

HITTEGODS, HUNDEBURE – OG EN FULDSKALA OUTSOURCING

Rigspolitiet har for nylig outsourcet det samlede FM område for dansk politi. Et stort projekt i en kompleks organisation. Med grundig forberedelse og god projektstyring lykkedes det at nå de ambitiøse mål.

Af JAN AAGAARD, journalist

Spar 30 procent på jeres omkostninger! Sådan lød kravet til FM organisationen i Rigspolitiet i forbindelse med effektiviseringer i politiet.

Effektiviseringerne kom efter en budgetanalyse af politiets administrative områder. På FM-området lød anbefalingen fra de eksterne konsulenter, at området skulle outsources i en model, der omfattede alle serviceydelser – også dem, der lå tæt på kerneforretningen – med et mål om en besparelse på 30 procent.

Facility chef i Rigspolitiet, Lasse Carlsson, fortalte på DFM netværks årskonference om baggrunden og gennemførelsen af det store projekt. FM i politiet er en kompleks størrelse, der omfatter alt fra rengøring, herunder rengøring af hundebure, kantinedrift og bygningsvedligehold på 228 lokaliteter landet over til vognparkservice og håndtering af hittegods.

LYTTEDE TIL ERFARINGER

Det samlede projekt i Rigspolitiet tog cirka to år. Efter at have lagt strategi for projektet og etableret en projektledelse og projektgruppe gik man som det første i gang med at udarbejde en servicestrategi.

”Vi ville have bekræftet, at det godt kunne lade sig gøre at outsource området og opnå besparelsen. Vi besøgte andre virksomheder for at høre om deres erfaringer, brugte tid på teknisk dialog med markedet og gennemførte interviews og workshops i alle politikredse. Vi kunne have brugt meget længere tid på processen, men var nødt til at holde os inden for tidsrammen,” fortalte Lasse Carlsson.

Konklusionen på den grundige proces blev en beslutning om at udbyde alle serviceopgaver som en integreret FM løsning, standardisere serviceniveauet og samle styringen af FM området centralt.

”Det overordnede formål var at frigøre ressourcer til politiets kerneforretning, professionalisere FM området og skabe synergi på tværs af landet. Spørgsmålet var blandt andet, hvor man skulle lægge snittet – altså hvilke serviceydelser, der skulle outsources. Skulle det også gælde ydelser tæt på kerneforretningen, som eksempelvis kørsel med narkotika og våben?”

DECENTRAL INDFLYDELSE

FM organisationen i politiet var fordelt på 12 politikredse samt Rigspolitiet og den centrale anklagemyn-

dighed, og med udbuddet skulle det hele samles til en landsdækkende kontrakt med et fælles serviceniveau. Det var derfor afgørende for projektet, at sikre reel indflydelse til driftsledelsen decentralt. Derfor blev der etableret et FM-fagligt forankret ledelsesforum med et klart mandat til at fastsætte et landsdækkende serviceniveau på alle områder.

”Vi gjorde de FM-ansvarlige i kredsene til projektledere lokalt. De var med til at udarbejde materialet og godkende det endeligt. Det var meget vigtigt, at de havde ejerskab på det materiale, der blev sendt ud,” sagde Lasse Carlsson.

Noget af det, der blev brugt mange ressourcer på var udarbejdelse af SLAer.

”En række kredse blev udpeget som pilotkredse, og de arbejdede med dokumentation af samtlige FM opgaver. Der er veletablerede branchestandarder på mange områder, som eksempelvis rengøring og bygningsvedligehold, men der er også særlige områder, hvor de ikke findes. SLAerne på de områder blev udarbejdet sammen med de ansvarlige personer i pilotkredsene,” fortalte Lasse Carlsson.

Gennem hele forløbet var der en høj grad af åbenhed. Man forsøgte at kommunikere åbent ud til alle interessenter, og alle medarbejdere fik mulighed for at skrive input og kommentere på projektet via intranet. Tillidsrepræsentanterne blev også inddraget og tog ejerskab på en række områder.

CENTRALISERING OG OUTSOURCING

Udbudsprocessen endte med, at Coor Service Management blev valgt som leverandør. Efter det første års drift med forskellige driftsudfordringer og forventningsafstemning er driften nu stabiliseret og man har opnået en rimelig brugertilfredshed.

”Vi har nået de ambitiøse mål, som vi satte os. Det er lykkedes at centralisere og outsource i ét skridt, vi har opnået en besparelse på cirka 30 procent på driftsbudgettet og overdraget over 300 interne og eksterne medarbejdere med stor succes,” sagde Lasse Carlsson.

”Vi har også fået et fælles dokumenteret og standardiseret serviceniveau og en professionel ledelsesrapportering, hvilket jeg er virkelig glad for,” lød det afslutningsvis fra Rigspolitiets facility chef.