

<b>Vorlage</b>	Vorlage-Nr: E 26/0020/WP16	
Federführende Dienststelle: Gebäudemanagement	Status: öffentlich	
Beteiligte Dienststelle/n:	AZ:	
	Datum: 01.04.2010	
	Verfasser: E 26/00	
<b>Erfahrungsbericht des Gebäudemanagements der Stadt Aachen zum Reinigungsmanagement</b>		
Beratungsfolge:	<b>TOP: __</b>	
Datum	Gremium	Kompetenz
27.04.2010	BAGbM	Kenntnisnahme

**Beschlussvorschlag:**

Der Betriebsausschuss Gebäudemanagement nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

## **Erläuterungen:**

Das Reinigungsmanagement ist organisatorisch angesiedelt in der infrastrukturellen Abteilung des Gebäudemanagements der Stadt Aachen. Engagierte Mitarbeiter/innen optimieren seit Jahren die Reinigung der städtischen Gebäude in wirtschaftlicher und qualitativer Hinsicht.

Das Reinigungsmanagement betreut derzeit 248 städtische Objekte wie z.B. Kindertagesstätten, Schulen, Verwaltungsgebäude, Museen, Rettungswachen, Bürgerhäuser, Friedhofskapellen und Bauhöfe.

Beauftragt werden alle Formen der Reinigung, also Unterhaltsreinigung, Grundreinigung, Intensivreinigung, Glasreinigung und Sonderreinigungen.

Insgesamt sind für das Jahr 2010 ca. 5 Millionen Euro für die Fremdreinigung der städtischen Gebäude vorgesehen, während in 2002 die Ausgaben für die Fremdreinigung noch bei ca. 7,2 Millionen Euro lagen. Die jährlichen Ausgaben haben sich somit erheblich vermindert und zu einer deutlichen Haushaltsentlastung geführt.

Die Reinigung der Objekte erfolgt trotz Haushaltskonsolidierung auf einem vergleichbar hohen Standard. So werden bei der Schulreinigung in Aachen die Werte der einschlägigen DIN 77 400 (Reinigungsleistung – Schulgebäude) und auch die Reinigungshäufigkeiten vergleichbarer Städte übertroffen. Die Stadt Aachen reinigt zum Beispiel die Klassen nicht zweimal wöchentlich (DIN 77 400) sondern im Intervall – also jeden zweiten Tag, die Klassen in Förderschulen sogar täglich. Die Flure und Treppenhäuser werden in Aachen täglich, in anderen Großstädten je nach Jahreszeit ein- bis zweimal wöchentlich gereinigt. Im Kindertagesstättenbereich werden bis auf wenige Ausnahmen (Büro- und Putzmittelräume) alle Räume täglich gereinigt.

Der Hauptgrund für die realisierten Einsparungen liegt darin begründet, dass die Leistungen im Wettbewerb vergeben – also ausgeschrieben – werden. Allein in den vergangenen 4 Jahren wurden über 50 europaweite Ausschreibungen durchgeführt.

Es kam bislang zu keiner Beanstandung durch eine Vergabekammer, mehr noch, die Vergaben waren so klar und transparent, dass bislang kein Bieter ein Verfahren vor der Vergabekammer anstrebte. Die Gemeindeprüfungsanstalt hat die Vergabepaxis der Stadt Aachen gelobt und im Bereich Unterhaltsreinigung eine vergleichbar sehr hohe Wirtschaftlichkeit attestiert.

Bei den Ausschreibungen wird in Zusammenarbeit mit dem Rechnungsprüfungsamt und in Abstimmung mit den Ratsfraktionen darauf geachtet, dass nicht der billigste Bieter zwangsläufig den Zuschlag erhält. Vielmehr werden die Bieter vom Wettbewerb ausgeschlossen, die mit Dumpinglöhnen kalkulierte, unauskömmliche Billigangebote vorlegen.

Das Gebäudereinigerhandwerk unterliegt dem Arbeitnehmerentendegesetz, so dass im Reinigungsbereich ein Mindestlohn von derzeit 8,40 € pro Stunde gilt. Das Reinigungsmanagement lässt sich im

Rahmen der Vergaben von den Unternehmen die Kalkulation der Stundenverrechnungssätze vorlegen. Es wird geprüft, ob die Bieter die gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen beachten. Bieter, die zu unauskömmlichen Dumpingpreisen anbieten, werden ausgeschlossen.

Die Stadt Aachen hat in den vergangenen Jahren keinen Auftrag zu Niedrigstpreisen vergeben. Die für die Überwachung des Entsendegesetzes zuständige Finanzkontrolle Schwarzarbeit beim Zoll wird vor jeder Vergabe befragt, ob der potentielle Vertragspartner dort vorbelastet ist. Bislang teilte der Zoll stets mit, dass keine Bedenken gegen einen Vertragsabschluss bestehen.

Das Reinigungsmanagement der Stadt Aachen prüft somit im Rahmen der Möglichkeiten die Einhaltung der gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen bei der Entlohnung der Kräfte der Dienstleistungsunternehmen.

Zusätzlich wurden die Reinigungskräfte der Dienstleistungsunternehmen in einem gemeinsam mit der Gebäudereinigerinnung erarbeiteten Flyer auf deren Mindestarbeitsbedingungen, den Mindestlohn, Urlaubsbedingungen, Bestimmungen des Bundesurlaubsgesetzes und Mehrarbeitszuschläge hingewiesen. Der Flyer wurde in 5 Sprachen aufgelegt und in allen städtischen Objekten an die Reinigungskräfte der Fremdfirmen verteilt. So wurden die Kräfte der Fremdfirmen über ihre Rechte aufgeklärt, es wurde ihnen angeboten, sich mit dem Reinigungsmanagement in Verbindung zu setzen, falls Probleme auftreten, die sie nicht mit dem Arbeitgeber besprechen möchten. Es ist nicht bekannt, dass eine ähnliche Aktion in anderen Städten durchgeführt wurde.

Die Reinigungszeit wird gebäudebezogen berechnet. Hierbei werden die hiesigen Erfahrungswerte, die Werte der einschlägigen Fachorganisationen (REFA) und die Vergleichswerte anderer Kommunen ebenso berücksichtigt wie die Eigenheiten der Gebäude. So wird für die Reinigung alter Böden in Altobjekten mehr Zeit eingeplant als für die Reinigung frisch verlegter Kautschukböden. Dies soll eine qualitativ hochwertige Reinigung sicherstellen. Im Rahmen der Vergaben werden all die Bieter vom Wettbewerb ausgeschlossen, die zu schnell – also unauskömmlich – reinigen wollen.

Für alle zu reinigenden Objekte sind Dienstleistungsverträge geschlossen. Raumgrößen, Bodenbelagsarten, Nutzungsarten und Reinigungshäufigkeit sind ebenso beschrieben wie die Art der zu erbringenden Reinigungsleistung.

Trotz dieser Maßnahmen und vergleichbar hoher Standards war die Zufriedenheit der Nutzer in der Vergangenheit nicht immer gegeben.

Nachdem festzustellen war, dass das alte Kontrollsystem nicht mehr funktionierte und einige Fremdfirmen die vertraglich vereinbarten Reinigungsleistungen tatsächlich nicht erbrachten, verstärkte das Reinigungsmanagement ab Frühjahr 2008 die Kontrollen durch Einsatz von Reinigungskontrolleuren. Dies hatte zur Folge, dass schneller auf Schlechtleistung reagiert werden konnte und sich der Reinigungszustand insgesamt wesentlich verbesserte.

Die mit Unterstützung der Lehrerinnen und Lehrer der Grund- und Förderschulen durchgeführten Grund- und Intensivreinigungen führten ebenfalls zu besseren Reinigungsergebnissen.

Im November 2009 wurde eine Nutzerbefragung durchgeführt und alle Schul- und Kindertagesstättenleitungen gebeten, mitzuteilen, wie zufrieden sie mit der Reinigung und mit dem Reinigungsmanagement sind.

Weit über 60 % aller Befragten haben geantwortet. Insgesamt wurde die Gesamtsituation im Themenbereich Reinigung bezogen auf die Schule oder Kindertagesstätte von über 55 % der Antwortenden als zufrieden stellend oder sehr zufrieden stellend bewertet. Besonders positiv wurde die Zusammenarbeit mit dem städtischen Reinigungsmanagement bewertet (über 93 % zufrieden oder sehr zufrieden).

Als wiederkehrender Kritikpunkt wurde die zu gering bemessene Reinigungszeit genannt.

In der Sitzung am 27.04.2010 sollen die Ergebnisse der Befragung dem Ausschuss detaillierter präsentiert werden.

Sofern die Rahmenbedingungen innerhalb der Firmen stimmen, also die Reinigungskräfte optimal angelernt sind, mit Maschinen und Material versorgt sind, eine gute Objektleitung vor Ort ist und keine sachfremden Aufträge (wie Geschirrspülen, Fische füttern und Blumen gießen) erledigt werden müssen, sind die angesetzten Reinigungszeiten durchaus realistisch.

Die Reinigungsleistung wird trotz größter Bemühungen nicht immer gleich gut sein: nicht erfüllte Rahmenbedingungen innerhalb der Firmen, starker Schmutzeintrag im Winter, Grippewelle und Firmenwechsel nach Neuvergabe können dazu führen, dass die Leistungsqualität sich im Einzelfall verschlechtert.

Das Reinigungsmanagement wird auch weiterhin nichts unversucht lassen, um Leistungsabfälle in Anzahl und Umfang zu minimieren und alle Nutzer zufrieden zu stellen.

So wird - wie bereits in der Vergangenheit - der direkte Kontakt zu den Nutzern gesucht, um im Bedarfsfall objektbezogene Lösungen zu finden. Diese können durchaus kostenneutral sein (z. B. Verschiebung der Reinigungszeit in die Abendstunden, andere Reviererteilung etc.).

Das Reinigungsmanagement möchte auch in Zukunft vergleichbar hohe Standards sicherstellen, eine wirtschaftliche Reinigung gewährleisten und wird sich auch weiterhin im Rahmen der Möglichkeiten der sozialen Verantwortung gegenüber den Reinigungskräften der Fremdfirmen bewusst sein.

Die Vergaben werden weiter transparent und gesetzeskonform erfolgen, Verträge und Arbeitsabläufe professionell und nachvollziehbar.

Ziel bleibt es hierüber hinaus, eine noch größere Nutzerzufriedenheit zu erreichen.