

Leistungs- und ergebnisorientierte Reinigung

Nur das Ergebnis zählt?

Von verschiedenen Seiten wird Vergabestellen seit einiger Zeit verstärkt empfohlen, bei Reinigungsleistungen eine „ergebnisorientierte Reinigung“ zu vereinbaren. So seien bessere Leistungen zu erzielen, Beschwerden zu verringern und Kosten einzusparen. Das Kompetenzteam Gebäudereinigung sieht diese Argumente kritisch: Die ergebnisorientierte Reinigung entspricht im Grunde der leistungs- oder tätigkeitsorientierten Reinigung – nicht die handwerkliche Leistung, sondern die Perspektive darauf verändert sich.

■ Wie ein Raum gereinigt wird, ist für Menschen, die dort arbeiten, meistens unerheblich. Hauptsache das Ergebnis stimmt: Der Arbeitsplatz soll sauber und optisch in einwandfreiem Zustand sein, wenn der Raum tatsächlich genutzt wird. Aus dieser Perspektive scheint nachvollziehbar, warum sowohl auf Seiten der Auftragnehmer wie auch auf Seiten der Auftraggeber die ergebnisorientierte Leistungsbeschreibung viele Anhänger gefunden hat. In Reinigungsverträgen wird dann bei der Beschreibung der zu erbringenden Leistungen ausschließlich auf das erwartete Ergebnis abgehoben. Verbunden ist damit eine Abkehr von der traditionellen Vorgehensweise, bei der die zu erbringenden Leistungen und die damit verbundenen Tätigkeiten im Vordergrund stehen. Ist nun die ergebnisorientierte Reinigung die Lösung aller Probleme im Bereich der Gebäudeunterhaltsreinigung? Werden die Reinigungsergebnisse besser und die Qualität leichter messbar? Wird es dann keine Beschwerden mehr geben? Und – wie vielfach signalisiert – lassen sich dadurch außerdem Kosten sparen? Die Sachverständigen im Kompetenzteam Gebäudereinigung haben sich in den vergangenen Jahren intensiv mit diesen Fragen

beschäftigt. Sie kamen letztlich zu dem Schluss: Die leistungsorientierte Reinigung und die ergebnisorientierte Reinigung stellen keine grundlegend unterschiedlichen Reinigungsverfahren dar, sie ermöglichen vor allem eine andere Beschreibung und Betrachtung der jeweiligen Leistung. Steht die Qualität im Vordergrund, müssen bei der Ausschreibung einer ergebnisorientierten Reinigung viele Ebenen bedacht werden. Sonst werden Kalkulationen und Angebote unrealistisch – auf Kosten der Qualität.

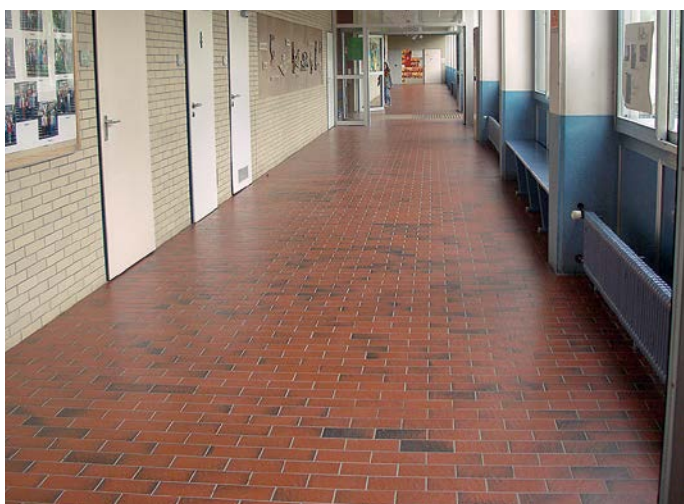
Ergebnisorientiert vs. tätigkeitsorientiert

Um den vermeintlichen Konflikt zwischen den Perspektiven aufzulösen, ist es hilfreich, die unterschiedlichen Formen der vertraglich zugrunde gelegten Leistungsverzeichnisse zu definieren:

- ▶ **Tätigkeitsorientierte Reinigung:** Im Leistungsverzeichnis (Vertragsgrundlage) wird beschrieben, mit welcher Häufigkeit welche Tätigkeit an welchem Ort oder Gegenstand erbracht werden soll.
- ▶ **Ergebnisorientierte Reinigung:** Im Leistungsverzeichnis (Vertragsgrundlage) wird beschrieben, zu welchem Zeitpunkt (Häufigkeit) welches Ergebnis an welchem Ort oder Gegenstand erwartet wird.

Das Ziel, das beide Definitionen verfolgen, ist das gleiche. Schließlich ist jedes Ergebnis nur durch eine konkrete Leistung beziehungsweise Tätigkeit zu erzielen. Genauer lässt sich das darstellen, wenn konkrete Leistungsarten aus beiden Perspektiven betrachtet werden. Im Glossar der Ausschreibungsunterlagen des Bundesinnungsverbandes des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) sind die Definitionen der Leistungsarten enthalten, welche jede Tätigkeit beschreibt bzw. definiert, welches Ziel und Ergebnis durch welche Tätigkeit erreicht werden soll. Das Beispiel „feucht reinigen“ soll das verdeutlichen:

- ▶ **Definition:** Lose aufliegende und leicht haftende Verschmutzungen werden manuell mit einem nassen, stark entwässerten Schwammtuch oder anderen Reinigungstextilien vom Gegenstand entfernt.
- ▶ **Ziel/Ergebnis:** Der Gegenstand/die Oberfläche muss frei sein von Griffspuren, Staub sowie von Schlieren.



Nach drei Jahren ergebnisorientierter Reinigung: Zufriedenstellendes Ergebnis auf Grund klar definierter Leistungen und Ergebnisse.

Bild: Kompetenzteam

Wichtig ist: Der Zeitpunkt, wann die Reinigung durchgeführt und das Ergebnis erreicht werden sollen, muss in beiden Varianten an die Anforderungen des Kunden angepasst und definiert werden. Die ergebnisorientierte Reinigung ist im Grunde eine Form der bedarfsorientierten Reinigung. Aber sie ist keine reine Sichtreinigung. Diese Unterscheidung ist wichtig, macht sie es doch möglich, objektiv messbare Kriterien für die Qualität der Reinigung anzulegen. Würde nur „nach Sicht“ gereinigt, trägt allein die Reinigungskraft die Verantwortung dafür, ob und wann sie sieht und für nötig hält, dass gereinigt wird. Die Sichtreinigung hat in Ausschreibungen daher im Grunde nichts zu suchen. Der BIV formuliert dazu in seinen Begriffsbestimmungen: „Die Sichtreinigung umfasst nur Teilleistungen der Unterhaltsreinigung und wird zur Überbrückung bis zur nächsten Unterhaltsreinigung durchgeführt.“

Wird tätigkeitsorientiert gereinigt, verändern sich gegebenenfalls der Zeitpunkt und die Dauer der jeweiligen Reinigung. Über einen Zeitraum von zum Beispiel einer Woche zusammengefasst, zeigt sich aber: Der zeitliche Aufwand bleibt der gleiche. Durch die ergebnisorientierte Reinigung wird nicht weniger gereinigt. Hier Kosten sparen zu wollen, ist also ein Missverständnis.

Beispiel: Reinigung gemäß Leistung und/oder Ergebnis

Die Tabelle zeigt: Ergebnisbeziehungsweise bedarfsorientierte Reinigungen führen zu einer Kostensteigerung, wenn die bisherigen Leistungsverzeichnisse um die Sichtreinigung erweitert werden (müssen) und keine Substituierung des zusätzlichen Arbeitsaufwands (mehr) möglich ist. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die Reinigungsintervalle allgemein bereits weitgehend ausgedünnt sind (1 × w).

In einigen Leistungsbereichen mit hohem Hygienestandard (Sanitärbereiche) sind tätigkeitsorientierte und ergebnisorientierte Reinigungsleistungen

zudem immer identisch. Hygienerelevante Räume können nicht sichtgereinigt werden. Bleibt also die Frage: Wo könnte der Vorteil einer ergebnisorientierten Reinigung liegen? Sorgt sie womöglich bei Kunden doch für mehr Zufriedenheit? Wird schneller auf einen konkreten Bedarf reagiert? Lässt sich die Qualität wirklich leichter überprüfen?

Nicht unterschätzen: Kommunikation und Qualifikation

Was deutlich wird: Damit eine bedarfsorientierte Reinigung zufriedenstellend durchgeführt wird, ist eine gute und kontinuierliche

Reinigen. Natürlich, frisch und bärenstark.

Ohne Zweifel hat Sauberkeit in der evolutionären Entwicklung einen klaren genetischen Stellenwert eingenommen. Und wie man sieht, scheinen diese Reinigungsrituale auch noch großes Vergnügen zu bereiten. Fest steht, dass gründliches Säubern nicht nur das Wohlbefinden steigert, sondern vor allem die Bildung von Keimen und Krankheitserregern hemmt.

Seit über 100 Jahren entwickeln und produzieren wir Spezialreiniger für die gesamte Industrie in vielen Ländern der Erde. Mittlerweile sind es über 600 Reinigungs- und Pflegemittel für jeglichen Bedarf. Dazu ein Portfolio chemisch-technischer Produkte wie Kühlschmierstoffe, Schneidöle und Prozessflüssigkeiten.

Sollten Sie in unserem umfangreichen Lieferprogramm nicht fündig werden, erarbeitet unser Labor Ihre ganz individuelle Lösung.

Sprechen Sie uns an. Wir beraten Sie gerne.

LINKER 
ING. G. LINKER GMBH · CHEMISCHE FABRIK

Ing. G. Linker GmbH
Am Leveloh 20 · D-45549 Sprockhövel
Telefon +49 (0)23 24 / 97 98-0
Telefax +49 (0)23 24 / 97 98-98
www.linker-group.com · info@linker.de

Beispiel: Reinigung gemäß Leistung und/oder Ergebnis

Verwaltung, Büro, Lehrerzimmer, Besprechungs- und Konferenzräume | Bü5

Reinigungsgegenstand/ Ort	auszuführende Tätigkeit/ Leistung	Ziel/Ergebnis	Häufigkeiten (Turnus)		
			Vollrei- nigung vollflächig	Kontroll-/ Sichtrei- nigung	Ergebnis
			1 x wö.	+ 4/5 x wö.	5 x wö.
Hartbodenbeläge	feucht wischen bzw. staubbinder- des Wischen oder Saugen	Oberfläche ist frei von Grobschmutz und aufliegendem Feinschmutz (Staub, Flaum). Haftende Verschmutzungen (Getränkflecken, Straßenschmutz, Absatzstriche) können noch auf der Oberfläche vorhanden sein.	5	0	5
Hartbodenbeläge	nass wischen	Oberflächen sollen frei sein von Staub, Grobschmutz, haftenden Verschmutzungen (Getränkflecken, Straßenschmutz etc.) sowie sonstigen Schmutzrückständen. Gummiabsatzstriche können auf den Oberflächen noch vorhanden sein.	1	4	5
Papier- und Restmüll- behälter	entleeren und Abfall entsorgen; ggf. mit Beutel versehen	Das Behältnis soll frei sein von jeglichem Inhalt (z.B. auch Kaugummis und haftende Papierschnipsel).	3	2	5
Papier- und Restmüllbehäl- ter, innen und außen	nass reinigen	Behälter sollen frei von losen und haftenden Verschmutzungen sein.	m2	5	5
Türgriffe und Lichtschalter	Griffspuren/ Flecken entfernen	Der Gegenstand/die Oberfläche muss frei sein von Griffspuren, Flecken und Schlieren.	5	0	5
Türen inkl. Türstöcke, Türschilder	feucht reinigen	Der Gegenstand/die Oberfläche muss frei sein von Griffspuren, Staub sowie von Schlieren.	m1	5	5
Tischoberflächen/Schreib- tischoberflächen, Mobiliar, Einrichtung unter 1,80 m Höhe soweit freigeräumt	feucht reinigen	Der Gegenstand/die Oberfläche muss frei sein von Griffspuren, Staub sowie von Schlieren.	1	4	5
Mobiliar und Einrichtung über 1,80 m Höhe, soweit freigeräumt	entstauben	Der Gegenstand/die Oberfläche muss von Staub und Spinnweben befreit sein.	j2	0	j2
allgemein/insbesondere im Bereich von Decken, Fenstern und Beleuch- tungskörpern	Spinnweben entfernen	Es sollen keine Spinnweben vorhanden sein	1	4	5

Abstimmung und Kommunikation mit dem Auftraggeber und Nutzer notwendig. Nur wenn Einvernehmen darüber besteht, wie das erwartete Ergebnis wann auszusehen hat, kann die gewünschte Qualität erzielt werden.

Für die Ausschreibung von Leistungen bedeutet das, dass diese so beschrieben werden müssen, dass sie von allen Bietern in gleicher Weise verstanden werden. Das gilt für die tätigkeits- und die ergebnisorientierte Reinigung gleichermaßen. Was Vergabestellen allerdings wissen sollten: Je umfassender nur die Ergebnisse in Leistungsverzeichnissen beschrieben werden, umso fachkundiger muss der Kunde selbst sein. Ergebnisse auf ihre Qualität hin zu überprüfen, ein Qualitätssystem zu installieren, um Ergebnisse und die erbrachten Leistungen ins Verhältnis setzen zu können, das erfordert eine hohe fachliche Kompetenz. Auch auf der Seite der Auftragnehmer ist für die ergebnisorientier-

te Reinigung eine besondere Haltung notwendig. Reinigungskräfte müssen so weit geschult und vorbereitet sein, dass sie in der Lage sind, von den geforderten Ergebnissen im Leistungsverzeichnis auf die zu erbringenden Tätigkeiten zu schließen. Für die Auftraggeber wiederum bedeutet das, dass sie bei der Einschätzung der Fachlichkeit des Bieters auch diesen Aspekt berücksichtigen müssen. Zwei grundsätzliche Fragen greifen dann ineinander: Ist der Bieter mit seinem Personal in der Lage, eine ergebnisorientierte Reinigung durchzuführen, und sind Auftraggeber fachlich wie zeitlich in der Lage, kontinuierlich zu kommunizieren und zu prüfen, ob die gewünschten Ergebnisse erbracht werden?

Verändert sich die Leistung?

Für einen professionellen Dienstleister sollte es keinen Unterschied machen, ob er mit einer ergebnisorientierten Reinigung

oder einer tätigkeitsorientierten Reinigung beauftragt wird. Die ergebnisorientierte Reinigung lässt den Dienstleister entscheiden, ob und mit welchem Verfahren gereinigt werden muss, Hauptsache das Ergebnis stimmt.

Aber: Auf welcher Basis wird eine Leistung dann kalkuliert? Die Gefahr, dass die Auftraggeber Kalkulationen erhalten, in denen die Leistungen und deren Zeitaufwand nicht vernünftig eingeschätzt werden, ist durchaus realistisch. So müsste auch hier zur Gewährleistung des Werterhalts und der Hygiene regelmäßig eine Vollreinigung eingeplant werden und auch genügend Zeit für die tägliche beziehungsweise zeitlich definierte Sichtreinigung.

Verbessert sich die Qualität?

Da dies häufig nicht geschieht, hat die Ausschreibung ergebnisorientierter Reinigungsleistungen tatsächlich zu einer Verschärfung des Preiskampfes im Wettbewerb geführt – auf Kosten der Qualität. Für Auftraggeber macht es also durchaus einen Unterschied, ob eine ergebnisorientierte oder tätigkeitsorientierte Reinigung beauftragt wird. Denn die Annahme: Hier wird nur noch gereinigt, wenn es nötig „erscheint“, erweckt falsche Erwartungen und den Eindruck eines „individuellen Leistungsverzeichnisses“, das so individuell gar nicht sein kann (siehe Tabelle).

Schon 2003 hatte die KGSt allen öffentlichen Auftraggebern empfohlen, die Umsetzung der ergebnisorientierten Reinigung zu prüfen. Damit verbunden – und dieser Aspekt ist zentral – war die Integration eines Qualitätssicherungssystems als wesentlicher Bestandteil der Steuerung der Gebäudeunterhaltsreinigung. Hintergrund der Empfehlung der KGSt waren die im Alltag immer wiederkehrenden Diskussionen über die subjektive empfundene Reinigungsqualität.

Augenscheinlich und mit normalem Menschenverstand scheint es einfacher zu sein, ein Ergebnis zu definieren, das sich objektiv überprüfen lässt. Statt einzelne Reinigungsdienstleistungen festzulegen, werden unmissverständlich zu erzielende Reinigungsergebnisse definiert. Aber: Ohne ein differenziertes System zur Messung der Qualität ist eine ergebnisorientierte Reinigung schwer zu kontrollieren. Eine solche erfordert Ressourcen im Bereich der Kommunikation und der Qualitätsmessung.

Und: Qualitätskontrolle ist in der Gebäudereinigung immer notwendig – ob auf Ergebnisse oder Tätigkeiten abgehoben wird.

Zwei Seiten einer Medaille ...

... oder: Gute Ergebnisse kosten Geld. Die ergebnisorientierte Reinigung stellt nicht wirklich eine Alternative zur leistungs-

Das Combo-Pad hat einen kleinen Bruder bekommen, den

CoMopp ONE STEP® 

So flott kann ganz sauber!

OneStep® CoMopp ist unsere patentierte Neuheit.

Der CoMopp ist eine Kombination aus Mikro-
faser und dem bekannten Combo-Pad.

Der Combo-Melamin-Streifen ist
mit dem CoMopp über einen
Klettverschluss fest verbunden
und lässt sich trotzdem leicht
entfernen.

Melamin + Mikrofaser 2 in 1

**leistungsstark
universell einsetzbar
Grauschleierentfernung**

Dr. Rauwald
Reinigungssysteme

Charlott produkte
Dr. Rauwald GmbH
Pappelbreite 1–2
D-37176 Nörten-Hardenberg
Tel. +49 5503 800 800
info@dr-rauwald.de
www.dr-rauwald.de



oder tätigkeitsorientierten Reinigung dar. Sie bildet eher einen Perspektivwechsel ab, der das Ergebnis und damit die Qualität in den Fokus rücken will. Damit sind durchaus Chancen verbunden. Der Dreh- und Angelpunkt in der Gebäudereinigung ist die Qualität. Ob ein Dienstleister mit einer ergebnis- oder einer tätigkeitsorientierten Reinigung beauftragt wird, sollte sich nicht auf die Qualität der Leistung auswirken. Diese muss in beiden Fällen gleichermaßen gegeben sein.

Verantwortung für die Qualität trägt auch der Auftraggeber: Er bekommt die Leistung, die er ausschreibt. Eine gute ergebnis-

orientierte Reinigung erfordert qualifiziertes Personal auf beiden Seiten, eine intensive Kommunikation und eine kontinuierliche Qualitätsprüfung.

Wenn das möglich und gewünscht ist, müssen Auftraggeber auch mit den entsprechenden Kosten rechnen.

Uwe Büttner, Manfred Schmidt, Peter Schönwiese |
peter.hartmann@holzmann-medien.de



POSITIVE ERFAHRUNGEN

„Ich bekomme, was ich ausschreibe“

Bei der Stadt Ettlingen wurde im Zuge einer Umstrukturierung in einem Objekt die ergebnisorientierte Reinigung eingeführt. Nach drei Jahren hat der damalige Abteilungsleiter der städtischen Gebäudewirtschaft Andreas Oberhofer dieses Experiment beendet. Die Ergebnisse waren nicht wie gewünscht. Jetzt schreibt die Stadt wieder leistungsbezogen aus und zwar nach einem System, das alle Ergebnisse messbar macht.

Andreas Oberhofer, Geschäftsführer der Stadtbau Ettlingen GmbH, spricht über seine Erfahrungen mit der ergebnisorientierten Reinigung bei der Gebäudewirtschaft der Stadt Ettlingen.

rationell reinigen: Welche Erfahrungen haben Sie mit der ergebnisorientierten Reinigung gemacht?

Oberhofer: Wir haben nicht das Ergebnis bekommen, das wir uns erhofft hatten. Dafür gibt es ganz unterschiedliche Gründe, die ich im Nachhinein besser verstehen kann, seit wir unser ganzes System umgestellt haben. Was uns damals vor allem fehlte, das war eine genaue Definition dessen, was wir unter einem bestimmten Ergebnis verstehen.

rationell reinigen: Was war der Grund für die Umstellung auf die ergebnisorientierte Reinigung?

Oberhofer: Wir hatten in Seminaren von der ergebnisorientierten Reinigung gehört, fanden das interessant und den Gedanken überzeugend: Die Reinigungskraft guckt, ob ein Raum gereinigt werden muss oder nicht. Wenn er sauber ist, dann geht sie weiter. Der Knackpunkt ist: Was ist sauber? Gemeinsam mit Auftraggeber und Auftragnehmer dafür Kriterien festzulegen, das haben wir damals versäumt. Daraus kann ich keiner

Reinigungskraft einen Vorwurf machen. Das war unser Fehler. Wir hatten keine Grundlage, auf der wir die Leistung hätten bemängeln können. Schließlich hatten wir keine Qualitätskriterien festgelegt. Heute favorisiere ich ein anderes System.

rationell reinigen: Wie arbeiten Sie heute?

Oberhofer: Wir erstellen für jedes Objekt umfassende Leistungsbeschreibungen mit festen Intervallen und der Option, auf Sicht zu reinigen. Das ist vor allem in einem Objekt wie einer Schule wichtig. Die Sichtreinigung gehört optional immer dazu und dadurch habe ich immer ein besseres Ergebnis.

rationell reinigen: Das heißt, Sie kombinieren die Leistungsbeschreibung mit dem erwünschten Ergebnis?

Oberhofer: Genau. Und wir beschreiben alle Leistungen so detailliert und erschöpfend, dass ein Auftragnehmer damit gut kalkulieren und ich die Leistung gut kontrollieren kann. Berücksichtigt werden bei der Leistungsbeschreibung die Besonderheiten vor Ort wie bestimmte Böden, Materialien oder die Fensterhöhe und -erreichbarkeit. In öffentlichen Räumen wie zum Beispiel den Schulen haben wir außerdem die Belegung und die Nutzerwünsche erfragt.

rationell reinigen: Ist Ihre Reinigung jetzt teurer?

Oberhofer: Nein. Wir haben mit diesem neuen System große Ausschreibungen (viele Flächen) gemacht und zum alten System vergleichbare Angebote erhalten. Aber wir bekommen heute eine bessere Leistung und zwar exakt die, die ich ausschreibe.

Müllbeutel und Abfallsäcke für den Profi



COMCO CLEAN

Comcoplast Comco Commercial Cooperation GmbH
Siemensring 66 – 68 DE-47877 Willich
Fon +49 (0)2154 4868-0 www.comcoplast.de
Fax +49 (0)2154 4868-431 info@comcoplast.de

Empfehlen Sie *rationell reinigen* weiter, werben Sie einen neuen Abonnenten und suchen Sie sich Ihre Prämie im Abo-Shop aus:

➔ www.rationell-reinigen.de/aboshop