

Forsvarsministeriets styring af facility management

Konklusion

Forsvarsministeriet har haft en utilfredsstillende styring af facility management, efter ISS overtog varetagelsen af facility management på alle ministeriets etableringer i februar 2018. Konsekvensen er, at ministeriet på intet tidspunkt i den undersøgte periode har haft et tilstrækkeligt overblik over, om de serviceydelser, ministeriet har betalt for, er leveret i den aftalte mængde og kvalitet.

Statsrevisorernes udtaler

"Forsvarsministeriets styring af facility management-kontrakten med ISS har været utilfredsstillende. Utilstrækkelig forbedring, opfølgning og kontrol med økonomi og leverancer har betydet, at Forsvarsministeriet ikke har fået indfriet nogle af de forventede mål om at opretholde et højt serviceniveau og samtidig opnå besparelser. Kontrakten blev ca. halvvejs i kontraktperioden ophævet i juni 2021. Statsrevisorerne finder hele forløbet fejlslagent og utilfredsstillende".

Væsentligste resultater af undersøgelsen

- Forsvarsministeriet har ikke sikret et klart grundlag for kontrollen med facility management-kontraktens serviceleverancer, resultatmål og økonomi.
- Forsvarsministeriet har ikke sikret, at serviceydelserne er leveret i den aftalte mængde og kvalitet.
- Forsvarsministeriet har ikke ført tilstrækkelig kontrol med, om facility management-kontraktens resultatmål er opfyldt.
- Forsvarsministeriets opfølgning på facility management-kontraktens økonomi har været præget af væsentlige usikkerheder.

Baggrund og formål med undersøgelsen

Forsvarsministeriet er - med godt 21.000 ansatte fordelt på over 560 etableringer og 32.000 hektar land - blandt Danmarks største arbejdspladser og ejendoms- og lodsforvaltere. Det er Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse (herafter FES), som har ansvaret for facility management-området på tværs af Forsvarsministeriet. Da ministeriet i 2017 indgik en aftale med ISS om at udlicitere driften af rengøring, bygninger, arealpleje, tekniske installationer og kantiner, var det ikke blot Danmarks, men Nordens største facility management-kontrakt.

Facility management-kontrakten skulle sikre et ensartet, højt serviceniveau på tværs af hele landet med fuld udnyttelse af de stordriftsfordele, der forventedes at opstå ved at samle hele etableringsdriften hos én leverandør. Formålet med kontrakten var at fastholde et højt serviceniveau og samtidig opnå besparelser. Kort tid inde i kontraktperioden stod det klart, at serviceniveauet ikke levede op til Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelses forventninger (FES), og at der ikke blev opnået besparelser som forventet. Ved udgangen af facility management-kontraktens første år var der fx over 3.300 klager over serviceniveauet. I juni 2021 blev FES og ISS enige om at ophæve kontrakten, hvilket vil ske i faser i løbet af 1. halvår 2022.

Brugeroplevelsesundersøgelser over tid på en skala fra 1 til 5



FES begrundede kontraktophøret med, at det havde været vanskeligt at implementere de mekanismer i facility management-kontrakten, der skulle sikre et tilfredsstillende serviceniveau, samtidig med at udgifterne til opgaveløsningen blev holdt nede. FES gav særligt en faldende kvalitet i opgaveløsningen fra marts 2020 som en del af begrundelsen, og FES så et behov for at styrke den lokale forankring af serviceleverancerne.

Formålet med undersøgelsen er at vurdere, om Forsvarsministeriet har sikret en tilfredsstillende styring af facility management i perioden fra februar 2018 - marts 2021.