



Oplevet kvalitet efter udlicitering af rengøring

Analyse af kvalitet og medarbejderforhold efter udlicitering af skolerengøringen i Ballerup og Frederiksberg Kommuner





Titel: Oplevet kvalitet efter udlicitering af rengøring
Redaktion: Lars Ole Preisler og Claus Cornelius
FOA – Kampagne og Analyse

FOA – Fag og Arbejde
Stauings Plads 1-3
1790 København K

Februar 2014

1. Indledning

Udbud af offentlige opgaver er ofte omstridte processer forbundet med modsatrettede interesser og synspunkter. Udliciteringer på rengøringsområdet er i den henseende ingen undtagelse. Hvor kritikere ofte vil hævde, at udliciteringer på rengøringsområdet har negativ indflydelse på både kvalitet og medarbejderforhold, vil fortalere hævde det modsatte. Eksempelvis konkluderede Udbudsrådet i en rapport fra 2012 på baggrund af en undersøgelse af 11 cases, at kvaliteten af rengøringen efter udlicitering forblev uforandret og i flere tilfælde ligefrem blev forbedrede som følge af udlicitering.¹

Men hvad er op og ned på sådanne modsatrettede opfattelser? Reelt findes der i dag faktisk ikke megen dokumenteret viden om sammenhængen mellem kvalitet og udlicitering. I analysen "Effekter ved udlicitering af offentlige opgaver" fra 2011 konkluderer AKF således, at der generelt er større fokus på effekter i forhold til prisen, end der er fokus på kvaliteten. Analysen konkluderer også, at studier ikke tilstrækkeligt dokumenterer, hvorvidt besparelser sker på bekostning af kvaliteten.²

På den baggrund ønsker vi at rette fokus mod kvaliteten. Hvilken betydning har udliciteringer på rengøringsområdet reelt for kvalitet og medarbejderforhold? Hvordan kommer dette til udtryk i praksis, og hvordan oplever medarbejdere og brugere selv konsekvenserne af udlicitering?

For at blive klogere på sådanne spørgsmål udførte FOA i løbet af 2013 et kvalitativt casestudie foretaget på to skoler i københavnsområdet, hvor rengøringen er blevet udliciteret.

Formålet med undersøgelsen var at undersøge den oplevede kvalitet samt rengøringspersonalets medarbejderforhold før og efter udliciteringen af rengøringen.

Undersøgelsen blev udført som en kvalitativ interviewundersøgelse baseret på længerevarende kvalitative interviewsamtaler med rengøringsmedarbejdere, tekniske serviceledere og repræsentanter for skoleledelserne på skoler i hhv. Ballerup og Frederiksberg Kommuner.

I denne rapport præsenteres undersøgelsens væsentligste resultater.

¹ Udbudsrådet (2012): "Analyse af effekterne af konkurrence om kommunal rengøring."

² AKF (2011): "Effekter ved udlicitering af offentlige opgaver."

2. Undersøgelsens hovedkonklusioner

2.1 Kvalitet efter udlicitering

Rapportens første del omhandler kvaliteten af rengøringen efter udlicitering. Heraf fremgår det, at kvaliteten af rengøringen på de to undersøgte skoler er faldet markant som følge af rengøringens udlicitering. Selvom det ved udliciteringernes gennemførelse hed sig, at kvaliteten efter udlicitering ville forblive uforandret, viser denne undersøgelse af den oplevede kvalitet, at dette ikke har været tilfældet. Af sparehensyn har kommunerne altså skåret på rengøringen ud fra en urealistisk forventning om, at det gennem udlicitering lader sig gøre at fastholde den samme kvalitet for færre penge. Brugere og medarbejderne mærker følgerne. Klager og utilfredshed med rengøringsstandarden blandt brugere og medarbejdere er steget. Toiletter og faglokaler rengøres sjældnere og dårligere, gulve og øvrige overflader vaskes sjældnere, der er mere støvet og generelt er rengøringens udførelse bare mindre grundig, fortæller de interviewede. Som de væsentligste årsager til dette fremhæves følgende forhold:

- **Højere arbejdstempo:** Rengøringens udlicitering har betydet en kraftig reduktion af normeringerne på de to undersøgte skoler. Hvor antallet af timer brugt på rengøring på skolen i Ballerup er faldet i omegnen af 30 procent, faldt timeantallet på skolen på Frederiksberg med ca. 40 procent. I al sin enkelthed betyder det, at rengøringspersonalet simpelthen ikke længere har tid til at gøre så grundigt rent som tidligere. En rengøringsmedarbejder, der før udliciteringen dagligt havde ansvaret for 7-8 klasselokaler og ingen toiletter, fortæller, at hun efter udliciteringen på den samme tid skulle rengøre 21 klasselokaler og 48 toiletter. Ifølge planen gav det hende 2½ minut til rengøringen af hvert toilet, hvilket langt fra var tilstrækkeligt til at opretholde standarden.
- **Ingen ferie- og hovedrengøring:** I modsætning til tidligere gøres der ikke længere rent på skolerne i ferieperioderne. Som følge af udliciteringen er rengøringspersonalet overgået til timelønsansættelser, hvilket betyder, at rengøringspersonalet ikke er ansat på skolerne uden for skoleårets 200 fastlagte skoledage. Endvidere er skolernes hovedrengøring, som tidligere typisk foregik i skolernes ferieperioder, stort set afskaffet. I praksis betyder det, at lærere og elever efter endt ferie møder op til ikke rengjorte skoler, fortæller de interviewede.
- **Dårligere materialer og værktøjer:** I forbindelse med udliciteringen er begge skoler overgået til tørrengøring. Det har ifølge de interviewede betydet en mærkbar forringelse af kvaliteten i rengøringen. Endvidere er kvaliteten og mængden af de materialer (herunder rengøringsmidler, klude, mopper og lignende), som stilles til rådighed for rengøringen, faldet, fortæller de interviewede.

Som noget positivt specifikt for skolen i Ballerups vedkommende nævnes dog, at medarbejderne har fået en ny maskine til gulvvask stillet til rådighed, hvilket har lettet og effektiviseret arbejdet.

- **Ledelsen oplever mindre fleksibilitet:** Set fra de interviewede skoleledere og tekniske servicelederes synsvinkel har udliciteringen betydet et indskrænket råderum i forhold til

rengøringens planlægning og udførelse. Tidligere kunne skoleledelserne og de tekniske serviceledere planlægge og ændre i rengøringen, som de fandt det hensigtsmæssigt i forhold til skolernes øvrige rutiner. Den mulighed eksisterer ikke længere, eftersom skolerne ikke længere har ledelsesretten over rengøringen.

- **Rengøring under sygdom:** Under sygdom blandt rengøringspersonalet er vilkårene ligeledes blevet ringere, viser undersøgelsen. Hvor rengøringsmedarbejderne tidligere dækkede ind for hinanden under sygdom ved hjælp af overarbejde og overarbejdsbetaling, skal medarbejderne i dag dække ind for hinanden, uden at de får ekstra tid til det. I virkelighedens verden lader dette sig dog ikke gøre, hvilket i praksis ofte betyder, at der kun skiftes skraldeposer på de sygemeldte medarbejders områder indtil vikarer efter de første 3 dages sygemelding kan tilkaldes.
- **Indførelse af synlig rengøring:** Endelig fortæller de interviewede medarbejdere fra skolen i Ballerup Kommune, at indførelsen af synlig rengøring har medført vanskeligere arbejdsvilkår for rengøringen, fordi skolen nu skal rengøres samtidig med, at brugerne færdes på skolen.

Dette synspunkt deles dog ikke umiddelbart på Frederiksberg, hvor medarbejderne gennem længere tid har været vant til synlig rengøring. Her er medarbejderne glade for synlig rengøring.

2.2 Arbejds- og ansættelsesforhold

I rapportens anden del rettes fokus mod rengøringsmedarbejdernes personlige arbejds- og ansættelsesforhold. Heraf fremgår det ligeledes, at medarbejderne samstemmende oplever markante forringelser som følge af udlicitering og virksomhedsoverdragelse. Som de væsentligste årsager til dette fremhæves følgende forhold:

- **Ned i tid og løn:** I forbindelse med virksomhedsoverdragelsen er medarbejderne overgået fra den kommunale overenskomst til den private overenskomst på området. Det har for mange af de ansatte betydet en markant lønnedgang. Navnlig er ansatte med høj anciennitet gået ned i løn. Hertil kommer, at medarbejdernes barsels- og pensionsvilkår er blevet forringede såvel som at flere af de interviewede ved virksomhedsoverdragelsen blev sat ned i tid.
- **Fra månedslønnet til timelønnet:** Endvidere gik rengøringspersonalet fra en fast månedslønsansættelse til en timelønsansættelse, da de blev overdraget til en privat virksomhed. Det betyder i praksis, at rengøringspersonalet kun er ansat på skolerne i skoleårets 200 fastlagte skoledage, mens de i skolernes ferieperioder er henvist til offentlig understøttelse – fx dagpenge eller kontanthjælp for dem, der er berettiget til det. Dette gjorde sig ligeledes gældende under lærerlockouten i 2013, hvor rengøringspersonalet på skolen i Ballerup blev opsagt.
- **Større usikkerhed i ansættelsen:** Udliciteringen har ligeledes betydet en større usikkerhed i ansættelsen, fortæller de interviewede. Til sammenligning med tidligere er der simpelthen ikke så langt til sparket, som en medarbejder udtrykker det. Dette har i konkrete tilfælde presset medarbejderne til at gå på arbejde under sygdom eller til at arbejde over uden overarbejdsbetaling, fortæller flere af de ansatte.



- **Travlhed og stress:** Også den øgede arbejdstakt lægger pres på medarbejderne. To af de interviewede rengøringsmedarbejdere er ligefrem blevet syge af stress og har måttet opgive deres stillinger, som direkte følge af de arbejdsvilkår, som virksomhedsoverdragelserne har medført.
- **Mindre relation og tilknytning til arbejdspladsen:** Endelig fortæller de interviewede rengøringsmedarbejdere, at deres tilhørsforhold til arbejdspladsen, såvel som deres relation til skolernes øvrige ansatte og brugere er blevet svækket. Hvor rengøringsmedarbejderne tidligere følte sig som en mere integreret del af arbejdspladsen, oplever de som ansatte i et eksternt rengøringsfirma i dag en mindre tilknytning til arbejdspladsen – en følelse som i øvrigt ikke bliver mindre, efterhånden som utilfredsheden med rengøringsstandarden blandt skolernes ansatte er taget til og blevet mere udtalt. For rengøringsmedarbejderne opleves det derfor som om, at de personligt bebrejdes faldet af kvaliteten, selv om årsagen reelt er, at kommunen har skåret på rengøringsområdet for at spare penge.

3. Metode

3.1 Undersøgelsens form og design

I undersøgelsen har vi valgt at fokusere på det, vi kalder den oplevede kvalitet – altså på medarbejdernes og brugernes egne umiddelbare oplevelser af kvaliteten af rengøringen før og efter udliciteringen. Gennem længerevarende kvalitative interviews har vi således interviewet en række medarbejdere på to udvalgte skoler, som gennem deres daglige arbejde på nærmeste hold har oplevet følgerne af udlicitering.

Interviewene er både udført som fokusgruppesamtaler og som enkeltinterviews. Interviewsamtalerne blev udført efter en åben semistruktureret interviewguide, og samtalerne blev optaget. Størstedelen af samtalerne blev foretaget lokalt på arbejdspladserne, mens enkelte er foretaget over telefon.

Når vi har valgt sådan en tilgang fremfor en tilgang baseret på egentlige kvalitetsmålinger og mere kvantificerbare data, skyldes det dels en erkendelse af, at det vel kun meget vanskeligt lader sig gøre at finde eksperter med mere direkte og kvalificeret kendskab til området end de medarbejdere og brugere, som gennem deres daglige og professionelle virke har oplevelserne tæt inde på livet.

Ligeledes er det indgået i vores metodiske overvejelser, at en undersøgelse baseret på mere eksakte kvalitetsmålinger ville være forbundet med betydelige metodiske problemstillinger. Eksempelvis lader en sammenlignende undersøgelse fra tiden før og efter udlicitering sig ikke gøre af allerede gennemførte udliciteringer, eftersom det selvsagt ikke i dag er muligt at foretage førmålinger af kvaliteten fra tiden før udliciteringernes ikrafttrædelse.

En anden model, som eksempelvis er forsøgt i Udbudsrådets undersøgelse³ fra 2012, hvor sammenligningerne foretages på baggrund af de i kontrakterne indgåede kvalitetsstandarder, er heller ikke uproblematisk, eftersom sådanne sammenligninger kun fortæller noget om den på papiret forventede og aftalte kvalitet, men intet om, hvorvidt kvaliteten i praksis er i overensstemmelse med det aftalte.

Som en metodisk begrænsning ved den kvalitative og interviewbaserede tilgang, der er valgt, må det dog nævnes, at det indsamlede empiriske materiale ud fra en kvantitativ betragtning er begrænset. Undersøgelsen fortæller med andre ord meget og dybdegående om interviewpersonernes oplevelser på de to konkrete udvalgte skoler, men er ud fra en metodisk betragtning ikke repræsentativ for oplevelser med udliciteringer af rengøringen på andre skoler generelt. Med det forbehold i mente er det dog oplagt, at mange af de problemstillinger og oplevelser, som de interviewede i denne undersøgelse giver udtryk for, har en relevans og en gyldighed, som rækker udover det indsamlede empiriske materiale.

³ Udbudsrådet (2012): "Analyse af effekterne af konkurrence om kommunal rengøring."

3.2 Cases og informanter

Som cases for undersøgelsen er der udvalgt to skoler, hhv. en skole i Ballerup Kommune og en skole i Frederiksberg Kommune.

Ved valget af disse to kommuner som overordnet ramme for undersøgelsen har det været muligt at undersøge både kortsigtede og mere langsigtede perspektiver på udlicitering. Hvor rengøringen på skolen i Ballerup blev udliciteret i forbindelse med et større kommunalt udbud i 2011, blev rengøringen på skolen på Frederiksberg første gang udbudt tilbage i 2006 og er siden fulgt op af flere genudbud. Casen i Ballerup repræsenterer således et relativt nyt udbud, mens casen på Frederiksberg repræsenterer et forløb, hvor erfaringerne med privat rengøringen har haft længere tid til at bundfælde sig.

Ved valget af de to konkrete skoler er der endvidere lagt vægt på, at det på netop disse skoler stadig var muligt at lokalisere medarbejdere, som både havde været ansat på skolerne før og efter udliciteringen. For alle de interviewede medarbejdere, med undtagelse af den administrative skoleleder fra skolen på Frederiksberg, som først er blevet ansat på skolen i 2011, gælder det således, at de havde været ansat gennem en betydelig periode både før og efter rengøringens udlicitering og dermed havde et solidt personligt erfaringsgrundlag at lægge til grund for samtalen. For skolen på Frederiksbergs vedkommende må det endvidere nævnes, at flere af de interviewede rengøringsmedarbejdere havde opsagt deres stillinger umiddelbart inden interviewenes udførelse.

For hver af de to cases vedkommende er der udført kvalitative interviewsamtaler med rengøringspersonalet, skolernes tekniske serviceledere samt en repræsentant for skolens ledelse. I alt er der således interviewet 8 rengøringsmedarbejdere, 2 tekniske serviceledere samt 2 repræsentanter for skoleledelserne (hhv. en administrativ leder og en afdelingsleder).

Hvor det interviewede rengøringspersonale primært har forholdt sig til problematikken set ud fra deres eget personlige og professionelle udgangspunkt, er de interviewede skoleledere og tekniske serviceledere, som repræsentanter for skolernes lærere, elever og øvrige brugergrupper, i højere grad blevet bedt om at repræsentere et brugerperspektiv.

Efter aftale med de interviewede medarbejdere er informanternes og skolernes navne af hensyntagen til informanternes fortsatte arbejdssituation anonymiseret.

Samtlige interviewdeltagere har inden rapportens offentliggørelse haft mulighed for at gennemlæse, kommentere og godkende rapporten.



3.3 Læsevejledning

Analysen er overordnet opdelt i to hovedafsnit:

- Første hovedafsnit omhandler udliciteringens betydning for kvaliteten af rengøringen, som den kommer til udtryk gennem de interviewedes oplevelser.
- Andet hovedafsnit fokuserer på rengøringsmedarbejdernes arbejdsvilkår efter udlicitering.

4. Kvalitet efter udlicitering

Ifølge de interviewede medarbejdere fra både Frederiksberg og Ballerup Kommuner er den overordnede konklusion klar. Kvaliteten af rengøringen er faldet mærkbart som følge af udlicitering. Denne oplevelse deles bredt blandt de interviewede rengøringsmedarbejdere, skoleledere og tekniske servicemedarbejdere. Hermed adskiller de interviewedes opfattelse af rengøringskvaliteten sig markant fra konklusionerne i Udbudsrådets "Analyse af effekterne af konkurrence om kommunal rengøring" fra 2012, hvoraf det fremgår, at kvaliteten efter udlicitering vurderes til at være uændret eller ligefrem forbedret for alle 11 undersøgte cases vedkommende.⁴

Et af de steder, hvor der ifølge Udbudsrådets analyse skulle være sket en forbedring, er netop i Ballerup Kommune. At der skulle være tale om forbedringer er imidlertid ikke den oplevelse, de interviewede brugere og medarbejdere fra Ballerup selv giver udtryk for, når vi i denne undersøgelse har spurgt dem om deres oplevelser af kvaliteten efter udlicitering:

"Det har reelt gjort, at vores standard er faldet ekstremt", fortæller afdelingslederen fra skolen i Ballerup Kommune:

"Vi har faktisk haft en lærer, der har været sygemeldt hele sommeren, fordi han fik en kraftig støvallergisk reaktion. Vores elever klager også tit. Det har været oppe i skolebestyrelsen, så det er ting, vi slås med. [...] Der er udbredt og udtrykt utilfredshed, og det er vendt og det er sendt op til kommunen. Det er ikke sådan, at vi sidder på hænderne herude. Det er sendt gennem vores MED-udvalg til kommunen. Vi har lige haft møde med vores borgmester om, at vi ikke synes, rengøringsstandarden er i orden, og det er næsten hvert år, vi gør det, så det er tilbagevendende," udtaler skolens afdelingsleder.

Men det er ikke kun i Ballerup, at der er problemer med kvaliteten. Samme oplevelser giver medarbejderne fra Frederiksberg Kommune udtryk for:

"Det vil jeg sige – Det er noget af det dårligste, kommunen nogen sinde har gjort", siger en tidligere rengøringsmedarbejder fra skolen på Frederiksberg.

Når de interviewede samstemmende oplever, at kvaliteten er blevet dårligere, dækker det over flere forskellige forhold: Normeringerne er blevet beskåret, hvilket medfører, at medarbejderne skal nå mange flere m² på en arbejdsdag. Derfor har de ikke tid til at gøre så grundigt rent som tidligere. Ligeledes er ferie- og hovedrengøringen bortfaldet. Materialerne er blevet dårligere. Vilklårene i forbindelse med sygdom blandt personalet er blevet vanskeligere. Og skolernes samarbejde med rengøringspersonalet er blevet mindre fleksibelt.

I de følgende afsnit vil disse problemstillinger blive yderligere beskrevet og diskuteret.

⁴ Udbudsrådet (2012): "Analyse af effekterne af konkurrence om kommunal rengøring." Side 14 og 46.

4.1 Mindre tid til rengøring

En umiddelbar årsag til, at kvaliteten af rengøringen er faldet efter udliciteringen, er ifølge de interviewede, at der er skåret i normeringerne.

Af OAOs gennemgang af udbudsrådets rapport om udlicitering på rengøringsområdet fremgår det, at antallet af timer brugt på rengøring i Ballerup Kommune blev reduceret med 31 procent ved udliciteringen.⁵ På den konkrete skole i Ballerup Kommune, hvor denne undersøgelse er udført, betød det en nedskæring fra 7 til 5 rengøringsmedarbejdere, mens de resterende 5 medarbejdere gik ned i tid fra 7 til 6 timer om dagen. Samtidig forblev kvalitetskravene uforandrede, hvilket i sagens natur har betydet, at medarbejderne efterfølgende har måttet løbe hurtigere.

“Vi fik dobbelt så mange klasser. Nu har jeg 11 klasser, jeg skal have færdig. Før havde jeg 6 klasser. Og jeg har kun den samme tid til det. Tempoet er blevet sat op. Du skal faktisk løbe, for at nå det hele. Du har ikke 2 sekunders pause, hvor du lige kan vende dig om og sige puha. Vores områder blev større lige fra den første dag, de (det private rengøringsfirma red.) trådte ind ad døren, og vi skal faktisk lave den samme kvalitet. Det er det, de kræver. Du skal tørre tavlen, du skal tørre bordene, du skal tørre håndvasken, du skal feje og minimum en gang om ugen skal du vaske gulvet i klasserne. Sådan! Det er bare værsgo at gå i gang. De skulle prøve det selv,” udtaler en rengøringsmedarbejder fra skolen i Ballerup Kommune.

En endnu mere markant og langvarig nedskæringsproces har de interviewede medarbejdere fra Frederiksberg Kommune været igennem. På den undersøgte skole på Frederiksberg var der, før rækken af udliciteringer blev sat i værk i 2006, 7 fuldtidsansatte medarbejdere samt 1 medarbejder på 30 timer. Nu er der kun 4 fuldtidsansatte og 1 deltidsansat tilbage. Ifølge skolens tekniske serviceleder svarer det til, at antallet af rengøringstimer er blevet reduceret med 40 %. En rengøringsmedarbejder, som før udliciteringen havde 7-8 klasselokaler og ingen toiletter i sit område, fortæller:

“Jeg fik 21 klasselokaler plus masser af gangarealer, trapper og toiletter. Jeg fik masser af klager, fordi der skal være så pænt så pænt, men jeg kan ikke gøre det så pænt, fordi jeg har så lidt tid. [...] Og jeg fik klager over, at der lugter af tis på toiletterne, men jeg har ikke tid til det. Jeg har 2 timer til 48 toiletter. Hvordan skal jeg nå det? Børnene tisser over det hele, og nogen gange er toiletterne stoppede. Det tager jo meget længere tid.”

2 timer til 48 toiletter – Det svarer til 2½ minut til hvert toilet, og så er der ikke taget højde for transporttiden mellem toiletterne. Som ovenstående eksempler fra Ballerup og Frederiksberg illustrerer, er arbejdstakten altså blevet sat op, og områderne udvidet. I al sin enkelthed betyder dette ifølge de ansatte, at skolerne ikke bliver gjort så godt rent som tidligere. På papiret er der måske nok tale om den samme kvalitet som før udliciteringen, men i virkelighedens verden er resultatet et andet. Medarbejderne når simpelthen ikke ud i hjørnerne på samme måde og nogle ting må springes helt over. Tidligere blev der også vasket meget mere, mens man nu er gået over til tørrengøring. Nu vaskes gulvet i klasserne eksempelvis kun en gang om ugen, fortæller de interviewede.

⁵ OAO (2012): “Gennemgang af rapport om udlicitering på rengøringsområdet.”

Et andet eksempel, som ofte nævnes, er toiletterne. For skolen i Ballerup Kommunes vedkommende blev toiletterne før udliciteringen rengjort to gange om dagen, men det er der ikke tid til længere. Nu bliver de kun taget om morgenen:

"Der lugter af tis," fortæller en rengøringsmedarbejder, og skolens afdelingsleder er enig:

"Du kan se det på vores toiletter. De er ikke lækre. Det der med at få en børste ned i kummen, det gør de, men løfte toiletsædet og tørre ordentligt af og ned omkring. Det sker ikke. Det er sådan noget lærerne kommer og klager over. ... Der er ikke sæbe på toiletterne og papir til at tørre hænderne. Så det er ting vi slås med, og det bliver bemærket."

Alt i alt er der altså meget, der ikke bliver gjort så grundigt som tidligere, fortæller rengøringspersonalet:

"Det betyder, at du må se tingene anderledes. Du kan ikke gøre så grundigt rent, som du har gjort førhen. ... Kvaliteten af rengøringen er ikke som i gamle dage – Ikke som vi gerne vil have det."

4.2 Ingen ferie- og hovedrengøring

En anden markant forringelse som følge af udliciteringen er, at der ikke længere gøres rent på skolerne i ferieperioderne, og at midlerne til hovedrengøring er blevet beskåret. For både Frederiksbergs og Ballerups vedkommende er der ifølge kontrakterne med de private rengøringsfirmaer kun afsat rengøringstimer til skoleårets 200 reelle skoledage, hvilket i praksis betyder, at der ikke er ansat rengøringspersonale på skolerne i skoleferierne.

For skolen i Ballerups vedkommende resulterede det efter sommerferien i 2012 eksempelvis i, at lærere og elever ved skolestarten mødte op til en beskidt skole præget af håndværkerrod og bananfluer i skraldespandene, fortæller skolens afdelingsleder og tekniske serviceleder. Ja, faktisk arbejdede lærere og øvrigt personale på skolen en hel uge uden rengøring, eftersom lærerne reelt starter tidligere op end eleverne og rengøringspersonalet for at gøre klar til skolestarten.

Sådan var det ikke før i tiden, fortæller skolens tekniske serviceleder. Typisk brugte man før i tiden også penge fra hovedrengøringspuljen til at rengøre skolen, så den stod pæn og klargjort med nypolerede gulve til skoleårets opstart. Nu er hovedrengøringspuljen imidlertid skåret væk og erstattet af en såkaldt 7-procentspulje, som kun kan frigives med tilladelse fra en ekstern konsulent (controller), og som kun må benyttes til ganske særlige formål, der ikke indgår i den daglige rengøring:

"Hovedrengøring må kun bruges til ekstraordinær rengøring. Det er ikke sådan, at vi kan sige, at nu vil vi gerne have gjort rent en uge op til skolestarten – At de skal gøre alle klasselokaler rene. Det kan vi ikke. Det skal være noget, der ligger ud over. Det skal være højderengøring, eller nedtagning og vask af gardiner, eller hvis de skal helt op under loftet og tørre lamper af. Det er sådan noget, vi må bruge hovedrengøring til, men vi kan ikke bruge det til, at de må tage toiletterne, inden vi starter. Det var anderledes før. Der havde vi ikke de problemer. [...] Før kunne vi lave hovedrengøring i ferierne, men der

var det også den almindelige rengøring. Det var også det der med at tørre alle overflader af, vaske gulvet en ekstra gang, tørre vindueskarmene af, så de stod pænt, men det gør man ikke mere," fortæller skolens afdelingsleder.

Også i Frederiksberg Kommune har man skåret i hovedrengøringen, fortæller rengøringspersonalet:

"Før i tiden havde vi jo hovedrengøring til påske, i sommerferien, i efterårsferien og til jul. Og til sidst der blev det så kun til hovedrengøring i sommerferien, og det var det. Kommunen skulle jo spare, hvor der kunne spares. Men de ødelagde jo indeklimaet, og de ødelagde vores arbejdsindsats, fordi folk tænkte: Hold da op. De kan jo overhovedet ikke gøre rent."

4.3 Materialer og værktøjer

I forhold til de værktøjer og materialer, der stilles rådighed for rengøringen, er der også sket ændringer efter udliciteringerne.

Som noget positivt har rengøringspersonalet på skolen i Ballerup fået en ny maskine til gulvvask, som også kan køre inde i klasselokalerne. Det er rigtig godt, fortæller personalet. Tidligere gik personalet rigtig mange kilometer i løbet af en arbejdsdag, men med den nye maskine spares der både tid og kræfter. Det er en klar effektivisering og en af de gode ting, der er kommet ud af udliciteringen.

Desværre er der også ting, der trækker i den anden retning. For at spare tid og ressourcer er man gået over til tørrengøring. Men ifølge rengøringspersonalet giver tørrengøringen slet ikke den samme kvalitet. De nye klude kan tage støvet, men er der snavset eller måske tegnet på bordene, så går det ikke af uden vand og sæbe, fortæller rengøringspersonalet:

"Det er noget mæg, fordi de kan jo ikke rigtig gøre rent. De kan feje noget støv, men det er også det eneste. Og det hedder sig jo også, at der er vasket af, så det er jo ikke vores problem, at eleverne sidder og tegner på bordene, men det er jo lidt svært for os en gang i mellem, fordi vi kan bedre lide, at bordene er rene," siger en rengøringsmedarbejder.

Til gengæld er personalet efter overgangen til tørrengøring nu sluppet for vask af klude og mopper, men i denne sammenhæng er det knap så vigtigt, siger rengøringsmedarbejderne, for det ændrer jo ikke ved resultatet af rengøringen.

"Altså jeg ville hellere gå med en karklud end den skide moppe, for den er ikke noget værd."

Hvad sæber og rengøringsmidler angår, er medarbejderne i øvrigt heller ikke tilfredse. De oplever ofte at være i bekneb og føler, at rengøringssselskabet bevidst sparer på materialerne.

I Frederiksberg Kommune er erfaringerne de samme. Før udliciteringen benyttede skolen sig her af miljøvenlige og allergitestede rengøringsmidler, og personalet stod selv for indkøb og bestilling. Efter

udliciteringen har medarbejderne fået andre materialer af en ringere kvalitet, og der går tit kludder i leveringen, fortæller en tidligere ansat rengøringsmedarbejder.

"Vi fik aldrig, det vi havde bestilt. Der var altid kludder med det, og vi fik det aldrig til tiden og vores vaskemaskine var dårlig. Dengang vi var en selvstyrende gruppe, havde vi selv optjent en vaskemaskine til 30.000 kr., som aldrig fejlede noget, men den ville firmaet jo ikke overtage. Så vi fik en skodvaskemaskine, der ikke kunne klare de mopper, vi selv skulle vaske, fordi der var grus og sand i dem. Så nej, det blev så ringe!"

4.4 Mindre fleksibilitet og råderet over rengøringen

Set fra skoleledelsen og de tekniske servicelederes synsvinkel har udliciteringen ligeledes betydet, at skolerne har mistet kompetence og råderet over rengøringen. Før i tiden kunne skoleledelsen og de tekniske serviceledere prioritere og koordinere rengøringens arbejde, som de fandt det hensigtsmæssigt. Det kan de ikke længere, fortæller de.

"Jeg har ikke det samme råderum længere", siger afdelingslederen fra skolen i Ballerup:

"Før i tiden har vi jo kunnet bestemme, hvad de skulle gøre, og vi har også kunnet flytte dem. Nu har vi fx en facaderenovering ... og vi ved jo alle sammen godt, hvordan håndværkerrengøring er. Det er ikke noget at skrive hjem om. Før i tiden, når vi havde haft sådan noget, kunne vi gå ind og sige, at det er ok, at I ikke når alle lokaler i dag, men det lokale er I altså lige nødt til at give en kæmpe omgang. ... Den råderet har vi ikke, som vi havde før i tiden. Vi kan ikke flytte dem rundt."

Heldigvis har skolen et godt og tæt samarbejde med rengøringspersonalet, hvilket gør, at problemerne som regel alligevel bliver løst i praksis. Rengøringsmedarbejderne har arbejdet på skolen i mange år, og det betyder, at de gamle rutiner og samarbejder fra før udliciteringen stadig holder ved.

Så heldige er de imidlertid ikke på skolen i Frederiksberg Kommune, fortæller skolens tekniske serviceleder. På grund af de forringede arbejdsforhold er hele personalegruppen på nær en rengøringsmedarbejder holdt op, siden udliciteringerne begyndte i 2006. Derfor er der heller ikke længere det samme samarbejde mellem rengøring og skole, som der var før i tiden.

Rengøringspersonalet er nu rengøringsfirmaets ansatte og ikke skolens, og er der noget, skolen ikke er tilfreds med, foregår kommunikationen gennem rengøringsfirmaet og ikke direkte med rengøringspersonalet. Der var det nemmere før i tiden, fortæller den tekniske serviceleder, for der kunne han bare selv snakke direkte med sit rengøringspersonale om problemerne fremfor nu, hvor skolen skal ringe og klage til firmaet og derefter vente på, at en ansat fra firmaet kommer ud og retter op på problemerne.

Denne pointe bakkes op af skolens administrative leder, som udtaler, at hun oplever det som frustrerende, at den tekniske serviceleder ofte bruger urimelige ressourcer på at kontrollere kvaliteten for herefter ofte at måtte indgå i deciderede forhandlingssituationer med rengøringsfirmaet for at få problemerne løst.

Samtidig betyder den mindre tætte relation mellem rengøring og skole, at rengøringspersonalet ikke længere har den samme ansvarsfølelse over for skolen, som de havde tidligere.

"Man får ikke noget ud over det, man har betalt for. De gør kun det, der står i kontrakten, for de er pressede. Før i tiden kendte de brugerne og personalet og havde et bedre samarbejde. De gjorde lidt ekstra. Før i tiden satte de en ære i deres arbejde. Nu er der ikke noget ære. Nu skal de bare være færdige, for ellers får de pisken," udtaler skolens tekniske serviceleder.

4.5 Vikardækning

I tilfælde af sygdom blandt rengøringspersonalet er vilkårene ligeledes blevet ringere. Ved sygdom kommer der først vikardækning efter tre sygedage, men i modsætning til tidligere har de øvrige ansatte ikke den samme tid og mulighed for at tage over for deres kolleger. Tidligere kunne nogle medarbejdere fx arbejde over nogle timer, men den mulighed findes ikke mere. Nu skal personalet reelt dække ind for hinanden de første tre dage under sygdom, uden at de får ekstra tid til det, men med de i forvejen stramme tidsplaner, som medarbejderne er underlagt, kan dette i praksis ikke lade sig gøre. Er der nogen, der bliver syge, betyder det med andre ord, at der er ting, der ikke bliver gjort rent, forklarer de interviewede rengøringsmedarbejdere fra Frederiksberg og Ballerup Kommuner.

"Vi havde det bedste sammenhold, og vi havde et godt team, og vi kunne hjælpe hinanden, hvis der var nogen, der blev syge. Sammenholdet var der stadig efter udliciteringen, men du skulle jo løbe stærkt. Hvis der var en, der var syg, så skulle vi jo tage hendes område, og det fik vi jo ikke ekstra for. Så du kan jo godt se, hvordan der kom til at se ud ikke. Man kunne jo slet ikke overskue det," fortæller en tidligere rengøringsmedarbejder fra skolen på Frederiksberg.

I Ballerup Kommune har medarbejderne de samme oplevelser:

"Er der nogen, der er syge, så må du bare sætte en pose ind (dvs. tømme skraldespandene), for vi kan ikke nå mere."

Samtidig er kvaliteten af de vikarer, som stilles til rådighed efter tre dage ikke, som personalet kunne ønske sig, fortæller en rengøringsmedarbejder fra Ballerup. Faktisk kræver vikarerne tit så meget oplæring, at det faste personale, når alt kommer til alt, ofte hellere var fri.

"Det er nemmere at gøre det selv, for jeg kan simpelthen ikke rende 30 gange for at lære en person op. Så er det lettere at gøre det selv. Der er ikke tid til at rende og forklare."

4.6 Betydningen af synlig rengøring

Et yderligere forhold, som nævnes specifikt for Ballerups vedkommende, er, at skolen er gået over til synlig rengøring. Det gjorde den for så vidt allerede nogle år før, men det private rengøringsfirma

valgte at videreføre den i forbindelse med udliciteringen i 2011. Hvor rengøringspersonalet før i tiden altså mødte ved 3-4 tiden om morgenen, møder medarbejderne nu først ved 6-tiden.

Ifølge de interviewede medarbejdere har dette haft negativ indflydelse på kvaliteten af rengøringen, fordi det betyder, at størstedelen af rengøringsarbejdet nu udføres samtidig med, at lærere og elever færdes på skolen. Hermed er der blevet sparet på rengøringsudgifterne, fordi personalet ikke længere skal udbetales tillæg for natarbejde, men i forhold til kvaliteten af rengøringen har den synlige rengøring ikke gjort noget godt:

"Fra det tidspunkt faldt rengøringsstandarden, fordi skolen aldrig var ren," fortæller skolens afdelingsleder.

Før i tiden mødte lærere og elever nemlig op til ren skole hver morgen, men indførelsen af synlig rengøring har givet brugerne en oplevelse af at færdes på en skole, der aldrig er ren:

"Og det er jo logisk. Det kan ikke lade sig gøre. Hvis de vasker et gulv kl. 9 og vi holder pause kl. 9.30, så er gulvet stadig vådt, og så kommer der 600 børn løbende hen over de her gulve og så er de jo ikke længere rene. Så på den måde har vi aldrig oplevet en ren skole, siden vi gik over til synlig rengøring."

Samtidig er det blevet vanskeligere for rengøringspersonalet at planlægge og koordinere rengøringen, nu hvor den udføres, imens skolen er i brug. Nogle gange afholdes der fx møder på lærerværelset, netop som rengøringspersonalet skal til at gøre det rent, og ofte er det vanskeligt at finde tidspunkter, hvor faglokalerne er ledige, fordi lokalene ofte benyttes uden for skemaet.

"Du skal jo rende og kigge hele tiden, om lokalet er blevet ledigt," fortæller en rengøringsansat, og det er der ikke rigtig tid til i et stramt dagsprogram, så af og til smutter der et faglokale eller kontor på den konto.

Synlig rengøring har dog ikke kun negative konsekvenser for kvaliteten, fortæller rengøringspersonalet. Også i forhold til arbejdsmiljøet og den personlige trivsel i arbejdet har den synlige rengøring haft betydning. Støjniveauet fra de mange børn og øvrige brugere være svært at håndtere, og selvfølgelig er det frustrerende, *"når en hel skoleklasse vader direkte henover et gulv, man netop er i gang med at vaske"*, fortæller en ansat fra skolen i Ballerup.

Det må dog tilføjes, at de interviewede fra Frederiksberg i modsætning til de interviewede fra Ballerup ikke ser den synlige rengøring som et problem for kvaliteten. I modsætning til personalet fra Ballerup var personalet på Frederiksberg allerede vant til synlig rengøring fra tiden før udliciteringen og ønskede selv aktivt at fortsætte med dette bl.a. af hensyntagen til rengøringspersonalets arbejdstider og arbejdsmiljø, fortæller skolens tekniske serviceleder. Også skolens administrative leder fortæller, at hun foretrækker synlig rengøring, fordi det ifølge hendes overbevisning skaber større anerkendelse og respekt om rengøringspersonalets arbejde.

5. Arbejds- og ansættelsesvilkår

Ifølge de interviewede har udliciteringen ikke kun forringet kvaliteten af rengøringen. Også rengøringspersonalets arbejds- og ansættelsesforhold har forandret sig som følge af udliciteringen, fortæller de. I dette sidste hovedafsnit vil fokus blive rettet mod udliciteringernes betydning for de ansatte rengøringsmedarbejderes arbejdsmiljø og ansættelsesforhold.

Af Udbudsrådets analyse fra 2012 fremgår det, at 3 ud 4 adspurgte rengøringsmedarbejdere fra Ballerup Kommune oplever, at deres ansættelsesvilkår er blevet forringet.⁶ At dette skulle være tilfældet underbygges da også af resultaterne af denne undersøgelse. Samtlige interviewede fra Ballerup Kommune (herunder rengøringsmedarbejderne, den tekniske serviceleder og skolens afdelingsleder) oplever, at rengøringspersonalets arbejdsforhold er blevet forringet efter virksomhedsoverdragelsen.

Blandt de interviewede rengøringsmedarbejdere fra Frederiksberg Kommune, hvor udliciteringsprocessen rækker længere tilbage, synes de personlige konsekvenser af udlicitering at være endnu tydeligere. Således havde flere af de interviewede medarbejdere fra Frederiksberg opsagt deres stillinger i tiden op til interviewene pga. utilfredsstillende arbejdsforhold og dårligt arbejdsmiljø.

"Jeg blev simpelthen slidt op. Jeg havde ondt over det hele, og jeg var stresset. [...] Jeg kunne ikke klare mere," fortæller en tidligere rengøringsmedarbejder fra Frederiksberg.

Overordnet handler de interviewede rengøringsmedarbejderes fortællinger om arbejds- og ansættelsesforhold navnlig om dårligere løn, usikre ansættelsesforhold, dårligt arbejdsmiljø med travlhed/stress, mindre tilhørsforhold og anerkendelse og manglende mulighed for at udføre arbejdet til en tilfredsstillende kvalitet. I de følgende afsnit vil disse problemstillinger blive mere indgående behandlet.

5.1 Ned i løn og ned tid

Som følge af virksomhedsoverdragelsen gik rengøringsmedarbejderne i Frederiksberg og Ballerup Kommuner fra en fastansættelse på den offentlige overenskomst til en timelønsstilling på den private overenskomst. En umiddelbar konsekvens heraf var, at de gik ned i løn, fortæller rengøringsmedarbejderne fra Ballerup:

"Vi er gået ned i løn, plus vi har meget mere at lave, og dine områder er blevet meget større."

"Jeg synes, det er frustrerende. Vi gik næsten 30 kr. ned i timen. Det betyder også noget. Jeg havde næsten været her i 31 år, så jeg havde jo fået oparbejdet en rimelig god løn ikke."

⁶ Udbudsrådet (2012): "Analyse af effekterne af konkurrence om kommunal rengøring." Side 45

Af FOAs egen sammenligning af den private og offentlige overenskomst på området fra 2009 fremgår det, at den årlige bruttoindtjening (inkl. pension) for en fuldtidsansat medarbejder med 6 års anciennitet eller mere er 29.921 kr. højere for offentligt ansatte end for private. Differencen i nettoindtjeningen (ekskl. pension) er på 17.528 kr. om året.

Hertil kommer, at mange medarbejdere ved virksomhedsoverdragelsen samtidig gik ned i tid. Selvom flere af de konkrete medarbejdere senere er kommet op i tid igen, har dette heller ikke været uden omkostninger, fortæller to medarbejdere fra Ballerup. Det giver en generel usikkerhed omkring deres fremtidige indtjeningsgrundlag:

"Vi gik 1 time ned om dagen hver. Og så prøvede de at presse os til at komme lidt længere ned, men så kom vi jo så op igen."

"Jeg synes, det er frustrerende, fordi det er utrygt. Man ved jo aldrig, hvad der sker. Der kan jo ske så meget ikke. Jeg startede på 6 timer om dagen, og så op på 7 timer, og så ned på 6 timer, og nu har jeg så 7 timer igen."

Alt i alt har virksomhedsoverdragelsen altså haft personlige økonomiske konsekvenser for medarbejderne, og hertil skal medregnes en generel forringelse af medarbejdernes pensions- og barselsvilkår.

Endvidere fortæller medarbejderne fra skolen i Ballerup, at det før udliciteringen var lokal praksis, at alle fuldtidsansatte rengøringsmedarbejdere havde ca. en halv times betalt frokostpause. Sådan er det heller ikke længere, fortæller de interviewede fra skolen i Ballerup. Nu er praksis blevet ændret, så medarbejderne selv betaler deres frokostpauser.

5.2 Fra månedslønnet til timelønnet

En anden klar forringelse af ansættelsesvilkårene for rengøringspersonalet på de to skoler er, at medarbejderne som timelønnede nu opsiges i ferieperioderne. Fra at have haft en stabil og fast månedlig indtægt året rundt betyder det, at medarbejderne nu mister deres forsørgelsesgrundlag fx i sommerferierne og derfor må supplere deres indkomst via offentlig understøttelse:

"Hver gang, vi har ferie, så får vi fat i a-kassen, og så får vi dagpenge. Selvfølgelig er det besværligt. Og så skal vi så også søge arbejde. Før fik vi samme løn hele året rundt," fortæller en rengøringsmedarbejder.

Samme problemstilling gjorde sig i øvrigt gældende under lærerlockouten i 2013, fortæller afdelingslederen fra skolen i Ballerup. Her blev rengøringspersonalet opsagt, fordi der ikke var behov for rengøring under lockouten:

"Det var bare synd. Der fik vi ikke gjort rent, for når eleverne ikke er her, så skal der jo ikke gøres rent, så der var de jo hurtige at komme af med," udtaler afdelingslederen:

"Jeg synes ikke, de bliver behandlet særligt godt. Deres arbejdsvilkår er ekstremt forringede."

5.3 Usikkerhed i ansættelsen

Med til billedet af de forringede medarbejderforhold hører også en større utryghed i ansættelsen. Allerede i forbindelse med selve udliciteringen blev flere medarbejdere afskediget:

"Det negative var jo også, at der røg nogle kollegaer. De var jo kede af det," fortæller en af de interviewede rengøringsmedarbejdere fra Ballerup.

Men også de medarbejdere, der fik lov at blive i jobbet, føler sig mindre trygge.

"Man hænger ikke så godt fast, som man gjorde før. Der er ikke langt til sparket. Det er mere utrygt."

"Det værste er, at folk er bange for at være syge, og at de kommer på arbejde, selvom de er syge."

Navnlig kan det være et problem for de medarbejdere, der har små børn, fortæller de interviewede. Eksempelvis har de interviewede rengøringsmedarbejdere fra skolen i Ballerup en kollega, der har været bange for at miste jobbet, fordi hun måtte blive hjemme, når hun havde barn syg:

"Der føler de sig også mere presset," fortæller en af de ansatte rengøringsmedarbejdere.

Derfor har de i kollegagruppen på eget initiativ da også indrettet det sådan, at vedkommende under barns sygdom kan arbejde tidligt om morgenen og om aftenen, hvor hendes mand har mulighed for at passe børnene, sådan at kollegaen trods børnenes sygdom alligevel kan passe sine rengøringsvagter.

Ligeledes fortæller en tidligere medarbejder fra skolen på Frederiksberg, at hun igennem lang tid konsekvent mødte ind en halv time tidligere hver morgen uden overarbejdsbetaling, for at hun kunne nå sit område. Hun turde ikke andet, fordi hun var bange for at miste sit job, hvis hun fik klager.

5.4 Travlhed og stress

På flere måder har rengøringspersonalets arbejdsvilkår altså ændret sig mærkbart for de ansatte siden virksomhedsoverdragelsen. Ændringerne handler dog ikke kun om medarbejdernes økonomiske og mere formelle ansættelsesvilkår. Også det psykiske arbejdsmiljø og den daglige trivsel er blevet ringere. En vigtig årsag hertil er den højere arbejdstakt, som gælder for den private overenskomst.

For medarbejderne på Frederiksberg blev arbejdsmiljøet så dårligt, at flere af de interviewede medarbejdere, der ellers havde arbejdet på skolen, fra tiden før den første udliciteringsrunde tilbage i

2006, havde opsagt deres stillinger i forbindelse med den seneste udliciteringsrunde. To af medarbejderne var ligefrem blevet syge af stress, fortæller de:

"Jeg gik ned med stress, fordi vi skulle udlicitere en gang til. Så valgte jeg at gå på efterløn. [...] Jeg ville jo gerne have blevet, til jeg var 62, så jeg kunne have optjent nogle gode penge, men efter omstændighederne, kunne jeg ikke klare det. Jeg stod op om morgenen, når vækkeuret ringede, og det første jeg gjorde var at kaste op. Så dårligt havde jeg det. Det var min læge, der sagde, at det går ikke, du skal standse," fortæller en tidligere medarbejder.

En anden tidligere medarbejder fra Frederiksberg, som nu har fundet andet arbejde i kommunalt regi, har samme erfaringer:

"Mit hjerte bankede og jeg svedte om natten, og jeg kunne ikke sove. Lægen sagde, jeg var stresset. Det var så mange klasselokaler, jeg havde, og jeg kunne ikke lade være med at prøve at gøre dem pæne, så til sidst blev jeg syg af det."

Også medarbejderne fra Ballerup mærker følgerne af den øgede arbejdstakt:

"Arbejdsomt er det anderledes. Du skal virkelig knokle på. Du har rigtig travlt. Du sidder ikke stille i 5 minutter for det kan du slet ikke. [...] Før der nød vi det her job. Det har vi ikke tid til nu. Der skal vi bare være færdige. Der er minutter og sekunder på," siger en rengøringsmedarbejder.

At rengøringspersonalets trivsel i arbejdet har ændret sig til det dårligere, er afdelingslederen fra skolen i Ballerup også godt opmærksom på:

"Jeg tror ikke, de har den arbejdsglæde mere, som de har haft. Altså som dagens Danmark er, så må man jo tage det arbejde, man kan få. Men jeg tror, at hvis man havde mulighed for at få noget andet, så var man ikke her. Det er min klare overbevisning. Det skyldes det tidspres, de er under, og det skyldes frustration over, at de ikke kan gøre deres arbejde godt nok. De er godt klar over, at når de går ud af et klasselokale, så er der sgu egentlig ikke rent derinde. Det lever ikke op til, hvad du gerne vil aflevere. Så man er sådan lidt frustreret over, at man ikke kan gøre det godt nok."

5.5 Tonen overfor rengøringsmedarbejderne

Samtidig er selve måden, som rengøringspersonalets nye overordnede (distriktsledere, tilsynsførende o. lign i rengøringsfirmaerne) taler til deres medarbejdere på, heller ikke som man kunne ønske sig, bemærker afdelingslederen fra skolen i Ballerup samt den tekniske serviceleder fra skolen på Frederiksberg. Tonen er blevet anderledes end den gang rengøringen var i kommunalt regi.

"Der bliver kørt hårdt på dem. Der bliver heller ikke talt pænt. Dem der går her til hverdag, de bliver tæsket rundt," udtaler den tekniske serviceleder fra Frederiksberg.

Ud fra samme observation går afdelingslederen fra Ballerup så vidt muligt også uden om rengøringsfirmaets tilsynsførende og direkte til rengøringspersonalet i tilfælde af kritik og klager over rengøringen:

Ellers får rengøringspersonalet *"skideballe, og det gider vi simpelthen ikke. Det er ikke den måde, vi vil have, at folk skal blive behandlet på herude for at sige det kort. Så derfor vil vi egentlig hellere tage snakken med personalet og sige, at vi synes, der er nogle ting, der ikke fungerer,"* fortæller skolens afdelingsleder.

Det betyder så den anden vej rundt, at det private rengøringsfirma nogle gange kan være uforstående over for skolens utilfredshed med rengøringen, eftersom rengøringsfirmaet ikke til daglig hører om kritikken, fordi skolen beskytter rengøringspersonalet, fortæller skolens afdelingsleder.

5.6 Relationen til andre medarbejdergrupper

Også relationen til lærere, elever, teknisk servicepersonale og andre ansatte har ændret sig som følge af udliciteringen. Rengøringspersonalet har ikke længere den samme følelse af at høre til på skolen, fortæller de. Navnlig er relationen til skolernes lærere blevet mere vanskelig. Før i tiden blev de behandlet bedre, fortæller rengøringspersonalet:

"Der var vi en del af skolen, og det er vi ikke mere. Der var vi tættere på. Der var du meget mere socialt sammen med dem (lærere og andre af skolens personalegrupper, red.). Man havde mere samarbejde med dem. Og man så også lidt mere gennem fingre, hvis man lige skulle lave noget mere for nogle andre osv."

Sådan er det ikke så meget i dag. Efter rengøringspersonalet er blevet ansat af et eksternt rengøringsfirma, føler de mere, at de bliver set på som nogen udefrakommende. Primært handler modsætningsforholdet om, at lærerne ikke er tilfredse med rengøringen, og den problemstilling bliver ikke mindre, efterhånden som utilfredsheden med rengøringen tager til i styrke, fortæller flere af de interviewede rengøringsmedarbejdere.

"De (skolelærere, red.) brokker sig over, at der ikke bliver gjort ordentlig rent, og det gør de hele tiden."

Men som en rengøringsmedarbejder gør opmærksom på, er det jo ikke rengøringspersonalets skyld, at der er blevet skåret ned på rengøringen. Det er kommunen selv, der ved udliciteringen har købt en skrabet model med en urealistisk forventning om, at de kan få den samme kvalitet for færre penge. Det virker som om, nogle af lærerne af og til har lidt svært ved at forstå det, slutter en rengøringsmedarbejder fra skolen i Ballerup.

6. Afrunding

Undersøgelsen har vist, at ledelse og medarbejdere på de to undersøgte skoler oplever, at både kvaliteten af rengøringen og medarbejdernes arbejdsvilkår er forringet som følge af udlicitering. Selvom kommuner, skoler og borgere blev stillet i udsigt, at kvaliteten efter udlicitering ville forblive uforandret, taler de interviewedes oplevelser deres eget sprog. Løfterne er ikke blevet indfriet. Som OAO i en kommentar til Udbudsrådets rapport fra 2012, konkluderer om udliciteringen i Ballerup Kommune, er det: "overenskomstmæssige forskelle til trods ikke muligt at gøre 30 pct. hurtigere rent uden det har konsekvenser for kvalitet (og medarbejderforhold/tilfredshed). Der er med andre ord tale om en markant nedsættelse af kvaliteten, hvilket også forklarer størstedelen af den realiserede besparelse."⁷

Hvis fordelene ved udlicitering næsten synes for gode til at være sande, kan der altså være behov for en sund portion skepsis. Det bør kommunerne holde sig for øje. Når udlicitering kommer på dagsordenen på et byrådsmøde, er det ofte med besparelse for øje, men besparelserne kommer ikke alene ved omlægning af arbejds gange og stordriftsfordele men ved, at medarbejderne skal arbejde i et højere tempo, til en generelt lavere løn og uden løn i ferier. Det er her den store besparelse ligger. Hertil kommer, at de realiserede besparelser ved udlicitering set ud fra et samfundsperspektiv næppe er så store, som de umiddelbart giver indtryk af, eftersom udgifter forbundet med øget nedslidning af personalet, udbetaling af kontanthjælp og dagpenge til afskedigede medarbejdere, samt udbetaling af arbejdsløshedsunderstøttelse til timelønsansatte i ferieperioderne ikke tages med i beregningerne. På den baggrund mener FOA, at politikerne bør genoverveje den måde udliciteringerne er foregået på i de sidste mange år, og fokusere mere på medarbejdernes vilkår og på kvaliteten af den rengøring, de køber.

Naturligvis vil det kunne indvendes, at et kvalitativt casestudie fra to skoler kun udgør et begrænset empirisk fundament for mere generelle konklusioner, men erfaringerne fra mange andre steder ligner:

Fx viser nye tal fra Aarhus Kommune, der ligeledes indgik som case i Udbudsrådets analyse fra 2012, at kontrakterne på 15 af de i alt 40 skoler, hvor rengøringen var blevet udliciteret, siden er opsagt enten pga. utilfredshed med kvaliteten, eller fordi leverandørerne ikke har kunnet tjene penge på opgaven.

Sådanne eksempler er mange og bør mane til eftertænkning og forsigtighed. Som Ole Helby Petersen og Ulf Hjelmer, i forbindelse en ny artikel om udlicitering af daginstitutioner, plejecentre og hjemmehjælp i Danmark og Sverige konkluderer, findes der reelt ingen dokumentation for, at kvaliteten bliver bedre efter udlicitering⁸. Der mangler simpelthen viden på området.

Med dette casestudie har vi ønsket at bidrage til denne viden. Det er vores håb, at undersøgelsen i fællesskab med andet eksisterende og kommende materiale på området, kan være med til at kvalificere debatten og beslutningsgrundlaget fremover.

⁷ OAO (2012): "Gennemgang af rapport om udlicitering på rengøringsområdet."

⁸ Ole Helby Petersen and Ulf Hjelmer (2014): "Marketization of welfare services in Scandinavia: A review of Swedish and Danish experiences."

