

Rengøring: INSTA vs. Frekvens. Fordele og ulemper samt kommunikation til brugerne

DR gik fra frekvens til INSTA i deres rengøringsudbud. Overvejelser hermed og erfaringer indtil nu

v/Carsten Lyn Petersen, DR & Preben Gramstrup fm3.dk

Workshop med debat og erfaringsudveksling om INSTA og frekvensrengøring

Fordele/ulemper og er der en 'best practice' ?

DR Kontrakten med ISS

- Renhold(INSTA+Frekvente ydelser), Vinduespudsning & Plantesevice
- 10 Lokationer:
 - DR Byen, ca.130.000Kvm, i gennemsnit 2500 brugere
 - DR Aarhus, ca.30.000Kvm, i gennemsnit 300 brugere
 - 8 mindre lokationer i DK på 120-3000Kvm
- Kontroller kvartårligt, alle lokationer
 - INSTA og på frekvente ydelser(Kvalitetsskemaet)
- ISS Contract Manager & Serviceleder fast i huset, mobile ledere i Aarhus & Distrikter
- Faste møder med VIP områder i DR Byen(KH, Nyheder, Studier, o.lign)

INSTA – Erfaringer i DR

Udfordrende metode for leverandøren – og kunden:

- Mere skarp og ”firkantet” i udbudsmaterialet – følg INSTA metodikken videst muligt!
- Tilbudsgivning/planlægning er mere krævende for leverandøren end frekvensbaseret
- Oplæring af assistenter i INSTA og forståelsen herfor sværere end forventet – ”Lav mindre...nogle dage!”
- Virksomhedsoverdragelse har været udfordrende, fra frekvens til INSTA med samme medarbejdere – 2 måneders indkøringsperiode
- Løbende egenkontrol/tilsyn, herunder manglende elektroniske løsninger til kontrol/læring
- Valgte KPI fungerer – INSTA + Kvalitetsskema(andre ydelser, f.eks VP)
- INSTA metoden fungerer til kontrol – foregår elektronisk
- Solidt samarbejde med ISS ledelsen i huset
- Det første år er mere driftsstabilisering end udvikling af leverancen

Konklusion

INSTA metoden er i DK/Norden ikke modnet nok d.d. Både leverandører og kunder får løbende nye erfaringer.

Frekvens med INSTA Kvalitetskontroller er måske svaret? (NRK)

INSTA – Kommunikation

Hvad skal der til :

- DR Aarhus fungerer – assistenter tæt på brugerne.....derved opstår forståelsen for rengøringsbehovet/indsatsen i de enkelte områder – lokal dialog!!!
- Tæt på VIP personerne i DR Byen/Aarhus/Distrikter - forventningsafstemning
- Lav kommunikationsførelse – lad brugerne opdage ændringerne og lad dem fokusere på deres kerneopgaver
- Lad være med at starte med events der ikke er tid til at følge til dørs

INSTA – Åben dialog

Pause 10 min. – tænk over i pausen hvilke emner vi skal diskutere i plenum

- Jeres erfaringer – Frekvens vs. INSTA ?
- Hvilke tiltag har i udført/planlagt?
- Overvejelser til nye kontrakter?