



Die Gebäudedienstleister
Bundesinnungsverband

Kundeninformation zum Qualitätsmesssystem für ergebnisorientierte Reinigungsarbeiten

**Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-
Handwerks**

- **Qualitätsprüfungen für Gebäudereinigungsarbeiten** sind nach wie vor ein aktuelles Thema der Branche. Der Bundesinnungsverband hat in enger Abstimmung mit den Kunden des Gebäudereiniger-Handwerks das Thema Qualitätsüberwachung in der Gebäudereinigung ausführlich erörtert. Vor dem Hintergrund der modernen Gebäudebewirtschaftung wurde dabei schnell deutlich, dass ein Kontrollsystem, das lediglich den herkömmlichen Weg der Vertragssituation beachtet, nicht alle Kundenwünsche erfasst. Dieser Weg beschreibt in der Regel in Form von immer ausführlicher gestalteten Leistungsverzeichnissen äußerst genau den Weg der Leistungserbringung in der Gebäudereinigung, in dem alle einzelnen Tätigkeiten und deren Turnus exakt dargestellt werden. Eine Beschreibung des Ergebnisses der Dienstleistung, das gemäß Werkvertragsrecht, dem auch die Vereinbarungen in der Gebäudereinigung unterliegen, vom Erbringer geschuldet wird, ist hingegen in der überwiegenden Mehrzahl der Verträge nicht näher definiert, beschrieben oder festgelegt.
- Da von Kunden des Gebäudereiniger-Handwerks immer häufiger die Vereinbarung eines konkreten Ergebnisses gefordert wird, verfolgt das Qualitätsmesssystem des Bundesinnungsverbandes die Philosophie der „ergebnisorientierten Vertragsvereinbarung“.
- Während die bisher Leistungsverzeichnis-gestützte Vereinbarung selten Rücksicht auf saisonale oder andere, den Verschmutzungsgrad eines Gebäudes beeinflussende Faktoren, nimmt, ist bei der ergebnisorientierten Reinigung die jeweilige Ausgangslage unerheblich. Es wird nicht mehr grundsätzlich eine starre, gleichbleibende Anzahl von Tätigkeiten in vorbestimmten Rhythmen festgelegt werden müssen, um eine durchschnittlich anzunehmende Verschmutzung zu beseitigen, sondern der Dienstleister lenkt die Reinigungstätigkeiten mit seinem Knowhow so, dass vielmehr das Ergebnis der Reinigung *gleichbleibend* ist.
- Der Kunde, der in der Regel kein Reinigungsexperte ist, nutzt mit der ergebnisorientierten Vereinbarung das volle Potential des Outsourcing. Anstatt sich Gedanken über Leistungsverzeichnisse und notwendige Rhythmen zu machen, überlässt er diese Überlegungen dem Fachbetrieb, den er aufgrund eben seines Knowhows mit der Durchführung der Reinigung beauftragt. Er kauft ein definiertes Ergebnis ein, das durch das Qualitätsmesssystem regelmäßig überwacht wird und erreicht damit auch sein mutmaßlich gewünschtes Ziel: Den erforderlichen und von seinem Budget erlaubten Reinigungsstatus des Objektes und nicht mehr eine vertraglich vereinbarte Anwesenheit von Reinigungskräften und deren Reinigungstätigkeiten, über deren Ergebnis hingegen keine Aussage getroffen wird.

- Kunden erwerben mit Hilfe festgelegter Qualitätsstandards bei der Reinigung von vornherein festgelegte, definierte Ergebnisse. Sie entscheiden anhand ihrer Bedürfnisse und des zur Verfügung stehenden Budgets, welche Güteklasse der Reinigung eingekauft wird. Die mit Hilfe des Qualitätsmesssystems einheitliche Beurteilungsbasis für Kunden und Auftragnehmer vermindert Missverständnisse; Auseinandersetzungen über Reklamationen werden reduziert, da die jeweiligen Toleranzen ebenso wie die Konsequenzen für den Fall von Minder- oder Schlechtleistungen von vornherein festgelegt sind.
- Gleichzeitig erhält der Dienstleister wieder eine größere Flexibilität, sein unternehmerisches Können ist viel stärker gefragt, um mit Hilfe des Qualitätsmesssystems die Kundenanforderungen zu erfüllen. Dabei wird die oftmals vom Kunden geforderte, aber selten honorierte gute Ausbildung des Personals gefördert und belohnt, da nur solches Personal in der Lage ist, weitestgehend selbstständig die gewünschten Resultate zu erzielen. Investitionen in Rationalisierung, z. B. in den Einsatz von Reinigungsmaschinen, werden bei Erfolg nicht länger durch Kürzung der Stunden "bestraft", sondern bleiben unternehmerische Entscheidung.

Funktionsweise des Qualitätsmesssystems

- Das System basiert, wie die überwiegende Zahl der Qualitätsprüfungen in der Wirtschaft auf folgender Überlegung: Ein Kunde definiert, welche Produkt- oder Dienstleistungseigenschaft beschaffte Waren oder Leistungen besitzen sollen. In Abhängigkeit von den Anforderungen des Kunden werden bestimmte Toleranzen der Eigenschaft festgelegt, in deren Rahmen das Produkt, die Dienstleistung als akzeptabel gilt. Je höher die Anforderungen des Kunden, desto geringer werden diese Toleranzen sein.
- Auf den Dienstleistungsbereich der Gebäudereinigung übertragen und im BIV-System umgesetzt bedeutet Produkteigenschaft des Reinigungsergebnisses „Sauberkeit“. Mögliche Toleranzen sind in diesem Fall Verschmutzungen, die noch zu tolerieren sind. Je höher die Kundenanforderungen, desto geringer sind auch hier die Toleranzen, also die Anzahl der Verschmutzungen.
- Das System beinhaltet fünf Qualitätsniveaus, die in Abhängigkeit von der Raumgröße, Werte für tolerierte Verschmutzungen festlegen. Je höher das Qualitätsniveau, desto geringer ist die Anzahl tolerierter oder auch zulässiger Verschmutzungen.
- Auf diese Weise kann der Kunde individuell festlegen, welches Reinigungsergebnis er anzutreffen wünscht. Dabei besteht die Option innerhalb des Raumes, Unterscheidungen in den

Qualitätsniveaus zu treffen, ebenso, wie innerhalb des Objektes nach Raumgruppen oder Funktionsbereichen des Gebäudes unterschiedliche Qualitätsniveaus festzulegen.

- Bei der visuellen Prüfung wird im Anschluss an die Reinigung erfasst, welchem Qualitätsniveau das Ergebnis der Reinigung entspricht und ob es mit dem zuvor festgelegten, „Soll-Qualitätsniveau“ übereinstimmt.
- Da aus Kostengründen eine vollständige Prüfung des Objektes nicht realistisch ist, wird, wie in nahezu allen Qualitätsprüfungen, auf das Prinzip der Stichprobenprüfung zurückgegriffen, wie es auch durch die Anforderungen in EN 13549 (s.u.) vorgegeben ist. Anhand der weltweit anerkannten Norm ISO 2859 werden die Stichprobengrößen und alle weiteren statistischen Grundlagen für die Prüfungsdurchführung vorgenommen und basieren damit auf gesicherten statistischen Verfahren.
- Das System wird von einer entsprechenden Software gestützt, die Optionen für die Prüfungsvorbereitung (Stichprobenziehung, zufallsgestützte Raumauswahl für die Prüfung, etc.), -durchführung und -auswertung bietet.
- Nach festgelegten statistischen Verfahren erhält man mit Hilfe des BIV-Systems klare Aussagen darüber, ob das vereinbarte Ergebnis erreicht wurde. In der Vertragsvereinbarung sollten auch Festlegungen darüber getroffen werden, welche Konsequenzen im Falle des Nicht-Bestehens der Qualitätsprüfungen zu ziehen sind.
- Dem System wurde durch Zertifizierung im September 2001 und die Rezertifizierungen bis einschließlich 2022 bestätigt, den Anforderungen der europäischen Norm 13549 „Reinigungsleistungen – Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme“ zu entsprechen. Aus rein wirtschaftlichen Überlegungen haben wir uns im Dezember 2022 gegen eine Fortführung der Zertifizierung unseres gegenüber der zertifizierten Version unveränderten Systems entschieden.
- Wenn Sie als Kunde an der Erprobung oder auch konkreten Einführung des Qualitätsmesssystems in Ihrem Haus interessiert sind, sprechen Sie bitte mit Ihrem Dienstleister. Als Mitgliedsbetrieb der Gebäudereiniger-Innung verfügt er über die notwendigen Informationen über das System und berät Sie gerne bei der Einführung des Systems in Ihrem Haus.

Herausgeber:

Die Gebäudedienstleister - Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks

Kronenstraße 55-58 • 10117 Berlin

Telefon: 030-20622670 • E-Mail: biv@die-gebaeudedienstleister.de.