



## Notat

### Bilag 2 - Konsekvenser af ændringer i rengøringsmetode og overgang til standardrengøring med oprettelse af KK Rengøringservice

6. november 2019

Sagsnummer  
2018-0267825

Dokumentnummer  
2018-0267825-7

Notatet beskriver ændringerne i rengøringsmetode og rengøringsstandarder i det nye rengøringsfællesskab og de forventede konsekvenser for kundeoplevelsen. Notatet er til orientering i forbindelse med beslutningsoplæg om rengøringsmodel for KK Rengøringservice.

Til opfyldelse af mål om et samlet rengøringsfællesskab med fokus på kvalitet, effektivitet og ensartede rengøringsstandarder (jfr business casen) vil KK Rengøringservice levere behovsrengøring og ensartet og standardiseret rengøring på tværs af lokaletyper og forvaltninger.

Behovsrengøring (efter kvalitetsmodellen INSTA 800) afløser den programmerede rengøring. Metoden implementeres i 2019 i Rengøringssektionen i Børne- og Ungdomsforvaltningen og udrulles til øvrige enheder i løbet af de kommende år.

Den nye fælles model for rengøring - KK standardrengøring - definerer fælles standarder på tværs af lokaletyper og forvaltninger. Standardmodellen udrulles i sammenhæng med udrulning af behovsrengøring. Ændringerne i den enkelte bygning/for den enkelte kunde vil afhænge af rengøringen i dag. Da rengøringspraksis ikke er ensartet på tværs af kommunen i dag, kan ændringerne opleves forskelligt.

Der vil være dialog med de berørte kunder forud for udrulning. Så vidt muligt vil dialog være i form af fællesmøder. Der vil desuden blive kommunikeret til lederniveauet via de gængse kanaler - ugepakker, nyhedsbreve, Intra med videre.

Nedenfor beskrives de to rengøringsmetoder - programmeret rengøring og behovsrengøring. Der illustreres med konkrete eksempler, hvilken betydning overgang til behovsrengøring og en standardiseret rengøringsydelse har for kunden.

Københavns Ejendomme og  
Indkøb  
Strategi og Udvikling  
Borups Allé 177  
2400 København NV

EAN-nummer  
5798009781604

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

### Programmeret rengøring

I programmeret rengøring rengøres der efter en rengøringsplan og de deri fastsatte koder. Koderne relaterer sig til lokaletyper og fortæller medarbejderen, hvor ofte lokalet skal frekventeres, og hvordan og hvornår der skal rengøres (koder i sammenhæng med afmålt tid pr. dag). Koden og udmålt tid angiver dermed serviceniveauet for rengøring.

Koden består af tre cifre. Første tal i koden angiver, hvor ofte rengøringen er i lokalet på en femdagesuge mandag til fredag. Andet tal angiver, hvor ofte der på en uge skal leveres grundig gulvrengøring. Tredje tal angiver, hvor ofte der på en uge skal leveres grundig inventarrengøring.

#### *Eksempel - kode 511:*

*Rengøringen kommer i lokalet fem gange om ugen og leverer henholdsvis grundig gulvrengøring og grundig inventarrengøring én dag om ugen. I praksis betyder det, at rengøringen leverer let soignering fire dage om ugen og at der på den femte ugedag leveres både grundig gulvrengøring og grundig inventarrengøring (og ikke let soignering). Den udmålte daglige tid til rengøring fortæller medarbejderen, hvilke dage, der skal leveres let soignering og hvilken dag, der skal leveres grundig rengøring. Der kan ikke afviges fra kode og udmålt tid.*

Den afsatte tid til rengøringen udmåles efter fastsatte branchestandarder og justeret faktiske forhold omkring brugeranvendelse. Rengøring udføres som programmeret og med den udmålte tid - uden skelen til faktisk behov.

### Behovsrengøring

Behovsrengøring sker også med beregninger af tid pr. lokaletype justeret faktiske forhold omkring brugeranvendelse. Ved overgang til behovsrengøring reduceres tiden, så der tages højde for varierende tid som følge af varierende behov. Markedserfaringer viser, at behovsrengøring i gennemsnit reducerer den faktisk anvendte tid med 8 pct. I KK Rengøringservices reduceres der i første omgang med 6 pct. Det skal bemærkes, at Børne- og Ungdomsforvaltningen i forbindelse med forvaltningens implementering af effektivisering på rengøring i 2019 har effektiviseret svarende til 5 pct. Børne- og Ungdomsforvaltningen vil derfor opleve en yderligere effektivisering på 1 pct. svarende til at bringe dem på niveau med den 6 procents-effektivisering, der implementeres med KK Rengøringservice.

Ved behovsrengøring vurderer medarbejderen, hvornår og hvilken rengøringstype, der udføres. Den udmålte tid er fastsat som et gennemsnit pr. uge. Medarbejderens selvurdering af behov har baggrund i faste rammer (kvalitetsprofiler) for, hvor mange urenheder, der må være i en given lokaletype. Kvalitetsniveauet er således fastsat pr. lokaletype.

Behovsrengøring forudsætter anvendelse af en kvalitetsmodel (INSTA 800), der beskriver det resultat, der ønskes efter endt rengøring. På et toilet accepteres f.eks. færre urenheder end på kontor eller mødelokale.

Behovsrengøring bidrager til øget trivsel for rengøringsmedarbejderne gennem medbestemmelse på egne opgaver og ved løft af kompetencer.

#### Kundeoplevelse

Kunden vil med behovsrengøring i langt de fleste tilfælde opleve en jævn kvalitet af rengøringen over ugens dage, men kan ikke længere forvente, at en bestemt rengøringsopgave løses en bestemt (fast) dag.

Behovsrengøring vil i sig selv *ikke* medføre ændringer i serviceniveauet – udover en oplevelse af et mere jævnt serviceniveau/kvalitetsniveau netop fordi der gøres rent efter behov. Oplevelse af mere jævnt serviceniveau vil dog ikke gælde de steder, hvor der rengøres efter kode 111 – det vil sige, hvor der rengøres én gang ugentligt.

Den effektivisering, der opnås ved behovsrengøring, sker alene som følge en gennemsnitlig mindre anvendt tid til rengøring ved kun at udføre nødvendig rengøring, jfr lokalets kvalitetsprofil.

#### KK standardrengøring

Ændring i serviceniveau er derimod tydeligt for kunden i forbindelse med ensretning og standardisering af rengøringen for lokaletyper på tværs af forvaltninger i overensstemmelse med KK standardrengøring.

Den mest markante ændring er ift. rengøring af kontorer. Her ændres koden fra 511 til 111, ensbetydende med, at rengøringen kommer i lokalet en gang om ugen mod tidligere fem. Det vil sige, at den lette soignering på fire af ugens dage bortfalder og afløses én ugentlig grundig rengøring af gulv og overflader. Det er dog allerede serviceniveauet i en del kontorer i dag. Fremadrettet kommer det til at gælde for alle. Der er ikke tale om lignende markante ændringer andre steder. Toilet- og køkkenområder rengøres fortsat hver dag.

#### Konkrete eksempler

Herunder er beskrevet eksempler på rengøring nu; pr. 1. januar 2020 og; ved udrulning af behovsrengøring/KK Standardrengøring. Eksempler gives for fire forskellige lokaletyper: Klasselokale; grupperum; beboerum; kontor. Eftersom der i dag ikke er ensartet standard på tværs af forvaltningerne, er de nuværende forhold ikke generelle og dermed ikke gældende for alle.

For enheder i Børne- og Ungdomsforvaltningen gælder det særligt, at de har implementeret både behovsrengøring og standarder (stort set)

svarende til de fremtidige KK Rengøringsstandarder og dermed kun vil opleve marginale ændringer som følge af mindre tilpasninger i metoder og standarder, der ikke allerede er implementeret.

#### Klasselokale

	<b>Nu</b>	<b>Pr. 1. januar 2020</b>	<b>Jfr. udrulningsplan (behovsrengøring/KK Standardrengøring)</b>
<b>Aktivitet</b>	Behovsrengøring (med underliggende 511)	Behovsrengøring (med underliggende 511)	Behovsrengøring (med underliggende 511)
<b>Kundeoplevelse</b>	Let soignering fire dage om ugen; grundig gulvrengøring en gang ugentligt; grundig inventarrengøring en gang ugentligt	Ingen ændret oplevelse	Marginalt ændret oplevelse sfa mindre tilpasninger i metoder og standarder

#### Grupperum/basislokale - 0-6 års-området

	<b>Nu</b>	<b>Pr. 1. januar 2020</b>	<b>Jfr. udrulningsplan (behovsrengøring/KK Standardrengøring)</b>
<b>Aktivitet</b>	Behovsrengøring (med underliggende 551)	Behovsrengøring (med underliggende 551)	Behovsrengøring (med underliggende 511)
<b>Kundeoplevelse</b>	Let soignering fire dage om ugen; grundig gulvrengøring fem dage om ugen; en ugentlig grundig inventarrengøring	Ingen ændret oplevelse	Marginalt ændret oplevelse sfa mindre tilpasninger i metoder og standarder

*Beboerstue (SOF)\**

	<b>Nu</b>	<b>Pr. 1. januar 2020</b>	<b>Jfr. udrulningsplan (behovsrensøring/KK Standardrensøring)</b>
<b>Aktivitet</b>	Programmeret rengøring (511)	Programmeret rengøring (511)	Behovsrensøring (med underliggende 511)
<b>Kundeoplevelse</b>	Let soignering fire dage om ugen; grundig gulvrensøring en gang ugentligt; grundig inventarrensøring en gang ugentligt	Ingen ændret oplevelse ift rengøringen Fortsat daglig rengøring af toilet- og køkkenområder KK Rengøringservice leverer dog ikke længere pædagogiske ydelser. Køkkenopgaver, der udføres for nogle institutioner i dag, overgår til at være en tilkøbsydelse.	Mere jævnt rengøringsniveau Øget service sfa vikardækning fra dag 1. Marginalt ændret oplevelse sfa mindre tilpasninger i metoder og standarder

\* I beboerstuer er rengøringens adgang afhængig af beboerens tilladelse. Hvis beboeren tildeler adgang som hidtil vil man pr. 1. januar 2020 som kunde/beboer ikke opleve en ændring i kvalitet.

*Fællesarealer (SOF)*

	<b>Nu</b>	<b>Pr. 1. januar 2020</b>	<b>Jfr. udrulningsplan (behovsrensøring/KK Standardrensøring)</b>
<b>Aktivitet</b>	Programmeret rengøring (511)	Programmeret rengøring (511)	Behovsrensøring (med underliggende 511)
<b>Kundeoplevelse</b>	Let soignering fire dage om ugen; grundig gulvrensøring en gang ugentligt; grundig inventarrensøring en gang ugentligt	Ingen ændret oplevelse ift rengøringen Fortsat daglig rengøring af toilet- og køkkenområder	Mere jævnt rengøringsniveau Øget service sfa vikardækning fra dag 1 Marginalt ændret oplevelse sfa mindre tilpasninger i metoder og standarder

*Kontor\**

	<b>Nu</b>	<b>Pr. 1. januar 2020</b>	<b>Jfr. udrulningsplan (behovsrensning/KK Standardrensning)</b>
<b>Aktivitet</b>	Programmeret rengøring (511)	Programmeret rengøring (511)	Behovsrensning**/KK Standardrensning (med underliggende 111)
<b>Kundeoplevelse</b>	Let soignering alle fem hverdage; ugentlig grundig gulvrensning; ugentlig grundig inventarrensning	Ingen ændret oplevelse	Reduktion i service <i>Let soignering en dag om ugen</i> ; ugentlig grundig gulvrensning; ugentlig grundig inventarrensning

\*Eksemplet er ikke gældende for de kontorer, hvor Rengøringssektionen i Børne- og Ungdomsforvaltningen i dag leverer rengøring, da ændringerne er implementeret.

\*\*I denne lokaletype er der ikke tale om behovsrensning i samme grad som på andre lokaletyper, der frekventeres mere end en gang ugentligt.

Kvalitetssikringsmodel

Kvalitetssikringsmodellen omfatter

- Medarbejdernes egenkontrol
- Rengøringslederkontrol
- Kontrol ved kundehenvendelse

KK Standardrensning indeholder kvalitetssikring ved brug af standarden INSTA 800 til vurdering af rengøringskvaliteten. Fastlagte kvalitetsprofiler og antal m<sup>2</sup> definerer, om lokalet overholder kvalitetsprofilen. Besigtigelse og registrering sker af alle overflader i lokalet.

Standarden giver mulighed for entydig dokumentation af det på forhånd fastlagte kvalitetsniveau og indeholder objektive kriterier, der vurderes ved en visuel kontrol. De objektive kriterier i den visuelle kontrol består i at tælle urenheder differentieret på henholdsvis løst (fx støv) og fast (fx indtørret kaffeplet). Ved den visuelle kontrol fokuseres der på urenheder pr. samling (50\*50 cm udgør en 'samling'). Det accepterede antal urenheder pr. samling varierer lokaletyperne imellem. På et kontor accepteres f.eks. flere urenheder på en bordplade end der gør på toiletter og i køkkenområder.

Der vil fast være fire årlige kvalitetsbesøg. Kunden inviteres med til kontrollen, men kontrollen datofastsættes alene af KK Rengøringservice af hensyn til optimering af planlægnings- og arbejdsindsatsen. Under gennemgangen af lokalerne noterer man urenheder, hvorefter INSTA 800-

metoden fremkommer med en kvalitetsvurdering/-rapport. Rapporten udleveres til kunden. Med en visuel kontrol er det nemmere at opnå enighed om, hvordan der ser ud end det er med subjektive kriterier som i den eksisterende model på de steder, der endnu ikke udføres INSTA 800-kontrol på.

INSTA 800-kontrollen kan alene udføres på enheder med behovsrengøring. Kunden vil ikke opleve ændringer før de er overgået til behovsrengøring. I forbindelse med udrulning af behovsrengøring og den ny kvalitetsvurderingsmetode vil kunder blive informeret og vil få en kort gennemgang af INSTA 800-metoden. På den baggrund vil kunderne være i stand til at forholde sig aktivt til kvalitetsvurderingsskemanet og vil løbende kunne vurdere om KK Rengøringservice overholder det aftalte kvalitetsniveau.

#### Kommunikation

Som led i forberedelse af KK rengøringservice er der i løbet af forår/efterår 2019 afholdt dialogmøder med decentrale enheder i Børne- og Ungdomsforvaltningen. Møderne er afholdt i regi af skole- og klyngeledermøder i fire af de fem områder. En lignende møderække er under planlægning i Socialforvaltningen, hvor det planlægges oplæg i de tre borgercentre (hjemmepleje undtaget) og dialog med centerchefer og et repræsentativt udvalg af tilbudsledere. KK Rengøringservice deltager gerne på dialogmøder også andre steder.