

Anna Gavanoas och Alexander Darin Mattsson

Bland Rolexklockor och smutsiga trosor

Om skattereduktioner och segmentering
på den svenska hushållstjänstemarknaden

Anna Gavanoas och Alexander Darin Mattsson

Bland Rolexklockor och smutsiga trosor

Om skattereduktioner och segmentering
på den svenska hushållstjänstemarknaden

Arbetsrapport/Institutet för Framtidsstudier, 2011:9

Working Paper/Institute for Futures Studies, 2011:9

Stockholm 2011

**Among Rolexes and dirty underwear:
on tax reductions and segmentation on the Swedish domestic service market**

Anna Gavanoas & Alexander Darin Mattsson

Abstract

This report investigates tax reductions for domestic services in terms of their effects on the Swedish domestic service sector. Based on a national survey with managers of domestic service companies, the report discusses the composition of the formally registered market for domestic services, different types of customers, working conditions as well as consequences from tax reductions. By highlighting perspectives from formally registered companies, the report complements earlier research on experiences among migrant domestic workers in informal parts of the market (Gavanoas 2010, 2011). It is argued that the domestic service market is undergoing segmentation, as opposed to the commonplace idea that a formal sector is replacing an informal sector. The report demonstrates continuing competition from informal actors, and the lack of a necessary connection between a perceived decline of the informal market, the expansion of the formal market and continuing informal competition. Furthermore, the report discusses differences among domestic service companies regarding rights, positions of employees, working conditions and options to decline “difficult” customers. In addition to a continuum of providers of domestic services, a continuum of customers is analyzed as well. Customer preferences and demands are discussed, and the ways in which they are met by a corresponding continuum of domestic service providers.

Bland Rolexklockor och smutsiga trosor Om skattereduktioner och segmentering på den svenska hushålls- tjänstemarknaden¹

Anna Gavanoas och Alexander Darin Mattsson

Skattereduktionen för hushållstjänster, det s.k. RUT-avdraget², är bland annat ämnat att omvandla ”svart” arbete till ”vitt.” Diskussionen om separata ”svarta” och ”vita” hushållstjänstemarknader bortser dock ifrån att dessa delar inte alltid går att särskilja: att de delvis kan samverka via aktörers strategier och praktiker samt mellanhänder (Gavanoas 2010, 2011b). I denna rapport diskuterar vi hushållstjänstemarknaden som ett spektrum av aktörer bland både dem som utför och dem som köper hushållstjänster. Vi utforskar möjligheten att hushållstjänstemarknaden segmenteras snarare än att en ”vit” (formell) marknad ersätter en ”svart” (informell) marknad.

På slutet av 1990-talet, när förslag om skattereduktion för hushållstjänster diskuterades, reste nationalekonomen Anita Nyberg ett antal frågor; skulle skattereducerade ”vita” hushållstjänster tränga ut de svarta eller skulle såväl den ”vita” som den ”svarta” hushållstjänstesektorn växa i och med att det blir accepterat att anlita hjälp i hemmen? Skulle det kanske också innebära att dem som utför ”svart” arbete måste konkurrera med ännu lägre priser eftersom det även efter skattereduktion är billigare att anställa någon svart än att anställa någon vitt (Nyberg 1999:44)? En utveckling som förstärks av en ökande globalisering och internationell arbetsfördelning (Nyberg 1998:215).

År 2007 infördes i Sverige skattereduktion för hushållstjänster (även kallat RUTavdrag) med syftet att etablera en ny marknad, skapa sysselsättning, motverka ”svartarbete” och främja

¹ Först och främst skulle vi vilja tacka alla de personalansvariga företagare som tagit sig tid att svara på enkäten och ställt upp på uppföljningsintervjuer, samt på andra sätt bistått med viktig rådgivning och hjälp. Denna rapport har dessutom möjliggjorts tack vare rådgivning från kollegor som är beivrade i kvantitativa metoder. Med deras hjälp har vi utformat enkäten, bearbetat och tolkat resultaten samt utvecklat vår rapport. Vi skulle vilja rikta ett varmt tack till Susanne Alm, Lotta Björklund Larsen, Olof Bäckman, Catharina Calleman, Jonas Edlund, Lena Eriksson, Urban Lundberg, Charlotta Magnusson, Renate Minas, Gunnar Myrberg, Tomas Niedomysl, Anita Nyberg, Johanna Sköld, Emma Strollo, Per Strömblad, Charlotte Thulstrup och Marta Szebehely. Dessutom vill vi tacka de amerikanska sociologerna John Bowman och Alyson Cole för tips och ideer angående variationen av förhållanden på formella och informella marknader. Vi vill även tacka Karita Sigfridsson för rådgivning och hjälp i samband med administrationen av enkäten. I arbetet med denna rapport har Anna Gavanoas (docent och forskare vid Institutet för Framtidsstudier) ansvarat för innehåll och diskussion och Alexander Darin Mattsson (student och praktikant vid Institutet för Framtidsstudier) för bearbetning och tolkning av enkätmaterial. För frågor om enkäten, var vänlig kontakta Anna Gavanoas, som arbetar vid Institutet för Framtidsstudier till och med december 2011. Från och med januari 2012 kan Anna Gavanoas nås på anna.gavanoas@gmail.com

² Skattereduktionen för hushållstjänster (som sedan december 2008 utvidgats till att även innefatta renoveringar (ROT)) är 50 procent av arbetskostnaden inklusive moms och får uppgå till högst 50000 kronor per köpare och år.

jämställdhet (Skatteverket 2011:7). Fyra år senare rapporterade Skatteverket att enbart sex procent av RUTköparna gått över från den ”svarta” till den ”vita” marknaden medan hela 65 procent av RUTköparna själva (obetalt) hade utfört det hushållsarbete de nu köper från hushållstjänsteföretag medan en fjärdedel av RUTköparna köpte dessa tjänster ”vitt” sedan tidigare (2011). Enligt Skatteverkets uppskattningar har antalet svartköpande hushåll minskat med 10 procent sedan 2005 (2011:11) men vi kan fortfarande inte säga att vi vet om och hur mycket av det ”svarta” arbetet har omvandlats till ”vitt.” Vi kan heller inte veta vilket samband som föreligger mellan utvecklingar bland formella och informella aktörer, eftersom vi inte känner till det ”svarta” arbetets omfattning och utveckling. Skatteverket utgår i sin rapport från intervjuer med köpare, allmänhet samt registerdata på företag och köpare, samt från ett uttalat intresse att främja en marknad för hushållstjänster och en ökad kontroll över sektorn. Vår ambition i denna rapport är att komplettera uppgifter från tidigare rapporter genom att belysa utvecklingar på hushållstjänstemarknaden utifrån företagens perspektiv och erfarenheter³. Vi utgår inte ifrån några intressen gentemot hushållstjänstesektorn i denna rapport, och vi tar inte heller ställning för eller emot skattereduktionen. Trots detta granskar vi kritiskt både positiva och negativa erfarenheter bland personalansvariga företagare såväl som eventuella missförhållanden. Det finns hittills ytterst få rapporter från hushållstjänstearbetares perspektiv på hushållstjänstemarknaden de senaste fem åren. En av de få rapporter som behandlar hushållstjänstearbetares perspektiv på informella hushållstjänster är Anna Gavanoas´ rapport *”Who cleans the welfare state? Migration, informalization, social exclusion and domestic services in Stockholm”* (2010). I denna rapport framkom bland annat att formella och informella aktörer delvis samverkar, men också att det finns en rad missförhållanden bland dem som av olika anledningar saknar tillträde till formellt reglerat arbete. Genom att belysa företagens perspektiv på utvecklingen följer vi i denna rapport upp Gavanoas´ tidigare forskning om informella aktörer i hushållstjänstebanschen (se även 2011a och b). Eftersom vi i denna rapport enbart belyser perspektiv från en bland många aktörer (det vill säga företagare snarare än anställda och kunder) så bör denna rapport betraktas som enbart en pusselbit i ett större föränderligt sammanhang.

I Gavanoas´ föregående rapport, där hushållstjänstearbetare intervjuats om Stockholms informella hushållstjänstemarknad, framkom problem som exploatering, sexuella trakasserier och

³ Vi skickade vår enkät till personalansvariga på företagen och utgår ifrån att de i princip ger uttryck för företagets perspektiv, och att företagare och personalansvariga i de flesta fall (eftersom den övervägande majoriteten av respondenterna är från småföretag med mindre än 9 anställda) är samma person. Anledningen till att vi inte vände oss till VD:ar är att vi antog att personalansvariga på större företag har en mer ingående inblick i anställdas vardagliga arbete.

otrygghet -- i synnerhet för utlandsfödda arbetare utan tillträde till den formellt reglerade arbetsmarknaden (Gavanas 2010, 2011b). Denna tidigare rapport om hushållstjänstearbetares erfarenheter inom den informella hushållstjänstemarknaden kompletteras i denna rapport med företagens erfarenheter på den formella marknaden. Det görs med hjälp av en landsomfattande enkätundersökning med personalansvariga i formellt registrerade företag. Vi ställer frågor till personalansvariga om deras egna erfarenheter men även i viss mån om deras anställda och kunder. Vi anser dock att det behövs ytterligare undersökningar som vänder sig till anställda och till kunder för att komma åt deras perspektiv och erfarenheter. Vår enkätundersökning belyser hur personalansvariga företagare upplever att arbetsvillkoren utvecklats för hushållstjänstearbetare under de senaste fem åren. Utifrån de personalansvarigas erfarenheter i formellt registrerade hushållstjänsteföretag analyserar vi vilka som arbetar i hushållstjänstsektorn och under vilka former samt vilka kundgrupper som köper hushållstjänster och deras preferenser och praktiker. Med detta menas här att vi, enligt de personalansvariga företagare som svarat på enkäten, diskuterar hur kunder ser på sitt behov av dessa tjänster, vad de värderar mest i tjänsternas utformning och hur de förhåller sig till hushållstjänstearbetare. Slutligen ställer enkäten frågor om hur de personalansvariga uppfattar effekterna av skattereduktionen för hushållstjänster samt utvecklingar i konkurrensen från informella aktörer.

Vi inleder denna rapport med en beskrivning av vårt problemområde och vår metod. Därefter ger vi en bakgrund till diskussionen om formalisering, reglering och skattereduktioner för hushållstjänster. Efter detta redogör vi för resultaten från vår enkätundersökning: sammansättning av aktörer; kunders önskemål; arbetsvillkorens utvecklingar; skattereduktionens effekter samt konkurrens från informella aktörer enligt företagare. Slutligen diskuterar vi implikationerna av våra resultat, och de utmaningar den växande hushållstjänstemarknaden står inför. Underlaget för denna rapport beskrivs nedan och består av tre delar: en landsomfattande enkätundersökning med 67 svar, 12 telefonintervjuer med respondenter som ställt upp på följdfrågor och 10 pilotenkäter.

Problemområde och metod

Skattereduktion för hushållstjänster har bland annat motiverats som ett sätt att skapa reguljära arbetstillfällen och därmed motverka den informella ekonomin.⁴ Hushållstjänstesektorn har dessutom diskuterats som en inkörsport för att inkludera nyanlända migranter i den formella arbetsmarknaden.⁵ Samtidigt finns en ökande efterfrågan på utlandsfödd arbetskraft som en lösning på arbetskraftsbristen i serviceyrken både i Norden såväl som resten av det "åldrande Europa" (OECD International Migration Outlook 2010, Widding Isaksen 2010). Med andra ord så köps i ökande utsträckning omsorg och hushållsarbete, som tidigare utförts oavlönat av anhöriga eller av offentligt finansierad verksamhet, det vill säga det skapas en marknad där man beställer in tjänster till hemmet istället för att utföra dem själva. "Nya "behov" skapas när hushållsarbete och omsorg efterfrågas och "köps in" från en privat marknad arbetskraften i ökande utsträckning hämtas bland utlandsfödda migranter. I och med att acceptansen, tillgången och tillgängligheten (inte minst ekonomiskt) på hushållstjänster ökar så skapas också ett behov, som i sin tur påverkar attityder mot hushållsarbete (Lutz 2011:24). På denna marknad blir anlitan av lågavlönade utlandsfödda arbetare en strategi för kunder och företag att minimera kostnader (Widding Isaksen 2010: 12).

Hushållstjänster är en expanderande bransch i Sverige delvis till följd av den skattereduktion som infördes 2007 (det s.k. RUT-avdraget), hushållens ändrade prioriteringar, privatisering inom offentlig sektor samt en arbetsmarknad med ökande krav på flexibilitet (Gavanas och Williams 2008, Gavanas 2006). I Sverige och övriga Norden efterfrågas i synnerhet hemstädning (Ibid:14) och av dem som gjort RUT-avdrag för hushållstjänster så har 93 procent köpt städtjänster och endast 1 procent barnpassning (Skatteverket 2011:38). Hushållstjänstesektorn har vuxit exponentiellt sedan början av 2000-talet då branschen dominerades av två företag med sammanlagt 5500 kunder och antalet egenföretagare inom städverksamhet endast var 2613 år 2003 och 3104 år 2005 (Calleman 2007, Ernsjö Rappe och Strannegård 2004:57). År 2010 hade 13 516 företag utfört tjänster åt nära 326 000 personer som hade använt sig av

⁴ (Skatteverket Rapport 2011:1) Med informell ekonomi menas här arbete som sker utanför samhälleliga regleringar, även i vardagliga sammanhang kallat "svart" arbete. Vi använder i denna rapport omväxlande dessa termer för att spegla språkbruk i både aktuella teoretiska sammanhang och intervju/enkätmaterial.

⁵ Se Almega 2010, Carlsson 2010:203f, Företagarna 2010, Prop 2006/07:94, Schierup, Hansen and Castles 2006, Sköld 2009:25.

RUT-avdraget.⁶ Även om skatteverkets siffror baserade på uppgifter om RUT-avdraget inte är jämförbara med tidigare siffror gällande antalet företag kan man ändå konstatera att den formella marknaden för hushållstjänster vuxit avsevärt sedan skattereduktionen infördes 2007 -- oavsett varifrån denna marknad kommer.⁷

Den växande hushållstjänstesektorn får naturligtvis arbetsmarknadsmässiga konsekvenser för företagare, anställda och arbetssökande. I denna rapport intresserar vi oss för hur personalansvariga företagare upplever att de senaste fem årens utveckling har påverkat hushållstjänstearbetares förutsättningar för formellt arbete, reglerade arbetsvillkor och social inkludering.⁸ Rapporten är baserad på en enkätundersökning vi genomfört under våren 2011, med fokus på utvecklingen bland formellt registrerade hushållstjänstföretag över hela Sverige. Denna rapport belyser erfarenheter bland personalansvariga företagare på formellt registrerade hushållstjänstföretag av varierande storlek över hela landet, med avstamp i en tidigare rapport (Gavanas 2010) om informalisering, migration, social exkludering och Stockholms hushållstjänstesektor. Eftersom över hälften av respondenterna har 1-4 anställda (se not 11) finns det anledning att utgå ifrån att många personalansvariga respondenter inte bara är företagare utan även har egna erfarenheter av att utföra hushållstjänstearbete. En fördel med att vända sig till personalansvariga för att fånga utvecklingar på hushållstjänstemarknaden är att de kan ha överblick, utifrån ett företagarperspektiv, över hur villkoren utvecklats för ett större antal anställda utöver sig själva under åren. Samtidigt bör man vara uppmärksam på personalansvariga företagens eventuella intressen att framställa den egna verksamheten och branschen i positiv dager. För att samla in en så representativ bild som möjligt av landets hushållstjänsteföretag har vi gått ut med enkäter till ett slumpmässigt urval av företag av varierande storlek och bolagsformer över hela landet. Rapporten bygger på de 67 enkätsvar vi fick in. I samband med enkätundersökningen har vi även genomfört uppföljningsintervjuer per telefon med 12 respondenter som i sin enkät angivit att de kan tänka sig att bli uppringda för följdfrågor. Dessa telefonintervjuade respondenter representerade företag av varierande storlek från olika delar av landet, och intervjupersonerna representerade även varierande yrkesmässig bakgrund. Den

⁶ Se skatteverket.se. År 2009 hade 170000 hushåll använt RUT-avdraget, vilket var dubbelt så många som 2008 (Sköld & Heggeman 2011). Tyvärr finns inte tillgå jämförbar statistik på utvecklingen av antal kunder och företag innan och efter 2007.

⁷ Det vill säga oavsett om de nya kunderna tidigare utfört arbetet själva obetalt eller tidigare köpt tjänsterna "svart" eller "vitt."

⁸ Termen "social inkludering" och "social exkludering" har använts flitigt i EU-sammanhang sedan slutet av 1980talet. Social exkludering definieras sedan mitten av 1990talet som en process där individer eller grupper är helt eller delvis uteslutna från full delaktighet i det samhälle de lever i, och avser avsaknad av resurser och livsvillkor som anses acceptabla. Dimensioner som oftast inbegrips är sysselsättning, ekonomi, hälsa, politiska resurser, sociala relationer samt utsatthet för våld (se Alm m.fl. 2010 och 2011)

övervägande majoriteten av de telefonintervjuade respondenterna var dock svenskfödda. Telefonintervjuer och intervjuer används som fördjupningar och illustrationer till enkätsvaren men kan inte betraktas som representativa för populationen i sin helhet.

Vårt ursprungliga mål var att nå ca 100 företag utifrån en mycket optimistisk svarsfrekvens på 50 procent. Eftersom Statistiska Centralbyråns (SCBs) företagsregister inte renodlar företag som erbjuder just hemstädning utan innehåller alla typer av städföretag⁹ beställde vi för detta ändamål uppgifter på dubbelt så många företag som de 200 vi behövde, d.v.s. 400 slumpmässigt utvalda företag. Cirka 6600 företag med från 0 anställda och uppåt ingick inom SCBs företagsregister för "Lokalvård" i privat sektor.¹⁰ Av dessa beställde vi ett slumpmässigt urval av de företag som hade minst 1 anställd, vilket gav 2775 arbetsställen att göra vårt urval ifrån. I detta första urval på 400 företag ingår även företag som enbart ägnar sig åt kontorsstädning, butiksstädning, golvvård, sanering och annan typ av städning än just hemstädning. Vi gick därför sedan igenom de 400 företagen, sållade bort de som uppenbarligen inte var verksamma inom hemstädning och fick kvar 298 adresser. De företag som sållades bort hade antingen en verksamhetsbeskrivning på internet, eller så kunde vi utläsa av företagets namn att de enbart erbjöd andra typer av städning än hemstädning. Bland de resterande 298 företagen kan vi dock inte räkna med att alla är aktiva, eller att de är verksamma inom hemstädning. Många i företagsregistret är egenföretag bestående av privatpersoner med F-skattesedel som är angivna med ett personnamn, där den specifika verksamheten inte framgår av tillgänglig information. Av de 298 enkäter vi skickade ut så fick vi som sagt 67 svar efter en påminnelse.¹¹ Dessutom returnerades eller avfördes 12 enkäter då mottagare själva hörde av sig och angav att de inte längre var aktiva. Med andra ord fick vi 67 svar av 286. Detta är en lägre svarsfrekvens (23 procent) än vad vi hoppats på, men vi har samtidigt uppnått vårt övergripande mål att få ett tillräckligt stort antal svar för att kunna göra vissa statistiska beräkningar.

För att undvika onödiga påminnelser numrerade vi de anonyma svarskuverten och kunde därmed utläsa vilka typer av företag som INTE svarat. I bortfallet kan vi dock inte se några systematiska skillnader jämfört med dem som svarat, som exempelvis företagsstorlek, respondentens/ bolagstecknarens kön och geografiskt verksamhetsområde. I de flesta avseenden

⁹ SCB har heller inte möjlighet att uppskatta antal eller jämföra proportioner av verksamheter bland olika företag inom lokalvård.

¹⁰ SNI-kod 81210

¹¹ Vi skickade själva ut enkäter och påminnelser för hand. Tyvärr har inte resurser och tidsramar för detta projekt tillåtit ett större urval, ett större antal påminnelser eller möjligheter att genomföra enkätstudien med hjälp av SCBs tjänster för utskick och påminnelser.

stämmer resultaten från våra enkäter överens med tillgänglig statistik över populationens sammansättning, som exempelvis demografiska egenskaper bland anställda och proportioner bland kundgrupper. På dessa sätt kan vi anta att våra enkätsvar i stort sett representerar hushållstjänsteföretag i landet inom samtliga juridiska former: fysiska personer med F-skatt, aktiebolag och handelsbolag – dock med tonvikt på små och mellanstora företag med upp till 99 anställda. I bortfallet ingår sannolikt företag som är inaktiva eller ägnar sig åt annan verksamhet än hemstädning, eftersom frågorna inte varit relevanta för sådana mottagare. Vi tror att det även bland bortfallet finns mottagare som helt enkelt, oavsett kategoritillhörighet, saknar tid eller intresse för att svara på enkäter. Detta är en på många sätt speciell, omdiskuterad och svåråtkomlig bransch med stor tidspress och hög andel egenföretagare som kanske inte har för vana att svara på enkäter. Man kan även diskutera risken av att dem som svarat på enkäten är dem som är mest positiva eller negativa till de områden som berörs. Exempelvis kan vi se att respondenterna tenderar att vara mycket positiva till hushållstjänstebranschen generellt, och även till skattereduktionen. Flertalet av respondenterna har dock inte använt sig av kommentarsfälten, vilket kan indikera att de inte svarat på enkäten med syfte att framföra starka positiva eller negativa åsikter. Ytterligare en möjlighet är att företagen i bortfallet i genomsnitt har sämre arbets- och anställningsförhållanden, och lägre löner än dem som svarat.

Bland företagen i vår enkätundersökning finns en stor bredd vad gäller storlek, från 1 anställd upp till 99 anställda. Merparten (76 procent) av företagen hade under 10 anställda.¹² Företagen i vårt enkätsvarsmaterial representerar även bred variation vad gäller antal verksamma år; från 99 år i branschen till ett fåtal månader.¹³ Även geografisk spridning representeras av företagen; över hälften (55 procent) är verksamma i ett storstadsområde, d.v.s. Stockholm, Göteborg eller Malmö med förorter. 33 procent var verksamma i en mindre stad eller tätort och 12 procent i ett landsbygdsområde.

Begreppet hushållstjänster täcker in en stor variation av arbetsuppgifter; det kan handla om städning, tvättning, matlagning och omsorg av barn och äldre. I vissa fall är det svårt att särskilja mellan dessa olika element i arbetet (Lutz 2011). Företagen i vår enkätundersökning kombinerar i regel en rad olika verksamhetsområden och det är över huvud taget svårt att iso-

¹² 53 procent av de företag som svarade på enkäten hade 1-4 anställda; 23 procent hade 5-9 anställda; 11 procent hade 10-19 anställda; 8 procent hade 20-49 anställda; 6 procent hade 50-99 anställda. Inget av de företag som svarade hade 100 eller fler anställda.

¹³ Ett företag grundades år 1912; 30 procent av företagen grundades innan år 2000; 58 procent grundades innan år 2007. De år som flest av företagen hade grundats var år 2007, 2008 och 2010. Under varje av dessa tre år hade 12 procent av företagen grundats, d.v.s. sammanlagt 36 procent. Det går inte att utläsa av tillgänglig information huruvida företagen (alltid) haft hemstädning som huvudsysselsättning.

lera RUT-delen av ett företags verksamhet från andra verksamheter (Skatteverket 2011:9). De vanligaste verksamhetsområdena bland företagen var hemstädning, flyttstädning och fönsterputsning. Golvvård, kontorsstädning och byggstädning utfördes även, utöver hemstädning, av ett flertal företag. Ett fåtal av företagen utför även barnpassning, reparationer, underhåll, tvätt, promenader och trädgårdsarbete. Två respondenter hade skrivit att de gör ”allt.”

54,5 procent av respondenterna i enkätundersökningen är svenskfödda. Det kan jämföras med att 100 procent var svenskfödda i den pilotstudie¹⁴ vi genomfört med 10 hushållstjänstföretag som frivilligt svarat på ett utskick via en branschorganisation. Jämfört med urvalet från SCB är respondenterna i pilotstudien från branschorganisationen i genomsnitt från relativt etablerade företag. Pilotstudiens respondenter representerar generellt äldre företag med ett högre antal anställda: två hade 100-499 anställda och medianen i pilotstudien låg på 50 anställda, jämfört med en median på under 4 anställda i den huvudsakliga enkätundersökning vi gjort via SCBs urval. Eftersom vi diskuterar storlek på företagen som en faktor som kan inverka på anställningsvillkor så används materialet från pilotstudien i denna rapport som en kontrast endast i sammanhang där det är relevant att göra jämförelser med större och mer väletablerade företag än genomsnittet i enkätundersökningen. Sålunda använder vi nedan pilotstudien som kontrast vad gäller andel heltidsanställningar samt i vår diskussion om olika typer av klagomål bland anställda angående kunders krav och beteenden. De 10 företagen i pilotstudien tjänar alltså i ett fåtal sammanhang som en jämförelsegrupp som representerar relativt väletablerade och stora företag. Denna rapport kan betraktas som en pusselbit från företagares perspektiv från ett brett och föränderligt spektrum av förhållanden och aktörer inom formella delar av hushållstjänstemarknaden; från etablerade storföretag, till mellanstora och mindre företag, med tonvikt på de två sistnämnda.

Formalisering och reglering av hushållstjänster

Privata hushållstjänster utförda av städerskor (och även i begränsad mån barnflickor och au pairer) har under 1990-talet i ökande utsträckning blivit en lösning, via både formella och informella marknader, för kunder i Sverige som upplever att de inte har tid eller intresse att själva utföra hushållsarbete och anser sig ha råd att prioritera sådana tjänster (Calleman 2007, Ernsjö Rappe och Strannegård 2004: 135, Gavanoas 2006). Efterfrågan på hushållstjänster

¹⁴ Den tidigare pilotversion av enkäten var kortare än den slutgiltiga, som innehåller fler frågor.

tycks dessutom ha påverkats av nedskärningar i den offentliga sektorn (de los Reyes 2002), arbetslivskrav inom vissa yrken, samt ändrade prioriteringar gällande fritid och familjetid (Platzer 2003). Skattereduktioner för hushållstjänster har dock fram till de senaste åren gått stick i stäv med en lång socialdemokratisk och feministisk tradition samt socio-kulturella preferenser kring offentlig barnomsorg och äldreomsorg. Detta har gett upphov till stormiga diskussioner i den så kallade ”pigdebatten” (Björklund Larsen 2010, Kvist och Peterson 2010). Svenska medelklasskvinnors rätt till att slippa ”dubbelskiftet” och konkurrera på mäns villkor på arbetsmarknaden har i debatten ställts emot socio-ekonomiska, etnifierade och rasifierade¹⁵ ojämlikheter kvinnor emellan. Emellertid kretsar det grundläggande problemet i svenska diskurser även kring något annat: förekomsten av ”pigor” rimmar väldigt illa i ett sammanhang där idén om svenskhet innefattar internationellt ledarskap i egalitetstänkande i fråga om jämställdhet och social jämlikhet (Gavanas 2006, Strollo 2012). Emellertid är det just främjandet av jämställdhet som lyfts fram som ett av de främsta motiven för de skattereduktioner för hushållstjänster som infördes 2007.

I ett internationellt perspektiv är Sverige inte unikt i sin växande efterfrågan efter privata hushållstjänster – men i den offentliga debattens ambivalens inför denna förändring (Gavanas 2006). Under de senaste åren, sedan skattereduktionen införts, har hushållstjänster blivit ett alltmer okontroversiellt i svenska (medelklass)hem, vilket bland annat tyder på ett ökande inslag av marknadsliberala värderingar i den offentliga diskussionen, som premierar ett ökande inslag av marknadsbaserat lönearbete och formella arbetstillfällen (Lutz 2011:8). Hushållstjänst har gjort en global comeback trots att den för modernitetsforskare inte verkar tillhöra denna tidsålder (Gregson och Lowe 1994:66, Moors 2003:386). En rad faktorer har bidragit till den växande efterfrågan efter privata hushållstjänster generellt i EU; bland annat glappet mellan kvinnors ökade lönearbete och tillgång till tillräckliga, statligt subventionerade alternativ för barnomsorg (Mahon 2002:3, Cancedda 2001) samt befolkningsmässiga faktorer och arbetskraftsbrist för omsorg och service till åldrande generationer (Daly och Lewis 2000:291). I EU generellt har hushållstjänster utförda av migranter varit en direkt eller indirekt lösning för välfärdsstats- och migrationspolitik med syfte att uppmuntra både produktion och social reproduktion (Lister m. fl. 2007). I synnerhet i europeiska länder har utlandsfödda kvinnor lågavlönade jobb inom privat hushållstjänst. Detta gäller främst kvinnor från södra och sydöstra Asien, Afrika, Latinamerika och ÖstEuropa (Anderson 2000, Kofman et al 2000). Situ-

¹⁵ I denna rapport används begreppen ”ras” och ”etnicitet” i termer av kontextbundna sociala konstruktioner (de los Reyes och Molina 2006).

ationen idag skiljer sig ifrån hembiträdes-sektorn för hundra år sedan och genom tiderna (och även ifrån tidigare au pair traditioner) på en rad viktiga punkter (se även Calleman 2007, Carlsson 2010, Strollo 2012, Öberg 1999). Hushållstjänstearbetet i EU idag utförs i ökad utsträckning av arbetare som inte bor hos sina arbetsgivare; arbetare är ofta från medelklassen i sina bakgrundsländer; den genomsnittliga åldern bland hushållstjänstearbetare är högre; fler av hushållstjänstearbetarna är mödrar vars barn lever kvar i bakgrundslandet; och professionalisering av det tidigare hembiträdesyrket har äventyrats av informalisering av hushållstjänstemarknader i dagens postindustriella samhälle (Lutz 2011:15, Sassen 2006).

Det har rapporterats om utbredda problem kring arbetsvillkor på hushållstjänstemarknader gällande bland annat diskriminering, exploatering, sexuella trakasserier samt brist på medborgerliga och arbetsmarknadsmässiga rättigheter – både i Sverige och internationellt av en rad internationella organisationer och forskare (se Gavanoas 2010). Tidigare forskning visar att privatisering och marknadisering¹⁶ av tjänster som tidigare utförts i offentlig regi eller oavlönat av anhöriga, samt subventionerade marknadslösningar för hushållstjänster (exempelvis skattereduktioner) tenderar att resultera i att kunder letar efter den billigaste, mest rättslösa och "flexibla" arbetskraften; ofta bland odokumenterade (eller så kallade "papperslösa") migranter.¹⁷ När marknaden erbjuder tjänster påverkas priser bland annat av lönenivåer, sociala avgifter och utbud på arbetskraft, vilket innebär att arbetares löner kan pressas ner – exempelvis genom att kunder och företag främst väljer att anlita de arbetare som har minst förhandlingsresurser. Det som främst påverkar skillnaden i kostnad mellan formella och informella tjänster är den så kallade skattekillen, d.v.s. skillnaden mellan den totala arbetskostnaden (inkl skatter och sociala avgifter) och den betalning arbetaren får i handen (Simonazzi och Picchi 2011:7). Med andra ord är det billigare för kunder, företag och arbetsgivare att inte betala skatt och sociala avgifter. Arbetskraft med fullvärdiga formellt reglerade rättigheter och förmåner tenderar därför alltid att vara mer kostsam än arbetskraft som av olika anledningar saknar tillträde till den formella arbetsmarknaden. Migranter från låglöneländer riskerar här att bli en reservpool av exploaterbar arbetskraft i en växande informell ekonomi med ökad risk för rasifierad och etnifierad social exkludering (Schierup 2006). I synnerhet migrerande kvinnor riskerar att bli en "reservarmé" för yrkesarbetande kvinnor i hemmen (Nyberg 1999:45).

¹⁶ Marknadisering innebär här att en tjänst successivt antar ett ekonomiskt värde och erbjuds på en marknad. Denna tjänst kan tidigare ha utförts utan betalning eller finansierats och/ eller utförts av statliga institutioner. Om man tar äldreomsorgen som ett exempel så innebär marknadisering en ökning av omsorgsinsatser köpta på en privat marknad och betalade ur den äldres ficka (Szebehely 2004:181).

¹⁷ Gavanoas 2010, Gavanoas and Williams 2008, Simonazzi 2009, Williams 2009:18, Österle et al 2011

Hushållstjänstesektorns arbetsplatser, d.v.s. privata hem, regleras i mindre utsträckning än offentliga arbetsplatser (Calleman 2007). Hushållstjänstearbetare som arbetar direkt med ett hushåll som arbetsgivare har ett svagare rättsligt skydd än de som arbetar via ett företag (Engblom 2011). Exempelvis behövs för anställda i arbetsgivares hushåll ingen saklig grund för uppsägning och den tillåtna arbetsveckan är 52 timmar per vecka om arbetet inbegriper tillsyn av barn eller någon annan hushållsmedlem som inte kan ta hand om sig själv (Calleman 2007). Eftersom arbetsplatserna är isolerade och ord står mot ord bakom de privata hemmens stängda dörrar har det varit svårt för kontrollerande myndigheter att få insyn i dessa arbetsmiljöer, och arbetsmiljöverket har heller inte fulla inspektionsbefogenheter (Engblom 2011). Både den rättsliga situationen och möjligheter till reglering och kontroll skiljer sig dock mellan de hushållstjänstearbetare som arbetar som egenföretagare direkt för kunden, och de som arbetar som anställda av en tredje part; ett företag. I denna rapport diskuterar vi att anställningsförhållanden och arbetsvillkor varierar även bland formella företag i hushållstjänstesektorn – inte bara när man jämför formella och informella aktörer. Samtliga dessa typer av aktörer som erbjuder hushållstjänster ingår i ett spektrum av positioner och förutsättningar.

Den övervägande majoriteten av hushållstjänstearbetare i Sverige är utlandsfödda kvinnor (Calleman 2007:14). Ingen annan sektor i Sverige är så dominerad av utlandsfödd arbetskraft som just städning (Lodenius och Wingborg 2008:125). Bland personer som är utlandsfödda och arbetar i hushållstjänstesektorn skiljer sig den rättsliga positionen mellan dem som arbetar i formellt registrerade företag, är arbetskraftsmigranter, arbetar för utländska företag, är au pairer och irreguljära migranter. Engblom pekar ut en rad praktiska svårigheter för utländska medborgare som arbetar i hushållstjänstesektorn att hävda sina rättigheter. Bland annat att arbetstillstånd för arbetskraftsmigranter är kopplade till anställning, vilket skapar ett beroendeförhållande gentemot arbetsgivaren, vilket även har varit fallet historiskt i Sverige (Strollo 2012). Dessutom är utlandsfödda arbetare i mindre grad fackligt organiserade, i synnerhet inom hushållstjänstesektorn (Engblom 2011). Städare hörde till de tio vanligaste yrkesgrupperna bland dem som kom som arbetskraftsinvandrare från länderna utanför EU/ESS år 2009; närmare bestämt på sjätte plats med 298 personer (SOU 2010:40, s.96). År 2010 beviljades 487 arbetstillstånd för ”städare mfl”¹⁸ och innevarande år (2011-09-01) har 539 arbetstillstånd för ”städare mfl” beviljats (*migrationsverket.se*). Det är i nuläget svårt att avgöra vilken andel

¹⁸ Dessa siffror gäller antagligen all sorts städning, exempelvis kontors- företags- och byggstädning, och inte enbart hemstädning.

denna växande grupp av arbetskraftsmigranter utgör av den totala andelen hushållstjänstarebetare.

För nyanlända migranter kan hushållstjänstearbete vara en mellanstation på väg mot en karriär inom branschen, eller ett tillfälligt arbete på väg mot andra yrkesområden. Men hushållstjänstearbete kan även vara en återvändsgränd kantad av social isolering, exploatering, rättslöshet och sexuella trakasserier (Briones 2009, Gavanoas 2010, IOM 2010).¹⁹ Eftersom problematiska arbetsvillkor rapporterats både i svenska och utländska hushållstjänstesektorer är det därför viktigt att utforska hur villkoren utvecklas i Sveriges växande hushållstjänstesektor, men även viktigt att beskriva hur förhållanden utvecklats för hushållstjänstarebetare som gått vidare. I synnerhet är vi intresserade av att undersöka huruvida de expanderande tillfällena för hushållstjänstearbete i Sverige bidrar till hushållstjänstarebetares inkludering i den formella arbetsmarknaden med de rättigheter och tryggheter det kan innebära. Det finns tre typer av rättsliga situationer för hushållstjänstarebetare i den formellt reglerade delen av sektorn, som sinsemellan innebär olika grad av skydd (Engblom 2011):

1. Anställning där hushållet är arbetsgivaren (som t.ex. au pairer och barnflickor)
2. Egenföretagare med kommersiella avtal direkt med kunden. Ekonomisk risk bärs här av egenföretagaren, och det inrättas en personlig relation mellan egenföretagare och kund.
3. Anställning via hushållstjänsteföretag. Den ekonomiska risken delas här av företag och anställd; relationen företag/anställd regleras av anställningsavtal och arbetsrätten gäller.

Av de ca 12500 formellt registrerade företag som fått RUT-bidrag år 2010 var 58 procent egenföretagare och 60 procent var arbetsgivare (Skatteverket 2011:8). Det är emellertid inte alltid möjligt att renodla formella delar av hushållstjänstesektorn eftersom formella och informella aspekter av ekonomin delvis sammanlänkas via mellanhänder, underleverantörer och sociala nätverk (se Gavanoas 2010, 2011b). Enskilda aktörer kan dessutom kombinera eller växla mellan att agera formellt och informellt. Man skulle kunna beskriva hushållstjänstesektorn som bestående av ett spektrum med helt formella och helt informella aktörer på de två yttre ändarna med olika blandningar av formella och informella praktiker däremellan. Exem-

¹⁹ Se även Human Rights Watch, ILO och nätverket RESPECT för migrerande hushållstjänstarebetare. ILOkonventionens förslag om anständigt arbete för hushållstjänstarebetare, som antogs 2011, innehåller bl.a. regleringar om likabehandling med andra arbetstagare vad gäller arbetsmiljö, minimilön, arbetstider och socialförsäkringar; se www.ilo.org

pelvis, som Gavanoas visat i tidigare forskning om hushållstjänstearbetare och informalisering samt informella praktiker bland äldre kunder (2010, 2011a, b), så förekommer även i formellt registrerade företag i vissa fall viss informell verksamhet på Stockholms hushållstjänstemarknad. Det är dock av naturliga skäl omöjligt att exakt mäta graden av informell verksamhet med hjälp av vare sig enkätstudier, intervjustudier eller andra metoder – även om man med etnografiska metoder kan beskriva erfarenheter av hur informell verksamhet organiseras och går till.

I denna rapport undersöker vi alltså utifrån erfarenheter bland personalansvariga på hushållstjänsteföretag i hela landet och hur de upplever att arbetsvillkor har utvecklats i hushållstjänstesektorn under de senaste fem åren. Vi fokuserar i synnerhet på hur personalansvariga respondenter i den formella delen av hushållstjänstemarknaden upplever konkurrens från informella aktörer. Vi diskuterar även möjligheter för de hushållstjänstearbetare som är anställda av företag att ”välja bort” kunder som ställer orimliga krav eller betar sig på sätt som bedöms som oacceptabelt. I vår enkät (se appendix 1) ställde vi frågor inom fyra huvudsakliga temaområden som även strukturerar dispositionen i denna rapport;

- Sammansättning av anställda och företagare samt kunder, och kunders önskemål och beteenden enligt personalansvariga;
- Hur personalansvariga upplever utvecklingen av arbetsvillkor i sektorn;
- Observerade och upplevda effekter av skattereduktionen enligt personalansvariga;
- Observerad och upplevd utveckling bland informella aktörer enligt personalansvariga.

Vilka utför och anlitar hushållstjänster? Sammansättning av anställda, företagare och kunder enligt personalansvariga

Resultaten från vår enkätundersökning bekräftar tidigare uppgifter om hushållstjänstebranschens överrepresentation av utlandsfödd kvinnlig arbetskraft. Inom företagen i vårt material är den genomsnittliga fördelningen av svensk- och utlandsfödda anställda 47 procent respektive 53 procent och den genomsnittliga könsfördelningen inom företagen är 69 procent kvinnor och 31 procent män. I Skatteverkets undersökning var könsfördelningen bland egenföretagare (som utfört RUT-arbeten) 56 procent kvinnor och 44 procent män (2011:9). De företag som svarat på vår enkät har i genomsnitt en större representation av utlandsfödda bland anställda hushållstjänstearbetare än bland personalansvariga anställda. Av de personalansvariga

på företagen var över hälften födda i Sverige (54,5 procent) och 45,5 procent i utlandet. Av de 30 utlandsfödda personalansvariga respondenterna hade 8 personer bakgrund i före detta Jugoslavien (Serbien, Bosnien och Kroatien) och 7 personer bakgrund i Polen. Almega Service-entreprenörerna redovisar att 70 procent av de anställda inom städ- och servicebranschen är kvinnor (jämfört med SCBs siffror på 79 procent) och att 41 procent av anställda är utlandsfödda (2010:9-10). År 2010 redovisade SCB från sin yrkesstatistik att 80 procent av ”hotell- och kontorsstädare m.fl.” var utrikes födda (SCB pressmeddelande 2010-03-02).

Den genomsnittliga könsfördelningen i företagen som svarade på enkäten angavs alltså vara 69 procent kvinnor och 31 procent män. Bland de personalansvariga på företagen var andelen kvinnor lägre: 54,5 procent kvinnor och 45,5 procent män. Den genomsnittliga fördelningen för de undersökta företagen är att ha 37 procent heltidsanställda, 40 procent timanställda och 23 procent deltidsanställda. Denna låga andel heltidsanställda inom företagen kan jämföras med de i genomsnitt större och etablerade företagen i vår pilotstudie via en branschorganisation, där i genomsnitt 49 procent av de anställda arbetade heltid. I Skatteverkets rapport är medianåldern i RUT-företagen 44 år (2011:9). Personalansvariga för de undersökta företagen i vår enkätundersökning fick svara på hur åldersfördelningen inom företagen ser ut, vilket utföll som följer:

Tabell 1. Genomsnittlig uppskattning av åldersfördelningen inom företagen av personalansvarige.

25 år och yngre	21 %
25 – 50 år	64 %
51 år och äldre	15 %

Även fast åldersfördelningen inom företagen ser ut som den gör, med flest anställda i ålders-kategorin 25-50 år, så är fördelningen mellan den genomsnittliga anställningsformen för företagen inte att ha flest heltidsanställda. Och trots den låga andelen heltidsanställningar så tror 35 procent av respondenterna att anställda ser sitt yrkesval som varaktigt; 21,5 att ungefär lika många ser yrkesvalet som tillfälligt och varaktigt; 21,5 procent att de ser yrkesvalet som tillfälligt; medan 21,5 procent svarar ”vet ej.”

Enligt innevarande års statistik från SCB så utgör barnfamiljer och äldre över 65 års ålder de största kundgrupperna för hushållstjänster (Sköld & Heggeman 2011). Var tredje person som (till antalet) fått skattereduktion för hushållstjänster t.o.m. 2009 var över 65 års ålder, och den

allra vanligaste andelen utgjordes av skattereduktioner bland personer som fyllt 75 år (Sköld 2009:24). Skatteverket beräknar att hela 35 procent av RUT-köparna är över 65 år och att denna åldersgrupp står för 24 procent av omsättningen (2011:8). Liknande proportioner bland kundgrupper indikeras även av vår enkätundersökning. I vårt material visar det sig att företagen i genomsnitt har barnfamiljer som den största kundgruppen (36 procent) och äldre som den näst största (12 procent), men bland kunder förekommer även ensamstående under 65 år (7 procent) och par under 65 år utan barn (5 procent); resten av kunderna (d.v.s. 40 procent) är inte privatpersoner, utan företagskunder, etc. En respondent kryssade inte i något av dessa alternativ utan kryssade istället i alternativet ”annat,” där han skrev ”väldigt rika människor med specifika behov.” Inkomstgrupper bland kunder har varit ett hett debatterat ämne och höginkomsttagare kvarstår som den största kundgruppen för hushållstjänster vid SCBs senaste mätningar (Sköld & Heggeman 2011). Att använda skattereduktion för hushållstjänster är mycket ovanligt bland låginkomsttagare och ökar markant med stigande inkomst (Sköld 2009:24). Bland barnfamiljer har det varit 10 gånger vanligare med RUT-avdrag bland höginkomsttagare än bland låginkomsttagare. Av den totala skattereduktionen för RUT gick 64 procent till den fjärdedel av hushållen som hade högst inkomst i respektive hushållstyp. Sju procent gick till den fjärdedel av hushållen som hade lägst inkomster (Sköld & Heggeman 2011). I våra enkätfrågor ingick inte frågor om kunders inkomster, men några respondenter tog ändå upp frågor kring kunders inkomst i uppföljningsintervjuerna. Respondenten ovan med kunder som han påstod var ”väldigt rika människor” sade under en uppföljningsintervju på telefon:

För det första så är det rätt bra att ha rika människor som kunder i och med att städbranschen är väldigt konkurrensutsatt. [...] Då är det mycket trevligare att ha en östermalmsvåning 8 timmar i veckan och kunna ta det lite lugnt... och ligger det tvätt så tvättar man den tvätten, så det är inte bara städning utan det är mer ...ja gammaldags piga kallas det väl... [skratt]. Men OK bägge är lyckliga och glada och mina städerskor dom tycker det är lugnt och trevligt jobb och man umgås i fin miljö, och det får inte vara för stressigt. Det står en kinavas där som är värd 100000, skulle dom rusa runt där med dammsugaren på 20 minuter, så... [...] Dom där genuint gamla rika, dom är hur trevliga som helst [...] dom behandlar en som människor [...] Om du har rika kunder och ligger i topp, så dom är inte så priskänsliga liksom va. Det viktiga är liksom att du har en kontakt [...] Även om ekonomin går ner: en bostadsrättsförening på Odenplan, dom har alltid pengar. [...] Det jag menar lite med det här är att jag gillar rika kunder: dom är

konjunkturokänsliga. Också har alltid gott om pengar, och minst en gång om dagen får man höra ”oh vad fint du gör där, oh vad bra det blir där borta.”

En annan respondent poängterade tvärtom i en telefonintervju att deras kunder inte bara består av ”rika” personer; att många av deras kunder säger att de inte skulle ha råd med hushållstjänster om inte skattereduktionen fanns. En tredje respondent tog självmant upp vid en telefonintervju att hon är irriterad på pratet om att bara ”rika” har hushållstjänst, och att fler låginkomsttagare och vanliga pensionärer har fått råd nu i och med skattereduktionen. Förvisso har de med mer pengar råd med fler timmar, men i princip kan alla som jobbar numera enligt respondenten (d.v.s. alla förutom arbetslösa, socialbidragstagare och sjukskrivna) ha råd med hushållstjänster.

Barnfamiljer är den största kundgruppen för hushållstjänster, men även äldre har visat sig utgöra en stor kundgrupp. Hushållstjänster har blivit en viktig del i ”omsorgspusslet” bland äldre med åldersrelaterade behov av omsorg och service (Gavanas 2011a). Äldreomsorgen genomgår en privatiseringsprocess i och med kombinationen av kundvalsreformer inom äldreomsorgen tillsammans med skattereduktioner för hushållstjänster (Szebehely 2011). Privata lösningar har i ökande utsträckning ansetts vara förmånligt eller önskvärt bland äldre, som ett komplement eller alternativ till hemtjänst och oavlönad omsorg utförd av anhöriga.²⁰

Efterfrågan på hushållstjänster är en vanesak och något man ”lär sig” att ”behöva” eller prioritera (Anderson and O’Connell Davidson 2003). Det finns en rad önskemål och preferenser som är speciellt vanliga bland exempelvis äldre hushållstjänstkunder jämfört med andra kundgrupper (som exempelvis barnfamiljer); kontinuitet (att samma person kommer till hemmet kontinuerligt, och som lärt sig rutinerna) och sociala aspekter, samt skraddarsydda former av service, exempelvis att man städar på ett visst sätt (Gavanas 2011a).²¹ Inom hem-

²⁰ Hushållstjänster utgör dock en marginell del av den totala privat/ offentlig finansierade och oavlönade äldreomsorgen (se Szebehely och Trydegård *kommande*). Hushållstjänster har ändå blivit vanligare bland vissa grupper av äldre; dels handlar det om dem med ringa behov av övriga tjänster än städservice i liten omfattning; dels om dem som har råd; och dels om dem som har speciella boendeprioriteringar, som t.ex. prioriterar att bo kvar i en större lägenhet än vad som beviljas städservice för inom biståndsbedömd hemtjänst. Det kan i vissa fall löna sig ekonomiskt för i synnerhet äldre med höga inkomster att anlita privat finansierade hushållstjänster istället för offentligt finansierad biståndsbedömd hemtjänst med tanke på den inkomstrelaterade avgiften (Szebehely och Trydegård *kommande*). Om efterfrågan endast gäller ett fåtal tjänster i månaden kan kostnaden för städning via hushållstjänstföretag bli lägre med skattereduktion för hushållstjänster jämfört med kostnaden för städservice via hemtjänst. Man kan även tänka sig att hushållstjänster används av äldre som (ännu) inte fått (tillräckligt) biståndsbedömd hemtjänst beviljad.

²¹ En telefonintervjuad respondent har pensionärer och barnfamiljer som de absolut största kundgrupperna. Trots att han är verksam i en kommun som inte innefattas av det biståndsfinansierade kundvalet så får han ändå kunder som är missnöjda med hemtjänst. Äldre höginkomsttagare får höga hemtjänstavgifter och då blir det billigare med hushållstjänster, så därför gynnar skattereduktionen enligt respondenten bara de äldre som tjänat mycket pengar innan pensionen. En annan respondent uppger i sin enkät att deras företag är billigare än hemtjänst för äldre, och att hemtjänstföretag lägger ut vissa uppgifter på

tjänstsektorn finns många aktörer som förväntar sig att den relativt välbärgade fyrtiotalistgeneration, som nu går i pension, har skaffat sig vanor och krav som bäddar för en stor efterfrågan för hushållstjänster (Gavanas 2011a). En telefonintervjuad respondent i vår enkätundersökning anser att preferensen och vanan att anlita hushållstjänster är en generationsfråga, och att de nuvarande hushållstjänstkunderna kommer att fortsätta att anlita företaget när de i framtiden får åldersrelaterade behov. Dessutom är både vuxna barn och barnbarn till äldre kunder involverade, och företaget serverar ibland flera generationer av kunder från en och samma familj. En annan respondent vars kunder till 70 procent är pensionärer (räknat i antalet kunder – inte i antalet timmar) berättar om ett missnöje med hemtjänst bland äldre som väljer hushållstjänsteföretag istället. Dock kan inte företaget leva på äldre kunder eftersom de inte har ”samma ekonomiska möjligheter att ha mycket tid.”

Kunders önskemål och beteenden enligt personalansvariga

Kunders krav, önskemål och beteenden är en faktor som påverkar arbetsmiljön inom hushållstjänstesektorn, inte minst eftersom arbetsplatsen utgörs av kundernas privata hem. Över hälften; 57 procent av respondenterna hade fått klagomål från anställda om kunders krav och beteenden; 16 procent av dem fler än fem gånger, 25 procent av dem två till fem gånger och 16 procent av dem en gång. Det absolut vanligaste klagomål som respondenter rapporterar från anställda är att kunder velat få utfört mer arbete än överenskommet på utsatt tid, och har haft orimliga krav på hur mycket som skall hinnas. Av de 36 respondenter som fått klagomål har 8 angett att kunder velat ha fler tjänster än de varit villiga att betala för. Detta är även det vanligaste klagomålet som togs upp i pilotstudien: 3 av de 10 respondenterna tog här upp i sina kommentarer att kunder velat få mer utfört än vad som ingått i betalningen.

En respondent skrev exempelvis i sina kommentarer till frågan om kunders önskemål att kunder vill att man skall ”jobba gratis helst.” En annan respondent skrev att kunder velat ha mer arbete gjort på samma tid, och ytterligare en annan skrev att kunder velat att anställda skulle städa snabbare men ändå göra lika rent. En företagare som mottagit vår enkät ringde upp oss

hans företag, som exempelvis städning. Till skillnad från hemtjänsten anser respondenten att hushållstjänsteföretag ”är intresserade av att kunden skall vara nöjd.” I och med skatteavdragen har det vuxit fram hushållstjänsteföretag som specialiserar sig på äldre kunder. Vid en telefonintervju berättade exempelvis en av respondenterna i vår enkätundersökning att äldre utgör 95 procent av deras kunder. Företaget har avtal med en hemtjänstfirma som lägger ut fönsterputsning och ”extratjänster” (d.v.s. så kallade tilläggstjänster) på hushållstjänsteföretag. Fördelen för kunderna är bland annat att de kontinuerligt får hem samma person om de anlitar respondentens företag.

och berättade att kunder har stora krav för lite pengar. Företagaren uppger att kunderna säger att de vill ha ”allting fräscht” och i perfekt skick, men att de inte inser att man inte kan städa 30 kvadratmeter helt på två timmar, att det skulle kräva mer arbetstid än så. En respondent angav att hon fått klagomål om kunders krav vid 2-5 tillfällen och skrev i en kommentar att ”kunderna ställer orimliga krav i förhållande till vad ”maiderna” skall hinna med på uppdraget”. En annan respondent angav att ”kunder försöker få de anställda att göra extra jobb som ej ingår i kontraktet.” Ytterligare en respondent skriver att ”det finns en viss typ av kund som vill ha mer än det som man kommit överens.” ”Man får vad man betalar för!!!” kommenterade en annan respondent, och när vi senare följde upp med en telefonintervju förklarade han att de kunder som är villiga att betala för sig får även proffsig service. Han tillade att om man betalar svart, och anlitar skolungdomar eller odokumenterade migranter så kan man inte heller begära lika mycket som kund.

Sexuella trakasserier, som tidigare tagits upp som ett problem av arbetare på Stockholms hushållstjänstemarknad (Gavanas 2010, 2011b) togs inte upp som ett problem av personalansvariga respondenter till denna enkätundersökning. En telefonintervjuad respondent sade att hon inte hade fått klagomål om sexuella trakasserier av anställda och att hon tror att det kan ha att göra med företagets läge (i Täby; att det inte skulle bo ”sådana kunder” där), och även att alla hennes anställda pratar svenska och därför ”kan hävda sig om något sådant händer.” Men hon tillägger även att företaget skulle rapportera till arbetsmiljöverket om något inträffar. En företagare sade under en telefonintervju att om man har en tydlig överenskommelse mellan personalansvarig och kund så finns mindre risk för att sexuella trakasserier gentemot anställda. Företagaren inspekterar alltid hos alla kunder innan kunden möter hushållstjänstearbetaren, och kommer överens om vad som skall göras – han bokar aldrig arbeten via telefon. Dessutom påpekar denne företagare vikten av att hans anställda alltid arbetar i par och aldrig själva. Som personalansvarig ser denne företagare det som sitt ansvar att ”vara seriös med kunder” och lägger stor vikt vid att undvika missförstånd om exempelvis vad som ingår i tjänsten.

De företag som är etablerade på marknaden och har möjlighet att heltidsanställa flera hushållstjänstearbetare har rimligtvis större möjligheter att tacka nej till, eller hantera, ”besvärliga” kunder utan att det påverkar anställdas möjligheter till försörjning eller företagets generella konkurrenssituation. Avståndet mellan personalansvariga och anställda kan dock sannolikt öka större företaget är. Man kan förvänta sig ett större antal klagomål ju fler anställda som finns, och ju längre företaget har funnits. 7 av de 10 företagen i pilotstudien (med förhållandevis större och mer etablerade företag än de i enkätundersökningen) anger att de fått klagomål

mål om kunder från anställda. Som vi ser i tabellen nedan så har en större andel respondenter bland stora företag mottagit klagomål från anställda om kunder, jämfört med små företag:

Tabell 2. Hur stor andel av små/stora företag som mottagit klagomål från anställda om kunders krav och beteenden

	Har inte mottagit klagomål	Har mottagit klagomål	Totalt
Små företag (0-9 anställda)	53 % (26)	47 % (23)	100 % (49)
Stora företag (10-99 anställda)	14 % (2)	86 % (12)	100 % (14)

Trots att formellt registrerade företag medlar relationen mellan kund och anställd så förekommer ändå att det kommer till personalansvarigas kännedom att kunder behandlar anställda på sätt som upplevs som oacceptabla. En respondent angav även att anställda blivit otrevligt bemötta, och en annan att kunder sett ner på och varit respektlösa mot anställda. En respondent som kryssat i att han av anställda fått 2-5 klagomål om kunder, kommenterade att "städarna inte blivit bemötta på ett korrekt sätt eller rättare sagt som man kan begära av folket i omgivningen". Ytterligare en respondent skrev att "kunden har alltid rätt eller avslutar man relationen när dom blir för djävliga." I en telefonintervju berättade dessutom en annan respondent att vissa kunder ser "tjejerna" lite som "pigor" och anser att det är fult att städa och att städning är ett dåligt jobb. Dessa kunder låter ibland sitt dåliga humör gå ut över städarna och tycker att "dom är inte så smarta så då kan vi skälla på städerskan." Dessutom kommenterade en respondent, som fått fler än 5 klagomål från anställda, att kunder inte velat tillhandahålla städmaterial och betett sig oacceptabelt: "vissa kunder är nedlåtande och krävande o behandlar personalen (och oss) som pigor, som om de vore våra arbetsgivare." En respondent vi intervjuade per telefon poängterade att han bara tar de kunder han "känner för" och som passar honom. Respondenten träffar alltid kunderna och väljer bort de som "tar för mycket energi." Denna intervjuperson arbetar själv i kunders hem och utför underhåll och reparationer och här antyds att kunders attityder kan utgöra problem både för både arbetstagare och arbetsgivare på företagen.

Ett tydligt resultat angående kunders preferenser i vår enkätundersökning är vikten av pålitlighet, trygghet och förtroende som den absolut viktigaste urvalsfaktorn för kunder när de anlitar hushållstjänster; 76 procent av respondenterna angav detta som den vanligaste typen av önskemål bland kunder. Som en respondent sade i en uppföljningsintervju:

Det handlar ju om att släppa in någon och titta på smutsiga trosor och Rolex-klockor och allt möjligt, så det handlar ju om förtroende naturligtvis.

Den stora betydelse kunder tillmäter upplevelser av pålitlighet förstärker betydelsen av sociala nätverk i hushållstjänstebranschen. Personliga rekommendationer har visat sig vara ett mycket vanligt sätt för kunder att välja vilket företag och vilken person de föredrar för att utföra hushållstjänster. Kunder som anlitar formella hushållstjänster anser uppenbarligen att det är värt att betala lite extra jämfört med vad tjänsterna skulle kunna kosta informellt eftersom de värderar den pålitlighet och trygghet de upplever att formellt reglerade tjänster innebär. Många företagare påpekar dessutom i telefonintervjuer att det är en konkurrensfördel (gentemot informella aktörer) att det finns officiella kontrakt på alla överenskommelser, samt försäkringar om något skulle förstöras, försvinna eller om en olycka skulle inträffa i samband med arbetet. Förtroendet för företaget i sig verkar enligt företagarnas enkätsvar vara viktigare för kunder än personliga egenskaper hos de individuella hushållstjänstearbetarna, och detta verkar i synnerhet gälla för stora företag (med över 10 anställda). Av de personalansvariga på de totalt 49 små företagen (som svarat på frågan) hade 71 procent (35 st) kryssat för att pålitlighet/trygghet/förtroende var viktigt för deras kunder. Av de personalansvariga på de totalt 17 stora företagen hade 94 procent (16 st) kryssat för att pålitlighet/trygghet/förtroende var viktigt för deras kunder.

Sociala nätverk är generellt en central fråga för rekrytering på arbetsmarknaden i Sverige (Tovatt 2006:245) och detta gäller i synnerhet migrantarbetare (Vasta 2004, Jenkins 1984, Hansson 2008, Behtoui 2006). I denna enkätundersökning kan vi konstatera att sociala nätverk är mycket centrala inte bara som vi sett i informella delar av hushållstjänstemarknaden (Gavanas 2010, 2011b) utan även i formella delar av hushållstjänstemarknaden och för hur de organiseras. I materialet för vår enkätundersökning framgår tydligt att sociala nätverk är avgörande för både rekrytering av personal och företagens strategier att nå kunder. Personliga rekommendationer är det absolut vanligaste sättet för kunder att välja hushållstjänsteföretag; detta anges som kontaktsätt av 85 procent av respondenterna. Dessutom uppgav hela 90 procent av företagen att de vanligtvis använder sig av personliga rekommendationer för att rekrytera personal. Över huvud taget paketeras hushållstjänster som en ”personlig service” och ställer krav på tjänstearbeters lyhördhet, avvägningar mellan närhet och distans och anpassning till kunders personliga önskemål (Lutz 2011).

Prisvärdhet är näst viktigast bland kunders önskemål enligt respondenterna (anges som viktigt av 66 procent) och därefter flexibilitet (anges som viktigt av 49 procent). Dessa två önskemål kanske kan sättas i relation till anställdas klagomål på kunder som vill att de skall utföra mer

arbete än de får betalt för. Åtta respondenter hade i sina kommentarer angivit ”service mindedness,” social kompetens, trevlighet eller liknande som ett viktigt önskemål bland kunder. Detta kan möjligtvis kopplas till de framträdande önskemålen på flexibilitet. En respondent sade under en telefonintervju att företaget använder ”service mindedness” som ledord, vilket hon likställer med att vara ”flexibel.” Hon ger som exempel att när en kund vill att man skall hoppa över köket och hjälpa till med tvätten en dag så skall de inte behöva ringa i förväg och fråga om lov. Detta under förutsättning att arbetet sker under den överenskomna tidsramen; ”man pratar om snabba puckar så att säga.”

Bland respondenterna angav 43 procent att punktlighet anses viktigt bland kunder, medan 40 procent kryssade i att personalens personliga egenskaper anses viktiga bland kunder. Däremot var goda kunskaper i svenska ett av de lägst rankade upplevda önskemålen bland kunder även om det fortfarande betraktades som viktigt av en betydande andel: 28 procent angav detta som en vanlig typ av önskemål. Kunders etniska preferenser kan döljas bakom önskemål om arbetares språk, och detta har varit en viktig fråga i internationell forskning om hushållstjänster (Anderson 2000, Bakan and Stasiulis 1995, Cox 1999, Gavanoas 2006, 2009, 2010, Narula 1999). En respondent i denna enkätstudie berättade under en telefonintervju att en av kundernas första frågor är: ”talar personalen svenska?” En annan telefonintervjuad respondent sade att han bara anställer personal som kan och förstår svenska och att han talar om det för kunder, vilket de är nöjda med.

Hur har arbetsvillkoren i hushållstjänstesektorn utvecklats under de senaste fem åren enligt de personalansvariga företagen?

Städning har beskrivits som ett låglönearbete som har låg social status och är fysiskt belastande (Abbasian och Bildt 2007, Bohlin *kommande*, Rystedt 2010). Sociologen Helma Lutz hävdar att det inte går att diskutera professionalisering och status i hushållstjänsteyrket om man inte tar hänsyn till skillnader mellan hur samhället värderar familjerelaterade sysslor jämfört med hur samhället värderar lönearbete, och hur dessa skillnader grundar sig i könsarbetsdelning och asymmetriska genusrelationer (Lutz 2011:9). Med andra ord menar Lutz att hushållsarbets status inte nödvändigtvis höjs bara för att det omorganiseras från obetalt arbete till betalt lönearbete på en marknad. I Gavanoas’ tidigare intervjustudie om hushållstjänstearbete i Stockholm framkom bland intervjupersoner att de upplever att hushållstjänsteyrket har en låg status i samhället och därför värderas så lågt att kunder inte är villiga att betala ens det

subventionerade timpriset (Gavanas 2010). Det är därför viktigt att undersöka huruvida hushållstjänsteyrket professionaliseras i samband med att sektorn nu expanderar: bidrar den ökande synligheten och normaliseringen av dessa tjänster, och de resurser som strömmar in i sektorn, till att höja löner, höja yrkets status och förbättra arbetsvillkoren för dem som arbetar där? Som nämndes tidigare så skiljer sig arbetsvillkor och rättigheter inom den formella hushållstjänstesektorn, exempelvis beroende på om man som städare arbetar deltid som egenföretagare på ett nystartat företag eller är heltidsanställd på ett större etablerat företag. I denna rapport menar vi att svaret delvis beror på i vilken del av det formella/informella spektrumet du befinner dig. I svaren till vår enkätundersökning framkommer stora löneskillnader mellan företagen inom hushållstjänstesektorn; medan det genomsnittliga medelvärdet i timlön före skatt låg på 115 kronor inom företag så var den lägsta genomsnittliga timlönen 90 kronor och den högsta nästan det dubbla; 160 kronor. Det förekommer endast marginellt högre timlön bland företag med fler heltidsanställda jämfört med företag med större andel timanställda. I vårt material uppkommer inga löneskillnader mellan företag med olika fördelningar av män och kvinnor. Däremot ger företagens åldersfördelning visst utslag på företagets medellön. I företag där det finns fler äldre anställda är medellönen i genomsnitt högre jämfört med företag med fler unga anställda.

Tabell 3: Företagens åldersfördelning bland anställda uppdelat efter lönekategorier.

Lönekategorier	Ålder			Totalt (Antal)
	Yngre (25 år -)	Medel (26-50 år)	Äldre (51 år +)	
Låg (90 - 105 kr)	26 %	61 %	13 %	100 % (16)
Medel (106 - 121 kr)	22 %	64 %	15 %	100 % (30)
Hög (122 - 160 kr)	10 %	68 %	22 %	100 % (11)
Alla	21 %	64 %	16 %	100 % (57) ²²

I vårt material visar det sig att kategorin med låg medellön domineras av företag som har en större andel utlandsfödda. Men vi kan även se att företag med hög medellön har större andel utlandsfödda. Vi kan därför anta att det finns andra faktorer som avgör företagets medellöner än andelen utlandsfödda inom företagen:

²² Detta är antal respondenter av de 67 som svarat på denna specifika fråga

Tabell 4: Företagsfördelning av svenskfödda anställda uppdelat på lönekategorier.

Lönekategorier	Svenskfödda	Utlandsfödda	Totalt (Antal)
Låg (90 - 105 kr)	31 %	69 %	100 % (17)
Medel (106 - 121 kr)	59 %	41 %	100 % (32)
Hög (122 - 160 kr)	43 %	57 %	100 % (11)
Alla	48 %	52 %	100 % (60) ²³

I övrigt kan vi se att företagen i storstadsområden har störst spridning vad gäller medellöner (se tabell 4, appendix 2).

För att ytterligare analysera skillnader i sammansättning av anställda bland företagen har vi delat upp företagen i två kategorier: företag där majoriteten av de anställda är utlandsfödda (över 50%) och företag där majoriteten (över 50%) är svenskfödda. I storstäder är 83 procent av företagen enligt vårt enkätmaterial dominerade av utlandsfödda anställda, medan 0 procent bland företagen på landsbygden är dominerade av utlandsfödda anställda, och 32 procent av företagen i annan stad eller tätort är dominerade av utlandsfödda anställda:

Tabell 5. Hur stor andel av små/stora företag som domineras av svensk/utlandsfödda anställda

	Domineras av utlandsfödda	Domineras av svenskfödda	Totalt
Små företag (0-9 anställda)	62 % (31)	38 % (19)	100 % (50)
Stora företag (10-99 anställda)	37,5 % (6)	62,5% (10)	100 % (16)

Fördelningen av löneskillnader och skillnader i andelen svensk- och utlandsfödda anställda kan vara intressant i framtida diskussioner om skillnader i anställnings- och arbetsförhållanden bland formellt registrerade hushållstjänsteföretag.

²³ Detta är antal respondenter av de 67 som svarat på denna specifika fråga

Vilka utvecklingar observerar hushållstjänstföretag för sektorn i sin helhet, och vilka effekter upplever företagare av skattereduktionen för hushållstjänster?

Hela sektorn har väl gått stadigt framåt. [...] Nya områden upptäcks där det måste hållas rent.

(personalansvarig i 36 år på ett städföretag som grundades 1912)

Vi undersöker i denna rapport hur företagare upplever att villkoren har utvecklats för sektorn i sin helhet, i synnerhet sedan skattereduktionen som infördes 2007, efter att tidigare ha undersökt skillnader i villkor bland de som arbetar på hushållstjänstemarknaden (Gavanas 2010, 2011b). Eftersom skattereduktionen är direkt avsedd att gynna företagare så har våra respondenter sannolikt skäl att framställa utvecklingar och effekter av skattereduktionen i positiva dager. Enligt den huvudsakliga uppfattningen bland respondenterna så pågår en tilltagande professionalisering och höjning av hushållstjänsteyrkets status, åtminstone med avseende på löner och kompetensutveckling. Trots de förhållandevis låga lönerna bland hushållstjänstearbetare i genomsnitt så rapporterar respondenter generellt att de upplever en allmän förbättring av villkoren för anställda inom hushållstjänstesektorn de senaste fem åren. 25 procent av respondenterna upplever en avsevärd förbättring av löneutvecklingen för anställda under de senaste fem åren och 51 procent en viss förbättring, medan 20 procent inte upplever någon förändring. Över hälften av respondenterna ser dessutom en viss (54 procent) eller avsevärd (11 procent) förbättring i möjligheter till kompetensutveckling under de senaste fem åren. Vad gäller möjligheter att välja arbetstider de senaste fem åren ser dock färre än hälften någon förbättring.

Vid tillfället för vår enkätundersökning hade skattereduktionen för hushållstjänster funnits i snart fyra år, och man skulle förhoppningsvis kunna skönja uppfattningar bland företagare i branschen om hur deras villkor påverkats. En övervägande andel av respondenterna upplever att både företag och anställda har gynnats av skattereduktionen för hushållstjänster som infördes 2007. 50 procent av respondenterna anger att de ser en mycket positiv utveckling av sin marknadssituation sedan skattereduktionen; 27 procent ganska positivt, 21 procent oförändrat och endast 2 procent mycket negativt. Respondenterna upplever dessutom över lag positiva konsekvenser av skattereduktionen för hushållstjänstearbetares chanser till inkludering i den formella arbetsmarknaden. Hela 70 procent av respondenterna upplever en mycket (44 procent) eller ganska (26 procent) positiv effekt i form av att hushållstjänster bidragit till att öka sysselsättningen för grupper som haft svårt att komma ut i reguljärt arbete. En respondent

kommenterade, efter att ha kryssat i att företaget upplevt en ”mycket positiv” utveckling sedan skattereduktionen 2007 att:

Många kvinnor (har) tidigare arb. Svart o deltid > nu vitt o heltid! = Bra då man rekryterar.

En annan respondent har satt fem utropstecken efter att ha kryssat i ”mycket positivt” angående situationen för företaget efter skattereduktionen. Hon förklarar i en kommentar:

1) Bra till Svensk ekonomi 2) Dämpar svart arbete 3) Stora möjligheter för dem som vill arbeta och kunde inte upphitta vitt arbete.

Ytterligare en respondent, som är född i Polen, anser att hushållstjänster bidragit till ökade möjligheter för sysselsättning. Hon kommenterar att hon är glad att hennes egenskaper och erfarenheter har gjort det möjligt att driva firma, ge andra polskfödda chans till arbete och att bidra till att förbättra svensk ekonomi. Hon tillägger dessutom att hon har stor yrkesstolthet.

Dessa resultat från majoriteten av våra respondenter, det vill säga personalansvariga som upplever en stor förbättring av arbetsvillkor och chanser till formellt arbete, kan diskuteras i relation till en tidigare intervjustudien i Stockholm bland småföretag och informella hushållstjänstearbetare (Gavanas 2010, 2011b). I denna tidigare forskning, som utgick ifrån perspektiv bland hushållstjänstearbetare, framkom både positiva och negativa effekter av skattereduktionen beroende på arbetarens position i förhållande till formella arbetsmarknader. En företagare som mottagit enkäten kontaktade oss via telefon och berättade att företagets situation försämrats avsevärt sedan skattereduktionen. Han hade sett fram emot att man skulle få arbete till fler anställda i och med skattereduktionen, men istället har hans företag blivit bortträngt ifrån marknaden på grund av att kunder vill ”spara en hundring” och enbart är villiga att betala några hundra kronor per månad för städning. Företagaren berättade att kunder får offerter från alltför många företag som erbjuder helt olika priser. Därför kan man inte motivera ett relativt högt pris trots att detta skulle krävas om man betalar skatt, moms och arbetsgivaravgift. Företagaren, som varit verksam och betalat ”vitt” i 10 år, är besviken på skattereduktionen och upplever att priserna för anställdas arbete har halverats. Han anser att detta bland annat förklaras av att nya företag sponsrade av skattebetalare kommit in på marknaden, som exempelvis Samhall och företag som anlitar seniorer, sjukpensionärer och personer i arbetsträning. Fö-

retagaren uppger att han förlorat fyra heltidsanställningar eftersom nya konkurrenter har halverat priset och betalar alltför låga löner till anställda.

Vilken utveckling upplever och observerar formella hushållstjänsteföretag i konkurrensen från informella aktörer?

När det nu har gått drygt fyra år sedan skattereduktionen infördes börjar vi kunna diskutera utfallet av de frågor som nationalekonomen Anita Nyberg reste i inledningen; att det fortfarande trots skattereduktionen finns aktörer som av olika anledningar agerar utanför formella regleringar. Denna enkätundersökning bekräftar den fortsatta förekomsten av informella praktiker bland aktörer i den svenska hushållstjänstesektorn (Gavanas 2010, 2011a, b), trots att det sedan 2007 funnits möjlighet till skattereduktion för att köpa hushållstjänster. Över hälften av de formella företagen i denna enkätundersökning (53 procent) uppger att de upplevt sådan konkurrens. Samtidigt menar mer än hälften (52 procent) att konkurrens från informella aktörer minskat sedan skattereduktionen 2007. I enkätundersökningen visade det sig att 60 procent av företagen som grundats före 2007 utsatts för konkurrens av informella aktörer medan 43,5 procent av de som grundats efter 2007 utsatts för sådan konkurrens. Här bör även påpekas att vi inte vet om de företag som grundades före 2007 hade utsatts för den informella konkurrensen innan eller efter skattereduktionen infördes.

Trots att de själva kanske befinner sig i den formella ytterkanten i hushållstjänstemarknadens spektrum av formella, informella och mixade formella/informella praktiker, så har aktörer på formellt registrerade företag ofta inblick i utvecklingen i marknadens informella delar. Inte minst eftersom formellt registrerade företag berörs av konkurrens från informella aktörer. 53 procent av respondenterna anger alltså att de har erfarit eller misstänkt konkurrens från företag eller andra aktörer som kringgår regleringar genom att anlita arbetskraft informellt. Av dem som upplevt konkurrens från informella företag uppger 32 procent att de har erfarit konkurrens från informella aktörer över fem gånger, 5 procent vid två till fem tillfällen och 15 procent vid ett tillfälle.

Tre respondenter kommenterade att informella aktörer konkurrerar med lägre priser och att det finns aktörer som tar för låga priser för att rimligtvis kunna arbeta ”vitt.” Dessutom kommenterade en respondent att hon ibland sett en tvivelaktig lönesättning när anställda visat de anställningsavtal de haft med tidigare arbetsgivare. Dessutom hör hon ibland att anställda ar-

betar ”svart” åt enskilda privatpersoner på helgerna. En annan respondent hade kryssat i att han fler än 5 gånger erfarit eller misstänkt konkurrens från aktörer som agerar informellt. Han kommenterade att ”Ja, det ser man tydligt vid anbudsgivningen dem ggr man fått ta del av andra företagsanbud.” Under en telefonintervju sade en annan respondent att många kunder vill gå över till ”vitt,” men att på vissa gator har alla samma ”svarta” städerska som erbjuder så pass låga priser att man inte kan konkurrera med henne. En tredje respondent, som även hon erfarit ”svart” konkurrens fler än 5 gånger, tillade: ”känner till flera firmor i min stad som betalar typ 40-50 kr/tim. Hur kan man konkurrera då?”

Bland företagen rapporteras alltså att konkurrensen är hård trots skattereducerade priser eftersom det finns informella aktörer som pressar ner priserna ännu mer. En respondent med mer än 5 gångers erfarenhet av ”svart” konkurrens förklarade att:

När man driver firman helt ”vitt” måste man hela tiden försvara varför priset är mycket högre än många andra städfirmor. Schyssta löner, arb.giv.avg., försäkringar m.m. kostar väldigt mycket.

Ytterligare en respondent som angav fler än 5 erfarenheter av ”svart” konkurrens kommenterade:

Om det skiljer sig 80-100 kr/timme mellan mig o andra är det svårt att gissa varför ... ha ha ... Mina kunder vet att personalen tjänar bra o tar ansvar o att jag finns kvar om 5 år!!

En annan respondent ville inte kryssa i om, och i så fall hur många gånger, hon erfarit eller misstänkt ”svart” konkurrens men kommenterade: ”Finns flera (aktörer som agerar informellt) men det är inte min sak att anmäla nån – det räcker att titta på offerter – till ex flyttstädning ser på pris och beräkna antal timmar.” I en telefonintervju berättade en företagare att det är allmän praxis för företag i hushållstjänstebranschen att arbeta informellt i etableringsfasen. Man jobbar för 100 kronor i timmen ”svart” och några glider senare över till ”vitt”:

Alltså alla såna här småskuttsfirmor²⁴ som jag har och många polare har och allt möjligt: enda chansen att komma igång: man börjar alltid svart. Alltså liksom du kan inte ha ett kapital från dag ett, och nu har du ROT och RUTavdrag, alltså jag har inte fått pengarna från januari till exempel, dethär RUTavdraget. Och ett jävla tjafs, du ligger tre månader efter: du kan inte börja från dag ett med ett sånt. Nä du tar ett svartjobb, också jobbar du på och så har du hundra spänn i timmen svart ungefär liksom. Också kanske du har några svarta kunder, men så blir det lite vita, och sen glider du över efter hand: så blir det bara vitt. Den här etableringsfasen alltså, jag kan inte se hur den kan vara utan svartpengar. [...] Den är svart om du snackar mindre bolag, det går inte att köra igång vitt. Ja såvida man inte ärvt 5 miljoner från en faster, men de flesta har ju inte det. Ja jag lovar dig alltså: de flesta småskuttare dom börjar svart, men sen försöker man ju gå över till vitt.

Liknande mönster av informella praktiker bland formella företag diskuteras i Gavanoas' rapport om hushållstjänstesektorn i Stockholm (2010), som även diskuterar hur informella hushållstjänster organiseras via mellanhänder. En respondent sade under en uppföljningsintervju via telefon att när hennes företag startade 2005 så fanns många konkurrenter som tog 80 kronor i timmen "svart." Men hon sade dessutom att även idag finns det fortfarande konkurrenter som arbetar "svart," och dessutom kommer "utländska" konkurrenter som erbjuder sig att arbeta för 70 kronor i timmen, med en "svensk" mellanhand som tar betalt. Dessa utländska aktörer kommer enligt respondenten från Polen, Estland och Thailand, och hon tror inte att de har uppehållstillstånd. Hon kommenterar att "den som vill fuska hittar alltid en väg att fuska, hur mycket man än förändrar reglerna," men att hon samtidigt ser en klar förbättring sedan skattereduktionen infördes. De "utländska" informella konkurrenterna kommer enligt respondenten inte att försvinna men allt fler aktörer (både kunder och företag) ser fördelar med att "ta det lagligt" och bedömer att det inte handlar om en så stor skillnad i kostnader.

En tredjedel av respondenterna har misstanke eller erfarenhet av konkurrens från utländska hushållstjänsteföretag som inte följer de regleringar som gäller för företag i Sverige. 33 procent av respondenterna angav att de upplevt konkurrens från utländska företag och aktörer

²⁴ Så kallade "småskuttare" är en benämning på småföretag som även påträffades i den tidigare rapporten om Stockholms hushållstjänstemarknad (Gavanoas 2010). Begreppet verkar syfta på oetablerade aktörer som (åtminstone till en början) kan ha svårt att hävda sig i konkurrensen och samtidigt helt hålla sig till formella regleringar.

som kringgår svenska kollektivavtal. En respondent som erfarit konkurrens från ”svarta” aktörer vid 2-5 tillfällen kommenterar att:

Många företag anlitar polska företag och deras anställda har liten lön vilket gör att de kan gå ner i pris. Men det kan inte vi som bor i Sverige och följer LAS.

Respondenten anser samtidigt att antalet ”svarta” aktörer har minskat, men att ”därför har utländska företag pressat priserna för att deras anställda har låga löner men jobbar i Sverige.” En annan respondent anger att han 2-5 gånger varit utsatt för konkurrens från utländska företag som verkar ha underleverantörer och/ eller utlandsfödd arbetskraft som arbetar ”svart” och konkurrerar med lägre löner än enligt svenska kollektivavtal:

Om det (...) varje kväll kommer 3 minibussar med folk som inte kan svenska o jag inte ens kan uttala firmanamnet o firman inte är reg. i Sverige o dom är över 50 kr billigare på jobbet än den lägsta ”svenska” konkurrenten då är det inte bara misstanke.

En respondent skrev att det inte var hennes sak att ”anmäla” huruvida hon erfarit konkurrens från utländska aktörer med lägre löner än enligt svenska regleringar, men kommenterade att: ”Firmor som betalar skatt utomlands eller enskilt firma som har inte registrerat anställda res-ten arbetar svart – så det funkar.”

Det förekommer att även kunder försöker pressa ner priserna för hushållstjänster genom att betala informellt (Gavanas 2010) vilket denna enkätundersökning bekräftar då det framkommer att över en tredjedel (34 procent) av respondenterna har erfarenhet av kunder som föredrar att betala informellt för tjänster. Några respondenter upplever en minskande förekomst av sådana kunder, vilket de anser bero på skattereduktionen för hushållstjänster. En respondent vars företag funnits sedan 1967 (och som själv arbetat 10 år på företaget) skrev ”inte sedan RUT” som svar på frågan om kunder som vill betala informellt. En respondent som aldrig upplevt ”svart” konkurrens och svarade ”vet ej” angående utvecklingen i informella delar av hushållstjänstesektorn, men kommenterade att ”men fanns det förut så är de såklart borta nu tack vare rut o rot-avdragen.” I detta fall grundar sig alltså respondentens bedömning på en allmän uppfattning snarare än egen erfarenhet. En annan respondent angav att han inte fått en enda förfrågan om att arbeta ”svart” under de tre år han varit verksam, och då har han haft 200 jobb under denna tid. Under en uppföljningsintervju via telefon ansåg han att detta berodde på

RUT-avdraget. En annan telefonintervjuad respondent berättade att han hade fått förfrågningar om att arbeta ”svart” av ”sura gubbar” som inte vill betala ”vitt,” men respondenten ansåg att dessa kunder är ett undantag. Slutligen hade en respondent kommit på den perfekta lösningen efter att ha blivit tillfrågad flera gånger om att ta emot ”svart” betalning. Till sådana kunder kontrar han med att ”Om jag ska jobba svart så ska jag ha det dubbla priset för att kunna skatta om jag blir avslöjad! Då vill alla betala vitt!!! Konstigt va?! ha ha.”

Ett argument för skattereduktionen för hushållstjänster var, som tidigare nämnts, att de skulle möjliggöra fler formella arbetstillfällen, och hushållstjänstearbetare med tillträde till den formella arbetsmarknaden har delvis kunnat övergå från informella till formella delar av hushållstjänstemarknaden (Gavanas 2010). Bland respondenterna i denna enkätundersökning har 45 procent vid minst ett tillfälle varit i kontakt med hushållstjänstearbetare som tidigare arbetat informellt men sedan gått över helt eller delvis till formellt arbete. En respondent, som fler än 5 gånger varit i kontakt med anställda som gått över från ”svart” till ”vitt,” kommenterade:

Majoriteten är kvinnor med ingen el. dålig/ låg utbildning dessutom brister ofta sv.kunskaperna. De har tidigare varit helt (nästan!) utlämnade till en svart marknad! Flera har kvar priv.personer eller företag från den tiden som de städar åt på ”fritiden” ngt som vi ”starkt” motarbetar genom samtal så att de förstår att de konkurrerar mot sig själva + blir utan försäkringar mm.

En annan respondent, som även han hade kryssat i att han fler än 5 gånger haft anställda som tidigare arbetat svart, skrev att ”Många är inte intresserade av jobb ifall det är ”vitt”. En respondent som angett att antalet ”svarta” aktörer har minskat kommenterade trots detta i påföljande fråga att ”svarta arbetsmarknaden är fortfarande mycket mycket starkt.” Denna respondent hade fler än fem gånger varit i kontakt med anställda som gått över från att arbeta ”svart” till att helt eller delvis arbeta ”vitt.” Självt har hon under flera år tidigare arbetat svart ”när vi polacker hade inga andra möjligheter” och rekryterar anställda via en polsk internet-plattform. En fjärde respondent som även han anger fler än 5 tillfällen av kontakt med anställda som arbetat ”svart” kommenterar att ”självklart finns det inget annat alternativ för att starta en firma – helt omöjligt att från dag 1 köra vitt.”

Trots att flertalet företag har upplevt konkurrens från informella aktörer så anser över hälften (52 procent) att antalet informella aktörer och ”svartarbetets” omfattning har minskat under de senaste fem åren. Generellt har forskare konstaterat att det i och med skattereduktionens po-

pularitet, blivit mer ”accepterat” att anlita hushållstjänster i Sverige (Björklund Larsen 2010:107). Enligt Skatteverkets intervjuundersökning riktad till allmänheten har acceptansen för RUT ökat medan acceptansen för svartarbete minskat (2011:19). Det föreligger dock sannolikt skillnad mellan vad personer anger att de generellt accepterar och deras faktiska beteenden i praktiken. Trots att vi kan konstatera att antalet formella aktörer (kunder, företag, arbetare) har ökat behöver detta inte nödvändigtvis betyda att antalet informella aktörer har minskat i motsvarande omfattning – och heller inte att symbiosen mellan formella och informella aktörer upphört. De nya kunderna för hushållstjänster har enligt Skatteverket till största delen (65 procent) inte tidigare köpt hushållstjänster vare sig ”svart” eller ”vitt” (2011): efterfrågan uppstått i och med lägre priser, nya prioriteringar, vanor och ”behov.” Som tidigare nämnades kommer endast 6 procent av RUT-kunderna från den ”svarta” marknaden medan en fjärdedel tidigare köpte dessa tjänster ”vitt” (Skatteverket 2011). Har det även uppstått ”nya” informella aktörer som erbjuder hushållstjänster? En respondent som startat sitt företag 2005 kryssade i att ”svartarbetets” omfattning hade minskat och kommenterade ”minskat avsevärt.” Vid uppföljningsintervju via telefon ansåg denna respondent att de som fortfarande väljer att betala ”svart” är de som inte har råd med städhjälp över huvud taget. Hon sade att ”visst finns det” men att ”vi har ju fått en större marknad, och någonstans dom som vi har tagit, där försvinner ju svart-städaren hos dom.” Kunder som ringer hennes företag säger att de har haft ”svart” tidigare men att de vill göra ”rätt för sig.” Företagaren tror att ”nu är det mer accepterat också att ha städning hemma.” ”Det är ju lite svenskt sådär att man skall ursäktas; det skall inte synas att man har råd kanske.” Speciellt tror denna företagare att tryggheten i försäkringar, avtal för förvaring av nycklar och säkerhet hos formella företag är en viktig del i att det ”vita” tar över och, om skattereduktionen fortgår, ”kommer att putta ut det här andra.” Vi kan dock inte utifrån vårt material uttala oss om *sambandet* mellan den upplevda minskningen av antalet informella aktörer, expansionen av den formella hushållstjänstesektorn och den fortsatta upplevda konkurrensen från informella aktörer. Detta är något som vore intressant att utforska i kommande undersökningar.

I Skatteverkets rapport anges att Almega (tjänsteföretagarnas arbetsgivareorganisation) att de upplever att det fortfarande förekommer svartarbete men att det har minskat. Med hur mycket har de dock svårt att uppskatta (2011:70). Det är intressant att problematisera enkätundersökningens motstridiga resultat angående formaliseringen av hushållstjänstesektorn. För det första svarade en stor andel (38 procent) ”vet ej” på frågan om huruvida antalet informella aktörer och ”svartarbetets” omfattning har ökat eller minskat under de senaste fem åren. För det andra blir det intressant att väga svaren på frågan om ”svartarbetets” generella ökning/ minsk-

ning mot den tidigare frågan i enkäten där ungefär lika många (53 procent) faktiskt hade upplevt "svart" konkurrens som det antal respondenter som anser att denna konkurrens har minskat. I materialet kan vi se att man upplever att den informella delen av hushållstjänstesektorn minskat totalt sett men att respondenter fortfarande i viss mån upplever sådan konkurrens. Vi kan i vårt material utläsa att det mot förmodan inte verkar föreligga någon större skillnad mellan den genomsnittliga andelen som upplevt svart konkurrens om man jämför företag som grundats innan eller efter 2007.

Slutdiskussion: den växande hushållstjänstemarknaden som ett spektrum av utförare och kunder

I denna rapport har vi undersökt personalansvariga företagares upplevelser av utvecklingen i arbetsvillkor och konkurrens från informella aktörer sedan skattereduktionen infördes 2007. De personalansvariga företagare som svarat på vår enkät upplever generellt en förbättring av villkoren för anställda de senaste fem åren och dessutom att hushållstjänster i stort bidragit till att öka sysselsättningen för grupper som tidigare haft svårt att få reguljära arbetstillfällen. Enkätundersökningen visar på att hushållstjänstesektorn domineras av företag med flest kvinnliga och utlandsfödda anställda. Faktorer och utvecklingar som bland respondenter upplevs som avgörande för arbetsvillkor är tidspress, sociala nätverk och fortsatt men minskande konkurrens från informella aktörer. Trots en generellt upplevd ökande professionalisering, ökade möjligheter till reguljärt arbete och förbättring av arbetsvillkoren på den formella arbetsmarknaden så förekommer fortfarande att kunder behandlar hushållstjänstearbetare på sätt som upplevs som oacceptabla. Det största problemet är enligt vår enkätundersökning att kunder kan försöka få hushållstjänstearbetare att utföra mer arbete än de är villiga att betala för. Dessutom framkommer i vårt material att förtroende och flexibilitet upplevs som viktiga prioriteringar bland kunder. Har det utvecklats en överetablering och en kundernas marknad där oetablerade företag kan tvingas gå med på att arbeta extra gratis och oacceptabel behandling av anställda? Positionerna och villkoren skiljer sig åt bland hushållstjänstearbetare som är anställda i etablerade företag, driver egenföretag, eller saknar tillträde till den formella arbetsmarknaden på grund av exempelvis en odokumenterad migrationsstatus.

Sociala nätverk är mycket centrala för både kunder och hushållstjänstearbetare i den formella hushållstjänstemarknaden. Som vi har sett i Gavanoas' tidigare forskning (Gavanoas 2010, 2011b) så innebär sociala nätverk bland aktörer på hushållstjänstemarknaden både möjligheter

till social inkludering men även återvändsgränder och mellanstationer som kan innebära social exkludering och aktörers försök till exploatering. Vi kan skönja ett spektrum av formella och informella aktörer som erbjuder hushållstjänster, men även ett spektrum av aktörer som konsumerar hushållstjänster. En intervjuad respondent uttryckte skillnader mellan olika typer av kunder; på ena änden av spektretmet finns ”konjunkturokänsliga” kunder, d.v.s. höginkomsttagare och övre medelklass och deras sociala nätverk. Dessa kunder anser att de vill och har råd att prioritera ”vita” hushållstjänster oavsett ändringar i priser och sin generella privatekonomiska situation. På andra änden av kund-spektretmet finner vi kunder som inte anser sig vilja eller kunna prioritera ”vita” tjänster trots subventionering, och deras sociala nätverk. Dessa kunder kan dessutom föredra den ”flexibilitet” det innebär för dem att anlita ”småskut-tare” eller aktörer som inte har tillträde till den formella delen av hushållstjänstemarknaden, som exempelvis migranter utan arbets- eller uppehållstillstånd. Det är dock viktigt att poäng-tera att kunders köparbeteenden inte nödvändigtvis enbart handlar om vilken inkomstgrupp de tillhör. Intressant nog, om man granskar bilaga 7 i Skatteverkets rapport, finner man inte några systematiska mönster bland inkomstgrupper när det gäller ”svarta” och ”vita” kunder (2011:190-191). Skatteverkets senaste rapport diskuterar stabila kretsar av ”svarta” och ”vita” kunder (2011:67-68) och att det finns en typ av kundgrupp, som utgör 11 procent av alla kun-der, som alltid skulle välja det som är billigast oavsett om det är ”vitt” eller ”svart” (2011:19). Vidare hävdar Skatteverket att ”den svarta marknaden” är tudelad,” där man menar att den ena delen består av ”svartarbetande bidragstagare” och den andra av ”papperslösa” (2011).

Frågan är om skattereduktionen, trots ambitionerna att bekämpa informellt hushållstjänstear-bete och främja jämställdhet, har fått oavsiktliga konsekvenser där nya ojämlikheter skapas både mellan hushållstjänstearbetare och mellan kunder. Har det vuxit fram informella seg-ment av hushållstjänstemarknaden som tillfredsställer andra behov än den etablerade formella delen av spektretmet, och som inte ställer lika höga krav på kunderna? Kommer vi dessutom att, som 33 procent av våra respondenter hittills har erfarit, att få se ökande konkurrens från utländska företag som kringgår svenska kollektivavtal?

Antropologen Leslie Salziger skrev under början av 1990-talet om segmentering bland kun-der, företag och arbetare på USAs hushållstjänstemarknad. Trots att kontexten för Sveriges hushållstjänstemarknad skiljer sig avsevärt från USA så kan vi ändå diskutera möjligheten att ett motsvarande segmenteringsfenomen utvecklas i dagens Sverige. Salziger beskrev kunder i ”botten”-segmentet som äldre, ensamstående arbetarklassföräldrar och ensamstående mödrar utan ekonomiska marginaler. Kunder i ”topp”-segmentet beskrev Salziger som professionella

höginkomsttagare som redan vant sig vid att betala relativt mycket för tjänster förpackade som ”personlig” och ”professionell” service. De stora skillnaderna i betalning, villkor och förpackning av hushållstjänster kvarstår trots att kunder i de båda segmenten köper exakt samma tjänst (d.v.s. dammsugning, dammtorkning, skurning av golv, etc). Sålunda hävdar Salziger att det är typen av arbetsgivare, snarare än typen av arbete som är mest betydande i att påverka lönenivåer (1991:152). Ser vi på liknande sätt en ökad eller minskad segmentering på dagens svenska hushållstjänstemarknad? Kanske är det ännu för tidigt att dra slutsatser eftersom hushållstjänstemarknaden har vuxit snabbt under en såpass kort tid, och relationer mellan aktörer kanske inte ännu blivit tillräckligt tydliga i alla delar av branschen.

En annan fråga är hur långt en professionalisering och formalisering egentligen kan nå i denna svårreglerade, genusifierade och etnifierade bransch (Lutz 2011). Hushållstjänsters priskänslighet och efterfrågans elasticitet är centrala för aktörers villkor. Hushållstjänster är en bransch där efterfrågan är känd för att vara extremt elastisk; det varierar hur mycket och vilken typ och form av hushållsarbete som olika grupper och individer anser sig ”behöva,” prioritera och ”ha råd” med (Gavanas 2006, Nyberg 1998:216). Vi har de senaste åren sett en stor efterfrågan och ”behov” för (formella) tjänster men bara under förutsättning att priset är tillräckligt lågt. Kunder är i regel inte villiga att betala för dessa tjänster till deras verkliga marknadspris, d.v.s. ca 300 kr/ timme inklusive sociala avgifter. Enligt Skatteverkets undersökning skulle 55 procent av kunderna upphöra att köpa hushållstjänster och 19 procent köpa mindre hushållstjänster om RUT-avdraget togs bort och de därför behövde betala fullpris (2011:61). Efterfrågan är hög enbart om priset subventioneras kraftigt – eller om priset kan pressas ner via informella överenskommelser (Nyberg 1998, 1999). Nu har hushållstjänster nått en mycket bredare acceptans och popularitet bland potentiella köpare i Sverige och respondenter vittnar om en ökande uppfattning bland kunder att det finns avgörande fördelar med att anlita hushållstjänster via formellt registrerade företag. Respondenter i denna rapport vittnar även, utifrån företagares perspektiv, om ett ökande antal arbetstillfällen och delvis förbättrade arbetsvillkor i hushållstjänstebanschen. Nationalekonomen Anita Nyberg fastslog dock redan innan skattereduktionen infördes att ”låga löner, låga skatter och skattesubventioner inte är någon garanti för att arbete inte utförs svart. Så länge det finns en skillnad mellan det pris konsumenten betalar och det producenten får ut är det ekonomiskt lönsamt för individen att köpa hushållstjänster svart” (1998:214). Med tanke på att den socio-ekonomiska polariseringen ökar i Sverige (Alm m.fl. 2011) och att hushållstjänster i ökande utsträckning ingår i en internationell arbetsfördelning så finns det anledning att värna om arbetsvillkoren för alla som

arbetar på hushållstjänstemarknaden – inte bara dem som har tillträde till formella heltidsanställningar.

Appendix 1:

 Institutet för
FRAMTIDSSTUDIER

KONTAKTPERSON: ANNA GAVANAS

• **DEN HÄR ENKÄTEN VÄNDER SIG TILL DIG SOM ARBETAR SOM PERSONALANSVARIG (ELLER MOTSVARANDE) PÅ HUSHÅLLSTJÄNSTFÖRETAG**

A. FÖRST NÅGRA FRÅGOR OM DITT FÖRETAG

- **Vilket år och månad grundades ert företag?**

År.....

Inom vilka områden är ditt företag verksamt?

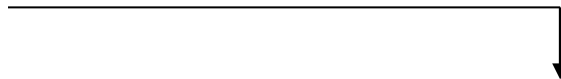
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Hemstädning | <input type="checkbox"/> Tvätt |
| <input type="checkbox"/> Flyttstädning | <input type="checkbox"/> Trädgårdsskötsel |
| <input type="checkbox"/> Fönsterputs | <input type="checkbox"/> Promenader |
| <input type="checkbox"/> Barnpassning | <input type="checkbox"/> Matlagning/ handling |
| <input type="checkbox"/> Reparationer | <input type="checkbox"/> Kontorsstädning |
| <input type="checkbox"/> Underhåll | <input type="checkbox"/> Annat, vad |
| <input type="checkbox"/> Golvvård | |

- **Hur många anställda har ert företag (sammanlagt hel-, deltid- och tim-anställda)?**

- 1-4
 5-9
 10-19
 20-49
 50-99
 100 eller fler

- **Av de anställda, ungefär hur många är födda (ange ungefärligt antal):**

- i Sverige
 utanför Sverige



- **Av de födda utanför Sverige, antal (ca) födda i:**

- Övriga Norden.....
 Västeuropa.....
 Östeuropa/ f.d. Sovjetunionen.....
 Asien/ Sydostasien.....
 Afrika
 Sydamerika.....
 Annat, vad

• **Hur brukar ditt företag vanligtvis rekrytera personal? (fler svar kan anges)**

- Via arbetsförmedlingen Rekommendationer/ personliga kontakter
 Riktade annonser Annat, vad

•

• **Ungefär hur stor andel av de anställda arbetar?**

- Heltid: andel (i procent) ____
 Deltid: andel (i procent) ____
 Timanställning: andel (i procent) ____

• **Ungefär hur stor andel av de anställda är...**

- Kvinnor: andel (i procent) ____
 Män: andel (i procent) ____

•

Vilken är åldersfördelningen bland anställda uppskattningsvis?

- 25 år och yngre: andel (i procent) ____
 25- 50 år: andel (i procent) ____
 51 år och äldre: andel (i procent) ____

•

• **Vilken lön har de anställda städarna/ hushållstjänstearbetarna per timme före skatt i medeltal?**

.....kr/ tim

•

• **Tror du att era anställda ser sitt arbete som ett tillfälligt eller varaktigt yrkesval?:**

- De flesta tillfälligt
 De flesta varaktigt
 Ungefär lika många tillfälligt och varaktigt
 Vet ej

•

• **Hur arbetar ni med marknadsföring för att nå (fler) kunder? (fler svar kan anges)**

- Internet Rekommendationer/ personliga kontakter
 Tryckt reklam Annat, vad
 Annonser i tidningar

•

• **Ungefär hur stor andel av era kunder tillhör följande kategorier (ange ca procent)?**

- Barnfamiljer: andel (i procent) ____
 ensamstående under 65 år: andel (i procent) ____ pensionärer: andel (i procent) ____
 par under 65 år utan barn: andel (i procent) ____ Annat, vad

•

• **B. OM HUSHÅLLSTJÄNSTBRANSCHEN:**

•

• **Hur upplever du att företagets marknadssituation har utvecklats sedan skatteavdragen infördes 2007?**

- Mycket positivt Ganska negativt

- Ganska positivt
- Oförändrat

- Mycket negativt
- Kommentarer:

•

• **Hur upplever du att lönerna för anställda har utvecklats de senaste fem åren?**

- Avsevärd förbättring
- Viss förbättring
- Ingen förändring

- Viss försämring
- Avsevärd försämring
- Kommentarer:

• **Hur upplever du att de anställdas möjligheter att välja arbetstider har utvecklats de senaste fem åren?**

- Avsevärd förbättring
- Viss förbättring
- Ingen förändring

- Viss försämring
- Avsevärd försämring
- Kommentarer:

•

• **Hur upplever du anställdas möjligheter för kompetensutveckling har utvecklats de senaste fem åren?**

- Avsevärd förbättring
- Viss förbättring
- Ingen förändring

- Viss försämring
- Avsevärd försämring
- Kommentarer:

• **Vilka är de vanligaste typen av önskemål bland kunder när det gäller tjänster? (fler svar kan anges)**

•

- Prisvärdhet
- Kontinuitet/ punktlighet
- Personliga egenskaper hos personal (ange vad):

- Specifika standards för utförandet av tjänsterna
- Pålitlighet/ trygghet/ förtroende
- Flexibilitet
- Goda kunskaper i Svenska
- Övrigt (ange vad):

•

• **Har du hört talas om klagomål från anställda angående kunders krav och beteenden?**

- Nej, aldrig
- ja, vid ett tillfälle
- ja, 2-5 tillfällen
- ja fler än 5 gånger

Kommentarer (ange gärna vad klagomålen vanligtvis har gällt):

.....

.....
.....
.....

-
-
-

• **Har du erfårit eller misstånkt konkurrens från företag eller andra aktörer som kringgår lagar och regleringar, exempelvis genom att anlita svart arbetskraft eller kringgå kollektivavtal?**

- Nej, aldrig
- ja, vid ett tillfälle
- ja, 2-5 tillfällen
- ja fler än 5 gånger

Kommentarer:

.....
.....
.....

• **Har du erfårit eller misstånkt konkurrens från utländska företag eller andra aktörer som konkurrerar genom att betala lägre löner än de svenska kollektivavtalen?**

- Nej, aldrig
- ja, vid ett tillfälle
- ja, 2-5 tillfällen
- ja fler än 5 gånger

Kommentarer:

.....
.....
.....

• **Har du eller någon på ditt företag varit med om att kunder försökt pressa ner priser, exempelvis genom att vilja betala för tjänster "svart"?**

- Nej, aldrig
- ja, vid ett tillfälle
- ja, 2-5 tillfällen
- ja fler än 5 gånger

Kommentarer:

.....
.....
.....

Hur ser du på förändringar i hushållstjänstbranschen de senaste fem åren vad gäller svartarbetets omfattning?

- Antalet "svarta" aktörer har minskat
- Antalet "svarta" aktörer har ökat

- Oförändrat
- Vet ej

Kommentarer:

.....
.....
.....

-
-

• **Har du varit i kontakt med anställda hushållstjänstearbetare som tidigare arbetat "svart" men gått över till att helt eller delvis arbeta "vitt"?**

- Nej, aldrig
- ja, vid ett tillfälle
- ja, 2-5 tillfällen
- ja fler än 5 gånger

Kommentarer:

.....
.....
.....

• **Enligt erfarenheter från ditt företag; har hushållsnära tjänster bidragit till att öka sysselsättningen för grupper som har haft svårt att komma ut i (reguljärt) arbete?**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ja, mycket positivt | <input type="checkbox"/> nej, ganska negativt |
| <input type="checkbox"/> ja, ganska positivt | <input type="checkbox"/> nej, mycket negativt |
| <input type="checkbox"/> oförändrat | <input type="checkbox"/> Kommentarer: |

•

• **C. AVSLUTNINGSVIS NÅGRA FRÅGOR OM DIG**

•

Vilken är din nuvarande befattning?

.....

Hur många år har du arbetat i ditt nuvarande yrke?

Inom vilka andra yrken/ med vilka andra uppgifter har du huvudsakligen arbetat tidigare?

.....

.....

• **Är du...**

Kvinna

Man

•

• **Arbetar du ...**

i ett storstadsområde (Stockholm, Göteborg, Malmö med förorter)

i annan stad eller tätort

i ett landsbygdsområde

•

• **Var är du född?**

Sverige

Annat land, vilket.....Om annat land: vilket år flyttade du till Sverige?

•

• **Vilken är din (motsvarande) högsta utbildning?**

Grundskola

Gymnasium

Eftergymnasial yrkesutbildning

Universitets/ högskole-examen

Har du ytterligare något du vill framföra är du välkommen att skriva det här:

•

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

• **Vi kommer att välja ut ett mindre antal företag och genomföra telefonintervjuer för att fördjupa kunskaperna om hushållstjänstbranschen. Skulle du kunna tänka dig att bli uppringd? Liksom denna enkät kommer också telefonintervjun att vara anonym och ingen kommer att kunna identifiera dina svar**

Nej

Ja Jag kan säkrast nås på telefonnummer

.....Tid.....

• **TACK FÖR ATT DU HAR Fyllt I ENKÄTEN!**

VI BER DIG NU ATT LÄGGA ENKÄTEN I DET BIFOGADE FRANKERADE SVARSKUVERTET OCH POSTA KUVERTET SÅ SNART SOM MÖJLIGT.

•

• **STORT TACK FÖR DIN MEDVERKAN!**

•

Appendix 2

Tabell 4: Företagens medellöner fördelat på företagets verksamhetsort.

Löne kategorier	Storstadsområde (Sthlm, Gbg, Malmö)	Annan stad eller tätort	Landsbygdsområde	Totalt (Antal)
Låg (90 - 105 kr)	19 %	7 %	3 %	29 % (17)
Medel (106 - 121 kr)	24 %	25 %	5 %	54 % (32)
Hög (122 - 160 kr)	12 %	3 %	2 %	17 % (10)
Totalt (Antal)	54 % (32)	36 % (21)	10 % (6)	100 % (59)

Bibliografi

- Alm, Susanne, Bäckman, Olof, Gavanoas, Anna och Nilsson Anders (red) (2011). *Utanförskap*. Stockholm: Dialogos Förlag.
- Alm, Susanne, Olof Bäckman, Anna Gavanoas och Johanna Kumlin (2010). *Utsatthetens olika ansikten – begreppsöversikt och analys*. Arbetsrapport/Institutet för Framtidsstudier 2010:13
- Andall, Jacqueline, eds. 2003. *Gender and Ethnicity in Contemporary Europe*. Oxford and New York: Berg.
- Anderson, Bridget. (2000). *Doing the Dirty Work? The Global Politics of Domestic Labor*. London and New York: Zed Books
- Atkinson, A B and John Hills (1998). *Exclusion, Employment and Opportunity*. London: CASE
- Bakan, Abigail and Stasiulis, Daiva (1995). "Making the Match: Domestic Placement Agencies and the Racialization of Women's Household Work", in *Signs: Journal of Women in Culture and Society* Vol. 20, No. 21.
- Behtoui, Alireza (2006). *Unequal opportunities : the impact of social capital and recruitment methods on immigrants and their children in the Swedish labour market*. Linköpings universitet.
- Björklund Larsen (2010). *Illegal yet Licit. Justifying Informal Purchases of Work in Contemporary Sweden*. Stockholm University: Doctoral Thesis in Social Anthropology.
- Bohlin, Rebecka (kommande 2012). *De osynliga - om Europas fattiga arbetarklass*. Stockholm: Atlas
- Bowman, John and Alyson M. Cole (2009). "Do Working Mothers Oppress Other Women? The Swedish "Maid Debate" and the Welfare State Politics of Gender Equality." *Signs*: Vol. 35, no. 1.
- Briones, Leah (2009). *Empowering Migrant Women. Why Agency and Rights are not Enough*. Farnham and Burlington: Ashgate.
- Calleman, Catharina (2007). *Ett riktigt arbete? : om regleringen av hushållstjänster*. Säter : Pang
- Cancedda, Alessandra (2001). *Employment in household services*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Cox, Rosie (1999). "The role of ethnicity in shaping the domestic employment sector of Britain" in Momsen, Janet Henshall (ed). *Gender, Migration and Domestic Service*. London and New York: Routledge.
- Daly, M. och Lewis, J. (2000). 'The Concept of social care and the analysis of contemporary welfare states' in *British Journal of Sociology*, Vol. 52(2): 281-298.
- Edgren-Schori, Maud (2000). *Social Exclusion. En kunskapsöversikt och begreppsanalys*. Stockholm: Rapport i socialt arbete nr 98 – 2000
- Ehrenreich, Barbara and Hochschild, Arlie. (2002). *Global woman: Nannies, Maids, and Sex Workers in the New Economy*. New York: Metropolitan Books.
- Engblom, Samuel (2011). Migration, hushålls nära tjänster och maktrelationer – ett rättsligt perspektiv. *Powerpoint presentation, Framtidsfokus*, 8 Mars 2011, Stockholm: Kulturhuset.

- Ernsjö Rappe, Tinni och Strannegård, Lars (2004). *Rent Hus: Slaget om den svenska dammråttan*. Stockholm: Nordstedts.
- Fraser, Nancy (1994). "After the Family Wage. Gender equity and the Welfare State." *Political theory*. 22(4):591-618
- Gavanas, Anna (2006). "De onämnbare; jämlikhet, "svenskhet" och privata hushållstjänster i pigdebattens Sverige." I: Paulina de Los Reyes (red) "Arbetets (o)synliga murar." SOU 2006:59
- Gavanas, Anna och Williams, Fiona (2008). "The Intersection of Child Care Regimes and Migration Regimes: a Three-country Study." I: *Migration and Domestic Work: a European Perspective on a Global Theme*, H.Lutz (red) London: Routledge
- Gavanas, Anna (2010). *Who cleans the welfare state? Migration, informalization, social exclusion and domestic services in Stockholm*. Institute for Futures Studies: Research Report 2010/3
- Gavanas, Anna (2011a). Privatisering av äldreomsorgen och äldre kunder som aktörer på (in)formella, etnifierade marknader. Kapitel i: "Arbete – intersektionella perspektiv." Red. Paula Mulinari och Rebecca Selberg. Stockholm: Gleerups förlag.
- Gavanas, Anna (2011b). "Informella arbetsmarknader," Kapitel i; *Utanförskap*. Susanne Alm, Olof Bäckman, Anna Gavanas and Anders Nilsson (red). Stockholm: Dialogos förlag
- Gavanas, Anna (2010). *Who cleans the welfare state? Migration, informalization, social exclusion and domestic services in Stockholm*. Institute for Futures Studies: Research Report 2010/3
- Gregson, N. and Lowe, M. (1994). *Servicing the Middle Classes: Class, Gender and Waged Labour in Contemporary Britain*, Routledge: London.
- Gutiérrez-Rodríguez, E. (2010). *Migration, Domestic Work and Affect*. New York and London: Routledge.
- Hansson, Markus (2008). "Sårbarhet och möjligheter – Om papperslösa immigranternas situation i majoritetssamhället." *Research reports*, Network for Research in Criminology and Deviant Behaviour at Lund University. 2008:1.
- Holzmann, Robert and Munz, Rainer (2004). *Challenges and Opportunities of International Migration for the EU, Its Member States, Neighboring Countries and Regions: A Policy Note*. Stockholm: Institute for Future Studies.
- IOM (2010) *The role of migrant care workers in Ageing Societies: Report on Research Findings in the United Kingdom, Ireland, Canada and the United States*. IOM MRS No. 41. Geneva: International Organization for Migration
- Jenkins, Richard (1984). *Ethnic communities in business : strategies for economic survival*. Red: Robin Ward and Richard Jenkins Cambridge : Cambridge University Press, 1984
- Kofman, Eleonore, et al. (red). (2000). *Gender and International Migration in Europe: employment, welfare and politics*. London and New York: Routledge.
- Lister, Ruth et al (2007) *Migration and Domestic Work: a European Perspective on a Global Theme*, London: Routledge
- Kvist, E. and Peterson, E. (2010). "What Has Gender Equality Got to Do with It? An Analysis of Policy Debates Surrounding Domestic services in the Welfare States of Spain and Sweden." *NORA*, vol. 18, No. 3, s.185-203

- Lutz, Helma (2011). *The New Maids. Transnational Women and the Care Economy*. London och New York: Zed books.
- Lutz, Helma (2008). *Migration and Domestic Work: a European Perspective on a Global Theme*, H.Lutz (ed) London: Routledge
- Lutz, H. and Schwalgin, S. (2004). "Irregular Migration and the Globalization of Domestic Work: Migrant Domestic Workers in Germany." In: *Domestic Service and the Formation of European Identity*, A. Fauve-Chamoux (ed), Berlin: Peter Lang
- Mahon, Rianne (2002). "Gender and Welfare State Restructuring: Through the Lens of Child Care." In: Michel, Sonya and Mahon, Rianne (eds) *Child Care Policy at the Crossroads. Gender and Welfare State Restructuring*. New York and London: Routledge.
- Moors, Annelies (2003). "Migrant Domestic Workers: Debating Transnationalism, Identity Politics, and Family Relations. A Review Essay." *Comparative Studies in Society and History*, Vol. 45, No. 2, p. 386-395.
- Narula, Rekha (1999). "Cinderella need not apply: a study of paid domestic work in Paris" in Momsen, Janet Henshall (ed). *Gender, Migration and Domestic Service*. London and New York: Routledge.
- Nyberg, A. (1998). "Sänkt skatt på tjänster. Subventioner av vit sysselsättning eller av ett tudelat samhälle och mäns fritid, *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, No 3 (1998)
- Nyberg, A. (1999). "Hemnära marknadstjänster – kvinnornas befriare?" (*Kvinnovetenskaplig tidskrift*, No. 3 (1999)
- O'Brien, Martin and Sue Penna (2008). "Social exclusion In Europe: some conceptual issues." I: *International Journal of Social Welfare* 17:84-92
- Parreñas, Rhacel, S. (2001). *Servants of Globalization: Women, Migration and Domestic Work*. Stanford: Stanford University Press.
- Platzer, Ellinor (2003). "Genuskontrakt och social differentiering. Om karriärfamiljers efterfrågan på hushållstjänster." I: Mulinari, Diana, Sandell, Kerstin and Schömer Eva (red): *Mer än bara kvinnor och män. Feministiska perspektiv på genus*. Lund: Studentlitteratur.
- de los Reyes, Paulina (2002). "Vem tar hand om barnen? Könsarbetsdelning och offentlig barnomsorg ur ett ekonomisk-historiskt perspektiv." In: Andersson-Skog and Krantz, Olle (eds). *Omvandlingens sekel. Perspektiv på ekonomi och samhälle i 1900-talets Sverige*. Stockholm: Studentlitteratur.
- de los Reyes, Paulina and Irene Molina (2006). Kalla mörkret natt! Kön, klass och ras/ etnicitet i det postkoloniala Sverige. Kapitel i: *Maktens (o)lika förklädnader*. Red: Paulina de los Reyes, Irene Molina och Diana Mulinari. Stockholm: Atlas.
- Rystedt, Johan (2010). "Det andra Stockholm. Om dagens arbets- och levnadsvillkor för LO-grupperna i Stockholmsregionen." Arbetarrörelsens tankesmedja: *Rapport nr 20/2010*.
- Sassen, Saskia (2006). *Cities in a World Economy*. Thousand Oaks, London and New Delhi: Pine Forge Press
- Schierup, Carl-Ulrik, Peo Hansen och Stephen Castles (2006). *Migration, Citizenship and the European Welfare State. A European Dilemma*. Oxford: Oxford University Press

- Sen, Amartya (2000). Social Exclusion; concept, application and scrutiny. *Social development papers*, No 1., Manila: Office of Environment and Social Development, Asian Development Bank
- Skatteverket (2011). Om RUT och ROT och VITT och SVART. *Rapport 2011:1*
- Slavnic, Zoran (2010). "Political economy of informalisation", *European Societies* 12 (1):3-24.
- Szebehely (2011). "Insatser för äldre och funktionshindrade i privat regi." I: *Konkurrensens konsekvenser. Vad händer med svensk välfärd?* Laura Hartman (red) SNS förlag
- Szebehely och Trydegård (kommande). "Home care in Sweden: a universal model in transition." Manuscript reviewed by the journal *Health & Social Care in the Community*
- Strollo, Emma (Kommande) Doktorsavhandling, Linköpings Universitet.
- Vasta, Ellie (2004). *Informal Employment and Immigrant Networks: A Review Paper*. Oxford: COMPAS
- Widding Isaksen, Lise (red) (2010). *Global Care Work. Gender and Migration in Nordic Societies*. Lund: Nordic Academic Press
- Öberg, Lisa (1999). "Ett socialdemokratiskt dilemma. Från hembiträdesfrågan till pigdebatt." I: Florin, Christina, Sommerstad Lena and Wikander, Ulla (red). *Kvinnor mot Kvinnor. Om systerskapets svårigheter*. Stockholm: Nordstedts, p. 159-199.

Institutet för Framtidsstudier – Arbetsrapporter: Tidigare utgivning
Institute for Futures Studies – Working Paper Series: Backlist

2000/1–2009/21, see www.framtidsstudier.se.

- 2010/1: Meagher, Gabrielle & Marta Szebehely. *Private financing of elder care in Sweden. Arguments for and against*
- 2010/2: Nedomysl, Thomas & Jan Amcoff. *Is there a hidden potential for rural population growth in Sweden?*
- 2010/3: Gartell, Marie. *The College-to Work Transition during the 1990s. Evidence from Sweden*
- 2010/4: Esser, Ingrid & Tommy Ferrarini. *Family Policy, Perceived Stress and Work-Family Conflict. A Comparative Analysis of Women in 20 Welfare States*
- 2010/5: Baroni, Elisa. *Effects of Sharing Parental Leave on Pensioners' Poverty and Gender Inequality in Old Age. A Simulation in IFSIM*
- 2010/6: Korpi, Martin & Ayse Abbasoğlu Ösgören. *Does Immigration Hurt Low Income Workers? Immigration and Real Wage Income below the 50th Percentile, Sweden 1993-2003*
- 2010/7: Montanari, Ingalill & Kenneth Nelson. *Health Care Developments in EU Member States. Regressing Trends and Institutional Similarity?*
- 2010/8: Kumlin, Johanna. *Har kvinnor och män blivit mer jämnt fördelade över yrken, organisationer och arbetsplatser i Sverige under perioden 1990-2003?*
- 2010/9: Minas, Renate. *(Re)centralizing tendencies within Health Care Services. Implementation of a new idea?*
- 2010/10: Mkandawire, Thandika. *On Tax Efforts and Colonial Heritage in Africa*
- 2010/11: Kuivalainen Susan & Kenneth Nelson. *The Nordic welfare model in a European perspective*
- 2010/12: Strömblad, Per & Bo Bengtsson. *Political Participation of Ethnic Associations. Exploring the Importance of Organisational Level Differences in Resources, Motivation and Recruitment Networks*
- 2010/13: Alm, Susanne, Olof Bäckman, Anna Gavanoas & Johanna Kumlin. *Utsatthetens olika ansikten. Begreppsöversikt och analys*
- 2010/14: Lundqvist, Torbjörn. *Visioner om IKT i arbetslivet. Från distansarbete till arbete när som helst och var som helst?*
- 2010/15: Johansson, Peter. *Sociala rättigheter och migration. Det svenska pensionssystemet i internationella situationer 1946-1993*
- 2011/1: Pelling, Lisa, Charlotta Hedberg & Bo Malmberg, Bo. *Remittances from Sweden. An exploration of Swedish survey data*
- 2011/2: Lindh, Thomas & Ying Hong. *Swedish fertility swings and public expenditure for children*
- 2011/3: Boguslaw, Julia & Eskil Wadensjö. *Humanisterna och den svenska arbetsmarknaden. Underlag till Humanisterna och framtidssamhället: Tre studier och en workshop om humanioras framtid Kulturhuset, Stockholm, den 24 mars 2011*

- 2011/4: Geschwind, Lars & Miriam Terrell. *Vilka var humanisterna? Underlag till Humanisterna och framtidssamhället: Tre studier och en workshop om humanioras framtid Kulturhuset, Stockholm, den 24 mars 2011*
- 2011/5: Stenlås, Niklas. *Vilka blir humanisterna? Underlag till Humanisterna och framtidssamhället: Tre studier och en workshop om humanioras framtid Kulturhuset, Stockholm, den 24 mars 2011*
- 2011/6: Hallberg, Daniel. *Is Early Retirement Encouraged by the Employer? Labor-Demand Effects of Age-Related Collective Fees*
- 2011/7: Avdic, Daniel & Marie Gartell. *The study pace among college students before and after a student aid reform: some Swedish results*
- 2011/8: Bäckman, Olof, Vibeke Jakobsen, Thomas Lorentzen, Eva Österbacka & Espen Dahl. *Dropping out in Scandinavia Social Exclusion and Labour Market Attachment among Upper Secondary School Dropouts in Denmark, Finland, Norway and Sweden*
- 2011/9: Gavanas, Anna & Alexander Darin Mattsson. *Bland Rolexklockor och smutsiga trosor. Om skattereduktioner och segmentering på den svenska hushållstjänstemarknaden*

ISSN: 1652-120X

ISBN: 978-91-85619-86-3