

COMMISSIE ONDERWIJS EN WELZIJN

griffier van de raadscommissie
n.krouwel@griffie.groningen.nl
tel 050-367 7689

VERGADERSTUK

vergaderdatum: 1 november 2006

onderwerp: Tussentijdse evaluatie schoonmaakcontract en kwaliteitsrapportages schoonmaak

Tussentijdse evaluatie schoonmaakcontract en kwaliteitsrapportages schoonmaak

Inleiding

Uw raad heeft ons gevraagd u te informeren kwaliteitsrapportages en de tussentijdse evaluatie van de schoonmaakcontracten in het openbaar primair onderwijs. In deze notitie informeren wij u hierover.

Per 1 oktober 2005 heeft het openbaar primair onderwijs een nieuw contract voor de schoonmaak in de scholen. Na 1 jaar van uitvoering kan er tussentijds geëvalueerd worden. Samen met de Rijksuniversiteit, de schooldirecteuren en de schoonmaakbedrijven is een analyse gemaakt over de afgelopen periode.

Na een Europese aanbesteding is een contract aangegaan met twee schoonmaakbedrijven te weten: Realservices en Effektief. De contractduur is minimaal 3 jaar met een maximale uitloop naar 5 jaar. Tussentijds wordt de schoolschoonmaak steeds geëvalueerd om zo de afgesproken kwaliteit van de schoonmaak te borgen en zo nodig te optimaliseren.

Doelstelling

Het openbaar schoolbestuur streeft naar een veilige en schone werk- en leeromgeving voor leerlingen en docenten. De schoolschoonmaak is hierin belangrijk en maakt daarom ook deel uit van de notitie 'een duurzaam binnenklimaat in de klas'.

Met de Europese aanbesteding van de schoolschoonmaak in 2005 heeft het openbaar onderwijs een aantal doelstellingen nagestreefd die moeten bijdragen aan de schone werk- en leeromgeving:

1. Verbeteren van kwaliteit van schoonmaak vooral in de systematiek.
2. Verbeteren van controleprocessen schoonmaak, betere sturing en controle door gebruikers en schoonmaakbedrijven zelf.
3. Verbeteren administratieve processen: digitalisering van facturen, minimaliseren aantal facturen.
4. Waar mogelijk behalen van financieel voordeel in prijs in verband met een gemeentelijke inkooptaakstelling.

Deze doelstellingen passen binnen het inkoop beleid van de gemeente Groningen, de dienst OCSW en de werkmaatschappij openbaar onderwijs (WMOO).

Tussentijdse evaluatie

Deze evaluatie van het schoolschoonmaakcontract bestaat uit 2 onderdelen:

- beantwoording analyse vragen
- de resultaten van de kwaliteitscontroles op locatie door de RUG

Met de aanbesteding van schoolschoonmaak, zijn voor een twintigtal scholen met bijna het dubbele aantal schoolgebouwen afspraken gemaakt. In de schoonmaakprogramma's is de centrale afspraak wanneer een school schoon is. Een schone school is afhankelijk van veel mensen. De schoonmaak wordt ook uitgevoerd door veel mensen. Het maken van afspraken is daarmee complex, maar noodzakelijk. De tussentijdse evaluatie is vooral gericht op die gemaakte afspraken. Als iedereen zich aan de afspraken houdt dan moet de school ook schoon zijn.

Analyse vragen

Voor de tussentijdse evaluatie zijn daarom de volgende vragen beantwoord:

- Houdt iedereen zich aan de afspraken?
- Hoe houd je het vuil buiten de school?
- Hoe voorkom je vuil?

Op basis van o.a. de analyse van de RUG kunnen daarmee de volgende zaken worden geconstateerd:

Communicatiestructuur

- Met een eenduidig schoonmaakprogramma is het sturen op de gemaakte afspraken verbeterd.
- De communicatie tussen schooldirecties en schoonmaakbedrijven is verbeterd. Elke maand worden de afspraken op schoolniveau besproken. Problemen worden daarmee structureel besproken.
- Schoonmaakbedrijven die zich niet aan de afspraken houden worden direct hierop aangesproken (door school en schoolbestuur).
- 85% van de scholen is op de hoogte van de klachtenprocedure (structuur) en maakt hiervan gebruik. Slecht 15% heeft hierin nog een kennisachterstand.

Schoonmaakbedrijven

- De schoonmaakbedrijven maken nu nagenoeg schoon volgens het afgesproken schoonmaak programma. De kwaliteitscontroles van de RUG bevestigen dat beeld.

- Schoonmaakbedrijven rapporteren volgens afspraken naar de scholen en het schoolbestuur over de voortgang van de schoonmaakactiviteiten. Bij vooral de rapportages en communicatie over laagperiodieke werkzaamheden (bijv. glazenwassen) kan nog een verbeterslag worden gemaakt.

Scholen

- De betrokkenheid van scholen bij schoonmaak is groot en de gemaakte afspraken worden nauwkeurig gevolgd.
- In een nette en opgeruimde school kan een schoonmaker zijn taken goed uitvoeren. Niet alle scholen zijn dusdanig opgeruimd dat de schoonmakers toekomen aan het schoonmaken zelf. Dit vraagt in sommige gevallen om een gedragsverandering.
- Het conserveren (periodieke onderhoud) van linoleumvloeren vraagt sinds kort extra aandacht van de hoofdleverancier (Forbo-Krommenie).

Vuil buiten

- Het vuil buiten de school houden is de beste oplossing voor een schone school.
- De inloopmatten van een school houden veel vuil buiten het schoolgebouw. Dit was bij veel toegangsdeuren van de scholen niet optimaal. Samen met de DSW worden nu 90 ingangen voorzien van goede inloopmatten die goed schoon te houden zijn.
- Een schoon schoolplein is een belangrijke bijdrage aan een schone school. Extra aandacht hiervoor in het dagelijkse gebruik (vegen) en het nemen van technische maatregelen (afdekken zandbak) kunnen dit verder optimaliseren.
- Stank in toiletten is zeer bepalend voor de beleving van de schoonmaak. De hygiëne van toiletten blijft daarbij ook een belangrijk onderdeel. In 2007 worden hiervoor technische maatregelen en gedragsafspraken gemaakt.

Kwaliteitscontroles RUG

In het afgelopen jaar is een breed kwaliteitssysteem opgezet om de controle op de schoonmaak een zo objectief mogelijk karakter te geven. Minimaal 1 keer per jaar komt de Rijksuniversiteit controleren of de afgesproken werkzaamheden uit het schoonmaakprogramma ook goed uitgevoerd zijn. Deze objectieve controlemethode is vanaf april 2006 uitgevoerd en inmiddels is +/- 40% van de gebouwen (stand begin augustus) gecontroleerd.

Alle kwaliteitscontroles die zijn uitgevoerd, hebben een positieve beoordeling gekregen. Daar waar knelpunten via de klachten naar voren zijn gekomen is de RUG gevraagd per direct de controles uit te voeren. In 80% van de controles constateerde de RUG direct een voldoende voor de schoonmaakkwaliteit. Bij het overige deel was een twee controle noodzakelijk.

Conclusies:

De volgende conclusies kunnen geformuleerd worden:

1. Met de aanbesteding van de schoolschoonmaak is gedefinieerd wanneer een school schoon is. Hier zijn afspraken over gemaakt, wat en wanneer en over de manier waarop wordt gecontroleerd. Het openbaar onderwijs kan met deze nieuwe methodiek duidelijker sturen op school- en bestuursniveau.
2. De nieuwe structuur waarbinnen afspraken worden gemaakt over de schoolschoonmaak wordt door schooldirecteuren als een duidelijke verbetering ervaren. De kwaliteitscontroles van de RUG zijn hiervoor een objectief instrument.
3. Verbeterpunt is de kennis van en het hanteren van de klachtenprocedures. In het eerste half jaar van 2007 wordt aanvullende voorlichting gegeven.

4. Er worden extra preventieve maatregelen getroffen om het vuil buiten de schoolgebouwen te houden en de hygiëne te verbeteren. In 2006 worden de inloopzones van de basisscholen verbeterd zodat minder zand de gebouwen in komt. In 2007 worden de toiletten aangepakt.
5. Schoonmaken of schoonhouden is niet alleen een zaak van het schoonmaakbedrijf maar van alle betrokken partijen. Schoonmaak is een kwestie van samenwerken, betrokkenheid en gezamenlijk verantwoordelijkheidsgevoel. Scholen zullen hierin ook hun eigen rol sterker moeten oppakken.
6. Nu de gemaakte afspraken goed worden nageleefd zijn de scholen in totaliteit schoner dan voor de Europese aanbesteding. Aangezien de schoonmaak mensenwerk is, zullen fouten worden gemaakt en zijn klachten daarom niet te vermijden.
7. De verwachting is dat er een aanpassing van het huidige contract nodig is voor de conservering (periodiek onderhoud) van de linoleumvloeren. In principe gebeurt dit budgettair neutraal.

Hoe nu verder:

Deze bovenstaande conclusies zullen verder worden besproken met de schooldirecties. Mocht dit leiden tot een eventuele uitbreiding van het schoonmaakprogramma dan zullen de financiële consequenties hiervan worden ingepast in het financiële meerjarenperspectief van het totale basisonderwijs.