

# BEDRE RENGØRING OG ERFARINGER FRA COVID-19

Undersøgelse af rengøringsindsatsen i kommunerne

3F

## Sammenfatning

Implement har i sensommeren 2020 gennemført en undersøgelse for 3F af rengøringsindsatsen i kommunerne. Undersøgelsen har haft som formål dels at kortlægge, hvordan rengøringen er indrettet i en række danske kommuner, dels at identificere gode erfaringer, som kommunerne har gjort sig med at skabe en høj kvalitet i rengøringen.

Idet undersøgelsen er gennemført i en periode præget af spredningen af coronavirus, har undersøgelsen ligeledes haft fokus på at identificere gode erfaringer, som kommunerne måtte have gjort sig under denne periode.

Undersøgelsen er baseret på tre hovedkilder: Indledningsvist er der foretaget et review af foreliggende forskning og litteratur. Dernæst er der foretaget kvalitative interviews med 60 respondenter, som repræsenterer kommunale forvaltnings- og institutionsledere, forskere og eksperter, brugere og interessenter, uddannelsesledere samt rengøringspersonale. Det er særligt på disse interviews, at undersøgelsen baserer sine observationer og vurderinger. Endelig er der gennemført en mundtlig survey og indsamling af kvantitative oplysninger gennem visse af interviewene med henblik på at rammesætte området. De kvantitative oplysninger kan alene anvendes til at give et overordnet, omtrentligt billede af rengøringsområdet.

Rengøring er en væsentlig faktor for en høj hygiejnestandard. Forskning på området indikerer, at rengøring kan have samme nytteværdi i relation til smittespredning som fx håndhygiejniske tiltag, hvis rengøringen er udført korrekt og efter gældende professionelle standarder. Dette skyldes bl.a., at øgede rengøringsindsatser kan implementeres lettere end håndhygiejniske tiltag, da sidstnævnte er ganske afhængige af ændret brugeradfærd, hvilket blandt visse brugergrupper (fx børn og unge) kan være vanskeligt at sikre.

Forbedret rengøring kan således give en række samfundsmæssige gevinster, da lavere smittespredning medfører færre sygedage. Det har betydning både for den enkelte, men også for samfundsøkonomien, som både rammes af voksnes og børns sygedage – i sidstnævnte tilfælde, fordi børnene oftest må blive hjemme, hvilket så kan medføre tabt arbejdstid for forældrene, som herudover også selv risikerer smitte og øget fravær.

Derudover peger mange i undersøgelsen på, at god rengøring har stor indflydelse på trivslen blandt de brugere, som befinder sig på de kommunale institutioner. Det gælder både børn i daginstitutioner og skoler samt kommunens egne ansatte.

Baseret på de erfaringer, som respondenterne har præsenteret i løbet af undersøgelsen, kan der identificeres i hvert fald fem temaer, som kan bidrage til god rengøringskvalitet:

1. **Øget uddannelse af rengøringspersonalet**, som kan medføre højere kvalitet i arbejdet, lavere grad af nedslidning samt øget arbejdsglæde.
2. **Brug af synlig rengøring**, som kan medføre adfærdsændringer blandt brugerne, mere rengøringstid og øget tilhørsforhold blandt rengøringspersonalet.
3. **Rengøring efter konceptet 'tillidsbaseret rengøring'**, som kan øge effekten af den leverede rengøring, udnytte rengøringspersonalets faglighed og styrke motivationen.
4. **Forbedret arbejdsmiljø**, som kan give lavere sygefravær og mindre nedslidning, mindske personaleudskiftning og vikartimer samt øge arbejdsglæde, motivation og trivsel.
5. **Godt samarbejde mellem kommunen og private rengøringsleverandører**, som kan højne værdien af den leverede rengøring og bruges til at tilgodese lokale behov.

Disse erfaringer udgør en væsentlig del af undersøgelsen og er desuden eksemplificeret i en række konkrete cases, som er vedlagt rapporten som bilag.

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	4
2	Om undersøgelsen .....	5
2.1	Metode.....	5
2.2	Respondenter.....	6
2.3	Litteratur .....	6
2.4	Konkrete erfaringer fra fem kommuner .....	7
3	Om rengøring .....	8
3.1	Effekter af rengøring .....	8
3.2	Omfang af rengøring.....	10
3.3	Kvalitet i rengøring.....	12
4	Den kommunale rengøringsindsats .....	14
5	Hovedtemaer i undersøgelsen.....	16
5.1	Hovedtema 1: Uddannelse .....	16
5.2	Hovedtema 2: Synlig rengøring.....	19
5.3	Hovedtema 3: Tillidsbaseret rengøring .....	21
5.4	Hovedtema 4: Arbejdsmiljø.....	23
5.5	Hovedtema 5: Samarbejde med private leverandører .....	25
6	Litteratur.....	27
7	Bilag: Konkrete erfaringer fra fem kommuner.....	29
7.1	Case 1: Uddannelse i en østdansk kommune .....	29
7.2	Case 2: Synlig rengøring i en nordjysk kommune .....	30
7.3	Case 3: Tillidsbaseret rengøring i en sønderjysk kommune .....	32
7.4	Case 4: Arbejdsmiljø i en sjællandsk kommune .....	33
7.5	Case 5: Offentligt privat samarbejde i en nordsjællandsk kommune ....	35

---

# 1 Indledning

Coronakrisen har synliggjort, at en høj hygiejnestandard og hyppig og grundig rengøring i private virksomheder og den offentlige sektors institutioner har stor betydning for udviklingen inden for smitte og sygdomsspredning.

Rengøring er således de senere måneder blevet et centralt element i den forsvarlige styring og indretning af velfærdssektoren, hvor mange borgere er samlet, fx på skoler og i daginstitutioner samt ikke mindst blandt sårbare grupper og i samfundskritiske funktioner.

Samtidig må en øget hygiejnestandard tilvejebragt med grundig rengøring formodes at have en betydelig samfundsmæssig nytteværdi, bl.a. fordi mindre sygdomsspredning medfører færre sygedage, lukkedage mv. og heraf afledte menneskelige og økonomiske omkostninger for den enkelte og for samfundet.

Igangsættelsen af denne undersøgelse beror på et ønske om på denne baggrund at analysere og evaluere rengøringsindsatsen og COVID-19-erfaringerne i kommunale institutioner med fokus på at opnå inspiration til, hvordan gode erfaringer og høj kvalitet i rengøringsindsatsen bedst kan fastholdes i kommunerne – og i det øvrige samfund for så vidt også.

Undersøgelsen er gennemført på opdrag fra 3F i perioden august og september 2020.

## 2 Om undersøgelsen

Formålet med undersøgelsen er at belyse rengøringsindsatsen i kommunerne med henblik på at identificere og lære af gode eksempler på, hvordan der skabes høj kvalitet i rengøringen i kommunerne. Undersøgelsens aktualitet er forøget af, at COVID-19-pandemien har medført et stort samfundsmæssigt fokus på rengøring, og en del af sigtet med undersøgelsen er da også at tilvejebringe et godt grundlag for at fastholde og udbygge de gode erfaringer, der er gjort, med at skabe høj kvalitet i rengøringen i kommunerne som svar på COVID-19-pandemien – og i det danske samfund i øvrigt for den sags skyld.

Nedenfor gør vi rede for, hvordan vi har gennemført undersøgelsen, og hvilke kilder vi har lagt til grund. Undersøgelsen har nydt godt af en stor velvilje fra respondenterne i undersøgelsen til at stille op med kort varsel og svare på spørgsmål om rengøring i kommunerne.

### 2.1 Metode

Den viden, der findes om rengøringsområdet, er forholdsvis spredt og sporadisk. Der findes således ikke samlede statistikker over økonomi, aktivitet, tidsforbrug, medarbejderressourcer eller uddannelsesniveau på det kommunale rengøringsområde. For denne undersøgelse har det betydet, at den beror på mange forskellige kilder, og at et væsentligt bidrag i undersøgelsen har været en omfattende interviewrunde med 60 interviewpersoner, som tilsammen dækker alle relevante aspekter af rengøringsindsatsen i kommunerne, jf. nærmere om respondenterne nedenfor.

Interviews med respondenter har både omfattet en kvalitativ og en kvantitativ del. Den kvalitative del har taget afsæt i en spørgeramme, som har været målrettet den pågældende respondentgruppe. Vi har i undersøgelsen anvendt en bruttospørgeramme med alle spørgsmål til respondentgruppen med fuldt overblik over rengøringsindsatsen i kommuner (fx de kommunale repræsentanter), mens øvrige respondentgrupper (brugere, eksperter, uddannelsesinstitutioner mv.) alene er stillet en delmængde af disse spørgsmål.

Spørgerammen har tillige omfattet en række kvantitative spørgsmål om økonomi samt syv spørgsmål af spørgeskemakarakter, som respondenterne er blevet bedt om at bedømme på en skala fra 1 til 5. Interviews har således dannet grundlag for både kvalitativ dataindsamling, indsamling af økonomiske oplysninger samt spørgeskemadata. I forhold til spørgeskemadelen har vi alene stillet spørgsmål til de respondenter, som har haft en relevant baggrund i forhold til at besvare det pågældende spørgsmål. Bruttorespondentgruppen på spørgeskemadelen varierer lidt fra spørgsmål til spørgsmål som følge af forskel i spørgsmålenes indhold og er på 33 eller 34 respondenter. Heraf har typisk knap 30 interviewpersoner besvaret det pågældende spørgsmål med en værdi, mens den resterende del har svaret "Ved ikke". Svarene "Ved ikke" indgår ikke i datafremstillingerne, men det fremgår af datafremstillingerne, hvor mange der er stillet de pågældende spørgsmål (N), og hvor mange der har besvaret dem med en værdi. Spørgeskemaresultaterne præsenteres løbende igennem rapporten.

Afsnit 4 indeholder en fremstilling af en række unavngivne kommuners udgifter til rengøring før og efter marts 2020. De enkelte kommuner er i forbindelse med afrapporteringen blevet forelagt egne udgiftsdata til validering, og deres eventuelle korrektioner til data er indarbejdet i denne rapport. Data om udgifter er alene medtaget for at give et omtrentligt billede af udgifterne på området og skal tages med forbehold.

Undersøgelsen beror desuden på materiale om rengøringspersonale og rengøringspersonales uddannelse, som er tilvejebragt af 3F.

Det har været en del af undersøgelsen at tilvejebringe konkrete eksempler på god praksis og brugeroplevelser med rengøring. Vi har derfor valgt at fokusere på nogle bestemte forvaltningsområder i kommunerne. Det primære fokus har været skoleområdet og daginstitutionsområdet, sekundært kultur- og fritidsområdet.

## 2.2 Respondenter

Grundlaget for undersøgelsen er i vidt omfang de 60 gennemførte interviews. Vi har ved sammensætningen af respondentgruppen lagt vægt på både at opnå en stor bredde og variation i undersøgelsens respondenter samt at opnå en så stor volumen som muligt inden for undersøgelsens tidsramme.

Vi har også lagt vægt på at opnå en god repræsentation af kommunale respondenter, både med det formål at gennemføre mange interviews med respondenter, som er tæt på rengøringsindsatsen i kommunerne og for at kunne sikre en vis repræsentativitet blandt kommuner. Vi har således søgt (og opnået) en betydelig spredning i forhold til både kommunernes størrelse og geografiske placering samt en rig variation i, hvordan opgaveløsningen varetages i kommunerne.

Vi har således interviewet 24 kommunale repræsentanter, som tilsammen dækker 13 af landets kommuner. Hertil kommer, at vi har interviewet både faglige repræsentanter og private leverandører, som har konkrete erfaringer med kommuner, som ikke er dækket af de kommunale repræsentanter.

Ovenstående respondentgrupper er derudover suppleret med en række interessenter og eksperter, som alle har bidraget med indsigter og budskaber fra netop den vinkel, hvorfra de tilgår området. Eksperter og brugeres indsigter er anvendt både til at generere hypoteser om relevante spørgsmål og undersøgelsestemaer og til at teste og validere foreløbige observationer. Den brede respondentgruppe har efter vores vurdering bidraget til at sikre en god validitet i undersøgelsen og et højt fagligt niveau i forhold til viden om sammenhænge mellem rengøring og sygdom og sundhed.

Vi bringer i rapporten løbende citater fra respondenterne. Alle citater med navngivne respondenter er forelagt de pågældende respondenter med henblik på godkendelse, forinden de er fremstillet i denne rapport.

Den samlede oversigt over respondenter fremgår nedenfor.

**Tabel. Overblik over respondenter**

RESPONDENTER	I ALT
Respondenter fra det kommunale institutionsniveau	7
Respondenter fra det kommunale forvaltningsniveau	17
Skole og forældre	1
Danske skoleelever	1
Folkeskoleelever	3
Forskere og eksperter	3
Uddannelsesleverandører	2
Faglige repræsentanter	11
Rengøringspersonale	8
Rådet for Bedre Hygiejne	1
Private leverandører	6
<b>I alt</b>	<b>60</b>

## 2.3 Litteratur

Undersøgelsen har omfattet en gennemgang af relevant litteratur på området. Der er inddraget videnskabelige artikler og undersøgelser samt publikationer fra danske myndigheder. I en række

tilfælde er det de eksperter, vi har talt med som et led i undersøgelsen, som har identificeret den mest relevante litteratur inden for området for os.

Rapporten indeholder en oversigt over den litteratur, som ligger til grund for undersøgelsen, jf. indholdsfortegnelsen.

## 2.4 Konkrete erfaringer fra fem kommuner

Rapporten indeholder afslutningsvis et bilag, hvor vi præsenterer konkrete erfaringer fra fem anonymiserede kommuner, der kan tjene som inspiration til gode greb til at styrke kvaliteten af rengøringen i kommunerne. Casebeskrivelserne er forelagt de berørte kommuner til kommentering, og deres eventuelle bemærkninger er indarbejdet i fremstillingerne.

## 3 Om rengøring

### 3.1 Effekter af rengøring

Rengøring er – ligesom håndhygiejne – et væsentligt redskab i indsatsen for at holde infektioner og smittespredning nede. Rengøring har i en årrække været genstand for effektiviseringer og besparelser i kommuner og hos offentlige myndigheder i al almindelighed – en tendens, der navnlig var fremherskende i 90'erne og til dels i 00'erne, selvom der fortsat hos en række kommuner er ambitioner om at opnå budgetreduktioner ved at effektivisere eller spare på rengøringsområdet. Dette er en tendens, der har været udbredt ikke blot i Danmark, men også internationalt (Dancer, 2014).

Set i et lidt bredere økonomisk perspektiv er det imidlertid vigtigt at opretholde en hygiejnestandard, som bidrager til at holde sygdom og smittespredning nede. Sundhedsstyrelsen anslår i sin publikation "Forebyggelsespakke – Hygiejne" fra 2018, at der er et samfundsmæssigt potentiale på op mod en halv mia. kr. årligt alene ved bedre håndhygiejne i kommunale daginstitutioner. Et studie fra MedHelp viser, at 54% af alle sygemeldinger i Danmark skyldes infektioner, og at det samme gør sig gældende for knap 30% af alle sygedage (MedHelp, 2019). Infektioner er dermed med stor distance den væsentligste årsag til sygemeldinger på det danske arbejdsmarked. Infektioner er også den sygdomsårsag, der medfører flest sygedage, omend forskellen til andre sygdomsårsager (navnlig bevægeapparatet) er mindre, hvad angår sygedage, end hvad angår sygemeldinger. Andre undersøgelser viser, at mellem hver 8. og hver 10. indlagte patient på de danske sygehuse får en infektion under indlæggelsen (Pedersen, 2007), ligesom det anslås, at mangelfuld hygiejne kan føre til, at mere end 3.000 danskere hvert år mister livet og forårsager langt over en million sygedage årligt (Silkeborg Kommune, 2015).

Rengøring og håndhygiejne vurderes af de eksperter, vi har talt med, til at have de samme sygdomsforebyggende effekter, hvor den primære forskel er, at rengøring er forbundet med en omkostning, fordi rengøringsmedarbejderen skal aflønnes, mens indsatsen omvendt er betydeligt nemmere at styre, fordi den ikke kræver, at en række enkeltindivider (herunder børn) ændrer adfærd og øger deres håndhygiejne. Rådet for Bedre Hygiejne udtrykker det sådan her:

*"Om du rengør en overflade eller dine hænder, så er effekten tilsyneladende stort set den samme på infektionsraten. Men hvor du ved indsatser vedrørende håndhygiejne skal have alle medarbejdere eller brugere til at følge gældende retningslinjer, så skal man ved rengøring ikke interagere eller justere adfærd i dette omfang. En øget rengøringsindsats kan på den måde implementeres mere effektivt end adfærdsregulerende tiltag, men med nogenlunde samme effekt."* Lars Münter, sekretariatsformand for Rådet for Bedre Hygiejne

#### FAKTABOKS: TAL OM SUNDHED I KOMMUNERNE

I en gennemsnitskommune med 59.000 indbyggere estimeres det, at der vil være:

- 1.180 personer, der på en tilfældig dag har akut infektion med diarré og/eller opkastning.
- 83.000 tilfælde af infektion med diarré og/eller opkastning om året.
- 98 hospitalsindlæggelser årligt med akutte nedre luftvejsinfektioner blandt 0-15-årige.
- 276 borgere ud af de ca. 4.330 borgere, som er bosat på et af gennemsnitskommunens plejecentre, som vil have symptomer på og/eller være i antibiotikabehandling for infektion på en tilfældig dag.
- 14.000 øvre luftvejsinfektioner årligt, fx forkølelse, blandt hjemmeboende ældre over 60 år. Dette medfører 212.000 sygedage hos de ældre samt mere end 4.700 lægebesøg og ca. 4.000 antibiotikabehandlinger. Samtidig betyder infektionerne, at flere end 4.000 af de ældre kan have behov for assistance til vask, indkøb og madlavning.

Kilde: Forebyggelsespakke – Hygiejne, Sundhedsstyrelsen 2018



COVID-19 har bidraget til at synliggøre vigtigheden af rengøring og hygiejne i forhold til smittespredning af virus og bakterier. På baggrund af anbefalinger fra Sundhedsstyrelsen har de fleste kommuner siden pandemiens udbrud investeret flere ressourcer i (forbedret og) hyppigere rengøring på de kommunale institutioner.

Den forbedrede rengøring har – udover at bidrage til at holde smittespredning med COVID-19 nede – også haft andre effekter. En ny undersøgelse viser bl.a., at 70% af lederne på det pædagogiske område har oplevet et fald i sygefraværet i genåbningsperioden (Jensen, K. B., 2020). Der er naturligvis mange faktorer, som har bidraget til at reducere sygdom i COVID-19-perioden, herunder afstandskrav og forbedret håndhygiejne, men den øgede rengøring må også forventes at have spillet en positiv rolle i forhold hertil.

Effekterne af rengøring i forhold til smittespredning og virus er forskningsmæssigt ikke særlig velbelyste. De fleste studier af sammenhæng mellem hygiejne og smittespredning vedrører håndhygiejne, mens rengøringens effekter er mindre dokumenterede. En væsentlig undtagelse er Stephanie Dancers studier, herunder studiet fra 2009: *Measuring the effect of enhanced cleaning in a UK hospital: a prospective cross-over study*. Stephanie Dancer er professor i mikrobiologi ved Edinburgh Napier University og regnes, så vidt vi har fået oplyst, som den person, der har gennemført mest forskning i sammenhængen mellem rengøring og smittespredning. Dancers studie fra 2009 viser, at forbedret rengøring er forbundet med en reduktion på 32,5% i mængden af mikrobiologisk "forurening/skidt" på kontaktflader, der berøres af hænder (Dancer, 2009).

Rådet for Bedre Hygiejne anser – bl.a. på den baggrund – rengøring for at have en effekt på linje med forbedret håndhygiejne:

*"Rengøring er et helt afgørende sikkerhedssystem i forhold til sundhed og smittespredning, hvis betydning – så vidt vi ved – er i samme størrelsesorden som håndhygiejne. Men denne grundlæggende rengøring og hygiejne har slet ikke samme fokus eller prestige, om man vil, som fx ny medicin – selvom det kan have større effekt. Men rengøring er faktisk en billig og effektiv måde at fremme sundhed på."* Lars Münter, sekretariatsformand for Rådet for Bedre Hygiejne

Som et led i undersøgelsen har vi korresponderet med Stephanie Dancer med henblik på at belyse sammenhængen mellem rengøring og smittespredning. Dancer har oplyst følgende:

*"There is an irrefutable link between inadequate cleaning and acquisition of infection. This is of paramount importance in healthcare settings but may also be relevant in other environments such as home; work; sporting facilities; schools; universities; nurseries; theatre and concert halls; shops; restaurants; factories; offices; fast food businesses; farms; zoos; abattoirs; etc."*

Udover de kliniske sammenhænge mellem rengøring og smittespredning har rengøring betydning for trivslen – og nu måske også trygheden – for personale og brugere på de kommunale institutioner. Undersøgelsen har omfattet en række interviews af brugere af kommunale institutioner, herunder en række skoleelever, formanden for Danske Skoleelever og formanden for Skole og Forældre. Nogle af respondenterne udtrykker rengøringens betydning på denne måde:

*"Når vi taler om undervisningsmiljø, så handler det selvfølgelig også om rengøring. Det betyder meget for koncentrationen, motivationen og ultimativt indlæringen. Og det er selvfølgelig vigtigt for forældrene. Og så er noget af det allervigtigste ved børnenes skolegang naturligvis også, at de trives og ikke har ondt i maven, fordi de holder sig fra at gå på toilettet. Børn er også biologiske væsener, og de har naturlige behov, som skal imødekommes. Så rengøringen er ekstremt vigtig for både indlæringen og trivslen."* Rasmus Edelberg, landsformand for Skole og Forældre

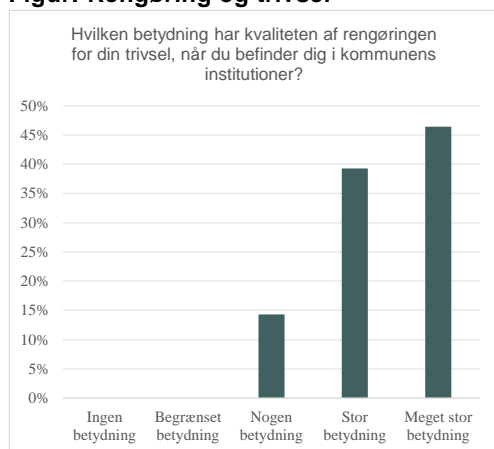
*"Rengøringen betyder helt vildt meget for undervisningsmiljøet, for indlæringen og for koncentrationsevnen. Det er måske endda et af de områder, som også er lettest at gøre noget ved."* Esther Vyff Balslev Petersen, formand for Danske Skoleelever

*"Hvis rengøringen ikke er god nok, så har man slet ikke lyst til at gå på toilettet og heller ikke så meget lyst til at komme i skole i det hele taget."* Elev i 8. klasse, Sjælland

*"Man har ikke lyst til at gå på toilettet, man kan ikke koncentrere sig, man venter bare på, at man kan komme hjem. Der er folk, der holder sig hele dagen, som aldrig bruger toiletterne. Man tænker: Skal jeg virkelig på toilettet? Man bruger det mest som et nødtoilet."* Elev i 9. klasse, Nordjylland

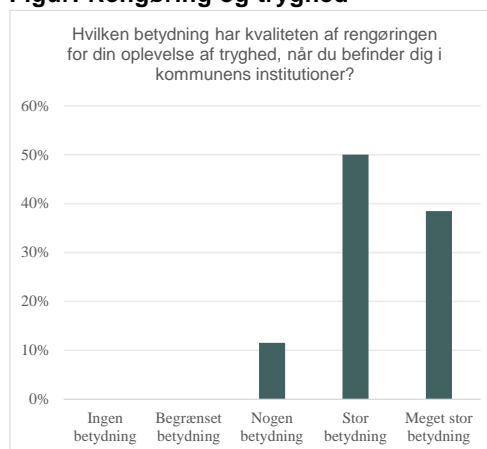
Som et led i undersøgelsen har vi stillet relevante interviewrespondenter spørgsmål om rengøringens betydning for hhv. trivsel og tryghed på kommunens institutioner. Vi har bedt respondenterne om at forholde sig til to spørgsmål på en skala fra 1 til 5, jf. figureerne nedenfor.

**Figur: Rengøring og trivsel**



N = 34 (heraf 28 svar med en værdi)

**Figur: Rengøring og tryghed**



N = 34 (heraf 26 svar med en værdi)

Figurerne viser, at langt hovedparten af respondenterne mener, at rengøringen har "Stor betydning" eller "Meget stor betydning" for trivslen og trygheden på de kommunale institutioner. Betydningen vurderes at være lidt større for trivslen end for trygheden, idet mere end 45% af respondenterne anser det for at være af "Meget stor betydning", hvilket alene er tilfældet for knap 40% af respondenterne, når det kommer til tryghed. Dette opvejes dog i et vist omfang af, at andelen af respondenter, der svarer "Nogen betydning", er lidt større, for så vidt angår spørgsmålet om trivsel end spørgsmålet om tryghed. Der er ingen respondenter, som vurderer rengøringens betydning til at være ringere end "Nogen betydning" – hverken i forhold til trivsel eller tryghed.

### 3.2 Omfang af rengøring

Baseret på gennemgang af eksisterende data og statistik på rengøringsområdet er det ikke muligt at foretage en tydelig afgrænsning af, hvor mange personer der arbejder med rengøring i kommunerne – eller i øvrige sektorer og brancher for den sags skyld. Udtræk fra Kommunernes og Regionernes Løndatakontor (KRL) fra marts 2020, som vi har fået stillet til rådighed for undersøgelsen, viser, at der samlet set er 12.400 personer, som er ansat i kommunerne på rengøringsområdet, ekskl. plejeområdet, hvor rengøring typisk udføres af personale, som også varetager øvrige (pleje)opgaver<sup>1</sup>. Dette dækker over 8.694 fuldtidsstillinger.

<sup>1</sup> Af en rapport om tillidsbaseret rengøring fra 2018 fremgår det (ligeledes med henvisning til Kommunernes og Regionernes Løndatakontor), at der er 19.000 ansatte rengøringsmedarbejdere i kommunerne, hvilket dækker over ca. 12.800 fuldtidsstillinger (Fremfærd, 2018: Tillidsbaseret rengøring – sæt fagligheden i spil, side 3). Dette tal indeholder udover det rengøringspersonale, der er beskrevet i dette afsnit, tillige personale ansat i plejesektoren, der også varetager visse rengøringsopgaver, herunder bl.a. de såkaldte "husassistenter".

For at få et samlet billede af, hvor mange der gør rent i kommunerne, skal der medregnes gruppen af privatansatte, som varetager rengøringsopgaven i de kommuner, som har udliciteret rengøringen. Vi har fået oplyst, at det inden for de områder, som overenskomstmæssigt dækkes af 3F, er ca. 1/3 af kommunerne, som har udliciteret rengøringen. Denne tredjedel omfatter typisk ikke de største kommuner, og i en række tilfælde er det alene dele af rengøringen, der er udliciteret.

SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd opgør antallet af "medarbejdere, der på et tidspunkt i 2014 var beskæftiget inden for rengøring" til 52.333 inden for underområdet "Almindelig rengøring i bygninger", som vurderes at være mest rammende i forhold til den aktuelle kontekst (SFI, 2017: Sammensætning af arbejdskraft og virksomheder i rengøringsbranchen). Den anvendte opgørelsesmetode inkluderer personer, som kun måtte have haft ganske kortvarig beskæftigelse inden for rengøring det pågældende år. Dertil kommer, at tallene er udtrukket baseret på branchekoder fra Danmarks Statistik. Da branchekodning foretages efter virksomhedernes hovedaktivitet, kan der således indgå medarbejdere, som ikke arbejder med rengøring i den pågældende virksomhed, ligesom metoden kan udelade virksomheder, som har rengøringspersonale ansat, men hvor virksomhedens hovedaktivitet er en anden. Endelig er det ikke muligt at udsondre den andel af populationen, som er beskæftiget med rengøring i offentlige institutioner, herunder i kommunerne.

Rapporten indeholder tillige oplysninger om gennemsnitligt antal arbejdstimer pr. medarbejder pr. måned, som med lidt variation oplyses at være ca. 100 timer om måneden. Sammenholdes disse 100 timer med en almindelig månedsnorm på 160,33 timer, opnås en gennemsnitlig beskæftigelsesgrad på ca. 62%. Det betyder, at de 52.333 personer, som beskæftiger sig med almindelig rengøring, således dækker over ca. 32.500 fuldtidsstillinger, og omvendt at antallet af fuldtidsstillinger skal ganges med en faktor på ca. 1,6 for at finde antallet af beskæftigede personer.

Af Dansk Industris årsrapport for brancheområdet rengøring, facility management og ejendomsdrift og kantine/catering fra 2019 (Dansk Industri, 2019; 1) fremgår det, at ca. 40.000 fuldtidspersoner i 2018 var beskæftigede som lønmodtagere i private virksomheder på det samlede brancheområde. Da årsrapporten anvender samme branchekodning som ovenstående rapport fra SFI, og da det af årsrapporten fremgår, at branchen de senere år har været i vækst, synes det nærliggende at konkludere, at der er mellem ca. 32.500 og 40.000 fuldtidsstillinger beskæftiget med rengøring, som er ansat i en privat virksomhed.

Ingen af de to rapporter indeholder oplysninger om antallet af beskæftigede på det offentlige, endsige det kommunale, område. Et forsigtigt og udokumenteret skøn kunne være, at antallet af privatansatte fuldtidsstillinger beskæftiget med kommunal rengøring udgør mellem 15 og 25% af det samlede antal, der er beskæftiget med kommunal rengøring. Dette skøn er baseret på den oplyste information om, at ca. 1/3 af kommunerne har rengøringen udliciteret (visse kommuner dog kun dele af arealet). Dette tilsiger umiddelbart, at tilsvarende (knap) 33% af personalet ville være privatansat. Det forholder sig imidlertid således, at de største kommuner (herunder København) typisk har rengøringen i eget regi, og at arbejdstakten i den private sektor er 30% højere end i den offentlige sektor (dvs. at en privatansat rengør et større areal end en offentligt ansat inden for den samme tid). Dette tilsiger, at den privatansatte andel af rengøringsmedarbejderne i kommunerne er lavere end (knap) 33%. Hvis andelen af privatansatte beskæftiget med kommunal rengøring således (skønsmæssigt) udgør mellem 15 og 25% af det samlede antal, vil dette betyde, at mellem 2.188 og 4.133 personer er privatansat, men beskæftiger sig med rengøring på det kommunale område (eller mellem 1.357 og 2.563 fuldtidsstillinger givet en beskæftigelsesgrad på 62%, jf. ovenfor).

Interviews med private leverandører af rengøringsydelser i kommunale institutioner giver en yderligere indikation på, at personer, som er privatansatte, men varetager rengøring på kommunale institutioner, ligger i spændet mellem 2.500 og 3.500 personer.

Tabellen nedenfor giver et omtrentligt bud på antal ansatte beskæftiget med rengøring i kommunerne (ekskl. plejeområdet). Som det fremgår af teksten ovenfor, er der alene tale om et bud baseret på oplysninger, der er behæftet med betydelig usikkerhed.

**Tabel. Skøn over antal beskæftiget med rengøring i kommunerne (ekskl. plejeområdet)**

ANSÆTTELSE	KOMMUNAL	PRIVAT	I ALT CA.
Antal personer	12.400	2.188-4.133	<b>14.600-16.500</b>
Antal fuldtidsstillinger	8.694	1.357-2.563	<b>10.000-11.250</b>

Kilde: Diverse datasæt, publikationer, egne skøn og beregninger.

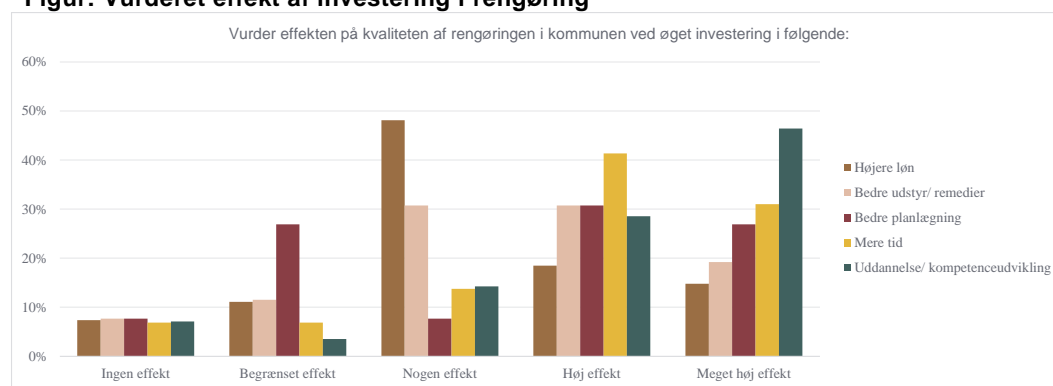
Noter: Tallene er behæftede med betydelig usikkerhed. Ved omregning til fuldtidsstillinger på det private område er anvendt en beskæftigelsesgrad på 62%, jf. beskrivelse ovenfor. Tallene omfatter ikke medarbejdere med rengøringsopgaver på plejeområdet.

### 3.3 Kvalitet i rengøring

Vi har som en del af undersøgelsen spurgt relevante respondenter om, hvad der er afgørende for at skabe god kvalitet i rengøringen på kommunale institutioner. Dialogen om kvalitet har både haft eksplorativ karakter og en mere stram form, hvor vi på forhånd havde defineret fem kategorier, som respondenterne blev bedt om at score på en skala fra 1 til 5. Nedenfor gennemgås respondenternes svar og bemærkninger til de fem kategorier. Både scoringerne og de mere eksplorative samtaler om kvalitet har i øvrigt indgået som grundlag for kapitel 5, hvor vi beskriver fem temaer, som undersøgelsen viser, at respondenterne tillægger stor betydning for kvaliteten i rengøringen.

Udgangspunktet for scoringen af de fem kategorier har været en tænkt situation, hvor der var et ønske om at investere i rengøringsindsatsen. Respondenterne har så skullet vurdere, hvilken betydning det ville have for kvaliteten af rengøringen at investere i en bestemt kategori. Resultaterne fremgår af figuren nedenfor.

**Figur: Vurderet effekt af investering i rengøring**



N = 33 (heraf 26 svar med en værdi)

Figuren viser, at respondenterne først og fremmest ville investere i uddannelse og mere tid til rengøringen. Det er næsten halvdelen af respondenterne, som mener, at mere uddannelse ville have "Meget høj effekt" på kvaliteten af rengøringen i kommunen. Tre fjerdedele af alle respondenter mener, at uddannelse vil have enten "Høj effekt" eller "Meget høj effekt" på kvaliteten af rengøringen i kommunen.

Hvad mere tid angår, er det lidt over 70% af respondenterne, som mener, at en investering i mere tid til rengøringspersonalet ville have enten "Høj effekt" eller "Meget høj effekt" på kvaliteten af rengøringen i kommunen. Her er fordelingen på de to kategorier imidlertid sådan,

at hovedparten alene vurderer, at tiltaget ville have "Høj effekt" (godt 40%), mens færre mener, at det har "Meget høj effekt" (godt 30%).

De øvrige tre kategorier – Bedre planlægning, Bedre udstyr/remedier og Højere løn scorer stort set ens (med gennemsnit på 3,4 hhv. 3,4 og 3,2) omend med meget forskellige værdier. Således er der op mod 30%, som mener, at investering i bedre planlægning vil have enten "Høj effekt" eller "Meget høj effekt", mens stort set en tilsvarende andel mener, at det alene vil have "Begrænset effekt". Kategorien Bedre udstyr/remedier fordeler sig mere jævnt med ca. 30% på hhv. "Nogen effekt" og "Høj effekt", mens 20% mener, at Bedre udstyr/remedier vil have "Meget høj effekt". I forhold til hvilken betydning Højere løn vil have for kvaliteten af rengøringen, er det næsten halvdelen af respondenterne, som mener, at det alene vil have "Nogen effekt", mens under 20% mener, at det vil have "Høj effekt", og færre endnu mener, at det vil have "Meget høj effekt".

Det bemærkes, at der også for alle kategorier er enkelte respondenter, som mener, at en yderligere investering vil være uden effekt. Her er årsagen fx, at respondenterne er af den opfattelse, at der er investeret tilstrækkeligt i den pågældende kategori i den kommune, de kender til.

Generelt tegner respondenterne et billede af et fagområde, hvor der er stort behov for mere uddannelse, hvis kvaliteten skal løftes, og hvor der bliver løbet (for) stærkt. Mange nævner, at jobbet er fysisk hårdt, og en del peger i forbindelse med scoringen af kategorien Bedre udstyr/remedier på, at der er behov for udstyr, der kan lette medarbejdernes arbejde, fx i form af maskiner eller robotter, med henblik på at forebygge, at rengøringspersonalet bliver slidt ned. Generelt er der mindre tiltro til, at lønnen har væsentlig betydning for kvaliteten i rengøringen end de øvrige kategorier, herunder ikke mindst uddannelse og tid. Flere respondenter peger i den forbindelse på, at rengøringsjobbet efter deres opfattelse er konkurrencedygtigt i forhold til løn sammenlignet med alternative jobmuligheder.

## 4 Den kommunale rengøringsindsats

Kommunerne har tilrettelagt rengøringen på deres institutioner på mange forskellige måder. Nogle kommuner har en central rengøringsfunktion, som varetager rengøringen af alle kommunens institutioner med egne medarbejdere, mens andre har overladt det til de enkelte institutioner at varetage rengøringsindsatsen. Nogle lader de enkelte forvaltningsområder stå for rengøringen på deres institutioner, mens andre har opdelt kommunerne i geografiske områder med ansvar for rengøringen. Nogle kommuner anvender alene kommunalt ansatte medarbejdere, mens andre kommuner har udliciteret dele af eller hele rengøringsindsatsen til et eller (typisk) flere private leverandører. Undersøgelsens resultater og konklusioner bygger således på indsigter fra en lang række forskellige modeller for at levere rengøring i en kommune.

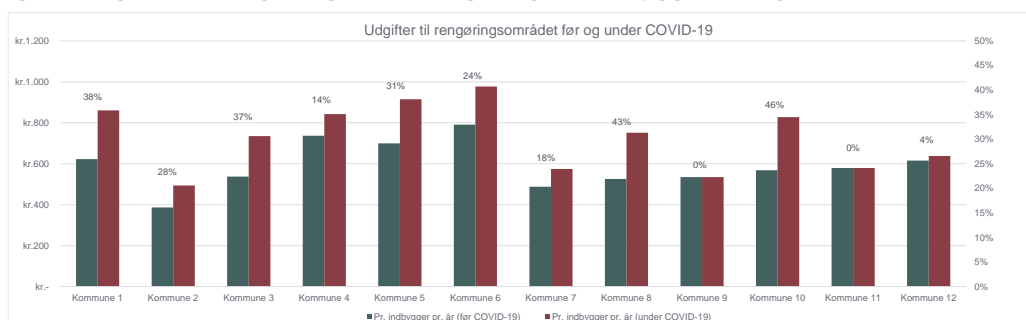
Det har været en del af undersøgelsen at søge at afdække, hvordan kommunerne har løst rengøringsopgaverne i forbindelse med COVID-19. Undersøgelsen viser, at der er anvendt en række forskellige løsninger, idet:

- Nogle kommuner har ansat "spritte", enten ved omplacering af egne medarbejdere eller ved ansættelse af nye medarbejdere til at afspritte i og på de kommunale institutioner. Disse medarbejdere har i varierende omfang fået en introduktion til det faglige indhold i opgaven.
- Nogle kommuner har ansat ekstra rengøringspersonale – ofte fra eget jobcenter, både for at få mere personalekapacitet, men også med henblik på at få ledige borgere i gang på arbejdsmarkedet.
- Nogle kommuner har anvendt det eksisterende rengøringspersonale til at løse flere opgaver på de institutioner, hvor en øget indsats var nødvendig. Tiden er ofte fundet ved at omallokere rengøringspersonalets opgaver fra lukkede dele af kommunen til genåbnede.
- Nogle kommuner har omallokeret hjemsendte medarbejdere til at gøre rent, fx kantinemedarbejdere, tandplejere mv. Nogle har i den forbindelse anvendt fælleserklæringen fra KL og de faglige organisationer som grundlag herfor.
- Nogle kommuner har givet det øvrige personale (lærere, pædagoger) rengøringsopgaver.
- Nogle kommuner har indkøbt ekstra rengøringsydelser fra private leverandører.
- Nogle kommuner har givet ny og mere præcis instruktion, mens andre kommuner bare har gjort "mere af det samme" (fx rengøring to gange dagligt i stedet for en).

De fleste kommuner har taget flere initiativer på én gang.

Undersøgelsen har omfattet et forsøg på at anskueliggøre, hvad de enkelte kommuner omtrent bruger på rengøring, og hvor meget de skønsmæssigt har øget deres udgifter ifm. COVID-19. Figuren nedenfor giver et overblik over data for de kommuner, hvor det har været muligt at få oplyst omtrentlige data om udgifterne på rengøringsområdet, herunder i forbindelse med COVID-19-indsatsen. Data er indsamlet i forbindelse med interviewrunden, jf. kapitel 2.

**Figur: Årlige omtrentlige udgifter til rengøring pr. indbygger før og under COVID-19**



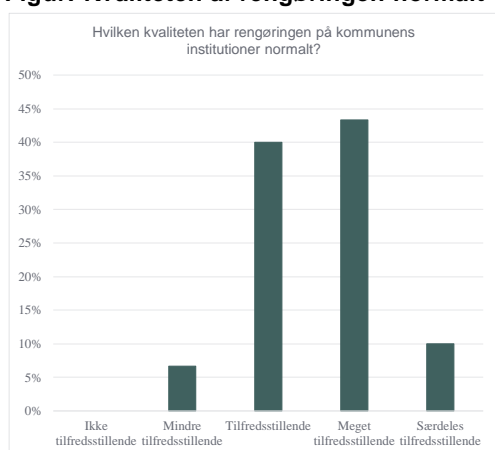
Kilde: Interviews og egne beregninger.

Noter: Data i figuren er baseret på mundtlige oplysninger fra interviews. Data er forelagt kommunerne til validering, men skal tages med forbehold. Procenttallene angiver den anslåede stigning i kommunens udgifter efter COVID-19.

Figuren viser, at vi for kommuner omfattet af undersøgelsen har fået oplyst udgifter til rengøringsområdet, som modsvarer en udgift på mellem ca. 400 og ca. 800 kr. pr. indbygger om året. De fleste kommuner ligger normalt omkring 600 kr. pr. indbygger. Figuren viser tillige en vis spredning blandt kommunerne, i forhold til hvor store ekstraudgifter de har anslået i forbindelse med ekstra initiativer på rengøringsområdet som følge af COVID-19. Nogle kommuner har oplyst, at de har kunnet rykke rundt inden for den eksisterende kapacitet, eller at besparelserne i begyndelsen af nedlukningen har neutraliseret de efterfølgende udgifter, så den reelle meromkostning har været 0, mens enkelte andre kommuner oplyser at have haft betydelige ekstraudgifter. Det samlede indtryk af figuren er, at kommunerne under COVID-19 har øget deres rengøringsindsats, så det samlet set modsvarer en stigning på ca. 25% af udgifterne.

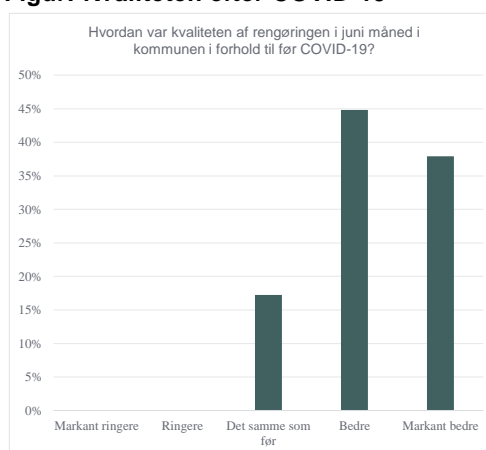
I de gennemførte interviews har vi stillet en række spørgsmål, der bl.a. omhandler den normale kvalitet af rengøringen på kommunens institutioner samt forskellen på kvaliteten i rengøringen før og efter rengøringsindsatsen i forbindelse med COVID-19. Figurerne nedenfor giver et overblik over resultaterne.

**Figur: Kvaliteten af rengøringen normalt**



N = 34 (heraf 30 svar med en værdi)

**Figur: Kvaliteten efter COVID-19**



N = 34 (heraf 29 svar med en værdi)

Figurerne viser, at rengøringen i kommunerne normalt anses for at have en tilfredsstillende (40%) eller meget tilfredsstillende (næsten 45%) kvalitet. Det er mindre end en femtedel af respondenterne, som mener noget andet. Enigheden blandt respondenterne er tilsvarende stor, når det kommer til bedømmelsen af kvaliteten i rengøringen efter COVID-19 set i forhold til tiden før. Her svarer tilsammen næsten 85%, at kvaliteten er bedre (45%) eller markant bedre (næsten 40%), mens de resterende godt 15% mener, at den er uændret. Ingen mener, at kvaliteten er faldet efter COVID-19.

Det ovenfor beskrevne løft i rengøringen kan også mærkes blandt nogle af kommunens unge brugere.

*"Klasselokalet distraherer ikke en på samme måde som før, det er nemmere at koncentrere sig. Jeg er meget gladere for at gå i skole et sted, hvor der er rent."* Elev i 9. klasse, Nordjylland

*"Under Corona har vi virkelig kunnet mærke, at rengøringen har fået et løft på skolerne. Det har været en helt anden oplevelse at komme på skolerne, og det har kæmpe betydning for vores trivsel og indlæring ... Vi får i Danske Skoleelever helt vildt mange henvendelser om toiletterne. Det er et kæmpe problem på skolerne. Under Corona blev det helt anderledes. Der var færre, der brugte toiletterne, og de blev også gjort mere rent. Det havde en meget stor betydning for elevernes trivsel."* Esther Vyff Balslev Petersen, formand for Danske Skoleelever



## 5 Hovedtemaer i undersøgelsen

Baseret på undersøgelsens samlede datamateriale, herunder interviews, interviewbaseret survey samt eksisterende litteratur på området, har vi identificeret fem tematiske områder, som både kommunale forvaltningsledere, eksperter og forskere, brugere, faglige repræsentanter og rengøringspersonalet synes at tillægge betydning i forhold til at opnå høj kvalitet i rengøringsindsatsen.

De fem temaer uddybes nedenfor. De bygger på de gode erfaringer, som mange kommuner har gjort sig i forhold til at skabe god kvalitet i rengøringen af kommunens institutioner – både under COVID-19, men også i tiden forinden. Temaerne kan anses som løftestænger til god kvalitet i rengøringsindsatsen i kommunerne – og for så vidt også på andre offentlige såvel som private matrikler. For hvert tema er der også beskrevet en mere detaljeret case fra en kommune, hvor vi gennem interviews har afdækket særligt gode erfaringer inden for temaet. Disse cases er vedlagt rapporten som bilag.

### 5.1 Hovedtema 1: Uddannelse

Der findes en række forskellige uddannelsesmuligheder på rengøringsområdet. Den mest omfattende uddannelse er uddannelsen som serviceassistent, som strækker sig over 2½ år med et indledende grundforløb (et år) samt et efterfølgende forløb over halvandet år, hvor der veksles mellem skole- og praktikforløb.

Uddannelsen kan også færdiggøres efter to år, hvorefter den uddannede opnår titel af rengøringstekniker. Dette anses som uddannelsens første trin. Andet trin udgøres af en specialisering inden for enten hospitals- eller virksomhedsservice, hvorefter den uddannede opnår titel af serviceassistent.

Der findes herudover en meget lang række praksisnære kursusforløb udbudt i AMU-regi. Disse forløb kan være af både kortere og længere varighed – fra enkelte dage til flere uger. Kurserne udbydes løbende og inden for en lang række emner, fx grundlæggende rengøringshygiejne, daglig erhvervsrengøring, materialekendskab og rengøringskemi, ergonomi, optimering af rengøringsmetoder og arbejdsgange mv. Der findes ligeledes mere målrettede kurser vedr. rengøring af fx skoler, daginstitutioner, hospitaler mv.

Rengøringsområdet er generelt præget af en meget høj andel af ufaglært arbejdskraft. Dette gælder både for branchen generelt, men også på det kommunale område. Vi har fået stillet oplysninger til rådighed for undersøgelsen, der med afsæt i data fra Kommunernes og Regionernes Løndatakontor viser, at 3,5% af de kommunalt ansatte rengøringsmedarbejdere har færdiggjort uddannelsen som serviceassistent, mens 5,2% har færdiggjort uddannelsen som rengøringstekniker. Den ufaglærte andel udgør således de resterende 91,3%. Heraf vurderes det, at en vis andel har gennemført et eller flere AMU-kurser, men det er ikke muligt at opgøre denne andel mere præcist.

Blandt de privatansatte rengøringsmedarbejdere er uddannelsesandelen lavere. Ifølge SFI's opgørelse er det således hhv. 0,63% og 0,19% af de privatansatte rengøringsmedarbejdere, der havde opnået hhv. serviceassistent- og rengøringsteknikeruddannelsen (SFI, 2017). Andelen af medarbejdere, som har gennemført et eller flere AMU-kurser kan heller ikke opgøres på det private område, men tal fra Servicebranchens Udviklingsfond viser, at der årligt udbetales tilskud til gennemsnitligt ca. 825 uddannelsesforløb, som dog både kan dække over egentlige uddannelsesforløb og AMU-kurser. Dette skal ses i forhold til en samlet population på 76.535 personer (hvoraf de 52.333 foretager almindelig rengøring, jf. tidligere).

Både for det offentlige og for det private område findes der tilskudsmuligheder, som dækker omkostningerne ved uddannelse, jf. faktaboksen nedenfor. Der opleves dog – både historisk og aktuelt – en ganske lav søgning på disse tilskud.



## FAKTABOKS – KOMPETENCEFONDE FOR DET OFFENTLIGE OG PRIVATE OMRÅDE

### Den kommunale kompetencefond

Fonden er etableret af KL sammen med BUPL, Dansk Socialrådgiverforening, FOA, Forhandlingskartellet, HK Kommunal, Dansk Metal/håndværkerorganisationerne, Socialpædagogernes Landsforbund, Teknisk Landsforbund og 3F. Formålet er "at fremme og understøtte kommunernes kompetenceudviklingsindsats og sikre medarbejderne et øget kompetenceniveau til gavn for den kommunale opgaveløsning og medarbejdernes udviklingsmuligheder på arbejdsmarkedet".

Alle kommunale arbejdspladser, der har en driftsoverenskomst med kommunen, og hvor løn- og ansættelsesvilkårene er omfattet af KL's tilsyn, kan søge fonden. Der kan søges om støtte op til 25.000 kr. inden for en periode på 12 måneder til efter- og videreuddannelse for en kommunalt ansat, der er omfattet af en overenskomst. Fonden støtter med 80% af udgifterne. Kommunale arbejdspladser kan i en række tilfælde ligeledes søge om støtte til at dække vikarudgifter under uddannelse.

### Servicebranchens Udviklingsfond og Danske Services Kompetencefond

På det private overenskomstråde findes de to fonde Servicebranchens Udviklingsfond og Danske Services Kompetencefond, hvor alle omfattede medlemsvirksomheder har bidragspligt. Formålet i disse fonde er at fremme uddannelse og uddannelsesniveauet i servicebranchen og at sikre hhv. servicevirksomhedernes medarbejdere/ansatte under Serviceoverenskomsten faglige kvalifikationer.

Alle medlemsvirksomheder kan få støtte fra fonden til efteruddannelse af deres medarbejdere. Serviceoverenskomsten giver medarbejdere ret til 2 ugers selvvalgt uddannelse om året (efter 6 måneders ansættelse). Virksomheder kan få godtgjort løntab og få dækket den fulde løn gennem fonden, så længe kurset står på fondens positivliste. Det omfatter fx AMU-kurser inden for rengøringservice eller erhvervsuddannelserne rengøringstekniker eller serviceassistent mv.

Set i lyset af at undersøgelsens respondenter vurderede uddannelse som den kategori, der har størst betydning for kvaliteten af rengøringen, jf. kapitel 3, og at der er gode muligheder for at få betydelige tilskud til uddannelse af personale på rengøringsområdet, forekommer det overraskende, at der tilsyneladende er så begrænset tilslutning til de uddannelser, der tilbydes på området.

I nærværende undersøgelse af rengøringen i kommunerne er der på tværs af de adspurgte kommuner identificeret en række fordele ved og positive erfaringer med at anvende uddannet rengøringspersonale i forhold til at opnå en øget kvalitet i rengøringen. Disse observationer og erfaringer kan grupperes således:

- **Viden om rengøringsprodukter:** Medarbejderne opnår viden om de forskellige rengøringsprodukter, herunder anvendelsesmuligheder, dosering samt miljømæssige overvejelser, som betyder, at de i højere grad kan anvende de mest hensigtsmæssige produkter på de forskellige typer af overflader.
- **Viden om materialer og udstyr:** Medarbejderne opnår viden om de mest innovative og effektive materialer (fx forskellige typer af mikrofibre) samt viden om de hyppigst anvendte maskiner og udstyr (fx gulvvaskemaskiner og diverse moppetyper), som betyder, at de kan anvende udstyret på en mere hensigtsmæssig måde.
- **Viden om teknikker og arbejdsgange:** Medarbejderne opnår viden om de mest hensigtsmæssige og effektive teknikker og arbejdsgange, som betyder, at de efterfølgende er i bedre stand til at varetage opgaverne på en ressourceeffektiv måde.
- **Viden om hygiejne og smittespredning:** En lang række kurser introducerer de mest grundlæggende hygiejnemæssige overvejelser, som er relevante for rengøringspersonale at kende til, så de i deres arbejdsgange og rutiner kan tage tilstrækkelige hygiejnemæssige hensyn til både (sårbare) borgere samt ikke mindst dem selv.

Uddannelsesinstitutionerne oplever, at selv meget garvede rengøringsmedarbejdere kan have stort udbytte af at blive uddannet inden for det fag, de har arbejdet med i mange år. En faglig pædagogisk leder udtrykker det således:

*"Mange af vores elever har mange års erfaring med rengøring, nogle over 20 års erfaring. Når de er på uddannelse hos os, erfarer mange af disse garvede rengøringsassistenter, at de ikke altid har gjort tingene helt korrekt – ja, nogle gange helt forkert, både hvad angår brug af kemi, værnemidler, udstyr, ergonomi, rengøringsrækkefølge ift. hygiejne og smittespredning o.a. Ledelsen er ofte også ret dårligt uddannet, så rengøringsassistenterne kan ikke sparre/diskutere med ledelsen om deres faglige udfordringer. Eleverne tænker fx nogle gange efter uddannelse hos os: Gud nej, så er det derfor mine gulve er helt fedtede, selvom jeg lige har vasket dem."*  
Maria Veha, faglig pædagogisk leder, TEC Gladsaxe

Udover disse direkte kvalitetsmæssige fordele opleves ligeledes fordele i forhold til medarbejdernes egne forhold, som kan siges at have en mere indirekte effekt på både kvalitet og økonomi. Det hyppigst nævnte, som ligeledes nævnes at have den største effekt, er relateret til ergonomi. Da rengøringsarbejde kan være fysisk belastende med mange repetitive bevægelser, er ergonomi et centralt element på mange af de tilbudte kurser og uddannelser. Her undervises i korrekte arbejdsstillinger, korrekt anvendelse af udstyr af maskiner mv. Bedre viden om ergonomisk korrekte arbejdsstillinger kan lede til færre sygdomsmeldinger og begrænse personaleomsætning, herunder både i relation til opsigelser samt tidlig pensionering. Dette har både kvalitetsmæssige og økonomiske fordele, da der således både anvendes færre vikarer, ligesom omkostningerne og kvalitetstab ved personaleudskiftning nedsættes – ligesom det forebygger, at den enkelte rengøringsmedarbejder skal tåle at blive slidt ned af sit arbejde.

Uddannelse vurderes endvidere at have en positiv effekt på de uddannede medarbejders motivation og arbejdsglæde. Dette anses af respondenterne for befordrende for en højere kvalitet, da motiverede medarbejdere alt andet lige leverer højere kvalitet i arbejdet, hvor der tages et større personligt ansvar, og da arbejdsglæde også bidrager til fastholdelse. Med en medarbejderudskiftning på knap 40% om året<sup>2</sup> (Dansk Industris årsrapport for Servicebranchen, 2019) kan en nedsættelse af personaleomsætning have relativt stor betydning for både kvalitet og økonomi, da erfarne medarbejdere alt andet lige er mere effektive end mindre erfarne medarbejdere, og da omkostningerne til rekruttering og oplæring ligeledes nedsættes.

Endelig vurderes uddannelse at have en række positive effekter for den enkelte rengøringsmedarbejder. Dels får den enkelte dokumenteret sine færdigheder, hvilket styrker den enkeltes videre uddannelses- og jobmuligheder. Dels opnår den enkelte en styrket faglig identitet og en større fagkritisk stillingtagen til arbejdet, som også bidrager til videreudvikling af opgavevaretagelsen og derved kommer kommunens samlede rengøringsindsats til gavn.

Givet det generelt lave uddannelsesniveau i gruppen af rengøringsmedarbejdere samt de for en større del af gruppens vedkommende sproglige forudsætninger bliver der i undersøgelsen peget på, at det kan være hensigtsmæssigt at tilrettelægge uddannelsesindsatsen trinvist. På den måde kan kompetence- og kundskabsniveauet løftes over en længere periode, hvor visse af medarbejderne i stedet for at begynde direkte på et længerevarende uddannelsesforløb lægger ud med enkeltstående kurser af kortere varighed og mere grundlæggende karakter. Ofte indeholder disse forløb også en opkvalificering i dansk.

Betydningen af tilstrækkelig oplæring og uddannelse understreges også som afgørende vigtigt af de forskere og eksperter, som har indgået i undersøgelsen. Blandt andet oplyser Stephanie Dancer, consultant microbiologist ved NHS Lanarkshire og professor i mikrobiologi ved Edinburgh Napier University, følgende:

*"The most important issues to address to ensure high-quality cleaning of public facilities are a selection of designated cleaning staff; training; monitoring; feedback; adequate time; and choice of the most appropriate equipment and consumables for the type of cleaning required. Practices should be evidence-based if possible, with attention to high-risk surfaces such as frequent hand-touch sites, and facilities such as kitchens and public toilets. The main advantages of*

<sup>2</sup> Det bemærkes, at tallet er gældende for privatansatte rengøringsmedarbejdere. Der findes ikke tilsvarende tal for offentligt ansatte.

*professional cleaning are that staff are contracted; and work to a standard operating procedure, with training, monitoring and feedback. I would also plead for a stratified training system, so that more experienced cleaners (...) have a career framework as so many other occupations have."*

Hans Jørn Kolmos, professor i klinisk mikrobiologi ved Syddansk Universitet, udtaler tilsvarende:

*"Det afgørende for kvaliteten i rengøringen er, at man har et veluddannet personale. Forestillingen om, at man kan tage folk ind fra gaden og gøre hygiejnisk rent, er helt forkert. Man kan kun gøre rent, hvis man har en ordentlig uddannelse. Jeg har gennem tiden været bekymret for, om personalet er uddannet godt nok. Det handler både om rengøringsteknik, men det handler også om noget indsigt i basishygiejne. Det er et problem, at man fokuserer på at gøre æstetisk rent i stedet for at gøre hygiejnisk rent, hvor man bl.a. afbryder smitteveje. Personalet skal være uddannet til at fjerne smitte i stedet for bare at få det til at se pænt ud. Og det er også et uddannelsesspørgsmål."*

## 5.2 Hovedtema 2: Synlig rengøring

En aktuell tendens i den kommunale rengøring er bevægelsen fra usynlig mod synlig rengøring, det vil sige rengøring i dagtimerne, mens brugerne af de kommunale institutioner er til stede. Det medfører i sagens natur en række praktiske udfordringer, når rengøringen foregår, mens børnehave- og skolebørn, lærere, pædagoger, fritidsbrugere og administrativt personale er til stede, og det forudsætter en anden form for planlægning, samarbejde og dialog mellem rengøringspersonale, ledere og brugere, end hvis rengøringen finder sted uden for institutionernes åbningstid.

De kommuner med synlig rengøring, som har deltaget i undersøgelsen, fremhæver dog en længere række fordele, som i deres optik langt opvejer de praktiske udfordringer. For det første kan der opnås mere rengøringstid for den samme økonomiske ramme, da der ikke skal udbetales samme grad af tillæg for aften- og natarbejde. Det giver flere timer til rengøring på institutionerne.

Derudover – og måske endda endnu vigtigere set i respondenternes øjne – er de indirekte effekter på rengøringsstandarden, som synligheden medfører. Dette skyldes den kultur- og adfærdsforandring, som synlig rengøring vurderes at medføre. Når brugerne oplever rengøringen tæt på, har det således en betydning for, hvordan brugernes egen adfærd er i forhold til renhold og oprydning. Brugere vurderes at være langt mere tilbøjelige til at rydde op samt efterlade rum og lokaler i en mere rengøringsparat tilstand. Det giver på den måde brugerne selv et medansvar for rengøringsstandarden, hvilket synes at være gældende for alle brugergrupper – fra administrativt personale til børnehavebørn. I forlængelse heraf vurderes det videre at have en positiv pædagogisk effekt i forhold til børnehave- og skolebørn, som på denne måde bliver mere opmærksomme på de forskellige funktioner, som skal til for at holde en børnehave, en skole eller en arbejdsplads ren, sund og funktionel.

Endelig vurderes den synlige rengøring generelt at have en positiv betydning for rengøringspersonalets arbejdsglæde, tilfredshed og følelse af ejerskab i forhold til opgaven. Ved synlig rengøring oplever personalet således i højere grad at være en del af fællesskabet på de institutioner, hvor de arbejder. De har en mere direkte dialog med både brugere og kolleger, og de oplever også, at deres bidrag til arbejdspladsens samlede drift og funktion anerkendes i højere grad.

Derudover muliggør synligheden også, at rengøringsindsatsen kan indrettes mere fleksibelt i løbet af dagen, afhængigt af de løbende behov, hvilket også styrker oplevelsen af at blive (fagligt) anerkendt for sit bidrag. En kommunal dagtilbudsleder udtrykker det således:

*"Det har meget stor betydning for samarbejdet, at rengøringen er synlig. Nu kan vi jo tale med personalet om, hvilke rum vi har brugt, og hvis der er rum, der ikke er brugt en dag, så kan man få gelejdet indsatsen over til noget andet den dag. Det betyder, at vi bruger ressourcerne bedre."*

*Det relationelle har også stor betydning for trivslen. Rengøringspersonalet bliver jo kendt blandt børn, kolleger og forældre.”*

De positive effekter ved synlig rengøring opleves ikke kun af brugere, ledere og rengøringspersonale, men også af forældrerepræsentanter. Fx udtaler Rasmus Edelberg, landsformand for Skole og Forældre, til undersøgelsen:

*”Mange undervurderer betydningen af, at der er nogle voksne på skolen, som tager sig af de praktiske ting: sekretærer, pedeller, rengøringsfolk. De har måske ikke et direkte ansvar for skolen og børnene, men de kender krogene, de ved, hvor børnene kan sidde alene og gemme sig og være kede af det og den slags. Det, at der går ansvarlige voksne rundt, som taler frit med børnene ud fra et almindeligt voksenperspektiv, det gør skolen til et bedre sted. Skolen er et levende socialt system, og der er det godt, hvis der er flere ansvarlige voksne til stede, som kan have forskellige perspektiver på at sikre et godt miljø på skolen, bl.a. i dialogen mellem børn og voksne. Når rengøringspersonalet er synlige, så tager de ejerskab, kender skolen og bliver en del af kulturen og miljøet.”*

Denne betydning kan også genkendes blandt de kommunale institutionsledere. Blandt andet udtaler en kommunal skoleleder til undersøgelsen:

*”Det (synlig rengøring, red.) kan måske betyde, at mine folk har lidt mindre tid til rengøring, for når lille Viktor kommer og fortæller noget, så får de lige en snak med Viktor. Men på den anden side smider Viktor så heller ikke sit æbleskrog på gulvet. Det kan godt være, at det måske ville være nemmere at gøre rent om natten. Men jeg foretrækker, at børnene kan se, at der bliver gjort rent og får en relation til personalet.”*

Den øgede anerkendelse af rengøringspersonalets bidrag er i særlig grad blevet oplevet i forbindelse med genåbningen af samfundet i april 2020. Her har rengøringspersonalet også i de kommuner, som ikke normalt har synlig rengøring, været mere til stede på institutionerne i løbet af dagen, da rengøringsfrekvensen mange steder har været fordoblet til glæde for både brugere og ansatte. Blandt andet udtaler Lars Münter, sekretariatsformand for Rådet for Bedre Hygiejne, til undersøgelsen:

*”Under Corona har vi jo set en bevægelse mod, at rengøringen bliver mere anerkendt for den forretningskritiske service, som den jo er. Man er gået fra at være den her usynlige person til at være den rengøringshjælp, som alle er rigtig glade for at se, og som man gerne vil have kommer forbi hele tiden.”*

Esther Vyff Balslev Petersen, formand for Danske Skoleelever, er enig:

*”Man sender lige en venlig tanke til rengøringspersonalet, når man kommer ind i et rengjort klasseværelse efter frikvarteret, hvor bordene er tørret af, hvor der er luftet ud, og hvor der ikke lugter af gamle madpakker. Tidligere opfattede eleverne ikke rigtig rengøringspersonalet som en del af skolens personale på lige fod med lærere og pædagoger. De var der bare.”*

Denne oplevelse bekræftes af rengøringspersonalet – synligheden styrker samarbejdet og den betyder noget, både for kvaliteten og for arbejdsglæden. En kommunal serviceassistent og tilsynsførende udtaler således under interviewrunden:

*”Tidligere var det sådan, at rengøringen, de var der bare. Nu er vi der, mens lærere og elever er på skolen. Jeg har kunnet mærke det rigtig meget under Corona med den ekstra rengøring, at den synlighed og det samarbejde – det fungerer 100%. Her har vi været nødt til at snakke med lærere om deres pauser, så vi kunne komme til og få et godt flow, når det passede bedst ind. Her gjorde lærerne jo også et stort stykke arbejde, for at vi kunne komme til mellem klasse og klasse. Det giver os jo også fornemmelsen af, at rengøringen er lige så vigtig som at være skoleleder eller lærer – det har vi jo også vist under Corona.”*

### 5.3 Hovedtema 3: Tillidsbaseret rengøring

Flere kommuner er i de senere år gået væk fra en mere primært skemastyret kontrol af rengøringen og over til *tillidsbaseret rengøring*. Tillidsbaseret rengøring er et koncept, som er udviklet i et partssamarbejde mellem KL og 3F under inddragelse af en række kommuner. Konceptet udgøres af et styrings- og kvalitetssikringssystem, hvor der gives mere plads til rengøringsassistentens egen faglige vurdering i forhold til den konkrete udmøntning af rengøringen. Der er stadig faste rammer og kvalitetsstandarder, som fastlægges centralt i kommunen, men arbejdet kan tilrettelægges mere fleksibelt i en direkte dialog mellem rengøringsassistenten og den enkelte institution – alt efter de lokale behov.

Den eksterne kontrol er afskaffet, og kvalitetssikring, opfølgning, vejledning og udvikling foretages i dialog mellem rengøringspersonalet selv, kommunens rengøringsenhed samt de lokale institutionsledere. Kvalitetskontrollen tager afsæt i faste kvalitetsstandarder, hvor alle lokaler på en institution inddeles i tre kvalitetsniveauer, alt efter hvilken rengøringskvalitet der er nødvendig for det pågældende lokale. Der defineres så en indgangskvalitet og en udgangskvalitet for hvert af de tre kvalitetsniveauer. Indgangskvaliteten henviser til, hvordan et lokale skal se ud, når assistenten kommer ind – fx skal stolene typisk være sat op, og der må ikke ligge løst affald på gulvet. Udgangskvaliteten er den kvalitet, et lokale skal have, når assistenten vender sig om i døren og kigger på sit udførte arbejde. Det er herefter op til rengøringsassistenten selv at vurdere, hvor indsatsen den pågældende dag eller uge bedst lægges for at sikre kvaliteten.

Rengøring efter dette koncept betyder, at rengøringspersonalet har bedre adgang til at foretage en faglig vurdering af, hvor, hvordan og hvornår rengøringsindsatsen har den største effekt og dermed giver bedst mening. Det betyder bl.a., at faste frekvenser for fx gulvvask kan fraviges, hvis kvalitetsstandarderne fortsat overholdes – med andre ord betyder det, at det kun er nødvendigt at vaske gulvene, når de er beskidte. Dette vurderes ifølge de kommuner, som har implementeret konceptet, at højne effekten af den rengøringstid, der lægges, da indsatsen nu kan lægges, hvor der trænger mest, hvilket kan variere dag for dag, uge for uge og ikke mindst med årstiden.

Samtidig åbner konceptet for øget dialog mellem rengøringspersonale og de lokale ledere og brugere, hvilket ifølge undersøgelsens respondenter medfører en meget værdsat fleksibilitet i rengøringen. Det giver tillige en større lokal medbestemmelse på en ydelse, som ellers ofte varetages centralt og med lav mulighed for lokal fravigelse af centrale standarder.

Brugerrepræsentanterne er ligeledes positive over for konceptet og hilser den lokale medbestemmelse velkommen. Således udtaler Rasmus Edelberg, landsformand for Skole og Forældre, til undersøgelsen:

*"I gamle dage havde skolerne deres egne ressourcer til rengøring, som skolebestyrelsen selv kunne prioritere – nu er det oftest centraliseret i kommunen. Det betyder, at rammevilkårene for skolernes egen indflydelse er ændret, og det er svært at møde behovene, hvis tingene kun bliver løst centralt."*

Også Hans Jørn Kolmos, professor i klinisk mikrobiologi ved Syddansk Universitet, ser positivt på tendensen til mere lokal forankring og dialog med fokus på faglige vurderinger og målrettet rengøring:

*"Jeg tror meget mere på det her med at skabe nogle lokale hold end på store centrale driftsenheder. Hvis man har lokale hold, så kan man lave behovsrengøring. Behovsrengøring er et begreb, vi kommer til at høre mere til."*

Når rengøringspersonalet på denne måde får en tættere dialog med de lokale ledere og brugere og her kan bringe egen faglighed i spil, vurderes dette også at styrke den enkeltes faglige stolthed og arbejdsglæde. Rengøringspersonalet får bedre adgang til en ligeværdig dialog med fx skole- og institutionsledere om, hvordan man sammen bedst muligt kan opnå den højeste

rengøringsstandard, og der opnås på den måde en større forståelse og anerkendelse af rengøringspersonalets opgave, arbejdsgange og rolle på institutionen.

Da både de lokale brugere og ledere har medindflydelse på, hvordan rengøringen tilrettelægges, er det derudover indtrykket, at ejerskabet for rengøringen stiger hos den enkelte bruger, forstået på den måde, at brugerne aktivt medvirker til bl.a. oprydning og at holde/gøre lokalerne rengøringsparate. Det har en meget stor, konkret betydning i det daglige, for som en kommunal rengøringstekniker udtrykker det:

*"Nogle lærere flytter bordene for mig, så jeg kan komme ind med maskinen, for den går jo mere i dybden. Så det er noget for noget – hvis jeg hjælper dem, så hjælper de jo også mig. Det samarbejde har så meget at sige."*

Overgangen fra de faste skemaer til den tillidsbaserede tilgang har været let nogle steder, mens det andre steder har krævet en anelse mere tilvænning. Her har brugerne bl.a. skullet vænne sig til, at rengøringen nu ikke længere nødvendigvis foregår med en fast frekvens. For at håndtere denne tilvænningsperiode har de kommuner, som har implementeret konceptet, lagt stor vægt på kommunikationsindsatser – både mellem kommunens centrale rengøringsenhed og institutionerne samt mellem rengøringspersonalet og de lokale ledere og brugere. En kommunal serviceassistent og tilsynsførende udtrykker det således:

*"Nogle brugere har været vant til de faste rammer, hvor de jo kan se og mærke, at hver mandag er der fx vasket gulv – det kan man jo ikke regne med længere. Så for dem kan det kræve lidt tilvænning. Men hvis kommunikationen fungerer, så kommer det andet også til at fungere. For når de er på skolen og er til stede, så kan de jo komme til os hele tiden – også hvis der er et uheld ude på toilettet, så kommer vi jo og klarer det."*

I tillæg til kommunikationsindsatserne nævner flere kommuner vigtigheden af nærværende ledelse og løbende sparring med og vejledning af rengøringspersonalet. Flere kommuner har derfor ansat en gruppe af tilsynsførende, som – i stedet for at føre kontrol – har til opgave at udøve den nære ledelse og daglige instruktion af rengøringspersonalet. De kan være til stede på institutionen, hvis der skal ske ændringer i arbejdsplaner eller arealer, eller hvis instruktionerne skal ændres. På samme måde kan de lytte til rengøringspersonalets input og forslag til forbedringer, som så bæres enten til den lokale institutionsledelse eller til den centrale rengøringsenhed til videre foranstaltning.

Også Stephanie Dancer, consultant microbiologist ved NHS Lanarkshire og professor i mikrobiologi ved Edinburgh Napier University, oplyser (som svar på et spørgsmål om, hvad der kan anses som de vigtigste faktorer for at sikre rengøringspersonalet de bedste vilkår til at levere rengøring af høj kvalitet):

*"Adequate time is required for staff to clean properly, but they need the best tools and materials for the job. They should receive initial training and regular updates; they should be involved in choice of equipment and cleaning consumables. They should be permitted to report damage; highlight problems and suggest improvements. Accurate feedback and monitoring is helpful provided it is based on scientific evidence and validated systems."*

Som en afsluttende bemærkning vedr. dette tema kan nævnes den øgede arbejdsglæde, som samtlige respondenter i kommuner med tillidsbaseret rengøring samstemmende noterer sig. Følelsen af at være en del af helheden på den pågældende institution, oplevelsen af faglig stolthed samt muligheden for at foretage arbejdet med fokus på behov og effekt fremhæves som de mest afgørende faktorer i denne forbindelse. En kommunal serviceassistent og tilsynsførende udtaler i denne forbindelse:

*"Lønnen er den samme med tillidsbaseret rengøring, men man får bare så meget mere med: det personlige, nogle smil, arbejdsglæde og at være på lige fod med pædagoger og lærere, fordi der er mere fokus på vores bidrag. Jeg kunne slet ikke forestille mig at gå tilbage til det gamle"*



system. Det er afgørende for vores branche, at vi også kan komme ud og vise, hvad vi gør, og hvad vi kan.”

## 5.4 Hovedtema 4: Arbejdsmiljø

Arbejdsmiljøet for rengøringspersonalet har ikke overraskende en væsentlig betydning for den kvalitet, som leveres i de kommunale institutioner, hvad enten personalet er ansat i kommunen eller hos en privat leverandør. Blandt respondenterne i undersøgelsen vurderes et godt arbejdsmiljø at medføre mere motiverede medarbejdere, lavere sygefravær, mindre nedslidning samt øget trivsel og arbejdsglæde. Respondenterne udtrykker ligeledes, at et godt arbejdsmiljø medfører en større grad af ejerskab blandt rengøringspersonalet og større ansvar for de opgaver, de løser, og en bedre motivation. I forhold til spørgsmålet om motivation peger Marco Bo Hansen, læge og medicinsk direktør i hygiejnevirksomheden Sani nudge, på følgende sammenhæng til kvalitet:

*”Det vigtigste for at sikre høj kvalitet i rengøring er dedikeret, motiveret personale, der forstår vigtigheden af god rengøring – herunder også konsekvenserne af dårlig rengøring.”*

Når det handler om rengøring, kan arbejdsmiljø betyde flere ting både i forhold til det fysiske og det psykiske arbejdsmiljø. Rengøring karakteriseres fx som fysisk hårdt arbejde, bl.a. grundet højt arbejdstempo, tunge løft, repetitive bevægelser og håndtering af kemikalier mv. Men derudover er rengøring også et fag, hvor der kan være udbredt grad af ensomhed på jobbet, manglende tilknytning til arbejdspladsen samt bekymringer forbundet med rengøringen som levebrød, både henset til antallet af timer samt frygten for at blive opsagt i forbindelse med en effektiviseringsrunde eller et fornyet udbud af opgaven.

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø udfører hvert andet år en omfattende undersøgelse, hvor 38.000 respondenter har svaret på den seneste undersøgelse i 2018 (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2018; 2). Af denne undersøgelse fremgår det bl.a., at rengøringsassistenter hører til blandt de fem jobgrupper, som har færrest arbejdstimer og størst bekymring for at blive fyret. Derudover hører gruppen også til blandt de fem jobgrupper med dårligst selv vurderet helbred og lavest score for mental sundhed.

Ifølge Arbejdsmiljø og Helbred i Danmark fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø oplever mere end hver syvende rengøringsmedarbejder at have været begrænset i deres arbejde pga. smerter inden for en tremånedersperiode, og ifølge samme undersøgelse oplever halvdelen af alle rengøringsmedarbejdere at have smerter flere gange om ugen, som er forårsaget af fysisk hårdt arbejde og belastende arbejdsstillinger.

Der er således god grund til, at flere af de i undersøgelsen involverede kommuner arbejder meget målrettet på at forbedre vilkårene for rengøringspersonalet. Her er der særligt fokus på ergonomi – både i forhold til arbejdsstillinger samt i forhold til korrekt håndtering af udstyr og maskiner. Langt de fleste af de adspurgte kommuner har i denne forbindelse fokus på at uddanne medarbejdere i netop ergonomi, fx på AMU-kurser. Derudover har mange kommuner ligeledes fokus på at sikre det bedst mulige udstyr til rengøringspersonalet, fx gulvvaskemaskiner.

Flere kommuner arbejder også målrettet på at adressere udfordringen med, at rengøring for mange ansatte kun udgør et supplement til en husstandsindkomst og således ikke udgør fuldtidsstillinger, som er tilstrækkelige i sig selv. Der oprettes således i stigende grad i disse kommuner fuldtidsstillinger, hvor dette er muligt. Ved overgangen til synlig rengøring, som, jf. ovenfor, er sket i flere kommuner, er det også et hensyn at sikre stillinger, hvor arbejdstiden leveres i dagtimerne, så jobbet kan forenes med et familieliv.

En ganske central udfordring på området er arbejdstakten, hvormed menes den tid, der stilles til rådighed til rengøring af et givent areal. Arbejdstakten vurderes af undersøgelsens respondenter generelt at være høj for både offentligt ansatte og ikke mindst privatansatte, som

i udgangspunktet har en arbejdstakt, der er 30% højere end kommunalt ansatte medarbejdere. Rengøring er en aktivitet, som kræver tid – rengøringen udføres kun i meget begrænset omfang automatiseret, men er afhængig af mennesker, som skal foretage bestemte bevægelser under hensyntagen til brugere, inventar, overflader og materialer. Den stadigt stigende arbejdstakt har ligeledes medført, at en stor del af undersøgelsens respondenter – i både offentligt og privat regi – oplever rekrutteringsudfordringer, da de stadigt stigende krav til bl.a. arbejdstempo betyder, at en mindre del af rekrutteringspuljen er i stand til at udføre arbejdet i henhold til kravene.

I relation hertil er det således afgørende for at kunne sikre en høj kvalitet i rengøringen, at arbejdstakten er afstemt i forhold til omfanget og karakteren af de arealer, der skal rengøres. Her har mange kommuner haft gode erfaringer med at foretage grundige opmålinger af arealerne bl.a. (men ikke kun) i forbindelse med hjemtagelse af rengøringsopgaven eller i forbindelse med udbud (fx ved kontrolbud). Korrekt opmåling opfattes som afgørende vigtigt for at kunne lave hensigtsmæssige arbejdsplaner for både den enkelte institution og for kommunen samlet set.

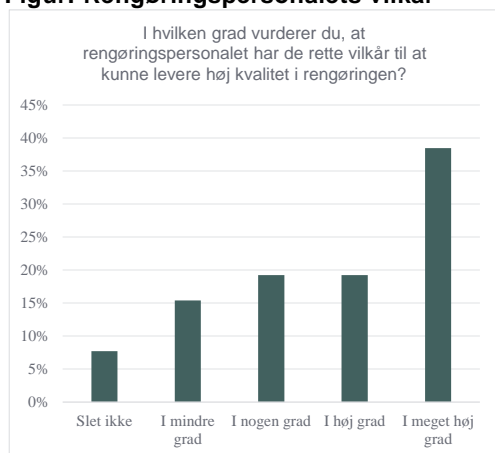
Det psykiske arbejdsmiljø på rengøringsområdet er også påvirket af den grad af respekt og anerkendelse, som faget nyder. Mange respondenter udtrykker, at det gennem mange år har været sådan, at man som rengøringsmedarbejder har levet og arbejdet i det skjulte uden at blive opfattet som en ligeværdig del af arbejdspladsen og uden nogen særlig respekt eller anerkendelse. I den forbindelse nævnes det også, hvordan det politisk har været udtrykt sådan, at hvis man (som ledig) ikke kunne finde andet arbejde, så var der jo altid rengøring – ”alle kan gøre rent”, som det er blevet oplevet blandt respondenterne.

Af denne grund har en række kommuner ligeledes haft fokus på at løfte områdets synlighed og gøre opmærksom på den faglighed, som kræves, og den værdi, som skabes. En kommunal rengøringsleder med ansvar for kommunens ca. 100 rengøringsmedarbejdere har sat særskilt fokus på uddannelse for at ændre denne opfattelse. Her udtrykkes det således:

*”Helt overordnet er vores uddannelsesstrategi en strategi om at løfte rengøringsfaget. Jeg er ærgerlig over, at der bliver set ned på os, når vi er en af de vigtigste funktioner overhovedet. Vi skal være stolte over det vigtige arbejde, vi leverer.”*

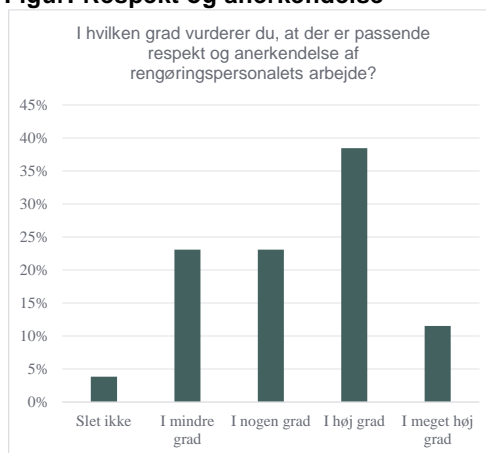
Vi har som en del af undersøgelsen spurgt relevante respondenter om, hvordan de vurderer rengøringspersonalets vilkår hhv. den respekt og anerkendelse, som bliver personalet til del. Resultatet fremgår af figurerne nedenfor.

**Figur: Rengøringspersonalets vilkår**



N = 33 (heraf 26 svar med en værdi)

**Figur: Respekt og anerkendelse**



N = 33 (heraf 27 svar med en værdi)

For så vidt angår spørgsmålet om rengøringspersonalets vilkår i forhold til at levere høj kvalitet i rengøringen, er der en bemærkelsesværdig høj andel af respondenterne (knap 40%), som angiver, at dette i ”Meget høj grad” er tilfældet. Det skal dog samtidig bemærkes, at der er



betydelige mindretal (7% hhv. 15%), som mener, at dette "Slet ikke" eller i "Mindre grad" er tilfældet. Sidstnævnte er mere på linje med det indtryk, som blev formidlet i studierne af Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, som blev refereret ovenfor, end førstnævnte er det.

I forhold til om rengøringspersonalet mødes af en passende respekt og anerkendelse for deres arbejde, mener en stor del af respondenterne (knap 40%), at dette i "Høj grad" er tilfældet. Selvom respekten og anerkendelsen er forøget i kølvandet på de særlige COVID-19-indsatser, er det dog fortsat halvdelen af respondenterne, som mener, at dette alene er tilfældet i "Nogen grad" (23%), i "Mindre grad" (23%) eller "Slet ikke" (4%).

Også i forskningsmæssige sammenhænge peges der på, at anerkendelse af værdien af det arbejde, som rengøringspersonalet udfører, er væsentlig. Stephanie Dancer, consultant microbiologist ved NHS Lanarkshire og professor i mikrobiologi ved Edinburgh Napier University, udtaler følgende til undersøgelsen:

*"Cleaners represent a valuable resource to society, and they should receive appropriate remuneration for what they do. Cleaning is repetitive hard physical work and may also be difficult and dangerous."*

Endelig nævner en række respondenter også betydningen af, at rengøringspersonalet bliver en del af fællesskabet – enten på den institution, hvor de gør rent til dagligt, eller i den samlede gruppe af rengøringspersonale (eller begge dele). Det skaber en øget grad af tilknytning, som angives at have en positiv effekt på kvaliteten. Flere kommuner arbejder derfor også med teamdannelser og fælles arrangementer for rengøringspersonalet for at imødegå, at arbejdet ofte foregår alene eller i mindre grupper lokalt. Dette har til formål at styrke kollegialiteten og sammenholdet i den samlede gruppe på tværs af de forskelle, som typisk er til stede med hensyn til bl.a. sprog og baggrund i øvrigt. Samtidig har det efter det oplyste haft en positiv effekt de steder, hvor ledelsen arbejder mere aktivt med at opbygge en fælles kultur og et fællesskab blandt rengøringspersonalet.

## 5.5 Hovedtema 5: Samarbejde med private leverandører

Der foreligger ingen statistik over, hvor mange kommuner der har (hele eller dele af) rengøringsopgaven udliciteret, herunder hvor mange kommunale kvadratmeter, der gøres rent af hhv. offentligt ansatte eller privatansatte. Såfremt de forsigtige estimater i afsnit 3 kan lægges til grund, udgør andelen af privatansatte rengøringsmedarbejdere mellem 15% og 25% af det samlede antal rengøringsmedarbejdere, som beskæftiger sig med kommunal rengøring. Henset til, at arbejdstakten i den private sektor som udgangspunkt er 30% højere end i den offentlige sektor, vil dette indikere, at private leverandører således leverer rengøring af mellem 20% og 33% af det kommunale areal.

Undersøgelsen giver et billede af, at der er store forskelle mellem, hvordan de kommuner, som har rengøringen udliciteret, griber denne opgave an – dette både med hensyn til selve udbudssituationen og det efterfølgende leverandørsamarbejde og kontraktstyring.

Med hensyn til udbudssituationen gør nogle kommuner brug af egne medarbejdere med indsigt i rengøringsområdet og udbudsjura, ligesom der her føres grundig markedsdialog samt dialog med kommunens institutioner forud for udbudsprocessen. Andre kommuner tager begrænset del i denne del af processen og forlader sig i stedet på eksterne konsulenter, mens andre igen ligger et sted imellem.

Baseret på besvarelserne fra undersøgelsen synes det at være positivt for udbudsforløbet, når der tidligt i forløbet skabes en grundig involvering af kommunens institutioner, hvor lokale ønsker og behov kan blive indarbejdet, ligesom der kan skabes en ensartet og tydelig forventningsafstemning med institutionerne. Ligeledes vurderes det positivt, når mulige leverandører inviteres til en markedsdialog, hvor input fra markedet kan berige udbudsprocessen.

I forbindelse med kravspecificeringen er det derudover vigtigt, at kommunen er eksplicit formuleret og har en holdning til den ønskede kvalitetsstandard. Dette skal gerne oversættes til tydelige krav, som er forståelige og opnåelige for leverandørerne. I denne sammenhæng er korrekt opmåling af arealerne naturligvis væsentlig. Derudover nævnes det som et vigtigt element, at kommunen tager stilling til, hvordan pris og kvalitet skal vægte over for hinanden. Flere leverandører peger i denne forbindelse på, at priskonkurrencen til tider opleves så skarp, at det er vanskeligt at levere en tilfredsstillende kvalitet inden for den ramme, der er sat til rådighed. Dette vurderes også at skyldes et vedvarende fokus på gentagne besparelser på området gennem en længere årrække. I samme forbindelse har en række kommuner gode erfaringer med at lægge vægt på en række andre forhold, herunder fx uddannelse eller samarbejder med det lokale jobcenter som en del af tildelingskriterierne. Dette vurderes at være en god løftestang til at motivere til et højere uddannelsesniveau blandt deltagende virksomheder og til at bidrage til kompetenceudvikling og jobskabelse lokalt.

Endelig fremhæves det positivt, når der i kontraktmaterialet formuleres fleksible kontrol- og opfølgningsmekanismer, som ikke er for mekaniske og bureaukratiske, men som i stedet danner grundlag for et tillidsfuldt samarbejde mellem kommune og leverandør. På denne måde kan en kontrakt formuleres sådan, at eventuelle ændringer i den daglige rengøringsindsats kan foretages fleksibelt og uden større dokumentationsopgaver til følge. På denne måde gives leverandøren også mulighed for at komme med forbedringsforslag, efterhånden som de lærer institutionernes forhold og behov at kende.

Med hensyn til det efterfølgende leverandørsamarbejde og den løbende kontraktstyring er der tilsvarende forskelle at spore. Mens nogle kommuner har én central rengøringsenhed, som varetager al dialog med kommunens institutioner på den ene side og leverandøren på den anden, har andre en decentral organisering, hvor opfølgningen på kontrakten sker på den lokale institution. Der er også forskelle i karakteren af samarbejde. Nogle kommuner har opbygget et tæt, tillidsfuldt og fleksibelt samarbejde med den eksterne leverandør, mens andre foretager en mere kontrollerende kontraktstyring med afsæt i kontraktens bordsbestemmelser.

Flere kommuner har gode erfaringer med at lægge op til et fleksibelt og tillidsfuldt samarbejde i udbudsmaterialet, hvor rengøringsydelsen fx er delt op mellem objektive og subjektive krav, hvor førstnævnte fastlægger, at gulvet skal vaskes én gang om ugen, mens sidstnævnte beskriver, at gulvet skal vaskes, når det er beskidt. En mere fleksibel aftalekonstruktion kan dermed understøtte, at ressourcerne bruges, hvor der er størst behov. Samtidig opleves det også positivt, når leverandøren med sine input kan bidrage til at forbedre forholdene for rengøring, også i forbindelse med til- eller nybyggeri, hvor private rengøringsleverandører også kan indkaldes til at give input i forhold til fx antal og placering af bl.a. depotrum, afløb, fugning på toiletter mv.

Som en afsluttende bemærkning kan det nævnes, at selvom kommunerne har indrettet sig på ganske forskellige måder, er der dog enighed om, at det i sidste ende er kommunen, der har det endelige ansvar for rengøringen og den kvalitet, der leveres – uagtet om opgaven er udliciteret eller ej. Ved en udlicitering er det således kommunens opgave at stille nogle hensigtsmæssige rammer op for, hvordan samarbejdet med den private leverandør skal fungere, hvordan forholdet skal være mellem pris og kvalitet, og hvilke elementer der skal lægges vægt på ved bedømmelsen af kvalitet.

## 6 Litteratur

Dancer, S. J. & Kramer, A. (2018): *Four steps to clean hospitals: LOOK, PLAN, CLEAN and DRY*, S. J. Dancer, A. Kramer, Journal of Hospital Infection, 20. december 2018

Dancer, S. J. (2014): *Controlling Hospital-Acquired Infection: Focus on the Role of the Environment and New Technologies for Decontamination*, S. J. Dancer, 10.1128/CMR.00020-14., Clin. Microbiol. Rev. 2014, 27(4):665. DOI:

Dancer, S. J & L. F. (2009): *Measuring the effect of enhanced cleaning in a UK hospital: a prospective cross-over study*. MBC Med. doi: 10.1186/1741-7015-7-28.

Dansk Industri (2019; 1): *Servicebranchens årsrapport 2019*, DI Analyse (<https://www.danskindustri.dk/brancher/di-service/analysearkiv/brancheanalyser/2018/servicebranchens-arsrapport-2019/>)

Dansk Industri (2019; 2): *DI Analyse: Rekordmange private leverer offentlige service*, Klaus Rasmussen/DI Analyse (<https://www.danskindustri.dk/arkiv/analyser/2019/4/rekordmange-private-leverer-offentlig-service/>)

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (2018; 1): *Fraværssrapport 2017 – Deskriptiv analyse af lønmodtagernes sygefravær i Danmark – belyst ud fra register- og spørgeskemadata*, marts 2018, Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, Sannie Vester Thorsen, Mari-Ann Flyvholm og Elsa Bach

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (2018; 2): *Fakta om Arbejdsmiljø og Helbred 2018*

FOA (2020): *Ekspert: Rengøring spiller nøglerolle i bekæmpelsen af virus*, Rikke Jung Rasmussen, 28. marts 2020, Fagbladet FOA (<https://www.fagbladetfoa.dk/Artikler/2020/03/25/Ekspert-Rengoring-spiller-noglerolle-i-bekaempelsen-af-virus>)

FOA (2020): *Flere kommuner afviser aftale om dagplejernes coronarengøring*, Malin Schmidt, Dagbladet FOA, 20. maj 2020

Hansen, L-L (2017): *Rapport fra en moderne gulvspand*, Politiken, 5. januar 2017

Hansen, M., Kolmos, H. J. (2020): *Plekehjemmene åbner igen: Håndhygiejne og mentalhygiejne går hånd i hånd*, Marco Bo Hansen, læge, Hans Jørn Kolmos, læge og professor i klinisk mikrobiologi på Syddansk Universitet, Berlingske, 1. juli 2020

Jensen, K. B. (17. juni 2020): *Den rene genåbning: Mindre sygefravær end nogensinde*. Hentet fra BUPL: <https://bupl.dk/artikel/den-rene-genaabning-mindre-sygefravaer-end-nogensinde/>

KL (2020): *Aftale om kommunernes økonomi for 2021*, Regeringen, KL, 29. maj 2020

KL (2017-2018): *Tillidsbaseret rengøring – sæt fagligheden i spil*, Fremfærd Bruger, 3F og KL, 2017-2018

MedHelp (2019): *Status og tendenser i sygefraværet*, MedHelp A/S, januar 2019

Pedersen, K. M. (2007): *Bedre (hånd)hygiejne og økonomiske konsekvenser*. Rent i Danmark, vol. 34(5), 10-13

Pedersen, K. M & Kolmos, H. J. (2007): *Hospitalinfektioners økonomi*, Syddansk Universitet, Health Economics Papers, (2007:4)

Rigsrevisionen (2018): *Rigsrevisionens notat om beretning om forebyggelse af hospitalsinfektioner*, Rigsrevisionen, april 2018

Schou, I. (2020): *Tillidsbaseret rengøring gør det nemmere at arbejde i corona-forandringer*, Irene Aya Schou, 24. juni 2020 (<https://www.vpt.dk/vedligeholdelse-og-rengoring/tillidsbaseret-rengoring-gor-det-nemmere-arbejde-i-corona-forandringer>)

Sickbert-Bennet, E. m.fl., (2016): *Reduction of Healthcare-Associated Infections by Exceeding High Compliance with Hand Hygiene Practices*, Emily E. Sickbert-Bennett, Lauren M. DiBiase m.fl., *Emerging Infectious Diseases* • www.cdc.gov/eid • Vol. 22, No. 9. september 2016

SFI (2017): *Sammensætning af arbejdskraft og virksomheder i rengøringsbranchen*

Silkeborg Kommune (2015): Notat fra Silkeborg Kommune, *Samfundsøkonomisk gevinst ved målrettet hygiejneindsats*, Silkeborg Kommune, 29. september 2015

Sundhedsstyrelsen (2018): Forebyggelsespakke, *Hygiejne*, Sundhedsstyrelsen, 2018

Sundhedsstyrelsen (2018): Forebyggelsespakke, *Indeklima*, Sundhedsstyrelsen, 2018

Sundhedsstyrelsen (2019): *Håndbog om hygiejne og miljø i dagtilbud*, Sundhedsstyrelsen, 2019

Statens Serum Institut (2015): *Nationale infektionshygiejniske retningslinjer – For rengøring i hospitals- og primærsektoren herunder dagtilbud og skoler*, Statens Serums Institut, (1. udgave, 2015)

Thorsen S. V., Flyvholm M-A, Bach E. (marts 2018): *Fraværssrapport 2017. Deskriptiv analyse af lønmodtagernes sygefravær i Danmark - baseret på register- og spørgeskemadata*, Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Udbudsrådet (2012): Effekterne af konkurrence om kommunal rengøring, udbudsportalen.dk, Analyse for Udbudsrådet, oktober 2012, (<https://udbudsportalen.dk/2016/06/analyse-store-besparelser-ved-udbud-rengoering/>)

Ziegler, M. & Callesen, L. (2020): *KL og 3F: Kontrol og styring skal afløses af tillid på rengøringsområdet*, Altinget, Michael Ziegler (K) og Lydia Callesen, 28. januar 2020 (<https://www.altinget.dk/aeldre/artikel/kl-og-3f-kontrol-og-styring-skal-afloeses-af-tillid-paa-rengoeringsomraadet>)

WHO (2020): *Water, sanitation, hygiene and waste management for SARS-CoV-2, the virus that causes COVID-19*, Interim guidance, 29. juli 2020, WHO, Unicef

## 7 Bilag: Konkrete erfaringer fra fem kommuner

Dette bilag indeholder fem cases med konkrete erfaringer fra fem danske kommuner. Casene er udformet efter et antal interviews med forvaltningschefer, institutionsledere og ofte også rengøringspersonale, faglige organisationer og, i det omfang det var relevant, også private leverandører i de pågældende kommuner.

Der er fremstillet en case for hvert af de fem hovedtemaer, som er fremstillet i rapporten ovenfor.

Alle cases har i samme anonymiserede form, som er anvendt nedenfor, været forelagt interviewpersonerne til kommentering, forud for at de er optrykt i dette bilag. De bemærkninger, vi har modtaget, er indarbejdet i nedenstående fremstillinger.

### 7.1 Case 1: Uddannelse i en østdansk kommune

Kommunen har siden 2017 varetaget al rengøring på de kommunale institutioner i eget regi. Kommunen har en eksplicit strategi om uddannelse af rengøringspersonalet og har som ambition, at alt rengøringspersonalet skal uddannes som enten rengøringsteknikere eller serviceassistenter – med enkelte undtagelser i de tilfælde, hvor enten sproglige udfordringer eller en alder tæt på pensionsgrænsen udgør for stor en barriere.

Kommunen har gennem de senere år uddannet en væsentlig andel (mellem 10 og 15) medarbejdere om året og har også inkluderet vikarerne i uddannelsesindsatsen. Aktuelt er ca. 80% uddannet som enten rengøringsteknikere eller serviceassistenter, og af de resterende 20% er størstedelen planlagt at skulle påbegynde uddannelse, ligesom hele denne gruppe som minimum har ét (og typisk flere) AMU-kurser inden for rengøring.

Medarbejderne får fuld løn under uddannelsen, og kommunen anvender i denne forbindelse muligheden for at søge midler i Den Kommunale Kompetencefond, mens medarbejderne er på kursus. Kommunen har haft fokus på at sikre, at så mange som muligt blev uddannet rengøringsteknikere, og herefter har det være valgfrit om, medarbejderne ville fortsætte som serviceassistenter.

Det personale, som har haft brug for at forbedre deres danskfaglige kundskaber, har fået dette tilbudt forinden. På den måde har kommunen søgt at bygge trinvist på medarbejdernes kompetenceniveau, hvilket har været oplevet som en nyttig tilgang.

Kommunen har oplevet en række positive effekter ved uddannelsesstrategien, herunder følgende:

- Rent fagligt vurderes det, at de uddannede medarbejdere leverer en højere kvalitet. Det skyldes, at medarbejderne forholder sig mere vurderende og kritiske til arbejdet og bruger det lærte til at tilgå opgaverne på en anden måde, fx ved brug af nye teknikker eller ønske om nyt udstyr. Derudover bliver rengøringsassistenterne mere effektive, da de opnår indsigt i, hvordan opgaverne bedst tilgås, fx i forhold til rækkefølge, arbejdsgange mv.
- I forhold til arbejdsmiljøet vurderer kommunen ligeledes, at uddannelsen har en stor effekt på den fysiske belastning, som rengøringsassistenterne udsættes for. Da rengøring også er et fysisk arbejde, er det centralt, at rengøringsassistenterne anvender den læring om ergonomi, som de opnår på kurserne, herunder i relation til korrekt anvendelse af udstyr og maskiner. Det har ligeledes haft en positiv betydning for sygefraværet blandt rengøringsassistenterne.
- Uddannelse opleves også at øge rengøringsassistenternes arbejdsglæde og motivation, idet de oplever et større ejerskab til opgaveløsningen, ligesom dét at have gennemført en uddannelse for mange også er en personlig succes, som medvirker til at løfte den enkeltes faglighed og selvtillid, ligesom det vurderes at styrke den enkeltes fremtidige jobmuligheder.

*"Vi lærer den rigtige teknik – det er avanceret rengøring. Rengøring er hårdt arbejde, men det behøver ikke være lige så hårdt som i gamle dage. Der er ny teknik og nye redskaber i dag, som hjælper, og det hjælper med at gøre det lettere for én selv."* Kommunal serviceassistent

*"Jeg er kun glad for, at jeg har taget de uddannelser. Jeg håber bare, at jeg kan komme på nogle flere og lære noget mere."* Kommunal serviceassistent

*"Man føler sig mere sikker og føler sig ikke så udsat i forbindelse med fyringer og nedskæringer. Jeg kan faktisk tage nogle andre opgaver også. Man har et større sikkerhedsnet. Jeg føler mig i hvert fald mere klædt på."* Kommunal serviceassistent

*"Næsten halvdelen af de uddannede medarbejdere fortsætter i videre uddannelse. Nogle af dem som SOSU, sygeplejersker eller lærere. Det er typisk et resultat af, at de finder ud af, at 'de godt kan' – at der er andre muligheder, og det er muligt at søge andre jobs."* Kommunal rengøringsleder

For kommunen har uddannelsesindsatsen også et socialt perspektiv og er en eksplicit del af at løfte opmærksomheden på – og anerkendelsen af – rengøringsområdet. Det har ledelsesmæssigt fokus, ligesom der gøres opmærksom på det, hver gang et nyt hold har været igennem uddannelse. I samme forbindelse afholdes en ceremoni for de nyligt uddannede, hvor de ud over diplom også overrækkes en T-shirt påtrykt teksten "Jeg er faglært rengøringsstekniker" hhv. "Jeg er faglært serviceassistent".

*"Medarbejderne skal være stolte over det vigtige arbejde, de leverer. Det er lige så vigtigt som alle de andre fagligheder. Og her er uddannelse en vigtig brik."* Kommunal rengøringsleder

*"Man bliver stolt af det, man laver, fordi rengøring ikke bare er rengøring. Lige pludselig har man lært, at en klud ikke bare er en klud som i gamle dage. Den skal være af mikrofiber. Man lærer noget om, hvad de forskellige teknikker og materialer kan, og hvorfor det er vigtigt."* Kommunal serviceassistent

Når rengøringspersonalet skal på uddannelse, betyder det selvfølgelig, at de ikke kan være en del af den daglige drift i en periode, hvilket medfører, at kommunen kan være nødsaget til at bruge penge på vikarer. Kommunen har derfor udnyttet muligheden for at søge tilskud i Den Kommunale Kompetencefond, som kan bruges til at dække dele af udgifterne i forbindelse med uddannelse.

Den pågældende kommune og ledelsen af rengøringsenheden oplever, at de langsigtede gevinster ved et uddannet personale mere end opvejer den korte investering samt ansættelsen af de midlertidige vikarer. Gevinsterne består her bl.a. i øget fastholdelse af medarbejderne, øget motivation og arbejdsglæde, højere effektivitet samt forbedret kvalitet af rengøringen på kommunens institutioner.

## 7.2 Case 2: Synlig rengøring i en nordjysk kommune

Kommunen står selv for rengøringen af sine institutioner. På nogle institutionsområder har en central rengøringsfunktion ansvaret for rengøringen, mens den på andre – som fx skoleområdet – varetages af de enkelte skoler. Kommunen tillægger det stor betydning, at rengøringen udføres af medarbejdere, som er en del af medarbejderstaben i kommunen – uanset om de er ansat i den centrale rengøringsfunktion eller på de enkelte matrikler. Alle respondenter har fremhævet, at det er vigtigt at rengøringsmedarbejderne er en del af det fællesskab, som udgøres af kommunens medarbejdere.

Kommunen har som en del af denne tilgang inden for de seneste 2-3 år omlagt stort set al rengøring til at være synlig, så den foregår i dagtimerne, mens børnehavebørn, elever, personale og andre brugergrupper er til stede på institutionerne. Det er indlysende, at det er mere bøvlet at gøre rent, når der er mange brugere til stede på institutionerne, men ifølge kommunen indebærer synlig rengøring en række fordele, som i rigt mål opvejer ulemperne, herunder fx at



- Rengøringspersonalet får et tilhørsforhold til de institutioner, hvor de gør rent, fordi de møder brugerne hver dag. Det opleves at højne motivationen og kvaliteten i arbejdet, at rengøringsmedarbejderne er en del af stedet og møder de børn, forældre og kolleger, som bruger de arealer, som de gør rent.
- Brugere, herunder ikke mindst børnene, oplever, at børnehaven eller skolen ikke bliver rengjort "af sig selv", men at det er et menneske, som går og gør rent. Det er indtrykket, at det betyder, at børnene bliver mere opmærksomme på, at de selv har et ansvar for at holde institutionen eller skolen ren og pæn.
- Der er mulighed for dialog mellem rengøringspersonale og det øvrige personale i løbet af dagen om, hvor rengøringsindsatsen skal lægges, afhængig af hvilke lokaler der (ikke) trænger til rengøring, og hvor kræfterne som følge heraf bedst bruges.
- Der er mulighed for dialog mellem rengøringspersonale og børn om, hvordan man kan hjælpe hinanden med at holde skolen ren og pæn, hvilket på en række skoler finder sit udtryk i årlige snakke mellem rengøringspersonalet og enkelte klasser om, hvordan man kan hjælpe hinanden.
- Rengøringspersonalet bliver en del af et mere bredt fællesskab, hvilket fremmer det generelle arbejdsmiljø på den enkelte institution og blandt rengøringsmedarbejderne.
- Det fremmer respekt og anerkendelse af rengøringspersonalets arbejde, når brugerne møder rengøringspersonalet til daglig, og når det er de samme mennesker, som brugerne møder.
- Det reducerer sygefravær og medarbejderomsætning blandt rengøringspersonalet og fremmer den almene trivsel blandt personalet.

*"For mig er rengøringsgruppens vigtigste kerneopgave læring, trivsel og dannelse. Rengøringspersonalet er hos os en del af medarbejdergruppen. Vores rengøring er synlig, og personalet skal hjælpe med læring, trivsel og dannelse gennem at løse deres rengøringsopgave." Kommunens skolechef*

*"Det er meget vigtigt med synlig rengøring. Så kan børnene se, at støvet ikke forsvinder af sig selv." Kommunens skolechef*

*"Det er afgørende for os, at det er de samme, der kommer, og at børnene siger 'Hej Martha', når de møder Martha, der gør rent. Relationen er helt afgørende for god rengøring og godt samarbejde. Det giver også en helt anden respekt om rengøringen og om de medarbejdere, som leverer. Det giver også noget motivation at være en del af huset, og så kerer man sig om det på en anden måde. Vores rengøringspersonale er jo også med til vores personalefester." Skoleleder i kommunen*

*"Jeg tror, at det relationelle er vigtigt. Det er vigtigt, at personalet er en del af et større fællesskab. Det er også vigtigt, at medarbejderne oplever deres arbejde som meningsfuldt og værdifuldt, og det tror jeg, synlig rengøring hjælper meget med til. Og det tror jeg også aflejrer sig i kvalitet, helt sikkert." Dagtilbudsleder i kommunen*

*"Der bliver talt med stor varme om vores rengøringspersonale i vores dagtilbud. Og det er ved navn. Og det er i kraft af, at rengøringen nu er blevet synlig." Dagtilbudsleder i kommunen*

Ud over synlighed lægger kommunen stor vægt på uddannelse af personalet. Kommunen oplyser, at man er i en længere proces, hvor man har som ambition at uddanne alle rengøringsmedarbejdere som rengøringsteknikere. 40% af rengøringsstaben er efter det oplyste uddannet til teknikerniveau. Kommunen uddanner i tosproget undervisning i samarbejde med det lokale AMU-center for de medarbejdere, der af sproglige årsager ikke kan klare at få et almindeligt teknikerkursus. Medarbejderne uddannes efter det oplyste også i "vild med tal" (matematik) og i dansk, så de får nogle kompetencer, de kan bruge, og 25% af rengøringsmedarbejderne har taget en efteruddannelse i "Få opkvalificeret din viden om rengøring i Coronatiden" på det lokale AMU-center siden marts måned. Respondenterne giver

det indtryk, at der eksisterer en sammenhæng mellem synet på rengøringsmedarbejderne som en del af et synligt fællesskab med kommunens øvrige medarbejdere og ønsket om at tilføre rengøringsmedarbejderne et bedre uddannelsesniveau.

*"Der er nogle meget fine muligheder for at uddanne sig både fagligt og sprogligt. Vi har givet sprogkurser, og vi siger altid ja til videre forløb. Og der sker jo meget på rengøringsområdet. Så må man ikke bruge det ene og det andet. Og vi har jo børn her. Man skal ikke undervurdere ansvaret i det. Videreuddannelse er vigtigt for alle."* Skoleleder i kommunen

### 7.3 Case 3: Tillidsbaseret rengøring i en sønderjysk kommune

Kommunen står selv for rengøringen af sine institutioner. Rengøringen er organiseret centralt i kommunen, hvor en rengøringsleder har det overordnede ansvar og sammen med to serviceledere varetager dialogen med kommunens institutioner. Dertil kommer en række tilsynsførende, som ud over selv at udføre rengøring også udøver faglig ledelse og kvalitetssikring af det arbejde, som udføres af kommunens ca. 100 rengøringsassistenter.

Kommunen er inden for de senere år overgået til konceptet "Tillidsbaseret rengøring". Her er den faste skemasatte rengøring og kontrol erstattet med fast defineret kvalitetsstandard, som rengøringsassistenten nu med sin egen faglige vurdering og planlægning kan sikre fastholdes.

Det betyder bl.a., at faste frekvenser for fx gulvvask kan fraviges, hvis kvalitetsstandarderne fortsat overholdes. Der defineres således en indgangskvalitet og en udgangskvalitet for alle typer af lokaler på tre forskellige kvalitetsniveauer. Indgangskvaliteten henviser til, hvordan et lokale skal se ud, når assistenten kommer ind (fx at stolene skal være sat op, at der ikke må henligge løst affald mv.). Udgangskvaliteten er så den kvalitet, et lokale skal have, når assistenten efter udført arbejde forlader lokalet. Det er herefter op til rengøringsassistenten selv at vurdere, hvor indsatsen den pågældende dag eller uge bedst lægges for at sikre kvaliteten.

Det nye koncept er på visse områder en formalisering af en praksis, som mange af rengøringsassistenterne har fulgt i en årrække, mens det for andre rengøringsassistenter – og for en række af institutionerne – er en større forandring af det faste og velkendte. Den øgede fleksibilitet har ifølge kommunen medført en række fordele:

- Hvor det tidligere var helt fast, hvornår et gulv i et klasselokale fx skulle vaskes, så kan rengøringsassistenterne i dag bruge deres faglige vurdering til at foretage rengøringen dér, hvor den på dagen gør mest nytte. Dette vurderes at højne effekten af den rengøringstid, der lægges, da indsatsen nu kan lægges, hvor der trænger mest.
- Den øgede fleksibilitet værdsættes efter det oplyste i høj grad af brugerne (fx skole- og institutionsledere, lærere og pædagoger), som nu i øget grad har medbestemmelse til at planlægge rengøringen den enkelte dag eller uge – fx hvis et lokale ikke skal bruges i en uge (pga. en udflugt), mens det i samme uge måske er nødvendigt med ekstra rengøring i gymnastiksalen (pga. eksamen).
- Når rengøringsassistenterne får øget adgang til at bruge deres egen faglige vurdering, opleves dette at styrke den enkeltes faglige stolthed og arbejdsglæde. Rengøringsassistenterne har nu lettere adgang til at indgå i en ligeværdig dialog med fx skole- og institutionsledere om, hvordan man sammen bedst muligt kan opnå den højeste rengøringsstandard.
- Den øgede synlighed, som konceptet ligeledes medfører for rengøringsassistenterne, synes ligeledes at fremme anerkendelsen af det udførte rengøringsarbejde. Rengøringsassistenterne modtager nu både ros og konstruktiv kritik af deres arbejde direkte fra brugerne, hvilket også medvirker til en fortsat udvikling af samarbejdet og deraf løft af kvaliteten.
- Da både de lokale brugere og ledere har medindflydelse på, hvordan rengøringen tilrettelægges, er det derudover indtrykket, at ejerskabet for rengøringen stiger hos den enkelte bruger, forstået



på den måde, at brugerne aktivt medvirker til bl.a. oprydning og at holde lokalerne rengøringsparate.

*"Med den tillidsbaserede rengøring så kan jeg også bruge fornuften og ændre på rækkefølgen i løbet af ugen. Hvis et klasseværelse fx er pænt rent den ene dag, så kan jeg jo bruge den tid et andet sted, hvor det trænger mere. Man kan faktisk levere en bedre kvalitet, fordi det ikke er så fastlåst, hvad man skal. Man kan lave sin egen plan og kan lægge indsatsen dér, hvor det giver mest mening."* Kommunal rengøringstekniker

*"Gulve i daginstitutioner er vigtige, fordi børnene kravler rundt. Derimod går det nok, hvis der er en anelse spindelvæv oppe i hjørnet. Det kan man så aftale sammen mellem institution, rengøringsassistent og det centrale rengøringsteam: hvad er vigtigt her hos os? Det kan jo også variere alt efter ugens forløb, årets gang eller børnenes adfærd."* Kommunal konsulent på skole- og dagtilbudsområdet

*"Forskellen ligger især i arbejdsmiljø og arbejdsglæde. Det giver en større selvtillid og arbejdsglæde – det vokser på assistenterne, og de føler, at de har et ansvar. Det er godt for dem, at de ikke bare skal gøre rent med "bind for øjnene". At de føler, at det er godt nok, det de gør – og at de kan bruge deres sunde fornuft uden at få dårlig samvittighed."* Kommunal serviceassistent og tilsynsførende

*"Det har været så godt, at assistenterne føler sig trygge, hørt og set. Når de spørger om noget, så får de et svar – tingene bliver ikke pakket ind, men sagt på en pæn måde, både ros og ris. Der er faste rammer, men stadig fleksible vilkår. Man kan bytte sig lidt rundt, og ingen står med uret på nakken af dem."* Kommunens rengøringsleder

*"Respekten er bestemt øget fra de andre faggrupper, og man tager mere hensyn til rengøringen og gør fx rummene mere rengøringsparate."* Kommunal konsulent på skole- og dagtilbudsområdet

Overgang fra de faste skemaer til den tillidsbaserede tilgang har på nogle områder været umærkelig, da samarbejdet allerede foregik på denne måde i forvejen. Andre steder har det dog krævet en anelse mere tilvænning, ikke mindst fra brugernes side, som nu skulle vænne sig til, at de ikke kunne forvente en fast frekvens for rengøringen. Ud over almindelig tilvænning har det således krævet en væsentlig kommunikationsindsats – både mellem kommunens centrale rengøringsenhed og institutionerne samt mellem rengøringsassistenter og de lokale ledere og brugere. Kommunen har i denne forbindelse prioriteret at sende alle sine rengøringsassistenter på kursus i netop kommunikation for at imødegå denne udfordring.

*"Nogle brugere har været vant til de faste rammer, hvor de jo kan se og mærke, at hver mandag er der fx vasket gulv – det kan man jo ikke regne med længere. Så for dem kan det kræve lidt tilvænning."* Kommunal serviceassistent og tilsynsførende

*"Kommunikationen er alfa og omega. Hvis jeg får at vide, at en klasse skal på tur en hel dag, så kan jeg pludselig gøre grundigt rent i deres lokale – og så kan jeg bruge tiden mere effektivt."* Kommunal rengøringstekniker

## 7.4 Case 4: Arbejdsmiljø i en sjællandsk kommune

Kommunen står over for en hjemtagning af rengøringen på en række områder, hvorefter kommunen selv vil varetage rengøringen på ca. 30% af det samlede areal. I denne forbindelse har kommunen rekrutteret en række nye rengøringsassistenter i dialog med kommunens jobcenter. Kommunen har derfor gjort sig en længere række overvejelser med hensyn til særlig uddannelse og arbejdsmiljø for at sikre en succesfuld opstart og løbende drift.

En central overvejelse har været at sikre et fælles fagligt og socialt udgangspunkt for de nye rengøringsassistenter samt at sikre, at arbejdet udføres ergonomisk korrekt. En række af disse

rengøringsassistenter har været uden for arbejdsmarkedet gennem en længere periode, og dertil kommer, at en række rengøringsassistenter ligeledes har begrænsede danskundskaber. Forud for opstarten i det nye arbejde har disse rengøringsassistenter derfor gennemført et samlet kursusforløb, som kommunen har udviklet i samarbejde med den lokale AMU-leverandør.

På kurset gennemgås først 10 dages danskundervisning med fokus på den terminologi og de kommunikationssituationer, som rengøringsassistenterne kan forventes at skulle bruge og møde. Dernæst gennemgås 20 dages erhvervsrengøring, hvor fokus er at stifte bekendtskab med grundlæggende rengøringsteknikker og -standards samt ikke mindst at lære at bruge udstyr og maskiner på en ergonomisk korrekt måde. Ud over et løft af den faglige kvalitet er det ligeledes vurderingen, at denne fælles opstart styrker kollegialiteten og sammenholdet i den diverse gruppe, ligesom det store fokus på anvendelse af udstyret reducerer risikoen for unødigt nedslidning og sygefravær.

*"Man kan ikke gøre rent uden uddannelse. Det er helt afgørende for os, at de kommer igennem kurset alle sammen. Alle skal komme med samme faglighed – og de bliver også rystet sammen rent kollegialt. Derudover er det vigtigt, at de ved, hvordan de betjener udstyr og maskiner korrekt."* Kommunal afdelingschef for rengøring og drift

*"Jeg har været på kursus i ergonomi og lært, hvordan jeg passer på mig selv. Hvordan man bruger udstyret, hvordan man skal stå med moppen, hvordan man løfter. Det har jeg lært. Og at kommunikere med mennesker. Det hjalp især meget på kommunikation. Det har givet mig meget, og jeg kan bruge det direkte i arbejdet."* Kommunal rengøringsassistent

*"Vi gør meget ud af teamdannelsen. Efter uddannelsen har vi fx en stor fælles introdag, hvor vi både har nogle taler og en ceremoni for de nye, ligesom der er et socialt arrangement. Derefter bliver de introduceret til de praktiske ting ude på institutionerne – alt sammen, inden de er startet reelt op."* Kommunal facility manager

En anden central overvejelse har været at sikre gode vilkår for arbejdet. Det betyder bl.a., at man for de hjemtagne områder er overgået til rengøring i dagtimerne. Samtidig har det været et fokusområde at skabe flest mulige fuldtidsstillinger. Af disse to grunde vurderes det, at arbejdet som rengøringsassistent bedre kan harmonere med et almindeligt familieliv.

Derudover har man i processen for hjemtagningen været i dialog med de faglige repræsentanter, som har bidraget til en gennemgående opmåling af de områder, der nu skal gøres rent i eget regi. Dette har også haft indflydelse på, hvordan timerne kunne fordeles mellem institutioner og personer, og det opfattes som afgørende vigtigt for at kunne udforme hensigtsmæssige arbejdsplaner for den enkelte institution.

*"At rengøringen foregår i dagtimerne, handler ikke kun om økonomi. Det handler også om respekt for rengøringsarbejdet og om, at brugerne behandler arealerne bedre, når de kan se, at rengøringen jo ikke sker af sig selv. Derudover bliver vores assistenter også en mere synlig del af institutionerne og bliver behandlet på lige fod med de øvrige ansatte."* Kommunal afdelingschef for rengøring og drift

*"Jeg er glad for at kunne snakke med børnene. Jeg elsker, når der er mennesker og børn omkring. At man siger hej og snakker lidt. Ellers kan det godt føles det lidt ensomt, og jeg får energi og bliver glad af at være omkring de andre."* Kommunal rengøringsassistent

Et tredje element i overvejelserne har været den lokale tilknytning og en tættere ledelsesmæssig dialog. Kommunen opfatter det som en klar fordel selv at have ledelsesretten over rengøringsassistenterne og på den måde også at kunne påvirke kulturen. Det opleves bl.a. positivt at kunne dyrke fællesskabet i et arbejde, som ellers godt kan foregå enten alene eller i små grupper. Samtidig kan man som ledelse planlægge, hvilke rengøringsassistenter der løser opgaverne sammen, hvilket kan være befordrende for bl.a. udviklingen af danskundskaberne.

Det er også en prioritet for kommunen at bemande opgaverne, således at rengøringsassistenter gør rent på faste institutioner. Dette opleves at øge den lokale tilknytning og skaber også bedre forudsætninger for den lokale dialog og løbende tilpasning af opgaverne.

*"De nye rengøringsassistenter kommer til at være på forskellige lokationer, men kommer til at gå sammen i par. Vi vil gerne skabe noget samhörighed mellem dem indbyrdes, men også sikre, at de lærer skolen at kende, lærerne at kende og så videre. Det er vigtigt, at de tidligt får en god dialog op at køre lokalt. Det lokale tilhørsforhold er vigtigt. De skal jo også kunne tale med børnene, så de skal tale dansk."* Kommunal facility manager

*"For os er pålidelighed og fleksibilitet næsten lige så vigtigt som rengøringskvaliteten. Man skal kunne regne med, at rengøringen foretages på de tidspunkter, som man har aftalt. Så harpiksen bliver fjernet, inden der skal spilles badminton. Og så er der fleksibiliteten: rengøring er jo ikke en fast størrelse. Der er brug for, at man har et samarbejde, der gør, at man har forståelse for, hvis der fx er stævne eller en tv-transmitteret landskamp, så der kan gøres rent natten mellem lørdag og søndag."* Centerchef i kommunal fritidsforvaltning

## 7.5 Case 5: Offentligt privat samarbejde i en nordsjællandsk kommune

Langt hovedparten af rengøringen på kommunens institutioner leveres af private leverandører. Ansvar for både udbud og den efterfølgende leverandørstyring varetages af en central enhed i kommunen. Det er også denne enhed, der varetager kontrollen af rengøringens kvalitet og dialogen med leverandøren i den forbindelse. Der er to helt centrale personer i denne enhed, som begge har mange års erfaring med rengøringsbranchen.

Både kommunen og den faglige organisation oplever at have et godt samarbejde med leverandøren, som i begge tilfælde beskrives som fleksibelt. Kommunen har netop i sit udbudsmateriale lagt op til et fleksibelt og tillidsfuldt samarbejde, idet rengøringsydelsen er delt op mellem objektive og mere subjektive krav. Førstnævnte fastlægger fx, at gulvet skal vaskes en gang om ugen, mens det andet fx beskriver, at gulvet skal vaskes, hvis det er beskidt. Kommunen anser konstruktionen for at være hensigtsmæssig, fordi den understøtter, at ressourcerne bruges der, hvor der er behov, men den forudsætter naturligvis også et tæt, tillidsfuldt og fleksibelt samarbejde med den private leverandør. Det tætte og tillidsfulde samarbejde kommer bl.a. til udtryk ved, at kommunen og leverandøren er fælles om at udføre kontrol af rengøringens kvalitet, som giver dem lejlighed til sammen at drøfte, hvordan rengøringen bedst muligt tilrettelægges, inden for de rammer der er aftalt. Det er også en del af samarbejdet, at leverandøren løbende foreslår, hvordan tiden kan omdisponeres lokalt for at få mest mulig rengøringsmæssig effekt ud af rengøringsindsatsen.

*"Vi går kontrollen sammen med leverandøren. Det betyder det hele – så kan vi jo snakke sammen."* Rengøringsansvarlig i kommunen

Fordi samarbejdet er baseret på tillid og fleksibilitet, bliver det meget vigtigt, at leverandøren har nogle gode serviceledere, der forstår at indgå i sådan en type samarbejde, ligesom kommunen tillægger det stor betydning, at der ikke sker hyppig udskiftning blandt servicelederne hos leverandøren. Efter det oplyste har netop dette været en medvirkende årsag til ophør af en aftale med en leverandør ved en tidligere lejlighed. Leverandørens serviceledere er i det hele taget afgørende nøglepersoner i samarbejdet. Ikke alene har de ansvaret for den gode dialog med kommunen. De er også helt centrale i at skabe et godt arbejdsmiljø hos rengøringspersonalet, som er ansat hos leverandøren og ikke på de institutioner, hvor de udfører rengøringen. Derfor skal servicelederen som et led i samarbejdet med kommunen kunne afsætte tid til at bidrage til et godt arbejdsmiljø.

Kommunen bruger samarbejdet som en anledning til at få kommunens ledige borgere i arbejde. Det er således et tildelingskriterium i udbudsmaterialet, at leverandøren etablerer et samarbejde med kommunens jobcenter. Det betyder også, at kommunen har et stærkt fokus på, at arbejdet

skal tilrettelægges, så det medfører færrest mulige sygedage og mindst mulig nedslidning af medarbejderne, som i vidt omfang er kommunens egne borgere. Kommunen stiller derfor i udbudsmaterialet krav om høj grad af brug af maskiner til rengøringsarbejdet, så der kan opnås en god kvalitet med så begrænset en belastning af medarbejderne som muligt.

*"Vi kunne helt sikkert få billigere rengøring, men så er kvaliteten dårligere, og medarbejderne bliver syge, og de er jo borgere i vores kommune."* Rengøringsansvarlig i kommunen

Endelig lægger kommunen vægt på uddannelse af rengøringspersonalet. Det kommer både til udtryk i udbudsmaterialet, hvor uddannelse indgår i tildelingskriterierne, ligesom den faglige organisation fremhæver det samarbejde, som kommune, leverandør og fagforbund har etableret om at styrke uddannelsen blandt medarbejderne. Der er i samarbejdet både fokus på at opkvalificere personalet i dansk og på mere rengøringsfaglig uddannelse.

Kommunen og leverandøren har begge en oplevelse af, at der er etableret et godt og tillidsfuldt samarbejde, inden for de rammer der eksisterer på rengøringsmarkedet. Begge parter er imidlertid også enige om, at faget er hårdt, tempoet er for højt, og anerkendelsen af personalet er for ringe.

*"Der burde sættes grænser for arbejdstempoet. Hvis man skal gøre alt det, der står i kontrakterne, så skal man faktisk løbe. Og det er jo helt vanvittigt."* Rengøringsansvarlig i kommunen

Begge parter peger på, at det har været positivt, at omverdenen i forbindelse med COVID-19 har fået øjnene op for, hvor vigtig rengøring er, og at rengøringsmedarbejderne – i hvert fald for en stund – har opnået en vis anerkendelse for deres arbejde. Om anerkendelsen varer ved, er man mindre sikker på.

*"Medarbejderne har fået mere respekt og anerkendelse under COVID-19, men det bliver jo hverdag igen – desværre. Det er blevet bedre de seneste 25 år, men der er desværre stadig en holdning om, at det er "bare" rengøring."* Repræsentant for privat leverandør

