

Schritt für Schritt zur Reinigungsvergabe

→ **Controlling in der Hauswirtschaft** Die Reinigung stellt einen großen Kostenfaktor dar – bei gleichzeitig hohen Erwartungen an die Sauberkeit. Eine Vergabe sollte sorgfältig geplant werden, um Kosten und Qualität in Einklang zu bringen. *Text: M. Christine Köber*

Die Faktoren Sauberkeit und Atmosphäre sind in einem Heim nur schwer wertmäßig zu erfassen. Die gewünschte Reinigungsqualität muss daher präzisiert und als nachprüfbar Standards ausformuliert werden, egal ob die Reinigungsleistungen in Eigenleistung oder durch einen Dienstleister erbracht werden. Im Folgenden sind die wichtigsten Schritte bei der Vergabe einer Reinigungsdienstleistung aufgeführt.

Qualitative und quantitative Ziele festlegen Wenn Reinigungsleistungen durch einen Dienstleister erbracht werden sollen, muss die Zielvorgabe klar formuliert und kommuniziert werden. Durch konsequente monatliche Rechenschaftsauswertungen können der Kostenaufwand und die Kostenverteilung auf die entsprechenden Kostenstellen jederzeit überprüft und gesteuert werden. Ziele der Vergabe der Reinigungsdienstleistungen sind:

- Hygienische Sicherheit
- Fachgerechte, materialerhaltende Reinigung
- Wirtschaftliche Reinigung

- Wahrung von Bewohnerwünschen und -interessen,
- Einhaltung rechtlicher Anforderungen
- Reinigungsdienstleistung stimmt mit Heimkonzeption überein.

Grundlage sind Aufmaß und Leistungsverzeichnis

Dem Leistungsverzeichnis liegen die erhobenen Flächen zu Grunde. In der Regel existieren in Pflegeeinrichtungen nur dann aktuelle Aufmäße, wenn bereits ein Gebäudereinigungsunternehmen ein solches erstellt hat. Steht kein aktuelles Aufmaß zur Verfügung, muss es in Eigenregie gemäß der DIN 18299 erstellt, oder durch die angeschriebenen Unternehmen erhoben werden. Die Erstellung eines Aufmaßes ist extrem zeit- und arbeitsintensiv.

- Ebenfalls notwendig für die Vergabe ist ein detailliertes Leistungsverzeichnis. Der Leistungsfestlegung liegen folgende Überlegungen zugrunde:
- Absicherung der Werterhaltung der Gebäude,
 - exakte Kostenzuordnung,
 - Kosten- und qualitätsorientierten Reinigungsumfang,
 - Planbarkeit von Sonderreinigung,
 - Ermöglichen von standardisierte Qualitätsmessungen sowie
 - Sicherung der Kundenzufriedenheit.

Klassische oder ergebnisorientierte Reinigung

Bei der klassischen Leistungsbeschreibung wird vorgegeben, in welcher Ausführung und in welchem Rhythmus die Reinigungsleistung zu erbringen ist. Es geht ausschließlich um die Häufigkeit der Arbeitsausführung. In den letzten Jahren haben sich Leistungsverzeichnisse in tabellarischer Form durchgesetzt, da sie der Reinigungskraft gleichzeitig als Arbeitsplan dienen. Einige Dienstleistungsunternehmen ersetzen in tabellarischen

EINFLUSSFAKTOREN AUF DIE KOSTENKALKULATION

Einrichtungsbezogene Rahmenbedingungen und Einflussfaktoren spielen bei der Kalkulation eine erhebliche Rolle:

- Objektart (Altenpflegeheim, Einrichtung der Tagespflege, etc.)
- Bauliche Gegebenheiten
- Nutzungsfrequenz der einzelnen Bereiche
- Reinigungsfrequenz und -methode
- Reinigungstechnik, -mittel
- Verschmutzungsgrad und -art
- Rüst- und Wegezeiten
- Mitarbeitereinsatz
- Qualität der Arbeitsausführung



Soll die Reinigung durch einen Dienstleister erbracht werden, sind zunächst die Zielvorgaben klar zu definieren: Die gewünschte Qualität sollte präzisiert und als nachprüfbarer Standard ausformuliert sein.

Foto: Jürgen

Leistungsverzeichnissen die Beschreibungen der Tätigkeiten durch Piktogramme, so dass sie international verständlich sind.

Bei ergebnisorientierten Leistungsverzeichnissen steht nicht die Art der Tätigkeit, sondern vielmehr der Reinigungszustand, das zu erreichende Arbeitsergebnis im Vordergrund. Das bedeutet eine grundsätzliche Orientierung an der Verschmutzungsart bzw. dem Verschmutzungsgrad. Ziel ist die völlige Kundenorientierung unter Einhaltung der Wirtschaftlichkeit. Aus dem Blickwinkel des Gebäudenutzers wird beurteilt, ob Verschmutzungen bei üblicher Körperposition gut sichtbar oder versteckt sind und erst in unüblicher Körperposition, wie z. B. kniend, oder nach dem Wegrücken von Möbeln sichtbar werden. Bei einem ergebnisorientierten Leistungsverzeichnis wird dem Auftragnehmer die Organisation der Reinigung überlassen. Entscheidet man sich für ein ergebnisorientiertes Leistungsverzeichnis, ist es einfacher, mögliche Einsparpotenziale zu entdecken.

Für beide Varianten werden zunächst die verschiedenen Raumkategorien wie Verwaltungsräume, Flure und Treppen, Bewohneraufenthaltsbereiche, etc. erfasst. Hierzu bietet ein aktuelles Raumgruppenverzeichnis oder die Grundrisse und Bauzeichnungen eine wesentliche Grundlage. Im nächsten Schritt werden die Ausstattungsmerkmale, die Benutzungsfrequenz und die jeweiligen Qualitätsmerkmale definiert.

Beim klassischen Leistungsverzeichnis werden die Reinigungsurnen hinterlegt. Im ergebnisorientierten Leistungsverzeichnis wird das Reinigungsergebnis festgelegt. Wenn im Leistungsverzeichnis das jeweilige Reinigungsverfahren vorgeschrieben werden soll, ist es ratsam, sich an die Begriffsübersetzungen des Gebäudereinigerhandwerks zu halten. Nachzulesen sind diese Definitionen beispielsweise in den „Richtlinien für Vergabe und

Abrechnung im Gebäudereinigerhandwerk“. So werden zum Beispiel dem Begriff „Gebäude-Innenreinigung“ die Reinigung und Pflege der Bodenbeläge, Decken und Wände, der Heizkörper, der sanitären Anlagen sowie der Gegenstände der Ausstattung in bestimmten Zeitabständen zugeordnet. Die Mühe der Genauigkeit lohnt, denn

» Für das Vergabeverfahren sollte genügend Zeit – in der Regel etwa ein halbes Jahr – eingeplant werden.

Leistungsverzeichnisse sind Vertragsbestandteil bei Dienstleistern.

Nur durch eine klare und transparente, und später vergleichbare Angebotsaufforderung kann man unseriöse Dumpingangebote erkennen.

Stundensatz und Richtzeiten prüfen Die Leistungskennzahlen werden durch den Anbieter festgesetzt. Die wichtigste Schlüsselkennzahl ist der effektive Stundensatz. Die in Angeboten vorgeschlagenen Richtzeiten (m²/h) ungeprüft zu übernehmen, ist und bleibt ein gefährliches Unterfangen.

Bedingungen genau definieren Die Angebotsaufforderung an potenzielle Anbieter erfordert klare und nachvollziehbare Definition der Reinigungsleistungen. Um die Angebote miteinander vergleichbar zu machen, sollte im Vorfeld genau kommuniziert werden, auf welche Fragen die Anbieter eine konkrete Antwort liefern müssen. Nur so kann der Fehler vermieden werden, das günstigste Angebot auch als das Beste zu betrachten. Es gilt, das dem Zweck und der Zielerreichung dienlichste Angebot auszuwählen.



Auch alle Bedingungen, die später im Vertrag mit dem Dienstleister fixiert werden sollen, müssen in der Angebotsaufforderung abgefragt werden. Dies kann die Frage nach Mitarbeitenden, die die deutsche Sprache verstehen und sprechen, bis hin zur Festlegung von bestimmten Reinigungsmethoden sein. Da alle gewerblich Beschäftigten in der Gebäudereinigung einen verbindlichen Tariflohn erhalten, erübrigt sich diese Frage. Ein weiteres Auswahlkriterium für mögliche Auftragnehmer kann die Mitgliedschaft bei der RAL-Gütegemeinschaft Gebäudereinigung oder die Mitgliedschaft im Innungsverband des Gebäudereinigerhandwerkes sein.

» Ergebnisorientierte Leistungsverzeichnisse eröffnen eher Einsparpotenziale als klassische.

Ein am Auftrag interessierter Dienstleister wird vor Angebotsabgabe die örtlichen Verhältnisse prüfen. Unklarheiten, die sich zwischen der schriftlichen Angebotsaufforderung, dem zur Verfügung gestellten Leistungsverzeichnis und der in Augenscheinnahmen vor Ort ergeben, sollten unmittelbar zwischen Auftraggeber und potenziellen Auftragnehmer geklärt werden. Für diesen Teil der Vergabevorbereitung muss mindestens ein zeitlicher Rahmen von sechs bis acht Wochen geplant werden.

Angebotsmatrix hilft beim Vergleich Die Angebotsprüfungen sollten nach einem fixen Verfahren für alle eingegangenen Angebote durchgeführt werden, um ein für jedermann transparentes Auswahlverfahren sicherzustellen. Eine ausgearbeitete Angebotsmatrix in die alle relevanten Daten eingetragen werden, leistet hier gute Dienste. Um im Zeitrahmen zu bleiben, sind in der Angebotsaufforderung fixe Abgabetermine zu benennen.

Auf Grundlage des Angebotes kann die Vertragsverhandlung geplant und durchgeführt werden. Es ist eine irriige Annahme, dass allein die Standardverträge der Auftragnehmer Verhandlungsgrundlage sind. Was in den gemeinsamen Vertrag aufgenommen werden soll, ist eine Absprache zwischen beiden Verhandlungspartnern.

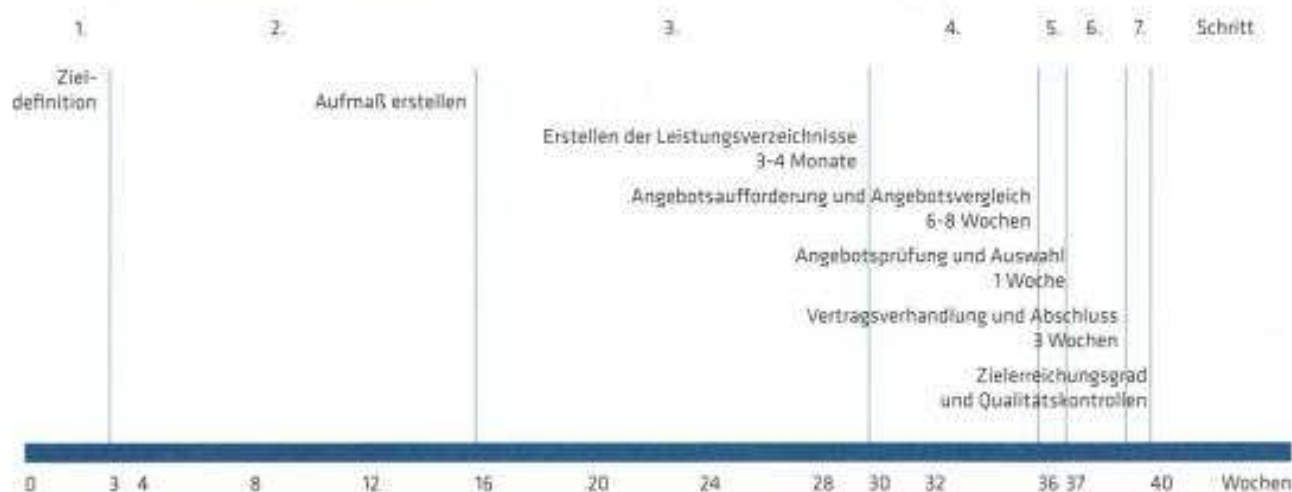
Im Vorfeld des Verhandlungstermins sollte eine Liste der wichtigsten zu klärenden Punkte und Fragen als Gesprächsgrundlage erstellt werden. Das Verhandlungsgespräch wird protokolliert. Für diese Phase ist mit drei Wochen von der Terminfindung, Einladung und Verhandlung bis zum Abschluss zu rechnen. Nach der Handelseinigkeit und der Vertragsprüfung und Unterzeichnung folgt die Planung der Übergabe. Die Objektübergabe wird heute meist mittels Fotoprotokoll dokumentiert und datiert.

Die Phase der Übernahme des Objektes durch den Auftragnehmer muss zwischen den Partnern projiziert werden. Hierfür ist ein entsprechendes Zeitfenster zu planen.

NOTWENDIGE ANGABEN IN DER OBJEKT-UND LEISTUNGSBESCHREIBUNG

- Art des Betriebes (Altenhilfeeinrichtung, Betreutes Wohnen)
 - Gegenstände der Ausstattung,
 - Art der Reinigungs- und Pflegearbeiten,
 - besondere Hygieneanforderungen an die Reinigungs- und Desinfektionsausführung,
 - Beschreibung der Umgebungsbedingungen wie Zufahrtmöglichkeiten, Stellplätze für Waschmaschine und Trockener, nutzbare Fahrstühle, etc.,
 - Beschreibung der zu behandelnden Flächen und Gegenstände,
 - Art der zu erwartenden Verschmutzungen,
 - den Reinigungsablauf erschwerende Umstände, wie besondere Hygieneschutzmaßnahmen oder laufende Renovierungsarbeiten,
 - gewünschte Arbeitsausführungszeiten und notwendige Arbeitszeitbeschränkungen oder Unterbrechungen,
 - vom Auftragnehmer vorzuhaltende technische Einrichtungen wie Hebebühnen,
 - kostenfreie/nicht kostenfreie Wasser- und Energienutzung,
 - Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel, Geräte und Maschinen die kostenfrei genutzt werden können,
 - bestimmte Arbeitsverfahren, die eingesetzt/ nicht eingesetzt werden sollen,
 - besondere Maßnahmen zum Schutz von Personen, Ausstattungs- oder Einrichtungsgegenständen,
 - Raum- und Flächenaufteilung und deren Verwendungszweck,
 - besonderen Anforderungen an die eingesetzten Kräfte wie Schweißpflicht, polizeiliches Führungszeugnis, erhaltene Infektionsschutzgesetz Befehlung,
 - zusätzliche Dienstleistungen, zum Beispiel der Wäschehol- und Bringediens, Abfallentsorgung, etc.
- Angaben zu möglichen Nebenleistungen:**
- Das Herstellen einer Probefläche vor Vertragsabschluss,
 - das Reinigen der zur Verfügung gestellten Abstellräume und -schränke für die Reinigungsmittel und Gerätschaften,
 - das Umstellen von Einrichtungsgegenständen wie zum Beispiel kleine Tische oder Stühle bei der Unterhaltsreinigung,

DER PROJEKTZEITSTRAHL VERDEUTLICHT DIE EINZELNEN ARBEITSSCHRITTE



Laufende Kontrolle ist notwendig Das gelieferte Reinigungsergebnis sollte seitens des Auftraggebers durch geeignete Bewertungsinstrumente wie Reinigungskontrollen mittels standardisierter Checklisten überprüft werden. So sind hauswirtschaftliche Reinigungsvisiten auch gegenüber dem MDK nachweislich. Bei der Entwicklung des Check-Instrumentes sollte die Auswertungsmethode festgelegt und die Fehlertoleranzgrenze definiert werden. Eine Anzahl von Reinigungschecks ist für das Jahr festzulegen, durchzuführen und auszuwerten. Dies soll helfen, Reinigungsreklamationen neutral darzustellen und Fehlerquellen zur Bearbeitung aufzuspüren.

Ein Mangel an festgestellter Ergebnisqualität bietet dem Auftragnehmer werkvertraglich die Möglichkeit der Nachbesserung. Bei Anwendung eines klassischen Leistungsverzeichnisses liegt die Detailvorbereitung in deutlich höherem Maße beim Auftraggeber. Die Reinigungsüberprüfungen können nur abbilden, ob der vereinbarte Gegenstand gereinigt wurde. Für beide Varianten bietet sich der Einsatz von EDV-gestützten Checklisten zur späteren Qualitätsauswertung an. Dieser Schritt wird direkt nach Übergabe des Projektes eingeführt. Die Intervalle werden mit den zuständigen Objektverantwortlichen festgelegt, da besonders in der Startphase ein sehr enger Kontakt und Austausch zwischen beiden Seiten bestehen muss, soll das Vergabeprojekt von Anfang an erfolgreich für beide Seiten sein.

Projektgruppe ernennen Wenn die Vergabe von Reinigungsleistungen für alle Beteiligten gelingen soll, ist es ratsam, dass eine Projektgruppe von

» Von Beginn an sollte eine EDV-gestützte Ergebniskontrolle eingeführt werden.

Anfang an die Aufgabenstellung erarbeitet. Hierzu sind die Rahmenbedingungen durch die Einrichtungsleistung zu schaffen: Dazu zählen Zeithorizont, Zeitplan und Zieltermin; Teilnehmende – projektverantwortlich kann die Hauswirtschafts- oder Einrichtungsleitung sein, zeitweise oder themenbezogene Mitglieder sind Qualitäts- und Hygienebeauftragte, Haustechniker; Definition der Projektziele und der Arbeitsweise sowie Festlegung von Meilensteinen.

Wenn diese Voraussetzungen gegeben sind, steht einer erfolgreichen Vergabe nichts mehr im Weg. ➔

MEHR ZUM THEMA

Buch: M. Christine Klöber/Ralf Klöber: Hygienemanagement in der Hauswirtschaft, Band 1, incl. CD mit Rechtsquellen und Musterbeispielen, Kassel 2011.

Frage: www.kloeber-kassel.de

Infos: Die Richtlinien für Vergabe und Abrechnung im Gebäudereinigerhandwerk finden Sie unter www.gebaeudereiniger.de.



Marie Christine Klöber ist hauswirtschaftliche Betriebsleiterin, QM-Auditorin, Fachwirtin für Reinigungs- und Hygienemanagement und Inhaberin von KlöberKASSEL Qualitätsmanagement, Beratung & Schulung in Kassel.