Redegørelse vedr. rengøring i Viborg Kommune

Økonomi- og Erhvervsudvalget har på møde den 14. maj 2014 fået en status på rengøring i Viborg Kommune. Udvalget besluttede følgende:

"Fraværende IB Bjerregaard
Økonomi- og Erhvervsudvalget tager den skriftlige redegørelse til efterretning.
Økonomi- og Erhvervsudvalget lægger vægt på, at der fortsat er såvel anmeldte som uanmeldte kontrolbesøg, og at der er sammenhæng mellem daglig og periodisk rengøring.
Økonomi- og Erhvervsudvalget opfordrer til, at rengøringsselskabet og medarbejdere får arbejdsro."

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

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 opfølgningsbesøg udført af kontraktstyringsenheden. I april måned og frem er kontroller gennemført enten af kontraktstyringsenheden eller ved egenkontroller udført i samarbejde mellem enhed og leverandør, hvor enheden har underskrevet kontrollen.

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
Juni	159	4,48	-	3	16	49	83	8
juli	-	-	-	-	-	-	-	-
August	73	4,58	-	1	3	26	38	5

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 og af enhed og leverandøren i fællesskab.

4) Kontrol udført af kontrolenheden og af enhed og leverandøren 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	-	-	-	-	-	-	-	-
Februar	7	4,14	-	-	-	6	1	-
Marts	16	4,56	-	-	1	6	8	1
April 5)	21	5	-	-	-	4	13	4
Maj	27	4,88	-	-	-	9	12	6
Juni	34	4,82	-	-	3	5	21	5
Juli	-	-	-	-	-	-	-	-
August	2	5	-	-	-	-	2	-

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

Kontraktstyringsenheden har i alt givet bod på 53 enheder - Absolut rengøring er leverandør på de 49 af enhederne og ISS er leverandør på 4. Bodsbeløb udgør ca. 158.000 kr.

Kvalitet

Det kan ikke entydigt siges hvor rent vi kan forvente der er på enhederne, med den ydelse vi har købt. Kvalitet bliver bedømt udfra en karakterskala på 1-6, hvor 6 er højest. Karakteren gives udfra, 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 inventarrengøring. 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.

Særligt vedr. skoler hvor Absolut Rengøring er leverandør

Grundet de særlige udfordringer der er konstateret på flere skoler, vil der i den kommende tid være

særlig fokus på samtlige skoler. Der er planlagt følgende handlingsplan.

I løbet af de to første uger i september afholdes dialogmøder med samtlige skoler, hvor diverse problematikker kan drøftes og afklares, herunder daglig kommunikation, forventningsafstemning og eventuelle fejl og mangler i udbudsmaterialet. I dialogmøderne deltager Absolut Rengøring og kontraktstyringsenheden.

Samtidig vil der i løbet af september blive foretaget ny kvalitetskontrol af rengøringen på samtlige skoler.

Primo oktober gøres der samlet status på møde mellem skolerne og forvaltningen.