

Die Eigenreinigung als Alternative zur Fremdreinigung

Erfolgsdreiklang: Führung – Orga – Controlling

Wenn Sie auf Eigenreinigung setzen, hängt Ihr Erfolg vom eigenen Führungsverhalten ab. Denn nur motivierte Reinigungskräfte liefern – bei Einsatz guter Technik und -methoden – Qualität. Die Personalstellen müssen Sie dann „nur noch“ gut kalkulieren und alles mit kaufmännischem Controlling absichern.

Die Eigenreinigung kann eine (manchmal bessere) Alternative zur Fremdreinigung sein. Doch wie die Fremdreinigung braucht auch die Eigenreinigung eine gute, auf Vorgaben basierende Planung, um sie langfristig steuern zu können. Wer sich unschlüssig ist, was die wirtschaftlich bessere Variante ist, kann beide Versionen kalkulieren.

Wie bei der Fremdreinigung muss zunächst das Leistungsverzeichnis erstellt werden (siehe pro Hauswirtschaft 2/2017/S. 24 Fremdreinigung). Auch die Kalkulation ist ähnlich anzugehen. Doch zunächst sind Reinigungstechnik und Reinigungsmethode zu betrachten. Hier kann billig schnell sehr teuer werden, denn es zählen nicht nur die Beschaffungskosten.

Stunden reinigen nicht

Die Reinigungsqualität hängt nicht ausschließlich von der zur Verfügung stehenden Arbeitszeit

ab, denn Stunden allein reinigen nicht. Ein wesentlicher Beitrag zur Reinigungsqualität ist die Motivation und Anleitung der Reinigungskräfte. Reinigungskräfte, die sich dem Haus zugehörig fühlen, sind grundsätzlich motivierter als „Fremdkörper“. Dazu gehört jedoch mehr als nur ein anderer Arbeitsvertrag. Die Reinigungskräfte gehören als gleichwertige Mitarbeiter dazu und sollten auch so behandelt werden (diese Wertschätzung ist natürlich auch bei Fremdreinigungskräften möglich).

Ein wichtiger Faktor in der Eigenreinigung bleibt aber der Führungsstil. Motivierte Reinigungskräfte brauchen klare Grenzen, in denen sie sich bewegen können: Also klar benannte und gerechte (!) Reinigungsreviere mit genauen Vorgaben für Zeit und Leistung, so wie es bei einer guten Fremdreinigung auch gefordert wird. Innerhalb dieser „Grenzen“ können und sollten sich die Reinigungskräfte frei bewegen können. Also auch

mal etwas weglassen, wenn ein anderer Bereich intensiver behandelt werden muss. Nur mit den klaren Grenzen lassen sich auch Controlling-Maßnahmen durchführen. Dazu unten mehr unter dem Punkt „Controlling“. Für die Motivation gibt es eine einfache Regel: Möglichst alles unterlassen, was demotiviert.

Das Risiko von Reinigungsfehlern mindern

Neben der Motivation sind die Reinigungstechnik und die Reinigungsmethode von entscheidender Wichtigkeit. Das wäre schon ein komplettes Thema für einen weiteren Aufsatz. Grundsätzlich sollte die Reinigungstechnik und die Reinigungsmethode so gewählt werden, dass die Reinigungskräfte so wenig Fehler wie möglich machen können. Mit zentral vorpräparierten Tüchern und Mopp fallen schon die meisten Reinigungsfehler weg (Überdosierung oder Unterdosierung; zu nass oder zu trocken reinigen). Hierfür muss eine Reinigungskraft besonders sorgfältig beim Präparieren arbeiten. Bei Auswahl und Beschaffung der Reinigungstechnik sind die Tipps im Kasten „Einsatz von Reinigungstechnik“ (S. 26) zu beachten.

Das Waschen der Mopp und Tücher ist ein zentrales, und für die Qualität und Wirtschaftlichkeit enorm wichtiges, Thema. Für die Reinigung von modernen mikroporösen Oberflächen werden Mikrofaser-Tücher und Mopp benötigt. Die Mikrofaser ist in der Regel

Risiken der Eigenreinigung

Erfolgreich sind Sie mit Ihrem Reinigungskonzept insbesondere dann, wenn sie die folgenden Gefahrenquellen im Blick behalten und entsprechend früh gegensteuern:

- **Vorgabe nach VK (Vollkraftstellen) – Abhilfe durch Vorgabe nach Arbeitsplätzen**
- **Schleichende Mehrleistungen – Abhilfe durch Regiescheine**
- **Lineares Materialbudget – Abhilfe durch kalkuliertes Jahresbudget**
- **Kein oder mangelndes Controlling**
- **Hohe Ausfallquote durch Über- und Unterlastung**



Auf Motivation, Reinigungs- technik und Reinigungs- methode kommt es an.



Text:
Andreas Carl,
Beratung und
Planung für
Reinigung und
Hauswirtschaft,
www.carlweb.de,
andreas.carl@carlweb.de

empfindlich gegen hohe Alkalität und Temperatur. Bei einer Fremdwäscherei ist ein chemothermisches Waschverfahren mit schonendem Trockenvorgang (langsam bei niedriger Hitze) nur selten zu garantieren. Eine Schädigung (Verschmelzung) der Fasern ist mit bloßem Auge nicht festzustellen. Trotzdem leidet die Reinigungsqualität und keiner weiß, warum. Daher ist grundsätzlich die eigene Moppwäsche vorzuziehen.

Die Reinigungstechnik und die Reinigungsmethode beeinflussen direkt die Leistungszahlen (LZ – siehe pro Hauswirtschaft 2/2017 /S. 24).

Arbeitsplätze mit Revieren kalkulieren

Die Kalkulation der Eigenreinigung berechnet sich zunächst wie bei der Fremdreinigung. Aus den einzelnen Flächen, den Turnussen und den Leistungszahlen (LZ) werden die benötigten Reinigungsstunden pro Jahr ermittelt (Fläche/Raum x Jahresturnus : LZ = Jahresstunden). Bei der Fremdreinigung werden die Jahresstunden nun mit den Stundenverrechnungssätzen multipliziert und es ergeben sich die Jahreskosten. Dabei werden auch Räume, welche nur 1 x monatlich oder jährlich zu reinigen sind bereits berücksichtigt. Obendrauf kommen dann die Regieleistungen, wie gründliche Reinigung eines Zim-

mers bei Auszug, Schlussdesinfektionen nach einer Infektion, Hilfe bei Sommerfesten und so weiter. Diese werden dann zusätzlich und nach Bedarf abgerechnet. Wer die Fremdreinigung weitblickend vergibt, kalkuliert auch die geschätzten Regieleistungen in die zu erwartenden Jahreskosten mit ein. Die Kalkulation des Fremddienstleisters ist nun erst einmal bis zum Auftrag abgeschlossen. Erst nach einer Auftragsvergabe werden aus dem dann zur Verfügung stehenden Stundenbudget konkrete Arbeitsplätze erstellt.

Wer bei der Eigenreinigung die kalkulierten Jahresstunden (Nettostunden) nun mit der Ausfallquote (Urlaub und Krankheit) auf Bruttostunden hochrechnet und daraus eine Anzahl von Vollkraftstellen (VK) ermittelt sowie diese mit den Kosten einer VK multipliziert, handelt mathematisch richtig. Dazu kommen dann die Material- und Verwaltungskosten.

Besser ist es, schon in dieser Kalkulationsphase konkrete Arbeitsplätze mit konkreten Revieren zu kalkulieren, so wie es der Dienstleister nach Erhalt des Auftrages macht. Dazu später mehr.

○ **Tipp:** Gehen Sie bei der Kalkulation der Arbeitsplätze immer von den Nettostunden aus, also ohne die Ausfallquote!

Die nun ermittelten Jahresstunden können, wie bei der Fremdreinigung, mit einem eigenen Stun-

denverrechnungssatz mittels einer Zuschlagskalkulation multipliziert werden.

Die Materialkosten sind zwar im Verhältnis zu den Lohnkosten gering, sollten aber dennoch seriös kalkuliert werden. Auch hier empfiehlt sich die Orientierung an der Kalkulation einer Fremdreinigung. Wer bei Materialien spart, braucht mehr Arbeitszeit und/oder verliert Reinigungsqualität.

○ **Tipp:** Bei den Mopp und Tüchern lässt sich auf Basis der Haltbarkeit an Wäschen, in Kombination mit der Nutzung pro Jahr, schnell ermitteln, wann diese Güter wieder beschafft werden müssen. Bei einem größeren Haus sind das schnell ein paar tausend Euro. Wählen Sie Mopp aus, die länger als 700 Wäschen aushalten, dann brauchen Sie alle zwei Jahre neue. Demnach sollte das Materialbudget nicht jährlich linear sein, sondern sich an dem tatsächlichen Bedarf orientieren.

Die Verwaltungskosten als Kosten für die Lohnzahlung, Einkauf

und Buchhaltung und so weiter müssen auch bei der Eigenreinigung seriös kalkuliert werden. Allerdings ergibt sich in diesem Bereich oft ein Synergieeffekt. Hier muss die Frage gestellt werden, inwieweit die Verwaltung bei der Eigenreinigung wirklich mehr kostet oder ob es bei einer Fremdvergabe an dieser Stelle Einsparungen gibt? Der Fremddienstleister muss, wenn er nicht draufzahlen will, seine Verwaltungskosten im Stundenverrechnungssatz berücksichtigen.

Dann sind da noch die Versicherungskosten. Kostet Ihre Versicherung mehr, wenn die Reinigungskräfte dazukommen? Dieses Mehr ist bei der Gesamtkalkulation zu berücksichtigen.

Ein großer Kostenblock in der Hausreinigung kann die Leitung sein. Eine HWL oder Vorarbeiterin wird immer gebraucht. Bei einer Fremdreinigung ist die Abnahme und Kontrolle der Reinigungsqualität von einer HWL oder Vorarbeiterin kostenrelevant mit zu berücksichtigen. Auch hier kann es

zu Synergien bei der Eigenreinigung kommen, nämlich wenn die HWL neben der Überwachung auch die Organisation übernimmt.

Organisation beginnt mit Kalkulation

Eine fehlerhafte Organisation führt zu den meisten Problemen in der Eigenreinigung. Ein Beispiel:

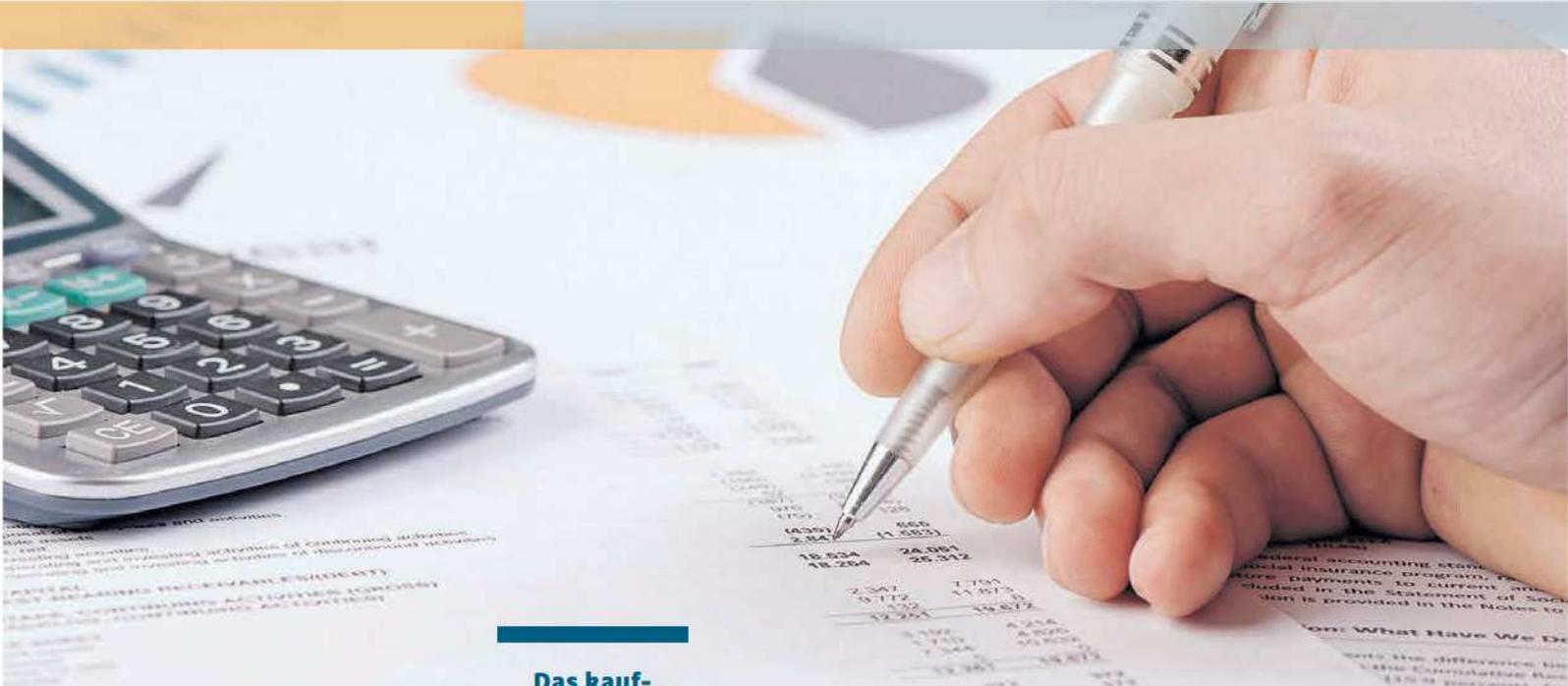
○ Eine Berechnung ergibt 3 VK inklusive der Ausfallquote durch Urlaub und Krankheit. Es soll mit Teilzeitkräften (20 Std./Woche) gearbeitet werden. Also werden 6 RK (Reinigungskräfte) benötigt. Demnach wird die Arbeit auf 6 Arbeitsplätze aufgeteilt. Das klingt erst einmal logisch, ist aber ziemlich verkehrt. Noch schlimmer wird es, wenn die monatlichen und jährlichen Regieleistungen mit einbezogen werden. Denn in der Vorgabe der 6 Arbeitsplätze ist dann die Ausfallquote schon dabei, es dürfte also keiner mehr ausfallen. So müssten sich alle gegenseitig bei Urlaub und Krankheit ohne Mehraufwand vertreten. Und wären alle Reinigungskräfte anwesend, wären es auch mehr als real und rechnerisch netto gebraucht würden. Rechnerisch und praktisch gibt es demnach auch Tage, an denen zu wenig Mitarbeiter/innen anwesend sind. Neben der kalkulatorischen Unschärfe, kommt die emotionale Ebene dazu. In der Regel fühlen sich die Mitarbeiter dann mit 6 Personen als „normal“ besetzt und jeder Ausfall führt zur gefühlten Mehrbelastung.

Es gibt noch einen zweiten Faktor, nämlich die sogenannten Regieleistungen. Das sind alle erbrachten Leistungen, die nicht regelmäßig in der Flächenkalkulation auftauchen. Das ist zum Beispiel die gründliche Reinigung nach einem Auszug, Hilfe beim Sommerfest und so weiter. Die Regieleistungen kommen somit

Praxistipps

Einsatz von Reinigungstechnik

- ✔ **1. Reinigungsergebnis** – nicht jeder Mopp und jedes Tuch ist für jede Oberfläche tatsächlich geeignet!
- ✔ **2. Flächenleistung des Mopps** – ein waschoptimierter Mopp schafft 12-15 m², bis er getauscht werden muss. Wenn die zu reinigenden Räume regelmäßig größer sind, werden wesentlich mehr Mopp gebraucht oder schlechte Reinigungsqualität ist programmiert.
- ✔ **3. Produktivität** – Präparieren ist schneller als Tauchen und Pressen.
- ✔ **4. Haltbarkeit an Wäschen** – Preis pro Nutzung ausrechnen und vergleichen. (Mopp Preis: Haltbarkeit an Wäschen = Preis pro Nutzung)!
- ✔ **5. Reinigungswagen** – hier sind mindestens zwei verschiedene Mopp-Arten mit zwei verschiedenen Chemikalien zu verwenden. Im Bad wird ein anderer Mopp mit anderer Chemie als im Zimmer gebraucht. Wird alles mit einem Mopp gereinigt, braucht es in regelmäßigen Abständen die eigentlich unnötigen teuren Grundreinigungen, um Schmutzaufbauten zu beseitigen.
- ✔ **6. Mopparten** müssen **unverwechselbar** sein – reduziert Anwendungsfehler!
- ✔ **7. Ergonomie** und **Akzeptanz** der eingesetzten Reinigungstechnik sind wichtige Erfolgsfaktoren.



Das kaufmännische Controlling der Reinigung kann einfach und zeitraum erfolgreich sein.

zusätzlich zur Kalkulation dazu. Diese dann ebenfalls in die VK als Vorgabe mit einzuberechnen macht ggf. die Arbeitsplatzteilung noch ungenauer. Problematisch wird die Anpassung der VK Vorgabe, wenn eine RK langfristig krank wird und aus der Lohnfortzahlung fällt.

Am besten lässt sich das Problem mit den zusätzlichen Regieleistungen lösen, wenn die Arbeitsplätze nach den errechneten Produktivstunden gestaltet werden. Das sind in dem Beispiel wahrscheinlich 5 Arbeitsplätze (obwohl rein rechnerisch 6 gebraucht werden würden).

Für den Dienstplan ist es wichtig, immer nur die tatsächlichen Nettoarbeitsplätze zu vergeben. Sollten alle Mitarbeiter einsatzfähig sein, dann muss eine RK ins Frei. Das klingt auf den ersten Blick arbeitnehmerunfreundlich, ist jedoch zum Vorteil der RK, denn so wird die Arbeitsbelastung gleichmäßig verteilt. Sind 6 RK anwesend, obwohl nur 5 gebraucht würden, dann muss es auch Tage mit 3 oder 4 RK geben. Reichen die 4 RK dann nicht aus, wird die Arbeit extrem verdichtet, die Qualität wird schlecht und die Krankheitsquote steigt. Will man diesen negativen Entwicklungen vor Ort etwas entgegensetzen, werden meist mehr VK eingestellt, was die Eigenreinigung wiederum unwirtschaftlich zur Fremdreinigung

macht. Oft wird diese Art von Planung damit begründet, dass es im Haus immer etwas zu tun gäbe.

Regiearbeiten sollten als zusätzliche Leistungen zur Regelarbeitszeit kalkuliert werden. Wer Regieleistungen pauschal in die Arbeitsplätze mit einplant, berechnet an Tagen ohne Bedarf zu viel Zeit mit ein, während an Tagen mit Bedarf die Arbeitszeit für zusätzliche Leistungen zu knapp wird.

Bei der Entlohnung der RK sollten die Mehrleistungen (Regie oder Vertretungen) flexibel durch Stundenlohn, Arbeitszeitkonten oder Auszahlung von Mehrstunden berücksichtigt werden. Damit das nicht überhandnimmt, braucht es ein einfaches, gutes Controlling.

Die Personal- und Sachkosten können dann, so wie bei einer Fremdreinigung, mittels einer Zuschlagskalkulation als Stundenverrechnungssatz berechnet werden. Dieser beinhaltet dann auch die Ausfallzeiten.

Regiearbeiten on top

Das kaufmännische Controlling der Reinigung kann recht einfach und zeitraum erfolgreich sein. Werden die produktiven Stunden (effektiven Arbeitsstunden) pro Tag kalkuliert und vorgegeben, so lässt sich mathematisch schnell und einfach ermitteln, wie viel produktive Stunden kalenderabhängig im jeweiligen Monat gebraucht werden. Dann müssen nur diese Vorgaben

mit den tatsächlich verbrauchten Arbeitsstunden verglichen werden. Die Regiearbeiten werden dann immer on top hinzugerechnet. Bei Abweichungen ist sofort ermittelbar, an welcher Stelle es zu Abweichungen kommt. Durch den monatlichen Abgleich können sich Fehler nicht manifestieren.

So bleibt die Reinigung immer wirtschaftlich und die ungenaue Vorgabe nach VK kann entfallen. Der zweite Punkt der Wirtschaftlichkeit ist die Ausfallquote durch Krankheit, wobei ein viertel- oder halbjährliches Controlling ausreicht. Bei den Materialkosten kann der Abgleich von Soll- und Ist-Zahlen einmal jährlich erfolgen. So kann die Reinigungsleitung frei im Rahmen der produktiven Stunden agieren. Der ewige Kampf nach VK kann entfallen.

Das qualitative Controlling benötigt Qualitätschecks, um Schwachstellen zu erkennen und zu bearbeiten; oft reicht es, mit technischen Lösungen anzusetzen. Ziel eines Checks sollte aber immer auch das Feststellen von guten Leistungen sein – Stichwort: Mitarbeitermotivation! ○



Beispielhaft ausgefüllte Tabellen zur Kalkulation konkreter Arbeitsplätze mit zugeordneten Revieren zum Download: www.prohauswirtschaft.net/Downloads/Heft