

Zufriedenheit mit System Qualitätssicherung bei Reinigungsleistungen

Die Ausschreibung ist erfolgreich abgeschlossen und der neue Dienstleister beginnt mit der Reinigung. Der öffentliche Auftraggeber wünscht sich eine reklamationfreie und reibungslose Umsetzung. Leider zeigt sich häufig schon nach kurzer Zeit, dass das Ergebnis nicht den Erwartungen entspricht. Die Folgen: Reklamationen und Unzufriedenheit aufseiten der Nutzer, erheblicher Arbeitsaufwand bei den zuständigen Mitarbeitern, manchmal sogar negative Meldungen in der Lokalpresse. Ein Szenario, das jede Kommune gern vermeiden möchte.

Die neue DIN 77400 „Reinigungsdienstleistungen – Schulgebäude – Anforderungen an die Reinigung“ weist bereits in ihrer Einleitung auf die Notwendigkeit der Überwachung der Qualität hin. Sie widmet ihr sogar ein eigenes Kapitel. Die Norm gibt vor, dass die Überwachung der Reinigungsqualität mit einem geeigneten System sichergestellt werden muss. Sie fordert ein System, das den Regelungen der DIN 13549 „Reinigungsdienstleistungen – Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätssysteme“ entspricht. Diese Forderung nach einer Qualitätsmessung gilt übrigens nicht nur für die Fremdreinigung, sondern auch für die Eigenreinigung.

Regelmäßige Kontrollen durch Kommune und Dienstleister

Das Ergebnis der Reinigung ist neben den Leistungsmaßen, den eingesetzten Reinigungskräften sowie den Reinigungsmitteln und -geräten abhängig von einer effizienten Kontrolle. Je regelmäßiger kontrolliert wird, desto eher wird das vereinbarte Reinigungsergebnis erreicht. Diese Überprüfung geschieht zunächst durch den Auftragnehmer selbst. Für eine dauerhaft zuverlässige Umsetzung der vertraglich vereinbarten Reinigungsleistung muss jedoch auch der Auftraggeber selbst Kontrollen durchführen. Doch trotz vieler Kontrollen verbessert sich die geleistete Qualität des Dienstleisters häufig nicht.

Gute Reinigung – schlechte Reinigung?

Bei der Beurteilung der Reinigungsleistung zeigt sich häufig, dass Auftraggeber und Dienstleister eine unterschiedliche Auffassung von Reinigung und Sauberkeit haben. Dies führt bei den Kontrollen immer wieder zu Diskussionen. Zur Unterstützung der Auftraggeber gibt es hierzu verschiedene elektronische und analoge Systeme auf dem Markt. Doch auch damit ist das Problem noch lange nicht gelöst, da der Einsatz dieser Systeme nicht immer zu einem Konsens zwischen Dienstleister und Kommune führt. Insbesondere wenn nach einem Schulnotensystem oder aber in Skalen gewertet wird.

Weitere Schwierigkeit externer Systeme ist, dass diese sich nur schwer an die Besonderheiten der Kommune anpassen lassen. Spätestens bei dem Versuch, die externen Systeme in effektive Malusregelungen zu integrieren, scheitert der öffentliche Auftraggeber. Denn die Rahmenbedingungen sind ja erst mit dem Zuschlag klar. Die Vertragsbedingungen müssen aber bereits mit den Vergabeunterlagen feststehen und den Bietern mitgeteilt werden, um Rechnerkürzungen und Vertragsstrafen in die Vertragsunterlagen integrieren zu können. Spätestens hier kommen vom Bieter angebotene und eingesetzte Systeme an die Grenzen hinsichtlich der Effizienz für die Kommune.



Qualitätsmesssystem (QMS) der Kommunal Agentur NRW

Gute Gründe für die Kommunal Agentur NRW, ein eigenes System zu entwickeln. Das seit dem Jahr 2014 angebotene QM-System kann die Anforderungen und Wünsche der Kommunen optimal umsetzen und ist gleichzeitig ein effektives Mittel zur Sanktionierung des Dienstleisters bei Reklamationen. Es bietet damit genau die Anpassbarkeit, Flexibilität und einfache Handhabung, die Kommunen brauchen. Ohne weitere Kosten zu verursachen.

Das QMS der Kommunal Agentur NRW funktioniert auf Grundlage der DIN EN 13549: „Reinigungsdienstleistungen; Grundanforderungen und den Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme“ und in Anlehnung an die Empfehlungen des BIV-QMS. Die Anzahl der zu prüfenden Räume ist nach den Beschreibungen der ISO 2859:1/2 „Annahemestichprobenprüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten“ festgelegt. Das QMS arbeitet mit Prüflisten im PDF-Format, die elektronisch und in ausgedruckter Form ausgefüllt werden können. Für den Einsatz des QMS werden im Vorfeld mit der Kommune genau abgestimmte Standards definiert. Diese sind erstellt auf Grundlage der Richtlinien der DIN EN 13549 „Reinigungsdienstleistungen – Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme“. Grundlage der Reinigungskontrollen und Prüfungen ist das detaillierte Leistungsverzeichnis in Verbindung mit dem allgemeinen Leistungsverzeichnis. Gemäß den gewünschten Qualitätsanforderungen werden Regelungen zur Anzahl der Prüfungen je Gebäudeart, Anzahl an zulässigen Reinigungsmängeln und zu weiteren wichtigen Aspekten festgelegt. Flankiert wird das QM-System von einem effizienten Malussystem. Es stellt auf die Wünsche der Kommunen abgestimmte Sanktionen bereit, mit denen Leistungsverbesserungen erzielt werden können.

Einfache Bedienbarkeit

Die Mitarbeiter sind nach einer Einführung und einigen praktischen Übungen in der Lage, mit dem QMS sicher und einfach zu prüfen. Selbst Prüfungen nach Nutzungsbeginn oder Reinigungen während Instandhaltungsarbeiten können berücksichtigt werden. Ein weiterer Vorteil: Mit dem System werden keine Smartphones

oder Tablets benötigt. So können die kommunalen und die Dienstleister-Mitarbeiter zu jeder Zeit und in jedem Objekt schnelle und effiziente Kontrollen durchführen.

Bedingungen juristisch geprüft

Die mit dem QMS verbundenen Sanktionen tragen zu einer vertragsgemäßen Leistungserbringung bei. Sie sind geeignet, den Dienstleister zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen zu ermutigen und somit eine qualitativ hochwertige Reinigung in den Objekten zu unterstützen. Die entsprechenden Rahmenbedingungen und Parameter werden von einem Juristen überprüft und in die Ausschreibungs- und Vertragsunterlagen integriert. Mit Abgabe seines Angebotes erkennt der Bieter die Bedingungen des QMS an. Durch die klaren Vorgaben zum Bestehen der Prüfungen, ist das Durchsetzen der vertraglichen Sanktionen ohne großen Aufwand möglich.

Weiterentwicklung

Das QM-System hat sich bereits vielfach in der kommunalen Praxis bewährt und wird aufgrund des großen Erfolges nun weiterentwickelt. Es wird eine Erweiterung auf eine IT-gestützte Basis bei der Raumauswahl und der Durchführung der Prüfungen erarbeitet, um das System an den wachsenden Anforderungen auszurichten. In einem nächsten Schritt sollen ebenfalls die Leistungsverzeichnisse ins System integriert werden, damit die wichtigen Unterlagen auch vor Ort bei den Kontrollen einsehbar sind. Zukünftig wird die Kommunal Agentur NRW auch eine elektronische Datenpflege anbieten, damit die Daten zur nächsten Ausschreibung wieder aktuell vorliegen.

Ihre Ansprechpartnerin zum Thema:

Sabine Reichmann, Tel.: 0211/430 77 274,

E-Mail: reichmann@KommunalAgenturNRW.de