



## **Til Kultur- og Fritidsudvalget**

17-06-2013

Sagsnr.  
2013-0159731

### **Kvalitet i den leverede rengøring i KFFs institutioner**

Dokumentnr.  
2013-0159731-2

Kvaliteten i den leverede rengøring efter udbuddet af rengøring ved Alliance+ følges nøje uge for uge. Institutionerne skal løbende vurdere både kvaliteten i den leverede ydelse, og vurdere samarbejdet med Alliance+. Der laves ugentlig en samlet rapport om tilfredsheden med henholdsvis kvaliteten og samarbejdet.

Sagsbehandler  
Sara Linell

Samlet set er tilfredsheden med både kvalitet og samarbejdet løbende blevet bedre og bedre siden indgåelsen af aftalen med Alliance+. Der er dog stadig problemer med såvel kvalitet som samarbejde på særligt et par af institutionerne.

Forvaltningens rengøringscontroller følger situationen løbende med både anmeldte og uanmeldte besøg, og opfølgning overfor Alliance+. Senest er det lykkedes at få gennemført en opnormering af den daglige driftsledelse på de områder hvor der primært kan konstateres problemer.

Tilfredshedsmålingen i april og maj måned, at 91 % er tilfredse med den modtagne rengøringskvalitet, og at 96 % er tilfredse med samarbejdet med Alliance+.

I uge 22 og 23 har der været 10 klager pr. uge, svarende til ca. 2 % af 503 mulige klager om ugen. Klagerne er fordelt på 10 lokaliteter. I uge 24 er der indkommet 18 klager, svarende til ca. 3,5 % ud af 503 mulige.

1599 København V

Telefon  
2199 6857

E-mail  
linell@kff.kk.dk

EAN nummer  
5798009781697

www.kk.dk