

3. Elastischer Bodenbelag | Cleanern

Elastischer Bodenbelag – Beschädigung durch nicht sachgemäßes Cleanern

Im vorliegenden Schadensfall hat ein offensichtlich mangelhaft geschultes Reinigungspersonal beim Bearbeiten eines elastischen Bodenbelags alle Fehler begangen, die man beim Cleanern machen kann.

Der mit der Reinigung in einem großen Einzelhandelskaufhaus beauftragte Dienstleister sollte den zum Zeitpunkt der Übernahme der Reinigungsarbeiten vorherrschenden Glanzgrad halten. Hierzu wurde im Bereich der Hauptverkehrsflächen vom Dienstleister ein sogenannter „Restorer“ eingesetzt, der mit einem täglichen Stundenansatz von 2,5 Stunden dafür Sorge zu tragen hatte, dass die Bodenflächen regelmäßig gecleanert würden.

Hierzu stellt sich zuerst die Frage, ob man nicht lieber regelmäßig eine Grundreinigung mit anschließender Beschichtung durchführen sollte.

Nein! Denn im Einzelhandel geht es vor allem darum, den Konsumenten möglichst lange in der Verkaufswelt zu halten. Jeder kennt aus seinem eigenen Bereich die Erfahrung, dass man am liebsten dort verweilt, wo den eigenen hygienischen Ansprüchen Genüge getan wird. Der Konsument im Einzelhandel definiert sein Sauberkeitsempfinden zum größten Teil über Glanz, somit ist die Cleanermethode sehr gut geeignet, um den Kundenanforderungen gerecht zu werden.

Cleanern selbst wird definiert als Behandlungsmethode, bei der stark haftende Verschmutzungen entfernt und beschädigte oder nicht mehr vorhandene Pflegefilme durch das Aufbringen von geeigneten Pflegesubstanzen ergänzt werden.

Hierzu:

- Entfernung von Grobschmutz,
- Prüfen des vorhandenen Pflegefilms auf Beschädigung,
- Aufbringen der Pflegesubstanzen,
- Auspolieren der Pflegesubstanzen und Egalisieren mittels Einscheibenmaschine und geeignetem Pad.

Die Entscheidung des Dienstleisters für ein regelmäßiges Cleanern war also durchaus richtig. Zum einen aus Kostengründen, da die Cleanerarbeiten in den Morgenstunden ohne tarifliche Zuschläge durchgeführt werden konnten, aus umwelttechnischen Gründen, da man den Einsatz

3. Elastischer Bodenbelag | Cleanern

der Gefahrstoffe in den Grundreinigern hinauszögern konnte, und natürlich um die Forderung des Kunden zu erfüllen, den Glanzgrad zu halten.

Da man mit der Reinigungsleistung im Allgemeinen nicht zufrieden war, wurde das Sachverständigenbüro für Gebäudereinigung & Entwicklung aus Duisburg vom Mutterkonzern beauftragt, die Durchführung der Reinigungsleistung zu begutachten.

Im Folgenden soll lediglich die Begutachtung der Cleanerarbeiten angesprochen werden. Hier wurden leider alle Fehler begangen, die man beim Cleanern machen kann.

Fehlerquellen beim Cleanern sind:

- zu langes Bearbeiten der gleichen Stelle,
- verschmutzte Reinigungsscheibe,
- lose aufliegender Grobschmutz wurde vor dem Cleanern nicht entfernt,
- Einsatz von ungeschultem Personal.

Vom Dienstleister wurde eine Polierbürste eingesetzt, um den Cleaner auszupolieren.

Die vom Dienstleister eingesetzte Reinigungskraft hat an einer Vielzahl von Bereichen die Bearbeitung der gleichen Stellen viel zu lange durchgeführt. Hierbei kam es zu folgenden Schadensbildern:

1. Beschädigung durch zu lange Bearbeitung der gleichen Stelle

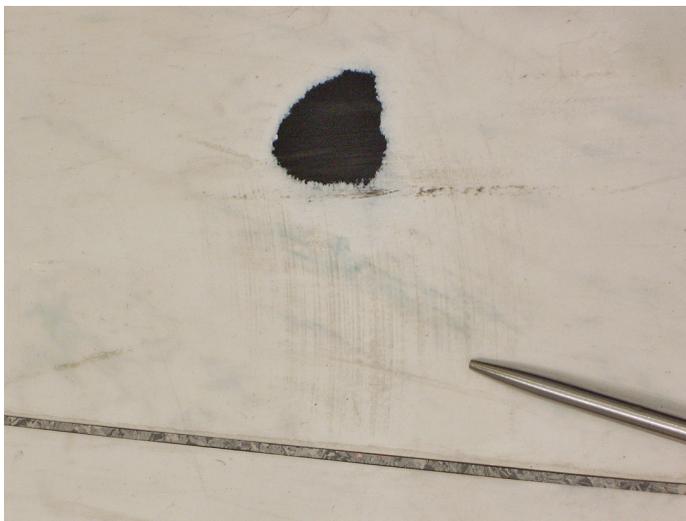
Der Boden wurde durch die entstandene Wärme so weit in Mitleidenschaft gezogen, dass die Borsten der Polierbürste Vertiefungen in den PVC-Belag eingebraunt haben.



Riefen durch die Polierbürste.

2. Durchpolieren der Oberfläche bis auf das Trägermaterial

Unebenheiten im Boden, hervorgerufen durch Einschlüsse im Untergrund, wurden nicht beachtet, was wiederum bei zu langer Bearbeitung der gleichen Stelle und der damit verbundenen Wärmeentwicklung dazu geführt hat, dass die Nutzschicht der PVC-Fliesen komplett herunterpoliert wurde, wodurch die Fliesen in den Bereichen irreparabel beschädigt wurden.



Der Boden ist durchpoliert ...



... bis auf das Trägermaterial.

3. Verbrennen des Pflegefilms

Durch zu geringe Vorreinigung wurde der haftende Schmutz in den Pflegefilm eingebrannt. Das beim Cleanern eingesetzte Maschinenpad dient unter anderem dazu, den gelösten Schmutz aufzunehmen. Die Polierbürste ist hier allerdings im Gegensatz zu einer Polierscheibe im Nach-

teil, da sie weitaus weniger Schmutz aufnehmen kann. Bei der Wahl einer geeigneten Padscheibe, wie beispielsweise die Maschinenpads der Firma Glit, hätte die Reinigungskraft die Möglichkeit gehabt, das Pad bei einer Schmierfilmentwicklung zu drehen und gegebenenfalls zu erneuern. Die hier verwendete Polierbürste war beim Einsatz verschmutzt und wurde nicht regelmäßig nach den Polierarbeiten gereinigt.



Einbrenner durch Polierbürste.

4. Großflächige Schattenbildung

Durch den im Pflegefilm eingebrannten Schmutz bildeten sich großflächige Schattierungen, die nicht wieder entfernt wurden. Der Dienstleister beharrte darauf, dass diese nicht entfernbar seien. Wie die Bilder zeigen, irrte sich der Dienstleister hier.

Da es sich nicht um Einbrenner handelt, wo durch starke Hitzeentwicklung die Flächenoberfläche beschädigt wird, sondern der alte Pflegefilm, zumindest die wenigen vorhandenen Reste inklusive Schmutz, auf der Oberfläche geschmolzen wurde, bestand hier die Möglichkeit, diese Schattierung wieder zu entfernen.



Schatten durch mangelhaftes Polieren.

5. Entfernung der Schattierungen

Die Pflegefilm-Schmutzanhaftung schien auf den ersten Blick tatsächlich nur sehr schwer entfernbar zu sein. Dennoch sollte man nicht zu früh aufgeben, sondern einfach mal überlegen, wie man eine stark haftende Verschmutzung normalerweise entfernen würde, wenn es gilt, den darunterliegenden Bodenbelag nicht zu beschädigen.

Der erste Test, der hier zur Entfernung der Schattierung durchgeführt wurde, führte dann auch gleich zum Erfolg. Um die Verschmutzung anzulösen, wurde ein Oberflächenreiniger in der vom Hersteller vorgegebenen Konzentration aufgesprüht (Profless, Fa. Kiehl), und anschließend wurde die haftende Verschmutzung mit einem weißen Handpad (Fa. Glit/Dolly) bearbeitet. Die gelöste Schmutzflotte wurde mit einem Mikrofasertuch aufgenommen.

Es wurde nach abschließender Prüfung die Empfehlung abgegeben, möglichst zeitnah eine Grundreinigung mit anschließender Beschichtung von dem dort nunmehr neuen tätigen Dienstleister durchführen zu lassen. Zukünftig sollte auf den Einsatz einer Polierbürste verzichtet werden, zugunsten eines hochwertigen Cleanerpads, das regelmäßig ausgetauscht wird. Das zum Cleanern eingesetzte Personal muss unbedingt besser geschult werden.



Polierschatten entfernt.



Die Pflegefilm-Schmutzanhaftung schien auf den ersten Blick nur sehr schwer entfernbar zu sein.

Der erste Test, der zur Entfernung der Schattierung durchgeführt wurde, führte gleich zum Erfolg.



Um die Verschmutzung anzulösen, wurde ein Oberflächenreiniger aufgesprüht und die haftende Verschmutzung mit einem weißen Handpad bearbeitet. Die gelöste Schmutzflotte wurde mit einem Mikrofasertuch aufgenommen.



Tipps vom Gutachter

Maschinen werden oft vernachlässigt

Gibt es beim Reinigen und Polieren von elastischen Bodenbelägen Schwierigkeiten, dann ist zu prüfen, ob die Ursächlichkeit in der täglichen Unterhaltsreinigung liegt oder ob die Schwierigkeiten während des Cleanerns entstanden sind. Regelmäßig sind die hierzu eingesetzten Maschinen auf ihre Funktionen zu überprüfen. Leider wird die Maschinenwartung durch das Bedienerpersonal immer wieder vernachlässigt – mit manchmal verheerenden Folgen. Um diese Probleme zu vermeiden, kann man sowohl dem Auftraggeber wie auch dem Dienstleister folgende Checkliste mit an die Hand geben:

- Wird die Unterhaltsreinigung gemäß Leistungsverzeichnis durchgeführt?
- Ist der Einsatz von Reinigungsmaschinen optimal, oder versucht man durch extreme Geschwindigkeiten die Quadratmeterleistung zu erhöhen und nimmt dabei eine mangelhafte Reinigung wissentlich in Kauf?
- Ist die Vorreinigung mängelfrei?
- Wird das Cleanern ordnungsgemäß durchgeführt?
- Welche Poliermittel kommen zum Einsatz?
- Vermeintlich höhere Kosten des Polierpads zugunsten einer erhöhten Anwendungssicherheit.
- Genaues Arbeiten, gerade bei der ersten Durchführung der Polierarbeiten.
- Einsatz von Personal mit ausreichendem Wissen, Fertigkeiten und Kenntnisstand zur Durchführung der beauftragten Arbeiten und falls notwendig Durchführung von Schulungen.
- Wird vom „Bediener“ eine regelmäßige Maschinenwartung durchgeführt?