

WIE SAUBER MUSS ES MINDESTENS SEIN?

Sauber soll es sein – so fordern es die Auftraggeber von Reinigungsdienstleistungen. Doch was bedeutet „sauber“ eigentlich? Die Reinigungshäufigkeit sagt jedenfalls nichts über die Qualität der erbrachten Leistung aus. Wie aber lässt sich Qualität objektiv definieren und auch messen?

Leere Kassen bei öffentlichen Auftraggebern erhöhen den Druck, immer mehr Kosten einzusparen. Auch bei der Vergabe von Reinigungsdienstleistungen ist dies seit vielen Jahren deutlich zu spüren, da meist der Preis als nicht anfechtbares Kriterium entscheidend für die Erteilung von Reinigungsaufträgen ist. Es stellt sich jedoch die Frage, ob der preisgünstigste Bieter unter dem Strich auch der Preiswerteste ist.

Die Vergabe von Gebäudereinigungsdienstleistungen steht daher seit Jahren im Spannungsfeld zwischen Kostenoptimierung und Qualitätsanforderungen. Jedoch ist ein kostengünstiges Angebot meist deshalb kostengünstig, weil im Reinigungsobjekt weniger Zeit für Reinigungstätigkeiten erbracht wird, wodurch es nicht selten zu Qualitätseinbußen kommt.

In vielen Ausschreibungen werden neben dem Stundenverrechnungssatz auch qualitätsbezogene Kriterien wie die kalkulierte Stundenanzahl beziehungsweise Leistungswerte sowie die Qualifikation des Personals, Umweltkonzepte, Qualitätsmanagement und die Objektbetreuung berücksichtigt. Zweifelsfrei sind diese Kriterien sehr wichtig, dennoch wird die gewünschte Reinigungsqualität meist gar nicht definiert.

Eine typische Ausschreibung für die Unterhaltsreinigung basiert auf einem Leistungsverzeichnis, das einzelne Tätigkeiten und deren Ausführungsfrequenz vorgibt. Die Qualität wird dabei oftmals fälschlicherweise an der Reinigungshäufigkeit festgemacht. Vielmehr sollte die Qualität unter Berücksichtigung des Reinigungsergebnisses definiert werden. Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind Reinigungsverträge Werkverträge. Gemäß Werkvertrag schuldet der Dienstleister gegenüber seinem Auftraggeber einen Erfolg. Was ist der Erfolg von Reinigungsdienstleistungen? Ganz einfach: Sauberkeit!

Um Sauberkeit zu erreichen, ist jedoch nicht die Durchführung vorgegebener Tätigkeiten entscheidend, sondern der Zustand, der nach der Reinigung erreicht wird. Um Schmutz optimal zu entfernen, wird das Reinigungsverfahren beziehungsweise die



Durch die Definition klarer Qualitätslevels werden Anforderungen transparent, Angebote vergleichbar und Ergebnisse objektiv messbar.



Martin Lutz

ist Geschäftsführer des FIGR Forschungs- und Prüfinstituts für Facility Management, Metzingen.

-methode anhand der vorhandenen Verschmutzung ausgewählt. Daher sollte die ergebnisorientierte Reinigung gegenüber der tätigkeitsorientierten Reinigung immer bevorzugt werden.

ERGEBNISORIENTIERTE REINIGUNG DEN VORZUG GEBEN

Der zentrale Gedanke der ergebnisorientierten Reinigung besteht darin, den gewünschten Soll-Zustand der gereinigten Flächen zu definieren. Nach der ►

Reinigung sollen Oberflächen sauber, das heißt frei von Schmutz sein. Doch was ist eigentlich Schmutz? Schmutz ist Materie am falschen Ort.

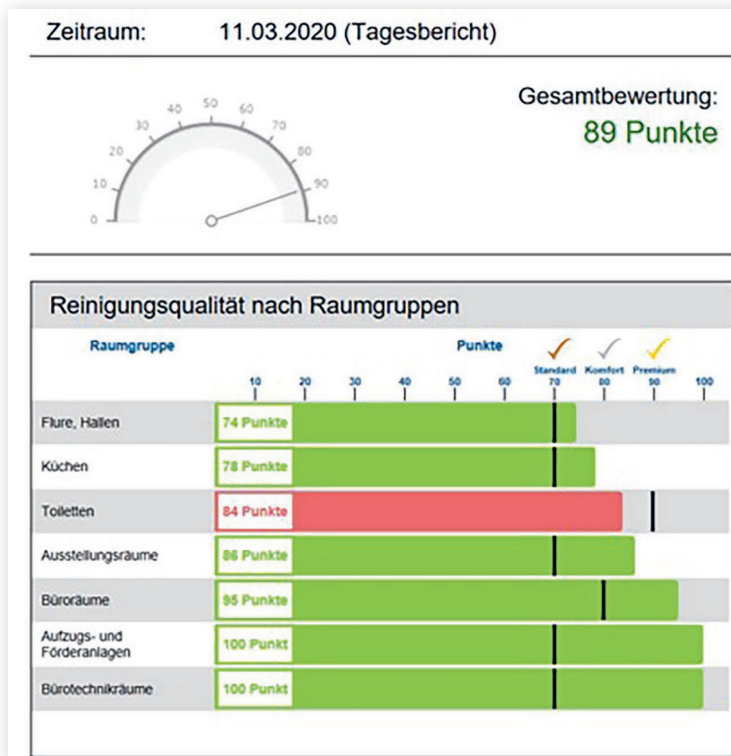
Statt einzelne Tätigkeiten und deren Häufigkeiten vorzugeben, wird daher festgelegt, welche Verschmutzungen zu einem bestimmten Zeitpunkt – nämlich nach der Reinigung – nicht vorhanden sein sollen. Im Mittelpunkt steht nicht die Frage, ob eine Leistung erbracht wurde, sondern ob die zu reinigenden Oberflächen den Soll-Zustand (sauber) aufweisen.

Zu berücksichtigen ist, dass es einen perfekten Reinigungszustand eines Gebäudes – also ohne jegliche Verschmutzungen nach der Reinigung – in der Realität nicht gibt. Perfekt sauber gibt es nicht einmal in einem Reinraum. Selbst dort werden unterschiedliche Reinraumklassen unterschieden, mit verschiedenen Toleranzgrenzen hinsichtlich der maximal zulässigen Partikelanzahl einer maximalen Größe in einem definierten Raum. Je enger diese Toleranzgrenze gefasst wird, umso aufwändiger und somit teurer wird es, diese Mindestanforderung zu erzielen. Genau diese Mindestanforderung beziehungsweise die Toleranzgrenze definiert die Qualität.

FESTLEGUNG VON QUALITÄTSELEVELS

Qualität bedeutet grundsätzlich die Erfüllung von Anforderungen, Erwartungen oder zugesicherten Eigenschaften eines Produkts beziehungsweise einer Dienstleistung. Auf die Gebäudereinigung übertragen stellt sich somit die Frage: Wie sauber muss ein Bereich mindestens sein? Um diese Anforderung transparent und messbar zu machen, werden Qualitätslevels definiert. Diese beschreiben die zulässige Abweichung vom Soll-Zustand und schaffen eine objektive Grundlage für Qualitätskontrollen respektive für Ausschreibungen und Kalkulationen.

Ein Beispiel für die Festlegung solcher Qualitätslevels bietet das FIGR-QS-System, welches zwischen Standard (70 Punkte), Komfort (80 Punkte) und Premium (90 Punkte) unterscheidet. Wichtig ist, dass die damit verbundenen Punktwerte nicht bedeuten, dass lediglich 70, 80 oder 90 Prozent der vereinbarten Leistung erbracht werden. Vielmehr beschreiben sie die zulässige Fehlerquote gegenüber dem Idealzustand von 100 Punkten, welcher praktisch gesehen als unerreichbar gilt. Das Qualitätslevel Standard mit 70 Punkten erlaubt



Auszug aus einem Qualitätsbericht des FIGR-QS-Systems: Für die Raumgruppe Toiletten wurde das höchste Qualitätslevel „Premium“ festgelegt – und in diesem Fall aufgrund einer zu geringen Punktzahl unterschritten.

beispielsweise eine Abweichung von bis zu 30 Punkten für Reinigungsmängel (Verschmutzungen) vom „perfekten“ Reinigungsergebnis in einem Raum/Prüfbereich. Qualitätslevels können zudem für verschiedene Raumgruppen unterschiedlich festgelegt werden, etwa für Büros, Sanitärbereiche oder repräsentative Bereiche. Die Festlegung solcher Levels bietet erhebliche Vorteile für die Vergabe. Zum einen werden Angebote besser vergleichbar, da alle Bieter auf derselben Qualitätsanforderung kalkulieren. Zum anderen kann die geforderte Mindestqualität später objektiv eingefordert und überprüft werden.

Die Bewertung kann über ein geeignetes Qualitätssicherungssystem erfolgen, bei dem jeder festgestellte Reinigungsmangel je nach Intensität mit einem Punkt (sehr geringer Mangel) bis maximal zehn Punkten (sehr starker Mangel) geahndet wird. Um die Reinigungsqualität nachhaltig zu verbessern, sollten relevante Beanstandungen (zum Beispiel ab vier Abzugspunkten) zeitnah behoben werden, idealerweise bereits am folgenden Reinigungstag beziehungsweise je nach Festlegung. Moderne Ticketsysteme ermöglichen dies, indem entsprechende Informationen emotionslos und direkt an die digitalen Endgeräte der zuständigen Reinigungskräfte geleitet werden.

Die Bewertung kann über ein geeignetes Qualitätssicherungssystem erfolgen, bei dem jeder festgestellte Reinigungsmangel je nach Intensität mit einem Punkt (sehr geringer Mangel) bis maximal zehn Punkten (sehr starker Mangel) geahndet wird. Um die Reinigungsqualität nachhaltig zu verbessern, sollten relevante Beanstandungen (zum Beispiel ab vier Abzugspunkten) zeitnah behoben werden, idealerweise bereits am folgenden Reinigungstag beziehungsweise je nach Festlegung. Moderne Ticketsysteme ermöglichen dies, indem entsprechende Informationen emotionslos und direkt an die digitalen Endgeräte der zuständigen Reinigungskräfte geleitet werden.

WEG VON DEN SCHEUKLAPPEN HIN ZUM RADARBlick

Die Einführung einer qualitätsorientierten Vergabe verändert auch die Arbeitsweise der Reinigungskräfte. Sie müssen die Verschmutzungssituation bewerten und geeignete Verfahren sowie Methoden auswählen. Dadurch steigt die fachliche Anforderung an das Personal, gleichzeitig aber auch dessen Verantwortungsbewusstsein. Der Fokus verschiebt sich von der bloßen Abarbeitung vorgegebener Tätigkeiten hin zur eigenständigen Sicherstellung des vereinbarten Reinigungsergebnisses. Das heißt, weg von den Scheuklappen und hin zum Radarblick.

Zusätzliche Potenziale entstehen durch die Kombination mit digitalen Technologien. Sensorbasierte Informationen über Spenderfüllstände, Belegungsdaten von Räumen beziehungsweise deren Frequentierung et cetera ermöglichen eine bedarfsgerechte Steuerung der Reinigung. Informations- und Kommunikationssysteme unterstützen die Mitarbeitenden dabei,

genutzte oder nicht genutzte Räume zu erkennen und Tickets aus der Qualitätskontrolle direkt abzurufen. In Verbindung mit einer Tagesreinigung und einem Cleaning-on-Demand-Konzept lässt sich die Qualität weiter steigern.

Letztendlich geht der Mehrwert einer höheren Reinigungsqualität weit über die eigentliche Sauberkeit hinaus. Solch moderne Reinigungskonzepte tragen zur Werterhaltung von Ausstattung und Einrichtung bei, verbessern die Hygiene und reduzieren den Bedarf an aufwändigen Grundreinigungen. Gleichzeitig steigt die Zufriedenheit sowohl bei den Mitarbeitenden der Auftraggeber als auch bei deren Kunden. Saubere Umgebungen erhöhen zudem die Hemmschwelle, neue Verschmutzungen zu verursachen, und wirken sich positiv auf das Image einer Einrichtung oder eines Unternehmens aus. Nicht zuletzt kann eine konstant hohe Reinigungsqualität das Beschwerdemanagement entlasten und damit zusätzlich Kosten reduzieren.

Zusammenfassend zeigt sich, dass eine qualitätsorientierte Vergabe einen entscheidenden Beitrag zur Wertschätzung, Modernisierung und Professionalisierung der Gebäudereinigung leistet. Durch die Definition klarer Qualitätslevels werden Anforderungen

Qualität wird oftmals fälschlicherweise an der Reinigungshäufigkeit festgemacht.

Martin Lutz, FIGR

transparent, Angebote vergleichbar und Ergebnisse objektiv messbar. Dadurch entsteht ein Mehrwert für Auftraggeber, Nutzende und Dienstleister. Denn die konsequente Ausrichtung auf das Reinigungsergebnis statt auf einzelne Tätigkeiten schafft die Grundlage für nachhaltige, wirtschaftliche, effiziente sowie qualitativ hochwertige Reinigungsdienstleistungen. ■

Martin Lutz

guenter.herkommer@holzmann-medien.de

DIE ZUKUNFT DER AUßENFLÄCHENREINIGUNG



Die M400R Reinigungsdrohne

- Professionelles Sprühwerkzeug
- Individuell abgestimmtes Zubehör
- Schulung und Pilotenausbildung vor Ort



Der CopterClean Komplettwagen

- Hochdruckreiniger
- Fahrwagen
- Schlauchtrommel
- Schaum-Set
- Düsenhalter

JETZT
NEU



Perfekt auf die
M400R abgestimmt



CopterClean live erleben



CLEAN PRO EXPO Friedrichshafen
15.-17. September 2026



Probereinigungen in ganz
Deutschland nach Vereinbarung

Jetzt mehr erfahren