



JUSTITSMINISTERIET

Folketinget
Retsudvalget
Christiansborg
1240 København K
DK Danmark

Dato: 29. juni 2020
Kontor: Straffuldbyrdelseskontoret
Sagsbeh: Yousif Fares Nasser Al-Saif
Sagsnr.: 2020-0030-4283
Dok.: 1513529

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 1384 (Alm. del), som Folketingets Retsudvalg har stillet til justitsministeren den 2. juni 2020. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Karina Lorentzen Dehnhardt (SF).

Nick Hækkerup

/

Lars Solskov Lind

Slotsholmsgade 10
1216 København K.

T +45 7226 8400
F +45 3393 3510

www.justitsministeriet.dk
jm@jm.dk

Spørgsmål nr. 1384 (Alm. del) fra Folketingets Retsudvalg:

”Vil ministeren redegøre for, hvilke erfaringer - bredt - Kriminalforsorgen har gjort sig med brug af firmaet COOR. Svaret kan evt. gives i fortrolig form, men der ønskes især at få kendskab til de erfaringer med kvaliteten af ydelserne, prisen for ydelserne, tidsforbrug på kontrol og tilsyn, fleksibiliteten i leveringen samt muligheden for at nedskalere under covid-19. Erfaringerne ønskes desuden sat i perspektiv til situationen forud for antagelsen af virksomheden.”

Svar:

Justitsministeriet har til brug for besvarelsen af spørgsmålet indhentet et bidrag fra Direktoratet for Kriminalforsorgen, der har oplyst følgende:

”Baggrund for aftale med COOR

Det blev i 2017 besluttet, at facility management-løsninger hos alle statens myndigheder skulle udliciteres og i videst muligt omfang som en samlet løsning hos en leverandør. På daværende tidspunkt eksisterede der sådanne løsninger hos forsvaret og politiet. Der blev etableret en enhed hos Bygningsstyrelsen, der skulle forestå udbud og administration af kontrakter for de øvrige myndigheder. I samarbejde med Justitsministeriet og Rigspolitiet blev det besluttet, at kriminalforsorgen sammen med anklagemyndigheden skulle indgå i politiets udbud, der blev gennemført i 2018.

Facility management omfatter en lang række serviceydelser i forhold til statens arbejdspladser. De omfattede ydelser vedrører navnlig rengøring, kantine, reception, intern service/kontorbetjentydelser, omstilling, vognparkservice, arealpleje og visse bygningsdriftsydelser.

Rigspolitiet indledte på den baggrund i 2018 et udbud af facility management-ydelser for politiet, anklagemyndigheden og kriminalforsorgen.

Udbuddet blev baseret på den erfaring, politiet havde opnået med en central facility management-aftale siden 2012. Til brug for Rigspolitiets forberedelse af udbudsmaterialet indsamlede Direktoratet for Kriminalforsorgen i samarbejde med kriminalforsorgsområderne en lang række oplysninger om de serviceområder, der skulle omfattes af udbuddet i de enkelte institutioner under kriminalforsorgen.

Rigspolitiet modtog i foråret 2019 tilbud fra to virksomheder, og på baggrund af tildelingskriterierne blev det vurderet, at tilbuddet fra firmaet COOR var det bedste.

Forberedelsen af den nye aftale blev herefter igangsat, idet COOR efter planen skulle begynde med at levere til politiet og anklagemyndigheden fra 1. september 2019 og til kriminalforsorgen fra 1. november 2019.

Forberedelsen omfattede blandt andet kontrol af, at oplysninger om ønskede serviceydelser og adresser m.v. i udbudsmaterialet var korrekte samt opsigelse af de hidtidige aftaler på de pågældende områder i det omfang, de ikke allerede var blevet opsagt som følge af lange opsigelsesvarsler.

Der blev også foretaget den sidste forberedelse af virksomhedsoverdragelse af de ca. 20 årsværk på kriminalforsorgens område, der hidtil havde været mere end 50 pct. beskæftiget med ydelser, der fremover skulle leveres af den nye facility management-leverandør.

Kriminalforsorgens kontraktstyring af aftalen med COOR

COOR leverer et bredt udsnit af ydelser til kriminalforsorgens mere end 80 adresser. Der er for de aftalte ydelser opstillet en række krav til serviceniveauer m.v. På ydelsesområdet rengøring er f.eks. opstillet krav til rengøringsfrekvens, ledelse, instruktion og fordeling af arbejdet samt kontrol og tilsyn med udførelsen.

Aftalen med COOR erstatter en lang række mindre aftaler, og der er derfor sket en markant ændring i leverandørstrukturen. Der er således tale om en betydelig implementeringsopgave i forhold til at sikre, at alle elementer i aftalen gennemføres fuldt ud.

Der er i forlængelse heraf etableret en række procedurer og opgavebeskrivelser, der skal sikre en løbende opfølgning på, at COOR leverer de aftalte ydelser.

Efter kontrakten står Rigspolitiets kontraktstyringsenhed for den formelle kommunikation med COOR. Kriminalforsorgen har overført ét årsværk til Rigspolitiets kontraktstyringsenhed, dog således at der i de første to år afgives yderligere ét årsværk. Denne kontraktstyringsenhed kommunikerer med såkaldte facility management-ansvarlige i hver af kriminalforsorgens fire områder samt med Direktoratet for Kriminalforsorgen, hvor den tværgående koncernstyring af opgaven er forankret.

En effektiv kontrol med facility management-ydelser forudsætter herudover et betydeligt lokalt kendskab. Derfor har kriminalforsorgen udpeget såkaldte facility management-koordinatorer på hver af de ca. 80 adresser, der omfattes af facility management-aftalen på kriminalforsorgens område. Denne omstilling i organisationen og de nye roller har naturligt nok også medvirket

til at skabe nogle udfordringer i forbindelse med implementeringen.

For så vidt angår klager over mangler i forhold til den aftalte opgaveløsning med COOR forudsætter kontrakten, at medarbejdere, der oplever svigt i COORs serviceniveau, selv registrerer en klage herom i COOR's serviceportal, der findes på kriminalforsorgens intranet. Der er på landsplan registreret i alt godt 100 klager. De fleste klager vedrører rengøring.

Det er endvidere Direktoratet for Kriminalforsorgens indtryk, at der nogle steder opleves mangler i kvaliteten af COOR's ydelser, selv om de ikke er meldt ind som klager i serviceportalen.

Der er oprettet en såkaldt performanceportal hos COOR, som har til formål hurtigt at give et overblik over tilfredshed og fejlmeldinger i forhold til COOR's ydelser. Denne portal er imidlertid endnu ikke sat i drift, da der bl.a. udestår en afklaring af datasikkerhedsforhold mellem kriminalforsorgen og Rigspolitiet.

Den formelle implementeringsperiode sluttede først den 28. april 2020, og på grund af nedlukningen som følge af covid-19 har der ikke været mulighed for at foretage en struktureret evaluering af COOR's leverancer, idet disse endnu ikke har været leveret i en længere sammenhængende periode med normal drift. Det er Rigspolitiets plan, at der foretages en større kundetilfredshedsundersøgelse ultimo 2020.

Selvom der endnu ikke er foretaget en mere struktureret evaluering, tegner der sig dog allerede nu et billede af, at der inden for rengøring visse steder har været behov for en meget målrettet opfølgning med henblik på at sikre et tilfredsstillende serviceniveau. Det skal samtidig også bemærkes, at der på en række andre områder under aftalen generelt har været en mere sikker implementering, f.eks. vedrørende intern service, bilpleje, arealpleje, bygningsdrift og kantinedrift.

Kriminalforsorgen har forud for aftaleindgåelsen med COOR ikke foretaget samlede opgørelser eller vurderinger af serviceniveauet på de ydelsesområder, der indgår i aftalen med COOR. Kriminalforsorgen har heller ikke samlede opgørelser af priser eller antallet af leverede ydelser før aftaleindgåelsen med COOR. Det er derfor ikke muligt at sammenligne driften før og efter COOR-aftalens ikrafttræden.

COOR's priser

Priserne for COOR's ydelser fremgår af et regneark, der blev udarbejdet af Rigspolitiet i forbindelse med udbuddet.

Regnearket angiver en langt række enhedspriser for COOR's

forskellige ydelser. Den pris, som kriminalforsorgen betaler, er en funktion af disse enhedspriser og omfanget af den pågældende ydelse, f.eks. daglig rengøring af et tekøkken. Endvidere tilpasses den pris, kriminalforsorgen løbende betaler, ydelsens omfang og frekvens.

Samlet set betaler kriminalforsorgen ca. 2,5 mio. kr. ekskl. moms pr. måned til COOR.

Opgavevaretagelse under covid-19-nedlukningen

Under covid-19-nedlukningen var COOR hurtig til at iværksætte de ønskede reduktioner i de ydelser, som der i nedlukningsperioden var mindre behov for, mens COOR nogle steder havde udfordringer med at øge rengøringsniveauet. Det er indtrykket, at COOR forsøgte at rette op herpå undervejs, men især på steder, hvor der i forvejen var udfordringer med rengøringen, f.eks. i fængslerne Storstrøm og Nyborg, havde COOR svært ved at nå det ønskede nye niveau.”