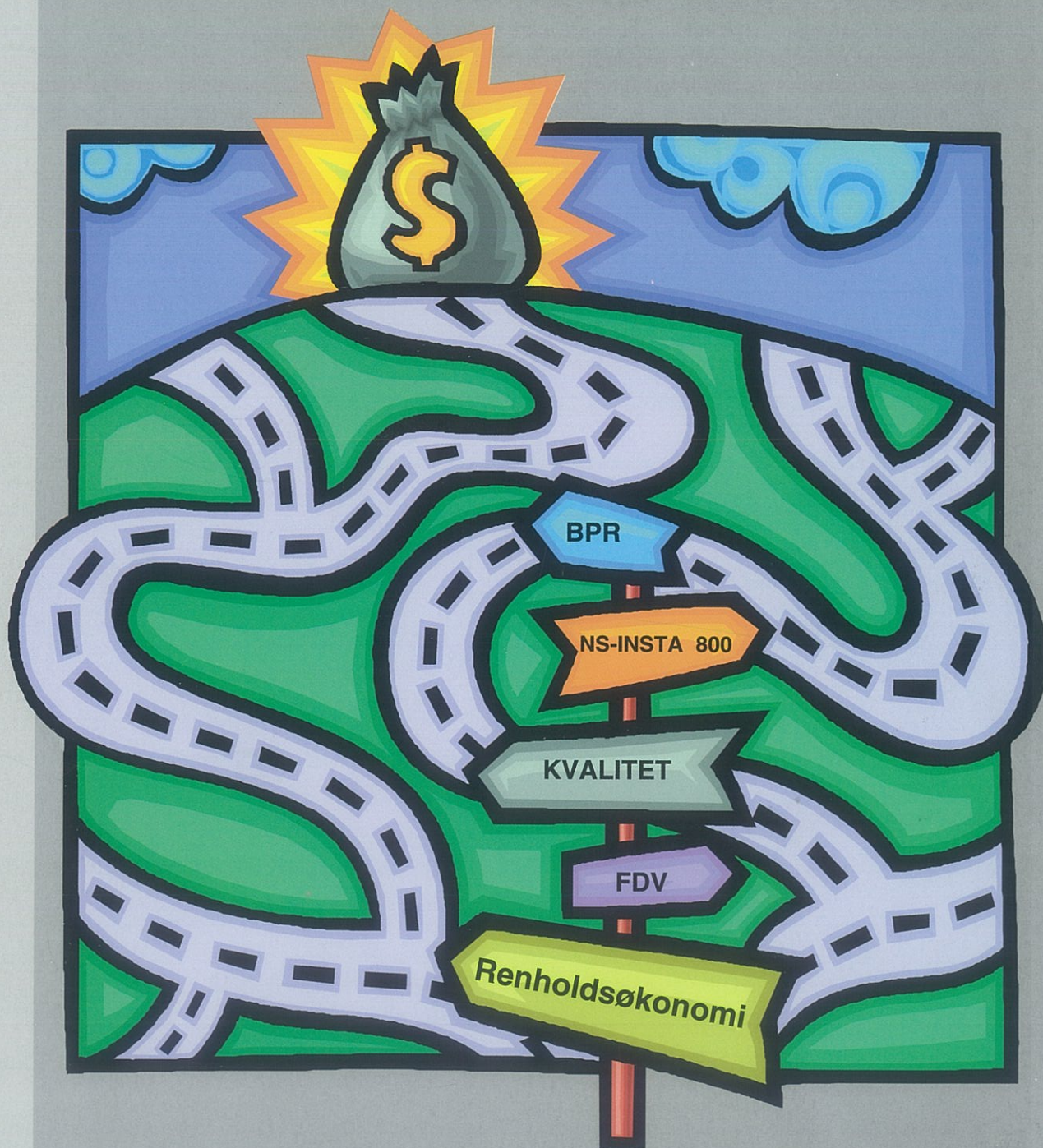


TEMA: Beste Praksis Renhold (BPR)



Forslag til
nasjonale kvalitetsmål for renhold i
kommunale bygg ved hjelp
av NS-INSTA 800

KOMMUNALTEKNIKK



FORUM FOR OFFENTLIGE BYGG OG EIENDOMMER
FOBE

FORORD

Renhold utgjør en betydelig andel av de totale FDV kostnadene (forvaltning, drift og vedlikehold) ved et bygg, ofte 20 - 40 %. Av dette kan lønn til renholder utgjøre opp mot 90 %. Å beregne riktige renholdsressurser er avgjørende for å kunne oppnå optimal drift. Stadig strammere økonomiske rammer innen kommunal forvaltning har ført til økt fokus på driftskostnader, konkurranseutsetting samt krav om å kunne dokumentere konkurransedyktig renholdsdrift i egen regi.

Nøkkeltall for renhold kan sammenlignes kommunene i mellom ved å bruke samme basis innhold for renhold pr byggtipe. Dette innebærer å sette like kvalitetsmål for det utførte renholdet. Dette heftet gir et forslag til slike kvalitetsmål, samt forslag til basis innhold i renholdstjenestene for kommunale bygg. Forslagene er basert på erfaring fra en rekke kommuner. Den enkelte kommune må ut fra sin egen økonomi i tillegg bestemme hvilke tilleggstjenester (serviceoppgaver) de kan gi/ tilby utover definert basisnivå.

Ved at kommunene kan sammenligne kostnader for de ulike byggtypene kan nøkkeltall for henholdsvis skole/ barnehage/ sykehjem/ administrasjonsbygg danne grunnlag for å vurdere ens egen konkurransedyktighet. Slik sammenligning forutsetter at nøkkeltallene er beregnet ut fra de samme renholdsfrekvenser, kvalitetsnivå etc. På den måten får politikerne et bedre beslutningsgrunnlag for å øke eller redusere økonomiske rammer for renholdsbudsjettet i kommunene, og dette vil da være basert på et faglig grunnlag.

Forum for Offentlige Bygg og Eiendommer (FOBE) ønsker å bidra til en positiv utvikling blant annet ved innføring av *Beste Praksis Renhold (BPR)* i kommunene. I den forbindelse tilbys et temahefte som hjelp for å utvikle et mest mulig optimalt renhold ved hjelp av målestandarden NS-INSTA 800. Det forutsettes forkunnskaper i denne standarden. Figurer i heftet er hentet fra denne standarden og basert på denne. Prosjektgruppen har utarbeidet hjelpeskjemaer og forslag til vurderingsfrekvenser pr rom for å innføre kvalitetsstyrt renhold. Dette kan også benyttes som en del av et konkurransegrunnlag dersom renholdet konkurranseutsettes i kommunen.

Målet med BPR må være å oppnå en konkurransedyktig renholdsdrift innenfor riktig/optimal kostnadsramme pr bygg. Med BPR menes her blant annet:

- 1) Moderne renhold og tørrere metoder, samt mer maskinelt vedlikehold
- 2) Bedre organisering, innføring i teamarbeid og evt. jobbrotasjon
- 3) Kvalitetsstyrt renhold, her ved bruk av målestandarden NS-INSTA 800

Kompetansehevende arbeid i renholdsavdelingene fører gjerne til en bevisstgjøring av ressursbruk, ofte også til redusert sykefravær og høyere trivsel. Omstillingsprosesser krever fokus på inkluderende ledelse ved at medarbeiderne involveres og informeres løpende for å sikre forankring ut i alle ledd. For å oppnå god brukertilfredshet må også informasjon til brukerne prioriteres. Det kan i den forbindelse utformes brukeravtaler og renholdsplaner som viser ansvarsfordeling for brukerinvolvering. Dette avklarer for alle hva de kan forvente seg av renholdstjenesten.

Prosjektgruppen har bestått av:

Nora Skotaam (driftsleder Gjøvik kommune), Harald Andersen (avdelingsleder Re kommune), Bente Johansen (driftsleder Sande kommune), Tormod Jarsve (fylkesleder i Fagforbundet Akershus, samt representant i Standard Norges NS-INSTA800 komité) og leder Evy Opheim (renholdssjef Ringsaker kommune).

Norsk Kommunalteknisk Forening - NKF har hatt ansvaret for trykking og distribusjon av temaheftet i serien NKFs Temahefter. Ytterligere eksemplarer kan bestilles fra NKF, tlf 22 04 81 40.

Oslo, juni 2006
Evy Opheim
Prosjektleder

INNHALDSFORTEGNELSE

0. FORORD	side
1. FORMÅL OG BAKGRUNN	4
1.1 Formål	4
1.2 Driftskostnaden renhold	4
1.3 Utarbeidelse av temaheftet	4
1.4 Hvordan bruke temaheftet	4
2. OM BESTE PRAKSIS RENHOLD (BPR)	5
2.1 Hva er BPR?	5
2.2 BPR – en omstillingsprosess	5
3. FORSLAG TIL HVORDAN INNFØRE NS-INSTA 800	7
3.1 Generelt om NS-INSTA 800	7
3.2 Objektgrupper i et rom	7
3.3 Forskjellige nivåer for renholdskvalitet	8
3.4 Lette og vanskelige tilgjengelige steder (LT/VT)	9
3.5 Urenhetsgrupper og urenhets typer	9
3.6 Samlinger av urenheter	9
3.7 Romstørrelser for målinger, og type måling	9
3.8 Kvalitetskontroll og statistikk	10
3.9 Overgang til kvalitetsstyrt renhold	11
4. TOLKNING AV FORSKRIFT OM MILJØRETTET HELSEVERN I SKOLER OG BARNEHAGER MV	13
4.1 Renholdsplaner jf forskrift om miljørettet helsevern i skoler og barnehager m.v.	13
5. OM RENHOLD OG RENHOLDSPLANEN	14
5.1 Innledning	14
5.2 Kort om renhold	14
5.3 Planlegging av renhold	15
5.4 Kvalitetssikring av renholdsplanen	15
6. FORSLAG TIL NASJONALE KVALITETSMÅL I KOMMUNALE BYGG	16
6.1 Innledning	16
6.2 Forslag til gruppering av romtyper og kvalitetsprofiler	16
6.3 Forslag til 4 typer bygg som grunnlag for å utarbeide renholdsplan	16
6.4 Forslag til kvalitetsmål på romnivå	17
6.5 Vurderingsfrekvenser/ forslag til anbefalte renholdsfrekvenser	19
6.6 Fremgangsmåte ved kvalitetsregistrering/ egenkontroll med hjelpeskjemaer	24
6.7 Brukermedvirkning og samarbeid	28
6.8 Forslag til tilleggstjenester/serviceoppgaver som normalt ikke inngår i leveransen	28
7. OM KONKURRANSEUTSETTING AV RENHOLD	29
7.1. Generelt om konkurranse	29
7.2. Innhold i et konkurransegrunnlag	29
8. RENHOLDSVENNLIGE BYGG	31
8.1 Renholdstekniske kravspesifikasjoner i byggeprosjekter	31
9. KILDEHENVISNINGER	31
9.1 Kildehenvisninger og informasjonssider på internett	31

1. FORMÅL OG BAKGRUNN

1.1 Formål

Dette temaheftet er utarbeidet av Norsk Kommunalteknisk Forening/ FOBE (Forum for Offentlige Bygg og Eiendommer). Det er ment som et forslag og et hjelpemiddel for å definere kvalitetsmål for renholdstjenestene i kommunale bygg med den hensikt å utvikle en mest mulig optimal renholdstjeneste.

Bakgrunnen er at mange kommuner har fått et økt fokus på sine renholdskostnader, innføring av bestiller/utfører-modell, og økt konkurranseutsetting. Av den grunn har spørsmål om hva som bør/skal vektlegges i en slik situasjon vært aktuelle å få belyst.

Dette heftet er basert på bruk av den norske standarden for måling av rengjøringskvalitet *NS-INSTA 800* og forutsetter forkunnskaper i denne og dennes tilhørende veiledning.

Heftet er ment å gi praktiske forslag innefor følgende områder:

- Forslag til kvalitetsmål for rengjøring pr byggtipe på romnivå
- Forslag til basisnivå for innhold i renholdstjenestene og renholdsplanene, samt eventuelle tilleggs/serviceoppgaver
- Forslag til hvordan innføre Beste Praksis Renhold eller endringer innenfor renholdsdrift/ - ledelse

Forslagene er basert på erfaring og kunnskap fra kommunalt renhold.

Målgruppen for dette heftet er først og fremst ledere med ansvar for konkurranseutsetting, bestillerrollen og ledere i kommunale renholdsvirksomheter/ -enheter. Mange kommuner har økt sin fagkompetanse renholdskostnader. Temaer som benchmarking og konkurranseutsetting er mer aktuelle enn før. Dette har ført til økt bevissthet om hvilke faktorer som påvirker renholdskostnadene. Når kostnadstall brukes som måleparameter, så har disse tallene ingen verdi i analysen dersom vi ikke vet *hva* som sammenlignes eller om det sammenlignes mot like verdier. Dette betyr at enighet om innhold i rengjøringstjenestene og hvilke kostnader som skal medregnes bør avtales mellom kommunene slik at de kan sammenligne seg med hverandre. Ved konkurranse med eksterne leverandører er dette avgjørende for resultatet. Forslag til et slikt basisnivå med definerte kvalitetsmål gis i dette heftet. Ekstraoppgaver og tilleggstjenester utover dette bør defineres og kostnadsberegnes separat fra dette basisnivået som er sammenligningsgrunnlaget.

1.2 Driftskostnaden renhold

Å beregne kostnadene for renholdet er en naturlig del av renholdsplanen. Lokal befaring i form av vurderinger av de oppmålte arealer, samt bruk av skjønn og erfaring er fortsatt nødvendig for å gjøre en god beregning av rengjøringstid, og beregning av de totale kostnadene. Beregning av renholdskostnadene bør gjøres i egne kalkulasjonsprogram for renhold (databaserte FDV-systemer).

1.3 Utarbeidelse av temaheftet

Heftet er basert på de samlede erfaringene innen prosjektgruppen, samt fra andre nettverksgrupper i FOBE innen renhold. Dette er først og fremst enkeltpersoner som representerer sine kommuner. Prosjektgruppen har gjennomført arbeidsmøter, og innhold er blitt testet ut imot praktiske erfaringer i enkelte kommuner. Det har vært behov for å begrense innholdet i dette heftet. Det forutsettes grunnkunnskaper innen faget renhold og innen standarden *NS-INSTA 800*.

1.4 Hvordan bruke temaheftet

Heftet er bygget opp som en kort innføring i sentrale temaer innen renhold, og begrep som bla BPR og *NS-INSTA 800* forklares kort. Det gis praktiske forslag fra prosjektgruppen om innhold i renholdsprogrammet for kommunale bygg, uten at dette på noen måte må tolkes som en vedtatt eller omforent norm.

2.1 Hva er beste praksis renhold (BPR) ?

I renholdsbransjen er det i den senere tid blitt utviklet et begrep som kalles *Beste Praksis Renhold* (BPR). BPR betyr i praksis å oppnå optimal ressursbruk pr bygg, blant annet ved hjelp av:

- 1) moderne renholdsmetoder (blant annet tørrere metoder og mer maskinelt vedlikehold),
- 2) bedre organisering og innføring i teamarbeid, evt jobbrotasjon
- 3) innføring av kvalitetsstyrt renhold (her med NS-INSTA 800).

Noen velger også å inkludere mål for en høy miljøprofil i sine BPR- målsettinger, for eksempel ved å sette mål for bruk av miljøvennlige produkter, redusert kjemikaliebruk, redusert plastforbruk etc.

2.2 BPR – en omstillingsprosess

Å innføre BPR er en omstillingsprosess. Ofte er BPR et tiltak foranlediget av et uttalt effektiviseringskrav og av den grunn kan det medføre stillingskutt etc. Dette kan medføre uro i organisasjonen. Det anbefales derfor at ledelsen tilegner seg kunnskap innen endringsledelse for å lykkes best mulig. Det er svært viktig å jobbe aktivt med informasjonsaktiviteter både før og underveis i en slik omstilling. Dette er en prosess hvor de tillitsvalgte bør involveres så tidlig som mulig for å bidra til en allmenn erkjennelse om nødvendigheten av omstillingen. Nødvendighet må forklares både ut fra økonomiske hensyn, men også ut fra et arbeidsmiljø-perspektiv. Det er god økonomi å jobbe med faglig kompetanseheving og teamarbeid. Spesielt kan en se virkninger av dette i form av dokumentert økt medarbeidertilfredshet og redusert sykefravær.

Organisatorisk er det en stor fordel å ha samlet renholderne utskilt i en egen enhet/ avdeling i kommunen, for på den måten å bedre kunne utøve god helhetlig renholdsledelse, samt kunne stimulere og utvikle fagmiljøet. Dette gir også bedre muligheter for å kunne organisere arbeid i team og ha jobbrotasjon, eller omplassere personell med belastningsskader til andre oppgaver.

For kommunen vil politisk vedtatte kutt/effektiviseringskrav lettere kunne innfris når leder- og arbeidsgiveransvaret ligger samlet hos én enhetsleder med det totale budsjett og personalansvar for renhold. Modellen forutsetter at renholdspersonellet ikke ansettes på ett bestemt bygg, men i avdelingen for renhold.

Det kan være hensiktsmessig å gjøre ting i en viss rekkefølge. Denne oppstillingen må imidlertid den enkelte kommune selv ta stilling til og tilpasse, gjerne i samarbeid med de tillitsvalgte:

Kartleggingsfase

- Beskrive nå-situasjonen: renholdsarealer, antall stillinger, gjennomsnittlig årskostnad pr rengjort kvm, evt. også kjemikalieforbruk (miljøprofil), sykefravær, evt effektiviseringskrav etc. Kartlegge mulige effekter og begrunne HVORFOR omstille. En planlagt endringsprosess bør være forankret i toppledelsen (rådmann).
- Involvere tillitsvalgte i prosessen med planene for å innføre BPR
- Gjennom hele prosessen (før og underveis): Informasjonsaktiviteter overfor medarbeidere og brukere om hva – hvorfor – når – hvordan.
- Medarbeidertilfredshet og brukertilfredshet bør måles før prosess starter.

Anskaffelsesfase

- Anskaffe kalkulasjonsverktøy for beregning av renholdsressurser, anskaffe egnet renholdsutstyr og maskiner, eventuell kursbistand (intern/ eksternt) etc.

Informasjons- og Opplæringsfase 1 for innføring av BPR

- Medarbeiderne gis grunnkurs i BPR: tørrere metoder, teamarbeid, holdninger og motivasjon, samt kort innføring i NS-INSTA 800. Lederne kan i tillegg gis innføring i endringsledelse/ ledelse av omstillingsprosesser.
- Informasjon gis løpende om status, tidsplan mm. Informer gjerne om erfaringer fra andre kommuner eller lignende eksempler. Slik erfaringsformidling, for eksempel i allmannamøter om hvordan det er blitt gjennomført andre steder og hvordan de har lyktes kan være svært inspirerende og effektivt.
- Noen velger å gjennomføre et pilotprosjekt på noen få bygg, hvor dette evalueres og evt korrigeres før en starter opp prosessen for samtlige bygg og renholdere (dvs trinnvis innføring / delprosjekter).
- Renholdskalkulasjoner pr bygg bør utarbeides basert på anbefalte normer for kvalitetsnivå pr byggtipe og med nøkkeltall for arbeidsytelse pr kvm pr time. Dette for å fastsette nødvendig behov for renholdsressurs pr bygg. Benytt egnede databaserte hjelpemidler til slike kalkyler, og som er basert på arbeidsomfanget og

kvalitetskrav.

- Brukeravtaler eller renholdsavtale med ansvarsfordeling og brukermedvirkning kommuniseres brukerne (kunden).

Informasjons- og Opplæringsfase 2 for innføring av BPR

- Repetisjonskurs/ opplæring og trene på å registrere rengjøringskvalitet. Dette for å trene renholdspersonellet i å opprettholde ny arbeidsmetodikk i forhold til egen tidsbruk og det å levere riktig kvalitetsnivå. Arranger også evt fagdager for å få eierskap til dette. De nye renholdsplanene basert på det ovenstående innføres løpende/ samtidig.
- Ikke glem informasjon med brukerne/ kunden.

Effektivisering og evaluering av resultater

- Effektiviseringsgevinst oppnås ved å flytte eventuell overkapasitet ved ett bygg over til et annet bygg som har behov for økning. Alternativt kan eventuell overkapasitet frigjøres som en ren netto innparing ved naturlig avgang. Slike frigjorte midler kan også budsjettreguleres til å anskaffe nødvendig renholdsmaskiner/ utstyr. Moderne utstyr og riktig maskinpark er en forutsetning for å jobbe etter BPR prinsipper.
- Årlig måling av medarbeider- og brukertilfredshet, sykefravær og evt kjemikalieforbruk etc. Nøkkeltall for kostnad pr rengjort m² pr år (før og etter).
- Ledelsen bør underveis informere om hva som oppnås av gode resultater. Dette motiverer og bidrar til felles eierskap og forståelse av "riktig" rengjøringskvalitet samt betydningen av økonomisk konkurransedyktig renholdsdrift. Evalueringen kan inneholde resultater/ nøkkeltall som sammenholdes mot det man fant i kartleggingsfasen innledningsvis.



PROSJEKTGRUPPEN FOBE , fra venstre; Evy Opheim, Harald Andersen, Nora Skotaam, Tormod Jarsve, Bente Johansen.

3.1 Generelt om NS-INSTA 800

Å innføre kvalitetsstyrt renhold ved hjelp av NS-INSTA 800 krever forkunnskaper hos både renholder, renholdsledere og delvis hos kunde/ bruker. Vårt hefte er basert på tolkning av standarden NS-INSTA 800 med dens tilhørende veiledningshefte, og det forutsetter at leseren har grunnleggende kunnskaper innen moderne renhold.

NS-INSTA 800 er den eneste norske standard for vurdering av oppnådd rengjøringskvalitet i alle typer lokaler. Standarden er utviklet i et samarbeid mellom en rekke renholdsbedrifter, arbeidsgiverforeninger, fagforeninger og brukergrupper i Norge, Sverige og Danmark. Den beskriver blant annet målesystem til kontroll av oppnådd rengjøringskvalitet. Kontroll foretas umiddelbart etter utført renhold og før lokalene tas i bruk. Standarden tar ikke hensyn til frekvens, men kun målbart resultat etter utført arbeid. Standarden kan benyttes i alle typer områder/bygg og omfatter ikke evaluering av eventuelle ekstratjenester som f.eks. påfylling av toalettetervisita og plantestell.

NS-INSTA 800 har definert 5 forskjellige kvalitetsnivåer hvor nivå 1 er lavest og 5 er høyeste nivå - den beste kvaliteten, og hvert kvalitetsnivå er definert med et antall tillatte samlinger av urenheter som måtte tillates finnes igjen etter utført renhold. For hvert lokale kan kunden definere hvilke kvalitetsnivå det ønskes på 4 forskjellige objektgrupper: Inventar, vegger, gulv og tak/himlinger. Kravene uttrykker hvor mye urenheter som kan godtas på 'lett tilgjengelige' og 'vanskelige steder' og allikevel oppnå et evalueringsresultat som sier at det er levert en tilfredsstillende kvalitet.

Det er resultatet *etter* utført renhold som gjelder, og oppdragsgivere trenger ikke lenger å definere rengjøringsmetoder og fokusere på timeforbruk. Antall timer på oppdraget og den økonomiske beregningen er gjerne en bedriftsintern kalkyle som leverandør vil ønske å skjerme av konkurranse hensyn. Oppdragsgiver kan i stedet definere hvilken kvalitet eller hvilken tilstand man ønsker at lokalet skal ha etter rengjøringen. Det gjør det mulig å se sammenhengen mellom pris og kvalitetsnivå. Slik blir det lettere å innhente og sammenligne tilbud fra forskjellige leverandører. Det blir enklere å planlegge og beskrive renholdet, og sikrer at renholdet blir riktig i forhold til forventningene. Standarden kan bidra til trygghet i arbeidssituasjon og felles forståelse av rengjøringskvalitet blant kollegaer, ledelse og brukere. Gevinst kan være færre stressituasjoner, lavere sykefravær og bedre arbeidsmiljø.

3.2 Objektgrupper i et rom

NS-INSTA 800 beskriver at et rom inneholder 4 objektgrupper som vurderes etter utført renhold. Disse gruppene er:

Figur 1 Objektgrupper

OBJEKT GRUPPE	OVERSIKT OVER EKSEMPLER PÅ HVA SOM INNGÅR I OBJEKTGRUPPENE
Inventar	Bord, stoler, papirkurver, lamper herunder nedhengte taklamper, sanitærutstyr, hvitevarer, lamellgardiner, persienner, radiatorer, tavler og krittrenner, flyttbare skillevegger, reoler, skap, bilder, løse speil og vindusposter.
Vegger	Veggflater, rør, dører (inkludert sparkeflater), innvendig glass (innvendige glassvegger, innredningsglass), vinduskarmer, vindusrammer, elkontakter, stikkontakter, brytere, lister på vegg (også fotlister og lister mot himling), ventilasjonsrister, vegglamper, radiatorkabinetter
Gulv	Gulvflater, gulvrister, konvektorgraver, terskler og trapper, både loddrette og vannrette flater
Himlinger	Himlingsplater, lyskasser og rammer til takvinduer, bjelker, utvendige flater til ventilasjonskanaler, rør under himling, taksperrer, himlingsrister, luker og lamper i/på himling

3.3 Forskjellige nivåer for renholdskvalitet

Standarden har til nå oppgitt 5 kvalitetsnivåer, hvor nivå 5 er best, og tilsvarer meget høy kvalitet på renholdsresultatet. På dette nivået vil urenheter finnes i meget liten grad. Kvalitetsnivå 1 er laveste nivå. Urenheter vil finnes i stor grad, og renholdskvaliteten vil oppleves som dårlig. *Figur 2* beskriver hvordan renholdskvalitet vil kunne oppleves på disse 5 nivåer.

Det har vært foreslått ett 6. kvalitetsnivå; nivå 0, i den nye reviderte standard som antas utgis sommer 2006. Prosjektgruppen har valgt å ikke ta dette med i vårt forslag. Dette siden arealer med nivå 0 ikke skal rengjøres og behøver ikke stå oppført i renholdsplanene til renholder.

Kvalitetsnivået man legger opp til må ha en tilfredsstillende hygienisk standard i overensstemmelse med gjeldende hygieneinstrukser der disse finnes. (jfr. svømmehaller, vaskeri, sentralkjøkken, spesialrom alders- og sykehjem og lignende).

Figur 2 Forslag til visuell beskrivelse av kvalitet 1-5 med NS-INSTA 800

NIVÅ	GENERELL VISUELL VURDERING/ OPPLEVELSE AV RENHOLDSKVALITETEN	Beskrivelse av den observerte renholdskvalitet på de 4 objektgrupper:
5	Dette kvalitetsnivå gir den høyeste visuelle opplevelse av rengjøringskvalitet. Dette nivået brukes kun der det stilles svært høye renholdskrav på grunn av rommets funksjon, eller for eksempel i lokaler som har representative funksjoner. Urenheter vil kun forekomme i et meget begrenset omfang.	Renholdsobjekt inventar : skal være uten synlig og følbart støv, flekker og søl Avfallsbeholdere : skal være tomme og rene Dispensere og papirbeholdere : skal være fylt opp og virke Vegger : skal være uten støv, flekker og søl. Gulv : skal være godt vedlikeholdt , uten flekker og søl Himling : skal være uten støv, flekker og søl
4	Dette kvalitetsnivået gir en høy visuell opplevelse av rengjøringskvalitet og velges der det legges stor vekt på at lokalet skal være presentabelt for besøkende/ gjester etc. Urenheter kan forekomme i et meget begrenset omfang.	Renholdsobjekt inventar : skal være uten synlig smuss, flekker og søl, Avfallsbeholdere : skal være tomme og rene Dispensere og papirbeholdere : skal være fylt opp og virke Vegger : skal være uten synlig tilsmussning, flekker og søl. Gulv : skal være jevnt vedlikeholdt , uten synlige gangstier, smuss, flekker og søl Himling : skal være uten synlig smuss, flekker og søl
3	På dette kvalitetsnivået ser lokalet normalt pent og rent ut, dvs det vil oppleves som en middels god renholds kvalitet. Urenheter vil forekomme med noe større omfang.	Renholdsobjekt inventar : skal være uten synlig smuss, flekker og søl; Avfallsbeholdere : skal være tomme og rene Dispensere og papirbeholdere : skal være fylt opp og virke Vegger : skal være uten iøyefallende tilsmussning, flekker og søl. Gulv : skal være vedlikeholdt , uten iøyefallende gangstier, tilsmussing, flekker og søl Himling : skal være uten iøyefallende smuss, flekker og søl
2	På dette kvalitetsnivået vil rengjøringskvaliteten være under middels. Det tillates urenheter og flatesmuss. Dette nivået velges ut fra rommets funksjon og et lavere krav til renhet.	Renholdsobjekt inventar : skal være uten skjæmmende tilsmussing, flekker og søl Avfallsbeholdere : skal være tomme og rene Dispensere og papirbeholdere : skal være fylt opp og virke Vegger : skal være uten skjæmmende tilsmussning, flekker og søl. Gulv : skal være uten skjæmmende gangstier, tilsmussing, flekker og søl Himling : skal være uten skjæmmende tilsmussing, flekker og søl
1	På dette laveste kvalitetsnivået velges typisk i lokaler hvor det ikke stilles store krav til rengjøring.	Vegger : skal være uten miljøbelastende forurensninger/smuss Gulv : skal være uten miljøbelastende forurensninger/smuss Himling : skal være uten miljøbelastende forurensninger/smuss

Vedrørende vegghøyde, jf NS-INSTA 800:

Her finnes ingen begrensning for takhøyden, men det kan anbefales at en benytter skjønn for hvert enkelt bygg. En oppadgående grense kan settes ved naturlig nåhøyde ved bruk av godkjente hjelpemidler.

3.4 Lett tilgjengelig og vanskelig tilgjengelige steder

Lett tilgjengelige steder (forkortet til LT) er det som defineres som umiddelbart frie flater.

Vanskelig tilgjengelige steder (forkortet til VT) er for eksempel;

- Horisontale flater på reoler, bord, skrivebord m.m hvor sammenhengende frie flater er mindre enn 20 cm x 30 cm (ca A4- størrelse eller tilsvarende areal)
- høye skap, himlinger. Steder som har uhensiktsmessig plassering av inventar eller høy møbleringsgrad
- vannrette og loddrette flater over 1,8 meter
- arbeidet må utføres i mer 1 meters avstand fra kroppen
- Steder hvor arbeidet uansett metode ikke kan utføres uten å bøye mer enn 90 grader i kneledd og hofteldd
- ledningsnett/klyser, rørinstallasjoner, lyskilder osv.

Årsak til inndeling i lett og vanskelig tilgjengelig steder er at det er tillatt med flere urenheter på vanskelig tilgjengelige steder enn på lett tilgjengelige steder. Dette gjelder innen alle kvalitetsnivåene.

3.5 Urenhetsgrupper og urenhets typer

Det deles inn i to urenhetsgrupper:

Gruppe 1: Avfall/løst smuss

Avfall er smuss som kan plukkes opp med hendene, f.eks. papir, blader, steiner og lignende. Løst smuss er mindre partikler som ikke kan virvles opp, for eksempel sand, insekter, hår og lignende.

Støv: kan danne et lag på overflaten, og kan virvles opp.

Flekker: Fastsittende tørre eller våte urenheter på et avgrenset område. For eksempel kaffe og brusflekker, vanndråper, skrittmerker, tyggegummi, render og skjolder. Må ikke være forårsaket av skader eller manglende bygningsmessig vedlikehold.

Gruppe 2: Flatesmuss

Fastsittende, tørre eller våte urenheter på et ikke avgrenset område. F.eks kalk, rustbelegg, fettfilm, nikotin, friksjonsmerker i stort omfang, ujevn overflatebehandling.

Flatesmuss må ikke være forårsaket av skader eller manglende bygningsmessig vedlikehold.

3.6 Samling av urenheter

For å måle renholdskvaliteten skal det observeres samlinger av urenheter. En (1) samling er det som kan observeres innen et område på 0,25 m². Populært sagt har man sammenlignet dette arealet med størrelsen av en pizza-eske, en brettet avis osv.

Dette skal måles på et eller flere objektgrupper i et lokale.

Måling på lange smale flater (lister, kabelgater, rør o.l) som er en naturlig enhet, skal det måles på lengde x bredde slik at en samling ikke overstiger 0,25 m².

3.7 Romstørrelser for måling, og type måling

Det er lokalets størrelse, fastsatt kvalitetsnivå og lett tilgjengelig/vanskelig tilgjengelig flater som bestemmer tillatt antall urenheter. NS-INSTA 800 beskriver fire forskjellige lokalstørrelser:

- opp til 15 m²
- fra og med 16 m² til og med 35 m²
- fra og med 36 m² til og med 60 m²
- fra og med 61 m² til og med 100 m²

Hvis lokalet er større enn 100 m², skal dette rommet deles i 2 eller flere deler, slik at størrelsen kommer innenfor et målbart område som beskrevet ovenfor.

Standarden beskriver at det skal foretas registrering av oppnådd renholdskvalitet minst 4 ganger årlig.

Det kan brukes to typer av målinger:

Visuelle målinger:

- a) Registreringen foretas med alminnelig befarings i lokalene som målingen omfatter.
- b) Det skal foretas registrering av minst 2 like lokaler i hver kvalitetsprofil.
- c) Registreringen føres opp på et romskjema for hver objektgruppe, og telles opp får så å sammenlignes med valgte kvalitetsprofil.
- d) Er antall tillatte urenheter likt eller mindre enn valgt kvalitetsprofil er lokalet godkjent. Overstiger antall urenheter valgt kvalitetsprofil blir renholdet underkjent. Lokaler som gjentatte ganger blir underkjent, skal bli gjenstand for skjerpet kontroll.

Visuell registrering for måling av renholdskvalitet er enkel å utføre, i tråd med intensjonen i NS-INSTA 800.

Instrumentell/ objektiv måling:

NS-INSTA 800 gir mulighet til instrumentelle og objektive målinger av renholdskvalitet med teknisk utstyr innenfor følgende områder: støvavsetninger, hygiene, friksjon, glans, statisk elektrisitet, overflatemotstand på gulv.

Dette er ment som et supplement til den visuelle registreringen, og skal kun brukes etter avtale, eller ved spesielle tilfeller og problemstillinger.

Prosjektgruppens kommentarer og anbefaling:

Vi anbefaler i første omgang å innføre NS-INSTA 800 med kun visuell måling som evalueringsverktøy. Instrumentelle målinger med teknisk utstyr krever anskaffelser av til dels kostbare tekniske måleinstrumenter og disse kan lett fremmedgjøre og komplisere på et tidlig stadium. Det kan være en hensiktsmessig målsetting for renholdsvirksomheten å videreutvikle sin kvalitetssikring med supplerende målemetoder. Heftet har ikke tatt for seg kvalitetsmål for slike målinger, f.eks for glans, friksjon, støvdekkeprosenter med mer.

3.8 Kvalitetskontroll og statistikk

Antall rom som skal kontrolleres er fastsatt for *normal inspeksjon*, *skjerpet inspeksjon* og *reduert inspeksjon*.

Figur 3 Kvalitetskontroll og statistikk er eneste tabell for bestemmelse av dette kontrollomfanget. (Figur 3 er basert på tilgjengelig informasjon om revidert standard pr vinter 2006, og med forbehold om eventuelle feil eller endringer etter dette.)

Figuren er en statistisk tabell som oppgir antall lokaler som skal være gjenstand for kvalitetsregistrering av renholdet. Normalt tas det en *stikkprøvekontroll* av de antall rom som tabellen oppgir. Antallet relaterer seg til det totale antall rom innenfor hver kvalitetsprofil som skal ha kvalitetskontroll.

Etter målinger av disse rommene er foretatt, må oppnådd resultat sammenholdes mot verdier for antall tillatte samlinger urenheter. Dette finner man i *Figur 4 Antall urenheter som tillates*.

Her kan en sjekke registreringen av ett rom, lese det av i oversikten over antall tillatte samlinger av avfall og løst smuss og flekker for hver objektgruppe ved forskjellige lokaler / rom eller inspeksjonsenhetsstørrelser som tillates. Tallene i tabellen er det maksimale antall tillatte samlinger av urenheter for de enkelte nivåene.

Resultatet blir at renholder/ eller hele renholdsområdet/ hele bygget godkjennes eller underkjennes i henhold til tabell.

Når endres kontrollrutinene fra normal inspeksjon til skjerpet/ redusert inspeksjon ?

Normal inspeksjon er utgangspunktet, men kontrollregimet kan endres når:

- Lokaler som gjentatte ganger blir underkjent (2 av 5 kontroller blir *ikke godkjent*), skal bli gjenstand for *skjerpet inspeksjon*. Når 5 av 5 kontroller igjen oppnår *godkjent* gjeninnføres normal inspeksjonsprosedyre.
- Lokaler som gjentatte ganger blir *godkjent* (10 eller flere kontroller blir godkjente) kan det innføres *reduert inspeksjon*. Når en (1) kontroll etter dette får *ikke godkjent* gjeninnføres normal inspeksjon.

3.9 Overgang til kvalitetsstyrt renhold

For å gå over til et kvalitetsstyrt renhold basert på bruk av NS-INSTA 800 bør kommunen/virksomheten planlegge følgende:

- Fremskaffe arealliste og romoversikt for alle bygg, gjerne m/ tegninger
- Velge veiledende vurderingsfrekvenser/vurderingsfrekvens på ulike romtyper
- Velge kvalitetsnivå på ulike objektgrupper
- Velge kvalitetsprofiler for ulike romgrupper
- Beregne riktig ressursbehov (stillingstørrelse/ arbeidstimer) i databasert verktøy for renholdskalkulasjon
- Utarbeide nødvendig og riktig dokumentasjon/ arbeidslister/ renholdsplaner inkl. sjekklister som hjelp for renholdsutøver (og for kunden/ brukeren)
- Opplæringsaktiviteter jf mestringsbehov, se nedenfor
- Planlegge rutiner for egenkontroll og kvalitetsmålinger av utført rengjøring
- Oppfølgingsaktiviteter

Renholders opplærings-/mestringsbehov er i utgangspunktet som følger:

- Kjenne grunnprinsippene i kvalitetsstyrt renhold, her med NS-INSTA 800
- Kunne vurdere behov for egen arbeidsinnsats ut fra anbefalt vurderingsfrekvens og kvalitetsprofiler (vurdere behov for rengjøring av ulike renholdsobjekter)
- Kunne velge den mest effektive rengjøringsmetode ut fra tilstandsvurdering av rommet, smusstype etc innenfor det avtalte kvalitetsnivå og innenfor de arbeidstimer som er stipulert for arealet
- Kunne dokumentere utført arbeid iht relevante sjekklister.



Spente renholdere på BPR-kurs.

Figur 3 Kvalitetskontroll og statistikk

N (total mengde rom av 1 type)	NORMAL INSPEKSJON		SKJERPET INSPEKSJON		REDUSERT INSPEKSJON	
	n (antall stikkprøver)	Godkjenningstall (antall rom som må oppnå "godkjent" nivå)	N (antall stikkprøver)	Godkjenningstall (antall rom som må oppnå "godkjent" nivå)	n (antall stikkprøver)	Godkjenningstall (antall rom som må oppnå "godkjent" nivå)
2-25	3	0	5	0	2	0
26-90	13	1	20	1	5	0
91-150	20	2	20	1	8	1
151-180	32	3	32	2	13	1
181-280	50	5	50	3	20	2
281-500	50	5	50	3	20	2
501-1200	80	7	80	5	32	3
1201-3200	125	10	125	8	50	5
3201-10000	200	14	200	12	80	7

Figur 4 Antall urenheter som tillates.

Figuren viser det totale antall tillatte samlinger av avfall og løst smuss og flekker for hver objektgruppe ved forskjellige lokaler / rom eller inspeksjonsenhetstørrelser. Tallene i tabellen er det maksimale antall tillatte samlinger av urenheter for de enkelte nivåene.

Nivå	Lokaler / rom (IE) mindre enn eller lik 15 m2	Lokaler / rom (IE) >15m2 men mindre enn eller lik 35 m2	Lokaler / rom (IE) > 35m2 men mindre enn eller lik 60 m2	Lokaler / rom (IE) > 60m2 men mindre enn eller lik 100 m2	Lokaler / rom (IE) Fra 0-100 m2 eller lik 60 m2
0	> Nivå 1	> Nivå 1	> Nivå 1	> Nivå 1	> Nivå 1
1	LT : 10 VT : ubegrenset	LT : 12 VT : ubegrenset	LT : 18 VT : ubegrenset	LT : 24 VT : ubegrenset	LT : 75 % VT : 75 %
2	LT : 7 VT : 8	LT : 8 VT : 10	LT : 13 VT : 15	LT : 18 VT : 20	LT : 50% VT : 50%
3	LT : 5 VT : 6	LT : 6 VT : 8	LT : 9 VT : 12	LT : 12 VT : 18	LT : 25 % VT : 25 %
4	LT : 2 VT : 3	LT : 3 VT : 5	LT : 5 VT : 6	LT : 7 VT : 8	LT : 10 % VT : 10 %
5	LT : 1 VT : 1	LT : 1 VT : 2	LT : 2 VT : 4	LT : 4 VT : 6	LT : 0 % VT : 0 %

Forklaring: LT = lett tilgjengelige steder

VT = vanskelig tilgjengelige steder

IE = Inspeksjonsenhet

4.1 Renhold jf forskrift om miljørettet helsevern i skoler og barnehager m.v.

Forskrift om miljørettet helsevern i barnehager og skoler m.v. trådte i kraft 1. januar 1996.

I § 13 i forskriften, som omfatter *Rengjøring og vedlikehold*, står det blant annet følgende:

De deler av virksomhetens innendørs arealer som er i daglig bruk, skal ha forsvarlig renhold etter hygienisk tilfredsstillende metoder. Hovedrengjøring skal gjennomføres årlig i innendørs arealer. Uteområdet og tekniske anlegg skal vedlikeholdes og rengjøres etter behov.

Hovedrengjøring inneholder periodiske arbeidsoppgaver med varierende vurderingsfrekvenser. Det har skjedd en utvikling av hvordan rengjøring og vedlikehold utføres nå i forhold til tidligere. Begrepet hovedrengjøring har derfor endret betydning, bl.a. om når, hvor ofte, og hvordan periodiske arbeidsoppgaver skal utføres. Både med og uten bruk av NS-INSTA 800 er det i dag fokus på å holde en jevnere kvalitet både på rengjøring og vedlikehold gjennom hele året i forhold til tidligere. Periodiske arbeidsoppgaver blir innarbeidet i årsplaner og arbeidsprogrammer. Det er derfor av stor betydning for alle med ansvar for renholdsledelse å forstå forskriftens intensjoner i forhold til denne utvikling.

På spørsmål til Statens helsetilsyn vedrørende uklarheter om tolkningen av forskriftens § 13 med veileder, spesielt punktet som angår krav om årlig hovedrengjøring, svarte Statens helsetilsyn i brev datert 10.10.2001 følgende til RENØK-gruppen i Fylkeskommunalt eiendomsforum:

"Det er viktig å slå fast at det ikke må være tvil om at hovedrengjøring innebærer rengjøring av alle flater. Helsetilsynet er enig i at det ikke ligger implisitt i kravet at hovedrengjøring må foregå som en "årlig rundvask". Hvordan hovedrengjøring foretas er åpent for fagfolks skjønn. Det påhviler imidlertid den ansvarlige for etterlevelse av forskriften å dokumentere og begrunne at de løsninger som velges er helsemessig tilfredsstillende.

Mens kravet om årlig hovedrengjøring er et absolutt krav i forskriftsteksten, har "kravet" om vask av gardiner ikke samme status. Dette er en anbefalt faglig norm fra Helsetilsynet. I forordet til veilederen til forskriften, er det redegjort for den rettslige statusen til slike normer. Innholdet i Helsetilsynets faglige veiledere er i utgangspunktet ikke rettslig bindende for mottakerne. Dette betyr ikke at de anbefalinger og råd som gis i faglige veiledere er uten enhver rettslig betydning. Statens helsetilsyn beskriver i sine faglige veiledere en praksis eller framgangsmåte som gjenspeiler faglig forsvarlighet. Helsetilsynet gir på denne måten signaler om hvor lista for forsvarlighet etter lovgivningen ligger.

Den som velger løsninger som i vesentlig grad avviker fra veilederens anbefalinger, må være forberedt på å kunne dokumentere sine valg. Dette vil også være aktuelt i forbindelse med andre støvsaneringsmetoder enn vask av gardiner."

Ut fra dette svaret fremgår det at man innfrir forskriftens intensjoner ved å ha godt utarbeidede renholdsplaner, dvs med årets regelmessige og periodiske arbeidsoppgaver med tilhørende kvalitetsbeskrivelse, samt internkontroll og oppfølging av disse.

I praksis betyr det at kravet om hovedrengjøring 1 gang pr år kan fravikes. Dette fordi kvalitetsstyrt renhold som måler forekomster av flatesmuss vil føre til at hovedrengjøring utføres både oftere og sjeldnere enn 1 gang årlig, basert på det faktiske behov. Renholder vil gjennom kvalitetsmålene som er satt for rommet levere en jevnere rengjøringskvalitet enn før - året i gjennom - og vil sette inn den nødvendige ressurs der det trengs, når det trengs.

Virksomhetsleder eller renholdsleder (avhengig av organisasjonsmodell) i den enkelte kommune må opprette dialog med sin tilsynsmyndighet, som oftest kommunelegen, for godkjenning av renholdsplaner og arbeidsprogrammer. Slik dokumentasjon og oppfølging av renholdskvalitet bør videre være en del av den lokale HMS-dokumentasjon og internkontroll i avdelingene.

5 OM RENHOLD OG RENHOLDSPLANEN

5.1 Innledning

For å sikre et godt innemiljø for brukere og personale i en kommune, skal det utarbeides en plan for renhold og støvsanering. Hensikten med denne planen er å etablere et forsvarlig renhold på alle bygg i kommunen, med nødvendige tilpasninger der dette er ønskelig. Planen vil utgjøre en del av kommunens internkontroll (IK) system. Eiendomsforvalteren/ eieren av byggene har ansvar for utearealene i kommunen, og dette inngår normalt ikke i renholdsplanen. Vi tenker i denne sammenheng på utførelsen av utvendige smussforebyggende tiltak, slik at man hindrer i størst mulig grad at unødig skitt trekkes inn i lokalene. Det finnes en rekke anbefalinger i markedet om renholdsvennlige løsninger i byggeprosjekter, se også omtalt i eget kapittel *Renholdsvennlige bygg*.

5.2 Kort om renhold

Basert på NS-INSTA 800 kan vi dele renhold i 2 hovedgrupper. Vi velger å tolke det slik:

1) Regelmessig renhold (tidligere kalt 'daglig renhold')

Regelmessig renhold betyr at overflatene rengjøres med en forholdsvis hyppig frekvens, ikke nødvendigvis hver dag. Regelmessige renhold legges opp med en bestemt vurderingsfrekvens for de ulike rom, gjerne også med hvilke dager pr uke. I forhold til avtalt rengjøringskvalitet og vurderingsfrekvens foretar renholderen den nødvendige arbeidsinnsats. Ved kvalitetsstyrt renhold vurderes rengjøringsmetoder og frekvenser for renhold i forhold til belastningen, årstiden, osv. Renholder har ansvar for å påse at avtalt kvalitet leveres. Kvaliteten vurderes ved visuell egenkontroll etter at renholdet er utført, og det sikrer at det oppnås en jevnere renholdskvalitet gjennom året. Behovet for tradisjonell hovedrengjøring reduseres da det blir utført renhold på vanskelig tilgjengelige steder og i høyden også periodisk gjennom hele året (se nedenfor). Dette betyr at mye av "hovedrent oppgaver" ligger innbakt i stillingsressursen innunder det daglige regelmessige renholdet.

Regelmessig renhold omfatter normalt det som utføres innenfor 1 måned:

- rengjøring av alle lett tilgjengelige flater, fra gulv og opp til himling.
- flekkfjerning på lett tilgjengelige flater
- lettere vedlikehold av gulv og inventar, f.eks. maskinpolering av gulv og påføring av møbelpolish

2) Periodisk renhold

Med periodisk renhold menes grundig rengjøring av alle flater som ikke omfattes av det regelmessige renholdet, herunder også renhold av kanalåpninger, kjøkkenventilatorer, varmekilder m. v. Alle bygg må ha en renholdsplan også for slike periodisk renholdsoppgaver.

Eksempler på periodiske arbeider kan være:

- oppskuring og polishbehandling / voksing av harde gulv
- rens av tekstile møbler og tepper, gardiner.
- rengjøring av hylleflater som til daglig ikke er tilgjengelig pga bøker og lignende.

I tillegg kan det oppstå behov for periodisk tradisjonell hovedrengjøring utover det som beskrives i renholdsplanen, f.eks ved flytting, i rom med spesielle behov som kjøkken, sanitære rom, osv.

Tradisjonell hovedrengjøring omfatter alle vanskelig tilgjengelige flater, takflater/ himlinger, vegger, rørinstallasjoner, strømskinner, lysarmatur, varmekilder, og evt inventar.

For å styre slike oppgaver utarbeides planer og evt avtaler med brukeren som viser når de forskjellige oppgavene skal utføres i de ulike deler av bygget, og hvem som skal bære kostnaden spesielt ved uforutsette behov.

Andre periodiske oppgaver som bør avtales er :

Vindusvask:

Vindusvask foretas gjerne fra 1- 4 ganger pr. år. Mange kommuner har lagt seg på et nivå på vindussuss 2 ganger pr år (vår og høst). Dette må imidlertid den enkelte kommune/ virksomhet selv ta stilling til ut fra behov og økonomi, tilpasset pr. bygg.

Gardinvask:

Rens eller vask av gardiner og hvem som skal dekke kostnaden for denne tjenesten må avtales. Noen velger å definere det som en tilleggstjeneste som prissettes utenom. Gardiner som ikke taes ned for rens/ vask som en følge av dette støvrensens ved å bli støvsuget eller på annen måte få fjernet løst støv (jf forskrift om miljørettet helsevern, se for øvrig egen omtale)

5.3 Planlegging av renhold

Hvilke rengjøringsmetoder og vurderingsfrekvenser som er nødvendige vil avhenge av lokalenes *renholdsvennlighet og tilsmussingsgrad*.

Renholdsvennligheten avhenger av:

- tilstanden på inventar, vegger og gulv
- farge, mønster og type gulvbelegg
- tilgjengelighet for rengjøringsmaskiner og utstyr
- grad av orden i lokalene

Tilsmussingsgraden er et resultat av:

- brukernes vaner og holdninger
- produksjonen/aktivitetene i lokalet
- omliggende ytre miljø
- utforming av bygget og tekniske anlegg

Renholdsplaner bør vise:

- lokalene inndelt i renholdsområder
- hvilke overflater som skal rengjøres
- vurderingsfrekvenser for renholdet (veiledende renholdshyppighet)
- hvilken kvalitet det skal være etter utført rengjøring

Disse forholdene kan legges inn i databaserte kalkulasjonsverktøy. Det anbefales å benytte programvare som er utviklet for å ta hensyn til kvalitetsnivå i slike beregninger, samt at det er utskriftsmuligheter for renholdsplaner og for periodiske oppgaver med mer.

5.4 Kvalitetssikring av renholdsplanen

Som et ledd i virksomhetens helse, miljø og sikkerhet (HMS) arbeid og dens internkontroll, utarbeides renholdsplan som ovenfor. Det bør fremgå av renholdsplanen hvem som utfører oppgaven, renholder eller andre personalgrupper (brukerinvolvering). Aktiv brukermedvirkning bidrar til økt forståelse for godt miljø og inneklima.

Ved vurdering av vurderingsfrekvens og kvalitet, er det viktig med en felles forståelse mellom utfører av renholdet og bestiller av renholdet. For et riktig og effektivt renhold er det nødvendig med kunnskap om renholdet bl.a. i forhold til bruken av arealene, og nødvendig tilrettelegging for at renhold kan utføres. Renhold og avfallshåndtering ved offentlige toaletter, bad, stellerom og lignende, krever ofte en individuell vurdering i forhold til bl.a. smittefare.

Felles norm/ standard for renhold

Dette heftet gir et forslag som den enkelte kommune kan bruke som utgangspunkt hos seg selv. Alle arealene i byggene er foreslått med en renholdskvalitet, og det er utarbeidet en renholdsplan som foreslår renholdshyppighet for det enkelte bygg.

Det er viktig i forbindelse med nøkkeltallsamarbeid og ved økonomiske analyser, konkurranser etc at det sammenlignes på likt grunnlag, og dette kan være en hjelp i så måte. FOBE kan bidra med kontakt til renholdsgrupper som arbeider med FDV tall og nøkkeltall. Se informasjon på NKF/ FOBEs medlemside/ webside (ref. kap. 9 kildehenvisning).

Avvikshåndtering

Dersom renholdet avviker fra det arbeidsomfang eller kvalitet som er avtalt kan det komme klager fra bruker. Den som klager bør opplyse hva det klages på, sted og tidspunkt. Klagene bør gå til nærmeste leder, helst skriftlig. Renholdsavdelingen bør gjøre kjent for sine brukere/ brukerkontakt hvordan avviket skal håndteres og følges opp med tiltak.

Kvalitetskontroll

Målestandarden NS-INSTA 800 beskriver i detalj hvor ofte og hvordan rengjøring kontrolleres.

6 FORSLAG TIL NASJONALE KVALITETSMÅL I KOMMUNALE BYGG

6.1 Innledning

Dette heftet gir forslag til hvordan bruke NS- INSTA 800 i kommunale bygg. Det gis forslag om

- inndeling i 4 kvalitetsprofiler og forslag om hvilke romtyper som inngår i disse
- forslag til kvalitetsnivåer på romnivå, dvs for hver av de 4 romgruppene/ kvalitetsprofilene
- vurderingsfrekvenser på romnivå (hvor ofte rommet skal rengjøres/hvilken vurderingsfrekvens som kan legges til grunn)

6.2 Forslag til gruppering av romtyper/ kvalitetsprofiler

Med romtyper og kvalitetsprofiler menes at vi grupperer og kategoriserer alle rom i romkategorier/grupper. Hver av disse gruppene får en kvalitetsprofil, dvs forskjellige kvalitetsmål på hver av objektgruppene. Vi har begrenset bruken av romprofiler til 4, disse inneholder rom som anses å ha et noenlunde likt kvalitetsbehov/ renhetsbehov.

Nedenstående inndeling er ikke utfyllende og må anses som et forslag. Det er enkelt for den enkelte kommune å selv tilpasse og flytte rom over i den profilgruppe de ønsker. Merk for eksempel at kontorer er plassert i gruppe C, og for enkelte besøkskontorer med høy belastning kan det være behov for å ha en høyere kvalitet etter utført rengjøring enn dette, eller man kan alternativt øke hyppigheten av rengjøring (øke vurderingsfrekvensen).

Figur 5 Forslag til kvalitetsprofiler(4) med eksempler på romtyper.

PROFIL A	
"Sanitærom"	Toaletter, dusjanlegg, sanitæranlegg / garderober, vaskerom / stellerom, spesialrom alders- og sykehjem (Jfr. smitte, skyllerom etc.)
PROFIL B	
"Oppholdsrom"	Klasserom / undervisningsrom, datarom, personalrom, kantine / spiserom, møterom, lekerom, beboerom (sykehjem/ omsorgsboliger), skolekjøkken, anretning, leke- og oppholdsrom i barnehager, soverom i barnehager, legekantor fysioterapi, helsestasjon
PROFIL C	
"Fellesrom"	Korridorer / ganger, trapper, fellesareal, vindfang, hems, renholdsrom /-sentral, heis, kjeller, garderobe, kontorer, gymnastikksal, bibliotek, kopirom, grupperom
PROFIL D	
"Spesialrom"	Sløydsal, arkiv, lager, avfallsrom, andre spesialrom (hobby, maling, motor, keramikk med mer)

6.3 Forslag til 4 typer bygg som grunnlag for å utarbeide renholdsplaner

En kommune har naturlig nok mange byggtyper og romtyper. Forslagene i dette heftet er ikke utfyllende. Ett bygg består mange forskjellige typer rom, og dette temaheftet foreslår et utvalg av disse basert på det som er mest vanlig i kommunene.

Prosjektgruppen foreslår å avgrense kommunebyggene til kun 4 typer bygg:

- 1) Skole og lignende
- 2) Barnehager og lignende
- 3) Administrasjonsbygg og lignende
- 4) Sykehjem/ bo- og aktivitetssentre og lignende

Det anbefales å utarbeide en generell renholdsplan med vurderingsfrekvenser for hver av disse byggtypene, og justere for lokale tilpasninger pr bygg. Den enkelte kommune må selv vurdere og evt foreta lokale tilpasninger om det er behov for det. Eksempelvis kan et bibliotek lett tilpasses innfor byggtypen "administrasjonsbygg" og med andre lokale tilpasninger som høy eller lav brukerbelastning på arealene.



FOBE seminar for renholdsledere

6.4 Forslag til kvalitetsmål på romnivå

Med bakgrunn i det ovenstående har prosjektgruppen satt opp en tabell med forslag til kvalitetsmål. Det er en klar fordel for renholder og bruker at det ikke blir for mange kvalitetsprofiler å forholde seg til. Figur 6 viser forslag om slike kvalitetsmål/ kvalitetsprofiler på romnivå.

6.5 Vurderingsfrekvenser/ forslag til anbefalte vurderingsfrekvenser

Det har tradisjonelt i renholdsplaner vært benyttet begreper som rengjøringsfrekvenser, og dette har da vært et såkalt programmert renhold. Med tiden har renholdsbransjen innført enda noen begreper; behovstilpasset renhold og tilsynsrenhold. Med dette forutsettes det at utøveren av renholdsoppgavene selv vurderer fra gang til gang omfanget av sin egen innsats i forhold til renholdsplanene.

På mange måter tilsvarer dette det som her omtales som vurderingsfrekvenser for å beskrive hyppigheten av ønsket/ bestilt utførelse av renhold.

Kvalitetsstyrt renhold favner mange av de tidligere begrepene, i litt ny orddrakt, men forskjellen er at det nå er målbart ved hjelp av en standard.

- Vurderingsfrekvens er en anbefalt hyppighet på det antall ganger i uken/måneden lokalet skal gjøres rent.
- Vurderingsfrekvens må fastsettes for alle lokaler som omfattes av renholdsavtalen.
- Vurderingsfrekvensen angir hvor ofte kvalitetskravene skal være oppfylt. Kort sagt betyr dette antall ganger pr. uke/ måned renholderen skal inn i lokalene og vurdere hva som skal gjøres (renholdsinnsett) for å oppnå ønsket kvalitet.

I praksis betyr innføringen av kvalitetsstyrt renhold at begreper som tilsyn, grundig renhold, og andre begreper som er knyttet til frekvensstyrt renhold bortfaller.

Man angir kun antall renholdsdager, og på disse dagene er det opp til renholderen å vurdere om det er nødvendig med grundig rengjøring, lett rengjøring, eller bare tilsyn (for eksempel tømning av avfall) for å oppnå avtalt kvalitetsprofil.

Vurderingsfrekvensen har stor betydning for det gjennomsnittlige kvalitetsnivået lokalene vil holde. Dette fordi kvalitetsprofilen forteller kun om kvalitetsnivå på overflatene umiddelbart etter renhold.

Ut fra dette har prosjektgruppen foreslått følgende veiledende vurderingsfrekvenser for renholdet for de 4 hovedgruppene av byggtyper:

- Forslag til vurderingsfrekvens – Skoler og lignende (*Jf Figur 7*)
- Forslag til vurderingsfrekvens – Barnehager og lignende (*Jf Figur 8*)
- Forslag til vurderingsfrekvens - Administrasjonsbygg og lignende (*Jf Figur 9*)
- Forslag til vurderingsfrekvens - Sykehjem/ bo- og aktivitetssentre og lignende (*Jf Figur 10*)



Renholdsleder

Figur 7 Forslag til vurderingsfrekvens – Skoler ol

FORSLAG TIL VURDERINGSFREKVENNS

SKOLER og lignende

ROM	VURDERINGSFREKVENSER
Toaletter	Høy brukerbelastning - Hver dag
Toaletter	Lav brukerbelastning - Annen hver dag
Dusjer	Høy brukerbelastning - Hver dag
Dusjer	Lav brukerbelastning - Annen hver dag
Klasserom	Høy brukerbelastning - Hver dag
Klasserom	Lav brukerbelastning - Annen hver dag
Skolekjøkken	Hver dag
Kantine	Hver dag
Spesialrom	Annen hver dag
Bibliotek	Tredje hver dag
Garderobes	Høy brukerbelastning - Hver dag
Garderobes	Lav brukerbelastning - Annen hver dag
Personalrom	Annen hver dag
Te kjøkken	Annen hver dag
Møterom	1 dag pr. uke
Gymsal	Høy brukerbelastning - Hver dag
Gymsal	Lav brukerbelastning - Annen hver dag
Renholdsrom	1 dag pr. uke
Korridor	Høy brukerbelastning - Hver dag
Korridor	Lav brukerbelastning - Annen hver dag
Grupperom	Annen hver dag
Trapper	Høy brukerbelastning - Annen hver dag
Trapper	Lav brukerbelastning - 1 dag pr. uke
Kontorer	1 dag pr. uke
Arbeidsrom	1 dag pr uke
Vindfang	Hver dag
Renholdsrom	1 dag pr uke
Hobby/Kjer.m	Annen hver dag
Sløyder	Annen hver dag
Lager	1 dag pr mnd.

Forklaring til enkelte vurderingsfrekvenser:

- Hver dag = Rommet vurderes daglig (5 dager pr uke) for avtalt kvalitet
- Annenhver dag = Rommet vurderes for avtalt kvalitet mandag, onsdag og fredag uke 1, tirsdag og torsdag uke 2.
- Tredje hver dag = Rommet vurderes for avtalt kvalitet mandag og torsdag uke 1, tirsdag og fredag i uke 2, onsdag uke 3

Figur 8 Forslag til vurderingsfrekvens – Barnehager ol

FORSLAG TIL VURDERINGSFREKVENNS

BARNEHAGER og lignende

ROM	VURDERINGSFREKVENSER
Toaletter	Hver dag
Stellerom	Hver dag
Dusj	Hver dag
Kjøkken	Hver dag
Fellesrom	Høy brukerbelastning - Hver dag
Fellesrom	Lav brukerbelastning - Annen hver dag
Lekerom	Høy brukerbelastning - Hver dag
Lekerom	Lav brukerbelastning - Annen hver dag
Soverom	Tredje hver dag
Korridorer	Høy brukerbelastning - Hver dag
Korridorer	Lav brukerbelastning - Annen hver dag
Garderobes	Hver dag
VF	Hver dag
Trapper	1 dag pr. uke
Kontorer	1 dag pr. uke
Arbeidsrom	1 dag pr uke
Møterom	1 dag pr uke
Gard. pers.	Tredje hver dag
Renholdsrom	1 dag pr uke
Lager/Arkiv	1 gang pr mnd.

Forklaring til enkelte vurderingsfrekvenser:

Hver dag = Rommet vurderes daglig (5 dager pr uke) for avtalt kvalitet

Annehver dag = Rommet vurderes for avtalt kvalitet mandag, onsdag og fredag uke 1, tirsdag og torsdag uke 2.

Tredje hver dag = Rommet vurderes for avtalt kvalitet mandag og torsdag uke 1, tirsdag og fredag i uke 2, onsdag uke 3

Figur 9 Forslag til vurderingsfrekvens - Administrasjonsbygg ol

FORSLAG TIL VURDERINGSFREKVENNS

ADMINISTRASJONS BYGG og lignende

ROM	VURDERINGSFREKVENSER
Toaletter	Høy brukerbelastning Hver dag
Toaletter	Lav brukerbelastning - Annen hver dag
Dusjer	Høy brukerbelastning - Hver dag
Dusjer	Lav brukerbelastning - Annen hver dag
Anretning / Kantine	Hver dag
Kantine	Annen hver dag
Spiserom	Tredje hver dag
Te kjøkken	Tredje hver dag
Servicetorg	Tredje hver dag
Resepsjoner	Tredje hver dag
Ekspedisjoner	Tredje hver dag
Møterom	Tredje hver dag
Garderøber	Høy brukerbelastning - Annen hver dag
Garderøber	Lav brukerbelastning - 1 dag pr. uke
VF	Hver dag
Renholdsrom	1 dag pr. Uke
Korridorer	Høy brukerbelastning - Tredje hver dag
Korridorer	Lav brukerbelastning - 1 dag pr. uke
Trapper	Høy brukerbelastning - Tredje hver dag
Trapper	Lav brukerbelastning - 1 dag pr. uke
Kontorer	1 dag pr. Uke
Arbeidsrom	1 dag pr uke
Lager/Arkiv	1 dag pr. Mnd

Forklaring til enkelte vurderingsfrekvenser:

- Hver dag = Rommet vurderes daglig (5 dager pr uke) for avtalt kvalitet
- Annehver dag = Rommet vurderes for avtalt kvalitet mandag, onsdag og fredag uke 1, tirsdag og torsdag uke 2.
- Tredje hver dag = Rommet vurderes for avtalt kvalitet mandag og torsdag uke 1, tirsdag og fredag i uke 2, onsdag uke 3

Figur 10 Forslag til vurderingsfrekvens - Sykehjem/ bo- og aktivitetssentre ol

FORSLAG TIL VURDERINGSFREKVENNS
SYKEHJEM/ BO OG AKTIVITETSSENTRE og lignende

ROM	VURDERINGSFREKVENSER
Felles toaletter	Hver dag
Felles bad	Hver dag
Skyllerom	Hver dag
Avdelingskjøkken	Hver dag
Fellesrom avdeling	Tredje hver dag
Øvrige fellesrom	1 dag pr. Uke
Beboerrom m/bad	Tredje hver dag
Møterom	1 dag pr. Uke
Legekontor	Høy brukerbelastning Hver dag
Legekontor	Lav brukerbelastning Annen hver dag
Fysioterapi	Tredje hver dag
Personalrom	Annen hver dag
Medisinrom	1 dag pr uke
Kontorer	1 dag pr. Uke
Vaktrom	1 dag pr. Uke
Garderobe personal	Tredje hver dag
Vindfang (VF)	Hver dag
Trapper	Tredje hver dag
Heis	Høy brukerbelastning Hver dag
Heis	Lav brukerbelastning Tredje hver dag
Ganger/Korridorer	Tredje hver dag
Kapell	Renhold ved behov
Lager	1 dag pr mnd.

Forklaring til enkelte vurderingsfrekvenser:

Hver dag = Rommet vurderes daglig (5 dager pr uke) for avtalt kvalitet

Annehver dag = Rommet vurderes for avtalt kvalitet mandag, onsdag og fredag uke 1, tirsdag og torsdag uke 2.

Tredje hver dag = Rommet vurderes for avtalt kvalitet mandag og torsdag uke 1, tirsdag og fredag i uke 2, onsdag uke 3

6.6 Fremgangsmåte ved kvalitetsregistrering/ egenkontroll og hjelpeskjemaer

I det følgende er den totale prosessen for registrering ved kvalitetskontroll samlet i ett forslag til en sjekklister:

FORSLAG TIL HVORDAN UTFØRE KVALITETSKONTROLL OG FORETA REGISTRERING MED NS-INSTA 800

1. Antall rom i hver kvalitetsprofil (A-B-C-D) telles opp på forhånd slik at man vet hvor mange rom hver profiltype har for det aktuelle bygget. Disse føres eventuelt over i eget skjema, jf *Figur 11 Hjelpeskjema Normal inspeksjon*.
2. Gå inn i tabell i *Figur 3 Kvalitetskontroll og statistikk* og finn stikkprøvestørrelsen (n), dvs hvor mange rom som skal kontrolleres. Samtidig sjekkes godkjenningstallet (G = godkjent).
3. Utfør kvalitetskontrollen ved alminnelig ferdsel i de rommene som skal kontrolleres. Samlinger av urenheter som registreres føres ned i kvalitetsvurderingsskjemaet, flatesmuss angis i %. Forekomst av samme smusstype innenfor et avgrenset område på 0,25 m² på et enkelt objekt skal telles som en (1) samling av urenheter.
Ved høye flater er det tillatt å bruke en stol, stige e.l

Ved tvilstilfeller er det tillatt å bruke en mekanisk metode for å vurdere evt manglende bygningsmessig vedlikehold.
Figur 1 Objektgrupper er grei å ha får hånden når man utfører kontrollen, samt eventuelt oversikt over hva som regnes som vanskelig tilgjengelige steder.
4. Tell opp og summer antall samlinger urenheter totalt for urenhetsgruppe 1 og 2 innen hver av de fire objektgruppene (Inventar, vegg, gulv og tak) på både tilgjengelige og vanskelig tilgjengelige steder. Fyll inn som vist i eksempel i *Figur 12 Eksempel på utfylt kvalitetsvurdering i en barnehage*.
5. Gå inn i *Figur 4 Antall urenheter som tillates* og finn ut hva resultatet av registreringen tilsvarer i kvalitetsnivå. Antallet av urenheter (feil) skal være mindre enn/ lik antallet av urenheter (feil) på et gitt nivå for at nivået/ kvaliteten skal være oppnådd i henhold til standarden.
6. Resultatene sammenlignes til slutt mot avtalt kvalitet i hver kvalitetsprofil (A-B-C-D), se *Figur 6 Forslag til kvalitetsmål*
7. Antall rom som er godkjent sammenlignes mot godkjenningstallet fra *Figur 3 Kvalitetskontroll og statistikk*
8. Kontrollen gir karakteren *godkjent* hvis antall underkjente rom er lavere eller lik godkjenningstallet. Kontrollen gir karakteren *ikke godkjent* hvis antall underkjente rom er lik eller høyere enn avvisningstallet.

(Alle figurene er basert på tolkning av standarden NS- INSTA 800 og/ eller Veilederen til standarden, mens noen av skjemaene er tilpasset litt eller er egenproduserte hjelpeskjemaer utviklet av prosjektgruppen. Det tas forbehold om eventuelle revideringer/ endringer utover de som er gjort kjent eller er tilgjengelig på dette tidspunkt.)

Figur 11 Hjelpeskjema for NORMAL INSPEKSJON

KVALITETSPROFILER, ROMKATEGORIER

EKSEMPEL: BARNEHAGE "Blåveis" (antall rom pr profiltype er forhåndsutfyllt av renholdsavdeling)

Kvalitetsprofil	Romtyper	Antall rom av samme kategori	Antall rom som skal kontrolleres i denne kategori	Godkjenningstall <i>Godkjent(Ac)</i> Flere samlinger urenheter enn tillatt blir <i>Ikke godkjent)</i>
A	Toaletter – Vaske/Stellerom – Dusj	14	3	G : 0
B	Fellesrom – Lekerom/Soverom – Kjøkken – Personalrom	22	3	G : 1
C	Kontorer – Møterom - Korridor – VF - BK – Garderober – Trapp	8	3	G : 0
D	Lager	3	Ingen Kontroll	

Figur 12 Eksempel på utfylling av **Kvalitetsvurderingsskjema / Egenvurderingsskjema**
(ROMMET ER "GODKJENT")

Bygg: Barnehage "BLÅVEIS"

Vurdering/Kontroll utført av: **Renholder XX, leder YY, brukerkontakt ZZ**

Dato: 20. april 2006

Rom-nr: **101 Toalett HC** Lokaltørrelse: **5 m2** Kvalitetsprofil: **A**

Objekt-Gruppe	Urenhetsgruppe 1						Urenhetsgruppe 2							
	Avfall/ løst smuss		Støv		Flekker		Total gruppe 1							
	LT	VT	LT	VT	LT	VT	LT	VT	LT	VT	NIVÅ			
Inventar					1	1		1			5	0	0	5
Vegg					1			2			4	0	0	5
Gulv	2						1		2		4	0	0	5
Himling								2	3		4	10	10	4

Bemerkninger: Inventar: Flekk på speil - Flekk under kant på toalett
 Vegg: Flekk på vegg ved såpedispenser - Flekker på vegg under servant
 Gulv: Papir på gulv - Støv på list bak toalett - Flekker på gulv bak toalett
 Himling: Støv på rør under himling - 10% flatesmuss på himling

Forklaring:

Feltet for total: Her summeres antall LT og VT til slutt og ser hvilket NIVÅ det tilsvarer.

Det nivå som er registrert sier hva slags kvalitetsnivå rommet har oppnådd.

Dette sammenlignes mot det nivå rommet skal ha; dvs som er avtalt i kvalitetsprofilen.

Ut fra dette gis vurderingen Godkjent eller Ikke godkjent. Resultatet kan evt føres over i en totaloversikt/

Kvalitetsrapport el.lignende.

FORSLAG TIL SAMLERAPPORT OM KVALITETSOPPNÅELSE IHT AVTALE
(dokumentasjon for egenkontroll og til bruker/ kunde)

Sted/bygg : Barnehage Blåveis
Etasje :

STIKKPRØVEPLAN

Kvalitetsprofil : A Sanitærrom
Inspeksjonstype : Normal inspeksjon
Godkjenningstall : 0
Avvisningstall : 1

Avtalt kvalitet: Inventar : 5 + 5
Vegger : 4 + 5
Gulv : 4 + 5
Himling : 4 + 4

Inspeksjonsansvarlig : Eiendomsavdelingen
Inspeksjonen utført av : Ola Normann

INSPEKSJON:

Inspeksjonen startet : 06.12.05 Kl. 07.30
Siste rengjøring av lokalene : 06.12.05 Kl 07.00
Stikkprøve antall rom : 3

RESULTAT:

Status : **Godkjent**
Godkjente rom : 3
Avviste rom : 0

Registreringene:

Lokale	Resultat Kvalitet inventar	Resultat kvalitet vegg	Resultat kvalitet gulv	Resultat Kvalitet himling
102: Toalett HC	5+5	4+5	4+5	4+4
104: Stellerrom	5+5	5+5	4+5	4+5
106: Toalett	5+5	4+5	5+5	4+4

Vedlegges: Kopi av utfylte kvalitetsvurderingsskjemaer.

6.7 Brukermedvirkning og samarbeid

Brukeren har ansvar for å holde orden og legge forholdene til rette for rengjøring. Renholder har ansvar for å utføre rengjøring og vedlikehold i samsvar med avtalt rengjøringskvalitet. Renholdet bør være en samarbeidsprosess gjerne med en samarbeidsavtale/ brukeravtale/ renholdsavtale. Brukermedvirkning og samarbeid er viktig for et felles godt innemiljø. Tilleggstjenester som ikke inngår i renholdsavtalen må spesifiseres og alltid avtales på forhånd med bruker/ kunde. Slukke lys, lukke vinduer, låsing avtales med bruker.

6.8 Forslag til tilleggstjenester/ serviceoppgaver som normalt ikke inngår i leveransen

Listen under er eksempler på oppgaver en renholder støter på i sin hverdag og som gjerne befinner seg i gråsonen for om det naturlig inngår i avtalen eller ikke. Normalt anbefales at tømning av papirkurver inngår i avtalen, men ikke matavfallshåndtering. Videre er det vanlig at renholder etterfyller toalettpapir og såpe fra kundens lager, og det må avtales hvem som bærer kostnaden ved innkjøp av dette.

Alle kommuner skal ha smittevernplan og infeksjonskontrollprogram. Ansvaret for dette ligger ikke på renholdsavdelingen.

Oppgavene nedenfor hører normalt ikke inn under beregningen av avsatt tid til renhold, men kan være gjenstand for avtale med kunde/ bruker (betaler). Det må spesifiseres med økonomisk beregning.

- Blomstervanning
- Plantestell, definert som skifte jord, gjødsle, bladglans etc
- Kjøkkenrenhold, kjøkkentjeneste/ kantine, samt renhold bak disk
- Rengjøring innvendig i kjøkkenvifter, komfyr, kjøleskap (skolekjøkken) ol
- Avfallshåndtering utover tømning av papirkurver
- Vinduspuss utover den frekvens som ligger i avtalen
- Hovedrengjøring utover det som ligger i avtalen
- Rengjøring av personlige gjenstander/ eiendeler (f eks på beboerrom sykehjem)
- Gardiner, dusjforheng (ta ned, henge opp, vask)
- Utvendige arealer (renhold ute, spyling, feing, søppel)
- Fasaderenhold/ utvendig spyling av bygninger
- Melkeordning skoler, se eksempel nedenfor *
- Tekstilbehandling, frakt og vask (husvaskeritjenester er oftest utskilt fra renholdet)
- Renhold etter kroppsvæskesøl (pleie- og omsorgs ledere er ansvarlig for rutinebeskrivelse)
- Rens av PC-skjerm og tastur/AV- utstyr (utover tørr støvfjerningsmetode)
- Tilrettelegging/ rydding ved hovedrengjøring
- Renhold/rydding etter håndverkere
- Vask/ rens av sluk
- Rydding, holde orden frie flater, sette møbler på plass etc (er normalt brukerens ansvar)

Listen er ikke utfyllende og vil variere fra kommune til kommune pga økonomiske rammer. Graden av ekstraoppgaver, eller hvor høy servicegrad renholdsavdelingen kan holde kan derfor variere. Tjenestene bør avtales og gjøres kjent gjennom brukeravtaler for hvert bygg/ brukersted.

Prosjektgruppen anbefaler:

Det kan være greit at budsjett og regnskap for disse tjenestene skilles ut fra selve basisinnholdet i renholdskalkylen. Dette fordi det vil gjøre det enklere for kommunene å sammenligne sin årskostnad pr rengjort m² pr byggtipe mot andre. Dette for å vurdere sin konkurransedyktighet på pris og kvalitet. FOBE kan formidle kontakt med renholdsgrupper som arbeider med å utvikle slike nøkkeltall for renhold/ FDV (forvaltning, drift og vedlikehold). Detaljer fra dette bør være unntatt offentlighet av konkurransehensyn.

*) Eksempel på avtale/ beskrivelse:

Oppgave: *Melkeordning på skoler*

Bygg/ sted:

Periode:

Oppgave som skal utføres:

- Renholder skal 2 x pr uke motta varer fra leverandør.
- Signere pakkseddel og evt retur av varer.
- Rydde og vaske i kjøleskap slik at dette er rent og hygienisk
- Retur av emballasje til miljøstasjon

Kalkulert tid for renholder:

Kalkulert pris pr år:

7 OM KONKURRANSEUTSETTING AV RENHOLD

7.1 Generelt om konkurranse

Et mål med å konkurranseutsette renholdet må være at tjenestetilbudet gjennomgås i den hensikt å oppnå at tjenestene leveres med riktig kvalitet, og at det er konkurransedyktige leveranser. En viktig faktor for å oppnå dette er at tjenestene er effektivt organisert og ledet.

For at en konkurranseutsetting skal oppleves som vellykket er det avgjørende at medarbeidere er positivt innstilt til prosessen og det mulige utfallet/resultatet. Det bør være en målsetting at brukere og ansatte skal oppleve at en konkurranseutsetting som fordelaktig på grunn av mulighet for å definere og utvikle en bedre kvalitet på tjenesten, innovasjon i tjenesteytingen, økt ansvar og større utfordringer for de ansatte, økt innsyn for innbyggerne, og et mer differensiert tilbud som kan tilfredsstille ulike behov. Det er derfor viktig at dette informeres godt og gjøres med en forankring og forståelse i hele organisasjonen.

Å konkurranseutsette renholdstjenesten kan føre til uro og engstelse i organisasjonen og en umiddelbar reaksjon er at en konkurranseutsetting kan påføre kommunen utgifter med svært lite utbytte. Med utgifter tenker en på møtevirksomhet, saksbehandling og lignende, uten klare formeninger om dette vil gi ønskede resultater.

Det kan være tilfeller hvor muligheten for å reduserte driftskostnader på renhold hovedsakelig ligger i redusert kvalitet eller redusert hyppighet på rengjøring. Dette siden mange allerede driver svært kostnadseffektivt innen renhold.

Dersom konkurransegrunnlaget ikke har god spesifisering av alle oppgaver som skal inkluderes i renholdstjenestene kan det medføre at oppgaver overraskende blir dyttet over på andre personalgrupper. Eksempler på dette er tømning av søppel, returpapir, matavfall, mindre fleksibilitet osv. Dette er områder som må klargjøres og kommuniseres i organisasjonen slik at det evt ikke kommer som en overraskelse for de øvrige ansatte.

Det bør gjøres en faglig og økonomisk vurdering av eventuelle konsekvenser hvis kvalitet og renholdshyppighet skal reduseres fra et velfungerende nivå. Det kan ofte påvises økte samfunnsmessige kostnader når kvaliteten på inn klimaet reduseres som en følge av redusert renhold. Helsemessige konsekvenser kan oppstå i form av økt sykefravær, økte forekomster av allergier osv. Det kan også oppstå behov for økt bygningsmessig vedlikehold når renholdet reduseres.

Eksempler på den negative virkningen av slike prissenkningsmetoder blir stadig mer offentlig kjent gjennom media. Kommunene bør bli mer bevisst på å velge etter prinsippet om "høyeste verdi" i stedet for laveste pris. Dette vil si at kommunen velger den mest fordelaktige anbyderen totalt sett. Dette er et anbefalt alternativ som er fastslått i lovgivning for offentlige anskaffelser i Europa. Kommunene bør selv ta føringer på hva som bør være riktig kvalitetsnivå på sine tjenester og beskrive dette i konkurransegrunnlaget.

Hva menes med konkurranseutsetting ?

- Konkurranseutsetting er ikke det samme som privatisering.
- Er et virkemiddel for å effektivisere/forbedre offentlige tilbud av varer og tjenester.
- Betyr at det offentlige fremdeles har ansvaret.
- Den som driver tjenesten har fått oppdraget i konkurranse med andre.

Fordeler med å konkurranseutsette:

- Vise at kommunale tilbud av varer og tjenester drives rasjonelt og effektivt
- Gi virksomheten mulighet til å endre driften slik at den blir konkurransedyktig.
- Det er ikke en målsetting å oppnå at eksterne er driver av kommunens tjenester, men et virkemiddel for å dokumentere at renhold i eget regi eller hos den valgte leverandør har kostnadseffektive løsninger og driftsopplegg.

7.2 Innhold i et konkurransegrunnlag

Dette heftet redegjør ikke fullstendig for hva som må tas inn i et konkurransegrunnlag.

Videre må den enkelte kommune selv velge konkurransetype, ut fra terskelverdier og de til enhver gjeldende regler i norsk lov om offentlige anskaffelser.

Dette er forslag til dokumentasjon som bør kreves i en konkurranse:

- Plan for regelmessig renhold og periodisk renhold som beskrevet i konkurransegrunnlaget må dokumenteres med et vedlagt eksempel på slik renholdsplan.
- For periodisk renhold bør anbudsskjemaet medta egne poster for periodisk renhold og systematiske vedlikeholdsoppgaver.

Neste punkt om responstid og evt refusjon/kreditnota for manglende renhold må vurderes om er aktuelt pga konsekvenser dersom renholdstjenesten i kommunen selv skal delta i konkurransen. Dette siden organisasjonsmodell og intern fakturering etc i kommunen legger premisser for hvorvidt det skal tilbakebetales for manglende utført renhold fra renholdsavdelingen til andre avdelinger:

- (Responstid bør oppgis i oppgitt max antall timer ved fravær/ uteblitt renhold. Leverandør beskriver definisjon av responstid, og hvilke responstidsgarantier som brukes. Det må beskrives om det skal tilbys erstatning ved uteblitt renhold utover responstid, evt beskrives også den kompensasjon kommunen får dersom responstiden i avtaleperioden skulle overskrides.)

Forslag til vedlegg og dokumentasjon i konkurransegrunnlag:

- 1 Byggetegninger / arealoversikter med oppgitt kvm på renholdsarealene
- 2 Oppdragsgivers kvalitetskrav til renhold på romnivå
- 3 Oppdragsgivers vurderingsfrekvens/ vurderingsfrekvens, satt på romnivå
- 4 Spesifikasjon/ beskrivelse av tjenesten
- 5 Beskrivelse av avvikshåndtering
- 6 Spesifiserte tilleggstjenester på de oppgaver som ikke inngår i hovedleveransen
- 7 Anbudsskjema og prisoversikt med vedlagt nødvendig dokumentasjon

Kvalifikasjonskrav er de krav som tilbydere må kunne dokumentere for å få delta i en konkurranse. Det er blant annet en del lovpålagte krav som vi ikke tar for oss her.

Når det gjelder tildelingskriterier, bør en som hovedregel ikke lage for mange kriterier. Jo flere en velger, jo vanskeligere blir det å rangere/vekte disse innbyrdes. Tildeling av kontrakt skal skje på grunnlag av det økonomiske mest fordelaktige anbud, jf Lov om offentlige anskaffelser. Det betyr at det tilbudet som har best total kvalitet skal vinne, og ikke bare laveste pris. Tildelingskriteriene er satt opp i vilkårlig rekkefølge og oppdragsgiver står fritt til å rangere kriteriene og deres innbyrdes vekt. Vektingen skal gjøres kjent for tilbyderne i konkurransegrunnlaget.

Forslag til noen kriterier:

Pris

Tilbyder må gi et tilbud på årlig totalpris for regelmessig /daglig renhold og periodisk renhold basert på de kvalitetskrav og vurderingsfrekvenser som vedleggene beskriver.

Prisen skal dekke alle lønns- og administrasjonskostnader, renholdsartikler, utstyr og maskiner.

I tillegg bør det bes om timepris for renhold på hverdager på dagtid (kommuner: mellom kl 0600 og 1700) og tillegg for renhold utover ordinær arbeidstid, helg, bevegelige helligdager etc.

Pris på tilleggstjenester

Tilleggstjenester med pris pr time/ pr stk osv bør beskrives om disse ikke inngår i den ordinære renholdsplanen jf tidligere omtalt. Dette kan være rengjøring av spesielle objekter/ rom, vask/rens av gardiner, datarens, ventilasjonsanlegg, blomstervanning, vinduspuss utover avtalt frekvens, hovedrengjøring utenom ordinær plan som ved utflytting fra beboerrom, kontorer etc.

Det må også tas stilling til forslaget om at renholderen etterfyller toalettpapir og såpe som en del av sitt arbeid, og om innkjøpskostnader til dette holdes utenom renholdskontrakten (dvs kjøpes inn av kunden selv).

Kompetanse

Tilbyder bør redegjøre for faglig kompetanse, opplæringsrutiner osv. Tilbyder bør til eksempel kunne dokumentere kompetanse i NS-INSTA 800 og beskrive administrative ressurser så som ledelse, støttefunksjoner, utstyr og bemanningsplan for oppdraget. Tilbyder bør kunne vedlegge oversikt over foretakets bemanning for nøkkelpersoner som skal utføre oppdraget.

Referanser, erfaring fra lignende oppdrag

Tilbyder vedlegger et gitt antall referanser. Relevante referanser skal kunne redegjøre for tilbyders seriøsitet som aktør innenfor tjenesten.

Noen velger også miljøkrav som et kriterie:

Miljøkrav

Oppdragsgiver kan også velge å vektlegge miljøaspektet i valg av leverandører, f.eks. ved bruk av renholdsprodukter som er miljømerket av offentlig godkjent miljømerkeordning, eller som ville ha oppnådd tilsvarende miljømerking dersom man hadde søkt. Det bør i så fall vedlegges/kreves en oversikt over renholdsprodukter.

Når det gjelder andre lovpålagte dokumentasjonskrav, ansvarsforsikring, HMS/ internkontroll osv finnes det standarder for innhold i konkurransegrunnlag som blant annet kommunenes egne innkjøpsavdelinger vil kunne bistå med.

Dersom det er behov for bistand vedrørende konkurranser, ta gjerne kontakt med FOBE som kan formidle kontakt med kommunale renholdsgrupper/ kommuner som har gjennomført konkurranse.

8 RENHOLDSVENNLIGE BYGG

8.1 Renholdstekniske kravspesifikasjoner i byggeprosjekter

Å sørge for renholdsvennlige løsninger i byggeprosjekter er god økonomi. Det er viktig at de som er ansvarlige for byggeprosjekter involverer relevante renholdsfaglige prosjektmedarbeidere. Innen FDV (forvaltning, drift og vedlikehold) utgjør erfaringsmessige driftskostnaden for renhold en betydelig andel av de totale driftskostnadene. Ut fra dette er det økonomisk hensiktsmessig å velge renholdsvennlige overflater og renholdstekniske gode løsninger i de planlagte nye bygg og rehabiliteringer. Det finnes en rekke forskjellige kravspesifikasjoner for renhold i bransjen/ markedet, og som den enkelte kommune kan tilpasse hos seg. Slike dokumenter bør være levende i den forstand at de er gjenstand for stadig forbedring siden både renholdsmetoder og gulvprodukt/ materialer stadig utvikler seg, og nye renholdsvennlige løsninger kommer på markedet.

Eksempel på *Renholdstekniske Krav i byggeprosjekter* finnes på NKF's medlemssider, se webside henvisning kapittel 9.

9 KILDEHENVISNINGER

9.1 Kildehenvisninger og informasjonssider på internett

Prosjektgruppen har hentet og fritt tolket fra de etterfølgende kilder.

Disse kan bestilles eller søkes opp på websider/ internett:

- Norsk standard NS-INSTA 800 versjon 2 ,og tilhørende Veileder. Disse kan bestilles fra Norges Standardiseringsforbund (NSF), postboks 353, Skøyen, 0213 OSLO tlf 22 04 92 00.
- www.fagforbundet.no for heftet *INSTA 800 Quick guide*
- www.lovdata.no Sosial og helse departementet / Statens helsetilsyn. Forskrift om miljørettet helsevern i barnehager og skoler m.v. av 1 desember 1995, samt Statens helsetilsyn, Veileder til Forskrift om miljørettet helsevern i barnehager og skoler m.v.
- Norsk kommunalteknisk Forening <http://www.kommunalteknikk.no/>
- NKF 's medlemssider for FOBE: <http://www.kommunalteknikk.no/fobesintranett/index.htm> for eksempel på *Renholdstekniske Krav i byggeprosjekter*.

Oversikt over figurene i dette heftet:

- Figur 1 Objektgrupper
- Figur 2 Forslag til visuell beskrivelse av kvalitet 1-5 med NS-INSTA 800
- Figur 3 Kvalitetskontroll og statistikk
- Figur 4 Antall urenheter som tillates
- Figur 5 Forslag til kvalitetsprofiler (4) med eksempler på romtyper
- Figur 6 Forslag til kvalitetsmål pr kvalitetsprofil
- Figur 7 Forslag til vurderingsfrekvenser – skoler ol
- Figur 8 Forslag til vurderingsfrekvenser – barnehager ol
- Figur 9 Forslag til vurderingsfrekvenser – adm bygg ol
- Figur 10 Forslag til vurderingsfrekvenser – sykehjem/ bo- og akt sentre ol
- Figur 11 Hjelpeskjema til normal inspeksjon, eksempel barnehage
- Figur 12 Eksempel på utfylt Kvalitetsvurderingsskjema
- Figur 13 Samlerapport

Bestilling **TEMAHEFTER/VEILEDERE** fra NKF



Vennligst skriv inn ønsket antall hefter:

- | | | |
|--------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> | "BESTE PRAKSIS RENHOLD - NASJONALE KVALITETSMÅL" (2006) | Pris pr. stk. kr 250,- (Medl. kr 150,-) FOBE |
| <input type="checkbox"/> | "BELEGNINGSSTEIN OG HELLER AV BETONG - EN VEILEDNING" (2005) | Pris pr. stk. kr 300,- (Medl. kr 150,-) FFP/FVS |
| <input type="checkbox"/> | "KONTRAKTSTYRING" (2005) | Gratis på www.kommunalteknikk.no - FVS |
| <input type="checkbox"/> | "BEDRE BRUK AV SKOLENS AREALER" (2005) | Pris pr. stk. kr 200,- (Medl. kr 150,-) FOBE |
| <input type="checkbox"/> | "BYGGAUTOMATISERING OG INTEGRASJON I KOMMUNALE BYGG" (2004) | Pris pr. stk. kr 3.900,- inkl. 1 års oppdatering FOBE |
| <input type="checkbox"/> | "NØKKELTALL FOR TID OG RESSURSBRUK I PLAN- OG BYGGESAKER" (2003) | Pris pr. stk. kr 200,- (Medl. kr 100,-) FFB, FFP |
| <input type="checkbox"/> | "KOMMUNAL EIENDOMSFORVALTNING,"
En kortfattet innføring for folkevalgte (2003) | Pris pr. stk. kr 130,-
(Eksemplarer til hele kommunestyret - 30%) FOBE |
| <input type="checkbox"/> | "VEDLIKEHOLDSNORMER I ET SYKKELPERSPEKTIV" (2001) | Pris pr. stk. kr 300,- (Medl. kr 100,-) FFB/FFP |
| <input type="checkbox"/> | "NØKKELTALL KOMMUNENES PLANARBEID" (2001) Bemanning, kapasitet,
kompetanse, planer og saksbehandling. Omfatter data fra 235 kommuner. | Pris pr. stk. kr 300,- (Medl. kr 150,-) FFP |
| <input type="checkbox"/> | "NØKKELTALL FOR BYGGESAKER" (2001) | Pris pr. stk. kr 150,- (Medl. kr 100,-) FFB |
| <input type="checkbox"/> | "GRAVEARBEIDER I OFFENTLIGE VEGER" (2001)
Retningslinjer for kommunale vegger | Pris pr. stk. kr 200,- (Medl. kr 100,-) FVS |
| <input type="checkbox"/> | "REKLAMEFINANSIERTE GATEMØBLER - veileder" (2000) | Pris pr. stk. kr 200,- (Medl. kr 100,-) FVS |
| <input type="checkbox"/> | "NØKKELTALL FOR KOMMUNALE BYGNINGER" (2000) Fra FOBE's
innsamling av nøkkeltall i nettverksgruppene 1996-98. 114 kommuner | Pris pr. stk. kr 290,- (Medl. kr 150,-) FOBE |
| <input type="checkbox"/> | "NØKKELTALL FOR LOKALVEGER" (1999). Undersøkelse av
kommunenes ressurser til vedlikehold av vegger og gater 1986-95 | Pris pr. stk. kr 100,- FVS |
| <input type="checkbox"/> | "NØKKELTALL FOR KOMMUNAL EIENDOMSDRIFT OG MODELL
FOR EFFEKTIVISERING AV EIENDOMSDRIFTEN" (1997) | Pris pr. stk. kr 90,- FOBE |
| <input type="checkbox"/> | "KOMBINASJON AV ÅPNE INFILTRASJONSANLEGG OG
KONVENSJONELL RENSETEKNOLOGI" (1997) | Pris pr. stk. kr 110,- |
| <input type="checkbox"/> | "PROSESSKODE, DRIFTS- OG VEDLIKEHOLDSTANDARD" (1995)
For kommunale vegger. (Nytt opplag 2001) | Pris pr. stk. kr 90,- FVS |

Kommune/Firma: _____

Kontaktperson: _____ E-post: _____

Adresse: _____ Postnr./-sted: _____

Dato: _____ Signatur: _____

Ved bestilling av 10 eksemplarer eller flere av samme hefte gis 20% rabatt på utsalgspris. Porto kommer i tillegg.

Bestilling sendes: NKF, eller www.kommunalteknikk.no eller e-post: nkf@kommunalteknikk.no

Faks 22 04 81 49, eller pr. post til KNKF, p.b. 1905 Vika, 0124 Oslo.



**Rettelse til utgitt TEMAHEFTE : *BESTE PRAKSIS RENHOLD*, år: 2006.
*Forslag til nasjonale kvalitetsmål for renhold i kommunale bygg ved hjelp av NS INSTA 800.***

**Det er sneket seg inn en feil Side 12 - Figur 3 Kvalitetskontroll og statistikk.
I feltet for Godkjenningstall står det i parentes: (antall rom som må oppnå godkjent nivå)
Dette stemmer ikke.
Kontrollen gir karakteren godkjent hvis antall underkjente rom er lavere eller lik
godkjenningstallet.**

Vi beklager feilen.

**Mvh
Prosjektgruppen
v/ Bente Johansen.**