

Rutinebeskrivelse for utarbeidelse av renholdsplan

Svein Taraldsen Consult AS (STC) har gjennom mange års samarbeid med Oslo kommune utviklet og perfektionert arbeidsrutinen for utarbeidelse av renholdsplaner. Hovedmålet er å utarbeide en plan som gjenspeiler den enkelte oppdragsgivers krav og forventinger til renholdet. Samtidig må all relevant informasjon om bygget og driften av dette komme fram, slik at renholdsbehovet kan beregnes nøyaktig. Det siste har selvsagt stor betydning for renholdsekonomien.

Arbeidsrutinen har som formål å sikre at renholdsplanene som utformes alltid vil oppfylle de krav og ønsker kommunen har nedfelt i forespørselens SSA-R bilag 1A, se også vedlagte renholdsplan for Fernanda Nissen skole. Planene som utformes skal være like anvendelige enten renholdet utføres i egen regi eller av byrå.

1.0 Arbeidsrutinen består av følgende faser og arbeidsmomenter:

1 Forberedelse internt

- Eablering av kontakt
- Prosjektplan
- Valg av rådgiver
- Håndtering av sykefravær

2 Kartleggingsfase

- Møte med oppdragsgivers representant
- Gjennomgang av tegningsgrunnlaget
- Befaring av bygget

3 Planleggingsfase

- Utarbeidelse av renholdsplan
- Kvalitetsbeskrivelser og NS INSTA 800
- Beregning av renholdsbehovet
- Vurdering av renholdsmaskiner og spesielle metoder
- Dokumenter til gjennomsyn
- Behovsbestemt 2. gangs befaring
- Ferdigstillelse

4 Presentasjon

- Presentasjonsmøte
- Anbudsbefaring

5 Oppfølging

- Første kontroll av renholdsløyper

Alt arbeid og arbeidsprosesser som er beskrevet i dette dokumentet **er inkludert i den kvadratmeterpris som er tilbudt for utarbeidelse av renholdsplaner.**

2.0 UTFYLLENDE BESKRIVELSE FOR DE ENKELTE ARBEIDSMOMENTER

2.1 Forberedelser internt

2.1.1. Etablering av kontakt

Etter henvendelser fra kommunens kunder vil vi innledningsvis klargjøre hvilket problem eller behov som blir forelagt oss, og deretter utforme et tilbud i samsvar med vilkårene i vår rammeavtale. Hvis tilbudet aksepteres og kunden ønsker å gjøre et avrop, sendes en bekreftelse. I denne forbindelse vil vi samtidig innhente deler av den informasjon som kommunen ønsker å få presentert i rammekontraktens statistikkrapporter (ref. SSA-R punkt 3.16). Kundens kontaktperson, e-postadresse m.v. er informasjon vi selv er avhengige av ved gjennomføring av oppdraget.

2.1.2. Prosjektplan

Oslo kommune vektlegger standardisering og forenkling av renholdsanskaffelser. De vanligste oppdragene. Våre tidligere oppdateringer av renholdsplaner med tilhørende minikonkurranse, har blitt gjennomført etter en slik enkel og effektiv prosjektplan. Vi har fått gode tilbakemeldinger på dette. På bakgrunn av kommunens størrelse og kompleksitet vil vi med jevne mellomrom også bli presentert for nye bygningstyper og problemer. I slike tilfeller må vi vise fleksibilitet og tilpasse vårt arbeid etter det behov som kunden formidler. Vi vil legge vekt på å presentere en prosjektskisse som klart viser oppdragets arbeidsinnhold. Kommunens krav om en leveringstid for renholdsplaner på 30 dager, innebærer at vi må vurdere om flere konsulenter må knyttes til avropet. Hvis prosjektet er særlig omfattende er det ikke uvanlig at STC knytter 2 eller 3 rådgivere på prosjektet.

2.1.3 Valg av rådgiver(e)

STC har pr. dags dato 4 rådgivere, og en freelance rådgiver. Normalt velges en rådgiver som ansvarlig for hvert prosjekt. Våre rådgivere har alle en solid faglig kompetanse, men vi ser også at noen har spesielt gode forutsetninger til å løse enkelte oppdragstyper. Dette innebærer at vi i tillegg til å se på hvilken rådgiver som raskest kan starte arbeidet, forsøker å tilgodese kunden med den konsulenten som vi mener er best egnet til oppdraget. Ved komplekse oppdrag vil naturligvis våre mest erfarne rådgivere stilles til disposisjon.

Kvaliteten på renholdsplanen totalt sett og vårt ansvar i forhold til denne vil ikke påvirkes av hvilken rådgiver som blir valgt til oppdraget. Dersom en mindre erfaren konsulent blir tildelt et oppdrag, er denne forpliktet til å ta opp og drøfte internt ethvert spørsmål eller problem der det kan oppstå tvil omkring løsningen.

2.1.4 Håndtering av sykefravær

I utgangspunktet er sykefravær et svært lite problem i STC. Over mange år har vårt samlede sykefravær ligget på under 1 %. Skulle det likevel oppstå sykefravær som påvirker gjennomføringen av oppdraget, kan oppdraget helt eller delvis flyttes over til en annen

rådgiver. STC er i en særlig god situasjon her, da både Vidar, Arve og Eyvind har lang erfaring med oppdragsløsning for Oslo kommune.

Som en ytterligere backup har vi Gunnbjørg Jore, som også kjenner Oslo meget godt. Hun kan foreta areal- og tidberegninger, samt en del tekstbehandling fra sitt hjemmekontor. Vi føler oss trygge på at dette vil være tilstrekkelig. Renholdsplanlegging en såpass spesialisert funksjon at vi bare ønsker å benytte våre trenede rådgivere, vi har derfor ikke til hensikt å sette bort arbeid til mer eller mindre egnede generalister.

2.2 Kartleggingsfasen

2.2.1 Møte med oppdragsgivers representant

I vårt møte med oppdragsgiver starter kartleggingen av byggets renholdsbehov. Oppdragsgiver har førstehånds kjennskap til driften av skolen eller virksomheten. Anvendelsen av bygget, besøk og bruksbelastning er selvsagt like viktige faktorer som selve bygningsmassen når renholdsbehovet skal bedømmes.

Det er også viktig å ta hensyn til oppdragsgivers tidligere erfaringer og forventinger til renholdet av bygget. Vi vil alltid forsøke å avklare om oppdragsgiver har opplevd svakheter eller mangler knyttet til tidligere renhold, slik at renholdsressursene i den nye planen kan styres dit hvor behovet er størst.

I første møte kartlegges de rutiner som påvirker gjennomføringen av renholdet, så som tider for renholdet, sikkerhetsrutiner, låsing og alarmer. Praktisk informasjon som dette samles i renholdsplanen under oppslaget «Rammebetingelser for drift». Se vedlagt renholdsplan for Fernanda Nissen skole.

2.2.2. Gjennomgang av tegningsgrunnlaget

Oppdragsgiver skaffer til veie tegninger av bygningsmassen. Disse kan være i ulike målbare skaleringer, 1:100 eller 1:200 i PDF-format er å foretrekke. Dersom rommenes areal kan leses direkte på tegningen, er en spesiell målbar skala ikke påkrevet. Sammen med oppdragsgivers representant gjennomgår vi tegningen og justerer for eventuelle feil i rombenevnelsene. Romnummerering er avgjørende for praktisk bruk av planen og en forutsetning når NS INSTA 800 skal benyttes. Dersom tegningene mangler romnummer og oppdragsgiver ikke selv ønsker å angi disse, vil ST-Consult nummerere tegningene slik at de korresponderer med areallisten i renholdsplanen.

2.2.3 Befaring av bygningsmassen

Befaring av bygget er svært viktig når renholdsplanen skal utformes. Målet er å beskrive alle forhold av betydning for gjennomføring av renholdet. Dette omfatter gulvbelegg, møbleringsgrad og innredningsdetaljer, overflatemateriale på vegger og dører, planløsning og andre arkitektoniske detaljer.



Vanlige overflater og løsninger beskrives kort, krevende detaljer og overflater, som f.eks. oljet parkett o.l. beskrives utførlig. Under befaringen blir viktige renholdsmessige detaljer fotografert. Enkelte av bildene inkluderes i renholdsplanen for å fremheve spesielle forhold og illustrerer bygget i sin alminnelighet.

2.3 Planleggingsfasen

2.3.1. Utarbeidelse av renholdsplan

Alle bygg er forskjellige både i utforming og bruk, så en god renholdsplan må derfor være spesifikt tilpasset bygget for å være aktuell og relevant. STC har over årene utviklet en egen og gjenkjennelig modell for utforming av renholdsplaner. Planen beskriver **daglig renhold, fast periodisk renhold og hovedrengjøring**.

Ved utforming av våre renholdsplaner har vi lagt vekt på å oppfylle **NS INSTA 810:2011 "Krav og anbefalinger for anskaffelse av renholdstjenester"**, noe som bidrar til at renholdsbedrifter lettere vil forstå innholdet. Planer fra STC skal alltid innholde en god og dekkende beskrivelse av de forhold som påvirker utførelsen av renholdet. Dette er avgjørende med tanke på valg av metoder og maskiner, og ikke minst for å kunne beregne hvor lang arbeidstid som vil medgå.

For alle planer blir det utarbeidet en nøyaktig beregning av byggets renholdstid, og for bygg som har drift i egen regi vil det bli beregnet stillingsbrøker med utgangspunkt i den drift virksomheten har. Her vil det selvsagt være variasjoner, noen virksomheter har drift 365 dager pr. år, f.eks. sykehjem, mens skoler har langt færre renholdsdager i løpet av året.

Til slutt vil vi tilføye at våre renholdsplaner alltid vil ta hensyn til de forskrifter som er relevante for renholdet i de ulike byggtypene, så som «**Forskrift om miljørettet helsevern i skoler og barnehager m.v.**» og «**Forskrift for badeanlegg, bassengbad og badstu m.v.**».

2.3.2. Maskiner og metoder

Ved utarbeidelse av renholdsplanen vil alle rom og gulvoverflater bli kartlagt. Dette danner utgangspunkt for våre anbefalinger av hvilke renholdsmaskiner som vil være mest egnet i det enkelte bygg. For enkelte bygg og romtyper vil det i planen stilles konkrete krav til hvilken maskintype og renholdsmetodikk som må benyttes for å tilfredsstille de fastsatte kvalitetskrav. Dette kan f.eks. gjelde renhold av sportsgulv i idrettshaller.

2.3.3. Kvalitetsbeskrivelser og NS INSTA 800

STC har en betydelig kompetanse og erfaring i bruken av NS INSTA 800. F.eks. ble det i 2015 utført 16 separate kontroller for oppdragsgivere i Oslo kommune. Ved å bruke erfarne og sertifiserte kontrollører kan S.T. Consult tilby en gjennomtenkt og korrekt bruk av standarden.

NS INSTA 800 har mange tilpasningsmuligheter både når det gjelder kvalitetsnivåer og tilleggskrav. Det er ikke naturlig at alle virksomheter og etater skal ha samme kvalitetskrav. Vi kan f.eks. nevne de åpenbare forskjellene som finnes mellom UDE sine skolebygg og EGE sitt søppelforbrenningsanlegg på Klemetsrud. I tillegg ønsker vi å ta hensyn til oppdragsgivers tidligere erfaringer, estetiske ønsker, og eventuelle arkitektoniske forhold ved selve bygget som krever tilpasninger i standarden.

Det er viktig å ha et bevisst forhold til dette spørsmålet. Hvis en rådgiver ikke utnytter de tilpasningsmuligheter som ligger i standarden, kan man risikere at standarden virker mot sin hensikt og gjør det vanskeligere for oppdragsgiver å klage på feil i renholdsleveransen.

STC har over lang tid kunnet tilby supplerende opplegg innenfor kvalitetskontroll. Våre kvalitetsbeskrivelser «**fullstendig rent, optisk rent, og støvfritt**» er i utstrakt bruk både i privat og offentlig sektor. Definisjonene og kontrollrutinene er forankret i NS EN 13549 *"Rengjøring - Grunnleggende krav og anbefalinger for kvalitetsmålesystemer"* og blir akseptert fullt ut av de sentrale aktørene i renholdsbransjen.

Kontrollkostnadene må ikke bli uforholdsmessig store i forhold til kontraktsverdien. For hver oppdragsgiver vi kommer i kontakt med vil vi diskutere hvilket opplegg for kontroll og oppfølging som er mest hensiktsmessig og økonomisk i deres tilfelle.

Fordelen for kommunen ligger i at den enkelte etat eller virksomhet kan ta et selvstendig og opplyst valg av kontrollsystem ut fra deres behov og økonomi.

Konklusjonene vedrørende kvalitetssikring av renholdet samles i renholdsplanens del 1, punkt om "Oppfølging og rapportering av kvalitet".

2.3.4 Beregning av renholdsbehovet

For skoler og barnehager er det et forskriftsmessig krav om at virksomhetene skal ha en renholdsplan basert på en faglig vurdering av renholdsbehovet.

STC har egne tidsstudiesatte normtider for renhold, utviklet og testet gjennom årtier i Norge. I tillegg har vi tilgang internasjonale normtider gjennom ISSA (The Worldwide Cleaning Industry Association) og til slutt bruker vi produsentenes tekniske data for de renholdsmaskiner vi anbefaler i renholdsplanene. Våre rådgivere er trent til å benytte disse normtidene på en faglig begrunnet måte.



Ofte følger STC renholdsplanene i driftsfasen. Dette gir oss anledning til å kvalitetssikre våre tidberegninger mot den praktiske virkeligheten, dermed blir våre normtider oppdatert og forbedret hvis unøyaktigheter blir avdekket. Denne praksisen innebærer at våre kunder får tidsberegninger som er ajourført i forhold til effektivitetsutviklingen innenfor renholdindustrien. STC ble grunnlagt på utarbeidelse av tidsstudier på renhold og vår kompetanse på denne delen av fagfeltet er kanskje vår sterkeste side. Resultatet blir at kommunen alltid vil få meget nøyaktige beregninger av renholdsbehovet både for daglig renhold, fast periodisk renhold og hovedrengjøring.

2.3.5 Dokumenter til gjennomsyn

Alle dokumentene i renholdsplanen oversendes oppdragsgiver for gjennomsyn. Eventuelle forhold som vi trenger avklaring på blir godt avmerket i planen, og kunden gjort oppmerksom på dette. Normalt vil kunden kunne se gjennom dokumentene i en til to uker før eventuelle spørsmål og tilbakemeldinger returneres til oss. Underveis er vi selvsagt tilgjengelige på telefon og e-post.

2.3.6 Behovsbestemt 2. gangs befaring

Som kommunens rådgiver er vi ansvarlige for at renholdsplanen er korrekt, utfyllende og at arealangivelsene er i samsvar med rengjøringsarealet. Dette innebærer at vi for store bygg, eller hvis andre forhold gjør det nødvendig, vil foreta en ekstra kontrollbefaring i bygget. Normalt vil denne befaringen fokusere på bygningsmessige forhold, avklaringer rundt gulvbelegg eller vurderinger av mulige maskiner eller renholdsmetoder.

2.3.7 Ferdigstillelse

På grunnlag av tilbakemeldinger fra oppdragsgiver, samt eventuelt ny informasjon fra kontrollbefaring, utføres nødvendige korreksjoner i renholdsplanens dokumenter. Planen er ved dette ferdigstilt og byggets beregnede normale renholdstid, samt beregnet minstetid

oversendes oppdragsgiver til orientering. I dette ligger også en beregning av byggets stillingsbehov dersom driften skal utføres i egen regi.

Dersom det er snakk om en minikonkurranse, utarbeides også et prisskjema for anskaffelsen. Videre klargjøres datafiler i PDF- og Excel-format for kunngjøring i kommunens anskaffelsesportal.

Oppdragsgiver får oversendt en perm som inneholder alle dokumentene i renholdsplanen, samt en elektronisk kopi i Word, PDF og Excel-format.

Filene overføres også til vårt elektroniske hovedarkiv der de vil være tilgjengelig for Oslo kommune i 10 år. De seneste års erfaringer, tyder på at dette er veldig nyttig for mange virksomheter.

2.4 Presentasjonsfasen

2.4.1 Presentasjonsmøte – utføres ved renhold i egen regi

Dersom oppdragsgiver ønsker det kan planen gjennomgås i et presentasjonsmøte. Her vil vi gjennomgå planens oppbygging og innhold, samt snakke nærmere om sentrale suksessfaktorer ved gjennomføringen av renholdet av bygget. Det er ønskelig at både renholdere og representanter fra ledelsen deltar.



2.4.2 Anbudsbefaring – utføres ved eksternt renhold

Ved gjennomføring av minikonkurranser, vil vi når det er aktuelt, avholde anbudsbefaring. I forkant av befaringen gjennomføres et formøte med oppdragsgivers kontaktperson, der det fokuseres på sentrale suksessfaktorer ved leveransen.

Befaringen for renholdsbedriftene innledes med en felles orientering der sentrale og spesielle forhold ved leveransen løftes fram. Dette etterfølges av en befaring, der man fokuserer på de bygningsmessige forhold som vil være kritisk å forstå for å kunne prise oppdraget korrekt.

Deltakerne på befaringen blir registrert, sammen med eventuelle spørsmål som måtte bli stilt. I etterkant utarbeides et anbudsreferat der befaringens hovedfunn beskrives, samt at eventuelle spørsmål besvares. Dokumentet oversendes oppdragsgiver elektronisk for

kunngjøring på kommunens anskaffelsesportal. På denne måte sikrer vi at all ny informasjon tilflyter alle potensielle tilbydere samtidig.

2.5 OPPFØLGING

2.5.1 Første renholdsinspeksjon

STC vil på vegne av oppdragsgiver delta og kvalitetssikre første renholdsinspeksjon. Inspeksjonen vil innledes med et møte der vi gjennomgår leverandørens organisering av oppdraget og kvalitetssikrer følgende forhold:

- 1) Reell bemanning i forhold til informasjon i avropskontrakt / tilbud
- 2) Kontroll av om avtalte kontroll- og rapporteringsrutiner er iverksatt
- 3) Kontroll av om eventuelle renholdsmaskiner som er påkrevet er på plass i bygget

Videre vil vi foreta en befarung i henhold til bedriftens avtalte kvalitetskontrollprosedyre.

Aktiviteten avsluttes med et notat der de viktigste funn og tiltak for retting beskrives.