

Der Bürgermeister

Hilden, den 06.11.2007

AZ.: II/26



Hilden

WP 04-09 SV 26/045

Mitteilungsvorlage

öffentlich

Qualitätskontrollsystem in der Gebäudereinigung

Beratungsfolge:	Sitzung am:	Bemerkungen
Ausschuss für Schule, Sport und Soziales	28.11.2007	

Beschlussvorschlag:

„Der Ausschuss für Schule, Sport und Soziales nimmt die Ausführungen zum Qualitätsmanagementsystem in der Gebäudereinigung der städtischen Objekte zur Kenntnis.“

Erläuterungen und Begründungen:

Die Verwaltung wurde am 08.03.2007 durch den Ausschuss für Schule, Sport und Soziales beauftragt, eine deutlich bessere Reinigungsqualität in den städtischen Schulen und Turnhallen zu erzielen und eine funktionierende Kontrolle der Reinigung einzurichten.

Die Reinigung der städtischen Objekte basiert auf einem so genannten ergebnisorientierten Leistungsverzeichnis. Vor einigen Jahren noch waren oftmals herkömmliche – leistungsorientierte - Leistungsverzeichnisse Grundlage von Auftragsverfahren im Reinigungswesen. Der große Nachteil von leistungsorientierten Leistungsverzeichnissen ist jedoch, dass sie nicht die Verschmutzungsart bzw. den Verschmutzungsgrad zu einem bestimmten Zeitpunkt berücksichtigen, das heißt

- es wird auch dann gereinigt, wenn die Oberfläche zum vereinbarten Zeitpunkt keine Verschmutzungen aufweist, weil die vereinbarte Leistung im Leistungsverzeichnis vertraglich festgelegt ist.
- es wird nicht gereinigt, obwohl die Oberfläche Verschmutzungen aufweist, weil der entsprechende Zeitpunkt und die erforderliche Tätigkeit im Leistungsverzeichnis nicht vertraglich festgelegt wurden.
- es wird nicht optimal gereinigt, weil Verschmutzungen auf dem Belag zurückbleiben, da die festgelegte Tätigkeit (Reinigungsmethode) für die zu entfernenden Verschmutzungen nicht optimal ist.

Die ergebnisorientierte Reinigung bietet hingegen den Vorteil, dass die Vorgabe besteht, wie das Ergebnis auszusehen hat, nicht jedoch wie etwas zu reinigen ist. Die Leistung ist so zu erbringen, dass bestimmte Beanstandungen nicht an den vorgegebenen Intervallen auftreten, beispielsweise dürfen auf dem Boden zu vorgegebenen Zeitpunkten (z.B. alle 2 Tage) keine Verschmutzungen vorhanden sein. Wie und mit welcher Methode die Reinigungskraft zu diesem Ergebnis kommt, bleibt ihr überlassen. Die Reinigung kann so effektiver gestaltet werden, da überflüssige Arbeitsschritte vermieden werden und das Ergebnis ziel orientiert ist.

Die Beurteilung des Reinigungsergebnisses unterliegt zwar – je nach subjektiver Einschätzung des Betrachters – gewissen Unregelmäßigkeiten, doch wird dies von beiden Vertragsparteien als Teil der Systematik anerkannt.

Derzeit sind zwei verschiedene Dienstleister nach europaweiten Ausschreibungen mit der Reinigung der Hildener Schulen beauftragt. Dabei handelt es sich zum einen um die Firma Gebäudeservice Menke GmbH & Co KG, die seit dem 01.05.2006 den größten Teil der Schulen, Kindergärten und Turnhallen reinigt. Zum anderen ist die Firma Kölner Gebäudereinigung Voßwinkel GmbH seit dem 01.11.2007 in weiteren städtischen Objekten eingesetzt.

Bereits bei den Ausschreibungen wurde durch die Verwaltung besonderer Wert darauf gelegt, dass die Auftragnehmer über ein vorhandenes Qualitätsmanagementsystem (QMS) verfügt. So sind beide Vertragspartner nach der DIN EN ISO 9001 „Qualitätsmanagementsysteme“ zertifiziert.

Aufgrund des erst kürzlich abgeschlossenen Reinigungsvertrages mit der Firma Kölner Gebäudereinigung Vosswinkel GmbH wird das bislang eingesetzte Kontrollsystem nur für die Firma Gebäudeservice Menke GmbH & Co KG beschrieben.

Die Reinigung in den betreffenden Objekten wird durch die Objektleitung der Firma Gebäudeservice Menke GmbH & Co KG, täglich durch die städtischen Hausmeister und letztendlich auch durch die Nutzer kontrolliert. Entspricht die Reinigungsqualität nicht dem vertraglich festgelegten Leistungsumfang, hat der Auftragnehmer Nachbesserungsmaßnahmen zu ergreifen. Die Hausmeister haben daneben bislang monatlich die ordnungsgemäße Reinigung anhand eines Arbeitskontrollzettels bestätigt.

Dieses Kontrollsystem hat in der Vergangenheit deutlich gemacht, dass das Qualitätsniveau der

Gebäudereinigung teilweise nicht der vertraglich vereinbarten Leistung entsprach. Insbesondere in einigen Grundschulgebäuden gab es erheblichen Handlungsbedarf.

So gingen schon zu Jahresbeginn vermehrt Beschwerden über den Reinigungszustand ein. Diese bemängelten vertraglichen Schlechtleistungen veranlassten die Geschäftsführung des Dienstleisters zu einem tw. Austausch des Reinigungspersonals.

Als jedoch in der Folge immer noch begründete Beschwerden auftraten, die offensichtlich auch Führungs- und Aufsichtsaufgaben betrafen, wurden auch Objektleitung und Vorarbeiterin ausgetauscht. Bereits dies führte letztlich zu einem deutlich besseren Reinigungsergebnis.

Zeitgleich hat die Verwaltung das bestehende QMS hinterfragt. In den Angebotsunterlagen zur Ausschreibung hatte die Firma Gebäudeservice Menke GmbH & Co KG die firmenübliche Qualitätskontrolle beschrieben. Nach einem beispielhaften Ablauf werden stichprobenartig Räume bestimmt, die visuell kontrolliert werden, um anschließend anhand einer Dokumentation die Qualität der Reinigung zu bestimmen. Es wurde mit der Firma Gebäudeservice Menke GmbH & Co KG vereinbart, dass die Verwaltung an den einzelnen Kontrollschritten dieses QMS beteiligt wird. Zu diesem Zweck wurde gemeinsam ein Prüfprotokoll entsprechend der QMS-Zertifizierung entwickelt (siehe Anlage), anhand dessen alle Raumgruppen in einem Notensystem von 1 (sehr gut) bis 5 (unzureichend) bewertet werden. Dieses QMS bietet eine definierbare methodische Grundlage, Ergebnisse festzustellen und die Einhaltung des vertraglichen Leistungsumfangs zu überwachen. Langfristig kann so die gewünschte Qualität gesteuert werden.

Zusätzlich erfolgt in jedem städtischen Objekt einmal pro Quartal eine gemeinsame Ortsbesichtigung durch die Firma Menke, den Hausmeister und einer Vertreterin des Amtes für Gebäudewirtschaft. Das Reinigungsergebnis wird dann kontrolliert, schriftlich festgehalten und – sofern erforderlich - umgehend Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.

Ergänzend hat die Verwaltung das erwähnte Prüfprotokoll jedem Hausmeister zu Verfügung gestellt. Damit wird neben den Kontrollen durch Fremdreinigungsfirmen und Amt für Gebäudewirtschaft die Reinigungsqualität monatlich dokumentiert. Unabhängig vom Inhalt dieser Dokumentation wird der Vordruck anschließend dem Amt für Gebäudewirtschaft übermittelt. So wird die zuständige Sachbearbeiterin darüber informiert, ob die Reinigung vertragsgemäß erfolgt ist und die Rechnung vollständig oder gekürzt beglichen werden kann.

Die ohnehin bestehende, tägliche Überprüfung der Reinigungsleistung bleibt daneben selbstverständlich weiterhin bestehen. Bei durch Nutzer oder Hausmeister festgestellten Mängeln hat Letzterer eine unverzügliche Nachbesserung einzufordern.

Auch das ab 01.11.2007 eingesetzte Dienstleistungsunternehmen, die Firma Kölner Gebäudereinigung Voßwinkel GmbH, verfügt über ein ähnlich funktionierendes Qualitätskontrollsystem. Anhand von Qualitätsberichten, die sowohl von der Objektleitung als auch von Hausmeistern ausgefüllt werden, wird die Reinigung kontrolliert und dokumentiert. Um von Beginn an die vertragsgemäße Qualität der Reinigung sicherzustellen, wird die Verwaltung -in vergleichbarer Weise wie oben beschrieben- überprüfen, dass dieses System den über das Leistungsverzeichnis definierten Ansprüchen standhält.

Fazit:

Zum Zeitpunkt der Auftragserteilung durch den Ausschuss an die Verwaltung war die Reinigungsqualität in einigen Objekten in einem verbesserungswürdigen Zustand. Inzwischen und dies nicht zuletzt auch durch die seit Jahresanfang ergriffenen Maßnahmen konnte das Reinigungsergebnis deutlich erhöht werden. Neben der konsequenten Durchführung von standardisierten und regelmäßigen Qua-

litätskontrollen haben auch die personellen Veränderungen auf Seite des Dienstleisters zu dieser

Verbesserung geführt. Die Verwaltung ist sicher, dass die ergriffenen Maßnahmen die Reinigungsqualität in den städtischen Objekten dauerhaft erhöhen und auch erneut auftretende Mängel kurzfristiger beseitigt werden können.