



Dato	23. august 2016
Sagsbehandler	Jens Pedersen
Mail	jp@vd.dk
Telefon	+45 7244 3487
Dokument	15/17393
Side	1/3

# Status: Renere toiletter på bemandede rastepladser

## Baggrund

Vejdirektoratet har ultimo 2015 udarbejdet en handlingsplan for at sikre en forbedring af toiletforholdene, herunder rengøringsstandarden, på de bemandede rastepladser. Handlingsplanen indeholder følgende indsatsområder:

- Rutinemæssige kontrolbesøg udført af faglig kompetent privat virksomhed
- Smiley-ordning (kendes fra blandt andet Ikea og Elgiganten), hvor der monteres enheder, hvor de besøgende ved tryk på en knap (fire niveauer af smileys fra glad til sur) kan tilkendegive tilfredshed/utilfredshed med toiletforholdene og rengøringsstandarden
- De halvårslige brugertilfredshedsundersøgelser, hvor der bl.a. spørges ind til tilfredsheden med toiletforholdene på rastepladserne, offentliggøres på Vejdirektoratets hjemmeside

Herudover er der i foråret 2016 åbnet mulighed for, at der kan indføres betalingstoiletter på bemandede rastepladser, dvs. infotrier og serviceanlæg.

## Status på handlingsplanens indsatsområder

### Rutinemæssige kontrolbesøg

Der er fra januar 2016 igangsat tilbagevendende kontrolbesøg af toiletstandarden på de bemandede rastepladser. Kontrolbesøgene gennemføres af en privat konsulentvirksomhed, som i samråd med Vejdirektoratet har udarbejdet et koncept for kontrolbesøgene.

Der måles på ren- og vedligehold af syv elementer (store flader, herunder gulv, loft og vægge samt udvalgte udstyrsdele, herunder sæbedispenser og håndvaske m.m.). For hvert element tildeles karakterer på en skala fra 1 til 6, hvor 6 er bedst jævnfør karakterskalaen nedenfor:

6. Ingen mangler (meget tilfredsstillende)
5. Enkelte mangler (tilfredsstillende)
4. Flere mangler (mindre tilfredsstillende)
3. En del mangler (ikke tilfredsstillende)
2. Meget mangelfuld (uacceptabelt)
1. Helt uacceptabelt

På baggrund af ovennævnte vurdering af hvert enkelt element er der defineret minimumskrav/karakterer for det samlede ren- og vedligeholdelsesniveau som *"tilfredsstillende"* henholdsvis

*"ikke tilfredsstillende"*. Ved særlige grove tilfælde (ved vurderingen *"ikke tilfredsstillende"*) vil Vejdirektoratet anvende aftalegrundlagets muligheder for at udstede bod.

Denne mulighed er konkretiseret i en allonge, som i øjeblikket ligger til underskrift hos en række infote-riæjere, mens der for så vidt angår serviceanlæggene henvises til det generelle aftalegrundlag, der giver Vejdirektoratet mulighed for at udstede bod i tilfælde af "misligholdelse af kontrakten".

Ved hvert kontrolbesøg udarbejdes en besøgsrapport, hvoraf karaktererne for de enkelte elementer fremgår. Besøgsrapporten leveres digitalt og sendes direkte til både koncessionshaveren/ejeren af de enkelte steder og Vejdirektoratet. For hvert besøg udarbejdes en gennemsnitskarakter, der er bestemmende for, om de definerede minimumkrav overholdes. Vejdirektoratet modtager løbende over- sigtsrapporter, der viser alle resultaterne/gennemsnitskarakteren på landsplan og udviklingen over tid.

Rapporterne for maj, juni og juli 2016 viser, at niveauet for henholdsvis rengøring og vedligehold ligger på et acceptabelt niveau.

Det konstateres, at der er tale om en opadgående tendens i karaktergivningen af rengøringsforholde- ne siden starten af kontrolbesøgene.

De steder, hvor vedligeholdelsesniveauet vurderes mindre godt, hænger i mange tilfælde sammen med ældre bygninger, hvor det er svært at hæve niveauet uden en mere omfattende renovering.

### **Smiley-ordning**

Der er etableret et system, hvor brugerne ved tryk på en knap (4 niveauer af glad eller sur smiley) udenfor toiletfaciliteterne løbende kan tilkendegive deres tilfredshed/utilfredshed med toiletforhold og rengøringsstandard, i første omgang som en forsøgsordning. Resultaterne fra ordningen vil løbende tilgå den enkelte koncessionshaver og Vejdirektoratet.

Ordningen forventes at have en både støttende og forpligtende effekt på koncessionshavernes tilgang til rengøring og vedligehold af toiletfaciliteter i tilknytning til deres respektive forretninger. Vejdirekto- ratet vil kunne bruge resultaterne til opfølgning overfor koncessionshaverne, hvad angår rengøringstan- dard mv. på stedet.

Opsætning af smileystanderne er i første omgang udrullet på serviceanlæggene. En besøgsrunde gennemført i juni 2016 viste, at næsten alle serviceanlæg anvender oplysningerne/data fra smiley- standeren i den daglige rutine i forbindelse med renholdningen af toiletterne.

Samlet set viser resultaterne fra smiley-ordningen for juni måned, at 72 % af de responsgivende toi- letbrugere enten er tilfredse eller meget tilfredse med toiletforholdene, og at 28 % er enten utilfredse eller meget utilfredse med toiletforholdene. I den efterfølgende ferieperiode, der samtidig er perioden hvor der er spidsbelastning på rastepladserne, er der målt en mindre nedgang i tilfredsheden. Vejd- rektoratet tilskriver denne udvikling det ekstra pres, der er på toiletterne i sommerferieugerne.

Smileystandere er på nuværende tidspunkt ikke installeret på infoterierne.

### **Resultater fra brugerundersøgelserne på Vejdirektoratets hjemmeside**

Vejdirektoratet har siden begyndelsen af 2016 offentliggjort resultater fra de halvårslige brugertilfredshedsundersøgelser, som indeholder oplysninger om rastepladser og toiletforhold, på hjemmesiden [Vejdirektoratet.dk](http://Vejdirektoratet.dk). Resultaterne af vinterundersøgelsen fra foråret 2016 er tilgængelige.

### **Indførelse af betalingstoiletter**

De første betalingstoiletfaciliteter langs motorvejsnettet blev taget i brug ultimo juli 2016 på Infoteria Hylkedal Vest ved Kolding. Der betales 5 kr. for at få adgang til toiletterne. Brugere har mulighed for at få 2,50 kr. refunderet ved køb i cafeteriet.

Efterfølgende har endnu et infoteria taget betalingstoiletter i brug og yderligere et par infoterier planlægger at etablere betalingstoiletter.

I forbindelse med indførelsen af betalingstoiletter er der udarbejdet en allonge til de gældende kontrakter mellem Vejdirektoratet og den enkelte koncessionshaver, som formaliserer de gensidige forventninger bl.a. til et højere niveau af rengøring og vedligehold af betalingstoiletterne.

Der er på nuværende tidspunkt ikke igangsat etablering af betalingstoiletter på serviceanlæg langs motorvejsnettet.