Rijksschoonmaakorganisatie
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Jaarverslag **2020**

Rijksschoonmaakorganisatie

Inhoud

Voorwoord 4

1 Pijlers in 2020 5

2 Organisatiegebieden 9

1. Leiderschap 10
2. Strategie en Beleid 10
3. Medewerkers 10
4. Management van Middelen 12
5. Management van processen 13
6. Klanten en partners; dienstverlening 14
7. Financiële Verantwoording 15
8. Personeel Formatie 16

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van de Rijksschoonmaakorganisatie (RSO). Hiermee leggen we verantwoording af over de belangrijkste ontwikkelingen in het afgelopen jaar en de gerealiseerde resultaten zoals afgesproken in het A3 jaarplan en de begroting van de RSO. Terugkijken naar een jaar, betekent ook vooruitblikken op het volgend jaar. In dit jaarverslag nemen we daarom ook een aantal strategische keuzes voor 2021 mee.

Dit jaarverslag toont een beeld van een intensief, woelig jaar, waarin naast de uitdagingen die een organisatie in transitie met zich meebrengt, corona een belangrijke invloed op onze werkzaamheden had. Al snel na het uitbreken van de pandemie in Nederland richtte de Rijksschoonmaakorganisatie een corona crisisteam op. Als schoonmaakorganisatie was ons belangrijkste doel dat zowel onze klanten als onze schoonmaakmedewerkers gezond en veilig konden blijven werken.

Sinds de start in 2016 is de RSO uitgegroeid tot *dé schoonmaakdienstverlener van en voor de Rijksoverheid*. Met per eind 2020 ruim 1600 medewerkers maken we in heel Nederland maar liefst 575 rijkspanden schoon! Deze explosieve groei ging niet zonder slag of stoot. In de periode van 2016 – 2020 had het aansluiten van alle rijkspanden op de schoonmaakdienstverlening van de RSO en het daarbij probleemloos overnemen van het personeel absolute topprioriteit. Daardoor bleef de inrichting van de organisatie wat achter. In 2020 is de aandacht uitgebreid naar het verder professionaliseren van de interne organisatie en het relatiemanagement. Zo is de besluitvorming over het toekomstige tariferingsstelsel voorbereid en is het handboek AO/IB opgesteld. In 2021 krijgt de implementatie van het handboek AO/IB en de uitwerking van het tariferingsstelsel verder vorm. Ook werken we de basisadministratie verder uit: de management rapportage krijgt vorm en de metrage van de panden wordt verder geactualiseerd. Daarnaast worden de inkoop- en verkoopprocessen verder geprofessionaliseerd en zoveel mogelijk gestandaardiseerd.

Het verder uitrollen van de dienstverleningsafspraken waarbij dagschoonmaak en resultaatgericht schoonmaken de leidende principes zijn, staat in 2021 hoog op de agenda. Uiteraard doen wij dit alles in nauw overleg met de opdrachtgevers: onze rijkspartners. In 2021 ligt daarom de focus op het professionaliseren van relatiemanagement en relatiebeheer. Hierdoor kunnen we opvolging geven aan de DVA-afspraken, kunnen klanttevredenheidsmetingen worden uitgevoerd en overlegstructuren worden ingevuld.

> *“Sinds de start in 2016 is de RSO uitgegroeid tot dé schoonmaakdienstverlener van en voor de Rijksoverheid.”*

De RSO wil transparant en toekomstgericht handelen in goede samenwerking met haar opdrachtgevers. We bouwen gestaag verder om onze ambitie ‘professionele schoonmaakdienstverlener van en voor het Rijk’ waar te kunnen maken. We streven daarbij naar een optimale service en een hoge klanttevredenheid. In 2020 is daarom het Strategisch Opdrachtgeversberaad RSO (SOR) opgestart. Hierin wordt op directieniveau met alle opdrachtgevers gesproken over de koers en de dienstverlening van de RSO. In het SOR wordt ook de besluitvorming voor het Bestuurlijk Overleg RSO voorbereid. Analoog met het SOR is ook een Operationeel Opdrachtgeversberaad RSO (OOR) ingesteld. In dit overleg wordt met alle opdrachtgevers gesproken over operationele vraagstukken van de dienstverlening van de RSO. Zowel het SOR als het OOR komt 4 keer per jaar bijeen.

Ondanks onverwachte uitdagingen, is het jaarplan 2020 op hoofdlijnen gerealiseerd. Iets waar we trots op zijn en wat recht doet aan het harde werken van alle medewerkers van de RSO.

Namens het directieteam

Martin Meijer
Directeur Rijksschoonmaakorganisatie

1

Pijlers in 2020

Corona

Begin 2020 werd ook de RSO overvallen door de komst van corona. Een crisisteam werd ingesteld. Dit multidisciplinaire team adviseerde het Directieteam over de te nemen maatregelen. In overleg met het RIVM zijn protocollen voor reiniging opgesteld en toegepast, zodanig dat veilige arbeidsomstandigheden voor de RSO-schoonmaakmedewerkers en de dienstverlening op locatie werden geborgd. Met onze schoonmaakmedewerkers hebben we afspraken gemaakt over de noodzaak van een gewijzigde inzet als gevolg van het sluiten van panden. Er zijn maatregelen genomen op het gebied van beschermingsmiddelen en schoonmaakmethoden. Door het voortdurend kritisch volgen van alle ontwikkelingen rondom corona werden de werkmethoden continu aangepast naar de laatst geldende inzichten. Het belang van schoonmaken werd door corona nog eens extra duidelijk. Dit was niet zonder gevaar voor onze eigen medewerkers. Het schoonmaken – op veel locaties - maar zeker op 24/7 locaties kwam niet stil te liggen. Collega's met een kwetsbare gezondheid zijn gevraagd om niet naar het werk te komen. Het belang van communiceren over de corona maatregelen stond hoog op de agenda: schoonmaakcollega's kregen regelmatig de oproep alle gedragsmaatregelen op te volgen en binnen en buiten werktijd in acht te nemen. Ondanks alle maatregelen heeft corona tot een extra ziekteverzuim van 2,5% geleid.

Corona overviel ons allemaal. Als schoonmaakorganisatie was ons belangrijkste doel dat zowel onze rijkspartners als onze schoonmaakmedewerkers gezond en veilig konden blijven werken.

Marieke van Hoek, voorzitter corona crisisteam

Prioriteiten in 2020

Voor de RSO lag in 2020 de focus op een drietal speerpunten:

- Realisatie laatste aansluitingen
- Basis op orde
- Afronden transitiefase

Realisatie laatste aansluitingen

Ondanks de uitdagingen die corona met zich meebrengt, is de RSO samen met de opdrachtgevers en marktpartijen erin geslaagd alle resterende rijkspanden conform planning aan te sluiten. Van zowel de nieuwe collega's als van de opdrachtgevers, vroeg dit de nodige flexibiliteit. Door corona werden verschillende panden gesloten, waardoor de beschikbare personele capaciteit moest worden herverdeeld. Door een verhoogd ziekteverzuim en de preventieve maatregelen kon niet op alle panden met een maximale bezetting worden gewerkt. Desondanks is de dienstverlening – op een enkele uitzondering na – op het vereiste niveau geleverd.

Met onze bevlogen medewerkers centraal, zetten wij ons samen met andere dienstverleners dagelijks in voor een schone, gezonde en prettige werkplek voor collega's binnen het Rijk. Via heldere communicatie, collegiale samenwerking en transparante dienstverlening bereiken wij dit resultaat. Het vakmanschap van onze medewerkers vormt de basis en goed werkgeverschap is een voorwaarde.

Aansluitingen 2020	
1 januari 2020	NFI
1 januari 2020	DUO
1 april 2020	Raad van de Rechtspraak
1 april 2020	JUSTID
april/ mei	Inspectie van het Onderwijs (inhuizen bij BD Utrecht)
1 juni 2020	Rekenkamer
1 september 2020	FMH (BZK/V&J) Den Haag Turfmarkt 147
1 oktober 2020	FMH Hoftoren Den Haag Rijnstraat 50
1 oktober 2020	FMH Rijswijk Diepenhorstlaan 20-32
1 oktober 2020	FMH Rijswijk Visseringlaan 1-3
1 oktober 2020	FMH Den Haag Schenkkade 100
1 oktober 2020	FMH Utrecht Catharijnesingel 51
1 oktober 2020	FMH (RIVM) Signaalrood 15 Zoetermeer
1 oktober 2020	Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed (Amersfoort)
1 oktober 2020	Centraal justitieel Incasso Bureau (Leeuwarden)
1 november 2020	FMH (BZK) Beatrixpark Den Haag Wilhelmina van Pruisenweg 52-78
1 november 2020	Eerste Kamer

Aansluitingen ministerie van Defensie
Alle rijksonderdelen zijn nu op de dienstverlening van de RSO aangesloten, met uitzondering van de panden van het ministerie van Defensie. Voor het eventueel aansluiten van het ministerie van Defensie op de dienstverlening van de RSO is in 2020 een areaal analyse uitgevoerd. Hiermee is de mogelijkheid van aansluiten van de Defensiepanden op de dienstverlening van de RSO onderzocht. De keuze om Defensie daadwerkelijk aan te sluiten, is inmiddels op politiek niveau besproken. Vooralsnog wordt de huidige werkwijze gehandhaafd. In 2024 zal dit opnieuw voor besluitvorming worden voorgelegd bij de politieke leiding.

Basis op orde

Een belangrijk hoofdspoor in 2020 was het programma 'basis op orde'. Dit programma bereidde de strategische besluitvorming voor van de onderdelen Uniforme model Dienstverleningsafspraken (DVA), één tariferingsstelsel voor de hele Rijksoverheid en een verdere optimalisering van de samenwerking met rijkspartners. Het model Uniforme Dienstverleningsafspraken inclusief het tariferingsstelsel is door een externe partij (KPMG) gevalideerd. De stuurgroep van 10 december 2020 heeft ingestemd met de voorgestelde nieuwe uniforme DVA van de RSO. Hierdoor zijn de DVA's voor alle aangesloten rijkspartners met ingang van 2021 volgens dit nieuwe tariefstelsel opgesteld.

Afronding transitiefase

Nu de transitiefase (grotendeels) is afgerond heeft de RSO KPMG verzocht een onderzoek te verrichten met als doel een analyse te maken op het verschil in kosten tussen de voorspelde scenario's in de Businesscase Schoonmaak uit 2014 en de kostenontwikkelingen van de RSO in de praktijk. Het eindrapport van dit onderzoek is begin januari 2021 door KPMG opgeleverd. Uitkomst hiervan is dat de kosten niet in de pas lopen met de opgestelde businesscase uit 2014. Het hoe en waarom van het uiteenlopen van de kosten wordt nog nader onderzocht. De Tweede Kamer wordt in het voorjaar van 2021 over deze afwijking ten opzichte van de business case uit 2014 geïnformeerd.

> *Als schoonmaakorganisatie was ons belangrijkste doel dat zowel onze rijkspartners als onze schoonmaakmedewerkers gezond en veilig konden blijven werken.*
>
> Marieke van Hoek, voorzitter corona crisisteam

2

Organisatiegebieden

1. Leiderschap

Dienend leiderschap is de stijl van leidinggeven die binnen de RSO is omarmd als basis voor het sturen van de organisatie. In essentie is dienend leiderschap het aan anderen de leiding over zichzelf geven. Dat vraagt veel van een organisatie, de medewerkers en de leidinggevenden. Het is een sturingsprincipe om meer zelfsturing in de organisatie te bewerkstelligen en daar komt veel bij kijken. Het is niet alleen een uiting op papier, maar een doorleven van een stijl van leiding geven. Zo is het DT destijds getraind op basis van dienend leiderschap en is in het functieprofiel van alle dienstverleningsmanagers dienend leiderschap opgenomen. Daarnaast dienen alle leidinggevenden de opleiding dienend leiderschap te volgen en zijn door middel van teamwaardensessies medewerkers begeleid om persoonlijk leiderschap te ontwikkelen en toe te passen. Dit geldt ook voor het nieuwe DT: in 2021 zijn twee nieuwe directieleden toegetreden. Zo startte Martin Meijer als tijdelijk algemeen directeur en startte Hans Pieter Stekelenburg als manager operatie en plaatsvervangend directeur. Met Dymfie Garsten - die sinds de aanvang van de RSO als manager bedrijfsvoering in het DT zitting heeft - is hiermee het driekoppige DT weer compleet.

In 2021 wordt dienend leiderschap nog verder in de organisatie vormgegeven. Hiermee borgen we dat we bewust aan de slag gaan en blijven met deze managementstijl en welke belangrijke plaats persoonlijk leiderschap hierin inneemt.

2. Strategie en Beleid

De organisatie RSO is vanaf de start in 2016 explosief gegroeid. Waar in 2015 zo'n 40 medewerkers in een projectorganisatie werkten om de RSO te starten, werken nu maar liefst 1600 medewerkers bij de RSO. In het najaar van 2020 heeft daarom een evaluatie van de organisatie van de RSO plaatsgevonden. Via 26 gesprekken met in totaal 46 medewerkers werd in kaart gebracht of de doelstellingen van eerdere reorganisaties binnen de operatie en de ondersteuning zijn gerealiseerd. Het onderzoek werd uitgevoerd door twee consultants van UBR Rijksconsultants. Het eindrapport is in december 2020 opgeleverd. Uit dit onderzoek blijkt dat een verdere doorontwikkeling naar een ambtelijke organisatie nodig is. In 2021 krijgt de uitwerking hiervan zijn beslag.

2021 moet het jaar worden waarin de basis en besluitvorming van de afgelopen transitieperiode wordt geïmplementeerd. Dit moet leiden tot een continue, transparante en standaard dienstverlening, waarbij wij onze rol als rijksleverancier vanuit een volwaardig partnerschap kunnen invullen.

3. Medewerkers

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid werkt aan eerlijk, gezond en veilig werk in Nederland. Iedereen moet de kans krijgen om mee te doen en zich te ontwikkelen, zodat je kunt bijdragen aan je eigen toekomst. Daarbij geven het ministerie – (als eigenaar en werkgever van de RSO) en de RSO zelf het goede voorbeeld.

Inpassing functie- en loongebouw Rijk
Met de realisatie van de aansluitingen van panden op de RSO en het overnemen van de medewerkers uit de markt, worden de medewerkers rijksambtenaar. Daarbij is het passend conform eerdere afspraken met de bonden dat onze medewerkers worden ingeschaald in het Functiegebouw Rijk (FGR). De geplande datum van 1 januari 2021 is helaas niet

gehaald. Mede in verband met ontwikkelingen bij andere rijksonderdelen konden de bonden nog niet akkoord gaan met het voorstel voor de wijze waarop die inpassing vorm te geven. Daardoor blijft de arbeidsovereenkomst voor schoonmaakmedewerkers voorlopig gebruik maken van de zogeheten 'Bijlage C'. Deze bijlage C is qua salaristabellen afgeleid van de cao-schoonmaak en omvat de lopende afspraken die gelden totdat de inpassing functie- en loongebouw Rijk kan worden ingevoerd.

De RSO telt een divers medewerkersbestand. Naast een grote mate van verschillende nationaliteiten, telt de RSO ook 101 arbeids-participanten per 31 december 2020.

Een van de kernwaarden van de RSO is gelijk-waardigheid: iedereen hoort erbij. Daarom is de afspraak dat er binnen de RSO Nederlands wordt gesproken. Dit blijkt nog lastig, omdat er een grote mate van taalachterstand onder de medewerkers is. Daarom investeert de RSO in taaltrainingen. Als gevolg van corona en de richtlijnen om geen fysieke bijeenkomsten te plannen is een groot deel van de taaltrainingen in 2020 *on hold* gezet. Begin 2021 zijn de eerste online pilots gestart om de training op een digitale manier voort te zetten, zodat medewerkers toch de afgesproken taalniveaus kunnen bereiken en hun certificaat kunnen behalen.

Ik vind het bijzonder om een netwerkaccount en een werktelefoon van de RSO te hebben. Het is een erkenning dat we erbij horen als schoonmakers.
Io Roukema, schoonmaakmedewerker hub noord

4. Management van Middelen

Digitaal Aansluiten Schoonmaakmedewerkers
Medewerkers van de RSO krijgen – nu zij rijksambtenaar zijn geworden – de beschikking over een mobile device. Het projectteam DAS (digitaal aansluiten schoonmaakmedewerkers) bereidt de aansluiting voor om de ruim 1600 schoonmaakmedewerkers van de RSO te voorzien van een mobiele telefoon van de zaak. De oprichting van de RSO kende een duidelijke maatschappelijke visie: werkgelegenheid voor lage lonen schalen en doorgroeimogelijkheden voor deze doelgroepen binnen het Rijk. Daarom is het uitreiken van een device zo belangrijk: met de uitreiking van mobiele telefoons zetten we belangrijke stappen in de gelijkwaardigheid van schoonmaakcollega's binnen het Rijk. Daarnaast heeft de coronapandemie opnieuw het belang van communicatie en goede bereikbaarheid van alle medewerkers benadrukt. Met het uitreiken van een mobiele telefoon wordt dit mogelijk. Het project DAS wordt in twee fases geïmplementeerd: het uitgeven van de devices (mobiele telefoon) met toegang tot de primaire kantoorapplicaties als Rijksportaal en Good) en de digitale aansluiting op P-Direkt. De aansluiting op P-Direkt kan pas plaatsvinden als de inpassing in het Functiegebouw Rijk (FGR) heeft plaatsgevonden. In een 1e pilot werden eind 2020 de eerste 70 telefoons uitgereikt.

Rijkspas
In mei 2020 heeft het directieteam (DT) opdracht gegeven om een project in te richten voor het uitreiken van een Rijkspas (toegangspas) voor alle schoonmaakmedewerkers die in dienst zijn van de RSO. Ook deze stap is van belangrijke waarde. Het geeft blijk dat de collega schoonmaakmedewerker gelijkwaardig is aan alle andere rijksambtenaren en dus op eenzelfde manier toegangsrechten heeft. De toegangspas is vooral nog een soort van legitimatiebewijs op basis waarvan de medewerker kan aantonen in dienst te zijn bij de RSO. Medewerkers die werken in met name de Haagse regio en op een enkele locatie daarbuiten kunnen met deze pas tevens (geautomatiseerde) toegang krijgen tot de rijksgebouwen die geautomatiseerde toegang toestaan. Voor andere locaties zal nog wel altijd náást de Rijkspas een andere toegangspas nodig zijn die geschikt is voor toegang tot het desbetreffende pand.

"Het uitreiken van de Rijkspas als legitimatiebewijs is een belangrijke 1e stap! En in de toekomst is het de bedoeling dat alle schoonmaakcollega's geautomatiseerde toegang kunnen aanvragen voor alle rijksgebouwen waar ze voor het werk moeten zijn."
Ellen Fase, adviseur bedrijfsvoering

Aanbestedingen

Bij aanbestedingen voor de RSO wordt ook de expertise gevraagd van de opdrachtgevers. Aan diverse aanbestedingstrajecten hebben collega's vanuit de opdrachtgevers deelgenomen en input geleverd. Zij hebben ook de inschrijvingen mede beoordeeld. Zo waren ze onder andere betrokken bij de aanbestedingen sanitaire supplies, en kwaliteitsmetingen. In 2021 loopt een traject voor het plaagdiermanagement.

➔ Sanitaire supplies

De aanbesteding voor een nieuw contract sanitaire supplies is conform de EA-procedure afgerond. In deze EA-procedure heeft duurzaamheid als één van de kernwaarden centraal gestaan. De implementatie bij de opdrachtgevers brengt de nodige uitdagingen met zich mee, zowel qua operationele implementatie als qua financiële afhechting.

➔ Glasbewassing en wasmachines

De aanbestedingen voor glasbewassing en het vervangen van /aankopen van wasmachines zijn conform planning verlopen. Het plaatsen van nieuwe wasmachines is in februari 2021 gestart. In de aanbesteding voor glasbewassing is een KPI afgesproken over het terugdringen van CO_2-uitstoot.

5. Management van processen

Een van de sturingsprincipes waar de RSO voor heeft gekozen is procesmatig werken: het denken en werken in ketens van activiteiten.

Een projectteam procesmatig werken is in 2020 gestart met het beschrijven van processen en de bijbehorende procesbeheerders/proceseigenaren. In september is de adviseur Organisatie en Procesinrichting gestart: een belangrijke versterking om procesmatig werken verder in de organisatie te bestendigen. In 2021 starten we met pilots om procesmatig werken als een olievlek in de organisatie verder te brengen.

Een taskforce financieel beheer heeft een handboek AO/IB opgesteld. Het implementeren van de bijbehorende werkwijzen en procedures bleek door de grote hoeveelheid actoren die hierbij betrokken zijn, en de afhankelijkheid van de financiële ICT-infrastructuur, een weerbarstig proces. Hierdoor zijn nog niet alle financiële processen in 2020 geïmplementeerd. In 2021 wordt hier verder vervolg aan gegeven.

Het proces van mutaties in de schoonmaakdienstverlening is geprofessionaliseerd. Hierdoor werken we vanaf 2021 met een sluitende administratie, waarin alle wijzigingen die plaatsvinden in de DVA en de uitvraag van eenmalige opdrachten door de opdrachtgever zijn vastgelegd. Denk daarbij bijvoorbeeld aan wijzigingen in de dienstverlening, implementatie van nieuwe contracten en de indexatie door leveranciers. In 2021 werken we voor SOP verder aan het digitaliseren van een aantal andere processen, zoals klachtenregistratie en de verslaglegging relatiemanagement.

6. Klanten en partners; dienstverlening

Met de afsluiting van de transitieperiode zijn alle beoogde aansluitingen gerealiseerd, met uitzondering van de panden van het ministerie van Defensie (besluitvorming hierover vindt niet eerder dan in 2024 door de politieke leiding plaats). De RSO kan nu doorgroeien tot een professionele dienstverleningsorganisatie binnen het Rijk, met een optimale service op het gebied van schoonmaak en een hoge klanttevredenheid.

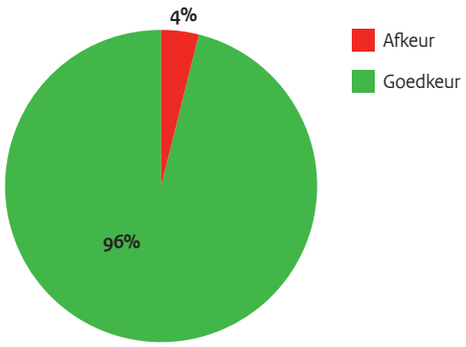
In 2020 is gewerkt aan het opstellen van nieuwe Dienstverleningsafspraken (DVA's). Hierin is kwaliteit van dienstverlening een belangrijk aspect. In de DVA is afgesproken dat we diverse overleggen voeren met onze opdrachtgevers. Hiervoor is een communicatieschema opgenomen, aan de hand waarvan op operationeel, tactisch en strategisch niveau op diverse onderwerpen met vaste frequenties wordt gesproken. Van ieder gesprek wordt een verslag gemaakt, een ABI (= Actie, Besluiten en Informatie). Daarnaast wordt 4x per jaar een OOR (= Operationeel Opdrachtgevers-overleg RSO) en een SOR (= Strategisch Opdrachtgeversoverleg RSO) georganiseerd. Tijdens de overleggen worden verbetervoorstellen of –suggesties gedaan om tot optimalisatie van de dienstverlening te komen. Voorbeelden zijn pandgebruikerstevredenheid, klachtenprocedure en kwaliteitsmetingen. Opdrachtgevers worden gevraagd mee te denken en te participeren in werkgroepen.

Opdrachtgeverstevredenheid
De RSO geeft aan kwaliteit een ruime invulling. Dat wil zeggen dat wij zowel de organisatie, de processen en de dienstverleningskwaliteit meenemen in onze kwaliteitsbeoordeling. Zo vragen we naar de ervaren kwaliteit van dienstverlening via een aantal vragen. Dit doen wij via de BUB (= "Bent u Blij" module in het geautomatiseerde systeem van de RSO). Met deze BUB vragen we zowel naar de kwaliteit van de dienstverlening van de RSO als van de planmatige dienstverlening van externe leveranciers. Een cijfer < 6 leidt tot een verbeteractie op genoemd onderwerp.
De opdrachtgevers worden over de resultaten actief geïnformeerd via managementrapportages

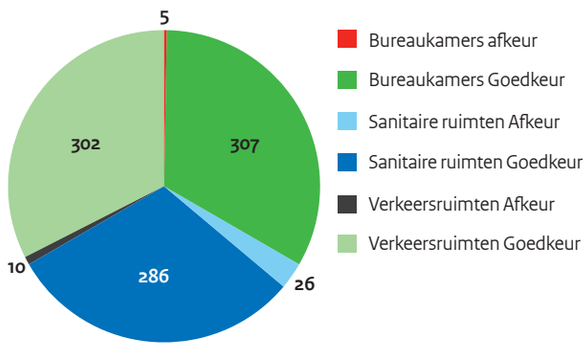
Om de beleving van de (lokale) opdrachtgever te kunnen meten wordt er in 2021 in samenwerking en afstemming met de Kennisgroep Schoonmaak een (digitale) vragenlijst samengesteld. Ondersteund door gesprekken met (lokale) opdrachtgevers verzamelen we informatie over de tevredenheid van de schoonmaak bij de opdrachtgever.
De eerdergenoemde Bent U Blij (BUB)-module wordt een belangrijke drager voor het gesprek. De RSO heeft als doel voor ogen dat de tevredenheid van de (lokale) opdrachtgever voldoende moet scoren. Ook voor de beleving wordt in 2021 nog een kritische prestatie indicator (KPI) opgesteld.

Technisch schoonmaakresultaat
De kwaliteitsnormering is onderdeel van het dienstverleningsmodel van de RSO en voldoet aan de objectieve metingen conform ISO-NEN 13549 en vastgestelde AQL-normen (Acceptable Quality Level), in de schoonmaak de gangbare manier om een aanvaardbaar kwaliteitsniveau te meten en vast te stellen. In 2020 is een beperkt aantal metingen bij een beperkt aantal opdrachtgevers uitgevoerd door een extern bureau. Dit gebeurt op basis van de in de DVA vastgestelde frequentie. De KPI die hiervoor geldt is: de technische kwaliteit gebaseerd op de VSR-KMS-norm is voldoende ≥ 80%. In 2020 is deze norm met 96 procent goedgekeurde VSR-metingen ruimschoots gehaald. In 2021 gaan we rijksbreed meten.

Totaal VSR



Aantallen Goedkeur/Afkeur per categorie



7. Financiële Verantwoording

De RSO toonde in de bijgestelde begroting 50,7 miljoen euro aan ontvangsten, 50,6 miljoen aan uitgaven en een positief saldo van 0,1 miljoen euro. De gerealiseerde uitgaven bleven 2,7 miljoen euro achter bij de begrote uitgaven en de gerealiseerde ontvangsten waren 1,9 miljoen euro lager. Hierdoor heeft de RSO in 2020 een positief resultaat genoteerd van 0,9 miljoen euro.

De onderschrijding van de uitgaven zijn voornamelijk veroorzaakt door lagere personeelskosten van 2,2 miljoen euro. Als gevolg van de coronapandemie, waardoor sommige schoonmaaklocaties waren gesloten, waren er minder mensen benodigd en kon extra schoonmaakwerk elders ook grotendeels ingevuld worden door eigen flexwerkers. Het uitstellen van projecten leidde tot een lagere realisatie van 0,7 miljoen euro voor uitgaven aan materieel.

De lagere ontvangsten ten opzichte van begroot is een saldo van een lagere bijdrage van deelnemende organisaties (3,1 miljoen euro lager) en niet-begrote subsidies voor met name arbeidsparticipanten (1,2 miljoen euro hoger). De lagere uitgaven van deelnemende organisaties is met name veroorzaakt door bijdragen over 2020 die pas in 2021 ontvangen zijn.

Directie RSO	Budget	Bijgestelde begroting	Realisatie	YTD Verschil	Verschil
Periode 2020 - (bedragen x 1.000)	**2020**	**2020**	**dec-20**	**€**	**%**
Bijdrage deelnemende organisaties	44.024	49.046	45.966	-3.080	6%
Ontvangsten personeel	0	0	1.189	1.189	-3%
Overdracht locatie- en contractmanagementvergoeding	1.302	1.667	1.667	0	
Ontvangsten	**45.326**	**50.713**	**48.822**	**-1.891**	**-4%**
Personeel	37.998	40.811	38.628	-2.183	-3%
Externe inhuur	1.309	2.023	1.955	-68	-3%
Materieel	3.798	3.579	2.921	-658	-18%
ICT	1.257	1.126	1.003	-123	-11%
Overig	2.661	3.077	3.359	282	9%
Totale uitgaven	**47.023**	**50.616**	**47.866**	**-2.750**	**-5%**
Totaal	**-1.697**	**97**	**956**		

8. Personeelsformatie

De vastgestelde formatie van de RSO was begin 2020 747,93 FTE. Over 2020 werd een groei verwacht van 273,57 FTE in de Operatie, als gevolg van de aansluiting van verschillende opdrachtgevers. De RSO omvat per 2021 1020 FTE.

Eind 2020 is de transitieperiode afgesloten, waarmee alle oorspronkelijk beoogde aansluitingen zijn gerealiseerd. Daarmee komt een einde aan het overnemen van het personeel uit de markt. Vanaf 2021 zijn we op alle locaties met een uniforme wijze van resultaatgericht schoonmaken overdag gestart. Werkzaamheden die niet generiek voor alle locaties gelden, voeren we uit via additionele dienstverlening. Uiteraard vindt dit altijd plaats in nauw overleg met de betreffende opdrachtgevers.

Voor 2021 hebben we 1,5% (20 FTE) flexibele dienstverlening opgenomen in de vierkante meter prijs. Dit ‘opplussen met flexibele dienstverlening’ brachten we voorheen apart in rekening. Ook is voor 2021 een reële norm voor de werkbelasting ingevoerd bij de basis dienstverlening en calculeren we het ziekteverzuim op 7,5% (2% > Verbaannorm = + 26 FTE).
Op basis van de vierkante meters en de additionele werkzaamheden zijn per locatie (pand) urencalculaties gemaakt, op grond waarvan de noodzakelijke personele capaciteit kan worden bepaald. Dit vormt de basis voor de nieuwe formatie schoonmaakpersoneel die per 1 januari 2021 is vastgesteld op 1020 FTE.

Het is nog onzeker hoeveel uren additionele schoonmaak uiteindelijk opgenomen worden in de dienstverleningsafspraken. Tevens speelt corona een grote rol in de bezetting in 2021. Daarom zetten we 80% van de formatie in. Voor de resterende 20% maken we gebruik van een flexibele schil, zodat we kunnen meebewegen met de ontwikkelingen binnen het Rijk omtrent corona en de Ambitie Rijksdienst 2022 (wendbare organisatie).

Formatie RSO	Per 1/1 2019	Per 1/1/2020	Per 1/1/2021
algemene leiding	1	1	1
SKA	16		
Manager operatie	1	1	1
SCO	12,6	11	11
Dienstverleningsmanagers	21	21	21
Operatie	588,86	663,73	935,35
Bedrijfsvoering	-	50,2	50,2
Totaal FTE	**640,46**	**747,93**	**1019,55**

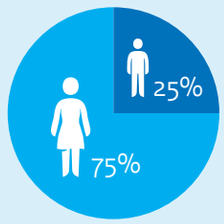
Kengetallen

Formatie

1020

(per 31/12/2020)

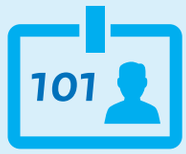
Verhouding mannen/vrouwen



Gemiddelde leeftijd

50

Arbeidsparticipanten



(per 31/12/2020)

575

Rijkspanden die de RSO schoonmaakt

Omzet

50,7 *miljoen*

Colofon

Dit is een uitgave van
de Rijksschoonmaakorganisatie.
Rijnstraat 50
2515 XP Den Haag
Postbus 90801 | 2509 LV Den Haag

www.rijksschoonmaak.nl

Samenstelling en eindredactie:
Denise van Marwijk
Afdeling Communicatie
Fotografie: Paul Voorham

April 2021