

DET TALTE ORD GÆLDER

Talepunkter til samrådsspørgsmål Æ og Ø

Indledning

- Jeg er blevet kaldt i samråd i dag for at besvare samrådsspørgsmål Æ og Ø om udliciteringen af etablissemmentsdriften i Øst- og Vestdanmark.
- For en god ordens skyld vil jeg gøre udvalget opmærksom på, at jeg senest i sagen har besvaret udvalgsspørgsmål 224-241.
- Jeg har desuden i et notat til forligskredsen besvaret spørgsmål fra Lene Espersen om provenugrundlaget ved Forsvarets konkurrenceudsættelse af etablissemmentsdriftsområdet.
- Før jeg besvarer selve samrådsspørgsmålene, vil jeg gerne komme med nogle generelle betragtninger i sagen.
- Udliciteringen af etablissemmentsdriften i Øst- og Vestdanmark er gennemført i overensstemmelse med Forsvarsforlig 2010-2014, som et bredt flertal i Folketinget står bag.
- Konkurrenceudsættelsen af driften af Forsvarets etablissemmenter blev foretaget for at afprøve, om private leverandører kan udføre opgaverne mere økonomisk fordelagtigt.
- Det har medført, at Forsvaret forventer en samlet årlig besparelse på op til ca. 190 mio. kr.
- Besparelserne har givet mulighed for at omprioritere til Forsvarets kerneopgaver.
- Med seneste Aftale på forsvarsområdet 2013-2017 vil Forsvaret gennemføre yderligere konkrete konkurrenceudsættelser og udliciteringer.
- I tillægsaftalen af 10. april 2014 er der fastsat mål for, at der skal opnås et yderligere provenu på 46 mio. kr. årligt ved konkurrenceudsættelse.

- Jeg er glad for, at vi med disse brede forlig sikrer gode rammer for løsning af Forsvarets kerneopgaver.
- Konkurrenceudsættelsen af hovedparten af etablissemmentsdriftsområdet omfatter kantinedrift, rengøring og arealpleje, og er blevet gennemført i to faser.
- I første fase blev etablissemmentsdriften i Østdanmark (den 1. april 2012) udliciteret til Forenede Service A/S.
- I næste fase blev etablissemmentsdriften i Vestdanmark (den 1. februar og 1. marts 2014) udliciteret til ISS.
- Der var tale om en grundig og flerårig udbudsproces med bistand fra anerkendte konsulenthuse og tæt inddragelse af de faglige organisationer.
- Forsvaret vurderer samlet set, at processen er forløbet tilfredsstillende, når størrelsen af udbuddet og de iboende og i nogle sammenhænge konfliktende interesser, tages i betragtning.
- På langt de fleste områder er Forsvaret også tilfreds med den kvalitet, som Forenede Service A/S og ISS nu leverer hver dag til Forsvaret og Forsvarets ansatte.
- Overordnet set er det således Forsvarets opfattelse, at udliciteringen har været fordelagtig i form af:
 - i) en økonomisk gevinst
 - ii) en mere ensartet opgaveløsning
 - iii) og en mere professionel styring af området.
- Forsvaret erkender dog, at der fortsat er udfordringer med kvaliteten på visse etablissemmenter.

- Det skal der selvfølgelig ændres på.
- For at rette op på kvaliteten er der igangsat en række initiativer. Disse vil jeg komme ind på i min besvarelse af samrådsspørgsmål Æ.
- Med disse indledende bemærkninger vil jeg med udvalgets tilslutning tillade mig at svare samlet på samrådsspørgsmålene Æ og Ø.

Besvarelse af samrådsspørgsmål Æ

- Samrådsspørgsmål Æ lyder: "Ministeren bedes give en redegørelse for etablisementsdriften af Østdanmark for 2. drifts år - d.v.s. fra 1. april 2013 til 31. marts 2014, og herunder den økonomiske situation og en nærmere redegørelse for den manglende opfyldelse af kvalitetskravene i forhold til de aftalte ydelser med Forenede Service A/S og HedeDanmark A/S."

[Etablisementsdriften af Østdanmark for 2. drifts år]

- Forsvarets kontrakt med Forenede Service A/S om udlicitering af etablisementsdriften i Østdanmark er opdelt i tre serviceaftaler.
- Henholdsvis rengøring, kantinedrift og arealpleje.
- Jeg vil nu gennemgå status for leverandørens ydelser i 2. driftsår og kvaliteten af de modtagne ydelser.

[Rengøringsområdet]

- Forsvaret har oplyst, at serviceaftalen på rengøringsområdet er den delaftale, hvor der er de største udfordringer.
- Som jeg tidligere har oplyst overfor Folketinget i svar på FOU alm. del spg. 227, har der i en længere periode været udfordringer med kvaliteten af rengøringen på visse etablisementer i Østdanmark.

- Udfordringerne er konstateret i forhold til den aftalte kvalitetsstandard – INSTA 800.
- INSTA 800 er en fælles nordisk kvalitetsstandard, der sætter høje krav til kvaliteten og kontrollen heraf.
- Forsvaret har valgt denne kvalitetsstandard for at sikre kvaliteten i ydelserne fra den private leverandør.
- Det skal bemærkes, at Forsvaret med denne kvalitetsstandard stiller klare krav til kvalitetsniveauet i kontrakterne.
- Det betyder bl.a., at rengøres mere end 4 pct. af lokalerne på et etablisement ikke til den ønskede rengøringsgrad, vil hele etablisementet blive betragtet som "ikke bestået".
- Forsvarets kontrakt med leverandøren fastsætter også krav til brugertilfredsheden.
- Lever brugertilfredsheden ikke op til Forsvarets krav, vil leverandøren blive påkrævet en bod.
- Det skal hertil bemærkes, at Forsvaret ikke tidligere anvendte samme krav og kontrolsystem til Forsvarets egen opgaveløsning på området.
- Kvaliteten kan derfor ikke sammenlignes direkte med situationen forud for udliciteringen.
- Forsvaret har i alt foretaget 85 uvarslede kontroller i 2. driftsår på udvalgte etablisementer for at kontrollere kvaliteten af rengøringen.
- 45 kontroller har vist utilfredsstillende forhold, og der er udført genkontroller som konsekvens heraf.
- Forsvaret stiller desuden krav om, at leverandøren skal udføre egenkontrol.

- Forenede Service A/S har i 2. driftsår udført 43 kvartalsvise egenkontroller.
- Kontrollerne har vist, at rengøringen i ca. 15 pct. af alle kontrollerede lokaler ikke lever op til kvalitetskravene.
- Det betyder dog også, at rengøringen i ca. 85 pct. af de kontrollerede lokaler lever op til kvalitetskravene.
- Som helhed er ca. 45 pct. af de kontrollerede etableringer dumpet, da mere end 4 pct. af lokalerne på det pågældende etablering ikke har levet op til kravene.
- Forsvaret bruger kontraktens muligheder for at sanktionere Forenede Service A/S med blandt andet bod og tilbageholdte betalinger i det omfang Forenede Service A/S dumper en kontrol.
- Det vil sige, at Forsvaret ikke betaler for rengøring af de lokaler, der ikke lever op til kvalitetskravene i kontrakten.
- Forsvaret har på den baggrund tilbageholdt betaling til Forenede Service A/S for godt 700.000 kr. i 2. driftsår.
- Forsvaret har valgt konsekvent at tilbageholde betaling for rengøring, der ikke lever op til kvalitetskravene i stedet for at eskalere til bod, da denne fremgangsmåde vurderes at have en større økonomisk indflydelse på leverandøren.
- Forenede Service A/S er dog pålagt bod i forbindelse med brugertilfredshedsundersøgelsen i 2013, da denne viser, at tilfredsheden med rengøringsydelser i lokalstøtteelementet Jægerspris var lavere end målet.
- Den samlede brugertilfredshed i Østdanmark i 2013 er dog på samme niveau som brugertilfredsheden før udliciteringen. Brugertilfredsheden er

målt på en skala fra 1-5, hvor 3,0 anses for at være tilfredsstillende. I 2011 var brugertilfredsheden målt til 3,70 og i 2013 var brugertilfredsheden målt til 3,74.

- De nævnte udfordringer på rengøringsområdet skal der selvfølgelig gøres noget ved.
- Forsvaret er ikke tilfreds med, at så mange lokaler dumper kvalitetskontrollen.
- Jeg vil gerne understrege, at jeg ikke finder det tilfredsstillende, at Forenede Service A/S ikke lever op til de stillede kvalitetskrav.
- Det er vigtigt for mig, at Forenede Service A/S retter op på dette meget snart.
- Jeg har forstået, at Forsvaret har fuld fokus på at løfte kvaliteten sammen med Forenede Service A/S.
- Forsvaret har oplyst, at Forenede Service A/S har gjort en ihærdig indsats for at rette op på forholdene og leve op til kontraktens krav.
- Forenede Service A/S har bl.a. gennemført uddannelse af sine ansatte og tilført ekstra medarbejderressourcer til de etableringer, der ikke består kontrollerne.
- De nødvendige forbedringer har dog ikke vist sig endnu.
- Forenede Service A/S og Forsvaret har derfor iværksat en række yderligere tiltag for at forbedre kvaliteten.
- Bl.a. er kontrolhyppigheden øget, opfølgningen intensiveret og der har været holdt møde på direktionsniveau for at sikre den fornødne ledelsesbevågenhed hos Forenede Service A/S på at rette op på kvaliteten.

- Sideløbende er Forsvarets Bygnings- og Etablissementstjeneste - under inddragelse af Kammeradvokaten – i gang med at undersøge kontraktens muligheder i tilfælde af misligholdelse fra leverandørens side, herunder påbud og opsigelse af kontrakten.
- Forsvaret antager på nuværende tidspunkt, at Forende Service A/S's ledelsesfokus og de konkrete tiltag vil kunne rette op på kvaliteten.
- Men sker der ikke forbedringer snart, vil der selvsagt blive reageret i overensstemmelse hermed.
- Det vil sige, at Forsvaret benytter alle sanktionsmuligheder i kontrakten og i yderste konsekvens kan påberåbe sig misligholdelse af kontrakten.
- Bliver dette aktuelt, vil det være nødvendigt at lave et nyt udbud af rengøringsopgaven.

[Kantinedrift]

- Jeg vil nu fortsætte med kantineområdet.
- Forenede Service A/S har bl.a. oplevet et jævnt stigende salg i kantinerne. Salget er steget med 5 pct. i 2. driftsår i forhold til 1. driftsår, når man ser på kilo-volumen.
- Begge parter arbejder forsat på at gøre leverancen endnu bedre.
- Det gøres bl.a. ved, at Forsvaret kontrollerer kvaliteten af ydelserne fra Forenede Service A/S.
- Kvalitetskontrollerne gør det muligt at følge kvalitetsudviklingen på hele leverancen.
- Det har ikke været muligt før udliciteringen, hvor kontrollen var håndteret decentralt.

- Eventuelle uoverensstemmelser mellem det leverede og de aftalte forhold i kontrakten bliver anført som leverancefejl.
- Forenede Service A/S udfører herudover egenkontrol.
- Egenkontrollen er baseret på Fødevareministeriets offentlige kontrol af køkkener og spisesteder.
- I Forsvarets styring af området er der indarbejdet en central opfølgning på fejl og mangler i leverancerne.
- Forsvaret oplyser, at der i 2. driftsår er gennemført 64 kontroller.
- Ved 44 kontroller var der ingen leverancefejl.
- På baggrund af de sidste 20 kontroller samt berettigede klager fra forsvarets medarbejdere er der konstateret 107 leverancefejl i 2. driftsår.
- Det skal dog bemærkes, at flere fejl kan registreres under samme kontrolbesøg.
- Det skal endvidere bemærkes, at en leverancefejl kan være alle forhold, der ikke lever op til de detaljerede servicekrav til leverandøren, som leverandøren ikke umiddelbart kan rette. Det kan f.eks. være, at der ikke er det rette antal lune retter, salater eller pålæg på buffeten – at åbningstiderne ikke er overholdt, at der ikke er leveret mødeforplejning til tiden eller at der i kioskvaresortimentet mangler en hygiejneartikel (toiletsager).
- Forsvaret kan i forbindelse med leverancefejlene tilbageholde betaling til Forenede Service A/S.
- I 2. driftsår er der tilbageholdt betaling én gang. Det drejer sig om et beløb på godt 60.000 kr. for manglende service på kaffemaskiner.

- Resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen medfører desuden, at Forenede Service A/S vil blive afkrævet en bod på 10.000 kr., da resultatet ligger under målet for brugertilfredsheden i kontrakten.
- Brugertilfredshedsundersøgelsen udviser dog ikke store ændringer i forhold til situationen før udliciteringen.

[Arealpleje]

- Jeg vil nu gennemgå status på 2. driftsår indenfor serviceaftalen på arealplejeområdet.
- Forsvaret har oplyst, at der i 2. driftsår var udfordringer med levering af aftalte data og dokumentation fra Forenede Service A/S på egenkontrollen.
- Forenede Service A/S overholdte dog tilnærmelsesvis de aftalte terminer for egenkontrol med få udfald i de sidste måneder.
- Forsvaret kontrollerer også på dette område, om der er uoverensstemmelser mellem det leverede serviceniveau og de aftalte forhold i kontrakten.
- Eventuelle uoverensstemmelser anføres som leverancefejl.
- Forsvaret har ifølge det oplyste gennemført 513 kontroller i 2. driftsår.
- Der er på den baggrund konstateret 210 leverancefejl og tilbageholdt betaling for knap 300.000 kr.
- Betalingen er tilbageholdt på grund af manglende servicering af Store Dyrehave samt manglende leverancer på vintertjeneste.
- Forsvaret har desuden pålagt Forenede Service A/S bod for ikke at leve op til kvalitetskravene på lokalstøtteelementerne Jonstrup og Svanemøllen.

- Disse forhold skal der naturligvis rettes op på.
- Forsvaret har derfor et stort fokus på leverancerne og er i tæt dialog med leverandørens ledelse om udfordringerne på området.
- Forenede Service A/S har i vid udstrækning benyttet sig af én stor underleverandør til udførelse af opgaverne.
- Forsvaret og Forenede Service A/S har været utilfredse med nogle af leverancerne fra underleverandøren, og underleverandøren er derfor ikke længere fast leverandør af ydelser til Forenede Service A/S indenfor aftalen med Forsvaret.
- Forsvaret vil fortsat følge kvalitetsudviklingen tæt.

[Opsummering]

- Samlet set kan det konkluderes, at der er en række udfordringer indenfor udliciteringen af dele af etablisementsdriften i Østdanmark i 2. driftsår.
- Disse forhold skal der rettes op på.
- Kontrollen med Forenede Service A/S' leverancer synliggør udfordringer, som ikke var mulige at se før udliciteringen.
- Forsvaret har dermed fået bedre kontrol med de leverede ydelser.
- Men det er i sagens natur vigtigt for Forsvaret, og også for mig, at Forenede Service A/S lever op til de aftalte kvalitetskrav.
- Og det har jeg forstået, at Forsvaret har fuld fokus på, herunder overvejselsen af mulige kontraktlige skridt.

[Den økonomiske situation]

- I samrådsspørgsmål Æ bliver jeg også spurgt til den økonomiske situation i 2. driftsår.
- Ifølge Forsvarets oplysninger udgør den samlede udgift for 2. driftsår ca. 153 mio. kr.
- Udgifterne fordeler sig med ca. 52 mio. kr. til serviceaftalen på rengøringsområdet, ca. 57 mio. kr. til serviceaftalen på kantinedriftsområdet og ca. 24 mio. kr. til serviceaftalen på arealplejeområdet.
- Derudover er ca. 4 mio. kr. anvendt på affaldshåndtering og ca. 16 mio. kr. til simpel vedligeholdelse.
- Jeg kan dertil oplyse udvalget om, at Forsvaret på nuværende tidspunkt er ved at udarbejde en økonomisk redegørelse for 2. driftsår som et led i den årlige afrapportering.
- Såfremt udvalget ønsker en mere detaljeret økonomisk redegørelse end den fremlagte, vil jeg sende Forsvarets redegørelse til udvalgets orientering, når denne er forelagt for mig.

Besvarelse af samrådsspørgsmål Ø

- Jeg vil nu besvare samrådsspørgsmål Ø, som lyder: "Ministeren bedes redegøre for den brutto- og nettogevinst, der er opnået som følge af udlicitering af etableringsdriften i Østdanmark og hvilken forventning, der er til samme udlicitering af Vestdanmark samt hvilke engangsomkostninger, der er påført forsvaret som følge af udlicitering af driften."
- Ved bruttobesparelsen forstår jeg det således, at der spørges til de udgifter, som Forsvaret havde før udlicitering, til at varetage opgaven i eget regi, og som derfor ikke længere skal afholdes.

- Ved nettobesparelsen forstår jeg det således, at der spørges til bruttobesparelsen fraregnet udgifter til kontraktadministration og betaling til leverandøren i henhold til kontrakten.
- Engangsudgifter i forbindelse med udliciteringsprojektet er ikke medtaget i vurderingen af de forventede varige besparelser, da de netop er engangs.
- Forsvaret har opgjort bruttobesparelsen til ca. 252 mio. kr. for udliciteringen i Østdanmark og ca. 340 mio. kr. for udliciteringen i Vestdanmark.
- Som nævnt i mine indledende bemærkninger forventer Forsvaret en samlet årlig nettobesparelse på op til ca. 190 mio. kr. som følge af udliciteringen.
- Heraf forventes provenuet at være ca. 50 mio. kr. for udlicitering af etablissemmentsdriften i Østdanmark og ca. 100 mio. kr. for udliciteringen i Vestdanmark.
- Forsvaret har desuden vurderet, at der vil være mulighed for at spare samlet set yderligere op til 40 mio. kr. på baggrund af de gennemførte udbud og erfaringerne fra Østdanmark.

[Engangsudgifter]

- Den grundige og flerårige proces med konkurrenceudsættelse har indebåret engangsudgifter til bl.a. konsulenter og egen projektorganisation.
- Engangsudgifterne kan opdeles i udgifter før og efter udliciteringen.
- De samlede udgifter til forberedelse og gennemførelse af udbuddet er af Forsvaret opgjort til ca. 51 mio. kr.

- Projektudgifterne vedrørende Østdanmark udgør godt 21 mio. kr. af de samlede udgifter, og projektudgifterne vedrørende Vestdanmark godt 22 mio. kr. heraf.
- De samlede udgifter til forberedelse og gennemførelse af udbuddet omfatter herudover udgifterne til konsulenter i forbindelse med opgaver, der primært rettede sig mod udarbejdelse af udbudsmaterialet. Disse udgør ca. 7 mio. kr.
- Herudover er de samlede omkostninger til forberedelse og afgivelse af kontrolbud, som er opgjort til ca. 11 mio. kr.
- Efter udliciteringen har Forsvaret også haft engangsomkostninger.
- Forsvaret oplyser, at de 17 tjenestemænd i Østdanmark, hvis opgaver var omfattet af de udliciterede opgaver, blev anvist andre passende stillinger.
- Der har derfor ikke været udgifter til rådighedsløn i den forbindelse.
- I den efterfølgende reorganisering af reststrukturen i Østdanmark, var der fem tjenestemænd, som det ikke var muligt at genplacere.
- De blev derfor indstillet til afsked.
- Forsvaret forventer, at udgiften hertil bliver op til ca. 6 mio. kr. fordelt over tre år. Dette afhænger dog af, om der i perioden findes andre relevante stillinger til de pågældende.
- I Vestdanmark var der 29 tjenestemænd ved den opgørelse, der blev lavet i januar 2014, hvis opgaver var omfattet af de udliciterede opgaver.
- De er derfor også blevet indstillet til afsked.
- Forsvaret forventer, at udgiften hertil bliver op til ca. 35 mio. kr. fordelt over tre år.

- Den samlede maksimale udgift til tjenestemænd kan dermed opgøres til ca. 41 mio. kr.
- Forsvaret vil ikke have udgifter til afskedigelse af tjenestemænd, når kontrakterne skal genudbydes, da tjenestemændene som følge af udliciteringen er genplaceret eller afskediget.
- Forsvaret har endvidere afholdt udgifter til udbetaling af optjent frihed i forbindelse med virksomhedsoverdragelsen af medarbejderne.
- Omkostningerne til feriepenge og merarbejde er en del af Forsvarets forpligtelse overfor medarbejderne.
- Omkostningen ville derfor have eksisteret, uanset om medarbejderne var blevet virksomhedsoverdraget eller ej.
- Medarbejderne har ret til deres ferie, og denne forpligtelse regnes derfor ikke som en engangsudgift.
- Med samlede engangsudgifter tilknyttet projekterne på op mod 100 mio. kr., er der tale om et relativt stort beløb.
- Dette skal imidlertid holdes op imod den varige årlige besparelse på op til ca. 190 mio. kr.
- Udgifterne til gennemførelse af projektet forventes således mere end indtjent inden for kontraktens første år.
- Når de respektive kontrakter udløber, slutter den varige årlige besparelse ikke – de er netop vurderet som varige.
- Det er således Forsvarets forventning at kunne få konkurrencedygtige tilbud, når kontrakterne genudbydes.
- På det pågældende tidspunkt vil Forsvaret tilrettelægge genudbuddet på en måde, så det giver den største konkurrence og den økonomiske mest fordelagtige situation fremadrettet for Forsvaret.

- Afslutningsvist vil jeg gøre udvalget opmærksom på, at jeg tidligere har bedt Forsvaret om at gennemgå tallene i den økonomiske redegørelse.
- Forsvaret har oplyst, at de ved gennemgangen ikke har fundet anledning til at betvivle de oplyste tal.
- For at der ikke vedvarende skal være tvivl om økonomien i konkurrenceudsættelsen af etableringsdriften, har Forsvaret desuden bedt Forsvarsministeriets Interne Revision gennemgå sagen og undersøge, om alle tal er korrekte.
- Det er forventningen, at den interne revisions gennemgang afsluttes i 2. halvdel af 2014.

[Afsluttende bemærkninger]

- Som det fremgår af min redegørelse i dag, er der med udliciteringen af etableringsdriften i Øst- og Vestdanmark tale om et stort og komplekst projekt.
- Forsvaret er på langt de fleste områder tilfreds med mange af de ydelser, som Forenede Service A/S og ISS hver dag leverer til Forsvaret, men der er også klare udfordringer på en række områder.
- Det skal der ændres på, så kvaliteten af alle de leverede ydelser lever op til Forsvarets klare og høje krav.
- Det er som sagt min forståelse, at Forsvaret har fuld fokus på dette og er i dialog med Forenede Service A/S på alle chefniveauer.
- Men det er også vigtigt at understrege, at Forsvaret overvejer hvilke yderligere muligheder, der ligger i kontrakten, herunder i yderste konsekvens påbud og opsigelse af kontrakten, såfremt der ikke er en tilfredsstillende leverance.