



Mehr und mehr stehen Dienstleister ihren Auftraggebern gegenüber in der Pflicht, die Qualität der erbrachten Leistungen zweifelsfrei nachzuweisen.

ZIELE DOKUMENTIEREN UND KONTROLLIEREN

EIN KURZER CHECK REICHT SCHON LANGE NICHT MEHR AUS

Ein gutes Qualitätsmanagement bedeutet für Gebäudedienstleister mehr Arbeit, belohnt sie aber auch mit erhöhter Transparenz gegenüber ihren Kunden. Mithilfe maßgeschneiderter Apps lassen sich vorher festgelegte Ziele einfach dokumentieren und kontrollieren.

Wer qualitativ hochwertig reinigt, möchte das auch nachweisen. Die Bedeutung eines guten Qualitätsmanagements hat in der Reinigungsbranche in den vergangenen Jahren stetig zugenommen. Kunden von Gebäudereinigungsdienstleistern legen immer mehr Wert darauf, zu prüfen, ob eine Reinigung den Anforderungen entspricht. Die Dienstleister wiederum möchten belegen, dass die Qualität ihrer Arbeit dem entspricht, was sie versprechen – und wofür der Kunde letztlich zahlt.

„Ich sehe derzeit ein starkes Wachstum bei der Nachfrage nach Qualitätsmanagementsystemen“, berichtet Torsten Kohn, Geschäftsführer der Beratungsfirma Sarikohn und in gleicher Position bei der RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung, und ergänzt: „Durch Corona hat einerseits das Empfinden für Gesundheit

und Hygiene zugenommen, wodurch die Kunden von Gebäudereinigern mehr auf Sauberkeit achten. Andererseits herrscht im Markt ein hoher Preisdruck. Ein gutes Qualitätsmanagement bietet einem Dienstleister die Chance, einen nicht ganz niedrigen Preis mit einer höheren Qualität zu beweisen. Das erwarten Auftraggeber!“

Dienstleister, die einen hohen Qualitätsanspruch pflegen, können sich Kohn zufolge zudem auch von denen absetzen, die weniger gründlich arbeiten und den Markt mit günstigen Angeboten fluten. „Das Empfinden von Sauberkeit variiert, da ist es umso wichtiger, ein Tool zu haben, mit dem man vorher festgelegte Ziele messen kann“, betont der Sarikohn-Geschäftsführer in diesem Zusammenhang. Zwar gebe es Qualitätsmesssysteme schon seit rund 20 Jahren; doch

gerade in letzter Zeit hätten sich diese stark professionalisiert, zumal die Systeme und Apps mittlerweile sehr niederschwellig und einfach bedienbar sind.

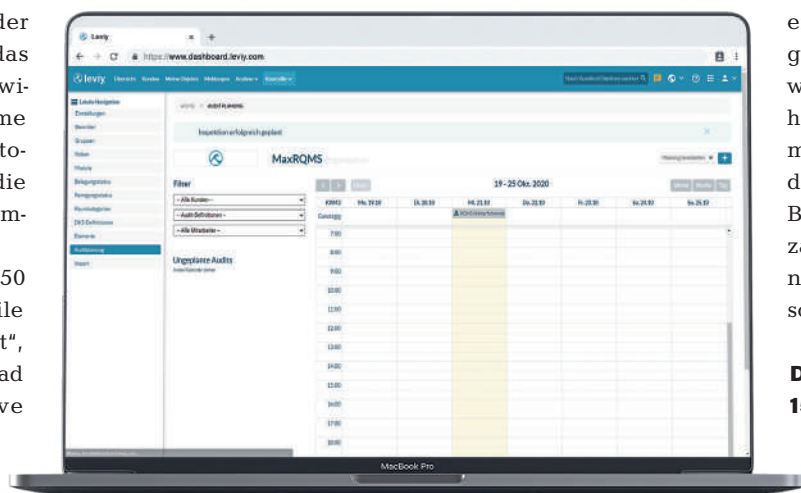
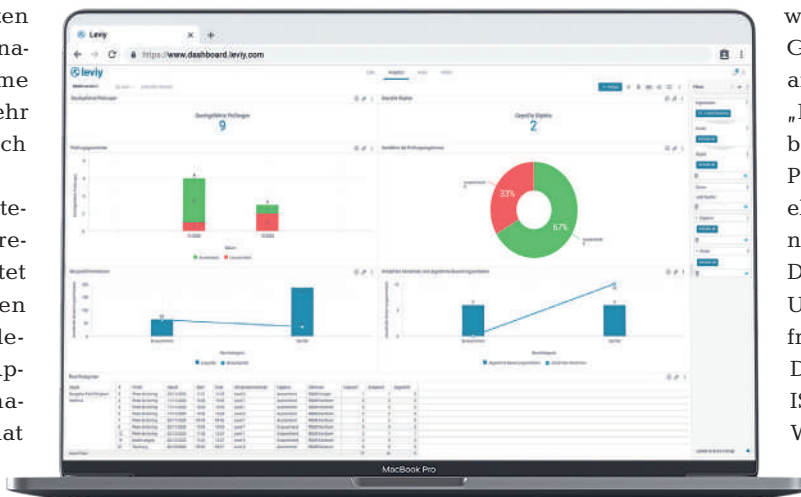
Hier kommen digitale Systeme ins Spiel. Der Softwareanbieter Zvoove etwa bietet bereits seit einigen Jahren innerhalb seiner Gebäudereinigungslösung eine Applikation für Qualitätsmanagement an. Unlängst hat sich das Unternehmen mit dem niederländischen Hersteller Levy zusammengeschlossen, der eine eigene App nur für das Qualitätsmanagement entwickelt hat. Das gemeinsame Ziel dahinter: Eine End-to-End-Lösung anzubieten, die den Reinigungsprozess umfassend begleitet.

„Etwa 150 unserer rund 650 Kunden nutzen mittlerweile ein Qualitätsmanagement“, berichtet David Funke, Head of Sales bei der Zvoove Group, und fügt hinzu: „Wir sehen den Bedarf größer werden, die Nachfrage steigt von Monat zu Monat.“ Treiber dieser Entwicklung seien vor allem die Kunden der Dienstleister. „Diese verlangen mittlerweile oft Kontrollsysteme“, weiß Funke. Das bestätigt auch Torsten Kohn: „Im Grunde wird bei jeder Ausschreibung, die auch qualitätsorientiert ist, mittlerweile ein Qualitätsmanagement vorausgesetzt.“

AUDIT NACH DIN EN 13549

Seit 2002 gibt es mit der DIN EN 13549 eine zertifizierte Auditmethode zur Qualitätsmessung, die auch die Levy-App erfüllt. Das Auditsystem teilt die Elemente pro Raumkategorie in Bewertungsgruppen ein. Die Räume und ihre Elemente werden dabei nach definierter Reinigungsqualität stichprobenartig bewertet. Der Trend sei bereits im Rollen, erklärt David Funke: „Immer häufiger verlangen die Kunden in den Ausschreibungen von ihren Dienstleistern die DIN-Norm.“ Mit der entsprechenden App ließen sich alle Punkte, die die DIN erfüllen muss, übersichtlich darstellen und organisieren und die Norm selbst sei dadurch einfacher einzuhalten.

Hier kommt das RQMS (Result-oriented quality management system) ins Spiel. Dieses sei deutlich komplexer als das MKS (Monatliches Kontrollsystem),



OBEIN: Auf dem Dashboard sieht der Anwender übersichtlich und im Detail die Ergebnisse der letzten Prüfungen.

UNTEIN: Mittels des Kalenders lässt sich auch die Auditplanung frühzeitig projektieren.

wie Sebastiaan van der Vinne, Geschäftsführer von Levy, anmerkt und weiter ausführt: „RQMS wird hauptsächlich bei großen und strategischen Projekten genutzt, wo es offizielle und technische Inspektionen benötigt. Das MKS, ohne DIN-Norm, passt besser für ein Umfeld mit kleinen und hochfrequentierten Umgebungen.“ Dabei arbeitet das RQMS mit ISO-zertifizierten Stichproben. Wenn es darum geht, wo der Kontrolleur misst, wird es kompliziert, weiß van der Vinne: „Es braucht fast eine mathematische Herangehensweise um festzulegen, wo man im Gebäude misst. Wir haben in unserer App eine Formel entwickelt, die die Quadratmeterzahl pro Raumtyp in Bezug auf die Menschenanzahl dort berechnet. Es ist also nicht der durchschnittliche schnelle Qualitätscheck.“

DAS ZIEL: BIS ZU 15 PROZENT ERSPARNIS

Aswin Aureliano Reimers kennt das bestens. Der gebürtige Hamburger ist Assistent der Geschäfts-

führung bei Gedima Reimers, einem Gebäudedienstleister mit jahrzehntelanger Erfahrung: „Wir sind absolut überzeugt vom Qualitätsmanagement. Seit März 2021 nutzen wir es nun und merken bereits, wie wir uns verbessern. Die Arbeiten sind besser und effizienter geworden, aber das ist ein Prozess, der sich über ein bis zwei Jahre entwickelt. Wir haben rund fünf Prozent Ersparnis, vor allem bei Reinigungsmitteln, aber auch beim Zeitmanagement. In den nächsten zwei Jahren streben wir 10 bis 15 Prozent an.“

Gemeinsam mit dem Kunden erstellen Reimers und seine Kollegen eine Checkliste, die bei der Kontrolle der Reinigungsleistung hilft. Die Reinigungskräfte checken dann über NFC-Tags in einem Raum ein und aus. Über die Near Field Communication kann die Reinigungskraft ihr Endgerät mit anderen Geräten oder einem System koppeln. Dadurch lässt sich auch feststellen, wer wann und in welchem Umfang bei einer Reinigung unterwegs war.

Überhaupt rücke der Kunde mit der Qualitätsmanagement-App viel mehr in den Fokus, als er das zuvor der Fall war. Stellt man zum Beispiel fest, dass etwas mit den Lampen nicht stimmt, lässt sich das per Foto dokumentieren und über die App eine Meldung ►

erstellen, die dann im Büro des Dienstleisters auf dem Dashboard landet. In diesem Falle kann der Büromitarbeiter umgehende neue Leuchtmittel bestellen oder einen Elektriker anfordern. Generell sinke die Organisationsschwelle, die App erleichtert und beschleunigt Arbeitsprozesse.

Die Verzahnung der einzelnen Abteilungen der Gebäudereiniger wird enger. „Wir können sagen, dass die Zufriedenheit bei unseren Kunden gestiegen ist“, berichtet Reimers und spricht hier vor allem über private

Bei Gedima übernehmen Aswin Aureliano Reimers oder ein Mitglied der Geschäftsführung einmal alle zwei bis drei Monate die Kontrolle – unangemeldet versteht sich: „Ich laufe gemeinsam mit dem Kunden durch das Objekt, mache Stichproben und schaue mir die Reinigungsleistungen anhand der Checklisten genau an. Liegt zu viel Staub in manchen Ecken, ist der Fußboden über- oder unterpflegt? Das besprechen wir dann mit unseren Kunden, nehmen das Feedback auf und passen gegebenenfalls die Reinigung an.“

Wichtig dabei ist: Sollte die Reinigung nicht passen und weniger als die vorher vereinbarte Reinigungsleistung – oft 80 Prozent der vereinbarten Leistung – erbracht sein, gibt es Malusleistungen. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, die Rechnung zu kürzen. Es ist der Worst Case für beide Seiten: Der Kunde ist unzufrieden, seine Räume sind nur unzureichend gereinigt, der Dienstleister verdient weniger und verliert an Reputation.

Um dieses Szenario zu verhindern, setzt Reimers auf das Qualitätsmanagement: „Es ist absolut in unserem Interesse, vorweisen zu können, dass wir gut arbeiten. Wir verbessern dadurch ja auch die Kundenzufriedenheit. Zudem erkennen wir das Verbesserungspotenzial leichter.“

UMDENKEN BEI DER LEISTUNGSERBRINGUNG

Dass diese Transparenz durchaus im Sinne der Dienstleister selbst ist, bestätigt Torsten Kohn: „Bislang gab es bei manchem Dienstleister die Tendenz, sich wegzuducken. Hier braucht es aber ein Umdenken bei der Leistungserbringung. Wenn ich erklären kann, warum etwas schlechter gelaufen ist, sorgt das auch für mehr Vertrauen. Als Dienstleister kann ich damit außerdem analysieren, ob nun ein Mitarbeiter ein zu großes Revier reinigen muss, ob die Reinigungsgeräte oder -wagen nicht passen oder ob es noch Schulungsbedarf gibt. Tatsache ist: Das Qualitätsmanagement ist die einzige Möglichkeit bei einem Werkvertrag wirklich zu zeigen, dass die zu erbringende Leistung geleistet ist. Gleichzeitig dient es als Basis für die ordentliche Abnahme beim Kunden.“

Diese Transparenz kann aber auch das Betriebsklima stören. Muss ein Mitarbeiter ständig belegen, was er wann und wie getan hat, führt das mitunter zu Unzufriedenheit. Aswin Aureliano Reimers hat genau diese Erfahrung gemacht: „Als wir das Qualitätsmanagement eingeführt haben, waren viele Mitarbeiter nicht glücklich und fühlten sich überwacht. Viele haben das 20 Jahre lang ohne Kontrollen gemacht, die Umstellung fällt nicht leicht. Das nimmt aber mit der Zeit ab, denn im Umkehrschluss sehen unsere Kollegen so auch, was sie gut gemacht haben.“

Auch bei der Nachhaltigkeit hilft smartes Qualitätsmanagement. Durch die App sind Mängel gleich sichtbar, wie David Funke erklärt: „Stellt der Kunde selber etwas fest, das nicht passt, kann er das sofort dokumentieren. Dann muss kein Objektleiter mehr

In Zukunft werden sich diejenigen Dienstleister von der Konkurrenz absetzen, die ihre Qualität nachweisen und ihre auskömmliche Preispolitik erklären können.

Torsten Kohn, Sarikohn

Kunden wie Banken oder Firmen mit Büros. Dennoch Sorge die App nicht dafür, dass es keine Kontrollen mehr vor Ort gibt. Zur Überprüfung, während der Audit-Verfahren, kommt ein Kontrolleur und macht Stichproben. Das kann in Einrichtungen, in denen Hygiene besonders wichtig ist, täglich sein, in manchen Bürogebäuden reicht es quartalsweise.



Aswin Aureliano Reimers, Assistent der Geschäftsführung bei Gedima, prüft über die Qualitätsmanagement-App auf seinem Tablet das Feedback zu einer Reinigung.

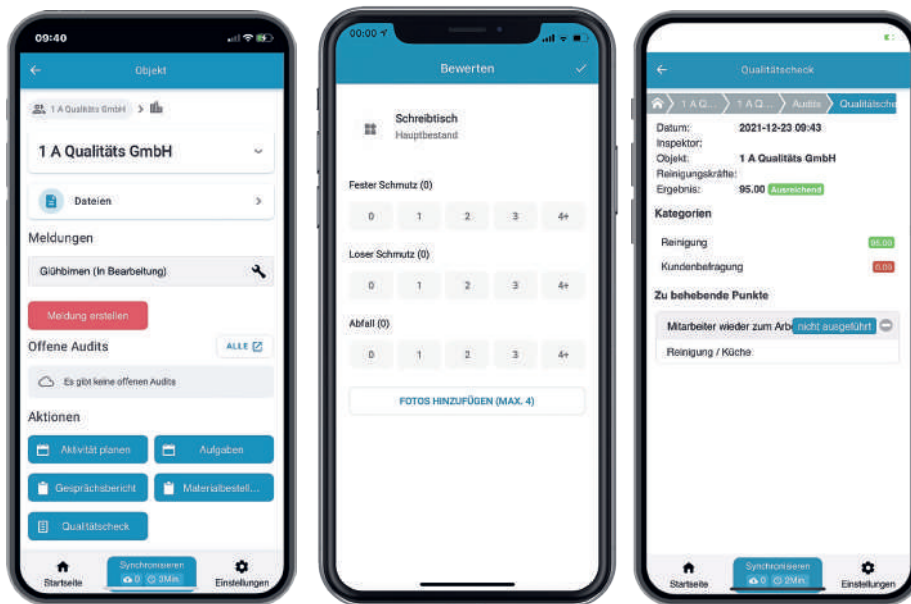
dorthin fahren, um die Verunreinigung festzustellen, und verbraucht somit auch kein CO₂. Dazu sparen wir uns die ganze Papierarbeit ein.“

Allerdings ist auch das nicht ohne Fallstricke. Es gilt, alle Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung zu beachten. Die Fotos, die über die App geschossen werden, dürfen nur dort gespeichert werden, nicht aber auf dem Handy selbst. Den Datenschutz regelt die App; allerdings gilt es auch hier, sensibel mit Daten umzugehen.

SENSORIK STEIGERT EFFIZIENZ

Doch die Entwicklung und Komplexität der Systeme schreitet voran. Eine Universitätsklinik in den Niederlanden etwa, mit der Leviy zusammenarbeitet, durchleuchtet bereits mit Sensoren die Zimmer. Vermerkt ist dort auch, wenn beispielsweise ein Corona-Patient ein Bett belegt hat. Mittels Software gibt es einen Überblick, wo das Bett steht, was mit ihm passiert und wohin es zur Reinigung soll. Quasi nachverfolgbar wie ein Paket.

Dazu Sebastiaan van der Vinne: „Krankenhäuser haben ein hohes Interesse daran, ihre Effizienz zu erhöhen. Je schneller ein Patient das Haus verlässt, desto schneller kann ein neuer kommen – ein ähnlicher Ablauf wie im Hotel. Dann geht es darum, zügig die Reinigung einzuleiten, wobei es viele Dinge



LINKS: Die App zeigt in der Objektübersicht Meldungen, Audits oder notwendige Aktionen an.

MITTE: Über ein Bewertungstool ist auch bei einzelnen Objekten – etwa einem Schreibtisch – exakt dokumentierbar, wie gründlich sie gereinigt wurden.

RECHTS: Die Ergebnisse einer MKS-Kontrolle werden übersichtlich angezeigt.

raus. Wir haben hier aus einem stundenlangen Prozess einen von wenigen Sekunden gemacht – inklusive Transparenz über den Status des Raums und die Reinigungsqualität.“

Ebenjene Transparenz ist es auch, die in Zukunft laut Sarikohn-Geschäftsführer Torsten Kohn entscheidend sein wird: „Ich bin überzeugt, dass sich in Zukunft diejenigen Dienstleister absetzen werden, die ihre Qualität nachweisen und ihre auskömmliche Preispolitik erklären können. Die Dienstleister erkennen auch, dass sie sich durch ein gutes Qualitätsmanagement von anderen Konkurrenten absetzen können. Gerade durch das gestiegene Interesse für Hygiene merkt man, dass die Kunden keine Lust mehr auf Billiganbieter mit unzureichender Qualität haben.“

Markus Eigler, Kontext

guenter.herkommer@holzmann-medien.de

TUBELESS

#MÜLLVERMEIDER

„Ich bin Müllvermeiderin, weil ich auf Plastikstopfen und überflüssige Hülsen in der Waschraumhygiene verzichte und auf nachhaltige Verbrauchsmaterialien setze.“



Ideal für Unternehmen, die Wert auf nachhaltige Hygiene legen.

Erfahren Sie mehr über die smarten, umweltfreundlichen und effizienten Spendersysteme von TUBELESS: www.tubeless-deutschland.de