

Vorlage Federführende Dienststelle: Gebäudemanagement Beteiligte Dienststelle/n:	Vorlage-Nr: E 26/0150/WP15 Status: öffentlich AZ: Datum: 29.10.2008 Verfasser: E 26/00						
Erfahrungsbericht des Reinigungsmanagements über den Einsatz von Reinigungskontrolleuren							
Beratungsfolge: TOP: __ <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">Datum</td> <td style="width: 30%;">Gremium</td> <td style="width: 50%;">Kompetenz</td> </tr> <tr> <td>25.11.2008</td> <td>BAGbM Kenntnisnahme</td> <td></td> </tr> </table>		Datum	Gremium	Kompetenz	25.11.2008	BAGbM Kenntnisnahme	
Datum	Gremium	Kompetenz					
25.11.2008	BAGbM Kenntnisnahme						

Beschlussvorschlag:

Der Betriebsausschuss nimmt den Erfahrungsbericht zur Kenntnis. Er begrüßt die Fortsetzung der Qualitätsoffensive.

Erläuterungen:

Das Reinigungsmanagement hat in den letzten Jahren sämtliche von privaten Dritten auszuführenden Reinigungsleistungen ausgeschrieben. Es wurden hierdurch Finanzmittel in erheblichem Umfang eingespart, ohne dass die Qualitätsansprüche an Reinigung und Reinigungshäufigkeit reduziert worden wären.

Auf der anderen Seite war festzustellen, dass die traditionellen Maßnahmen zur Qualitätssicherung nur bedingt griffen und nicht alle Nutzer mit dem Ergebnis zufrieden waren.

Um diesen Missstand abzustellen sollten probeweise Kontrollen durch eigenes Personal durchgeführt werden.

Hierzu wurden ab Februar 2008, vorerst auf zwei Jahre befristet, zwei zusätzliche Mitarbeiter als Reinigungskontrolleure eingestellt. Diese gehen nicht mehr wie bisher nur Beschwerden nach, sondern prüfen selbständig und systematisch, ob die vereinbarten Leistungen von den Firmen auch erbracht werden. Diese Kontrollen werden nach einem einheitlichen Bewertungsmaßstab vorgenommen.

Die Reinigungsfirmen werden in der Regel noch am gleichen Tag über das Ergebnis der Kontrollen informiert. Sie werden nach erfolgter Kontrolle aufgefordert, die Mängel abzustellen, bei schweren Mängeln wird die Kündigung der bestehenden Verträge angedroht und erforderlichenfalls auch umgesetzt.

Insgesamt wurden seit Einführung der städtischen Kontrolle 13 Dienstleistungsverträge durch die Stadt und 7 im Rahmen der Auseinandersetzung durch die Firmen selbst gekündigt; darüber hinaus wurden im Einzelfall Rechnungskürzungen veranlasst.

Bei der systematischen Auswertung der Mängelprotokolle war festzustellen, dass insbesondere in Objekten mit weniger Reinigungskräften sehr schnelle dauerhafte Verbesserungen erzielt werden konnten. Bei größeren Objekten mit vielen Reinigungskräften stellte sich eine solche Verbesserung zeitverzögert ein.

Damit die aufgezeichneten Ergebnisse der Reinigungskontrolleure nicht das einzige Messergebnis bleiben, ist beabsichtigt, die Kundenzufriedenheit in 2009 abzufragen. Ferner wird derzeit eine IT-Unterstützung der Reinigungskontrollen geprüft.

Während die Reinigungskontrollen sich bislang auf die Unterhaltsreinigung beschränkt haben, sollen die Reinigungskontrolleure perspektivisch auch den Bedarf an Grund- und Sonderreinigungen prüfen und aufnehmen.

Im Ergebnis ist festzustellen, dass der Einsatz von Reinigungskontrolleuren bereits in kurzer Zeit zu einer merklichen Verbesserung der Gesamtreinigungsqualität geführt hat. Es ist davon auszugehen, dass sich der Reinigungszustand in den Objekten - und damit die Nutzerzufriedenheit - noch erhöhen lässt, wenn die Qualitätsoffensive fortgesetzt wird.

Durch die Gebäudereinigerinnung für den Kammerbezirk Aachen wurde dem Reinigungsmanagement zurückgemeldet, dass auch die angeschlossenen Betriebe die neue Art des Qualitätsmanagements begrüßen.