

Redegørelse vedr. rengøring i Viborg Kommune pr. 7. maj 2014

Økonomi- og Erhvervsudvalget har på møde den 23. april 2014 fået en redegørelse vedr. rengøring i Viborg Kommune (sag nr. 9). Udvalget besluttede følgende:

"Økonomi- og Erhvervsudvalget tager orienteringen til efterretning, idet det konstateres, at der er sket forbedringer i den seneste periode, men fortsat visse steder er problemer med den udførte rengøring. På den baggrund forelægges en sag på Økonomi- og Erhvervsudvalgets møde den 14. maj 2014."

Flemming Gundersen har endvidere anmodet om optagelse af en sag på Byrådets dagsorden den 30. april 2014 vedr. Viborg Kommunes kontrakt med Absolut Rengøring (sag nr. 17). Byrådet besluttede følgende:

"Borgmesteren redegjorde for status på rengøringsområdet og stillede følgende forslag til beslutning:

Borgmesterens redegørelse tages til efterretning. Der udarbejdes en skriftlig redegørelse, der udsendes til Byrådet og behandles på Økonomi- og Erhvervsudvalgets møde den 14. maj 2014.

Forslaget fra borgmesteren godkendes af hele Byrådet med undtagelse af Søren Gytz Olesen der hverken stemmer for eller imod og Flemming Gundersen, der stemmer imod, og ønsker følgende tilføjet referatet:

"Enhedslisten mener stadig, at Absolut Rengøring ikke har løst opgaven, så kontrakten derfor bør ophæves. Enhedslisten ser frem til den skriftlige redegørelse i maj 2014"

Baggrund

Kontraktstyringsenheden i Viborg Kommune håndterer kontrakten for ca. 220 institutioner/enheder i Viborg Kommune. Kontraktstart var 1. august 2013 og kontrakten løber i 3 år med mulighed for forlængelse på 2x1 år.

Udbuddet er opdelt i 8 geografiske delområder. Der er dermed udarbejdet én kontrakt pr. område.

Absolut Rengøring A/S står for rengøring i 7 delområder, og ISS A/S står for rengøring i et delområde. Den samlede kontraktsum for de 8 delaftaler er 32 mio. kr.

Rengøringsselskaberne har i samarbejde med de enkelte institutioners ledelse ansvaret for, at de aftalte serviceydelser leveres i overensstemmelse med de til enhver tid gældende vilkår. Kritik af ydelsen skal rettes til rengøringsselskabets lokale arbejdsleder. Hvis det ikke giver det ønskede resultat, skal institutionernes ledelse kontakte kontraktstyringsenheden.

Niveauet på de aftalte serviceydelser er aftalt politisk - I forbindelse med udbud blev lavet en harmonisering og det er det niveau der blev sendt i udbud.

I henhold til kontrakten skal rengøringsselskabet minimum en gang hver måned aftale og gennemføre et servicebesøg (egenkontrol) på den enkelte enhed. Kontraktstyringsenheden eller en af Viborg Kommune udpeget 3. mand foretager stikprøvekontroller af den udførte rengøring.

Status

Nedenstående tabeller 1.a og 1.b viser udviklingen i karakterer givet ved kvalitetskontroller fordelt på leverandør.

I perioden januar-marts er kontroller gennemført som enten uanmeldte-, anmeldte- eller som opfølgingsbesøg udført af kontraktstyringsenheden. I april måned er kontroller gennemført enten

af kontraktstyringsenheden eller ved egenkontroller udført i samarbejde mellem enhed og leverandør, hvor enheden har underskrevet kontrollen. Der er medtaget kontroller udført i den første uge af maj, disse er ligeledes gennemført enten af kontraktstyringsenheden eller ved egenkontroller udført i samarbejde mellem enhed og leverandør, hvor enheden har underskrevet.

Ved kontrolbesøgene vurderes rengøringen efter nedenstående skala:

Tilfredshedsdefinition	Kommunens kontrol
Kvaliteten er meget tilfredsstillende . Der observeres ingen mangler i den daglige eller periodiske rengøring. Der er ligeledes ingen fejl i serviceydelsen.	6
Kvaliteten er tilfredsstillende . Der observeres enkelte mangler i den daglige rengøring. Der kan være enkelte mindre fejl.	5
Kvaliteten er nogenlunde tilfredsstillende . Der observeres flere mangler ved den daglige rengøring i flere lokaler og enkelte lokaler med mangler i den periodiske rengøring. Der kan være flere, men ikke væsentlige fejl.	4
Kvaliteten er ikke tilfredsstillende . Der observeres en del mangler i den daglige og periodiske rengøring i en del lokaler. Der kan være flere fejl af væsentlig karakter.	3
Kvaliteten er uacceptabel . Der observeres mange mangler i den daglige og periodiske rengøring i en større del af området. Der er flere fejl af væsentlig karakter.	2
Kvaliteten er helt uacceptabel . Der observeres store mangler på rengøringskvaliteten i hele, eller store dele af området. Manglen omfatter både den daglige og periodiske rengøring. Der er en del væsentlige fejl.	1

Karakteren fra 1-3 er bodsgivende.

Tabel 1.a Absolut Rengøring - rengøring i 7 delområder

Måned	Antal Kontroller	Gennemsnits-karakter ¹⁾	Opgørelse af antal kontroller og afgivne karakterer i forbindelse med kontrollen ²⁾					
			1	2	3	4	5	6
Januar	47	3,98	-	1	3	40	3	-
Februar	79	4,24	1	-	5	48	25	-
Marts	74	3,83	1	6	11	43	13	-
April ³⁾	71	4,09	1	4	8	35	20	3
Maj ⁴⁾	22	4,59	-	-	-	11	9	2

¹⁾ Ved nogle kontroller er der afgivet 2 karakterer i forbindelse med kontrollen (eksempelvis for en fløj af en skole og resten af skolen). Her er gennemsnitskarakteren for kontrolbesøget anvendt.

²⁾ Hvor der er afgivet 2 karakterer ved et kontrolbesøg, er laveste karakter angivet i skemaet.

³⁾ Kontrol udført af kontrolenheden eller af enhed og leverandør i fællesskab.

⁴⁾ Kontrol udført af kontrolenheden eller af enhed og leverandør i fællesskab for den første uge af maj

Tabel 1.b ISS – rengøring i 1 delområde

Måned	Antal Kontroller	Gennemsnits- karakter ¹⁾	Opgørelse af antal kontroller og afgivne karakterer i forbindelse med kontrollen ²⁾					
			1	2	3	4	5	6
Januar	Ingen	-	-	-	-	-	-	-
Februar	7	4,14	-	-	-	6	1	-
Marts	16	4,56	-	-	1	6	8	1
April ⁵⁾	-	-	-	-	-	-	-	-
Maj ⁵⁾	-	-	-	-	-	-	-	-

⁵⁾ Kontraktstyringsenheden har ikke udført tilsyn i april og begyndelsen af maj i delområde 5. Kontroller udført af enhed og leverandør modtages månedligt hver d. 10. i måneden for den forudgående måned.

Kontraktstyringsenheden har i alt givet bod på 31 enheder - Absolut rengøring er leverandør på de 30 af enhederne og ISS er leverandør på 1. Bodsbeløb udgør ca. 90.500 kr.

I perioden efter nytår er kontrol og statusmøder med Absolut Rengøring intensiveret og senest ved møde af 25. marts 2014 blev det aftalt, at der frem til **1. maj 2014** sker en betydelig fremgang i rengøringskvaliteten.

I perioden frem til nu er der arbejdet med en prioriteret liste (prioriteret af kontraktstyringsenheden) påført realistiske datoer, hvor udbedring af mangler bliver udført (påført af Absolut Rengøring).

De akutte mangler, der fremadrettet er modtaget af kontraktstyringsenheden prioriteres ligeledes, og påføres løbende listen. Når der opstår akutte mangler, har Absolut Rengøring deltaget i kontrollen sammen med kontraktstyringsenheden.

Det har løbende været nødvendigt at justere i frister for genopretning. Listen er gået fra at omfatte ca. 45 enheder til nu at være bragt i nul.

Kvalitet

Det kan ikke entydigt siges, hvor rent det kan forventes der er på enhederne, med den ydelse der er købt. Kvalitet bliver bedømt ud fra en karakterskala på 1-6, hvor 6 er højest. Karakteren gives ud fra, om kvalitetsstandarden lever op til det niveau, der er beskrevet på dørmærkaten.

Eksempel: Toilet med frekvens 551. Det vil sige 5 gange ugentlig rengøring, 5 gange ugentlig grundig gulvvask, 1 gang ugentlig grundig inventarrensning. Såfremt ydelsen ikke leveres i det i materialet beskrevne omfang, vil det hurtigt vise sig f.eks. ved fedtede klinker under en sæbedispenser, snavs bag papirkurv eller støv på lamper.

Karakteren er et samlet billede af standarden på hele enheden. Dvs. gamle gulve som er svære at rengøre kan trække ned på den samlede karakter for enheden.

Kontraktstyringsenheden har spurgt rådgiveren, der er brugt i forbindelse med udbud af rengøringen samt til udførelse af kvalitetskontroller for kontraktstyringsenheden, om hvilken kvalitet man kan forvente, ud fra erfaringer med lignende udbud i andre kommuner. Uden at have analyseret nærmere på et talmateriale oplyses, at man erfaringsmæssigt vil kunne forvente et

niveau på mellem 4,5 og 4,75. Endvidere oplyses, at der på skoler sjældent gives 5 taller og derover - da det er en vanskelig enhed at rengøre.

Kontrakten

I kontrakten er der anført følgende vedrørende opsigelse af kontrakt (gælder pr. delaftale):

Ikrafttræden/varighed og opsigelse af kontrakten eller dele deraf:

Ordregiver er i kontraktens løbetid, efter prøveperiodens udløb, berettiget til at opsige kontrakten med 6 måneders varsel til udgangen af en kalendermåned.

Kontrakten kan således af Viborg Kommune opsiges med 6 måneders varsel uden nærmere begrundelse.

I kontrakten er der anført følgende vedrørende misligholdelse af kontrakt (gælder pr. delaftale):

Misligholdelse af kontrakten eller dele deraf:

Hvis den ene parts væsentlige misligholdelse er udtryk for forhold, der kan berigtiges, kan den part, der påberåber sig misligholdelsen, dog ikke hæve kontrakten, medmindre den misligholdende part skriftligt og med passende varsel er blevet gjort bekendt med misligholdelsen og opfordret til at afhjælpe denne. Såfremt misligholdelsen herefter ikke afhjælpes inden for den fastsatte frist, vil kontrakten kunne ophæves.

En part kan endvidere med 1 måneds varsel opsige kontrakten til ophør den 1. i en måned, såfremt den anden part gentagne gange gør sig skyldig i misligholdelse, der ikke – i selv hver for sig - kan betragtes som væsentlig og dermed hævebegrundende misligholdelse under forudsætning af, at den krævende part gentagne gange – berettiget - skriftligt har påtalt dette, og den anden part desuagtet ikke retter for sig, således at der er risiko for, at yderligere tilsvarende misligholdelsestilfælde kan indtræde i et ikke ubetydeligt omfang.

Det er vigtigt at bemærke at der er indgået 7 kontrakter med Absolut Rengøring og 1 med ISS. I tilfælde af misligholdelse, skal dette vurderes særskilt for de enkelte kontrakter.

Med den løbende afhjælpning af mangler, der sker på nuværende tidspunkt, er det forvaltningens vurdering, at det ikke er muligt at hæve kontrakten pga. misligholdelse.