Gütegemeinschaft
Gebäudereinigung e.V.

RAL GÜTEZEICHEN

ERGEBNISORIENTIERTE REINIGUNG – EIN VORTEIL?

Foto: Dorfner Gruppe

Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e. V.
Ausgabe: Oktober 2024

Die technischen Angaben und Empfehlungen dieses Merkblattes beruhen auf dem aktuellen Kenntnisstand zum Zeitpunkt der Erstellung. Eine Rechtsverbindlichkeit kann daraus nicht abgeleitet werden.

© GGGR, Berlin 2021

Gütegemeinschaft
Gebäudereinigung e.V.

Inhalt

1. Einleitung 4

2. Klassische, leistungsorientierte Reinigung 5

3. Ergebnisorientierte Reinigung 6

3.1. Was ist bei einer ergebnisorientierten Ausschreibung zu beachten? .. 6

3.1.1. Hauptnutzungsgruppen und Nutzungsgruppen 7

3.1.2. Festlegung von Sauberkeit 8

3.1.3. Kalkulation der jährlich erforderlichen Reinigungsstunden 8

3.1.4. Überprüfung der Reinigungsqualität 8

3.2. Anforderungen an ein Qualitätsmess- und Sicherungssystem (QMS) 9

4. Zusammenfassung 10

1. Einleitung

Was ist ergebnisorientierte Reinigung?

Oft stellt sich diese Frage bei einer zukünftigen Neuausrichtung, verbunden mit der Vergabe von Reinigungsarbeiten.

Die Grundlage für diese Art der Unterhaltsreinigung ist nicht das Leistungsverzeichnis im herkömmlichen Sinne, sondern der vordefinierte Qualitätsstandard. So werden am Anfang des Vertragsverhältnisses zusammen mit dem Auftraggeber Qualitätsstandards für die verschiedenen Arten der Räumlichkeiten festgelegt. Es ist dann die Aufgabe des Dienstleisters, mit geeigneten Mitteln, Gerätschaften und entsprechenden Arbeitskräften diesen definierten Zustand herzustellen bzw. zu halten. Die Reinigungszeiten werden üblicherweise vereinbart.

Geschultes Personal und Qualitätsmanagement

Voraussetzung für die ergebnisorientierte Reinigung sind besonders geschultes Personal und ein entsprechendes Qualitätsmanagementsystem. Dafür bietet diese Art der Reinigung die Möglichkeit, vorhandene Ressourcen flexibler in einem Objekt einzusetzen. So muss beispielsweise ein wegen Urlaub nicht benutztes Büro auch nicht jeden Tag gereinigt werden. Ein Besprechungsraum hingegen benötigt nach einem langen Konferenztag besonders viel Aufmerksamkeit.

Fachunternehmen

Im Gegensatz zur leistungsorientierten Reinigung ist bei der ergebnisorientierten Reinigung der Gebäudereiniger als Fachunternehmen gefragt. Er bestimmt die Art und Weise der Reinigungsmethodik. Bei der leistungsorientierten Reinigung hingegen kann es sein, dass dem Gebäudereiniger auferlegt wird, mit welcher Methode (z.B. kehren, feucht wischen, nass wischen usw.) er einen Raum zu reinigen hat. Dabei bleibt häufig unberücksichtigt, ob die vorgeschriebene Methode auch zum gewünschten Reinigungsziel führt.

Der Begriff „ergebnisorientierte Reinigung“ ist nicht neu, sondern taucht seit vielen Jahren immer wieder in der Branche auf. Dabei gibt es wie immer Gegner, Zweifler und Befürworter. Vereinzelt trifft man auch auf die Aussage, dass der Gebäudereiniger die ergebnisorientierte Reinigung trotz klassischen Leistungsverzeichnisses in der Realität sowieso schon durchführt. Es findet also eine Legalisierung dessen statt, was in der Praxis häufig bereits angewendet wird.

Auftraggeber sprechen die ergebnisorientierte Reinigung oft von sich aus an, um ein sowieso schon günstiges Angebot nach Leistungsverzeichnis erneut im Preis zu drücken.

Bei der ergebnisorientierten Reinigung ändern sich zwangsläufig die folgenden Details:

Was verändert sich?

- ☑ Das Leistungsverzeichnis/Leistungsumfang
- ☑ Der Vertrag
- ☑ Die Einarbeitung und Unterweisung der Reinigungskräfte
- ☑ Die Eigenverantwortung der Reinigungskräfte
- ☑ Die Kontrollen

2. Klassische, leistungsorientierte Reinigung

Eine Kostensenkung ist hier nur durch die Reduzierung der Reinigungsleistung, Minimierung der Reinigungsintervalle und Erhöhung der Quadratmeterleistung möglich.

Folge: Verschlechterung der Reinigungsqualität und Werterhaltung sowie eine Abnahme der Kundenzufriedenheit

Reduzierung der Reinigungsleistung und ihre Folgen

Merkmale der klassischen, leistungsorientierten Reinigung:

- ☑ Die Raumeinheiten werden auch dann gereinigt, wenn keine Nutzung erfolgt und/oder keinerlei Verschmutzung vorhanden ist.
- ☑ Flächen und Gegenstände werden unter Umständen nicht optimal gereinigt, da durch die im Leistungsverzeichnis festgelegten Tätigkeiten die aktuelle Verschmutzung nicht ausreichend berücksichtigt wird.
- ☑ Der festgelegte Reinigungsumfang muss turnusgemäß erbracht werden.

3. Ergebnisorientierte Reinigung

Das Ergebnis steht im Vordergrund

Merkmale der ergebnisorientierten Reinigung:

- ☑ Der Nutzer findet an jedem Reinigungstag in allen Räumen die beauftragte Reinigungsqualität vor.
- ☑ Es kann auf die Ableistung von eventuell festgelegten Reinigungsstunden verzichtet werden.
- ☑ Es bleibt dem Dienstleister überlassen, durch welche Maßnahmen das gewünschte Reinigungsergebnis erzielt wird.
- ☑ Es werden ausschließlich die Flächen und Gegenstände gereinigt, die der Reinigung bedürfen.
- ☑ Basierend auf der ergebnisorientierten Reinigung zählt das Ergebnis, nicht der Weg dorthin.
- ☑ Der Auftraggeber definiert den Soll-Zustand bzw. Mängel und Verunreinigungen, die nach der Reinigung nicht mehr vorhanden sein dürfen.
- ☑ Aus hygienischen Gründen müssen die sanitären Räumlichkeiten arbeitstäglich desinfizierend gereinigt werden!
- ☑ Das gründliche Saugen der gesamten textilen Bodenbeläge sollte mindestens 14-tägig erfolgen.
- ☑ Je nach Objektart, Raumnutzungsart und/oder speziellen Kundenwünschen können noch weitere Räumlichkeiten in eine regelmäßige Intervallreinigung genommen werden.

Ausnahmen!

3.1 Was ist bei einer ergebnisorientierten Ausschreibung zu beachten?

- ☑ In definierten Raumeinheiten/Raumarten werden Gegenstände und Flächen in Hauptnutzungsgruppen und Nutzungsgruppen eingeteilt (das heißt mit unterschiedlichen Prioritäten bezüglich der Reinigung hinterlegt).
- ☑ Zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sind die Begriffe Sauberkeit und die Festlegung des unterschiedlichen Qualitätsniveaus zu definieren.
- ☑ Es findet eine Kalkulation der jährlichen Reinigungsstunden statt.
- ☑ Festgelegt werden sollte die Kontrolle der Reinigungsqualität und der Bonus/Malus (siehe Absatz 3.4).

Gütegemeinschaft
Gebäudereinigung e.V.

3.1.1. Hauptnutzungsgruppen und Nutzungsgruppen

Hauptnutzungsgruppen

Zuordnungs-Nr.	Raumarten (Raumeinheiten)
1.	**Nutzflächen** (z.B. Büros, Besprechungsräume, Aufenthaltsräume, Sitzungszimmer, Schulungs- und Unterrichtsräume, Büchereien, Garderoben)
2.	**Verkehrsflächen** (z.B. Eingang/Windfang, Hallen, Flure, Warteräume in Fluren, Treppenhäuser, Aufzüge, Außenpodeste mit Stufen)
3.	**Sanitärbereiche** (z.B. WC-, Wasch- und Vorräume, Duschen, Umkleiden)
4.	**Gemeinschaftsräume** (z.B. Küchen und Kochküchen, Teeküchen, Speiseräume)
5.	**Funktionsräume** (z.B. Kopierräume, Warteräume, EDV-Bereiche, Technik- und Regieräume)
6.	**Sozialräume** (z.B. Arztzimmer, Untersuchungs-, Therapie-, Behandlungs- und Sanitätsräume)
7.	**Multifunktionsräume** (z.B. Säle, Gymnastikräume)
8.	**Nebenflächen** (z.B. Archiv-, Akten- und Tresor-, Abstell-, Material- und Vorratsräume, Werkstätten, Fahrradräume)
9.	**Sonstige Flächen bzw. Räume** (z.B. Aufenthaltsräume für Reinigungskräfte, Putzmittelräume)

Beispielhafte Festlegung der Raumbezeichnungen (in Abhängigkeit des eingesetzten QS-Systems)

Für jede Raumeinheit werden typische Reinigungsflächen und Gegenstände aus Sicht des Nutzers dahingehend gewichtet, ob besondere Ansprüche an die Sauberkeit gestellt werden.

Nutzungsgruppen (gleichwertig)

Servicepaket 1	Schreibtisch, Bürostuhl, Telefon, Abfalleimer, Papierkorb
Servicepaket 2	Besuchertisch, Sitzmöbel
Servicepaket 3	Bodenfläche, Sockelleisten
Servicepaket 4	Türen / Türrahmen
Servicepaket 5	Schränke, Regale, Sideboards, Garderoben
Servicepaket 6	Heizkörper, Fensterbänke, Lichtschalter, Steckdosen, Stromleisten

Beispielhafte Zuordnung in Haupt- und Nutzungsgruppen (in Abhängigkeit des eingesetzten QS-Systems)

Dabei ist zu beachten: Die Nummerierung der Servicepakete stellt keine Wertigkeit dar.

Ist in einer Raumeinheit ein Servicepaket nicht vorhanden, wird dies bei der Beurteilung der Reinigungsqualität als vertragsmäßig gereinigt gewertet.

3.1.2. Festlegung von Sauberkeit

Sauberkeit festlegen

Die beispielhafte Definition von Sauberkeit kann folgendermaßen aussehen:

Beispielhafte Definitionen

Für die Durchführung einer vertragsgemäßen Reinigung müssen Gegenstände und Flächen „sauber“ sein, also frei von

- lose aufliegendem Grobschmutz (z.B. Abfall, Papier, Pflanzenblättern).
- nicht haftendem Feinschmutz (z.B. Staub, Krümel, Haare, Spinnweben).
- nicht haftendem Grobschmutz (z.B. Sand, Kies).
- haftenden Verschmutzungen (z.B. Getränkeflecken, Fingerabdrücke).
- Verfleckungen, optischen Veränderungen auf dem Bodenbelag (z.B. Verschmierungen durch Überdosierung oder falsche Behandlung).

3.1.3. Kalkulation der jährlich erforderlichen Reinigungsstunden

Für die Personal- und Kapazitätsplanung des Dienstleisters ist es wichtig, die voraussichtlich benötigten durchschnittlichen Reinigungsstunden zu kalkulieren.

Dabei gibt es eine Reihe wichtiger Faktoren:

Einflussgröße beachten

- Objektspezifische Nutzung (Art und Umfang)
- Verschmutzungsgrad unter Berücksichtigung der Jahreszeit
- Raumbelegungen
- Art und Beschaffenheit der Bodenbeläge
- Eigenkontroll-System
- Geschultes Personal / „Auge“ - auch Vertretung (für Reinigung und Kontrolle - zu Beginn ca. 25 % höherer Zeitbedarf). Kalkulatorische Größe für die Kontrolle ca. 10 % der Jahresreinigungsstunden.
- Überprüfung der Reinigung

3.1.4 Überprüfung der Reinigungsqualität

Grundlage DIN EN ISO 13549

- Die Kontrolle der Reinigungsqualität sollte auf der Grundlage der DIN EN ISO 13549 Reinigungsdienstleistungen – Grundanforderungen und Empfehlungen für die Qualitätsmesssysteme erfolgen.
- Die Auswahl der Raumeinheiten erfolgt mittels Zufallsauswahl.
- Die Kontrollen finden vorzugsweise im Beisein von Auftraggeber und Auftragnehmer statt.

Bonus/Malus

- Der potentielle Bonus/Malus ist Vertragsbestandteil und wird individuell festgelegt.

Gütegemeinschaft
Gebäudereinigung e.V.

Bonus

Bonus

- Wie bereits oben festgestellt werden zwischen dem Auftraggeber und dem Dienstleister die kalkulierten Jahresarbeitsstunden vertraglich festgelegt.
- Vertraglich ist ebenfalls festzulegen, dass nach einem gewissen Zeitraum (3-6 Monate) eine Nachkalkulation der ursprünglich geplanten Jahresarbeitsstunden durchgeführt wird.
- Denn erst nach diesem Zeitraum ist absehbar, ob die ursprüngliche Kalkulation der Realität entspricht, oder einvernehmlich nach oben oder unten korrigiert werden muss, um die festgelegte Reinigungsqualität erfüllen zu können.
- Sollte sich bei der Nachkalkulation eine Differenz (+/-) ergeben, so haben beide Vertragspartner das Risiko einer Nachkalkulation zu tragen. Die Risikoverteilung der Nachkalkulation ist ebenfalls vertraglich festzuhalten.
- Beispiel: Ergibt die Nachkalkulation, dass bei gleichbleibendem Qualitätsstandard 5% weniger Reinigungsstunden notwendig sind, so werden die überschüssigen Reinigungsstunden prozentual zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer aufgeteilt. So verbleiben beispielsweise 2,5% beim Auftraggeber und 2,5% beim Auftragnehmer.
- Die Risikoverteilung gilt selbstverständlich auch, wenn sich ein erhöhter Reinigungsaufwand ergibt.

Malus im laufenden Reinigungsbetrieb

Malus

- Im Vertrag muss die festgelegte Reinigungsqualität sowie die Toleranz der Abweichungen definiert sein (z.B. prozentualer Erfüllungsgrad).
- Darüber hinausgehende grundsätzlich festgestellte und berechtigte Abweichungen der Reinigungsqualität erfordern zunächst eine angemessene Nachfristsetzung zur Mängelbeseitigung durch den Auftraggeber.
- Der Auftragnehmer ist bei berechtigten Abweichungen zur Mängelbeseitigung innerhalb der angemessenen Nachfrist grundsätzlich verpflichtet.
- Bei weiterer Nichterfüllung der Mängelbeseitigung kann der Auftraggeber den vertraglich festgelegten prozentualen Malus beim Auftragnehmer beanspruchen.
- Um die Abweichung von der vertraglich festgelegten Reinigungsqualität dezidiert zu dokumentieren, empfiehlt die Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. in jedem Fall die Verwendung eines professionellen Software-gestützten Qualitätsmess- und Sicherungssystems (QMS).

3.2 Anforderungen an ein Qualitätsmess- und Sicherungssystem (QMS)

Gemäß DIN EN ISO 13549 werden an ein Qualitätsmesssystem verschiedene grundlegende Anforderungen gestellt:

- Leichte Handhabung und Verständlichkeit.
- Möglichst niedrige Kosten durch Qualitätsprüfungen.
- Vielseitige Einsatzmöglichkeiten und -gebiete.
- Auftraggeber und Auftragnehmer sollten Qualitätsprüfungen ohne großen Schulungsaufwand durchführen können.
- Das System sollte möglichst objektiv sein.
- Einfache Dokumentation des Systems und der Berichte.
- Nicht nur Qualitätsmessung, sondern auch Qualitätssicherung.

4. Zusammenfassung

- ☑ Nicht jedes Objekt eignet sich für die ergebnisorientierte Reinigung.
- ☑ Eine ergebnisorientierte Reinigung ergibt nicht zwangsläufig eine Kostenersparnis im Vergleich zur klassischen Unterhaltsreinigung.
- ☑ Ein eindeutig formulierter Reinigungsvertrag ist notwendig.
- ☑ Eine gemeinsam erarbeitete klare Definition der Reinigungsqualität ist unumgänglich.
- ☑ Eine hohe Flexibilität des Reinigungspersonals ist unumgänglich.
- ☑ Das gut eingearbeitete und ausgebildete Reinigungspersonal muss folgendes können:
  - ☑ Der Blick für das Ganze will gelernt sein.
  - ☑ Der Schmutz muss mit dem Rund-um-Blick erfasst werden.
  - ☑ Die richtige Reinigungstechnik/Arbeitsweise muss bekannt sein und ist anzuwenden.
  - ☑ Die Reinigungskraft muss ein hohes Maß an Eigenverantwortung besitzen.
- ☑ Regelmäßige Qualitätskontrollen der Räumlichkeiten durch ein Qualitäts-mess- und Sicherungssystem bilden die Basis einer ergebnisorientierten Reinigung.
- ☑ **Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist außerdem zwingende Voraussetzung.**

Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V.
RAL GÜTEZEICHEN

Kennen Sie schon unsere Merkblattreihe?

In ihren Merkblättern gibt die RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e. V. nützliche Tipps und detaillierte Informationen zu aktuellen und relevanten Themen für die Bereiche Gebäudereinigung und Gebäudedienste.

Bereits erschienen sind die folgenden Merkblätter:

LS.01 Ladungssicherung (April 2012)

ER.01 Entlohnung in der Schulhausreinigung – Was ist zu beachten? (Juli 2011)
zusätzlich erschienen:
Berechnungstabelle „Urlaubsanspruch in der Schulreinigung“ sowie die Handhabungshilfe zur Berechnungstabelle „Urlaubsanspruch in der Schulhausreinigung“

V.02 Vorbeuge- und Hygienemaßnahmen zur Verhinderung einer Ausbreitung des EHEC-Erregers (Juni 2011)

HYG.01 Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen in Kliniken und Alten-Pflegeeinrichtungen (Mai 2011)

LZ.02 Durchführung einer Probereinigung zur Ermittlung der Stundenleistung (Mai 2011)

LZ.01 Empfehlung zur Ermittlung von Leistungszahlen in der Gebäudereinigung (Mai 2011)

AM.01 Abfall-Müllsäcke (Juli 2010)

PUR.01 Empfehlung zur Bauschluss- und Grundreinigung von werkseitig versiegelten Linoleumböden (Juni 2010)

AZ.01 Empfehlung zur Arbeitszeiterfassung in der Gebäudereinigung (Oktober 2009)

V.01 Vorbeuge- und Schutzmaßnahmen zur Verhinderung der Schweinegrippe (Oktober 2009)

Aktualisierte Ausgaben

GB.01 Empfehlung zur Grundreinigung und Beschichtung von Bodenbelägen (Februar 2011)

GL.01 Reinigung von vorgespannten ESG- und beschichteten Gläsern im Architekturbereich (April 2010)

TS.01 Trittsicherheit (Februar 2011)

Alle Merkblätter stehen auch für Nichtmitglieder unter www.gggr.de zum Download bereit.

Für Rückfragen steht Ihnen die Geschäftsstelle
des Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V.
zur Verfügung unter:

Gütegemeinschaft
Gebäudereinigung e.V.

Telefon: **+49 (0)30 - 536 70 773**
E-Mail: **info@gggr.de**
Web: **www.gggr.de**

RAL GÜTEZEICHEN

Gütegemeinschaft
Gebäudereinigung e.V.

Herausgeber:
Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V.
Franz-Ehrlich-Str. 12
D-12489 Berlin

Werden Sie Fan von uns unter
www.facebook.com/guetegemeinschaftgebaeudereinigung

© GGGR, Berlin 2021