

Selbst ist das Heim

Soll die Gebäudereinigung out- oder ingesourct werden? Um diese Frage zu entscheiden, sollte klug kalkuliert und die technische Organisation genau durchleuchtet werden. Das Evangelische Diakoniewerk Zoar in Rheinland-Pfalz hat dies getan und von der Fremd- auf die Eigenreinigung umgestellt. Ergebnis: Kosten gespart – Qualität verbessert.

Text: Andreas Carl

Die Frage, ob die Eigen- oder Fremdreinigung besser ist, lässt sich grundsätzlich nicht pauschal beantworten und ist isoliert betrachtet nicht unbedingt richtig beantwortet.

Um diese Frage letztendlich für die jeweilige Einrichtung zu beantworten, benötigt es eine seriöse und vergleichbare Kalkulation sowie eine technisch-organisatorische Betrachtung. Für die kalkulatorische Vergleichbarkeit empfiehlt es

gleich ist, dann entscheiden nur noch die Vollkosten pro produktive Stunde über die Wirtschaftlichkeit. In der Gebäudereinigung wird vom Stundenverrechnungssatz gesprochen.

Es sind also zwei Faktoren für die Wirtschaftlichkeit verantwortlich: Die Produktivität und die Kosten pro Stunde. Beides muss separat und der Reihe nach ermittelt werden. Zunächst besteht die Aufgabe, die Produktivität eines guten Dienstleisters zu erreichen.

sein, dass die Reinigungskräfte reinigen und nur für diese Tätigkeit da sind.

Wie oft tatsächlich gereinigt werden muss, das hängt von den Bedingungen vor Ort ab. Neben dem optischen Reinigungserfolg sind die Hygiene und der Schutz der Bewohner in den Vordergrund zu stellen.

Praxisbeispiel Zoar: In den Seniorenheimen des Diakoniewerks Zoar wurde der Leistungsumfang komplett neu definiert. Das Ziel war es, die Hygiene und den Wohlfühlanspruch gleichermaßen zu berücksichtigen. Das alles sollte nicht mehr als die damalige Fremdreinigung kosten. Mittlerweile werden heute einige Tätigkeiten und Turnusse weniger und andere, wie z. B. Kontaktflächen, wesentlich häufiger als vorher geputzt.

Für die Wirtschaftlichkeit sind zwei Faktoren verantwortlich: Die Produktivität und die Kosten pro Stunde

sich, mit produktiven Stunden und Stundenverrechnungssatz zu kalkulieren – so wie auch der Dienstleister rechnet. Das macht die Basis und den späteren Erfolgsschlüssel für die Organisation und das Ergebnis der Eigenreinigung aus.

Bei genauer Betrachtungsweise und einigen „Wenns und Abers“ ist in der Regel die Eigenreinigung im Heim zu favorisieren und führt zu erfolgreichen Ergebnissen, so wie im Diakoniewerk Zoar. Um das „Wenn und Aber“ soll es hier gehen und um die Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um die Eigenreinigung wirtschaftlicher und besser zu nutzen. Es gibt auch Stolperfallen, welche eine erfolgreiche Eigenreinigung erschweren bis verhindern.

Zunächst eine einfache Hypothese: Geht man davon aus, dass die Produktivität der Eigen- und Fremdreinigung

Produktivität

Die Produktivität muss also gleich bzw. vergleichbar sein! Bei einer Umstellung von Fremd- auf Eigenreinigung ist das etwas leichter als bei der Reorganisation einer bestehenden Eigenreinigung. Bei der Umstellung von Fremd- auf Eigenreinigung sollten zunächst zwei Grundvoraussetzungen geklärt werden: Der Leistungsumfang und die Reinigungsmethode.

Leistungsumfang

Beim Leistungsumfang sollte wie bei einer Fremdausschreibung verfahren werden. Auf diese Weise erhält man dann auch einen direkten Vergleich der Kosten. Beim Leistungsumfang liegt die erste Stolperfalle für die Praxis. Es muss allen Beteiligten, auch den Nutzern wie Schwestern, Pflegern und so weiter klar

Reinigungstechnik und Reinigungsmethode

In dem Bereich Reinigungstechnik und Reinigungsmethode liegt mehr Wirtschaftlichkeit als im Allgemeinen angenommen wird. Wirtschaftlichkeit wird hier verstanden im Sinne von Hygiene, Qualität, körperliche Belastung und Arbeitszeit. Dabei geht es nicht nur um gute und sinnvolle Produkte, sondern auch um die Methode der Reinigung.

Praxisbeispiel Zoar: In Zoar wird jetzt mit vorgefertigten Tüchern und Mopp gearbeitet. Dadurch wird die Qualität gleichmäßiger, da weniger Dosierfehler durch einzelne Reinigungskräfte verursacht werden können. Die Rüstzeiten pro Raum, der Umgang mit Chemikalien und der Schulungsbedarf zur Dosie-



In den Seniorenheimen des Diakoniewerks Zoar wurde der Leistungsumfang komplett neu definiert – mit dem Ziel, die Hygiene und den Wohlfühlanspruch der Bewohner gleichermaßen zu berücksichtigen. (Symbolfoto)

Foto: Andreas Carl

...ung werden reduziert. So bleiben mehr Zeit zum Reinigen und eine höhere Schulungskapazität für die Reinigungsmethode und den Leistungsumfang.

Berechnung der Produktivität bzw. produktiven Arbeitszeit

In der Gebäudereinigung wird die Produktivität in Quadratmeterleistung pro Stunde berechnet (m²/h). In der Umgangssprache wird dabei von „Leistungszahlen“ gesprochen.

Die wichtigsten Bedingungen zur Ermittlung von Leistungszahlen sind: Nutzungsart des Raumes, Reinigungstechnik und -methode, Größe des Raumes, Überstellung, Einrichtung, Frequentierung, Reinigungsturnus, und die Art der Oberflächen. Werden die Leistungszahlen zu niedrig oder zu hoch angesetzt, dann wird das Ergebnis entweder unwirtschaftlich oder die Reinigung ist in der vorgegeben Zeit nicht machbar. Das ist eine Stolperfal-

le. Im Netz findet sich vieles über Leistungszahlen und einige geben sogar Richtwerte an. Diese Richtwerte sind nur dann wertvoll, wenn die Bedingungen dazu bekannt sind. Die Leistungszahlen sollten pro Raumgruppe ermittelt und später weiter berechnet werden.

Die eigentliche Berechnung hat eine einfache und simple Formel:

$$\text{Fläche(m}^2\text{)} \times \text{Jahresturnus} : \text{Leistungszahl} = \text{Arbeitszeit/Jahr}$$



Jetzt unverbindlich testen:
Tel. 033394 - 51182

Kolibri comslip Windelslips

Jetzt mit den neuen, **dehnbaren Seitenteilen**, die sich jeder Bewegung anpassen!



PREMIUM

ARBEITSPLATZEINTEILUNG													
AB-Nr.	Arbeitsbereich	Vorgabe (Vollr.)	Vorgabe (Jourdiens)	Vorgabe (Sonderl.)	Dienstbeginn	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Code Lohn-art
Arbeitsplatz 6													
101	Musterstraße/EG 1 x wö und/oder Sicht	2,00	1,25			j: 1,25	v: 2,00	j: 1,25	j: 1,25	j: 1,25			1
104	Musterstraße/EG 4 x wö und/oder Sicht	2,00	1,25			v: 2,00	j: 1,25	v: 2,00	j: 1,25	v: 2,00	v: 2,00	j: 1,25	1
107	Musterstraße/EG 7 x wö	1,00				v: 1,00	v: 1,00	v: 1,00	v: 1,00	v: 1,00	v: 1,00	v: 1,00	1
111	Musterstraße/EG/Teil 2 1 x wö	0,50							v: 0,50				1
3010	Moppwäsche/Vorarbeiter			0,75		s: 0,75	s: 0,75	s: 0,75	s: 0,75	s: 0,75			1
a6	Summen Arbeitsplatz 6					5,00	5,00	5,00	4,75	5,00	3,00	2,25	5
Arbeitsplatz 7													
121	Wiesenstraße / 1. OG 1 x wö und/oder Sicht	2,25	1,25			j: 1,25	v: 2,25	j: 1,25	j: 1,25	j: 1,25			1
124	Wiesenstraße / 1. OG 4 x wö und/oder Sicht	2,25	1,25			v: 2,25	j: 1,25	v: 2,25	j: 1,25	v: 2,25	v: 2,25	j: 1,25	1
127	Wiesenstraße / 1. OG 7 x wö	0,75				v: 0,75	v: 0,75	v: 0,75	v: 0,75	v: 0,75	v: 0,75	v: 0,75	1
131	Wiesenstraße / 1. OG Teil 2 1 x wö	0,50							v: 0,50				1
						j Jourdienst (Sichtreinigung mit allen Kontaktflächen)		v Vollreinigung		s Stundenleistungen			
a7	Summen Arbeitsplatz 7												5

Will man die Arbeitsbelastung so gleichmäßig wie möglich halten und gleichzeitig flexibel sein, so ist die Vorgabe in produktiven Stunden anzusiedeln. Als Ergebnis steht fest, wieviel Arbeitszeit pro Wochentag tatsächlich für einen Arbeitsplatz benötigt wird. Quelle: Andreas Carl

So kommt man auf die notwendige Arbeitszeit pro Jahr. Nun bräuchte man nur noch eine Ausfallquote und den Divisor für eine VK und hätte die Anzahl der notwendigen VK.

In dieser Einfachheit liegen gleich mehrere Stolpersteine: Ein Problem aus der vereinfachten und pauschalen Kalkulation liegt in der Nachvollziehbarkeit, Organisation und dem späteren Controlling. Eine nachvollziehbare Kalkulation ermittelt nicht nur pauschal einen Personalbedarf, sondern ganz konkrete Arbeitsplätze.

Praxisbeispiel Zoar: Die Flächen wurden in Reinigungsbereiche mit einer Nummer aufgeteilt (Beispiel: Bereich

10). Diese stellen nicht das gesamte Revier dar. Innerhalb dieses Reinigungs-bereichs wird nach Reinigungsturnus aufgeteilt und mit der Bereichsnummer verknüpft. So wurden aus Flächen mit einem einmal wöchentlichen Turnus die 11 und aus Flächen mit einem fünfmal wöchentlichen Turnus die 15. Die hintere Zahl steht also immer für den Turnus. Nun könnten die Flächen mittels Excel und einem speziell entwickelten

Programm einzeln nach Turnus kalkuliert werden.

Es lässt sich auch eine gesamte Wochenarbeitszeit ermitteln und der Durchschnitt pro Tag berechnen, doch auch das führt zu einer Stolperfalle. Denn in der Regel gibt es in jedem Revier verschiedene Turnusse, Treppen, Nebenräume, Voll- und Sichtreinigungen. Nimmt man nun das Mittel der benötigten Arbeitszeit, dann ist die Reini-

Werden Leistungszahlen nicht exakt berechnet, ist das Ergebnis unwirtschaftlich oder die Reinigung in der vorgegeben Zeit nicht machbar

gungskraft an Tagen mit vielen Leistungen (Tag mit Treppe) bei einer richtigen Kalkulation dennoch überlastet und an Tagen mit weniger Leistungen unterlastet. Von der Reinigungskraft wird jedoch nicht die Differenz von optimal zur Überlastung gefühlt, sondern die Differenz von der Unterlastung zur Überlastung, und diese Situation kann ganz schnell zu einem Gefühl von Überforderung und zu schlechter Qualität oder einer Nachkalkulation führen. Mit dem erstellten Kalkulationsprogramm war es nicht weiter schwierig, die einzelnen Bereiche zu kalkulieren und zu einzelnen Arbeitsplätzen zusammen zu stellen. Als Ergebnis stand fest, wieviel Arbeitszeit pro Wochentag tatsächlich für einen Arbeitsplatz benötigt wird (siehe Tabelle). Zugleich konnten die Flächen pro Arbeitsplatz ausgedruckt werden.

In der Summe aller Arbeitsplätze erhält man die Wochenarbeitszeit. Für den Jahresturnus wurde der marktübliche Weg gewählt und die Turnusse aus Ausschreibungen verwendet. Zusätzlich sollte so der Sonntagszuschlag genau kalkuliert und zugeordnet werden.

Nach den produktiven Stunden im Jahr werden nun noch die Kosten pro produktiver Stunde ermittelt. Das wird mit einer Stundensatzkalkulation berechnet.

Berechnung der Kosten pro Stunde

Wichtig ist der Ansatz der produktiven Stunde, denn die Ausfallzeiten werden im Stundenverrechnungssatz ermittelt. So bleibt die Einrichtung in der Vergleichbarkeit zum Fremddienstleister und bei der kalkulierten Arbeitszeitvorgabe. Die Kalkulation erfolgt in der klassischen Zuschlagskalkulation.

Praxisbeispiel Zoar: Bei den Materialkosten wurde eindeutig zwischen der Erstbeschaffung mit Wiederbeschaffung und den laufenden Materialkosten unterschieden. Bei den laufenden Materialkosten wurde einfach ein Wert von drei Prozent auf die Stundenlohnkosten angesetzt. Bei vorgetränkten Mopp und Tüchern sicher ausreichend, da die Mopp und Tücher selber bei den Beschaffungskosten mit integriert sind.

Mit verschiedenen Excel Funktionen konnte der Bedarf an Mopp und Tüchern genau berechnet werden (siehe Tabelle 2). Die Summe aller Mopp und Tücher je Arbeitsplatz musste nun nur noch mit einem Beschaffungsfaktor versehen werden. Der Beschaffungsfaktor ist notwendig, wenn nicht alle Mopp und Tücher erst nach Feierabend gewaschen werden, so dass alle am Folgetag zur Verfügung stehen. In Zoar werden auch am Morgen noch Mopp und Tücher vom Vortag gewaschen, so dass ein Beschaf-

Jahre summiert und durch zehn geteilt. So erhält man die durchschnittlichen Jahreskosten. Um nun für den Stundenverrechnungssatz die anteiligen Kosten pro Stunde zu erhalten, musste dieser Wert nur noch durch die Anzahl der produktiven Kosten pro Jahr geteilt werden.

Vergleichbare Jahreskosten

Durch die Multiplikation der Jahrestunden mit dem Stundenverrechnungssatz ergeben sich die zu erwar-

Die Qualität hat sich erheblich verbessert und an Stellen, wo sie ohnehin schon gut war, stabilisiert

fungsfaktor von 1,3 ausreichte. Wird der Beschaffungsfaktor nicht genügend berücksichtigt, kommt es zur Stolperfalle – zu wenig Material. Ist zu wenig Arbeitsmaterial vorhanden, kommt es zum Hamstern und Lagerbildung, was die Verknappung verschärft. Reichen dann die Mopp und Tücher nicht aus, leidet die Reinigungsqualität und viel schlimmer, die Hygieneanforderungen können nicht mehr realisiert werden. Die Reinigungswägen, Staubsauger und so weiter können auch den Arbeitsplätzen zugeordnet und so eine genaue Bedarfsmenge ermittelt werden. Auch die Größe der notwendigen Waschmaschine konnte nun ermittelt werden.

Nun wurden alle Beschaffungs- und Wiederbeschaffungskosten auf zehn

tenden Jahreskosten, welche nun mit den Kosten eines Dienstleisters verglichen werden können. Zu beachten ist nur noch, dass in dem Stundensatz für die Eigenreinigung die Umsatzsteuer für Materialien im Stundenverrechnungssatz berechnet ist und bei der Fremdreinigung die Umsatzsteuer oben drauf kommt.

Praxisbeispiel Zoar: In Zoar fiel der Vergleich eindeutig zu Gunsten der Eigenreinigung aus. Deshalb wurde entschieden, dass die ersten Heime umgestellt werden sollen.

Nach nun anderthalb Jahren stellt sich heraus, dass die Einsparung weit höher ist als geplant. Dies ist nicht weiter verwunderlich, denn bei der Kalkulation sind die Beteiligten in kaufmännischen

beam BlueEvolution
Revolution in der Reinigung für Industrie und Gewerbe

- ✓ Effizienter Reinigungsvorgang
- ✓ 100% Verzicht auf Chemie
- ✓ 93% Wassereinsparung
- ✓ 60% Zeitersparnis
- ✓ Hygienisch rein
- ✓ HACCP zertifiziert

Weltneuheit!
Keimfreie Reinigung durch UVC-Blaulicht

Kostenloser Vorführtermin: www.beam.de/blueevolution

beam GmbH Illertalstraße 3 • 89281 Altenstadt • Tel. 08337/7400 0 • www.beam.de

INSTITUTE FOR HYGIENE AND MICROBIOLOGY
DR. FRILL + DR. STEINMANN
CERTIFIED

AUFGEPASST: SECHS STOLPERFALLEN

- 1. Leistungsumfang:** Der Leistungsumfang muss vor der Kalkulation klar und eindeutig definiert sein. Alles andere führt fast automatisch zum Scheitern.
- 2. Unrealistische Leistungszahlen:** Damit sind nicht nur zu hohe Leistungszahlen gemeint, sondern auch zu niedrige. Am besten ist es, einen Bereich pro Station durchzukalkulieren und das Ergebnis zu prüfen.
- 3. Pauschale Kalkulation:** Die pauschale Kalkulation kann nur zum Startschuss einer ausführlichen Kalkulation dienen. Vor einer Entscheidung empfiehlt es sich, eine detaillierte Kalkulation pro Arbeitsplatz/Revier durchführen.
- 4. Durchschnittlich errechnete Wochenarbeitszeit:** Die Arbeitszeit sollte nach Turnussen einzeln kalkuliert und zu einem Arbeitsplatz zusammengestellt werden.
- 5. Zu wenig Arbeitsmaterial:** Zu wenig Material führt unweigerlich zu schlechterer Qualität und die Hygieneanforderungen können nicht eingehalten werden. Zusätzlich wird so auch die vorgegebene Arbeitszeit knapper und auf diese Weise unrealistischer.
- 6. Vorgabe nach Vollkräften:** Bei der Vorgabe nach Vollkräften (VK) fehlt das Instrument zum Controlling der Wirtschaftlichkeit und der kalkulatorischen Richtigkeit. Höhere Krankheitsausfälle, besonders außerhalb der Lohnfortzahlung, sind nur träge ausgleichbar, was zu Lasten der Mitarbeiter, der Qualität und letztendlich der Wirtschaftlichkeit geht.

nischer Voraussicht von Vollkosten ausgegangen, welche sich in der Realität als günstiger erwiesen. Die Kosten sind aber nicht alles. Die Qualität hat sich nachweislich erheblich verbessert und an Stellen, wo die Qualität schon gut war, stabilisiert. So werden zum Anfang 2017 weitere Häuser in die Eigenreinigung überführt.

Organisation und Umsetzung

Die Kalkulation ist reine Theorie, die Umsetzung dann die Wahrheit.

Der erste Schritt beginnt beim Personalbedarf. Doch bei den konkreten Arbeitsplätzen lauert ein weitere Stolperfall – die Vorgabe nach Vollkräften (VK). Diese Vorgabe ist zu theoretisch, da die wahre Krankheitsquote nicht

bekannt ist und es zu Zusatzleistungen kommen kann, was bei einer Fremdreinigung die Regieleistungen sind. Will man die Arbeitsbelastung so gleichmäßig wie möglich halten und gleichzeitig flexibel sein, so ist die Vorgabe in produktiven Stunden anzusiedeln. Deshalb muss sich der Dienstplan ausschließlich an die Arbeitsplätze halten.

Praxisbeispiel Zoar: Die Mitarbeiter haben sich an die verschiedenen Arbeitszeiten gewöhnt. Wenn jemand kurzfristig krank wird, dann arbeiten die anderen länger, denn die Basis sind die produktiven Arbeitszeiten. Kurzum: Die

mega.com
 ein deutscher Hersteller für
Schwesternrufanlagen
 drahtlos und drahtgebunden.
 Auch als Insellösung geeignet
Info unter 04191/9085-0
www.megacom-gmbh.de

Arbeitsverträge müssen nicht exakt zu den üblichen und theoretischen VK passen, sondern die Entlohnung flexibel genug sein, um eventuelle Mehrarbeit auszugleichen. So bleibt die Leitung flexibel und dauerhaft wirtschaftlich.

MEHR ZUM THEMA

Kontakt zum Autor: andreas.carl@carlweb.de

Download: Der Beitrag kann in einer ausführlicheren Fassung unter www.altenheim.net/Downloads-zur-Zeitschrift-heruntergeladen-werden.

Tipp: Eine Berechnungstabelle und Hinweise zur eigenen Berechnung können Sie unter www.carlweb.de herunterladen.

Info: www.zoar.de

Beste Technik für perfekte Hygiene.



Durchlade-Waschmaschine von 14–200 kg

PROFIS WÄHLEN STAHL

Seit vier Generationen steht der Name STAHL für innovative Technik, zuverlässigen Kundendienst und Werthaltigkeit.

STAHL
WÄSCHEREIMASCHINEN

www.stahl-waeschereimaschinen.de



Andreas Carl ist Gebäudereinigermeister, selbständiger Planer und Berater für Reinigung und Hauswirtschaft und hat sich auf die Eigenreinigung in Sozialeinrichtungen spezialisiert.