

Fremdvergabe – die Kommunikation macht's!

Bei einer Fremdvergabe von Reinigungsleistungen ist mit der Beauftragung noch lange nicht Schluss. Jetzt beginnt die Arbeit erst richtig, auch für den Auftraggeber. Theoretisch ist es so einfach: Man schreibt alles, was gemacht werden soll, ganz genau auf, auch wenn die Leistungsbeschreibung so dick wie ein Buch wird, und dann wird es genauso erledigt. Danach regelmäßig Rechnungen bezahlen und fertig. Weit gefehlt!

Mit Reinigungsleistungen ist es wie mit Warenlieferungen. Diese müssen geprüft und abgenommen werden. Nur, dass es bei der Reinigung wesentlich schwerer ist, die Einhaltung der Vereinbarungen zu prüfen, denn die Unterhaltsreinigung erfolgt ja täglich und im gesamten Haus. Wenn die Leistung nach jeder Reinigung kontrolliert und abgenommen werden müsste, dann könnte man es auch gleich selber machen. Also braucht es Vertrauen. Das Vertrauen lässt sich nur aufbauen, wenn beide Seiten genau wissen, was sie von der jeweils anderen erwarten. Eine sehr ausführliches Leistungsverzeichnis hilft da nicht wirklich weiter.

Einige Negativ-Beispiele zu Beginn

Zunächst ein paar negative Beispiele, um zu zeigen, was alles falsch laufen kann. Kürzlich habe ich in einer Rehaklinik eine Ausschreibung durchgeführt. In diesem Fall haben wir den Leistungsumfang zum vorhergehenden Vertrag komplett geändert, was einem Neubau und einem höheren Leistungsanspruch geschuldet war.

Unter anderem wurde der Reinigungsturnus von fünf- auf sechsmal wöchentlich erhöht. Zusätzlich wurden auch die Rahmenbedingungen wie Schulungen, Chemiefreigabe und so weiter angepasst. Der Auftragszuschlag ging an den bereits tätigen Gebäudereiniger. Zufällig gab es zu diesem Zeitpunkt in der Klinik einen Personalwechsel. Durch die Beauftragung eines externen Qualitätscheck musste sechs Monate später festgestellt werden, dass die Reinigungsfirma einfach weiter fünfmal wöchentlich gereinigt hat. Bei der Rechnungsstellung wurde die Umstellung selbstverständlich berücksichtigt. Von den neuen Rahmenbedingungen wurde absolut nichts umgesetzt.

Das ist zwar ein Extrembeispiel, doch in abgeschwächter Form begegnet uns das täglich. Ein anderes Beispiel beschreibt das Gegenteil. Durch eine Insolvenz wurde eine Firma vom Insolvenzverwalter gezwungen, die Hausreinigung fremd zu vergeben. Nach einem erfolgreichen Vergabeverfahren rief mich die Chefin dieser Firma aufgeregt an, dass seit der Vergabe der Reinigung an einen Dienstleister die Gebäude verdrecken. Hier war die Ursache des Problems, dass der Auftrag noch gar nicht begonnen hatte. Er sollte erst 14 Tage später beginnen.



Auch hier wäre eine bessere Kommunikation sinnvoll: ein nicht frei geräumter Schreibtisch kann nur schlecht gereinigt werden

Zwei Monate später kam wieder ein Anruf, wieder mit der Nachricht, dass das Haus verdreckt sei und ich unbedingt kommen sollte.

Also habe ich mit der Chefin einen Termin für den frühen Nachmittag vereinbart, um am Vormittag die tatsächliche Situation zu besichtigen. Nach dem Rundgang war ich ziemlich verwundert, denn die Reinigungsqualität hatte sich erheblich verbessert! Im gemeinsamen Gespräch mit dem Gebäudereiniger wurde dann festgestellt, dass nur der Außenbriefkasten an der Eingangstür tatsächlich nicht mehr gereinigt wurde. Dieses Detail war nicht in dem umfangreichen Leistungsverzeichnis aufgeschrieben. Selbstverständlich wurde der Briefkasten ab sofort täglich mit gereinigt und die Chefin war zufrieden.

Gibt es das perfekte Leistungsverzeichnis?

Mit weiteren Beispielen könnte man das gesamte Heft füllen, doch es geht ja um Lösungen. Zunächst ist es wichtig, eine gute Basis zu schaffen. Ein perfektes Leistungsverzeichnis gibt es nicht. Und wenn es das gäbe, dann müsste es noch verständlich und lesbar sein. Zusätzlich müssten dann alle Eventualitäten aufgeführt werden.

Das größte Problem ist, dass sich Auftraggeber und Auftragnehmer gegenüberstehen, das Leistungsverzeichnis in der Hand, und feststellen, was alles NICHT zu reinigen ist. Das steht nicht drin.... Über das, was drinsteht und nicht gemacht wird, wird in solchen Situationen selten verhandelt.

Vor dem Auftragsbeginn ist daher einiges zu klären:

- Liegt der Operative des Gebäudereinigers auch das vollständige Leistungsverzeichnis vor?
- Kennt die Operative alle Rahmenbedingungen des Auftrags?
- Kennt die Operative die besonderen Anforderungen des Gebäudes?
- Liegt ein aussagefähiger Arbeitsplan für die Unterhaltsreinigung vor (an welchem Tag wird was gemacht)?
- Liegt ein auf den jeweiligen Arbeitsplatz heruntergebrochenes Leistungsverzeichnis vor?
- Liegt ein Arbeitsplan für die Turnusleistungen vor (monatliche, vierteljährliche, jährliche Leistungen usw.)?
- Sind Unterlagen in ausreichender Qualität für die Eigenkontrollen vorhanden?
- Gibt es eine Dokumentation zur ausreichenden Schulung der Mitarbeiter?

Diese Punkte sollten unbedingt vor Auftragsbeginn abgefragt und angefordert werden. Damit beginnt schon die Kommunikation, denn sie verdeutlicht auf freundliche und versierte Weise, dass Sie eine gute Leistungserbringung erwarten und die Erbringung der Leistung auch prüfen werden. Dass in den ersten Wochen nicht gleich alles perfekt sein wird, lässt diese Forderung ja immer noch offen.

Der Ton macht die Musik

Wer glaubt, die meisten dieser geforderten Dinge sind selbstverständlich, liegt leider falsch. Bei Unternehmen mit Zertifizierungen sollte man davon ausgehen können, dass zur Abwicklung des Auftrages und zur Qualitätssicherung die notwendigen Dokumente an die Operative weitergegeben werden. In der Praxis wird man nicht selten enttäuscht.

Jeder Mensch hat bei der Beurteilung von Reinigungsleistungen einen anderen Sichtschwerpunkt. Dem Einen fallen nur die Spinnweben an der Decke auf und er merkt nicht, wenn der Stuhl verstaubt ist. Oder das Haus ist angeblich verdreht, wenn

der Außenbriefkasten nicht gereinigt wird. Eine Reinigungskraft kann verzweifeln, wenn sie sich täglich die größte Mühe gibt, und es doch nicht recht ist, nur, weil ihr die Büroklammer hinter der Tür nicht aufgefallen ist.

Sie müssen also kontrollieren, aber das Ergebnis der Kontrolle auch „passend“ weitergeben. Klar ist: Sie haben einen Anspruch auf Leistung und Qualität und können das auch einfordern. Doch der Ton macht die Musik. Eigentlich bräuchte man sich da gar keine Mühe geben, denn es gibt schriftliche Vereinbarungen und die Leistungen werden entsprechend bezahlt, also auch so eingefordert.

Das ist korrekt. Doch Kommunikation bedeutet ja nicht nur reden, sondern auch zuhören. Wer nur kritisiert, ohne nach den Problemen zu fragen, der wird selten ans Ziel kommen.

Problem: die überstellte Fläche

Manchmal gibt es Dinge, welche an der Leistungserbringung hindern. Ein Problem ist hier immer die „überstellte Fläche“. Diese Flächen sind im Leistungsverzeichnis meist von der Reinigung ausgeschlossen. Was in vielen Fällen auch sinnvoll ist. Doch ist die Fläche bereits überstellt, wenn ein Locher auf dem Schreibtisch steht oder erst bei mehreren Papierstapeln?

Hier sollten Sie sich verständigen, wie mit solchen Flächen umzugehen ist. Ideal ist, wenn auch der Nutzer dieses Schreibtisches weiß, an welchen Tagen sein Schreibtisch gereinigt wird. Dann braucht er nur vorher frei zu räumen und die Fläche wird auch gereinigt. Wird der Schreibtisch nie frei geräumt oder gibt es ein unterschiedliches Verständnis von frei räumen, kommt es zur ständigen Reklamation und Verärgerung.

Reklamieren ja, doch lieber die Reklamation sachlich an den Vorarbeiter richten und Einigung über eine Lösungsmöglichkeit finden. Müssen Sie täglich reklamieren, wird schnell der Ton rauer. Das ist verständlich, hilft jedoch nicht weiter. Die meisten kennen das Gefühl, nichts richtig machen zu können. Wenn der Reklamationskreislauf erst in diese Schleife kommt, dann geht meist nichts mehr. Denn wer ständig Angst hat, etwas falsch zu machen, dem werden die einfachsten Arbeiten auch noch schief gehen.

□ Andreas Carl

EINIGE TIPPS AUS DER PRAXIS

- Beginnen Sie einen Qualitätsscheck immer in der Putzkammer. Was Sie da sehen/riechen, überträgt sich in das gesamte Haus. Putzkammern müssen nicht stinken. Nasse und schmutzige Mopp werden idealerweise vor Ort gewaschen oder in Behältern mit Deckel gelagert. Schauen Sie sich auch die Tücher an, mit denen ihr Schreibtisch gereinigt wird.
- Seit Ewigkeiten hält sich hartnäckig das Gerücht, dass Reinigungskräfte nicht über 1,80 (1,70; 1,60; 1,50) arbeiten dürfen und daher auf Schränken etc. der Staub nicht entfernt werden kann. Das ist nicht richtig. Es gibt

weder ein Gesetz noch eine Richtlinie oder Empfehlung dazu. Es gibt nur eine klare Regelung, wie Leitern und Tritte zu verwenden sind. Außerdem gibt es Teleskopstiel und Staubmopp, so dass die Höhe eines zu reinigenden Objektes kein Thema mehr sein dürfte.

- Kalk-, Seifen- und Urinflecken in den WC-Anlagen können nicht nur mit einer zusätzlichen Grundreinigung entfernt werden. Mit der richtigen Kombination aus Mopp, Reinigungsschemie und Reinigungstechnik lassen sich auch diese Flecken in der Regel innerhalb der Unterhaltsreinigung beseitigen. Tiefstehende Fliesenfugen sind die Ausnahme dieser Regel.