeside [www.teknologisk.dk](http://www.teknologisk.dk) om Intelligente tekstiler).

<sup>17</sup> Eksempelvis som antimikrobielle garner eller stoffer, der indeholder kemikalier, der hæmmer bakterievækst (biostater) eller dræber bakterier (biocider) bl.a. som vaskebestandige sølvioner eller nano sølvpartikler, der også kan anvendes inden for den medicinske verden til sårheling (jf. en oversigtsartikel fra Teknologisk Instituts hjemmeside [www.teknologisk.dk](http://www.teknologisk.dk) om Intelligente tekstiler).

effekter til bl.a. bomuld, uld, og syntetiske fibre samt som selvrensende metervarer eller efterbehandling.

Introduktionen af sådanne nye teknologier vil umiddelbart ikke have afgørende betydning for de kompetencer, der efterspørges hos medarbejderne, da de på nuværende tidspunkt ikke udgør et kernemarked for vaskerierne. Hertil er udviklingen endnu for lille og nicheorienteret. Nanoteknologi er heller ikke en udvikling, som vaskerierne generelt vurderer vil få betydning for vaskeprocesserne.

Ifølge én af de interviewede vaskerier vil nanoteknologi dog indgå i linnedproduktionen om 5-10 år. Dette vil dog ikke medføre radikale ændringer i arbejdsfunktionerne, idet håndteringen af de nye tekstiler vil kunne ske indenfor de allerede eksisterende former.

I forhold til nye tekstiler udtrykker et enkelt vaskeri bekymring for, at udviklingen af ”papir-tekstiler” kan komme til at overflødiggøre vaskeprocessen og reducere omfanget af deres arbejde. Til eksempel nævnes hatte, som flere og flere steder er af papir. For medarbejderne på vaskeriet vil en stigning inden for ”papir-tekstiler” betyde en reduktion i antallet af ansatte i produktionen.

#### **6.2.4 Nye teknologiers betydning for kompetencekrav**

---

Vaskeriernes vurderinger af de fremtidige tendenser i branchen er meget forskellige og afhænger i høj grad af inden for hvilket kundeområde, de har deres fokus. Det har endvidere været svært for vaskerierne at omsætte disse tendenser til kompetencebehov hos medarbejderne. Generelt er der dog enighed om, at nye teknologier både på kort og lang sigt primært betyder mere avancerede styringssystemer og sekundært yderligere automatisering af arbejdsfunktionerne. I forhold til medarbejderne betyder begge udviklinger, at maskinbetjening og herunder IT-kompetencer blive stadig vigtigere. Medarbejderne skal altså kunne honorere vaskeriets krav i forhold til evt. virksomhedsspecifikke IT-systemer for at kunne arbejde i produktionen.

Introduktionen af nye intelligente tekstiler vurderes ikke umiddelbart at have afgørende betydning for de kompetencer, der efterspørges hos medarbejderne. Det skyldes, at de særlige krav til vaskeprocesserne, som de nye tekstiler stiller i form af f.eks. vask efter andre programmer eller særlig skånsom vask, vil kunne honoreres inden for det eksisterende system.