

„Sauber ist nicht gleich sauber“

Qualitätssicherung durch ergebnisorientierte Ausschreibung

Unterschiedliche Faktoren sind dafür verantwortlich, dass die Qualitätssicherung bei Reinigungsleistungen eine erhöhte Priorität innerhalb des FM eingenommen hat. Früher nur eine Besonderheit aus dem Hotel- und Pflegektor, zwingen heute ein erhöhtes Kostenbewusstsein und veränderte Bürostrukturen Immobilienbesitzer zu einer optimierten Qualitätssicherung.

Qualitätssicherung – Wozu?

Erhöhter personeller, zeitlicher und dadurch auch finanzieller Aufwand stehen in vielen Unternehmen einer strukturierten Qualitätssicherung (QS) im Wege. Doch die Kontrolle der Reinigungsleistungen durch den Auftraggeber ist längst nicht mehr nur Gebäuden mit hohen Prestige- oder Hygieneansprüchen vorbehalten. Reinigungsleistungen können einen Anteil von bis zu 60 % der jährlichen Kosten für das gebäudebezogene, infrastrukturelle Gebäudemanagement eines Büro- und Verwaltungsgebäudes ausmachen, wobei die Unterhaltsreinigung ca. 75 % der Reinigungskosten einnimmt (siehe Grafik 1a und b). Dies legt nahe, dass die erbrachten Leistungen in regelmäßigen Abständen kontrolliert werden. Die Vermeidung von Dopplung oder nicht erbrachten Leistungen sollte im Bereich der Reinigung ebenso durchgängig standardisiert sein, wie in anderen Bereichen des Facility Managements. Vor allem die veränderten Bürostrukturen, zum Beispiel räumlich durch „Open Offices“ und verlängerte bzw. flexible

Arbeitszeiten, führen zu veränderten Ansprüchen in Bezug auf die Reinigung. Das Ziel eines Systems zur Qualitätssicherung ist neben der Kontrolle der erbrachten Reinigungsarbeiten und der damit verbundenen Kosten, auch die Schaffung eines gemeinsamen Verständnisses vom Begriff der Sauberkeit.

Was ist sauber?

Bei der Implementierung eines solchen Systems, zum Beispiel im Zuge einer Neuausschreibung der Leistungen, kommt der Auftraggeber zwangsläufig an einen Punkt, an dem entschieden werden muss, wie „sauber“ die Gebäude eigentlich sein sollen. Welche Bereiche haben eine erhöhte Priorität – beispielsweise der Empfang oder die Vorstandsetage? Bei welchen Raumgruppen oder Leistungen wurden bisher zu hohe Service-Levels oder Reinigungsintervalle angesetzt? Wie können doppelt oder gar nicht erbrachte Leistungen vermieden werden? Der Weg zu einem gelebten System zur Qualitätssicherung führt also immer auch



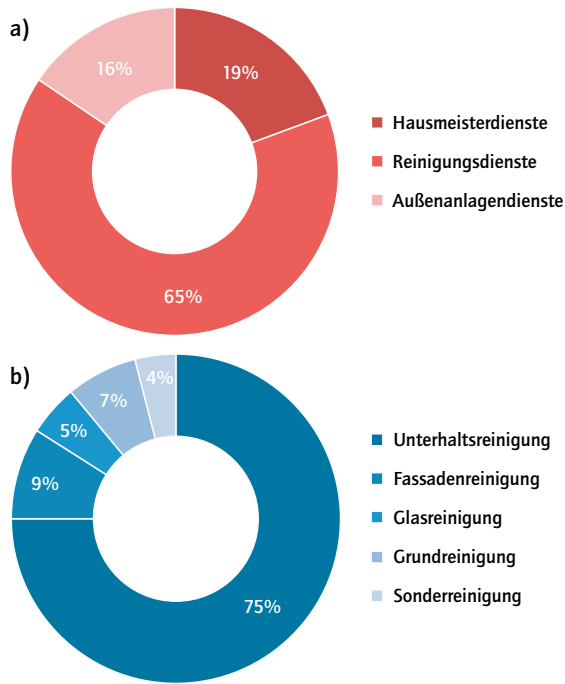
über eine Reflexion der Anforderungen des Auftraggebers.

Unterschiedliche Wege zum Ziel

Systeme zur Qualitätssicherung gibt es mit verschiedenen Ansätzen und diese können auf unterschiedliche Arten in das bestehende Facility Management eingebunden werden. So kann bereits bei einer Neuvergabe der Reinigungsleistungen entschieden werden, ob man anstelle einer leistungsorientierten Ausschreibung die Variante einer ergebnisorientierten Ausschreibung wählt. Die verschiedenen Systeme setzen unterschiedliche Herangehensweisen voraus. Bei einer leistungsorientierten Ausschreibung werden die Tätigkeiten mit Intervallen und Flächen hinterlegt und durch die Bieter mit Preisen gefüllt. Der Vorteil dieser Art der

Toleranzwerte der Qualitätsniveaus in Verwaltungsgebäuden																				
Werte für die Summe aus Abfall, nicht haftenden Verschmutzungen und haftenden Verschmutzungen																				
Niveau	Räume bis 15 m ²					Räume von 16 - 35 m ²					Räume von 36 - 60 m ²					Räume von 61 - 100 m ²				
	HK	RI	W/D	B	SEB	HK	RI	W/D	B	SEB	HK	RI	W/D	B	SEB	HK	RI	W/D	B	SEB
5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	3
2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	5	4	4	3	4
1	4	4	3	1	3	4	4	4	4	5	6	4	4	4	6	10	8	6	5	6
0	keine Reinigung vereinbart, keine Werte festgelegt																			
Erläuterungen: HK = Hauptnutzungskomponenten RI = restliches Inventar W/D = Wände/Decke B = Boden SEB = schwer einsehbare Bereiche																				
Die angeführten Zahlen geben für jede Raumkomponente die maximale Anzahl aller Verunreinigungen für das betreffende Niveau an. Räume von mehr als 100m ² werden in kleinere Bewertungsbereiche unterteilt.																				
Für die Stichprobenprüfung in Verwaltungsgebäuden ist AQL 10 vorzusehen (vgl. Erläuterungen auf Seite 4.)																				

Tabelle 1: Beispiel des Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) „Qualitätsmesssystem für ergebnisorientierte Reinigungsleistungen Systembeschreibung“: Toleranzwerte des Qualitätsniveaus



Grafik 1 a und b: Darstellung der Betriebskosten und anteilig Reinigungskosten (1a) und die Unterhaltsreinigung im Kontext aller Reinigungsleistungen (1b)

Ausschreibung liegt in einem geringeren Aufwand bei den regelmäßigen Kontrollen sowie bei der Durchführung der

Arbeiten, da dem Auftraggeber vorliegt, zu welcher Zeit und in welchem Rhythmus gereinigt wird. Jedoch liegt auch genau hier das Problem des leistungsorientierten Systems: Die gewünschten Ziele und Ergebnisse des Kunden werden nicht klar definiert. Eine ergebnisorientierte Ausschreibung setzt im Gegenzug voraus, dass seitens des Auftraggebers die Vorgaben klar beschrieben werden. Dem Dienstleister wird in diesem Fall freigestellt, mit welchem Aufwand er diese erreicht, was ein zusätzlich geschultes Personal voraussetzt, welches mit der Arbeit mit Service-Levels vertraut ist und den jeweils geforderten Einsatz einschätzen kann.

Die Wahl des QS-Systems

Für den laufenden Betrieb ist die Wahl des richtigen QS-Systems entscheidend. Die Komplexität der jeweiligen Methode bestimmt, ob die Qualitätssicherung im Alltag umgesetzt wird. Wenn eigene Systeme entwickelt werden, stellt dies zwar eine individuelle Lösung dar, bedeutet aber einen hohen Aufwand. Vorgefertigte Arbeitsweisen stellt z.B. der Bundesinstandhaltungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks kostenfrei zur Verfügung. Darüber hinaus wurde dieses System der Innung in enger Abstimmung mit Software-Entwicklern erarbeitet, um sicherzustellen, dass die Kontrollen mithilfe von CAFM-Systemen und tragbaren elektronischen Geräten durchgeführt werden können. Die Methode sieht vor, Raumgruppen zu bilden, denen bestimmte Qualitätsniveaus zugeordnet werden. Diese werden in weiteren Schritten mit maximal zulässigen Fehlern hinterlegt (siehe Tabelle 1). Als Fehler kann beispielsweise eine Verunreinigung des Bodens oder Flecken auf Schreibtischen



bau || || **verlagshop**

Fachzeitschriften eMagazines
 Newsletter Bücher
 einfach. online. bestellen.

www.bauverlag-shop.de

Raumkategorie	Vereinbartes Qualitätsniveau (gilt für alle Raumkategorien innerhalb dieser Abteilungen)
Direktionsetage	
Hauptnutzungskomponente	5
Restliches Inventar	5
Boden	5
Wände/Decken	5
Schwer einsehbare Bereiche	5
Management	
Hauptnutzungskomponente	5
Restliches Inventar	4
Boden	5
Wände/Decken	4
Schwer einsehbare Bereiche	3
Sekretariatsbereich und Sachbearbeiterebene	
Hauptnutzungskomponente	4
Restliches Inventar	3
Boden	3
Wände/Decken	3
Schwer einsehbare Bereiche	2

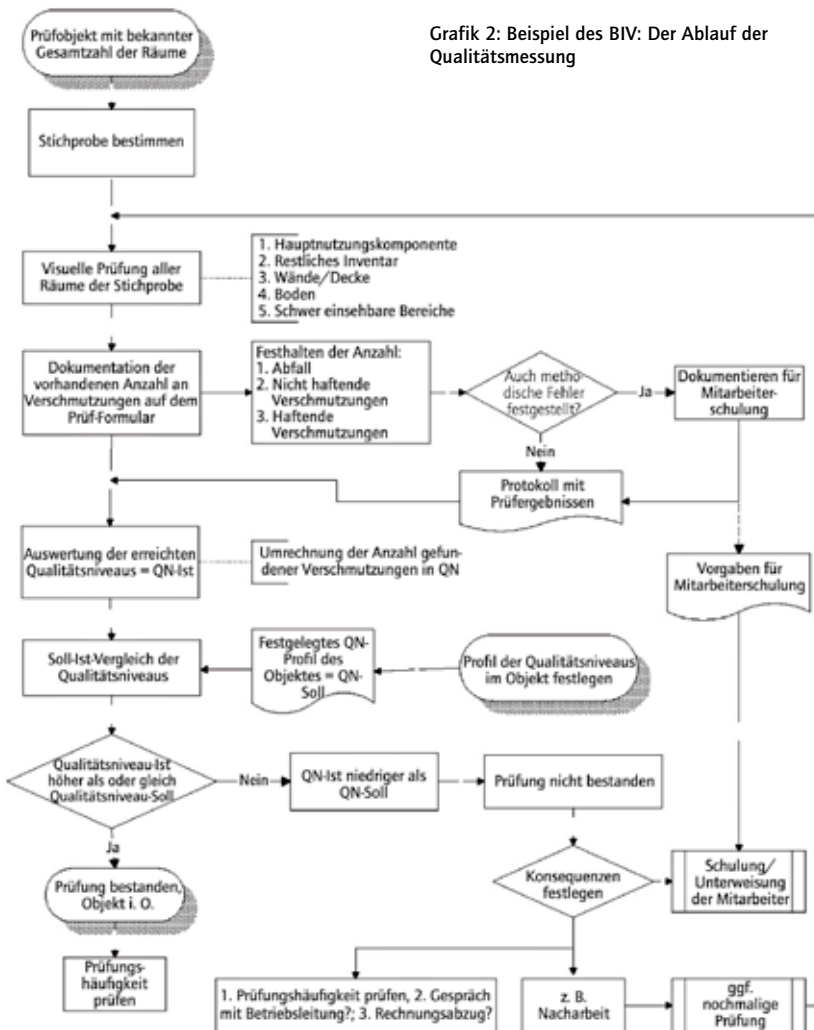
Tabelle 2: Beispiel des BIV: Die Unterscheidung nach Abteilungen und Raumkomponenten

definiert werden. Durch diese Zuordnung wird ein Service-Level vorgegeben, an welchem sich das Reinigungsunternehmen orientieren kann. Durch die Möglichkeit die Kontrollen auf Basis von CAFM-Datensätzen (z.B. hinterlegte Raumbücher) durchzuführen, können Kontrollgänge schnell und effizient geplant werden. Ebenso wie zum allgemeinen Vorgehen, können über den Innungsverband auch Beispiele bezogen werden, in welchem Rhythmus die Kontrollen durchgeführt werden. Hierbei gibt die Innung auch Beispiele an, wie der Ablauf einer Qualitätsmessung durchgeführt werden kann (Grafik 2).

Fazit

Abschließend lässt sich sagen, dass die Wahl des passenden Systems zur Qualitätssicherung der Reinigungsleistungen so unterschiedlich ist wie die Gebäude, die Betreiber und die Nutzer selbst. Deshalb ist es wichtig die Ziele, die mit einem solchen System erreicht werden sollen, vorab genau zu definieren. Eine aufwendige Qualitätssicherung mit elektronischen Messgeräten ist in einem kleinen Objekt genauso deplatziert wie Excel-basierte Tools auf einem großen Firmen-Campus. Eine angepasste und durchdachte Methode kann die Ergebnisse der Reinigungsleistungen erheblich verbessern und die Prozesse der Kontrollen transparenter gestalten. Im Gegenzug wird aber auch ein erhöhter Zeit- und Personalaufwand während der Implementierung zu erwarten sein. Hierbei ist zu beachten, dass auch die Nutzer z.B. die Mitarbeiter ausreichend informiert werden müssen. Das Ergebnis kann nur dann auf positive Resonanz stoßen, wenn ausreichend erläutert wurde, welche Leistungen erbracht werden und wann sauber gleich sauber ist.

Grafik 2: Beispiel des BIV: Der Ablauf der Qualitätsmessung



Florian Karg, Consultant Organisationsberatung der Intep - Integrale Planung GmbH, München



Weitere Informationen zu diesem Thema unter www.fm-whoiswho.de