



BOLIGMINISTEREN

Boligudvalget  
Folketinget

Dato 1. september 2020  
J. nr. 2020-6018

Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Boligudvalget har i brev af 9. juli 2020 stillet mig følgende spørgsmål (BOU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Kristian Pihl Lorentzen (V).

**Spørgsmål nr. 184**

Vil ministeren redegøre for status for Bygningsstyrelsens første store udbud (første bølge) til næsten 2 mia. kr. med statslige facility-managementydelser (rengøring, kantinedrift, reception, indvendigt vedligehold, pleje af udvendige arealer, sikkerhed, affaldshåndtering m.m.), der blev idriftsat 1. oktober 2019, i forhold til kvalitet, leveringssikkerhed og brugertilfredshed, når der sammenlignes med ydelserne fra de tidligere leverandører og den tidligere interne service?

**Svar:**

Jeg har indhentet bidrag til besvarelsen fra Bygningsstyrelsen, der oplyser følgende:

"Før etableringen af den fællesstatslige facility managementordning var det op til de enkelte institutioner at sikre tilvejebringelsen af de serviceydelser, der nu er dækket af aftalen. Langt størstedelen af serviceydelserne omfattet af den fællesstatslige facility managementordning var allerede udliciteret før den fælles løsning, dog med undtagelse af især intern service og enkelte kantiner, hvor opgaverne blev varetaget af egne medarbejdere. Indkøb, styring og kontrol af dette skete ukoordineret og det var bl.a. også op til de enkelte institutioner at kontrollere leveringen og kvaliteten af de udliciterede ydelser.

Ift. brugertilfredsheden har Bygningsstyrelsen gennemført en evaluering af bølge 1 af de første 9 måneder efter driftsstart 1. oktober 2019, hvor bl.a. brugertilfredsheden indgår. I en stikprøvemåling fra maj 2020, hvor 15 pct. af medarbejderne på fem større lokaliteter på tværs af Danmark fik tilsendt et spørgeskema, er resultatet, at den gennemsnitslige tilfredshed med serviceydelserne er 2,9 på en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds, 3 er middel, og 5 er meget tilfredse. 45 pct. af de adspurgte besvarede spørgeskemaet."

Om resultatet oplyser Bygningsstyrelsen endvidere følgende.



”Som drøftet med institutionerne i bølge 1, er resultatet på nuværende tidspunkt som forventet, idet der er tale om et omfattende forandringsprojekt, der tager tid at implementere. Erfaringerne fra lignende projekter, der medfører betydelige forandringer i den daglige drift, viser, at der kan gå op til et år, før løsningen er fuldt ud implementeret og brugerne har vænnet sig til denne. Derudover skal der tages højde for, at stikprøvemålingen er foretaget i en periode, hvor de fleste medarbejdere har været hjemsendt pga. situationen omkring COVID-19, og respondenterne derfor skulle tage udgangspunkt i en hverdagssituation, der lå ca. 10 uger tidligere, end tidspunktet, hvor de svarede på spørgeskemaet.

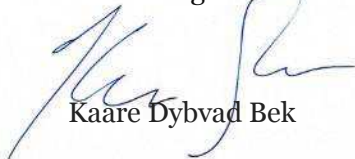
Bygningsstyrelsen planlægger at gennemføre en større brugertilfredshedsmåling i september 2020, hvor 15 pct. af *alle* medarbejdere, der er dækket af den fællesstatslige facility management ordning, vil få tilsendt et spørgeskema.”

Om leveringssikkerhed oplyser Bygningsstyrelsen følgende:

”For nuværende viser en opgørelse for perioden 1. oktober 2019 til ultimo februar 2020 dog, at antallet af indmeldte opgaver, der udføres inden for de responstider, som er aftalt i kontrakten med leverandøren, har ligget mellem 79 pct. og 94 pct. Gennemsnittet er derved på 88 pct., hvilket er over det niveau på 80 pct., der på forhånd blev forventet for de første tre måneders drift. Der tilstræbes et niveau på 95 pct. på længere sigt.

Det er Bygningsstyrelsens vurdering, at det aktuelle niveau er acceptabelt på det relativt tidlige stadie af ordningen. Bygningsstyrelsen har ekstra fokus på de serviceområder, hvor der er målt lavest tilfredshed. Dermed forventes og brugertilfredshed og leveringssikkerhed at stige yderligere fremover.”

Med venlig hilsen



Kaare Dybvad Bek