Im Auftrag der Sauberkeit

WISAG AUSTRIA

***public* recherchierte, wie öffentliche Betreiber für ihre Häuser Sauberkeit in Auftrag geben, was man sich davon erwarten und auch daraus lernen kann.**

Von Peter Matzanetz

Die Gebäudereinigungsbetriebe waren dereinst beim öffentlichen Sektor angetreten, um Kosten zu sparen und ein Mehr an Professionalität zu bringen. „Die Immobilie soll reibungslos 'funktionieren', und gesetzliche Bestimmungen eingehalten werden – das sind die wichtigsten Ziele eines Immobilienbetreibers – besonders im öffentlichen Bereich", weiß Martina Jochmann, Geschäftsführerin der Energiecomfort. Den Mehrwert des Outsourcings beziffert man bei Hectas, einem Unternehmen der Vorwerk-Gruppe, mit der Senkung der Reinigungskosten von bis zu 20 Prozent – nicht ohne die höhere Professionalität der Leistungserbringung unerwähnt zu lassen. „Je größer der Betrieb, desto größer ist das Sparpotenzial, weil sich jeder Posten multipliziert", stellt Gerhard Minichmayr, Leiter der Wiener Niederlassung des genannten Reinigungsbetriebes fest. Das Unternehmen, das Aufträge für Kliniken und Altenheime erfüllt, legt Wert darauf, mit ihren Auftraggebergesellschaften bereits detailliert im Vorfeld zu klären, wo die Schwerpunkte bei der Reinigung gelegt werden müssen. Das ganz explizit zu tun, sei wichtig, um damit unnötige Reinigungsleistungen auszuschließen oder Kräfte zu bündeln. Vom sturen Abarbeiten der Quadratmeterleistungen will man sich damit verabschieden. Die Erwartungshaltung des Kunden und die Lieferhaltung des Reinigungsunternehmens in Deckung zu bringen, sei dabei der Schlüssel für modernes Service. Außerdem ist man daran interessiert, stets Anregungen von Seiten der Kundschaft zurück ans Reinigungsunternehmen zu bekommen, um daraus Analysen und Verbesserungen ableiten zu können. „Um die allgemeine Zufriedenheit sicherzustellen, ist es schon wichtig, Feedbackschleifen zu haben", sieht Peter Kovacs, Vorstandsvorsitzender der Branchenvereinigung Facility Management Austria (FMA) oftmals Klärungsbedarf, um zu vermeiden, dass keine Erwartungen enttäuscht werden. Die Erwartungshaltung eines Auftraggebers zu erfassen, wäre entscheidend, um hier Missverständnissen vorzubeugen.

Sauber oder rein

Beim Reinlichkeitsniveau scheiden sich einigermaßen die Geister und den richtigen Ansatz zu finden, ist mitunter gar nicht leicht. Was für den einen nur etwas Unordnung ist, kann für den nächsten schon ein unerträglicher Zustand sein. Gerade im öffentlichen Bereich, wo Gebäudeeigentümer, Mieter und Nutzergruppen stark auseinanderfallen, ist der Auftraggeber gefordert. „Einmal pro Woche sollte zum Beispiel ein Büroarbeitsplatz mindestens gereinigt werden", versucht Robert Rado, seines Zeichens Geschäftsführer einer der kleineren Wiener Reinigungsbetriebe und Meister seines Faches, exemplarisch einen Mindeststandard zu definieren. Eine Fremdvergabe erhöhe so nebenbei die Kostentransparenz und verleite Objektver-

walter dazu, den Sparstift nicht allzu krass anzusetzen und das Einsparungspotenzial bei der Reinigung über Gebühr auszuschöpfen. Wie viel man sich letztlich wirklich spart, geben schließlich die eigenen Hygienestandards vor. „Wir putzen so schmutzig, wie Sie es wollen", kehrt Robert Rado vom gleichnamigen Kehrbetrieb im wahrsten Sinne hervor und kehrt dabei gleichzeitig die gängige Sauberkeitslogik um. Der Theoretiker und Wissenschafter im Facility-Bereich, Alexander Redlein, Vorstand der Real Estate User Group am Institut für Facility Management der TU Wien drückt das anders aus, kommt aber zur selben Erkenntnis: „Kritisch sehen muss man es schon, wenn ein noch Mehr an Einsparungen, die vielleicht ein Prozent der Gesamtkosten ausmachen, für Mitarbeiterfrustration sorgt." Ein schlechter Sauberkeitsgrad der Toiletten könne so auch zum Bumerang werden, und als Mitarbeiter der technischen Universität sei er da mitunter auch leidgeprüft. Sauberkeit ist etwas, das man eher nur bespricht, wenn man es vermisst – und insofern gibt es hier so etwas wie eine kritische Masse, ab der sich ein Sauberkeitsdefizit bemerkbar macht.

Gut oder nur billig

Nutzergruppen aus sensiblen öffentlichen Bereichen, wie Kranken- und Heilanstalten, Senioren- oder Jugendheime benötigen aber auch aus anderen Gründen eine spezielle Abstimmung, nämlich bezüglich der Integration in den betrieblichen Umgang. Immerhin erfolgt die Reinigungstätigkeit von Spitälern zum Beispiel ganz selbstverständlich bei laufendem Betrieb. Auch das

„Gemeinden sind für den Menschen da. Einerseits gewährleisten sie die Lebensqualität für ihre Bürgerinnen und Bürger, andererseits sollen Kommunen natürlich auch Betriebskosten stabil halten oder sogar senken", sagt ENERGIECOMFORT Martina Jochmann, „und gleichzeitig soll der Wert der Gemeinde-Immobilien erhalten werden."

Servieren von Mahlzeiten erledigt hier oder in Schulkantinen mitunter schon ein externer Dienstleister. Das macht zwar Ressourcen des fachlich qualifizierten Personals frei, erfordert aber vom Reinigungspersonal eine entsprechende soziale Kompetenz. „Oft ist das Fremdpersonal als solches für Außenstehende gar nicht wahrnehmbar", bestätigt Kovacs und verweist darauf, bei der Vergabe der Dienstleistung daher entsprechend verantwortungsvoll zu entscheiden. Die Auftraggeber sieht er in der Pflicht, sich nicht dem alleinigen Diktat des Preises bei der Auswahl des Dienstleistungsunternehmens zu unterwerfen. Das neue Bundesvergabegesetz, das gleichzeitig die Einführung der Vergaben nach dem sogenannten Bestbieter-Prinzip bedeutet, sei diesbezüglich sinnvoll. Was die Reinigungsdienstleistungen betrifft, hat er auch einen Bewertungsschlüssel vor Augen: „Den Qualitätsaspekt mit 20 bis 30 Prozent zu gewichten und den Rest über den Preis zu entscheiden, erachte ich als sinnvoll." Fragt man in der Branche nach, wie man die Leistung hochhält, wird neben der gezielten Qualifikation des eingesetzten Personals vor allem die Effizienz beim Einsatz der Kräfte ins Treffen geführt. „Durch Synergieeffekte bei Reinigungsgeräten und -mitteln können wir im Endeffekt schneller und billiger sein", streicht Gerhard Wildner, Leiter der Gebäudereinigung beim Serviceanbieter WISAG, heraus. Seitens der FMA wird außerdem die große Spannbreite der Tagesarbeitszeit ins Treffen geführt, die extern leichter zu bewältigen sei.

Inklusivleistung oder Extraservice

Vor einem Wechsel zu einem Anbieter empfiehlt man außerdem zu erfassen, wo sich im Haus Tätigkeitsbereiche überschneiden. Serviceleistungen, die zuvor im betrieblichen Umgang selbstverständlich waren, würden sonst mitunter nach einer Fremdvergabe zu Missstimmungen führen. „Es kann schon sein, dass ein reinigendes Gemeindepersonal gleich auch den Kaffee mitgemacht hat und dass das dann nach einer Vergabe außer Haus vermisst wird", meint Kovacs. Sind die Kosten einmal bekannt,

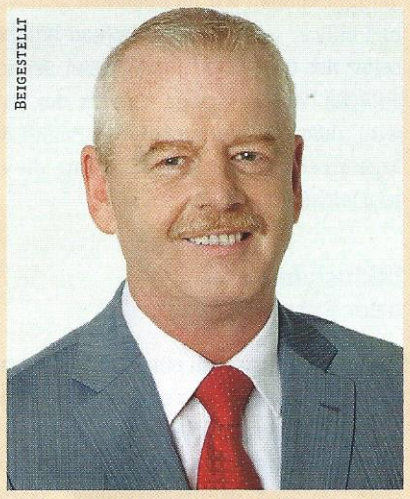
»

kann Benchmarking – eine Art Kostenvergleich – zu mehr Effizienz in der Leistungserbringung führen. Dabei werden vergleichbare Objekte in ihrem Betriebsaufwand pro Quadratmeter gegenübergestellt. Für die Verantwortlichen ergibt sich daraus ein Überblick, wo man im Vergleich steht. „Der Immobilienbetreiber kann dank der Gesamtübersicht bei Bedarf Druck auf seine Serviceanbieter ausüben", beschreibt Gabriela Jakesch von der ATGA Facility Management Consulting die entscheidenden Vorteile solch einer Analyse und empfiehlt gleichzeitig das Pooling von Gemeindevertretern. So ließe sich letztlich prüfen, ob versprochene Einsparungen bei den Reinigungskosten von Schulen, Veranstaltungszentren oder Verwaltungsobjekten ausgeschöpft wurden.

Bei der FMA steht man dem positiv gegenüber, legt aber Wert darauf, dass dabei nicht „Äpfel mit Birnen" verglichen werden. „Es kommt schon darauf an, welche Leistungstiefe jeweils in Anspruch genommen wird", ergänzt Kovacs, „und die jeweilige Zufriedenheit mit dem Service, sei eben ob des gegenseitigen Preisvergleichs 'bitte' nicht zu vergessen."

public Interview

Maßgeschneiderte und ganzheitliche Konzepte



Gerhard Wildner, Geschäftsführer der WISAG Gebäudereinigung GmbH

public: *Die Gebäudereinigung auszulagern, ist ja leicht getan, aber wie holt man sich tatsächlich Kompetenz ins Haus?*
Gerhard Wildner: Bei der WISAG begegnen wir diesem Anspruch mit einem Ansprechpartner, der gemeinsam mit dem Kunden ein maßgeschneidertes und ganzheitliches Konzept entwirft. Er organisiert die Umsetzung mit einem breiten Netzwerk kompetenter und gut ausgebildeter Mitarbeiter und kann dadurch flexibel reagieren. Aber die Branche muss sicher noch Überzeugungsarbeit leisten und ihre Dienstleistungen transparenter gestalten sowie die finanziellen und administrativen Vorteile hervorheben.

public: *Schulen brauchen doch auch soziale Präsenz vor Ort. Wie schafft man so etwas als externes Unternehmen?*
Wildner: Unsere Mitarbeiter haben zu einem großen Teil selbst Familien und Kinder. Die WISAG achtet auch darauf, dass Mitarbeiter aus der Region zum Einsatz kommen. Das ist uns besonders wichtig und davon profitieren vor allem Schulen.

public: *Sie haben mit der Gemeinde Admont auch einen Kunden, der gleich alle Gebäude von Ihnen säubern lässt. Macht sich das finanziell bezahlt oder bringt ein „Generalunternehmer" hier operative Vorteile?*
Wildner: Es gibt drei große Vorteile, nämlich Kosten sparen durch Synergien bei Personal und Reinigungsgeräten, mehr Flexibilität durch ein breites Netz kompetenter Mitarbeiter und weniger Verwaltungsaufwand. Die Suche nach Ersatz bei Urlaub oder Krankenstand entfällt etwa gänzlich. Die Gemeinde Admont verlangt mit Spezialreinigungen wie dem Benediktinerstift und dem historischen Büchersaal auch eine möglichst schonende Reinigung. Das ist eine besondere Herausforderung, die bei Reinigungsprofis besser aufgehoben ist.