



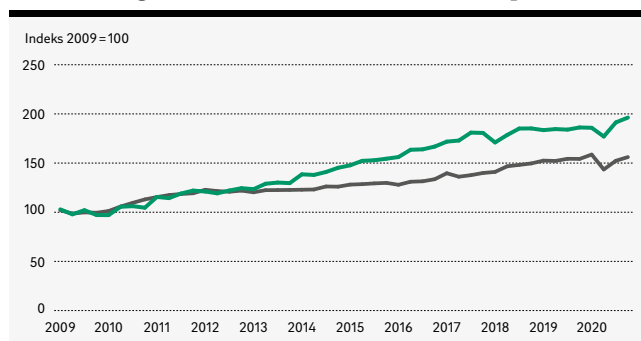
# SERVICEBRANCHENS ÅRSRAPPORT 2021

⊖ I første kvartal 2020 ramte COVID-19 Danmark med store omvæltninger til følge, og ændrede fundamentalt rammerne for dansk økonomi. Krisen har også haft alvorlige konsekvenser for virksomheder i servicebranchen. Et markant fald i efterspørgslen har sat både servicevirksomhedernes omsætning, indtjening og likviditet under pres.

I perioden fra 2009 til 2020 er branchen dog haft en vækst på 88,7 pct. i omsætning. Kigger vi i perioden fra 2019 til 2020 har branchen en vækst på 3,1 pct. i omsætning samlet set. Servicebranchen er dog ramt meget forskelligt. For eksempel har vagt- og sikkerhedsindustrien sammen med rengøringsbranchen oplevet en stigning i omsætning, hvor der omvendt for kantine/cateringbranchen og erhvervsvaskerierne er sket en markant nedgang i omsætning.

Kigger vi på medarbejdere i branchen er det samlede antal medarbejdere siden 2009 vokset med 41,2 pct., mens det samlede antal medarbejdere i den private sektor er vokset med 4,5 pct. Servicebranchen er dermed stadig en af hoveddaktørerne i at trække beskæftigelsen op.

Omsætningsvækst fra 2019 – 2020 med 3,1 pct.



⬆ — Alle erhverv  
— Operational service

**Anm.:** Datagrundlag og brancheafgrænsninger er uddybet bagest i rapporten.  
**Kilde:** Danmarks Statistik (Firmaernes køb og salg) salg og DI Service. Sæsonkorrigeret.

- 2 Forord
- 3 2020 – Et hårdt år for dansk erhvervsliv
- 7 Produktudvidelse har båret Svanerent gennem coronaåret
- 9 Servicebranchens økonomiske sundhedstilstand
- 11 Nordic Catering kan så småt skimte lys, efter en tærende krise

- 14 Virksomheds- og medarbejdersammensætning
- 18 Corona har udrustet Løgismose Meyers med forandringsparathed
- 20 Hver tredje job i servicebranchen afhænger af eksport
- 21 Om publikationen

# FORORD

Med Servicebranchens Årsrapport 2021 præsenterer DI Service et samlet overblik over de seneste års udvikling i branchens omsætning, beskæftigelse og økonomiske sundhedstilstand.

Rapporten for 2021 giver indledningsvist indblik i coronakrisens økonomiske konsekvenser for dansk erhvervsliv samlet set. Det indledende afsnit bliver derefter fulgt op med indblik i servicebranchens beskæftigelse samt økonomiske sundhedstilstand fra år 2020. Du kan i denne årsrapport ydermere få et mere nuanceret billede af, hvad det er for nogle oplevelser, Servicebranchen har haft, idet vi dette år har valgt at tilføje tre portrætter af servicevirksomheder.

Krisen har i sagens natur været en økonomisk og menneskelig mavepuster for dansk erhvervsliv – ikke mindst for servicebranchen. Mange brancher opererer som underleverandører til offentlige såvel som private kunder. Herunder dansk kulturliv, universiteter, hoteller, restauranter og industrien. Kunder som i perioder har været helt eller delvist nedlukket og derfor også har haft betydning for servicebranchens omsætning.

Heldigvis har vi i nogle serviceområder også set et behov for oprustning. For under en sundhedskrise, hvor ordentlig hygiejne er vigtigere end nogensinde, er behovet for blandt andet professionel rengøring steget. Ligeledes er private sikkerhedsvagter i stigende omfang ansat til at holde vagt ved COVID-19-telte landet over. Anderledes ser det desværre ud for kantine/catering-branchen og erhvervsvaskerierne, som har haft en massiv nedgang i omsætning.

På trods af coronakrisen har servicebranchen dog samlet set en vækst i omsætning, hvilket også afspejles i branchens økonomiske nøgletal og sundhedstilstand. Konkret har den operationelle service omsat for lidt over kr. 172 mia. kr. med en vækst på 3,1 pct. sammenlignet med 2019, og selvom branchen kan se en nedgang af fuldtidsansatte, bidrager branchen fortsat positivt med vækst og beskæftigelse i Danmark.

En af forudsætningen for vækst og fremgang i servicebranchen er blandt andet adgangen til udenlandsk arbejdskraft. Andelen af beskæftigede, med anden etnisk herkomst, er næsten dobbelt så stor i servicebranchen, som på det private arbejdsmarked.

Hver fjerde medarbejder har anden etnisk oprindelse, hvor det på det private arbejdsmarked blot er 14 pct. Branchen er dermed en dynamo for integrationen af nytillkomne på det danske arbejdsmarked.

God læselyst!

København, maj 2021

Jakob Scharff  
Branchedirektør,  
DI Service

# 2020 – ET HÅRDT ÅR FOR DANSK ERHVERVSLIV

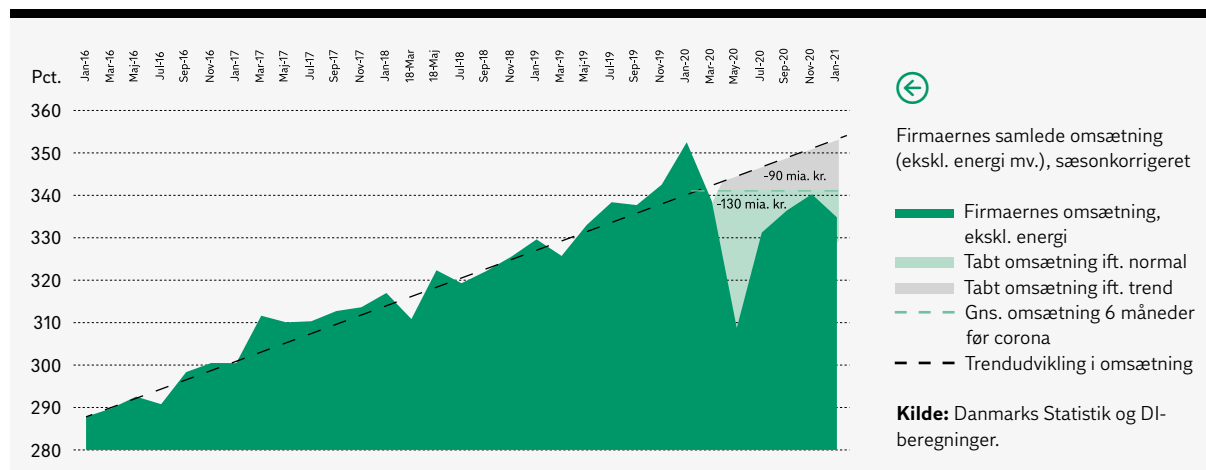
Generelt har 2020 været et hårdt år for det danske erhvervsliv, hvor der er tabt op mod 220 mia. kr. i omsætning under det første år med corona. Coronakrisen har skåret cirka 130 mia. kr. af virksomhedernes samlede omsætning, målt i forhold til niveauet det sidste halve år før krisen. Derudover er yderligere 90 mia. kr. er gået tabt på grund af manglende vækst, som følge af corona.

Coronakrisen har med nedlukninger og rejsestriktioner ramt utroligt skævt i dansk erhvervsliv, hvor især de tvangslukkede brancher har måtte holde hårdt for. Inden for bl.a. kultur, luftfart og rejser ligger omsætningen 80-95 pct. lavere end året før. Hoteller og restauranter har tabt meget omsætning under nedlukningen, hvilket også har påvirket underleverandører inden for servicebranchen. Nedlukninger af fysiske arbejdspladser og uddannelsesinstitutioner har også betydet en kraftig nedgang i omsætning for kantine- og catering industrien.

I detailhandlen har de nedlukkede butikker tabt meget omsætning, men nogle har kunne kompensere med øget omsætning over nettet. Hvor nogle brancher er meget hårdt ramt, har andre omvendt kunnet fortsætte, eller ligefrem øget, deres omsætning. Internetbutikker har øget deres omsætning med 60 pct. over det seneste år, og salget af informationstjenester og it-udstyr ligger 20 pct. over niveauet fra sidste år. Dette har også givet en øget omsætning hos brancher der beskæftiger sig med pakker og leveringer.

I starten af marts 2021 blev der åbnet op for dele af detailhandlen, og foreløbige tal for omsætningen med dankort viser klare tegn på øget omsætning i de fysiske butikker i den første uge af marts. På trods af nedlukninger i januar og februar, så har detailhandlen øget omsætningen over det seneste år. Dette skyldes ikke mindst øget omsætning i supermarkeder og andre dagligvarebutikker.

Coronakrisen har slået et hul i virksomhedernes omsætning på op mod 220 mia. kr.



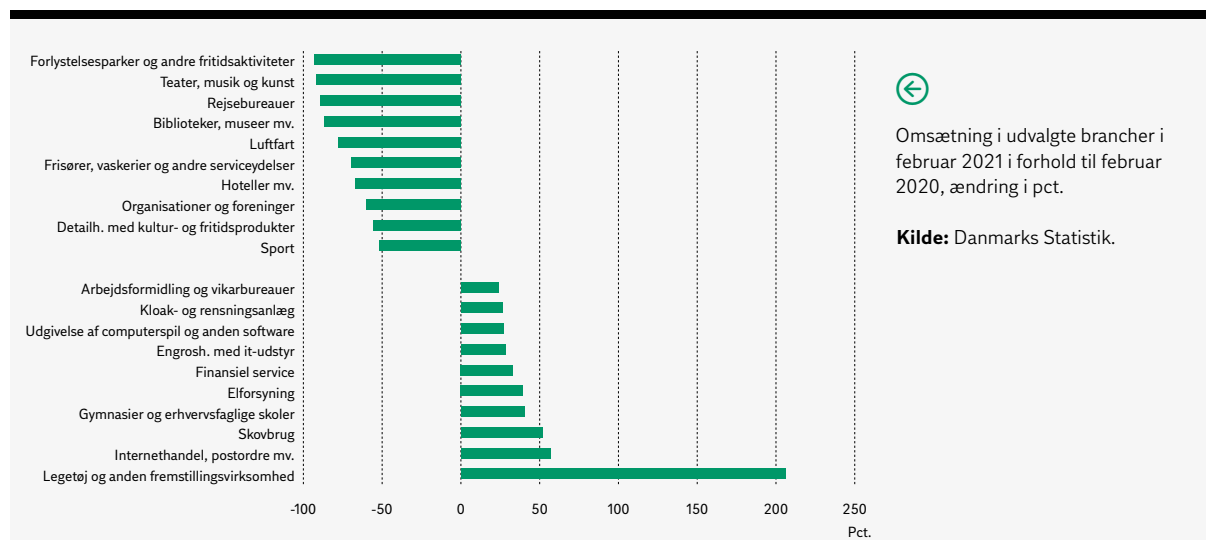
## Omsætningstab i 2020 fordeler sig ikke jævnt

	Mia. kr.	Pct.
Detailhandel	23	6,3
Bygge og anlæg	16	5,5
Ejendomshandel og udlejning	4	5,2
Offentlig administration, undervisning og sundhed	4	10,0
Information og kommunikation	0	0,2
Landbrug, skovbrug og fiskeri	-3	-2,1
Finansiering og forsikring	-3	-3,5
Bilhandel og værksteder	-4	-2,5
Kultur, fritid og anden service	-10	-23,3
Erhvervsservice	-21	-5,5
Hoteller og restauranter	-24	-36,4
Engroshandel	-27	-2,8
Transport	-38	-8,4
Industri	-47	-5,5
<b>I alt eksklusiv energi</b>	<b>-131</b>	<b>-3,2</b>

⬆ **Anm.:** Ændring i omsætning under første år med corona i fht. niveauet i det halve år op til krisen.

**Kilde:** Danmarks Statistik.

## Nedlukning rammer utrolig skævt

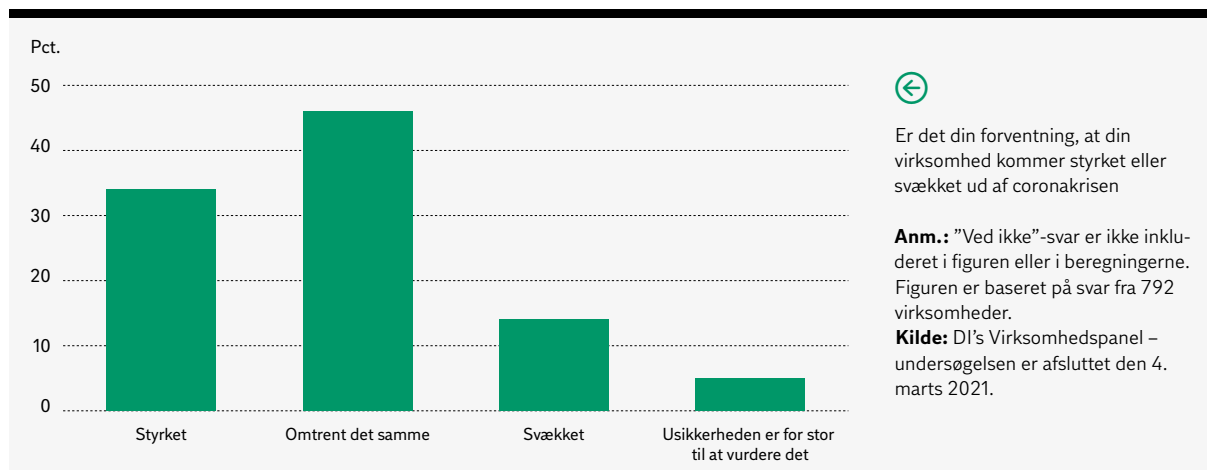


Selvom coronakrisen har været en stor udfordring for mange virksomheder, så venter størstedelen at stå omtrent i samme situation som før krisen, når krisen er slut. Særligt en række større virksomheder venter at komme styrket ud på den anden side af krisen, men der er store forskelle på tværs af virksomheder.

Hver anden virksomhed i DI's Virksomhedspanel venter hverken at komme styrket eller svækket ud

af krisen. Da det er en global epidemi, har situationen påvirket erhvervslivet over hele kloden, og derfor er der mange, der ikke oplever ændringer i deres relative styrkeforhold i forhold til konkurrenterne. Svarene skal også ses i lyset af, at dele af dansk erhvervsliv har kunnet fortsætte forholdsvis upåvirket (fx bygge- og anlægsbranchen), og der er en klar tendens til i svarene, at virksomheder, som ikke har tabt omsætning det seneste år, i højere grad venter at komme styrket ud af coronakrisen.

## En tredjedel af dansk erhvervsliv venter at komme styrket ud af coronakrisen

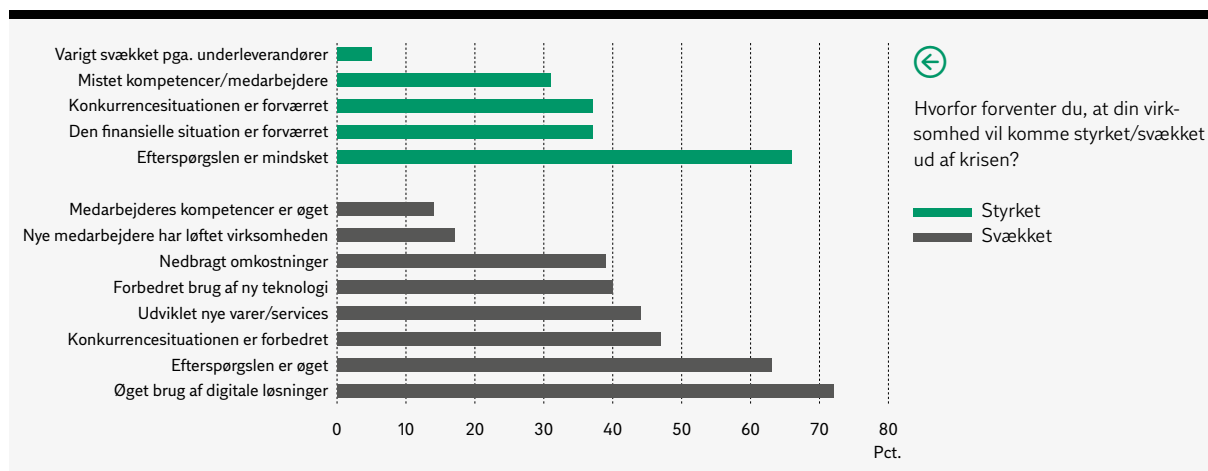


Det seneste år med corona har medført, at arbejdsgangene er blevet ændret i mange virksomheder. Mere end 7 ud af 10 virksomheder, der ventes at komme styrket ud af krisen, har øget brugen af digitale løsninger (f.eks. digitale møder). En stor del af virksomhederne oplever øget efterspørgsel og/eller en forbedret konkurrencesituation. Dette kan eksempelvis skyldes særlige brancheforhold, eller

at virksomhederne er til stede på nye salgskanaler, hvor kunderne er.

Cirka 40 pct. af virksomhederne har udviklet nye produkter, taget ny teknologi i brug eller nedbragt omkostningerne for at komme styrket ud af krisen.

## Ændret efterspørgsel og digitale løsninger er primære forklaringer



**Anm.:** Spørgsmålene er stillet, hvis virksomhederne enten har angivet svarmuligheden "Svækket" eller "Styrket" til spørgsmålet "Er det din forventning, at din virksomhed kommer styrket eller svækket ud af coronakrisen?". For de to spørgsmål er svarmulighederne "Andet" og "Ved ikke" udeladt i figuren og beregninger. Der er mulighed for at angive flere svar til de to spørgsmål, så de farvede søjler for hhv. "Styrket" og "Svækket" ikke nødvendigvis summerer til 100. Svarmulighederne er i figuren afkortet for illustrativ bekvemmelighed.

**Kilde:** DI's Virksomhedspanel – undersøgelsen er afsluttet den 4. marts 2021.

# PRODUKTUDVIDELSE HAR BÅRET SVANERENT GENNEM CORONAÅRET



Danmark nåede knap nok at lukke ned før Svanerent så potentialet i at importere touchfrie dispensere samt et high-level desinfektionsmiddel. På de sociale medier fik produkterne stor opmærksomhed fra eksisterende og nye kunder. Fra da af har omsætningen ikke stået stille.

## VI HANDLEDE HURTIGT, TOG EN RISIKO OG RAMTE PLET

Dan Bjerregaard er en af tre direktører i Svanerent, og han beskriver sig selv som virksomhedens dampbarn, der altid kommer med nye forretningssideer. Den rolle levede han for alvor op til, da corona gjorde sit indtog. Før de to andre direktører havde set sig om, var store mængder desinfektionsmiddel samt touchfrie dispensere importeret og klar til videresalg. Sideløbende var den lokale smed sat i værk med produktion af stålstandere til dispenserne.

Virksomhedens anden direktør Henrik Andersen måtte bide sin skepsis i sig, da han så værdien i at turde løbe en risiko:

”Vi kunne pludselig tilbyde en vare, som ingen andre kunne levere på det tidspunkt, hvilket skabte stor omtale og øget omsætning. Vi handlede

hurtigt, tog en risiko og ramte plet. Samtidig blev vi bekræftet i vores strategi om at være en leverandør, der kan tilbyde kunden en bred palette af ydelser”

Svanerent imødekom hurtigt kundernes efterspørgsel efter nye coronarelaterede ydelser. Men at tilføje nye ydelser til porteføljen er en fast del af Svanerents virksomhedsstrategi. De seneste fem år har de nemlig tilføjet en til to nye ydelser hvert år, hvorfor rengøringsvirksomheden nu blandt andet også tilbyder vinduespolering samt måtte- og planteservice.

## FRA 0 – 100 PÅ DE SOCIALE MEDIER

Før corona var Svanerent stort set ikke eksisterende på de sociale medier, men produktudvidelsen krævede markedsføring og opmærksomhed. Til Henrik Andersens store overraskelse fik deres reklamevideo for desinfektionsmidlet Life-Clean over 20.000 visninger:

”Da vi skulle booste vores nye produkter, måtte vi ty til de sociale medier, som vi hidtil ikke havde prioriteret. Det viste sig at være en rigtig god vej, som vi nu ligger en stor indsats i at blive skarpere på”

En øget tilstedeværelse på de sociale medier fik eksisterende kunder til at købe stort ind af de nye ydelser samtidig med at nye kunder kom til. I dag deler Svanerent i snit et opslag om ugen og kommunikationsstrategien for de næste 12 måneder er lagt.

#### **VI ER BLEVET BEKRÆFTET I, AT VI KAN LYKKES**

For Svanerent har året ikke kun budt på produktudvidelse, men også flytning til et nyt kontordomicil og implementering af et digitalt bogholderi. Virksomheden har med succes haft mange bolde i luften. Dan Bjerregaard fremhæver evnen til at kunne omstille sig, som den væsentligste grund til at virksomheden er lykkedes i en udfordrende tid:

”Som midtjyde hader jeg det her ord, men vi har været ekstremt agile. Desværre beskriver det ord ret godt, hvordan vi i en omskiftelig og usikker tid har lykkedes med at omstille os og have mange bolde i luften”

Mod alle corona odds vækstede Svanerent også i 2020 – med 41 pct.. Væksten har primært rod i mersalg til eksisterende kunder, men mange nye kunder er også kommet til. Dan Bjerregaard kan derfor med ro i sinde byde fremtiden velkommen:

”Det giver en ro at vide, at vi kan vækste selv i en hård tid. Vores maskine er i gear og vi kører på. Derfor skal vi ikke starte fra 0 når Danmark bliver normalt igen”



# SERVICEBRANCHENS ØKONOMISKE SUNDHEDSTILSTAND

## Omsætningen fordelt på hovedsegmenter

Omsætning i alle brancher, mia. kr.	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Vækst 2009 – 2020 (pct.)
Rengøring, ejendomsdrift og kantine/catering	22,6	23,3	25,2	25,1	25,5	27,7	29,1	30,3	31,3	32,6	33,4	32,99	46,2
- Heraf rengøring	15,1	15,3	15,9	15,2	15,0	15,7	16,3	17,2	17,8	18,5	18,6	18,9	24,9
- Heraf ejendomsdrift	1,9	2,2	2,7	2,9	3,2	4,1	4,5	4,3	4,8	5,2	5,8	7,54	288,6
- Heraf kantine/ catering	5,5	5,8	6,6	7,0	7,3	7,8	8,3	8,7	8,7	8,9	9,1	6,54	19,1
Vikarbranchen	7,1	6,8	7,6	8,2	9,5	11,5	12,6	13,5	13,0	13,2	12,7	11,98	68,2
Vagt- og sikkerhed	3,3	3,2	3,4	3,3	3,5	3,6	3,8	4,0	4,3	4,4	4,7	4,92	50,0
Erhvervsvaskerier	2,34	2,3	2,37	2,39	2,45	2,57	2,66	2,73	2,76	2,85	2,99	2,85	21,7
Pleje og omsorg	1,9	2,23	2,3	2,51	2,56	2,84	2,91	3	3,37	3,7	3,74	3,95	107,8
Anden operationel service	53,95	57,26	67,45	69,88	73,56	80,55	88,48	95,97	108,12	107,9	111,68	115,38	113,8
<b>Operationel service i alt</b>	<b>91,2</b>	<b>95,1</b>	<b>108,3</b>	<b>111,4</b>	<b>117,1</b>	<b>128,7</b>	<b>139,5</b>	<b>149,5</b>	<b>162,8</b>	<b>164,7</b>	<b>169,2</b>	<b>172,06</b>	<b>88,7</b>
<b>Alle erhverv</b>	<b>2.992,9</b>	<b>3.219,3</b>	<b>3.524,9</b>	<b>3.647,3</b>	<b>3.653,6</b>	<b>3.730,4</b>	<b>3.862,1</b>	<b>3.924,3</b>	<b>4.142,9</b>	<b>4.385,5</b>	<b>4.590,5</b>	<b>4.570,95</b>	<b>52,7</b>

Isoleret set, for servicebranchen, fortsætter tendensen fra 2019 med en moderat økonomisk vækst både i den operationelle servicebranche, og i de fleste andre brancher set under ét.

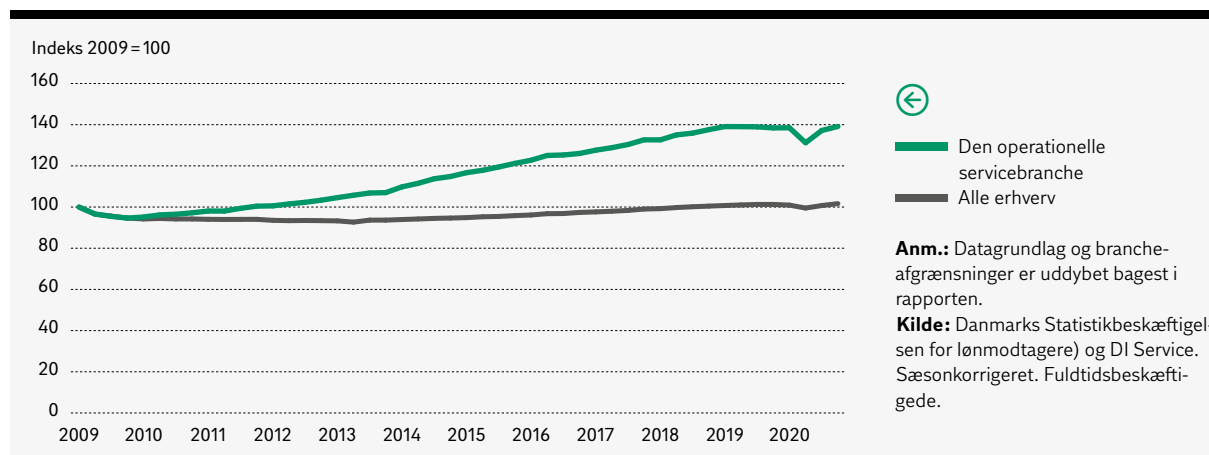
I perioden fra 2009 til 2020 er den samlede omsætning i den operationelle servicebranche vokset med 88,8 pct. Fra 2019 til 2020 stiger omsætningen med 3,1 pct. og branchen ender totalt set med en omsætning for 2020 på lidt over 172 mia. kr.

Som ved andre erhverv har coronakrisen ramt servicebranchen forskelligt. Brancher inden for bl.a.

rengøring, vagt- og sikkerhed har oplevet et øget omsætningsniveau, hvorimod kantine/cateringbranchen har kunne konstatere en markant nedgang i omsætningen.

Siden 2009 er servicebranchens samlede antal medarbejdere vokset 41,2 pct., mens det samlede antal medarbejdere i den private sektor er vokset med 4,5 pct. Sammenlignet med 2019 kan man se et fald i beskæftigelsen for den operationelle servicebranche, men servicebranchen er dog stadig en af hovedaktørerne i at trække beskæftigelsen op.

## Den operationelle servicebranche trækker beskæftigelsesvæksten op



## Beskæftigelsen fordelt på hovedsegmenter

1.000 fuldtids-personer	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Vækst 2009 – 2020 (pct.)
Vikarbranchen	13,8	13,2	14,1	14,6	16,7	18,9	20,7	22,5	22,6	23,1	23,4	21,8	58,0
Vagt- og sikkerhed	4,6	4,5	4,2	4,2	4,2	4,4	4,5	4,8	5,2	5,3	5,4	5,4	16,2
Rengøring, ejendomsdrift og kantine/catering	32,5	31,8	32,2	33,1	33,4	34,9	36,0	37,4	38,7	40,1	41,3	40,0	23,0
Pleje og omsorg	14,5	15,2	17,1	17,7	18,9	20,2	21,3	22,8	24,4	27,3	28,6	29,6	103,2
Erhvervsvaskerier	2,7	2,6	2,6	2,5	2,6	2,6	2,7	2,7	2,8	2,8	2,9	2,7	0,2
Anden operationel service	43,2	43,7	43,9	45,4	46,5	48,8	51,8	53,6	56,0	57,3	58,6	57,9	33,9
<b>Operationel service i alt</b>	<b>111,5</b>	<b>111,0</b>	<b>114,1</b>	<b>117,5</b>	<b>122,3</b>	<b>129,7</b>	<b>137,0</b>	<b>143,9</b>	<b>149,7</b>	<b>156,0</b>	<b>160,1</b>	<b>157,4</b>	<b>41,2</b>
Alle erhverv	2190,4	2143,9	2138,0	2125,1	2122,2	2145,1	2168,5	2201,1	2234,2	2271,6	2298,7	2290,2	4,6

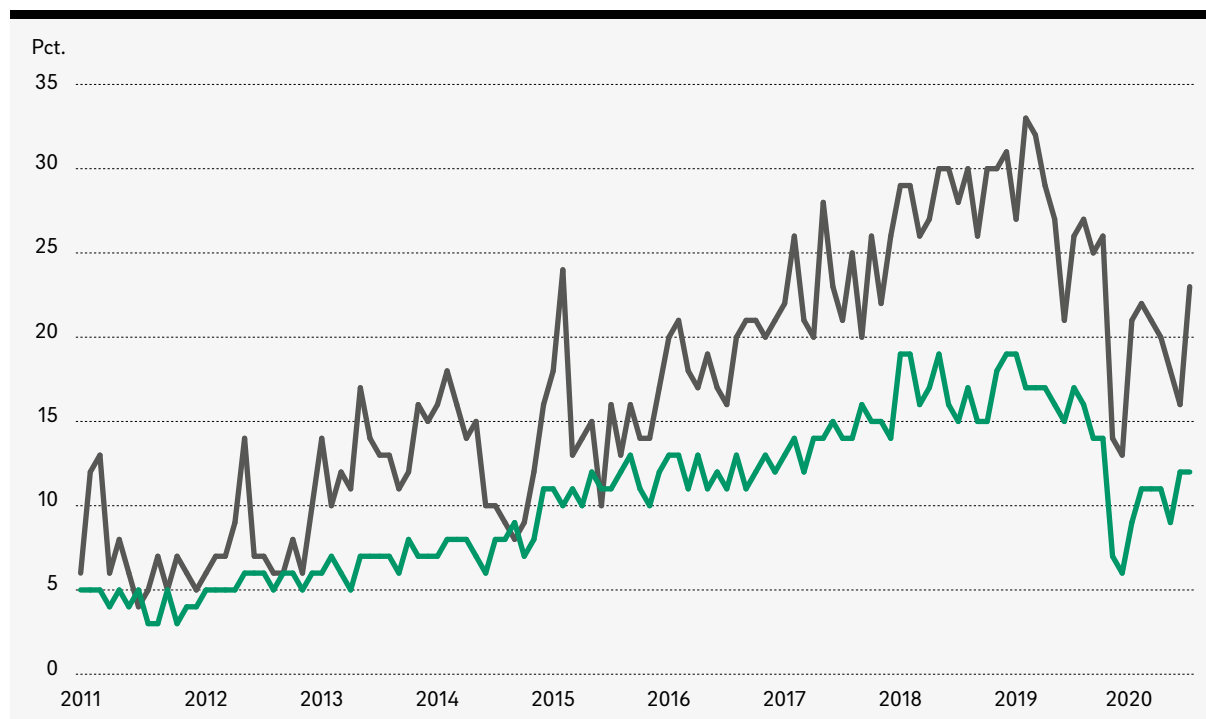
↑ **Anm.:** Datagrundlag og brancheafgrænsninger er uddybet bagest i rapporten.

**Kilde:** Danmarks Statistik (beskæftigelsen for lønmodtagere) og DI Service.

I 2020 beskæftigede servicebranchen i alt 157.400 fuldtidsansatte. Sammenlignet med 2019 er det en lille nedgang på samlet set 2.600 fuldtidsansatte. På trods af nedgangen af ansatte, melder en stigende andel af servicevirksomheder om

vanskeligheder med at rekruttere medarbejdere. Det kan være en trussel for virksomhedernes vækst efter coronakrisen. Mangel på arbejdskraft kan bl.a. vedrøre faglærte medarbejdere, hvor også andre brancher kan opleve stigende rekrutteringsudfordringer.

## Fortsat mangel på arbejdskraft i servicebranchen



ⓘ **Anm.:** Opgørelsen viser andelen af virksomheder, der angiver, at arbejdskraftmangel udgør en produktionsbegrænsning.

**Kilde:** Danmarks Statistik (Konjunkturbarometer for serviceerhverv).

— Rengøring o.a.  
operationel service  
— Serviceerhverv i alt

# NORDIC CATERING KAN SÅ SMÅT SKIMTE LYS, EFTER EN TÆRENDE KRISE



Ødelagt livsværk, katastrofe og krisestyring. Sådan beskriver Bo Mertins, direktør i Nordic Catering, det forgangne år. Et år senere vidner reducerede omkostninger og nye kunder om, at kantine- og frokostvirksomheden igen er på benene.

## ØDELAGT LIVSVÆRK OG KATASTROFE

Corona ramte kantine- og cateringbranchen, som en altudslettende komet. Bo Mertins frygtede at også hans forretning og livsværk ville blive jævnet med jorden: ”Den 11. marts blev vores forretning revet væk, og det føltes som om, hele vores livsværk blev destrueret. Jeg tænkte, at det her bliver umuligt at redde, og jeg frygtede, hvilke konsekvenser det skulle få for min familie og vores hjem”.

Siden 2007 har Bo Mertins sammen med hans to partnere Thomas Nielsen og Jeanette Mertins arbejdet ambitiøst for at få en solid og vækstende forretning på benene. Året 2020, hvor væksten og profitten for alvor skulle blive en realitet, blev det samme år, hvor 2500 frokostkuverter skrumpede

til 400, 3 store kantiner lukkede og alle selskaber blev aflyst.

Før corona lød Nordic Catering og søsterselskab Nordic Events omsætning på 75 millioner og virksomheden kunne se frem til et overskud på 5 millioner. Den 11. marts faldt omsætningen med 85 pct. fra den ene dag til den anden, og Bo Mertins måtte fyre adskillige medarbejdere: ”Vi var ca. 70 ansatte. Vi har sagt farvel til 18 og det siger jo noget om, hvilken katastrofe vi har været igennem”

Et lysglimt i den ellers mørke krisesituation var forvisningen om kompensationspakker. Bo Mertins fik en smule håb og tro på virksomhedens overlevelse, da kompensationspakker for i alt 3 millioner reddede virksomheden fra at stå med et underskud på 2 millioner:

”Hvis ikke vi havde haft kompensationspakker, var vi kommet ud med et dundrende kolossalt og ødelæggende underskud”.

**KRISESTYRING**

Situationen kaldte på Bo Mertins intense krisestyring. Første step var at sende medarbejdere hjem på dagpenge i de første fjorten dage af nedlukningen. Næste step handlede om en markant reduktion af virksomhedens omkostninger.

”Jeg regnede ud, hvordan driften kunne forløbe med minimumsbemanding og fjernede alle unødvendige omkostninger. Vi lavede den største sparerunde, som betyder, at der i dag ikke bliver brugt en eneste overflødig krone i virksomheden. Vi har virkelig kæmpet for at overleve og det er jo en sejr i sig selv”.

Det var der også brug for, fordi kantinedriften aldrig kom ordentligt i gang i mellem første og anden nedlukning. Selvom omsætningen fortsat var stærkt nedsat hos Nordic Catering, var der ingen kompensation af få. Den nedsatte omsætning var nemlig ikke forårsaget af forbud, men skyldtes alene anbefalinger om at arbejde hjemme.

Bo Mertins telefon er igen begyndt at ringe og virksomheden leverer i en længere periode frokost til 20 testcentre. Nye kunder og udsigt til færre coronarestriktioner får Bo Mertins til at spå om en lys fremtid.

## VIRKSOMHEDS- OG MEDARBEJDETSAMMENSÆTNING

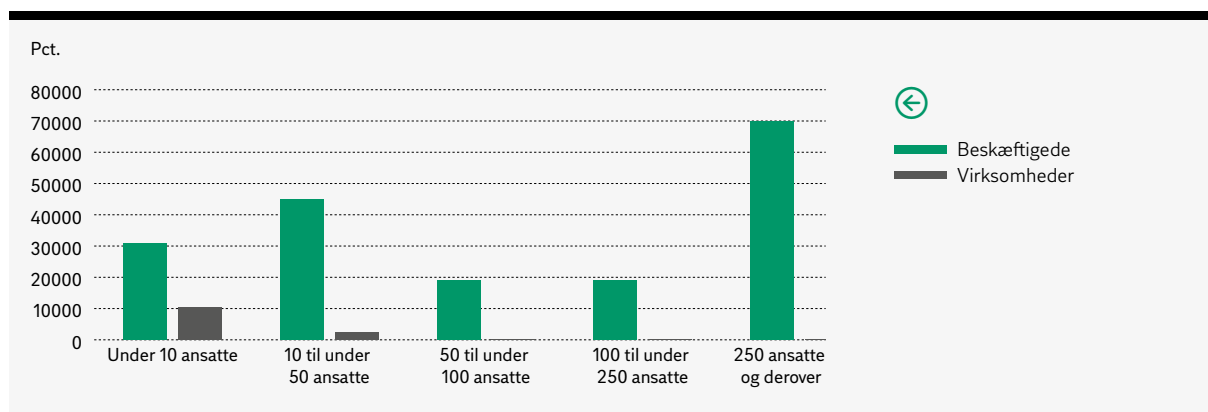
I 2020 består den operationelle servicebranche af mange små, få mellemstore og store virksomheder. Der er i alt 13.155 virksomheder i den operationelle servicebranche, heraf har knap ni ud af ti virksomheder under 9 ansatte, og under en pct. har over 250 ansatte.

Servicebranchens personaleomsætning er derudover højere inden for den operationelle servicebranche end i andre brancher. De fleste servicebrancher har fastholder et stabilt niveau, sammenlignet med tidligere år, i forhold til både tilgang og afgang af personaleomsætningen. Dog skiller rengøringsbranchen sig ud med en øget

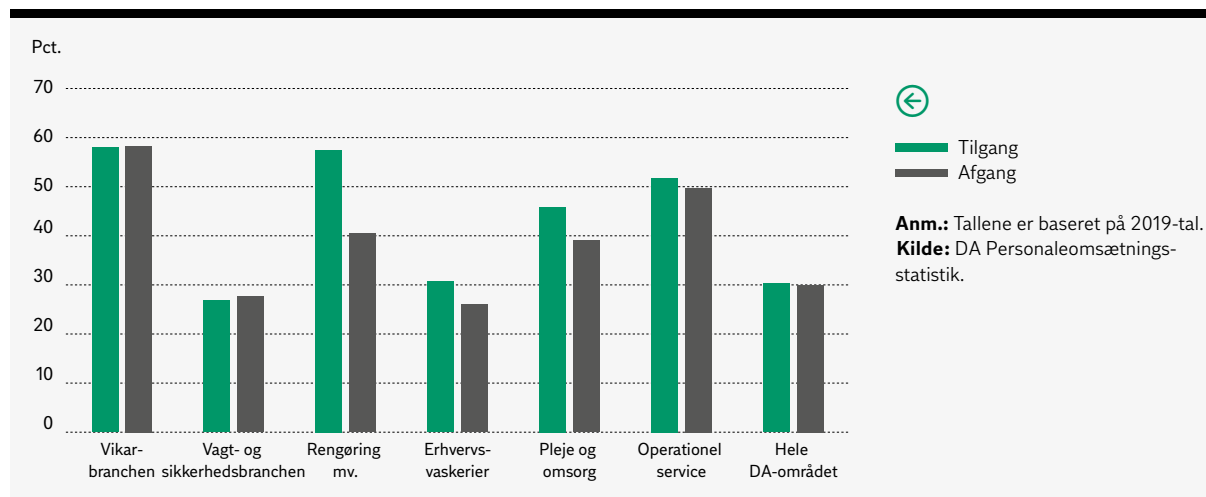
deres tilgang af personale med knap 20 pct. inden for samme periode. I perioden 2015–2019 har servicebranchen samlet set øget tilgangen af personale på 11 pct.

Knap halvdelen af de ansatte i branchen tiltrådte i 2017 nye eller allerede eksisterende stillinger målt ud fra antallet af stillinger i 2016, mens stort set samme antal forlod den stilling, som de i 2016 var beskæftiget i. På hele DA-området – som dækker ca. halvdelen af det private arbejdsmarked – er det knap hver tredje medarbejder, der er nytiltrådt eller fratrædt i løbet af et år.

### Mange små virksomheder i den operationelle servicebranche



## Højere personalesammensætning sammenlignet med hele DA-området



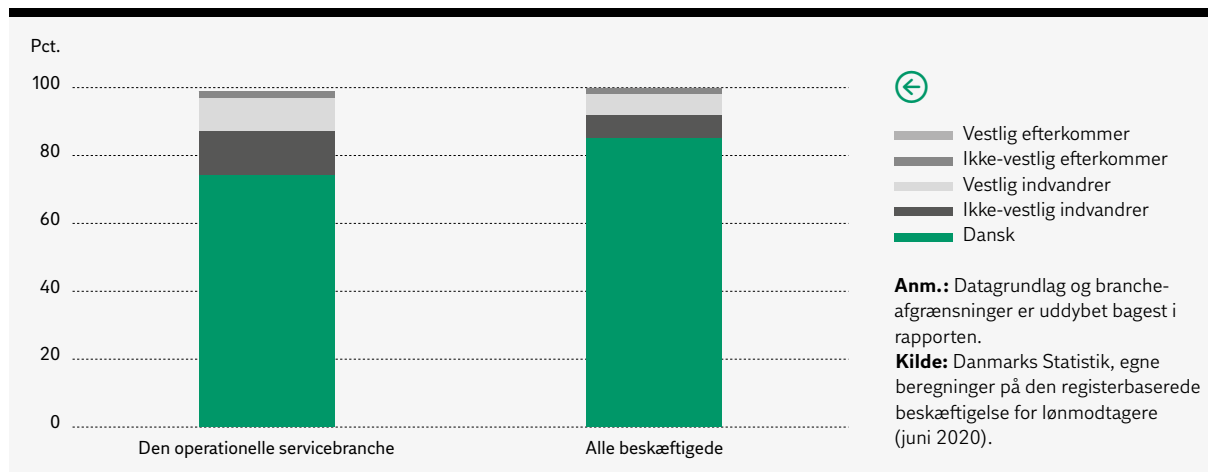
Andelen af beskæftigede med anden etnisk herkomst er næsten dobbelt så stor i servicebranchen, som på det private arbejdsmarked. Hver fjerde medarbejder er af anden etnisk oprindelse end dansk, hvor det på det private arbejdsmarked blot er 15 pct. Branchen tilbyder således i langt højere grad end det samlede private arbejdsmarked beskæftigelsesmuligheder for udenlandske medarbejdere, og bidrager derved til integrationen.

Udenlandske medarbejdere er også helt afgørende for servicebranchens fortsatte vækst. Aldersfordelingen på medarbejderne i branchen er generelt jævnt fordelt fra 25 års alderen til 54 års alderen. Dog er det værd at nævne, at der er en lille tendens til, at der er lidt flere yngre i alderen 18-24 år (13 pct.) og færre personer over 60 år. Denne

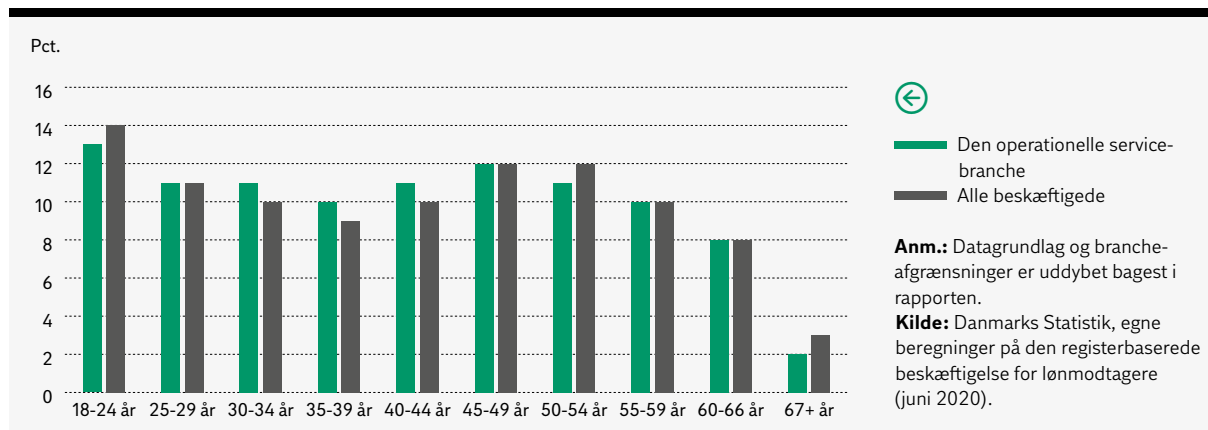
aldersfordeling flugter stort set med hele arbejdsmarkedet, og pct.en er ligeledes kun marginalt forandret med en lille pct.stigning på 5 pct. fra sidste års årsrapport.

Medarbejderne i servicebranchen har primært ingen eller en erhvervsfaglig uddannelse. 38 pct. er ufaglærte, mens 36 pct. har afsluttet erhvervsfaglig praktik og uddannelsesforløb. Andelen af ufaglærte i servicebranchen er 6 pct. større end for arbejdsmarkedet generelt. I grafen 'uddannelsesniveau og alder' fremgår det, at en stor andel på knap 86 pct. af de 18-24 årige i den operationelle servicebranche er ufaglærte mens 9,1 pct. er faglige i samme aldersgruppe. Dette balancerer mere i de øvrige aldersgrupper.

## Næsten hver fjerde medarbejder i den operationelle servicebranche har udenlandsk oprindelse

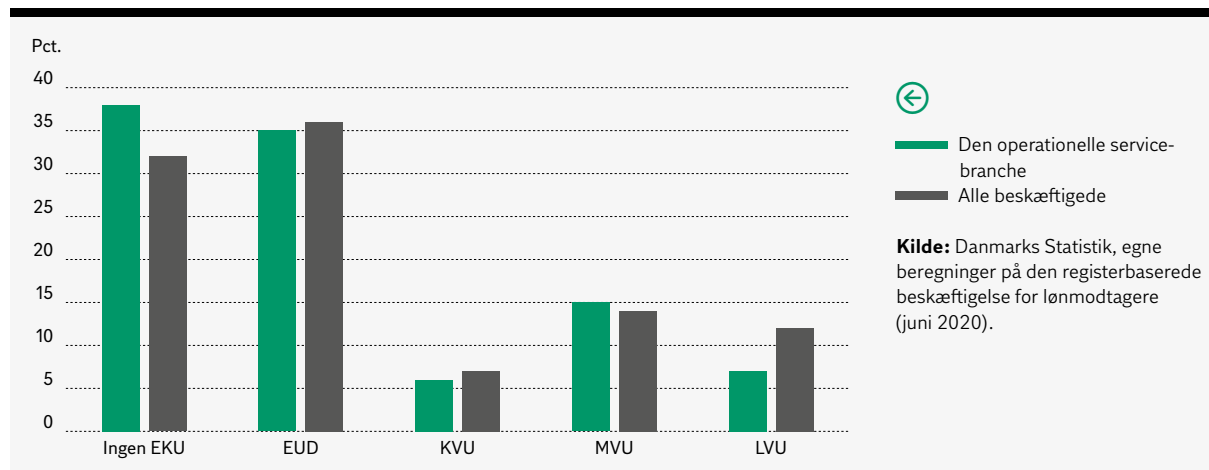


## Forholdsvis mange yngre medarbejdere i den operationelle servicebranche



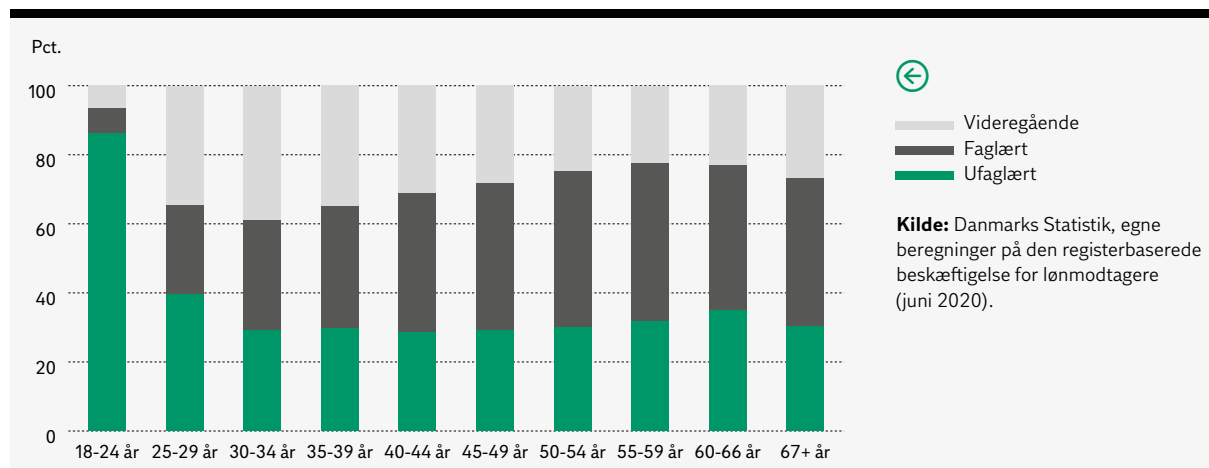


## Flere med en mellemlang videregående uddannelse i den operationelle servicebranche



**Anm.:** Datagrundlag og brancheafgrænsninger er uddybet bagest i rapporten. EKV=erhvervskompetencegivende uddannelse; EUD=erhvervsfaglige praktik og hovedforløb; KVV=kort videregående uddannelse; MVU= mellemlang videregående uddannelse; LVU=lang videregående uddannelse. Ud af de godt 2,4 millioner 18-66 årige, som var i beskæftigelse er udeladt knap 80.000 personer med ukendt uddannelsesbaggrund

## Uddannelsesniveaue og alder den operationelle servicebranche



## CORONA HAR UDRUSTET LØGISMOSE MEYERS MED FORANDRINGSFARVER



Intet er så skidt, at det ikke er godt for noget. Sådan kan coronaudfordringerne opsummeres for Løgismose Meyers, hvor turbulens og krisestyring har sat skub i frugtbar idé- og konceptudvikling for bl.a. fremtidens kantineløsninger.

Løgismose Meyers lod sig ikke stoppe af coronapandemiens mange begrænsninger. I stedet omstillede virksomheden sig og kom med et hav af kreative og coronavenlige påfund. I Nordhavn blev der afholdt drive-in bio med madservering, hjemmefra kunne man livestream madundervisning fra Meyers kokke, og på Ofelia kaj blev separate drivhuse forvandlet til en coronasikker restaurantoplevelse for mindre selskaber.

”Det var nemt at få øje på alle de ting, man ikke kunne. I stedet fokuserede vi på de ting, som kunne lade sig gøre og udnyttede stilheden i madbranchen” fortæller Jesper Uggerhøj, adm. direktør i Løgismose Meyers.

### EN UDFORDRET KANTINE-CATERING FORRETNING HAR FREMMET NYTÆNKNINGEN

Mens de mange nye, coronavenlige koncepter var populære og fik stor opmærksomhed, så var der stille og mennesketomt i de virksomheder, hvor forretningsbenet Meyers Kantiner driver køkken og værtskab. Fra den ene dag til den anden måtte den velkendte frokostbuffet afvikles, og situationen kaldte på krisestyring, hjemsendelse af medarbejdere og omstilling til nye kantinekoncepter.

Samlet set har Løgismose Meyers dog været begrundet ved at have flere forretningsben at gå på. For mens kantine-catering forretningen har været hårdt ramt, så er salget af Meyers og Løgismoses fødevarer i dagligvarerbutikkerne vokset eksplosivt. Succesoplevelser er gået hånd i hånd med de mange udfordringer, hvorfor virksomhedens sense of urgency er blevet øget, fortæller Jesper Uggerhøj:

”De forretningsområder, hvor det er gået godt, har ikke kunnet kompensere for de steder, hvor det er gået knapt så godt. På bundlinjen har 2020 været et hårdt år, men coronakrisen har styrket vores forandringsparathed og rettet fokus mod de steder, hvor vi gøre en større indsats fremover”

Specielt på det digitale område var der potentiale for videreudvikling. Løgismoses online vinsalg satte nemlig rekorder, hvilket i høj grad kunne tilskrives en ny online-platform, som allerede inden corona var blevet etableret.

#### **FREMTIDENS KANTINE ER DIGITAL OG FACILITATOR AF MERE END BARE FROKOST**

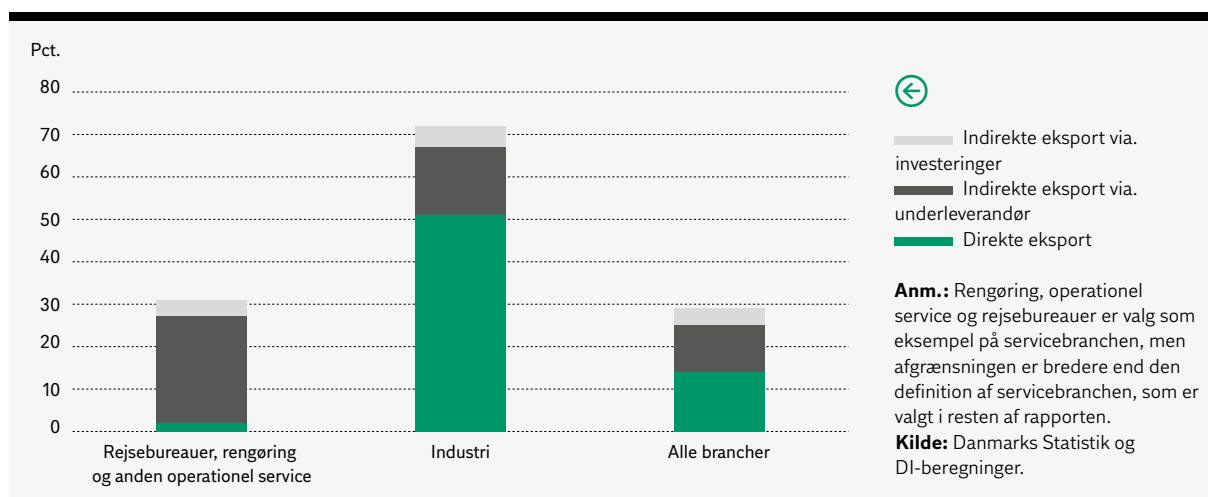
Coronakrisen har formået at sætte skub i de idéer, som allerede var på tegnebrættet for fremtidens kantine. For eksempel er digital interaktion blevet et nyt fokusområde fortæller Jesper Uggerhøj:

”Vi ønsker at gøre kantineoplevelsen mere interaktiv. Man kunne derfor forstille sig en fremtid, hvor spisende gæster med en app kan komme med bestillinger, feedback og forslag. På den måde kan vi med digitale værktøjer komme tættere på både vores kunder og de spisende gæster”

Dernæst er fremtidens kantine en, som kan facilitere mere end bare frokost. Den kan for eksempel levere take-away løsninger til aftensmaden samt være arrangør af vin- og bagekurser for medarbejderne. Jesper Uggerhøj mener nemlig, at en kantine med mange attraktive tilbud bliver virksomhedernes vej til at tiltrække dygtige medarbejdere.

# HVER TREDJE JOB I SERVICEBRANCHEN AFHÆNGER AF EKSPORT

Indirekte eksport har særligt betydning for beskæftigelsen i rengøring, operationel service og rejsebureauer



De seneste officielle tal vi har er fra 2019, når det handler om data vedrørende eksport. Derfor kan coronakrisen ikke aflæses direkte i dette afsnit.

Dog kan vi se, at der inden for rengøring, operationel service og rejsebureauer kun er lidt direkte eksport til udlandet, mens hver fjerde beskæftigede i branchen er indirekte afhængig af eksporten. Samtidig kan servicevirksomhederne også være påvirket af udlandet gennem datterselskaber og ansatte i udlandet. På denne måde omfavner de også globaliseringens muligheder for at gøre deres marked større.

Rengøring, operationel service og rejsebureauer er valgt som eksempel på servicebranchen, men definitionen indeholder mere end DI service, herunder f.eks. arbejdsformidling, udlejning af materiel og anden forretningsservice. Det statistiske grundlag for opgørelsen af den eksportrelaterede beskæftigelse er ikke tilstrækkeligt detaljeret til at matche den definition af servicebranchen, som generelt anvendes i denne rapport.

## Eksporthens betydning for beskæftigelse i servicebranchen

	Direkte eksport	Indirekte eksport via underleverancer	Indirekte eksport via investeringer	Samlet eksportindhold
Rejsebureauer, rengøring og anden operationel service	2	25	4	31
Industri	51	16	5	73
Alle brancher	14	11	4	29

**Anm.:** Rengøring, operationel service og rejsebureauer er valg som eksempel på servicebranchen, men afgrænsningen er bredere end den definition af servicebranchen, som er valgt i resten af rapporten. **Kilde:** Danmarks Statistik og DI-beregninger.

# OM PUBLIKATIONEN

## KILDER

Publikationen er udarbejdet på baggrund af data fra Danmarks Statistik, Styrelsen for IT og lærling – STIL og DA's PersonaleomsætningsStatistik. En præcis kildehenvisning fremgår ved alle tabeller og figurer.

## DEFINITIONER

I publikationen anvendes betegnelsen Den operationelle servicebranche, som i nogle af opgørelserne er opdelt yderligere i delområderne Vikarbranchen, Vagt- og sikkerhedsbranchen, Rengøring, ejendomsdrift og kantine/catering, Pleje og omsorg, Erhvervsvaskerier samt Anden operationel service. Både den operationelle servicebranche og de nævnte delområder er afgrænset ud fra de mest detaljerede branchekoder i Dansk Branchekode 2007 (DB07). Afgrænsningen er følgende:

### DEN OPERATIONELLE SERVICEBRANCHE:

#### RENGØRING, EJENDOMSDRIFT OG KANTINE/CATERING

##### Rengøring

- 81.21.00 – Almindelig rengøring i bygninger
- 81.22.10 – Vinduespolering
- 81.22.90 – Anden rengøring af bygninger og rengøring af erhvervslokaler
- 81.29.00 – Andre rengøringsydelser

##### Ejendomsdrift

- 81.10.00 – Kombinerede serviceydelser

##### Kantine/catering

- 56.21.00 – Event catering
- 56.29.00 – Anden restaurationsvirksomhed

#### VAGT- OG SIKKERHEDSBRANCHE

- 80.10.00 – Private vagt- og sikkerhedstjenester
- 80.20.00 – Serviceydelser i forbindelse med sikkerhedssystemer
- 80.30.00 – Overvågning

#### ERHVERVSVASKERIER

- 96.01.10 – Erhvervs- og institutionsvaskerier

#### VIKARBRANCHE

- 78.20.00 – Vikarbureauer

#### SUNDHED OG VELFÆRD

- 87.10.10 – Plejehjem o.l.
- 88.10.10 – Hjemmehjælp

#### Sundhed

- 86.10.00 – Hospitaler
- 86.90.10 – Sundhedspleje, hjemmesygepleje og jordemødre mv.
- 86.90.20 – Fysio- og ergoterapeuter
- 86.90.40 – Kiropraktorer
- 86.90.90 – Sundhedsvæsen i øvrigt i.a.n.

#### Social

- 87.20.10 – Døgninstitutioner for personer med psykiske handicap
- 87.20.20 – Behandlingshjem for stofmisbrugere og alkoholskadede
- 87.30.10 – Døgninstitutioner for personer med fysisk handicap
- 87.30.20 – Almene ældre- og handicapboliger o.l.
- 87.90.10 – Døgninstitutioner for børn og unge
- 87.90.90 – Andre former for institutionsophold
- 88.10.20 – Dagcentre mv.
- 88.10.30 – Revalideringsinstitutioner

#### Daginstitutioner

- 88.91.20 – Vuggestuer
- 88.91.30 – Børnehaver
- 88.91.50 – Aldersintegrerede institutioner

#### Flygtninge

- 88.99.20 – Flygtninge- og asylcentre

**ANDEN OPERATIONEL SERVICE**

43.13.00 – Funderingsundersøgelser	77.33.00 – Udlejning af kontormaskiner og -udstyr, computere og it-udstyr
43.39.00 – Anden bygningsfærdiggørelse	77.39.00 – Udlejning og leasing af andet materiel, udstyr og andre materielle aktiver i.a.n.
43.99.90 – Anden bygge- og anlægsvirksomhed, som kræver specialisering	78.10.00 – Arbejdsformidlingskontorer
52.10.00 – Oplagrings- og pakhusvirksomhed	78.30.00 – Anden personaleformidling
52.21.20 – Parkering og vejhjælp mv.	81.22.20 – Skorstensfejning
52.22.20 – Bugserings-, bjærgnings- og redningsvæsen mv.	82.11.00 – Kombinerede administrationsserviceydelser
53.10.00 – Posttjenester omfattet af forsyningspligten	82.19.00 – Fotokopiering, dokumentbehandling og anden specialiseret kontorservice
53.20.00 – Andre post- og kurertjenester	82.20.00 – Call centres virksomhed
68.32.10 – Administration af fast ejendom på kontraktbasis	82.92.00 – Pakkerier
71.12.40 – Geologiske undersøgelser og prospektering, landinspektører mv.	82.99.00 – Anden forretningsservice i.a.n.
71.20.10 – Kontrol af levnedsmidler	84.25.00 – Brandvæsen
71.20.20 – Teknisk afprøvning og kontrol	88.91.10 – Dagplejemødre
71.20.90 – Anden måling og teknisk analyse	88.91.40 – Skolefritidsordninger og fritidshjem
74.30.00 – Oversættelse og tolkning	88.91.60 – Fritids- og ungdomsklubber
77.12.00 – Udlejning og leasing af lastbiler	96.01.20 – Renserier, selvbetjeningsvaskerier mv.
77.32.00 – Udlejning og leasing af entreprenørmateriel	96.04.00 – Aktiviteter vedrørende fysisk velvære

---

I rapportens opgørelser af beskæftigelsen er den operationelle servicebranche og delområder yderligere afgrænset til alene at omfatte private virksomheder – for nogle få branchekoder tillader diskretionering dog ikke en sektoropdeling. I rapportens opgørelser af omsætningen er den

operationelle servicebranche og delområder afgrænset til at omfatte momspligtige virksomheder. I rapportens opgørelse af personaleomsætningen er den operationelle servicebranche og delområder afgrænset til at omfatte virksomheder, der indberetter til DA's PersonaleomsætningsStatistik.

## DI Service

DI Service er branchefællesskabet for DI-virksomheder og foreninger, der beskæftiger sig med operationel service på Business-to-Business- og Business-to-Government-markederne. DI Service omfatter ligeledes andre virksomheder, hvor serviceydelser indgår som en væsentlig aktivitet. Det kan f. eks. være fremstillingsvirksomheder, der tilbyder installation, vedligehold eller andre services knyttet til deres produkter.

De fire foreninger i branchefællesskabet er henholdsvis; Servicebranchens Arbejdsgiverforening (SBA), VikarBranchen, Vagt- & Sikkerhedsindustrien (VSI) og Brancheforeningen for Vask- og Tekstiludlejning (BVT). I tillæg til de fire foreninger har DI Service samlet sundheds- og velfærdsleverandørerne i en sektion – Dansk Sundhed og Velfærd (DSV) – der her varetager medlemmernes erhvervspolitiske og forretningsmæssige interesser.

DI Service varetager servicevirksomhedernes interesser og arbejder for at styrke de politisk bestemte rammer for branchen. Også indadtil over for DI's øvrige medlemskreds styrker branchefællesskabet relationerne mellem servicevirksomhederne, deres leverandører og kunder.

DI Service hjælper desuden medlemsvirksomheder med konkrete problemstillinger samt fremmer medlemmernes interesser og faglighed gennem deltagelse i netværk, erfagrunder, workshops og udvalg.

**Se mere på [service.di.dk](http://service.di.dk)**