

## Die Fremdreinigung – das ist zu beachten

# Sie bleiben in der Qualitätsverantwortung!

**Reinigungsaufgaben in die Hände eines Dienstleisters zu geben, ist verlockend. Doch wer glaubt, er müsse sich dann nicht mehr kümmern und nur noch die monatliche Rechnung begleichen, irrt. Als Auftraggeber müssen Sie die erforderlichen Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Fallstricke der Fremdreinigung beachten – eine Übersicht.**

Los geht es mit dem Leistungsverzeichnis, denn das Gebäudereinigungsunternehmen macht nur das, was auch von Ihnen beauftragt wird. Das kann zur Leistungsabgrenzung gegenüber anderen Berufsgruppen von Vorteil sein, führt jedoch auch zu Problemen. Wer nun glaubt, der Dienstleister macht von sich aus ein wirtschaftlich, hygienisch und fachlich einwandfreies Angebot, sieht sich oft getäuscht. Das Leistungsverzeichnis und Weiteres muss der Auftraggeber schon selber erstellen – auch um Angebote vergleichen zu können.

## Risikobewertung ist Basis für Leistungsverzeichnis

Für die Reinigung ist neben der optischen Qualität auch das hygienische Risiko vorher zu bewerten. Dabei kann es zu wesentlichen Unterschieden kommen. Nach der „Infektionsprävention in Heimen (RKI)“ lautet es:

„In Einrichtungen oder Bereichen, in denen überwiegend soziale Betreuung erfolgt, ist in der Regel eine routinemäßige Reinigung wie im Haushalt ausreichend.“

Leistet die Einrichtung jedoch überwiegend pflegerische Betreuung, dann wird auf die

„Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen“ der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention“ verwiesen. Dort wird in verschiedene Risikobereiche unterschieden. In aller Regel ist das dann der „Bereich mit möglichem Infektionsrisiko“.

Grundsätzlich ist immer eine Hygienefachkraft und /oder das Gesundheitsamt für eine Risikobewertung einzubeziehen. Auf der Basis der Risikobewertung kann nun das Leistungsverzeichnis mit Turnussen und Leistungsinhalten beschrieben werden.

Nun kommt es darauf an, das Leistungsverzeichnis so zu beschreiben, dass auch alles Notwendige gereinigt wird. Leider kommt es sehr oft vor, dass bei Reklamationen auf das Verzeichnis verwiesen wird. Wenn dort Leistungen fehlen, dann werden die auch nicht gemacht! Was im Umkehrschluss nicht bedeutet, dass alle Leistungen im Leistungsverzeichnis auch wirklich erledigt werden. Dazu später mehr beim Thema Kontrollen.

In einem guten Leistungsverzeichnis werden nicht nur die Tätigkeiten aufgeführt, sondern auch das zu erwartende Ergebnis. Wichtig ist immer, das Wort „Reinigen“ zu verwenden. Wer wischen schreibt, kann sich nicht beschweren, wenn das Objekt/Boden auch nur gewischt wird und der Schmutz bleibt. Eine Kombination aus Voll- und Sichtreinigung kann den hygienischen und wirtschaftlichen Anspruch gleichermaßen befriedigen.

Doch **ACHTUNG!** Wenn die Sichtreinigung marktüblich gemacht wird (Abfallbehälter ausleeren und wieder gehen), dann kann es den hygienischen Anspruch nicht erfüllen. Eine Sichtreinigung, welche aus einer desinfizierenden Reinigung der Kontaktflächen, Abfallbehälter entleeren und sichtbare Verschmutzungen beseitigen, besteht, kann schon genügen. Dieser Inhalt der Sichtreinigung muss dann noch in die Kalkulation der Sichtreinigung einfließen.

## Hintergrund: Gebäudereinigerbranche

Jeder 100. Arbeitnehmer in Deutschland arbeitet im Gebäudereiniger-Handwerk, das laut Bundesinventionsverband „beschäftigungsstärkste Handwerk Deutschlands“. Laut aktuellsten Zahlen waren 2013 rund 624 000 Personen in der Gebäudereinigung tätig. Erwartet wurde ein Rückgang der Gesamtbeschäftigtenzahl auf rund 618 000 für den Zeitraum 2014 - 2016. Im Jahr 2013 gab es 19.823 Gebäudereiniger-Unternehmen. Für 2015 leitet der Innungsverband einen Rückgang auf 19.440 Betriebe ab. Die Unternehmen erwirtschafteten in 2013 erstmals mehr als 14 Mrd. Euro. Für 2016 wurde ein Überschreiten der 16 Mrd.-Euro-Grenze erwartet.





**Es bleibt dem Dienstleister überlassen, wie viele Stunden er real einsetzt**

Die Kalkulation wird, wie inzwischen marktüblich bekannt, mit Leistungszahlen in Quadratmeter pro Stunde nach Raumgruppen kalkuliert. In einer Ausschreibung können auch die jeweiligen Leistungszahlen pro Raumgruppe nach oben begrenzt werden. Das verringert Dumpingangebote. Ähnlich ist es bei den Stundenverrechnungssätzen.

sondert abfragen. Das kann zum Beispiel Hilfe bei der Wäscheversorgung oder im Speisesaal sein. Dann sollten diese Leistungen gesondert in Stundenform kalkuliert werden. Eine Vermischung mit den Leistungszahlen führt zu nicht vergleichbaren Angeboten. Auch Pauschalpreise für eine Reinigung nach Auszug und Preis pro Quadratmeter für Teppichreinigung, Grundreinigungen und so weiter sollten bei einer Ausschreibung gleich mit abgefragt werden. Im Auftragsfall wird das immer teurer.



**Text:**

**Andreas Carl**  
Beratung und  
Planung für  
Reinigung und  
Hauswirtschaft  
[www.carlweb.de](http://www.carlweb.de),  
[andreas.carl@carlweb.de](mailto:andreas.carl@carlweb.de)

### **Leistungszahlen nach Gegebenheiten vor Ort**

Die Leistungszahlen richten sich immer nach den Gegebenheiten vor Ort und dem Leistungsumfang mit Turnussen. Eine pauschale Aussage oder Richtwerte können die Gegebenheit vor Ort kaum abbilden. Es kommt darauf an, wie oft etwas gereinigt wird und wie das Zimmer aussieht.

Ein Zimmer mit Krankenhauscharakter und täglicher Reinigung geht viel schneller, als ein Zimmer mit Wohncharakter (Teppiche, Läufer und private Möbel), welches nur einmal wöchentlich gereinigt wird. Das Abstauben von verstellten Flächen wird vom Dienstleister grundsätzlich nicht durchgeführt, das müsste separat vereinbart werden.

Nicht alle Leistungen lassen sich in Flächenleistungen nach Leistungszahlen kalkulieren. Wer Leistungen, welche nicht direkt mit der Reinigung zu tun haben, bestellen möchte, sollte diese ge-

### **Angebote korrekt bewerten**

Die Bewertung eines Reinigungsangebotes hängt nicht nur vom Preis ab. Eine landläufige Meinung war und ist es noch, dass ein Angebot mit vielen Reinigungsstunden und niedrigem Stundensatz zu einem wirtschaftlichen Angebot führt. Doch das stimmt nicht immer. So ein Angebot mit offener Kalkulation bleibt eine Kalkulation! Wie viele Stunden tatsächlich und real eingesetzt werden, bleibt dem Dienstleister überlassen. Es wird ja schließlich eine Leistung und nicht Stunden eingekauft, sonst wäre es ja Arbeitnehmerüberlassung. Und Stunden alleine reinigen nicht! Es lässt sich zwar vereinbaren, dass die kalkulierten Stunden auch tatsächlich eingehalten werden, doch wer will das kontrollieren?



## Ergebnis-Check Fremdreinigung

## Diese Aspekte sollten Sie im Blick haben:

- ✓ **Aufbereitungsraum/Waschmaschinenraum** – Der Ort, an dem die Reinigung startet, ist die Basis für eine hohe Qualität. Was hier hygienisch falsch gemacht wird, überträgt sich (schleichend) über das gesamte Haus.
- ✓ **Reinigungswagen und Geräte** – Nur mit sauberem Equipment lässt sich sauber arbeiten und „Das Auge isst mit“.
- ✓ **Schmutz- und Chemieaufbauten** schnell reklamieren.
- ✓ **Kalkaufbauten** an Armaturen, Waschbecken und WC umgehend reklamieren.
- ✓ **Vergrauungen an Fußbodenfliesen** reklamieren. Mit einer fachgerechten Reinigung muss das in der Regel nicht sein.
- ✓ **Immer einen subjektiven Eindruck** aus der Sicht eines Gastes verschaffen (Betriebsblindheit!). Sehen, was ein Gast sieht, am besten einen externen Check veranlassen.
- ✓ **Sonderaufträge wie Decken und Lampen** vergeben. Der Gesamteindruck zählt.
- ✓ **Personalstärke des Dienstleisters** im Auge behalten. Bei Reinigungsminimierungen oder Ausfall auf Ersatz oder Preisnachlass mit Nacharbeit bestehen.

Das WIE ist entscheidend. Ein Brot aus dem Steinbackofen schmeckt den meisten besser als aus der Backstraße. Das WIE sollte im Angebot genau beschrieben werden. Floskeln wie „wir verwenden nur Markenprodukte“ helfen da nicht weiter. Ein Beispiel: Verwendet ein Dienstleister zur Fußbodenreinigung einen Doppelfahreimer mit nur einem Reinigungsmittel, kann entweder das Zimmer nicht pflegend gereinigt werden und/oder im Bad die Kalkverschmutzung mit Seifen und Exkrementen nicht entfernt werden. Das führt im logischen Umkehrschluss zu zusätzlichen Grundreinigungen, denn entweder leidet der Belag im Zimmer durch falsche Pflege oder das Bad wird nicht sauber gereinigt, was notwendig wäre, damit z. B. die Badfliesen nicht vergrauen. Teure Grundreinigungen sind die Folge. Wer kann, sollte sich das einzusetzende Reinigungssystem präsentieren lassen. Der Einsatz des präsentierten Reinigungssystems muss vertraglich vereinbart werden.

Der Auftraggeber kann selber viel zur Wirtschaftlichkeit und Qualität des Dienstleisters beitragen. Reinigungstextilien müssen gewaschen und aufbereitet werden. Wer dem Dienstleister einen hygienisch gut nutzbaren Waschmaschinenraum und Lagermöglichkeiten gibt, spart selber Geld und kann eine höhere Qualität erwarten. Muss ein Dienstleister außer Haus waschen, dann müssen die Kosten auch umgelegt werden. Wer daran spart, spart an der Qualität.

#### Kontrollen sind enorm wichtig

Pflegeeinrichtungen, die ihre Reinigungsarbeiten vergeben, werden nicht von der Verantwortung gegenüber den Bewohnern und Mitarbeitern entbunden. Auch für die Einhaltung des Entsendegesetzes ist der Auftraggeber bedingt mit verantwortlich. Daher sind Kontrollen von enormer Wichtigkeit.

Eine Kontrolle der Reinigung fängt immer in den Basisräumen, also im Waschmaschinenraum

und in den Lagerräumen, an. Auffallende hygienische Missstände müssen unbedingt abgestellt werden. Was in diesen Räumen schief läuft, das überträgt sich auf das gesamte Haus. Auf dem Wohnbereich sieht man das nicht mehr. Auch die Art der Reinigung ist zu kontrollieren. Das betrifft die Dienstkleidung, Hygiene, Handschuhe, Wechseltuch- und Wechselmopp-Methode und die Reinigungswagen.

Die Kontrollen der Reinigung im Ergebnis, auch gern Check genannt, können in den unterschiedlichsten Formen ablaufen. Nur pauschal die Erfüllung oder Nichterfüllung zu beurteilen, ist zu kurz gesprungen. Ideal ist es, wenn nach dem Leistungsverzeichnis die Checkpunkte einzeln begutachtet und bewertet werden. Neben einem eindeutigeren Bild des Ergebnisses können genauere Erkenntnisse über Mängel in einzelnen Revieren erkannt und abgestellt werden.

Das Fazit lautet: Wer sich bei den Qualitätskontrollen auf den Dienstleister verlässt, ist nicht selten verlassen!

#### So kontern Sie gängige Argumentationen

Seien Sie auf Stolperfallen oder folgende gängige und gerne angeführte Argumente von Dienstleistern gefasst und reagieren Sie entsprechend:

- „Gegenstände über 1,60 oder 1,80 m dürfen nach der BG in der Unterhaltsreinigung nicht gereinigt werden.“ **Tipp:** Dazu gibt es kein Verbot, nur Vorschriften zur Anwendung von Leitern und Tritten. Zusätzlich gibt es auch viele Möglichkeiten mit Teleskopstangen zu arbeiten.
- „Das wird nicht sauber, da nicht oft gereinigt wird. Da brauchen wir eine Grundreinigung.“ **Tipp:** Es sollte eindeutig eine Reinigung bestellt werden, da-



bei ist es unerheblich, wie oft gereinigt wird. Der Turnus und die Gegebenheiten müssen vor dem Angebot bekannt sein. Bauliche Mängel, wie zu tief liegende Fliesenfugen, können dennoch zu Grundreinigungen führen.

- „Wir haben krankheitsbedingt Ausfälle – Entschuldigung“.  
**Tipp:** Keiner kann immer im Krankheitsfall sofort und zu 100 Prozent einen Ersatz beschaf-

fen. Dann müssen ausgewählte Bereiche reduziert gereinigt und dies von der Rechnung abgezogen werden. Krankheitsausfälle sind Bestandteil der Kalkulation, es wird 100 Prozent Leistung bestellt. Wer das nicht macht, unterstützt das Vorurteil: „Der Dienstleister verdient an dem, was er nicht macht.“ Zudem werden Ausfälle in hygienisch relevanten Bereichen riskiert. ○



Das Muster eines Leistungsverzeichnisses finden Sie online unter [www.pro-hauswirtschaft.net/Downloads/Heft](http://www.pro-hauswirtschaft.net/Downloads/Heft)

**ZIMTEC** GMBH  
WÄSCHEREITECHNIK

Systemlösungen aus einer Hand  
Perfekte Wäschepflege – glänzende Geschirreinigung

**Miele**  
PROFESSIONAL



- Wasch- und Spültechnik
- Geprüfte Hygienelösungen
- Sorglose Serviceleistungen
- Veit Bügeltechnik
- Jumag Dampferzeuger
- Kannegiesser

☎ 0 26 32 - 95 35 60

✉ [info@zimtec-gmbh.de](mailto:info@zimtec-gmbh.de)

[www.zimtec-gmbh.de](http://www.zimtec-gmbh.de)