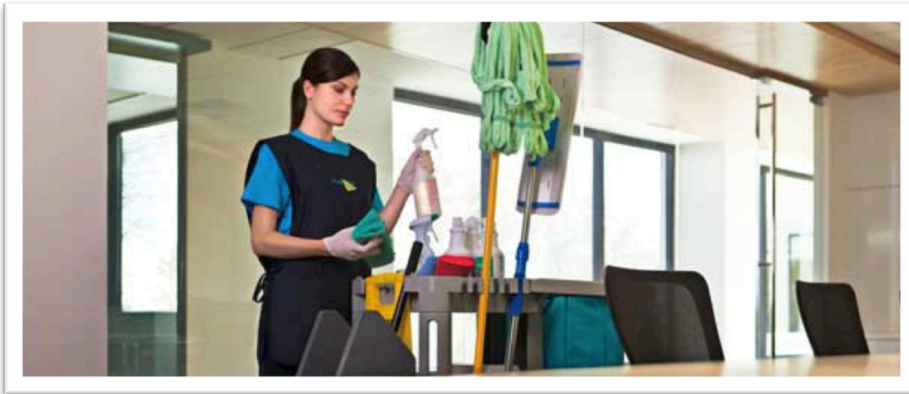


Wisch und weg

Nachhaltige Qualitätssicherung in der Gebäudereinigung



© Foto: www.drleansrq.com

Ein bisschen Staub wischen, einmal mit dem feuchten Tuch über den Schreibtisch gehen, Mülleimer leeren und den Boden saugen – schon ist das Büro fertig geputzt, oder? Die Gebäudereinigung ist mittlerweile eine Tätigkeit, die mehr ist als mit dem Wischlappen und dem Besen umgehen zu können. So gehört der berühmte Kaffeering auf dem Schreibtisch, die vertrockneten Blätter der Grünpflanze auf dem Boden, verstreute Papierstückchen oder Griffspuren an der Bürotür am Abend oft zum Putz-Standard. Aufgrund der Tatsache, dass der Begriff "Sauberkeit" jedoch eine subjektive Größe darstellt und von jedem differenziert definiert und wahrgenommen wird, ist es auch beim Reinigen von Gebäuden nicht mit einem „Wisch und weg“ getan. So muss eine Reinigungskraft durch ihr geschultes Auge erkennen, welche Räume, Flächen und Gegenstände gesäubert werden müssen und welche Räume seit dem letzten Putzen nicht benutzt wurden und demnach nicht der Reinigung bedürfen. Ausnahmen bilden hier die sanitären Anlagen: Aus hygienischen Gründen müssen diese täglich desinfizierend gereinigt werden. Hier kommt es in besonderem Maße auf Sauberkeit und Hygiene an, da auf Toiletten eine höhere Gefahr besteht, dass Krankheitskeime übertragen werden.

Ein Unternehmen hat immer die Möglichkeit zwischen einer leistungsorientierten und einer ergebnisorientierten Reinigung zu wählen. Die leistungsorientierte Reinigung wird durch vertraglich festgelegte Leistungsbeschreibungen definiert. In diesen Vereinbarungen sind die Reinigungsintervalle und die Art, wie zu reinigen ist, vorgegeben. Im Vergleich dazu ist die Besonderheit der ergebnisorientierten Reinigung, das Ergebnis und nicht der Weg dorthin. So findet der Arbeitgeber an jedem Reinigungstag und in jedem Raum die gewünschte Reinigungsqualität vor, die zuvor definiert wurde. Es ist dem Arbeitnehmer dabei überlassen, durch welche Maßnahmen und Maschinen er den vorgeschriebenen Qualitätsstandard erreicht. Der Kunde definiert den Soll-Zustand und schreibt vor was Verunreinigungen sind und welche Art von

CompendiumPlus
Institut für Weiterbildung
Kurt-Schumacher-Damm 16
49078 Osnabrück

Tel. +49 541 40659726
Fax +49 541 40659733

kontakt@CompendiumPlus.de
www.CompendiumPlus.de

Ansprechpartner:
Martin Lögering
Gerald Deutmeyer

Text: Christin Kröger

Verunreinigung nach der durchgeführten Reinigung nicht mehr vorhanden sein darf. Dieser Standard ist in regelmäßigen Abständen zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer abzugleichen. Durch den ständigen Soll-Ist-Abgleich wird die erbrachte Leistung prüf- und messbar sowie transparent für beide Beteiligten. Um die Wünsche des Kunden messbar zu machen, werden sogenannte Service Level Agreements und Key Performance Indicators angewendet. Diese sind in der DIN EN 15221 festgelegt. Ein Service Level Agreement beschreibt die Leistungsvereinbarung zwischen dem Auftraggeber und dem Dienstleister in Bezug auf das Qualitätsniveau und den Umfang der zu erbringenden Leistung. Schlüssel-Leistungszahlen, welche die Qualität einer Leistung messbar machen, sind im Gegensatz dazu in den Key Performance Indicators festgelegt. Dazu gehören beispielsweise die Anzahl der Kundenreklamationen, durchschnittlich notwendige Nacharbeiten oder Ergebnisse von stichprobenartigen Kontrollen der Arbeitsergebnisse.

Die Gebäudereinigung bildet einen wesentlichen Kostenfaktor während der Nutzungsphase einer Anlage. Aufgrund dieser Kosten wird schon seit längerem versucht die Preise durch Reduzierung der Reinigungshäufigkeit zu senken. Seitens der Auftraggeber wird probiert die Kosten und den Leistungsumfang zu verringern, ohne jedoch einen Qualitätsverlust zu erlangen. Gegen die möglichen Qualitätskiller kommt man nur mit systematischer Planung und Organisation an. Aus diesem Grund sind vorher klar definierte Qualitätsmerkmale zwingend erforderlich.

Wie Sie diese Qualitätsmerkmale für Ihr Unternehmen definieren können, erfahren Sie in unserem dazugehörigen Seminar **“Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in der Gebäudereinigung – Normgerechte Steuerung und Prüfung der Reinigungsqualität”**. Lernen Sie, wie sich Kosten und Qualität optimal ausbalancieren lassen und wie Sie eine normgerechte Prüfung von Reinigungsdienstleistung und Reinigungsqualität durchführen können – schnell, transparent und einfach. Lassen Sie sich außerdem zeigen, wie Sie Reinigungsqualität zukünftig erfolgreich mess- und bewertbar machen sowie Minderleistungen vertragssicher sanktionieren können, damit Sie in Ihrem Unternehmen die Qualitätssicherung in der Gebäudereinigung garantieren können.

CompendiumPlus
Institut für Weiterbildung
Kurt-Schumacher-Damm 16
49078 Osnabrück

Tel. +49 541 40659726
Fax +49 541 40659733

kontakt@CompendiumPlus.de
www.CompendiumPlus.de

Ansprechpartner:
Martin Lögering
Gerald Deutmeyer

Text: Christin Kröger