

Vergaderjaar 2019–2020

**31 490**

## **Vernieuwing van de rijksdienst**

**Nr. 275**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 maart 2020

De Rijksschoonmaakorganisatie (RSO) levert een belangrijke bijdrage aan het functioneren van de rijksoverheid, door te zorgen voor schone, gezonde en prettige werkplekken voor de medewerkers. De RSO is operationeel geworden in 2016 en is een jonge organisatie in opbouw. De dienstverlening wordt sinds 2016 geleidelijk uitgebreid. Afhankelijk van het aflopen van bestaande contracten tussen schoonmaakbedrijven en Rijksorganisaties en het tempo van de opbouw van de RSO, gaat de RSO in gesprek over het overnemen van deze contracten. Schoonmaakmedewerkers op de betreffende locaties krijgen dan het aanbod om in dienst te komen van de rijksoverheid. Het kabinet wil daarmee medewerkers in lage loonschalen voldoende baanzekerheid en gezonde arbeidsomstandigheden bieden.

Tijdens het wetgevingsoverleg van 12 juni 2019 over het Jaarverslag en de Slotwet van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en het rapport resultaten verantwoordingsonderzoek van de Algemene Rekenkamer 2018 heb ik uw Kamer toegezegd om indicatoren betreffende de RSO in de begroting van SZW op te nemen (Kamerstuk 35 200 XV, nr. 17). In de begroting 2020 is de medewerkerstevredenheid van de schoonmaakmedewerkers in 2017 opgenomen. Ten tijde van het opstellen van de begroting waren de cijfers over 2019 nog niet bekend. Daarnaast is aangekondigd dat in het jaarverslag de tevredenheid van schoonmaakmedewerkers in 2019 wordt opgenomen. Dit zal ook de komende begrotingen het geval zijn. Omdat het niet gebruikelijk is te rapporteren over de medewerkerstevredenheid van een specifiek dienstonderdeel, wil ik graag bij de SZW-begroting 2023 bezien of dit gehandhaafd moet blijven. Tevens heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) in 2019. Dit MTO is afgerond en met deze brief informeer ik uw Kamer hierover.

Voor de volledigheid verwijs ik graag naar de Jaarrapportage Bedrijfsvoering Rijk, waarin uw Kamer jaarlijks informatie wordt verstrekt over de RSO.

### **Over de RSO**

De RSO neemt sinds 2016 locaties in beheer wanneer de contracten met de schoonmaakbedrijven aflopen. Dit proces loopt door tot eind 2020, de zogenaamde transitieperiode. Op dit moment verzorgt de RSO de reguliere kantoor schoonmaak op ruim 500 locaties in het hele land (in bijlage 1<sup>1</sup> treft u een overzicht van aangesloten locaties tot op heden en de planning voor 2020). Leidend in de dienstverlening wordt schoonmaak tijdens kantooruren. Voorheen gebeurde dat vaak buiten kantoor tijden. De RSO kiest voor dagschoonmaak. Daarmee richt zij de dienstverlening zodanig in dat er een balans is tussen het kwaliteitsniveau van dienstverlening en de arbeidspositie van schoonmaakmedewerkers. Specialistische reiniging zoals bijvoorbeeld glasbewassing, keuken- en vloerenreiniging wordt onder regie van de RSO door marktpartijen uitgevoerd.

Schoonmakers die in dienst komen van de RSO worden rijksambtenaar. De RSO is in drie jaar tijd flink gegroeid. In januari 2016 had de RSO 83 schoonmaakmedewerkers in vaste dienst met een gemiddelde deeltijdfactor van 0,43 (15,7 uur per week). Per 1 januari 2020 had de RSO 1261 schoonmaakmedewerkers (640 fte) in vaste dienst met een deeltijdfactor van gemiddeld 0,51 (18,2 uur per week). De RSO biedt perspectief aan mensen met een arbeidsbeperking door actief uitvoering te geven aan de doelstellingen van de banenafspraken. Er zijn op dit moment 66 mensen (46 fte) in dienst die gemiddeld 25,5 uur per week werken. Zij werken aanvullend op de dienstverlening van hun collega's.

Ik vind het, met de RSO, belangrijk dat de medewerkers zich gedurende hun loopbaan blijven ontwikkelen. De RSO biedt haar medewerkers opleidingen aan om zich verder te ontwikkelen, bijvoorbeeld de taaltraining Nederlands maar ook specialistische vakopleidingen. 85% van de medewerkers is vakgeschoold in de schoonmaak. De medewerkers die nog niet vakgeschoold zijn, nemen op dit moment deel of gaan dat op korte termijn doen. Het gaat dan over het algemeen om nieuwe medewerkers in dienst van de RSO.

### **Tevredenheid onder medewerkers van de RSO**

In het najaar van 2017 en 2019 heeft de RSO een MTO uitgevoerd onder de medewerkers, als onderdeel van het SZW-brede MTO. Voor het MTO is gebruik gemaakt van de onderzoeksmethoden en instrumenten van Effectory, de zogenaamde InternetSpiegel. Deze instrumenten worden rijksbreed ingezet en geven daarmee een goede benchmark ten opzichte van andere organisaties. De RSO heeft ervoor gekozen om twee vragenlijsten te gebruiken, één voor de schoonmaakmedewerkers en één voor de medewerkers in de ondersteuning, met als doel om op basis van de resultaten tot meer gerichte acties te kunnen komen.

In 2019 heeft 41% van de schoonmaakmedewerkers deelgenomen aan het MTO. Dit is in vergelijking met deelname bij organisaties met een soortgelijke medewerkerspopulatie hoog. Uit het meest recente MTO<sup>2</sup> blijkt dat de schoonmaakmedewerkers van de RSO trots zijn op hun werk en dit met veel plezier en in goede samenwerking met collega's doen. Zij

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>2</sup> Een samenvatting van de resultaten treft u in bijlage 2 aan. Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

voelen zich betrokken, zijn bevlogen en tevreden over de RSO. De scores op deze onderdelen behoren tot de hoogste in de sector «openbaar bestuur en veiligheid». In 2019 geeft bijna 92% van de respondenten aan de RSO aan te bevelen als werkgever. Dit is in vergelijking met de sector «openbaar bestuur en veiligheid» hoog.

	RSO 2017	RSO 2019
Bevlogenheid	7.8	7.8
Betrokkenheid	7.9	8.2
Tevredenheid	8.5	8.6

Uit het MTO kwamen ook een aantal aandachtspunten naar voren, deze liggen voornamelijk bij de medewerkers in de ondersteuning van de RSO. Het betreft met name de hoge werkdruk die wordt ervaren en de interne communicatie en informatievoorziening.

De resultaten hebben waar nodig geleid tot een aantal verbetermaatregelen, die nu binnen de organisatie de vereiste aandacht krijgen.

### **Uitdagingen**

De RSO kent ook de nodige uitdagingen, die deels verklaarbaar zijn vanuit de snelle groei van de organisatie. Zo vergt het inrichten van de RSO als ambtelijke organisatie veel aandacht. Dit geldt ook voor de ontwikkeling van de kosten van de RSO, rekening houdend met de doelstellingen die aan de RSO ten grondslag liggen. Ook heeft de Algemene Rekenkamer vorig jaar geconstateerd dat het financieel beheer bij de RSO op diverse onderdelen nog onvoldoende op orde is. Om de tekortkomingen op te lossen is er een verbetertraject gestart en zijn er in 2019 diverse maatregelen getroffen, maar nog niet alle verbeterpunten zijn opgelost. Daarom wordt er vanaf eind 2019 extra capaciteit ingezet. Ik ga ervan uit dat de RSO daarmee in 2020 het financieel beheer op orde weet te brengen.

### **Tot slot**

De RSO is een jonge organisatie die de komende jaren blijft groeien. We werken hard om die groei in goede banen te leiden en om ervoor te zorgen dat medewerkers én klanten tevreden zijn. De schoonmaakmedewerkers zijn vakmensen en vormen de basis van de dienstverlening van de RSO. Net als andere rijksmedewerkers leveren zij een belangrijke bijdrage aan het functioneren van de rijksoverheid.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
W. Koolmees