



FACHHOCHSCHULE LUDWIGSBURG
HOCHSCHULE FÜR ÖFFENTLICHE VERWALTUNG
UND FINANZEN

Wahlpflichtfach 12

„Unternehmensführung in der öffentlichen Wirtschaft“

**Optimierung der Gebäudereinigung von öffentlichen
Einrichtungen - Ein Vergleich anhand von Eigen- und
Fremdreinigung in städtischen Kindergärten**

Diplomarbeit

zur Erlangung des Grades eines
Diplom-Verwaltungswirtes (FH)

vorgelegt von:

Irene Reichert

Studienjahr 2007/2008

Gutachter: Prof. Uwe Bähr

Zweitgutachter: Prof. Fritz Hieber

Vorwort

Die öffentliche Verwaltung befindet sich seit Jahren im Umbruch. Kostenreduzierung und Qualitätsverbesserung sind die gebräuchlichen Begriffe, wenn es um die Dienstleistungen der Kommunen für die Zukunft geht.

Durch meine frühere Tätigkeit in der neu geschaffenen zentralen Vergabestelle zur Optimierung der Gebäudereinigung in Stuttgart erhielt ich wesentliche Einblicke in deren empirische Arbeiten bei der Umstellung von Eigen- auf Fremdreinigung.

Die Erarbeitung einer Ausschreibung bis zu deren Vergabe und die Qualitätskontrolle am Objekt war ein spannender Prozess, der mich dazu anregte, dies innerhalb meiner Diplomarbeit genauer zu untersuchen.

Basiswerte zur Nutzerzufriedenheit oder Zahlen über die längerfristige zukünftige Veränderung der Reinigungskosten waren in den drei ausgewählten Kommunen noch nicht exakt dokumentiert, so dass über Umfragen und Interviews Grunddaten zusammengestellt werden mussten.

Für Hilfeleistung und kritische Anregungen zu Lösungsansätzen bei dieser Arbeit möchte ich mich bedanken bei:

- Herrn Hamdi Ahmetaj, Herrn Javier Bellviure und Frau Wöhler-Brandt vom Amt für Liegenschaften und Wohnen der Stadt Stuttgart,
- Frau Heike Hartmann vom Gebäudemanagement der Stadt Leonberg,
- Herrn Jürgen Lorenz vom Gebäudemanagement der Stadt Ditzingen.

Inhaltsverzeichnis

		Seite
	Vorwort	II
	Abbildungsverzeichnis	VII
	Tabellenverzeichnis	VIII
	Anlagenverzeichnis	X
	Abkürzungsverzeichnis	XII
1	Ausgangssituation	1
1.1	Ziel der Arbeit	2
1.2	Methodische Vorgehensweise	3
2	Definitionen	5
2.1	Management	5
2.2	Management in der Kommunalverwaltung	6
2.3	Facility Management	8
2.4	Gebäudemanagement	10
2.5	Abgrenzung von Facility Management und Gebäudemanagement	11
2.6	Glasreinigung	11
3	Entsendegesetz	12
3.1	Folgen bei Verstoß gegen das Entsendegesetz	12
4	Fremdreinigung	13
4.1	Vorteile der Fremdreinigung	13
4.2	Nachteile der Fremdreinigung	14

		Seite
4.3	Optimierungsmöglichkeiten bei der Fremdreinigung	16
5	Eigenreinigung	16
5.1	Vorteile der Eigenreinigung	17
5.2	Nachteile der Eigenreinigung	17
5.3	Optimierungsmöglichkeiten bei der Eigenreinigung	18
6	Qualitätsmanagement in der Gebäudereinigung	19
6.1	Ergebnisorientierte Reinigung	20
6.1.1	Vorteile der ergebnisorientierten Reinigung	20
6.1.2	Nachteile der ergebnisorientierten Reinigung	21
6.2	Vertragsvereinbarte Reinigung	22
6.2.1	Vorteile der vertragsvereinbarten Reinigung	23
6.2.2	Nachteil der vertragsvereinbarten Reinigung	23
7	Outsourcing	24
7.1	Ziele des Outsourcings	25
7.2	Vorteile des Outsourcings	25
7.2.1	Nachteile des Outsourcings	26
7.3	Anforderungen der Kommunen an die Unternehmen	26
8	Vergabeverfahren nach der VOL	27
8.1	Voraussetzungen für Bewerber nach der VOL	27
8.2	Schwellenwert	29

		Seite
9	Stundenverrechnungspreise	30
9.1	Aufgliederung der Kosten/Stunde bei der Eigenreinigung	30
9.2	Aufgliederung der Kosten/Stunde bei der Fremdreinigung	31
9.3	Auswertung	32
10	Basiswerte aus der Stadt Stuttgart	33
10.1	Beispielobjekt Kindergarten	34
10.2	Kostenvergleich der Eigen- zur Fremdreinigung	34
10.3	Festsetzung und Überwachung der Qualität	35
10.4	Nutzerzufriedenheit	36
10.5	Einschätzung des Stuttgarter Gebäudemanagements	38
10.6	Projekt Stadt Stuttgart "Optimierung der Gebäudereinigung"	40
10.7	Zuständigkeit der Aufgaben	40
10.8	Erstellung eines Leistungsverzeichnisses	41
10.9	Programm VERUM	42
10.9.1	Nutzen von VERUM	42
10.9.2	Funktionsweise von VERUM	42
10.10	Vergabearten von Reinigungsarbeiten	43
11	Basiswerte aus der Stadt Ditzingen	43
11.1	Projekt Stadt Ditzingen	44
11.2	Beispielobjekt Kindergarten	45
11.3	Kostenvergleich der Eigen- zur Fremdreinigung	46
11.4	Festsetzung und Überwachung der Qualität	47
11.5	Nutzerzufriedenheit	48
11.6	Einschätzung des Ditzinger Gebäudemanagements	49

	Seite	
12	Basiswerte aus der Stadt Leonberg	50
12.1	Projekt Stadt Leonberg	50
12.2	Beispielobjekt Kindergarten	51
12.3	Kostenvergleich der Eigen- zur Fremdreinigung	52
12.4	Festsetzung und Überwachung der Qualität	53
12.5	Nutzerzufriedenheit	54
12.6	Einschätzung des Leonberger Gebäudemanagements	55
13	Gesamtvergleich der Befragungen	57
13.1	Analyse der Eigenreinigung	57
13.2	Analyse der Fremdreinigung	58
13.3	Analyse der Durchschnittswerte aus Eigen- und Fremdreinigung	59
13.4	Analyse der Kosten	60
14	Schlussbetrachtung	63
Literaturverzeichnis		XIII
Erklärung		XVIII

Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abbildung 1	
Mitarbeiterumfrage Stadt Stuttgart; eigene Erhebung	36
Abbildung 2	
Mitarbeiterumfrage Stadt Ditzingen; eigene Erhebung	48
Abbildung 3	
Mitarbeiterumfrage Stadt Leonberg; eigene Erhebung	54
Abbildung 4	
Gesamtauswertung aller Mitarbeiterumfragen; eigene Erhebung	59

Tabellenverzeichnis

	Seite
Tabelle 1	
Interne Kalkulation der Stadt Stuttgart	30
Tabelle 2	
Kosten/Stunde bei der Fremdreinigung	31
Tabelle 3	
Gesamtkostenvergleich Stadt Stuttgart	34
Tabelle 4	
Kosten/Kind/Jahr bei der Stadt Stuttgart	35
Tabelle 5	
Gesamtkostenvergleich Stadt Ditzingen	46
Tabelle 6	
Kosten/Kind/Jahr bei der Stadt Ditzingen	46
Tabelle 7	
Gesamtkostenvergleich Stadt Leonberg	52
Tabelle 8	
Kosten/Kind/Jahr bei der Stadt Leonberg	52
Tabelle 9	
Auswertung der Umfrage – Eigenreinigung	57

	Seite
Tabelle 10	
Auswertung der Umfrage - Fremdreinigung	58
Tabelle 11	
Gesamtvergleich der Umfragekriterien	59
Tabelle 12	
Gesamtkostenvergleich	60
Tabelle 13	
Vergleich der Kosten/m ²	61
Tabelle 14	
Vergleich der Kosten/Kind	62

Anlagenverzeichnis (siehe beiliegende CD)

Anlage 1

Wikipedia, Facility Management

Anlage 2

Umfrage Gebäudemanagement; Stadt Ditzingen

Anlage 3

Umfrage Gebäudemanagement; Stadt Stuttgart

Anlage 4

Neue EU-Schwellenwerte ab 01.01.2008

Anlage 5

Interne Kalkulation der Stadt Stuttgart für eine Eigenreinigungsstunde

Anlage 6

Tarifinformation 2008/2009

Anlage 7

Einwohnerzahl der Stadt Stuttgart

Anlage 8

Bezirksrathäuser der Stadt Stuttgart

Anlage 9

Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Stuttgart

Anlage 10

Haushaltssicherungskonzept 2002; Stadt Stuttgart

Anlage 11

Leistungsbeschreibung Gebäudeinnen- und Glasreinigung
sowie Tageseinrichtungen für Kinder, Stadt Stuttgart

Anlage 12

E-Mail Bürgeramt, Stadt Ditzingen, Einwohnerzahlen

Anlage 13

Verwaltungsgliederungsplan der Stadt Ditzingen

Anlage 14

Verwaltungs- und Finanzausschuss der Stadt Ditzingen

Anlage 15

E-Mail, Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Preissteigerung

Anlage 16

Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Ditzingen

Anlage 17

E-Mail Bürgeramt, Stadt Leonberg, Einwohnerzahlen

Anlage 18

Grundstruktur Gebäudemanagement, Stadt Leonberg

Anlage 19

Umfrage Gebäudemanagement; Stadt Leonberg

Anlage 20

Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Leonberg

Abkürzungsverzeichnis

AEntG	Arbeitnehmer-Entsendegesetz
bzw.	beziehungsweise
e. V.	eingetragener Verein
ER	Eigenreinigung
ff.	folgende (Seiten)
FLM	Flächemanagement
FR	Fremdreinigung
GEFMA	German Facility Management Association
GemO	Gemeindeordnung
IGM	Infrastrukturelles Gebäudemanagement
KGM	Kaufmännisches Gebäudemanagement
KGST	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung
TGM	Technisches Gebäudemanagement
u. ä.	und ähnliches
usw.	und so weiter
VERUM	Vergabe und Reinigungs- management
vgl.	vergleiche
VgV	Vergabeverordnung
VOL	Verdingungsordnung für Leistungen
VWA	Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie
z. B.	zum Beispiel

1 Ausgangsproblematik

Die öffentliche Verwaltung befindet sich seit Jahren in einem ständigen Strukturwandel. Sie soll sich als ein ergebnisorientiert gesteuertes Dienstleistungsunternehmen mit Blick auf den Kunden verstehen und sich im Wettbewerb mit privaten Firmen bewähren. Auch die unternehmerische Führung von Behörden und Körperschaften wird immer mehr in den Vordergrund gestellt¹.

„Effizienz und Effektivität des Verwaltungshandelns sind dabei die zentralen Steuerungsgrößen“². Unter Effizienz versteht man die Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung und unter Effektivität deren Wirksamkeit zur Erreichung gesellschaftlicher Ziele³.

Das gesamte Verwaltungshandeln muss aus der Sicht des Kunden (Bürgers) betrachtet werden. Alle Prozesse sind auf kostenwirtschaftliche Gesichtspunkte zu untersuchen und die Mitarbeiter in die notwendigen Veränderungen mit einzubeziehen. Nur informierte Mitarbeiter können motivierte Mitarbeiter werden. Dies wirkt sich wiederum aus auf die Kundenzufriedenheit und auf die Prozessqualität. Die drei Säulen der Verwaltungsmodernisierung sind damit Outputorientierung, Kostenmanagement und Mitarbeitermotivation⁴. Sie bedingen sich gegenseitig und können in der Rückkopplung Prozesse unterstützen, die zu einer höheren Effektivität des Verwaltungshandelns führen.

Der Reinigungsbereich verursacht innerhalb der Gebäudewirtschaft einer Kommune sehr hohe Kosten. Deshalb sollte bei sinkenden Finanzeinnahmen auch hier die Rentabilität und das Preis-Leistungs-Verhältnis in

¹ Vgl. Bähr, Uwe, Controlling in der öffentlichen Verwaltung, Sternenfels 2002, S. 8.

² Bähr, Uwe/Hieber, Fritz, Kostenrechnung für die öffentliche Verwaltung, Sternenfels 2002, S. 7.

³ Vgl. Dunkhorst, Peter, Handbuch Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung, Baden-Baden 1999, S. 31.

⁴ Vgl. Dunkhorst, Peter, a. a. O., hier S. 23.

Verbindung mit einem funktionierenden Qualitätsmanagement untersucht werden.

Diese Diplomarbeit befasst sich mit der Optimierung der Gebäudereinigung von öffentlichen Einrichtungen, insbesondere dem Vergleich von Eigen- und Fremdreinigung in städtischen Kindergärten. Drei Einrichtungen in drei Städten wurden ausgewählt, deren Flächenunterschiede nicht zu groß und damit vergleichbar sind. Auch ist der prozentuale Anteil zwischen Haupt- und Nebenräumen fast immer identisch.

1.1 Ziel der Arbeit

Pauschal betrachtet ist die Eigenreinigung immer teurer als die Dienstleistung durch externe Anbieter. Allerdings entspricht die Qualität der Arbeit meist nicht den Anforderungen der Kommunen als Auftraggeberin⁵. „Qualität ist die realisierte Beschaffenheit bezüglich Qualitätsanforderungen“⁶ oder allgemein ausgedrückt: Qualität ist das, was der Kunde darunter versteht. Die Kommunen müssen die Anforderungen an die Kindergartenreinigung genau definieren und dokumentieren. Sie können nur solche Firmen zu Ausschreibungen zulassen, welche diese Kriterien sicher erfüllen werden.

Innerhalb dieser Ausarbeitung ist die Steigerung der Leistungsfähigkeit einer bestimmten Fläche (Flächeneffizienz) auszuklammern. Der Aufwand während der Nutzung kann zwar verringert werden, aber ein höherer Nutzen durch besseres Management ist pro Fläche in einem Kindergarten zusätzlich nicht zu erzielen.

⁵ Vgl. KGST-Bericht, Qualitätsmessung in der kommunalen Gebäudereinigung, Nr. 9/2003, Köln 2003, S. 3.

⁶ Ebel, Bernd, Qualitätsmanagement, Berlin 2003, S. 31.

Ziel der Arbeit ist deshalb, die unterschiedliche Auswirkung der Kosten für den Haushalt und die Veränderung der Qualität bei Eigen- oder Fremdreinigung darzustellen. Sollen also Kommunen die Reinigung von Kindergärten ausschließlich unter fiskalischen Gesichtspunkten betrachten oder haben sie auch eine soziale Verantwortung gegenüber dem Eigenreinigungspersonal? Dürfen Hygienestandards bei Kleinkindern durch mangelhaftes Qualitätsmanagement bei der Fremdreinigung verletzt werden, um die Haushaltssituation einer Kommune zu verbessern?

1.2 Methodische Vorgehensweise

Durch Neubauten oder Umbauten ist die Fläche der Immobilien einer Kommune im Laufe der Jahrzehnte immer größer geworden. Noch existierende Baupläne sind oft veraltet oder sie sind nicht mehr vorhanden. Die für die Reinigung zuständigen Ämter haben im Laufe der Jahre sehr wenig dokumentiert, so dass bei der Einführung eines qualifizierten Gebäudemanagements zuerst eine genaue Bestandsaufnahme zu erstellen ist. Alle Flächen müssen durch Aufmass genau definiert und erfasst werden. „In der Praxis wird für jede real existierende Fläche eine Reinigungsfläche definiert, der jeweilige Belag festgelegt, Reinigungsgruppen mit Leistungskategorien definiert und der Reinigungsturnus festgelegt“⁷.

Mit diesen Grunddaten können die Leistungen und Kosten der städtischen Gebäudeunterhaltung kontrolliert werden. Über Ausschreibungen erhält man Angebote für die Fremdreinigung. Damit lassen sich zwar die Kosten von Eigen- und Fremdreinigung vergleichen, nicht aber die Durchführung und damit die Qualität der Arbeit.

⁷ Gondring, Hanspeter/Wagner, Thomas, Facility Management, Handbuch für Studium und Praxis, München 2007, S. 177.

Bei Kindergärten kommen als längerfristige Nutzer für die Beurteilung der Reinigungsqualität insbesondere die Leiter und die Erzieher in Frage. Die Eltern der Kinder verfügen meist nur über einen kurzen Beurteilungszeitraum. Zusätzlich haben sie selten den Überblick über sämtliche Räume des Kindergartens. Der Kämmerer einer Kommune wird die Reinigung nur unter Berücksichtigung der früheren Kosten und der Reklamationshäufigkeit beurteilen.

Verlässliche Daten aus der Vergangenheit sind für die Eigenreinigung kaum vorhanden. Exakt kalkulierte Stundenverrechnungssätze oder vorgeschriebene Reinigungsleistungen für ein Objekt oder pro Quadratmeter wurden früher pauschal beurteilt. Nur die früheren Gesamtkosten/Jahr und die Flächen konnten ermittelt werden.

Bezogen auf die Fremdreinigung sind verlässliche Zahlen der Städte Stuttgart und Leonberg aus dem letzten Jahr und von Ditzingen aus den letzten fünf Jahren vorhanden.

Die empirischen Daten für die Untersuchung wurden deshalb durch eine Fragebogenaktion und Experteninterviews bei den betreffenden Nutzern und den Ämtern der Kommunen ermittelt. Die Rücklaufquote war 100 %. Pro Kommune konnten 2 Interviews mit der Beantwortung von jeweils ca. 12 Fragen geführt werden. Die Gesprächspartner bei der Stadt Leonberg waren die Mitarbeiterin des Sachgebiets Gebäudeservice und die Kindergartenleiterin des untersuchten Objekts. Bei der Stadt Stuttgart wurde der Leiter des Sachgebiets Services sowie auch die Kindergartenleiterin befragt. Der Abteilungsleiter des kaufmännischen Gebäudemanagements der Stadtverwaltung und die Kindergartenleiterin des Kindergartens waren die Gesprächspartner bei der Stadt Ditzingen.

2 Definitionen

Für die Bearbeitung des Themas: „Optimierung der Gebäudereinigung ...“ sind zum klaren Verständnis einige Definitionen zweckmäßig, die in diesem Abschnitt aufgeführt werden.

2.1 Management

„Management ist ein Komplex von Steuerungsaufgaben, die bei der Leistungserstellung und -sicherung in arbeitsteiligen Systemen erbracht werden müssen“⁸. Generell wird der Begriff in vielen Veröffentlichungen mit Führen und Leiten gleichgesetzt. Damit hat das Management eine doppelte Bedeutung. Man versteht darunter einerseits Institutionen, nämlich die mit der Führung oder Leitung betrauten Personenkreise und zum anderen Funktionen, und zwar alle Aufgabenbereiche dieser Personengruppen.

Daraus können verschiedenartige Managementkonzepte bzw. Führungsmodelle für ein personenbezogenes und sachbezogenes Management abgeleitet werden.

Innerhalb des Begriffes Management werden oft fünf Grundfunktionen unterschieden. Sie untergliedern sich in Planung, Organisation, Personalführung, Personaleinsatz und Kontrolle⁹. Der daraus resultierende Managementprozess ist ein rückgekoppeltes Regelkreismodell, das sich in verschiedene Phasen untergliedert.

Es beginnt mit der Definition des Problems, führt zur Bestimmung des angestrebten Ziels, sucht Lösungsalternativen, entscheidet zugunsten einer

⁸ Steinmann, Horst/Schreyögg, Georg, Management, Grundlagen der Unternehmensführung, Konzepte – Funktionen – Fallstudien, 4. Auflage, Wiesbaden 1997, S. 7.

⁹ Vgl. Damkowski, Wulf/Precht, Claus, Public Management, Neue Steuerungskonzepte für den öffentlichen Sektor, Köln 1995, S. 18.

bestimmten Alternative, setzt die gewählte Alternative um (Implementati-
on), kontrolliert im Sinne des angestrebten Ziels die Soll-Ist-Abweichungen
(Evaluation) und untersucht die Auswirkung auf die Ausgangssituation und
auf eventuelle neue Ansatzpunkte¹⁰.

Zu dem Bereich der Führung innerhalb des Gesamtbegriffes Management
gibt es Untergliederungen, wie z. B.: Zielsetzung und Zielfindung, Mitarbei-
terführung, Gestaltung und Organisation, Planung und Kontrolle sowie die
Vertretung und Repräsentation¹¹. Des Weiteren sind Überzeugungskraft,
Integrität, Sachverstand, Problembewusstsein, Planungs- und Koordinati-
onsfähigkeit und nicht zuletzt die Risikobereitschaft besondere Eigen-
schaften um optimales Management durchführen zu können¹².

2.2 Management in der Kommunalverwaltung

Die öffentliche Verwaltung einer Kommune ist ein arbeitsteiliges System,
das zielorientiert gesteuert werden muss. Daraus ergeben sich personen-
oder sachbezogene Managementaufgaben.

Die personenbezogenen Aufgaben umfassen alle Tätigkeiten, welche
notwendig sind, damit die Verwaltung mit qualifizierten Mitarbeitern aus-
gestattet ist und effizient und motiviert arbeiten kann.

Die sachbezogenen Aufgaben umfassen die Planung, Organisation, Koor-
dination und Kontrolle der Leistungserstellung des Verwaltungsbetrie-
bes.¹³

¹⁰ Vgl. Damkowski, Wulf/Precht, Claus, a. a. O., hier: S. 18.

¹¹ Vgl. Holzbaur, Ulrich, Management, Kompendium der praktischen Betriebswirtschaft,
Ludwigshafen 2000, S. 25.

¹² Vgl. Koreimann, Dieter, Management, 7. Auflage, München, 1999, S. 22 ff.

¹³ Vgl. Hopp, Helmut/Göbel Astrid, Management in der öffentlichen Verwaltung,
2. Auflage, Stuttgart 2004, S. 14 ff.

Häufig wird die öffentliche Verwaltung in Deutschland kritisiert. Folgende Mängel werden aufgeführt und sind deshalb Ansatzpunkte für eine Verbesserung des Managements in der Verwaltung: zu starke Verrechtlichung und daher zu starke Regel- statt Zielorientierung, zu wenig Bürgerorientierung, kein Kostenbewusstsein, unwirtschaftliches Handeln, organisatorische Unverantwortlichkeit, zu wenig Leistungsanreize für die Beschäftigten, hoher Krankenstand und zu viele Frühpensionierungen, zu wenig Wettbewerb, ein zu großes Beharrungsvermögen und Veränderungsunwilligkeit¹⁴.

§ 2 (1) der Gemeindeordnung (GemO) besagt: „Die Gemeinden verwalten in ihrem Gebiet alle öffentlichen Aufgaben allein und unter eigener Verantwortung, soweit die Gesetze nichts anderes bestimmen“¹⁵. Jede einzelne Aufgabe, die eine Kommune zusätzlich erfüllen muss, führt meist zu finanziellen Mehrbelastungen des Haushaltes. Damit wird der Gestaltungsspielraum der kommunalen Selbstverwaltung eingeschränkt¹⁶.

Das Lean Management ist ein Managementkonzept, das in der Privatwirtschaft häufig vertreten ist. Die Kommunen orientieren sich in letzter Zeit häufig daran, um gegen weiter steigende Kosten gegenzusteuern. Sinngemäß übersetzt heißt Lean Management schlanke Organisation. Koreimann definiert das Lean Management als „Realisierung eines Führungsstils mit den Merkmalen Delegation, Selbst- und Gruppenmanagement, Risikomanagement und Orientierung an den Erfolgsfaktoren des Unternehmens“¹⁷.

¹⁴ Vgl. Pippke, Wolfgang/Gourmelon, Andreas/Meixner, Hanns-Eberhard/Mersmann, Birgit, Organisation, Köln 2005, S. 179.

¹⁵ Die Gemeindeordnung für Baden-Württemberg wird im Folgenden entsprechend der üblichen Bezeichnung mit der GemO abgekürzt.

¹⁶ Vgl. Eickmeyer, Horst/Bissinger, Stephan, Kommunales Management, Organisation, Finanzen, Steuerung, Stuttgart 2002, S. 1.

¹⁷ Koreimann, Dieter S., a. a. O., hier S. 173.

Überträgt man dies auf die öffentliche Verwaltung so ergeben sich daraus Änderungen in der horizontalen Ebene (Dezernate und Ämter) und in der vertikalen Richtung (Amtsleiter, Abteilungsleiter und Sachgebietsleiter)¹⁸. „Nimmt man das Konzept Lean Management ernst, müssen in der Horizontalen kleine Organisationseinheiten zu größeren zusammengefasst und in der Vertikalen die ein oder andere Ebene eliminiert werden“¹⁹.

Die KGST hat zu Beginn der 90iger-Jahre Neue Steuerungsmodelle entwickelt, aus denen im Jahr 2000 das moderne kommunale Management entwickelt worden ist²⁰. Die Merkmale des Neuen Steuerungsmodells, auch New Public Management genannt, sind ein neues Haushaltsmanagement, dezentrale Budgetverantwortung, Kosten- und Leistungsrechnung sowie die Einführung eines Controllings²¹. Mit dem New Public Management will man den öffentlichen Sektor effizienter, kostengünstiger und effektiver gestalten. Dadurch sollen die bisherigen Mängel in der Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und Bürger, sowie zwischen Verwaltung und Gemeinderat aufgezeigt und beseitigt werden. Fehler in der Gesamtorganisation, im finanzwirtschaftlichen Bereich und in der Personalverwaltung können erkannt und bereinigt werden²².

2.3 Facility Management

Die angespannte Finanzlage der Kommunen hat in den letzten Jahren dazu geführt, dass deren gesamte Liegenschaften auf ihre Kosten und Erträge untersucht wurden. In der Kameralistik wird der Gebäude- und Liegenschaftsbestand nur unter dem Gesichtspunkt eines aktuellen Haushaltsjahres gesehen. Kapital-, Zins- oder Abschreibungskosten wer-

¹⁸ Vgl. Hopp, Helmut/Göbel, Astrid, a. a. O., hier S. 41.

¹⁹ Hopp, Helmut/Göbel Astrid, a. a. O., S. 41.

²⁰ Vgl. Heinz, Rainer, Kommunales Management, Überlegungen zu einem KGST-Ansatz, Stuttgart 2000, S. 3.

²¹ Vgl. Hopp, Helmut/Göbel Astrid, a. a. O., hier S. 42 ff.

²² Vgl. Hopp, Helmut/Göbel Astrid, a. a. O., hier S. 30.

den häufig übersehen. Deshalb ist Facility Management ein wichtiges Instrument für eine längerfristige Betrachtungsweise und für eine Konsolidierung der Haushalte. Es beschäftigt sich mit der Verwaltung und Bewirtschaftung von Immobilien in strategischer, kaufmännischer, technischer und infrastruktureller Hinsicht. Nicht nur die Nutzungsphase, sondern sämtliche Stationen eines Immobilien-Lebenszykluses wird berücksichtigt²³. Aus dem Englischen lässt sich der Begriff gut herleiten. Facility bedeutet Einrichtung oder Anlage, Management bedeutet Verwaltung, Leitung oder Geschäftsführung, also vereinfacht die Geschäftsführung des Anlagevermögens oder „Facility Management ist eine Managementdisziplin, die durch ergebnisorientierte Handhabung von Facilities und Services im Rahmen geplanter, gesteuerter und beherrschter Facility Prozesse eine Befriedigung der Grundbedürfnisse von Menschen am Arbeitsplatz, Unterstützung der Unternehmens-Kernprozesse und Erhöhung der Kapitalrentabilität bewirkt“²⁴.

Für diese Tätigkeit benötigt man die ständige Analyse und Optimierung der Kosten und Leistungen aller Anlagen und Einrichtungen, welche nicht zum Kerngeschäft gehören²⁵.

Ziel dieser Managementtätigkeit ist die Erhöhung der Wirtschaftlichkeit, die Werterhaltung der Gebäude und Anlagen, die Optimierung der Nutzung und die Minimierung des Ressourceneinsatzes zum Schutz der Umwelt. Facility Management umfasst deshalb nicht nur gebäudeabhängige sondern auch gebäudeunabhängige Leistungen.

Facility Management wird zusätzlich noch untergliedert in das strategische Management, das kaufmännische Gebäudemanagement (KGM),

²³ Vgl. Gondring, Hanspeter/Wagner, Thomas, Facility Management, Handbuch für Studium und Praxis, München 2007, Vorwort.

²⁴ GEFMA (German Facility Management Association), GEFMA-Richtlinie 100-1 (2004), Facility Management – Grundlagen, Entwurf 07/2004, S. 3.

²⁵ Vgl. GEFMA (German Facility Management Association), GEFMA-Richtlinie 100-1 (2004), Facility Management – Grundlagen, Entwurf 07 / 2004, S. 3.

das technische Gebäudemanagement (TGM), das infrastrukturelle Gebäudemanagement (IGM) und das Flächenmanagement (FLM)²⁶. Die Optimierung der Gebäudereinigung gehört als Teilbereich mit dem Reinigungsmanagement und dem eventuell notwendigen Hausmeisterdienst zur IGM und zum FLM.

2.4 Gebäudemanagement

Gebäudemanagement beinhaltet die „Gesamtheit aller Leistungen zum Betreiben und Bewirtschaften von Gebäuden einschließlich der baulichen und technischen Anlagen auf der Grundlage ganzheitlicher Strategien“²⁷. Bei der praktischen Umsetzung der Teilaufgaben sind strategische Konzeption, Organisation und Kontrolle wichtige Teilbereiche. Dazu gehören auch alle kaufmännischen, technischen und infrastrukturellen Leistungen²⁸.

Generell sollen beim Gebäudemanagement die Immobilien besser genutzt, ihr Ertrag gesteigert und die Kosten transparenter werden. Alle Gebäude betrachtet man als einen komplexen Gesamtorganismus mit dem Ziel sämtliche Geschäftsprozesse zu optimieren. Diese Prozesse umfassen hauptsächlich die Hausverwaltung und die bauliche Betreuung von Gebäuden. Das Schlagwort „one face to the customer“ ist ein längst bekannter Begriff in den Kommunalverwaltungen. Er sollte helfen, Strategien zu entwickeln, die eine aktive und enge Zusammenarbeit zwischen den Nutzern der Gebäude und der Managementzentrale gewährleisten.

²⁶ Vgl. Gondring, Hanspeter/Wagner, Thomas, a. a. O., hier S. 19.

²⁷ DIN Deutsche Institut für Normung e. V., DIN 32736, 08/2000, S. 1.

²⁸ Vgl. DIN 32736, a. a. O., hier S. 1.

2.5 Abgrenzung Facility Management/Gebäudemanagement

„Während das Gebäudemanagement nach DIN 32736 sich auf das Gebäude einschließlich der baulichen und technischen Anlagen konzentriert, betrachtet das Facility Management nach der GEFMA–Richtlinie 100 darüber hinaus auch die (Dienst-) Leistungen eines Unternehmens bzw. einer Verwaltung, die nicht zu dem Kerngeschäft gehören“²⁹.

Hausmeister erhalten heute oft als Berufsbezeichnung den Titel „Facility Manager“. Sie beschäftigen sich aber nur mit den operativen Bereichen eines Gebäudes. Sie sind Hausverwalter und übernehmen meist auch die bauliche Betreuung von Gebäuden. Gebäudemanager wäre daher eine sinnvollere Berufsbezeichnung. Ein Facility Manager dagegen müsste langfristige und zielgerichtete Aufgaben zusätzlich übernehmen. Er würde Gebäude, Liegenschaften und betriebliche Abläufe ganzheitlich betrachten³⁰. Sein Ziel wäre nicht nur kurzfristige Kostensenkung, sondern langfristige Werterhaltung oder gar Wertsteigerung³¹.

2.6 Glasreinigung

Die Glasreinigung ist rechtlich gesehen ein anderes Gewerk mit anderen Lohngruppen und somit anderen Stundenverrechnungssätzen als bei der Unterhaltsreinigung. Dadurch verlangt das Gebäudereinigerhandwerk für diese Arbeiten von den Kommunen in jedem Ausschreibungsverfahren eine strikte Trennung der Angebotspreise von Glas und Unterhaltsreinigung. Bei den drei untersuchten Objekten ist die Glasreinigung früher immer durch Fremdfirmen ausgeführt worden. Deshalb ist ein Kosten- und Qualitätsvergleich für diese Arbeiten nicht möglich.

²⁹ Kaminski, Ralf, Facility Management im kommunalen Bereich–Folge I, Einführung und organisatorischer Aufbau eines kommunalen Gebäudemanagements, Seminarbegleiter VWA, S. 4.

³⁰ Vgl. http://de.wikipedia.org/wiki/Facility_Management, Stand 11.02.2008, Anlage 1.

³¹ Vgl. http://de.wikipedia.org/wiki/Facility_Management, Stand 11.02.2008, Anlage 1.

3 Entsendegesetzes

Durch die Änderung des Arbeitnehmer-Entsendegesetz (AEntG) vom 26.02.1996, ist nun mit Wirkung vom 01.07.2007 das Gebäudereinigerhandwerk in dieses Gesetz mit einbezogen worden³². Es sollen für alle Arbeitnehmer in Deutschland gleiche Bedingungen bestehen. Dies gilt für deutsche sowie ausländische Personen. Alle besitzen die gleichen Rechte und Pflichten im ausgeübten Arbeitsverhältnis auf der Basis eines für allgemeinverbindlich erklärten Tarifvertrages³³. Hauptsächlich sind darin die Mindestentgeltsätze einschließlich der Überstundensätze, die Dauer des Erholungsurlaubes, das Urlaubsentgelt oder ein zusätzliches Urlaubsgeld geregelt.

3.1 Folgen bei Verstoß gegen das Entsendegesetz

In unregelmäßigen Abständen finden Kontrollen der Zollbehörden in den jeweiligen Reinigungsobjekten statt³⁴. Dabei reicht es nicht, dass die jeweilige Kommune rechtmäßig handelt, sondern sie muss auch bei jeder Auftragsvergabe überprüfen, ob die Firmen sich an das Gesetz gehalten haben. Stellt man einen Verstoß bei einer Firma fest, dann wird nach § 5 (2) AEntG die mittelbare Täterschaft des Auftraggebers geprüft, ob die Ordnungswidrigkeit der Kommune fahrlässig oder vorsätzlich geschehen ist³⁵. Verstöße können mit einer Geldbuße bis zu 500.000,00 € bestraft werden³⁶.

³² Vgl. KGST, Auswirkungen des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes auf die Gebäudereinigung der Kommunen, Köln 01.10.2007, S. 1.

³³ Vgl. KGST, a. a. O., Köln 01.10.2007, hier S. 1.

³⁴ Vgl. KGST, a. a. O., Köln 01.10.2007, hier S. 1.

³⁵ Vgl. KGST, a. a. O., Köln 01.10.2007, hier S. 1.

³⁶ Vgl. KGST, a. a. O., Köln 01.10.2007, hier S. 1.

4 Fremdreinigung

Gebäude werden bei Fremdreinigung von Unternehmen der freien Wirtschaft gereinigt, während dies bei der Eigenreinigung durch eigenes Personal ausgeführt wird. Die Vergabe der Aufträge erfolgt durch die Kommune, während die Ausführung Fremdfirmen übernehmen³⁷. Ob dies vorteilhafter ist als die Eigenreinigung kann man nicht allgemeingültig beantworten, sondern es ist in jedem Fall eine einzelne Beurteilung notwendig. Sicher ist aber, dass durch Fremdreinigung typische Frauenarbeitsplätze vom öffentlichen Dienst in die Privatwirtschaft mit häufig ungünstigeren Arbeitsbedingungen verlagert werden.

4.1 Vorteile der Fremdreinigung

Durch Fremdreinigung werden Kosten in Höhe von 20 – 30 % eingespart³⁸. Dies ist ein attraktives Ziel für jeden Kämmerer einer Kommune.

Das gesamte Personal, der Einkauf, die Lagerhaltung von Reinigungsmitteln und die Vorhaltung aller Geräte übernehmen die Firmen vollständig in eigener Regie³⁹. Das Fachpersonal der Fremdfirmen wird speziell für ihre besonderen Kunden und Aufgaben geschult. Es besitzt dadurch ein höheres Objektwissen und für die Praxis eine bessere Routine. An den Kundenwünschen orientierte Reinigungs- und Pflegemittel sind leichter zu handhaben und in ihrer Wirkung effizienter⁴⁰.

³⁷ Vgl. Huland, Dieter; „Kommunale Gebäudereinigung aktuell: Qualität steigern UND Kostensenken“, „Aktueller den je: Gebäudereinigung – make or buy“, KGST-Konferenz, Berlin 21.09.2005, S. 2.

³⁸ Vgl. KGST-Bericht, Entscheidungshilfen zur Vergabe der Gebäudereinigung, 18/1979, Köln 1979, S. 7.

³⁹ Vgl. Lutz, Walter, Lehrbuch der Reinigungs- und Hygienetechnik, Dettingen 1989, S. 41.

⁴⁰ Vgl. KGST-Bericht, 18/1979, a. a. O., hier S. 7.

Die gesamte Personalorganisation einer Kommunalverwaltung für die Eigenreinigung wie z. B. Krankheits- und Urlaubsvertretungen sowie die Kontrolle der Anwesenheitszeiten wird auf die Firma und ihre jeweilige Objektleitung verlagert⁴¹. Dadurch gewinnen die Verantwortlichen einer Stadtverwaltung Zeit, welche für die Qualitätskontrolle gegenüber der Fremdfirma und für neue zusätzliche Aufgaben investiert wird.

Leistungsfähigere Maschinen und Geräte sind in der Anschaffung teuer, können durch häufigen Einsatz aber rentabler eingesetzt werden.

Viele Aufträge verursachen Sonderwünsche. Neue Verfahren bei der Grundreinigung, spezielle zusätzliche Sonderreinigungen oder die Verlegung des Reinigungszeitpunktes insgesamt, können von Fremdfirmen mit einem größeren Maschinenpark oder mit variabel einsetzbaren Mitarbeitern flexibler erledigt werden.

Jedes Gebäude hat bei Fremdfirmen einen Objektleiter. Dieser hat die Aufgabe vor Ort alle Arbeiten der Reinigungskräfte zu überprüfen. Bei eventuellen Defiziten sind nochmals Anweisungen zu geben. Um Mängel schnellstmöglich zu beseitigen, wird oft ein Personalaustausch vorgenommen. Diese Situation ist bei Eigenreinigung mit einer geringen Personaldecke nur schwer durchzuführen.

4.2 Nachteile der Fremdreinigung

Generell gibt es bei den Fremdfirmen eine höhere Fluktuation des Personals als in der Kommunalverwaltung. Dies hat zur Folge, dass sich die gleichen Fehler oft wiederholen. Der häufige Personalwechsel schadet dem Identifikationsgefühl der Reinigungskräfte innerhalb einer

⁴¹ Vgl. Lutz, Walter, a. a. O., hier S. 41.

Arbeitsgruppe oder innerhalb der gesamten Firma. Es fehlt den einzelnen Mitarbeitern oft die Liebe zum Objekt und die damit verbundene Umsichtigkeit bei der Reinigung. Die Folgen sind mangelhafte Leistungen, welche mittel- oder langfristige Schäden an der Bausubstanz verursachen.⁴²

Normalerweise vergibt eine Kommune den Auftrag an die Firma, mit dem niedersten Angebotspreis, falls sie aufgrund ihrer Prüfpflicht und guten Gründen nicht doch einem teureren Mitbewerber den Zuschlag erteilt. Häufig treten nämlich beim billigsten Anbieter finanzielle und organisatorische Probleme auf. Der Auftraggeber muss mit einer plötzlichen Einstellung der ausgemachten Leistung rechnen⁴³. Erst mit Beginn der Erfüllung des Vertrages erkennen die Fremdfirmen, dass sie die vertraglich festgeschriebenen Leistungen zu den niedrigen Dumping-Konditionen kaum bzw. nicht lange durchführen können. Fremdfirmen stellen oft Geringverdiener ein, welche nicht selbst Versicherungsbeiträge bezahlen, sondern nur durch die Beiträge der Firmen abgesichert sind. Bei vielen reicht später die Rente für ihren Lebensunterhalt nicht aus, und sie sind deshalb auf die Leistungen des Staates in Form von Sozialhilfe angewiesen⁴⁴.

„Die Gebäudereinigung hat eine problematische Vorreiterfunktion für die Ausweitung des Niedriglohnsektors (Mini-Jobs, Leiharbeit) und verdeutlicht die Schwierigkeiten politischer und gewerkschaftlicher Gegenstrategien“⁴⁵. Meist sind zwei Gewerkschaften (ver.di und IG Bau) zuständig und verursachen Reibungsverluste bei der Zusammenarbeit zwischen kommunaler Eigenreinigung und gewerblicher Reinigung.

Die Erstellung einer Ausschreibung nach der VOL und eines individuellen Leistungsverzeichnisses ist für die Kommunen zu Beginn der Umstellung

⁴² Vgl. KGST-Bericht, 18/1979, a. a. O., hier S. 8.

⁴³ Vgl. KGST-Bericht, 18/1979, a. a. O., hier S. 8.

⁴⁴ Vgl. KGST-Bericht, 18/1979, a. a. O., hier S. 11.

⁴⁵ Gather, Claudia/Gerhard, Ute/Schroth, Heidi/Schürmann, Lena, Vergeben und vergessen, Gebäudereinigung im Spannungsfeld zwischen kommunalen Diensten und Privatisierung, Hamburg 2005, S. 16.

sehr zeitaufwendig. Erst nach einigen Jahren wird diese Vorleistung rentabel.

4.3 Optimierungsmöglichkeiten bei der Fremdreinigung

Wenn die Fremdreinigung optimiert werden soll, so ist es sinnvoll, Glas- und Unterhaltsreinigung bei der Ausschreibung zu trennen⁴⁶. Zusätzlich ist eine betriebswirtschaftliche Führung im Sinne von Benchmarking und Reinigungscontrolling einschließlich Berichtswesen notwendig⁴⁷. Diese Instrumente decken zum einen unwirtschaftliche Reinigungsleistungen auf und zum anderen zeigen sie der jeweiligen Kommune wo man noch eine wirtschaftliche Optimierung der Reinigungsleistung vornehmen kann⁴⁸. Bei der Vergabe selbst ist es von Bedeutung eine funktionierende Verwaltungsorganisation im Bereich des Gebäudemanagements zu haben, welche bei jeder Vergabe sorgfältig die Angebote durch Kostenvergleichsrechnungen auswertet.⁴⁹ Optimierungspotenziale werden häufig durch den Vergleich von Angebotsinhalten und der Besprechung einzelner Leistungspositionen sichtbar.

5 Eigenreinigung

Die Kommune stellt eigenes Reinigungspersonal und verteilt es auf die jeweils zu reinigenden Objekte. Als Arbeitgeber hat sie alle Rechte und Pflichten, die sich aus dem öffentlichen Dienstrecht ergeben. Hier erledigt das zuständige Amt die gesamte Organisation wie z. B. Erstellung der Reinigungspläne, Kontrolle der Qualität, Urlaubs- und Krankheitsvertretungen der Reinigungskräfte.

⁴⁶ Vgl. Weyand, Rudolf, Leitfaden Gebäudereinigung, 2. Auflage, Stand 30.03.2006, S. 13.

⁴⁷ Vgl. Weyand, Rudolf, a. a. O., hier S. 13.

⁴⁸ Vgl. Weyand, Rudolf, a. a. O., hier S. 13.

⁴⁹ Vgl. KGST-Bericht, 18/1979, a. a. O., hier S. 22.

5.1 Vorteile der Eigenreinigung

Die Eigenreinigung ermöglicht der jeweiligen Kommune einen direkten Zugriff zu dem Reinigungspersonal. Das zuständige Amt hat die Möglichkeit eventuelle Mängel sofort abzustellen. Diese Vorschriften sind häufig in den speziellen Qualitätsmanagement–Ausführungen festgelegt⁵⁰. Einrichtungen wie Kindergärten und Schulen können dadurch bedarfsgerechter gereinigt werden. In diesen Bereichen herrschen strengere Hygienevorschriften als in anderen Gebäuden einer Kommune⁵¹.

Jede Reinigungskraft hat ihren zugeteilten Arbeitsplatz und ist auf längere Zeit dafür zuständig. Das Ergebnis der daraus resultierenden Identifikation zu dem jeweiligen Objekt ist für alle Beteiligten zu meist positiv. Das Personal spricht von „meinem Kindergarten“. Es wird gründlicher und verantwortungsbewusster gereinigt als durch das Fremdreinigungspersonal. Mitarbeiter helfen sich bei Engpässen auch gegenseitig gerne aus, da der Arbeitstakt weniger reglementiert ist als bei Privatfirmen.

5.2 Nachteile der Eigenreinigung

Wenn sich Reinigungskräfte und Erzieherinnen des Kindergartens als Kolleginnen sehen, wird man über den einen oder anderen Reinigungsman gel hinwegsehen. Man zeigt Verständnis für die Mängel des Anderen bis zu einem Zeitpunkt, wo die Kollegialität in Feindschaft umschlägt und die Zusammenarbeit gestört ist. Dies kann bis zu allen Arten des Mobbing ausarten. Die Organisation der Eigenreinigung verursacht hohe Kosten, wie z. B. Lohn- und Lohnnebenkosten für Stundenlöhne oder Monatsgehälter nach den Tarifbestimmungen der Kommunen, Zuschläge für Mehr-

⁵⁰ Vgl. Becker, Jens, Kommunale Gebäudereinigung aktuell: Wirtschaftlichkeit – Die permanente Herausforderung – Mit Kreativität und Augenmaß für saubere Schulen – Innovation für höhere Wirtschaftlichkeit und Qualität der Eigenreinigung im Schwalm-Eder-Kreis, KGST-Fachkonferenz, Berlin 19.09.2007, S. 3.

⁵¹ Vgl. Becker, Jens; KGST-Fachkonferenz, Berlin 19.09.2007, a. a. O., hier S. 3.

arbeit, Reinigungsmittel, Reparaturen an Geräten, variable und fixe Kosten des Fuhrparks und der Verwaltungskosten⁵².

5.3 Optimierungsmöglichkeiten bei der Eigenreinigung

Damit eine Optimierung in der Eigenreinigung durchgeführt werden kann, sind intensive Weiterbildungen und Schulungen des Personals eine grundlegende Voraussetzung⁵³. Zur Vermeidung von Reinigungsmängeln aufgrund von Unkenntnis der Mitarbeiter, muss die Stadtverwaltung ihren Reinigungskräften im Vorfeld ein Basiswissen im Bereich der Reinigung vermitteln. Zusätzlich zu den Schulungen gehört eine regelmäßige Kontrolle der Reinigungsmittel auf optimale Wirkung, Effizienz und benutzerfreundliche bzw. sichere Handhabung. Die Senkung der Reinigungsintervalle reduziert ebenfalls die Kosten. Jedoch sind diese in Bereichen wie Kindergärten, Krankenhäusern u. ä. Einrichtungen in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt festzulegen⁵⁴. Denn hier sind bestimmte Hygienestandards einzuhalten, die eine tägliche Reinigung verlangen. Um die hohen Verwaltungskosten zu senken wäre es sinnvoll, wenn eine ähnliche Organisationsform wie bei den Fremdfirmen gewählt wird. Das heißt, eine Person ist allein für die Objektleitung, für die Reinigungsanleitung und die Einarbeitung neuer Kräfte zuständig. Gefährlich wird es aber dann, wenn der Arbeitsumfang reduziert und dadurch letztendlich Arbeitsstellen eingespart werden⁵⁵.

Benchmarking wäre eine gute Möglichkeit sich an die Verhältnisse der privaten Wirtschaft anzupassen⁵⁶. Jedoch sollte hier nicht nur ein Ver-

⁵² Vgl. Huland, Dieter, a. a. O., hier S. 3.

⁵³ Vgl. Huth, Elke/Jacob, Sigrid/Lang, Susanne; Reinigung 2000, Intelligent – Gesundheitsbewußt – Sicher; Bremerhaven 1998, S. 43.

⁵⁴ Vgl. KGST-Bericht, Gebäudereinigung: Kostensenkungsmaßnahmen, 11/1994, Köln 1994, S. 31.

⁵⁵ Vgl. KGST-Bericht, 11/1994, a. a. O., hier S. 30.

⁵⁶ Vgl. Weyand, Rudolf; a. a. O., hier S. 13.

gleich mit anderen Kommunen stattfinden, sondern auch mit Fremdreinigern.

6 Qualitätsmanagement in der Gebäudereinigung

Nicht nur in der Privatwirtschaft spielt Qualitätsmanagement eine große Rolle, sondern auch im Bereich der Kommunalverwaltung wird dieses Führungsinstrument immer wichtiger. Die praktische Umsetzung kann nur dann zum Erfolg führen, wenn die Beschreibung der erwünschten Qualität für Mitarbeiter und Kunden transparent und verständlich ist⁵⁷. Um in dem Bereich der Gebäudereinigung überhaupt effektiv einen solchen Prozess durchführen zu können, müssen erst einmal grundsätzliche Fragen geklärt werden wie z. B., was ist für den Auftraggeber eine gute Qualität und was beinhaltet der Begriff der Reinigung? Reinigung ist „die Beseitigung bzw. der Abtrag unerwünschter Substanzen bzw. Fremdstoffen“⁵⁸.

Diese Definition und die erwünschte Umsetzung in der Praxis führen zwangsläufig zu den Anforderungen an die Qualität, welche vom jeweiligen Amt festgelegt wird.

„Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Tätigkeit, die sich auf die Eignung zur Erfüllung gegebener Erfordernisse bezieht“⁵⁹. Sie ist immer kundenbezogen. Qualität ist das, was der Kunde darunter versteht.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten Qualitätsmanagement im Bereich der Gebäudereinigung umzusetzen.

⁵⁷ Vgl. Gembrys, Sven/Hermann, Joachim, Qualitätsmanagement, München 2007, S. 8.

⁵⁸ Weyand, Rudolf, a. a. O., hier S. 63.

⁵⁹ Broekmate, Loes/Dahrendorf, Katherina/Dunker, Klaus; Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung, Berlin 2001, S. 36.

6.1 Ergebnisorientierte Reinigung

Für eine ergebnisorientierte Reinigung im Bereich des Gebäudemanagements ist eine detaillierte Festlegung des gewünschten Qualitätslevels bezogen auf die einzelnen Bereiche und die verschiedenen Raumarten als Sollzustand notwendig. Jeder Raum wird einzeln durchgesprochen und die Reinigungsmaßstäbe, sowie der Zeitpunkt der Reinigung dafür schriftlich festgelegt.

Diese Standards sind regelmäßig zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abzugleichen. Der ständige Soll/Ist-Abgleich macht für beide Vertragspartner die erbrachten Leistungen deutlich, transparent und messbar.

6.1.1 Vorteile der ergebnisorientierten Reinigung

Bei der ergebnisorientierten Reinigung entfällt die aufwendige Erstellung von Leistungsverzeichnissen für das jeweilige Reinigungsobjekt⁶⁰.

Beide Vertragsparteien legen nur das Ergebnis der Reinigungsqualität und keine Reinigungsintervalle fest. Bei Nichterfüllung der ausgemachten Qualität hat der Auftraggeber die Möglichkeit Sanktionen vorzunehmen. Die Rechnung wird nicht vollständig bezahlt. Leistungen, welche nicht ordnungsgemäß erledigt worden sind, kann man abziehen. Reklamationen und besondere Absprachen können vorrangig vor Ort zwischen Nutzer und dem Reinigungspersonal geklärt bzw. besprochen werden. Dadurch erfährt das eingesetzte Personal in direktem Kontakt mit dem Auftraggeber, ob die Nutzer mit der Reinigungsleistung zufrieden sind. Durch die hautnahe Kommunikation gehen keine Informationen verloren. Fehler können schnell und unbürokratisch behoben werden.

⁶⁰ Vgl. Botz, Bruno, Kommunale Gebäudereinigung aktuell: Qualität steigern UND Kosten senken, Pilotprojekt ergebnisorientierte Reinigung – in gemeinsamer Verantwortung in Partnerschaft für Köln, KGST-Fachkonferenz, S. 2.

6.1.2 Nachteile der ergebnisorientierten Reinigung

Bei dieser Variante der Reinigung ist eine zeitaufwendige Qualitätskontrolle für das Gebäudemanagement zwingend erforderlich. Wenn ausführliche schriftliche Leistungsverzeichnisse nicht vorhanden und sonstige Beschreibungen nur pauschal angegeben sind, kann es zu Missverständnissen und Fehlern kommen. Bei wiederholtem Nachbessern steigen die Lohn- und Lohnfolgekosten für den Auftrag. Der gesamte Personaleinsatzplan der Reinigungsgruppe muss umgearbeitet werden. Bestimmte Maschinen benötigt man auf verschiedenen Reinigungsobjekten gleichzeitig, so dass kein rationeller Ablauf der Arbeit mehr gewährleistet ist.

Vor allem im Bereich der Kindergärten sind mit dieser Variante keine Einsparungen zu erreichen. Hygienevorschriften schreiben vor, dass die Sanitärbereiche und Böden bei kleineren Kindern täglich zwingend gereinigt werden müssen und es gibt auch sonst keine ungenutzten Bereiche wie in anderen kommunalen Einrichtungen.

Die Kindergartenleitung hat während der Betreuungszeit kaum die Möglichkeit Kontrollaufgaben zu übernehmen. Werden die Arbeiten abends ausgeführt, so sind meist die Kindergärtnerinnen nicht mehr vor Ort.

Durch diese besondere Situation ergeben sich häufig Qualitätsverluste. Um die Qualität und die Termine genau kontrollieren zu können, ist im Vorfeld eine sorgfältige aber auch zeitaufwendige Vorarbeit im Bereich des Reinigungsumfanges durchzuführen. Alle Mitarbeiter, die sich mit diesen komplexen Aufgaben beschäftigen, benötigen umfangreiche Schulungen und eine lange Einarbeitungszeit bis endlich der gesamte Prozess reibungslos abläuft⁶¹.

⁶¹ Vgl. Botz, Bruno, KGST-Fachkonferenz, a. a. O, hier S. 14.

6.2 Vertragsvereinbarte Reinigung

Vertragsvereinbarte Reinigung bedeutet, dass es einen Vertrag zwischen den Vertragspartnern gibt, welcher Leistungsverzeichnisse und Leistungsbeschreibungen zu dem jeweiligen Objekt beinhaltet. In diesen Vereinbarungen sind die Reinigungsintervalle und Tätigkeiten angegeben, die erfüllt werden müssen⁶². An diese haben sich die Firmen bei Erledigung des Auftrages zu halten.

Damit die Kommune eine bestimmte Sicherheit gegenüber den Reinigungspartnern erhält, sollten folgende Punkte schriftlich im Vertrag geregelt sein:

- Hauptsitz des Vertragspartners,
- Termine für Vertragsbeginn und Vertragsende,
- vertragliche Bindefrist,
- Tariftreueerklärung des Bewerbers,
- Bescheinigung der Krankenkasse und der Berufsgenossenschaft über rückstandslose Beitragsentrichtung,
- Nachweis einer gültigen Betriebs- und Haftpflichtversicherung,
- Kopien der Gewerbeanmeldung, der Handwerkskarte,
- Kopien der Berufs- bzw. Handelsregisterauszüge und dem Gewerbezentralregister,
- Leistungsverzeichnis und Leistungsbeschreibung mit exaktem Aufmaß,
- Reinigungsintervalle und deren Kontrolle,
- Plausibilitätsprüfung der Stundenverrechnungssätze und der Maschinenkosten,
- durchschnittliche Richtleistung/Reinigungskraft/Stunde in Quadratmeter,

⁶² Vgl. Martin Lutz, VWA Seminarbegeleiter Gebäudereinigung – Folge III, S. 8.

- Kontrollmechanismen für die Richtleistung in m²/Std., die Qualität der Arbeit und von ökologischen Aspekten,
- Liste der angewandten Desinfektionsmittel,
- Leistungsnachweise für die Rechnungsprüfung und Bezahlung,
- Angaben von Referenzen.

6.2.1 Vorteile der vertragsvereinbarten Reinigung

Durch die Vorgaben im Leistungsverzeichnis wird der Zeitaufwand für die Kontrolle der Reinigungsleistung deutlich verkürzt. Die genauen Vorgaben z. B. bezogen auf die Reinigungsintervalle dienen zur Transparenz für die Nutzer. Die Reinigungsunternehmen können sich anhand des Reinigungsplanes eindeutige Tages-, Wochen- und Monatspläne erstellen⁶³.

Ist die Wirtschaftlichkeit das Kriterium für den Zuschlag, dann erhält nicht immer der billigste Anbieter den Auftrag. Der preisgünstigste Anbieter ist derjenige, bei dem der Angebotspreis und die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrages in einem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis stehen.

6.2.2 Nachteile der vertragsvereinbarten Reinigung

Aufgrund der genau vorgegebenen Tätigkeiten und Reinigungsintervalle wird die Flexibilität des Reinigungspersonals eingeschränkt⁶⁴. Es zählt nur der Turnus und nicht die zu erreichende Qualität. Dadurch wird die anschließende Qualitätskontrolle durch die Nutzer erschwert, da beide Parteien möglicherweise das Reinigungsergebnis unterschiedlich bewerten. Die Aufstellung des Leistungsverzeichnisses und die Objektbeschreibung ist sehr zeitaufwendig. Trotzdem fehlen oft Details. Kleinere Reinigungsstä-

⁶³ Umfrage Gebäudemanagement Stadt Ditzingen, Frage 7, Anlage 2.

⁶⁴ Umfrage Gebäudemanagement Stadt Stuttgart, Frage 7, Anlage 3.

tigkeiten wie z. B. das Putzen von Sockelleisten oder das Abwischen von Schrankoberflächen, welche sich die Nutzer in ihrer Einrichtung wünschen würden, gehen in einem Leistungsverzeichnis meist unter. Hier ist die Zusammenarbeit mit dem Personal einer Eigenreinigung viel unproblematischer aber auch teurer.

7 Outsourcing

Unter Outsourcing versteht man die vollständige Ausgliederung einer bisher selbst abgewickelten betrieblichen Funktion oder Aufgabe an Unternehmensdritte⁶⁵. Die neue Firma wird eine selbstständige Unternehmung mit eigenen Rechten und Pflichten, welche sich im Wettbewerb bewähren muss.

Nicht nur die Privatwirtschaft sondern auch die Kommunalverwaltung verwendet immer häufiger diese betriebswirtschaftliche Methode, um Kosten einzusparen. Der Gemeindehaushalt wird durch das Management der Kommunalverwaltung finanziell entlastet⁶⁶. Es gibt viele Anbieter mit Spezialwissen auf dem Markt, sogenannte „Dienstleistungsmultis mit allumfassender Kompetenz“⁶⁷, welche bestimmte Bereiche, wie z. B. die Glasreinigung abdecken⁶⁸. Vor jeder Entscheidung, ob die Aufgabe ausgegliedert werden soll oder nicht, ist es jedoch sinnvoll, eine Kalkulation der jährlich anfallenden Kosten durchzuführen. Zu diesen Kosten gehören die jährlich direkt zu bezahlenden Lohnkosten der Reinigungsmitarbeiter mit den gesamten Sozialkosten für den Arbeitgeber, die jährlichen Kosten für die Berufsgenossenschaft und die Versicherungen sowie die jährlichen Kosten für Betriebs,- und Reinigungsmittel⁶⁹. Wichtig für eine funktionie-

⁶⁵ Vgl. Neumann, Eva/Henning, Armin, Outsourcing im Dienstleistungsbereich, Stuttgart 1999, S. 10.

⁶⁶ KGST-Bericht, 11/1994, a. a. O., hier S. 28.

⁶⁷ Vgl. Neumann, Eva/Henning, Armin, a. a. O., hier S. 11.

⁶⁸ Vgl. Neumann, Eva/Henning, Armin, a. a. O., hier S. 11.

⁶⁹ Vgl. Neumann, Eva/Henning, Armin, a. a. O., hier S. 24.

rende Zusammenarbeit mit den Fremdfirmen sind „klare Vereinbarung der zu reinigenden Gegenstände, Reinigungsart und Reinigungshäufigkeit“⁷⁰.

7.1 Ziele des Outsourcings

Das Hauptziel, welches mit dem Outsourcing erreicht werden soll, ist die Verbesserung des wirtschaftlichen und/oder des qualitativen Ergebnisses⁷¹.

Sollte eine Arbeit ausgegliedert werden, so führt dies häufig durch die Nutzung von Spezialistenwissen zu einer leichteren Qualitätserhaltung oder zu einer Steigerung der Qualität. Verbesserte Sanktionsmöglichkeiten bei mangelhafter Qualität können diese Auswirkungen noch unterstützen⁷². Zusätzlich zu dieser Kostenreduzierung erhält man eine größere Kostentransparenz in der Kalkulation, da nicht mehr mit fixen und variablen Kosten bei Maschinen, usw. gerechnet werden muss⁷³. Neben dem Bereich der Kosteneinsparung ist die Frage nach der Eigenerstellung oder dem Fremdbezug ein weiterer großer Entscheidungsbereich für die Entscheidung zum Outsourcing⁷⁴.

7.2 Vorteile des Outsourcings

Aufgrund der größeren Fachkunde der Reinigungsfirmen und ihrer besseren Ausstattung mit Spezialmaschinen und Reinigungsmitteln können die Reinigungstätigkeiten von den Firmen professioneller und kostengünstiger ausgeführt werden⁷⁵. Auch die Personalplanung wird von dem Dienstleis-

⁷⁰ Neumann, Eva/Henning, Armin, a. a. O., hier S. 19.

⁷¹ Vgl. Neumann, Eva/Henning, Armin, a. a. O., hier S. 11.

⁷² Vgl. Stöbel, Frank Volker; Outsourcing in der öffentlichen Verwaltung, Frankfurt am Main 1998, S. 16.

⁷³ Vgl. Stöbel, Frank Volker; a. a. O., hier S. 16.

⁷⁴ Vgl. Stöbel, Frank Volker; a. a. O., hier S. 16.

⁷⁵ Vgl. Neumann, Eva/Henning, Armin, a. a. O., hier S. 12.

tungsunternehmen komplett übernommen, was eine deutliche Erleichterung im organisatorischen Bereich der Kommunalverwaltung bedeutet⁷⁶. Das Management führt also die Unternehmen nicht nur unter dem Gesichtspunkt der Kosteneinsparung, sondern als echte Facility Manager unter dem Blickpunkt der Werterhaltung, der Nutzenoptimierung und der Ressourcenminimierung.

7.2.1 Nachteile des Outsourcings

Durch den Einsatz von Fremdreinigungspersonal werden Arbeitsplätze bei der Kommunalverwaltung eingespart, was zu einem Stellenabbau bei dem Reinigungspersonal führt⁷⁷. Jede Kommune hat auch eine soziale Verantwortung gegenüber ihren Mitarbeitern. Finden diese Personen eine neue Beschäftigung in der freien Wirtschaft oder an anderer Stelle in der Kommune? Das gesamte Ausschreibungsverfahren, das heißt die erstmalige Erstellung der Ausschreibungsunterlagen mit den Leistungsverzeichnissen und den Checklisten, benötigt einen hohen zeitlichen Aufwand⁷⁸.

7.3 Anforderungen der Kommunen an die Unternehmen

Nicht nur das Preis-Leistungs-Verhältnis spielt bei der Auswahl der Reinigungsfirma eine Rolle, sondern auch die ordnungsgemäße Erfüllung des Leistungsverzeichnisses⁷⁹. Die Kommune muss sich darauf verlassen können, dass das Reinigungspersonal nicht nur das Leistungsverzeichnis abarbeitet, sondern die Arbeit auch in der gewünschten Qualität erbringt, um Reklamationen durch den Nutzer zu vermeiden. Da das Reinigungspersonal entweder morgens oder abends auf Bürger oder Mitarbeiter im

⁷⁶ Vgl. Neumann, Eva/Henning, Armin, a. a. O., hier S. 13.

⁷⁷ Vgl. KGST-Bericht, 18/1979, a. a. O., hier S. 19.

⁷⁸ Vgl. Neumann, Eva/Henning, Armin, a. a. O., hier S. 17.

⁷⁹ Vgl. Neumann, Eva/Henning, Armin, a. a. O., hier S. 16.

Rathaus trifft, muss ein gewisses Maß an Höflichkeit, Ehrlichkeit und Pünktlichkeit vorhanden sein⁸⁰. Und falls es doch einmal zu Reklamationen kommen sollte, ist es die Aufgabe der Fremdfirma, dieser Meldung schnellstmöglich nachzugehen und die Mängel zu beseitigen⁸¹.

8 Vergabeverfahren nach der VOL

Die VOL beinhaltet die Verdingungsordnung für Lieferungen und Leistungen. In dieser Verordnung ist auch die Vergabe von Reinigungsdienstleistungen geregelt. Ein komplettes Vergabeverfahren umfasst nicht nur die Durchführung der Reinigungsvergabe und Erteilung des Auftrages, sondern auch den Ausschluss von Dumpingpreisen, eine Kostenvergleichsrechnung und die Leistungs- und Qualitätskontrolle⁸². Dies erfordert von den Kommunen, dass sie eine „funktionierende Reinigungsorganisation“ haben. Voraussetzung dafür ist gut geschultes Personal, das jede Änderung im Vergaberecht, im Umwelt-, Hygiene- und Arbeitsschutz sowie in allen sonstigen Rechtsbereichen kennt und diese auch schnell umsetzen kann⁸³.

8.1 Voraussetzungen für Bewerber nach der VOL

Die VOL schreibt mehrere Voraussetzungen vor, die ein Bewerber erfüllen muss, wenn er an einer öffentlichen Ausschreibung teilnehmen will.

§ 2 Nr.1 (1) VOL/A besagt, dass „Leistungen in der Regel im Wettbewerb zu vergeben sind“⁸⁴. Nach § 2 Nr. 3 VOL/A soll der Auftrag an einen „fach-

⁸⁰ Vgl. Neumann, Eva/Henning, Armin, a. a. O., hier S. 16.

⁸¹ Vgl. Neumann, Eva/Henning, Armin, a. a. O., hier S. 16.

⁸² Vgl. KGST-Bericht, Gebäudereinigung: Gewinnung und Qualifizierung von Personal, 4/1994, Köln 1994, S. 9.

⁸³ Vgl. KGST-Bericht, 4/1994, a. a. O., hier S. 9.

⁸⁴ § 2 Nr. 1 (1) VOL/A, Lieferung 106, Stand Dezember 2006.

kundigen, leistungsfähigen und zuverlässigen Bewerber zu angemessenen Preisen vergeben werden“⁸⁵. Fachkundig bedeutet, wer für die konkreten Reinigungsleistungen verantwortlich ist, muss reinigungsbezogene Fachkenntnisse haben. Dies wird in Zukunft sicher problematischer werden. Das Gebäudereiniger-Handwerk ist 2004 nach der Novellierung der Handwerksordnung in die Anlage B aufgenommen worden⁸⁶. In dieser Anlage sind alle Gewerbe verzeichnet, welche als zulassungsfreie Handwerksbetriebe geführt werden können. Vor dem Jahr 2004 stand das Gebäudereiniger-Handwerk im Teil A. Zur Führung eines Betriebes der Anlage A ist zwingend eine Meisterprüfung mit dem entsprechenden Befähigungsnachweis abzulegen. Diese Qualitätskontrolle durch eine neutrale Prüfung entfällt heute, so dass die Kommunen die Fachkunde der Fremdfirmen besonders kontrollieren müssen. Der Hinweis auf eine Gewerbeanmeldung und der Eintrag in die Handwerksrolle ist kein Qualitätsmerkmal mehr.

Von der Eigenschaft der Leistungsfähigkeit spricht man dann, wenn die Fremdfirma ausreichend Personal, Geräte und Finanzmittel vorweisen kann.

Zuverlässig ist ein Bewerber, wenn er keine Steuerschulden hat und keine einschlägigen Straftaten und Verstöße gegen geltende Gesetze vorliegen.

Über eine Checkliste kann man folgende Problembereiche abfragen: Gibt es Bescheinigungen über vollständig bezahlte Beträge beim zuständigen Finanzamt, der Krankenkasse, der Berufsgenossenschaft für die Unfallversicherung, die Haftpflichtversicherung und der Gewerbeaufsicht? Kann die Firma zusätzliche Qualitätsmerkmale der Zuverlässigkeit benennen? Besitzt die Firma das Gütesiegel des Bundesinnungsverbandes des Ge-

⁸⁵ § 2 Nr. 3 VOL/A, Lieferung 106, Stand Dezember 2006.

⁸⁶ Vgl. Handwerksordnung, Anlage B, Düsseldorf 2004, S. 71/72.

bäudereiniger-Handwerks? Ist die Firma nach DIN ISO 9000 2000 zertifiziert oder besitzt sie zusätzlich ein Umweltqualitätszeichen?

Durch Anforderung einer Referenzliste kann die Kommune erfahren, bei welchen anderen Auftraggebern die Firma bisher tätig war und ob es dort Folgeaufträge gegeben hat. Mindestens drei, der in der Liste angegebenen Auftraggeber sind abzufragen, um die Zufriedenheit mit dem Anbieter zu erfahren.

Die ständige Überwachung der eigenen Checkliste und die schriftliche Dokumentation der guten und schlechten Ergebnisse aus früheren und laufenden Aufträgen mit der jeweiligen Firma ergeben die Basis für eine fundierte Wahl einer guten Partnerfirma für die Zukunft. Man kennt die Qualität ihrer Reinigung und weiß, ob die ausgemachten Leistungen in dem Vertrag immer ordnungsgemäß ausgeführt wurden⁸⁷.

8.2 Schwellenwert

Laut Vergabeverordnung der Landeshauptstadt Stuttgart sind alle Leistungen über 5.200,00 €/Auftrag nach VOL/A auszuschreiben. Europaweit müssen alle Aufträge über 206.000 EURO (seit 01.01.2008) nach der Vergabeverordnung (VgV) ausgeschrieben werden^{88 89}. Die Anzeige muss in dem Europäischen Amtsblatt in Luxemburg erscheinen. Wenn ein Auftrag oder Vertrag unbefristet abgeschlossen wird, sind vier Jahre des Vertragsvolumens für die Berechnung des Schwellenwertes zugrunde zu legen. Die Vergabestelle muss unter Berücksichtigung aller Faktoren und anhand der gewonnenen Erfahrungen aus den bisherigen Ausschreibungen, zuerst eine Vorkalkulation erstellen. Die Vorkalkulation ist mit der

⁸⁷ Vgl. KGST-Bericht, Arbeitshilfen für die Vergabe der Gebäudereinigung, 3/1991, Köln 1991, S. 13.

⁸⁸ Vgl. § 2, Nr. 3.VOL/A, Lieferung 106, Stand Dezember 2006.

⁸⁹ Vgl. Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg, Neue Schwellenwerte ab 01.01.2008, Stuttgart 20.12.2007, Anlage 4.

Niederschrift aufzubewahren und dient als Grundlage für die Berechnung des Schwellenwertes. Dabei ist immer eine Niederschrift anzufertigen. Es ist nicht erlaubt einen Auftrag in Lose aufzuteilen, um die Schwellenwertgrenze zu unterbieten.

9 Stundenlohnabrechnungspreise

In der Praxis haben Stundenlohnabrechnungsarbeiten nur dann eine gewisse Bedeutung, wenn sie für kleinere Arbeiten schriftlich vereinbart werden. Welche einzelnen Kostenarten bei den unterschiedlichsten Kalkulationen in Ansatz zu bringen sind, zeigt aber das Beispiel des Bundesin-nungsverbandes der Gebäudereiniger. In den Kommunen hat man sich über die realen Kosten pro Stunde und deren Reduzierung früher wenig Gedanken gemacht, so dass dafür heute nur dürftige Basiswerte vorhanden sind. Dies könnte auch ein Grund sein, warum die Kosten in der Eigenreinigung meist so hoch sind.

9.1 Aufgliederung der Kosten/Stunde bei der Eigenreinigung⁹⁰

Kostenarten	%	€/Std.
Personalkosten (PK) (Produktivlohn und Lohnfolgekosten) (Hier ist auch eine Krankheitsquote von 20 % enthalten)	100	19,48
Sachkosten von den PK	10	1,95
Verwaltungskosten von den PK	12	2,34
Selbstkosten	122	23,77

Tabelle 1: Interne Kalkulation der Stadt Stuttgart

⁹⁰ Interne Kalkulation der Stadt Stuttgart für eine Eigenreinigungsstunde, Anlage 5.

Abschreibungskosten für Maschinen, Geräte und Fuhrpark werden im kommunalen Haushalt nicht berücksichtigt und sind deshalb auch in dieser Tabelle nicht enthalten:

9.2 Aufgliederung der Kosten/Stunden bei der Fremdreinigung⁹¹

Kostenarten	%	€/Std. ⁹²
Produktivlohn der Lohngruppe 1	100	8,15
Lohngebundene Kosten (z. B. Urlaub, Krankheit)	32,93	2,68
AG-Anteil an den Soziallöhnen	32,67	2,66
zusätzliche lohngebundene Kosten (z. B. Haftpflichtversicherung)	2,3	0,19
sonstige Auftragsbezogene Kosten (z. B. Fertigungsmaterial)	11,5	0,94
unternehmensbezogene Kosten (z. B. Gehälter, Fuhrpark)	39,22	3,20
Selbstkosten	218,62	17,82

Tabelle 2: Kosten/Stunde bei Fremdreinigung

Die Prozentwerte sind dem Lehrmaterial „Kalkulation der Gebäudereinigung“ des Bundesinnungsverbandes für dieses Handwerk entnommen. Es sind Sollwerte eines Musterbetriebes mit ca. 530 Mitarbeitern, welche eine individuelle Kalkulation nicht ersetzen können. Im Wettbewerb um Aufträge bei Kommunen wird dieser Stundenverrechnungssatz oft unterboten.

⁹¹ Kalkulation der Gebäudereinigung, Bundesinnungsverband des Gebäude-Reiniger-Handwerks, Bonn 2006, S. 24.

⁹² Vgl. Landesinnung des Gebäudereiniger-Handwerks Baden-Württemberg, Tariffinformation 2008/2009, Anlage 6.

9.3 Auswertung

Anhand der Kostenaufstellung ist deutlich zu erkennen, dass die Fremdreinigung um 5,95 €/Std. oder um 25,03 % günstiger ist, als die Eigenreinigung. Dieser Prozentwert alleine im Selbstkostenverrechnungssatz ist extrem hoch und erklärt sich nur aus der besonderen Situation der Arbeitserledigung in der Eigenreinigung.

Eine Arbeitskraft wird für eine bestimmte Reinigungsarbeit eingestellt. Sie ist meist für ein oder zwei Objekte verantwortlich. Vergleichsmöglichkeiten in der Arbeitsgeschwindigkeit bei gleicher Qualität bestehen für sie kaum. Die Arbeit dauert so lange, wie Zeit dafür zur Verfügung steht. Der Wettbewerbsgedanke mit anderen Firmen und die Gewinnerzielungsabsicht fehlen vollständig. Für die kontrollierende Kindergartenleiterin ist der Zeitaufwand und damit der Faktor Kosten unwichtig, da sie keinen eigenen Nutzen daraus zieht. Hauptsache ist, dass die Qualität der Reinigung für die Kinder stimmt.

Die Umsetzung von Reinigungskräften bei Krankheit verläuft selten reibungslos. Meist ist ein Ersatz überhaupt nicht vorhanden und die Reinigung entfällt oder die Kindergärtnerinnen übernehmen die Arbeit. Die Stadt Stuttgart schätzt die Kosten welche die Krankheit mittelbar und unmittelbar verursacht auf mindestens 20 %.

Alleine diese aufgezeigten Bereiche zeigen, wie kostenintensiv und gleichzeitig unflexibel die Eigenreinigung gegenüber der Fremdreinigung ist.

Bei der Fremdreinigung werden alle Ressourcen wirtschaftlicher genutzt, Leerzeiten durch andere Aufträge ausgefüllt und meist ist die Arbeitsleistung pro Stunde bei gleicher Qualität auch höher. Die ständige Kontrolle durch Vorgesetzte, der ständige Vergleich mit anderen Mitarbeitern und

Wettbewerbern, sowie das Streben nach einer höheren Vergütung, verursacht alleine schon im Stundenverrechnungssatz eine deutliche Verbesserung gegenüber der Eigenreinigung. Eine Optimierung oder Umstellung der Reinigung bringt deshalb für den Kommunalhaushalt dauerhafte Kosteneinsparungen.

Entscheidet man sich für die Beibehaltung der Eigenreinigung, werden Kosten nur insofern eingespart, in dem man Stellen, welche durch einen Renteneintritt frei werden, nicht mehr besetzt oder diese umstrukturiert, ohne neues Personal einzustellen.

10 Basiswerte aus der Stadt Stuttgart

Stuttgart ist ein Stadtkreis mit rund 591.127 Einwohnern⁹³. Zu der Zentralverwaltung gehören noch 23 Stadtbezirke mit insgesamt 17 Bezirksverwaltungen⁹⁴. Die Aufgaben des städtischen Gebäudemanagements wurden bis 31.12.2007 von jedem Amt in eigener Regie erledigt. Dies bedeutet, dass das Jugendamt für ihre Kindergärten eigenständig die Ausschreibung und die Vergabe organisiert und verwaltet hat.

Im Sommer 2003 ist durch die Gründung des Projektes „Optimierung der Gebäudereinigung“ eine zentrale Vergabestelle für das Reinigungswesen im Bereich des Haupt- und Personalamtes geschaffen worden. Das Team hat alle Ausschreibungen in Kooperation mit dem jeweiligen ämterspezifischen Gebäudemanagement erledigt. Seit dem 01.01.2008 gibt es nur noch ein Gebäudemanagement in der gesamten Stuttgarter Stadtverwaltung, welches in das Amt für Liegenschaften und Wohnen eingegliedert

⁹³ http://www.stuttgart.de/sde/menu/frame/top_11021_1104.htm, Stand 11.02.2008, Anlage 7.

⁹⁴ http://www.stuttgart.de/sde/menu/frame/ns_top_11021_11041.htm, Stand 11.02.2008, Anlage 8.

ist. Ausgenommen sind hier noch das Schulverwaltungsamt und Eigenbetriebe. Diese organisieren ihre Reinigungsvergaben selbst.

10.1 Beispielobjekt Kindergarten

Der ausgewählte Kindergarten hat eine Gesamtfläche von 497,54 m². Bei den Objektbegehungen mit den Firmen weist das Gebäudemanagement der Stadt Stuttgart auf einige Besonderheiten der Reinigung hin. Es handelt sich flächenmäßig um ein „sehr kleines Gebäude mit hohem Überstellgrad durch Möbel“⁹⁵. Durch die häufige Nutzung der Außenanlage kommt viel Sand in die Innenräume. Deshalb wird die Versiegelung der Bodenflächen stark verkratzt⁹⁶. Kleinkinder in Kindergärten bedingen hohe Standards an Hygienevorschriften, besonders bei der Reinigung der Sanitärbereiche. Bakterien oder andere Krankheitserreger lassen sich schnell durch einmaliges Anfassen übertragen. Daher findet in dem Kindergarten eine tägliche Reinigung im Fünf-Tages-Turnus statt.

10.2 Kostenvergleich der Eigen- zur Fremdreinigung

Von der Landeshauptstadt Stuttgart habe ich für den untersuchten Kindergarten folgende Reinigungskosten erhalten:

Eigenreinigung (ER) im Jahr 2005⁹⁷

Personalkosten 12.967,77 € + Reinigungsmittel 1.602,76 € = 14.570,53 €

Fremdreinigung (FR) im Jahr 2006⁹⁸

Unterhaltsreinigung 7.108,56 € + Grundreinigung 283,56 € = 7.392,12 €

Gesamtkostenvergleich						
m ²	FR/Jahr	€/m ²	ER/Jahr	€/Jahr	Einsparung in %/Jahr	Einsparung/m ²
497,54	7.392,12	14,86	14.570,53	29,29	49,26	49,26

⁹⁵ Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Stuttgart, Frage 1, Anlage 3.

⁹⁶ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Stuttgart, Frage 1, Anlage 3.

⁹⁷ Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Stuttgart, Frage 3, Anlage 3.

⁹⁸ Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Stuttgart, Frage 3, Anlage 3.

Tabelle 3: Gesamtkostenvergleich Stadt Stuttgart

Kosten/Kind/Jahr					
Anzahl	FR/Jahr	€/Kind	ER/Jahr	€/Kind	Einsparung in %/Kind
50	7.392,12	147,84	14.570,53	291,41	49,26

Tabelle 4: Kosten/Kind/Jahr bei der Stadt Stuttgart

Die Zahlen der Tabellen zeigen, dass die Umstellung von Eigen- auf Fremdreinigung in diesem Kindergarten eine deutliche finanzielle Einsparung gebracht hat. 7.178,41 € oder 49,27 % der Reinigungsausgaben wurden im ersten Jahr eingespart. Die gewonnenen Finanzmittel sind für andere Aufgaben einsetzbar oder können zur Konsolidierung des Kommunalhaushaltes der Stadt Stuttgart beitragen.

10.3 Festsetzung und Überwachung der Qualität

Die Stadt Stuttgart wendet, wie im Kapitel 6.2 beschrieben, die vertragsorientierte Reinigung an. Leistungsbeschreibungen und Leistungsverzeichnisse sind hier die Grundlage für die Überprüfung, ob die erwünschte Reinigungsqualität erbracht worden ist oder nicht. Der Vorteil dieser Abrechnung ist, dass die Fremdfirmen ein großes Interesse an Folgeaufträgen haben und der Stadt über den Vertrag hinaus weitere Dienstleistungen anbieten können⁹⁹. Die Überwachung erfolgt durch einen Objektleiter, der die Reinigungsarbeiten beaufsichtigt und vor Ort von den Nutzern eine Rückmeldung erhält, ob alles ordnungsgemäß ausgeführt wurde. Im Fall des Stuttgarter Kindergartens übernimmt die Kindergartenleitung diese Kontrollaufgabe. Des Weiteren gibt es vor Ort ein Reklamationsbuch, in dem die Kindergartenleitung aber auch die Reinigungsfirma Reklamatio-

⁹⁹ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Stuttgart, Frage 4, Anlage 3.

nen und Rückmeldungen eintragen können¹⁰⁰. Dies ermöglicht beiden Parteien einen laufenden Austausch von positiven oder negativen Informationen, der schließlich zu einer guten Zusammenarbeit führt.

10.4 Nutzerzufriedenheit

Zu Beginn akzeptierten die Mitarbeiter in dem Stuttgarter Kindergarten die Umstellung von Eigen- auf Fremdreinigung nur zögerlich. Es hat gut ein Jahr gedauert, bis die neue Reinigungsform von der Leitung und von den Erzieherinnen vollständig angenommen wurde.

Die Auswertung des Mitarbeiterfragebogens bezogen auf die Gesamtzufriedenheit der jeweiligen Reinigungsform ergab folgendes Ergebnis.

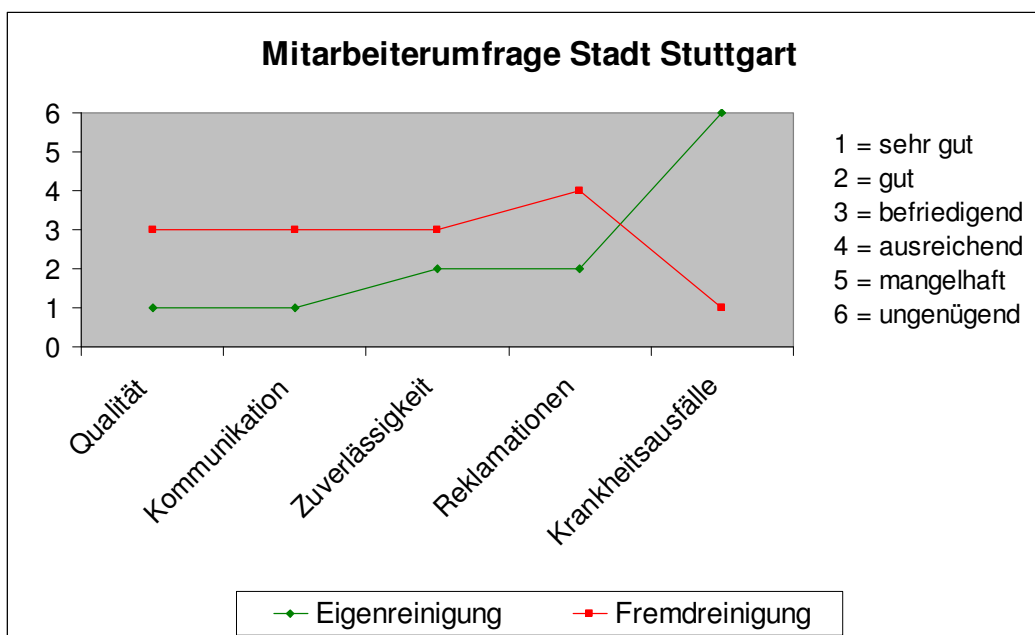


Abbildung 1: Mitarbeiterumfrage Stadt Stuttgart

Deutlich ist zu erkennen, dass die Mitarbeiter des städtischen Kindergartens die Qualität, die Kommunikation, die Zuverlässigkeit und den Um-

¹⁰⁰ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Stuttgart, Frage 6, Anlage 3.

gang mit Reklamationen bei der Eigenreinigung besser einstufen als bei der Fremdreinigung.

Die Qualität der Reinigung und die Kommunikation sind bei der Eigenreinigung ausgezeichnet, während sich die Zuverlässigkeit und die Reaktion auf Reklamationen leicht verschlechtert. Trotzdem ist die Beurteilung noch besser als bei der Fremdreinigung. Man kennt sich, kann miteinander reden und versteht die Probleme des Anderen.

Vergleicht man aber den Bereich der Krankheitsausfälle, dann erkennt man einen klaren Unterschied. Die Nutzer beurteilen die Fremdreinigung positiv, da es hier keine Engpässe wegen zu hohem Krankenstand beim Personal gibt. Die Fremdfirmen haben offensichtlich mehr Möglichkeiten flexibel auf plötzliche, unvorhersehbare Situationen zu reagieren, da ihnen meist mehr Personal zur Verfügung steht. Sie können ihr Personal für mehrere Objekte einarbeiten, so dass eine Umsetzung bei Personalmangel von einem Objekt auf ein anderes Objekt keine Qualitätsminderung verursachen muss.

Negativ beurteilt werden schlecht ausgearbeitete Leistungsverzeichnisse und Leistungsbeschreibungen¹⁰¹. Sie enthalten nicht die Feinheiten, welche die Erzieherinnen sich für ihren Kindergarten wünschen. Das Putzen von Ecken und Kanten, der Sockelleisten oder der Fingerabdrücke auf Oberflächen wird in den Leistungsbeschreibungen nicht spezifisch aufgelistet und somit auch nicht von dem Fremdreinigungspersonal regelmäßig erledigt¹⁰².

Bei der Eigenreinigung werden Springkräfte negativ beurteilt. Wenn es überhaupt welche gibt, dann benötigen sie viel Zeit zur Einarbeitung, da sie den Kindergarten, sowie die Wünsche der Nutzer nicht im Detail ken-

¹⁰¹ Vgl. Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Stuttgart, Frage 11, Anlage 9.

¹⁰² Vgl. Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Stuttgart, Frage 11, Anlage 9.

nen. Das Stammreinigungspersonal verliert durch die nötige Unterstützung eigene Arbeitszeit. Häufig muss sogar das Kindergartenpersonal kleinere Reinigungsdienste selbst erledigen.

Die Nutzer des Kindergartens bevorzugen trotz der genannten Nachteile bei Krankheitsausfällen die Eigenreinigung. Die ausführenden Personen identifizieren sich mit der jeweiligen Einrichtung. Sie sprechen von meinem Kindergarten, von meinen Kindern und von meiner Erzieherin. Sie wollen Kinder z. B. nicht auf schmutzigen Böden spielen lassen. Es könnten ja die Kinder ihrer eigenen Familie sein. Inwiefern der finanzielle Vorteil der Fremdreinigung die zwischenmenschliche Komponente der Eigenreinigung als zweitrangig erscheinen lässt, ist eine finanzpolitische Entscheidung.

10.5 Einschätzung des Stuttgarter Gebäudemanagements¹⁰³

Aufgrund der angespannten Finanzlage der Stadt Stuttgart, mussten Kosteneinsparungsmöglichkeiten im Haushalt untersucht werden. Im Reinigungsbereich wurde festgestellt, dass durch eine mögliche Teilprivatisierung Kosten in erheblichem Umfang eingespart werden können. Dies war eine finanzpolitische Entscheidung mit erheblichen Auswirkungen auf das Reinigungspersonal und die Erzieherinnen.

Die Eigenreinigungskräfte arbeiten meist tagsüber, so dass für Erzieherinnen immer Ansprechpartnerinnen auch für nicht vorhersehbare Reinigungsarbeiten vorhanden sind. In den Sanitärräumen kommt dies häufig vor. Im Bereich der normalen Hauswirtschaft übernehmen die Eigenreinigungskräfte häufig auch das Aufräumen der Zimmer. Diese enge Zusammenarbeit mit den Erzieherinnen ergibt eine ausgezeichnete Identifikation mit dem Objekt. Reinigungspersonal und Erzieherinnen sind eine Einheit, welche durch die Einführung der Fremdreinigung sicher zerstört wird. Ne-

¹⁰³ Telefonische Auskunft, Gebäudemanagement der Stadt Stuttgart, Januar 2008.

gativ beurteilt wird von den Leiterinnen der Kindergärten, dass sie die Urlaubs- und Krankheitsvertretung organisieren müssen und auch bei Reklamationen Akzeptanzprobleme haben.

Die Umstellung auf Fremdreinigung muss gut geplant werden. Hier sind häufig persönliche Gespräche notwendig, um das Vertrauen der Kindergartenleiterinnen zu erhalten. Damit der Übergang fließend geschieht, wird die Umstellung meist erst dann vorgenommen, wenn eine Eigenreinigungskraft in den Ruhestand geht. Die verantwortlichen Personen des städtischen Gebäudemanagements erarbeiten die Standardausschreibung und die Leiterinnen der Kindergärten liefern die besonderen Bedingungen für die Reinigung.

Das Gebäudemanagement ist in den ersten sechs Monaten nach der Umstellung mit der neuen Firma und der Leiterin des Kindergartens in regelmäßigem Kontakt, um die Kommunikation zwischen den Vertragsparteien sicherzustellen.

Die komplette Dienstleistung der Eigenreinigungskraft wird vom Fremdreiniger sicher nicht abgedeckt. Einige Tätigkeiten müssen jetzt von den Erzieherinnen übernommen werden. Aber im Bereich der Reklamationsbearbeitung, sowie der Urlaubs- und der Krankheitsvertretung ergeben sich Zeitersparnisse, so dass sich die früheren Zeitaufwendungen kompensieren.

Eine Verbesserung der Gesamtsituation ergeben rationellere Arbeitsverfahren, häufigerer Maschineneinsatz und die fachlich bessere Auswahl von Reinigungs- und Desinfektionsmitteln. Auch Arbeiten über einer Höhe von 1,80 m können jetzt mit Sicherheitsleitern unter Beachtung der Sicherheitsvorschriften der Stadt Stuttgart ausgeführt werden, während dies den Eigenreinigungskräften untersagt war.

Etwas problematischer wird die Einhaltung von Standards bei der Qualität der Reinigung. Durch ein Kontrollbuch, in dem Fehler und deren Beseitigung vermerkt werden, versucht man dieses Problem zu lösen.

10.6 Projekt Stadt Stuttgart „Optimierung der Gebäudereinigung“

Im Jahr 2002 wurde bei der Stadt Stuttgart ein Maßnahmenkatalog zusammengestellt, um den Haushalt zu konsolidieren. Dabei erkannte man, dass im Bereich der Reinigung Einsparmöglichkeiten vorhanden sind. Die Einrichtung einer zentralen Vergabestelle sollte zur Senkung der Reinigungskosten und zur Verringerung des städtischen Aufwands beitragen¹⁰⁴. Den Bereich Eigenreinigung wollte man nicht vollständig abschaffen, trotzdem jedoch ein gewisses Einsparpotential erreichen¹⁰⁵. Büroräume und Besprechungszimmer des Oberbürgermeisters und der Referenten der Fraktionen sollten in Eigenreinigung weiter geführt werden¹⁰⁶.

Mitte 2003 startete dann schließlich das Stuttgarter Projekt „Optimierung der Gebäudereinigung“ in Form einer zentralen Vergabestelle.

Seit 01.01.2008 gibt es nur noch ein Gebäudemanagement für die gesamte Stadtverwaltung, welches im Amt für Liegenschaften und Wohnen angesiedelt wurde.

10.7 Zuständigkeit der Aufgaben

Hier wird nach zentralen und dezentralen Aufgaben unterschieden. Die zentralen Aufgaben beinhalten die „Festlegung der Standards / Reinigungshäufigkeiten“¹⁰⁷, sowie alle Verwaltungsaufgaben wie z. B. das An-

¹⁰⁴ Vgl. Haushaltssicherungskonzept 2002, Stadt Stuttgart, 12.03.2003, S. 1, Anlage 10.

¹⁰⁵ Vgl. Haushaltssicherungskonzept 2002, Stadt Stuttgart, 12.03.2003, S. 1, Anlage 10.

¹⁰⁶ Vgl. Haushaltssicherungskonzept 2002, Stadt Stuttgart, 12.03.2003, S. 2, Anlage 10.

¹⁰⁷ Haushaltssicherungskonzept 2002, Stadt Stuttgart, 12.03.2003, S. 2, Anlage 10.

fertigen der Verträge, das Vorbereiten der Ausschreibungen und die spätere Auswertung bis hin zum Bereich der Kündigung¹⁰⁸.

Der dezentrale Aufgabenbereich liegt in der Erhebung und Meldung der Maßzahlen für die Ausschreibungen, sowie die Bereitstellung eines Ansprechpartners vor Ort¹⁰⁹. Von dieser Person wird dann das Beschwerdemanagement durchgeführt.¹¹⁰

10.8 Erstellung eines Leistungsverzeichnisses

Für die Erstellung eines Leistungsverzeichnisses müssen im Vorfeld die Aufmaße von dem jeweiligen Objekt neu erhoben werden, falls die vorhandenen Daten wegen früherer Umbauten nicht mehr zutreffen oder ganz fehlen. Anschließend trägt man die Flächenzahlen in eine vorbereitete Excel-Tabelle ein. Dort ist jeder Raum einzeln aufgelistet bzw. die Unterhaltsreinigung von der Glasreinigung getrennt, damit die Firmen ihre unterschiedlichen Stundensätze eintragen können.

Fremdfirmen sollten die Beschaffenheit der Böden in jedem Raum kennen. Damit erst ist der Zeitaufwand richtig zu kalkulieren. Das heißt, den Firmen muss die Möglichkeit gegeben werden, die Räume vor Ort zu besichtigen, damit sie den Verbrauch von Reinigungsmitteln, die Anzahl der Maschinen und die Anzahl der Reinigungskräfte im Vorfeld einplanen zu können. Als letztes wird mit den Nutzern der Reinigungsintervall (Turnus) festgelegt. In Kindergärten der Stadt Stuttgart ist ein Fünf-Tages-Turnus vorgesehen¹¹¹. Damit sind die Hauptbestandteile eines Leistungsverzeichnisses: Raumarten, Aufmaß, Bodenbeschaffenheit und Reinigungsintervalle.

¹⁰⁸ Vgl. Haushaltssicherungskonzept 2002, Stadt Stuttgart, 12.03.2003, S. 2, Anlage 10.

¹⁰⁹ Vgl. Haushaltssicherungskonzept 2002, Stadt Stuttgart, 12.03.2003, S. 1, Anlage 10.

¹¹⁰ Vgl. Haushaltssicherungskonzept 2002, Stadt Stuttgart, 12.03.2003, S. 1, Anlage 10.

¹¹¹ Vgl. Stadt Stuttgart, Leistungsbeschreibung Gebäudeinnen- und Glasreinigung sowie Tageseinrichtungen für Kinder, S. 2, Anlage 11.

10.9 Programm VERUM

Im Ausschreibungs- und Auftragsvergabeprozess setzt das Sachgebiet kaufmännisches Gebäudemanagement der Landeshauptstadt Stuttgart das Programm VERUM ein. VERUM ist die Abkürzung für Vergabe- und Reinigungs-Management.

Das Programm wurde im Rahmen eines Kostensenkungsprojektes der Stadt entwickelt und soll den Anwender bei der Vergabe von Leistungen nach der Verdingungsordnung für Leistungen (VOL/A) unterstützen.

10.9.1 Nutzen von VERUM

VERUM bietet dem Anwender folgenden Nutzen:

- exakte Abbildung der nötigen Arbeitsschritte einer Vergabe nach VOL/A einschließlich der rechtlichen Vergabeniederschrift,
- Rechtssicherheit,
- Strukturierung von großen Datenmengen im Rahmen einer Ausschreibung,
- automatische Erfassung von Leistungsverzeichnissen mit einer Plausibilitätsprüfung im Rahmen des Imports zur Vermeidung von Fehlern,
- deutliche Erleichterung bei Serienbriefsendungen (Zuschlag, Absagen mit individueller Begründung, Absagen mit Preisspanne usw.).

10.9.2 Funktionsweise von VERUM

VERUM ist ein Programm, das mit Hilfe der Microsoft Datenbankanwendung Access erstellt wurde. Eine solche Datenbankanwendung enthält die eingespielten Daten in Form von unterschiedlichen Tabellen, die miteinander in zuvor festgelegten Beziehungen stehen. Die Daten im VERUM pflegt man entweder direkt in der jeweiligen Tabelle oder mit Hilfe einer speziellen Eingabe – Maske.

10.10 Vergabearten für Reinigungsarbeiten

Alle Objekte werden nach den Vorgaben der VOL/A öffentlich ausgeschrieben und vergeben¹¹². Nur ausnahmsweise fasst man mehrere Objekte zu einer Art Reinigungseinheit zusammen, um sie als eine Ausschreibung zu veröffentlichen. Hier wäre eine Vergabe nach Losen die bessere Möglichkeit.

Ist eine kurzfristige Vergabe notwendig, dann bedient sich die Stadt Stuttgart der freihändigen Vergabe. Mit einer bestens bekannten Reinigungsfirma wird verhandelt, deren Kalkulation überprüft und dann über den Zuschlag entschieden.

Hat die Stadt jedoch noch ca. eine Woche Zeit, dann bevorzugt das Stuttgarter Gebäudemanagement die beschränkte Ausschreibung, indem eine geringe Zahl von vertrauenswürdigen Firmen zur Abgabe eines Angebotes aufgefordert werden.

11 Basiswerte aus der Stadt Ditzingen

¹¹² Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Stuttgart, Frage 10, Anlage 3.

Die Stadt Ditzingen ist eine Große Kreisstadt mit „23.815 Einwohnern“¹¹³. Die drei Ortsteile sind Hirschlanden, Schöckingen und Heimerdingen, welche jeweils eine Ortsverwaltung haben.

Die Vergabestelle, kaufmännisches Gebäudemanagement der oben genannten Kommune ist in dem Amt für Liegenschaften und Wohnen angesiedelt¹¹⁴.

11.1 Projekt Stadt Ditzingen

Das Projekt „Optimierung der Eigenreinigung der Stadt Ditzingen“ wurde im Jahr 2004 erstmals gestartet. Langfristig soll die Eigenreinigung durch rentablere Arbeitsverfahren und bessere Organisationsmöglichkeiten gestärkt werden, so dass man die heute noch kostengünstigeren Fremdreinigungsfirmen wieder ersetzen kann.

Das Projekt sah vor, die alte Eigenreinigung in neue Arbeitsgruppen umzustrukturieren¹¹⁵. „Innerhalb der Reinigungsteams soll, basierend auf einer Arbeitszeitkürzung mit 5 %, die Krankheitsvertretung eigenständig und kostenneutral organisiert und durchgeführt werden“¹¹⁶. Ein weiterer Projekthinhalte war, die Erhöhung der Richtwerte für die Reinigungsleistung im Bereich der Kindertageseinrichtungen auf 140 m²/h und in den restlichen städtischen Gebäuden auf 170 m²/h¹¹⁷. Die dadurch gewonnene Zeit wird dann dafür verwendet, zusätzliche Gebäude in Eigenreinigung zu übernehmen¹¹⁸. Das Projekt sollte zuerst nur ein Jahr laufen. In den Verhandlungen des Verwaltungs- und Finanzausschuss am 25.07.2005 entschloss

¹¹³ E-Mail Bürgeramt, Stadt Ditzingen, 16.01.2008, Anlage 12.

¹¹⁴ Vgl. Verwaltungsgliederungsplan Stadt Ditzingen, Anlage 13.

¹¹⁵ Vgl. Verwaltungs- und Finanzausschuss, Stadt Ditzingen, 17.05.2004, S. 1, Anlage 14.

¹¹⁶ Verwaltungs- und Finanzausschuss, Stadt Ditzingen, a. a. O., hier S. 1, Anlage 14.

¹¹⁷ Vgl. Verwaltungs- und Finanzausschuss, Stadt Ditzingen, a. a. O., hier S. 1, Anlage 14.

¹¹⁸ Vgl. Verwaltungs- und Finanzausschuss, Stadt Ditzingen, a. a. O., hier S. 1, Anlage 14.

man sich, das Projekt weiterzuführen¹¹⁹. Die damals festgesetzten Grundsätze müssen weiterverfolgt werden.

Dadurch ergab sich für meine Arbeit ein Problem der konkreten Zahlenzuordnung. Die Umstellung von Eigen- auf Fremdreinigung im Ditzinger Kindergarten fand schon im Jahr 2002 statt. Andere Kindergärten wurden im Jahr 2005 nicht umgestellt. Deshalb beziehe ich mich auf die Zahlen der Eigenreinigung aus dem Jahr 2001 und für die Fremdreinigung auf das Jahr 2002 und korrigiere sie mit einer Preissteigerungsrate von 10 % bei der Eigenreinigung und 12 % bei der Fremdreinigung für die Basiszeit 2005/6 meiner Ausarbeitung. Die Abänderung ist mit dem Amt für Liegenschaften telefonisch abgesprochen¹²⁰.

11.2 Beispielobjekt Kindergarten

In dem Ditzinger Kindergarten, welcher für die Untersuchung gewählt wurde, gibt es zwei Besonderheiten, die von der Stadt in die Leistungsbeschreibung mit aufgenommen wurden.

Die Fremdfirma muss sich an den Kindergartenöffnungszeiten orientieren, damit ein direkter Kontakt zwischen den Erzieherinnen und dem Reinigungspersonal entstehen kann¹²¹. Zusätzlich soll das Personal der Fremdfirma, das in der städtischen Einrichtung eingesetzt wird ein festes Reinigungsteam bilden, welches auch über ausreichende Deutschkenntnisse verfügt¹²².

¹¹⁹ Vgl. Verwaltungs- und Finanzausschuss, Stadt Ditzingen, a. a. O., hier S. 2, Anlage 14.

¹²⁰ Vgl. E-Mail Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, 30.01.2008, zur Ergänzung der Anlage 2, Anlage 15

¹²¹ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Frage 1, Anlage 2.

¹²² Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Frage 1, Anlage 2.

11.3 Kostenvergleich der Eigen- zur Fremdreinigung

Die Kommune Ditzingen hat für den Kindergarten folgende unterschiedlichen Reinigungskosten geliefert:

Eigenreinigung (ER) mit Berichtigung für 2005¹²³

Personalkosten 10.273,78 € + Reinigungsmittel 685,64 € = 10.959,42 €

Fremdreinigung (FR) mit Berichtigung für 2006¹²⁴

Unterhaltsreinigung 6.613,60 € + Grundreinigung 392,00 € = 7.005,60 €

Gesamtkostenvergleich						
m ²	FR/Jahr	€/m ²	ER/Jahr	€/Jahr	Einsparung in %/Jahr	Einsparung in m ² /Jahr
448,17	7.005,60	15,63	10.959,42	24,45	36,08	36,08

Tabelle 5: Gesamtkostenvergleich Stadt Ditzingen

Kosten/Kind/Jahr					
Anzahl	FR/Jahr	€/Kind	ER/Jahr	€/Kind	Einsparung in %/Kind
50	7.005,60	140,11	10.959,42	219,18	36,08

Tabelle 6: Kosten/Kind/Jahr bei der Stadt Ditzingen

Auch hier zeigen die Zahlen der Tabellen, dass die Umstellung von Eigen- auf Fremdreinigung eine deutliche finanzielle Einsparung für den Haushalt

¹²³ Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Frage 3, Anlage 2.

¹²⁴ Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Frage 3, Anlage 2.

der Stadt gebracht hat. 3.953,82 € oder 36,08 % der Reinigungsausgaben wurden 2006 im Haushalt der Stadt eingespart.

11.4 Festsetzung und Überwachung der Qualität

Die Stadt Ditzingen führt die vertragsorientierte Reinigung durch und richtet auch nach dieser ihre Qualitätskontrolle aus. Eine Eigenkontrolle der Fremdreinigungsfirma wird als erstes im Vertrag festgesetzt¹²⁵. Die Nutzer des Kindergartens kontrollieren vor Ort. Sie geben eventuelle Reinigungsmängel direkt an das Reinigungsteam der Fremdfirma weiter, um diese dann schnellst möglichst zu beseitigen¹²⁶. Das kaufmännische Gebäudemanagement der Stadtverwaltung wird erst bei erheblichen Missständen oder ständig wiederkehrenden Mängeln eingeschaltet¹²⁷. Durch einen monatlichen Rapport bekommt das zuständige Amt der Innenverwaltung einen Überblick der Mängel, welche in diesem Monat aufgetreten sind¹²⁸. Dieser Schein ist von den Nutzern auszufüllen¹²⁹.

Drei Punkte sind der Stadt Ditzingen bei der Reinigungsqualität wichtig:

- im Sanitärbereich sind die Hygienevorschriften zwingend auszuführen¹³⁰,
- der Reinigungsplan ist perfekt einzuhalten¹³¹,
- das optische Erscheinungsbild des Kindergartens muss nach außen auch Sauberkeit ausstrahlen¹³².

¹²⁵ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Frage 6, Anlage 2.

¹²⁶ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Frage 6, Anlage 2.

¹²⁷ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Frage 6, Anlage 2.

¹²⁸ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Frage 6, Anlage 2.

¹²⁹ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Frage 6, Anlage 2.

¹³⁰ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Frage 5, Anlage 2.

¹³¹ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Frage 5, Anlage 2.

¹³² Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Ditzingen, Frage 5, Anlage 2.

11.5 Nutzerzufriedenheit

Die Auswertung der Mitarbeiterumfrage im Ditzinger Kindergarten ergab folgendes Ergebnis:

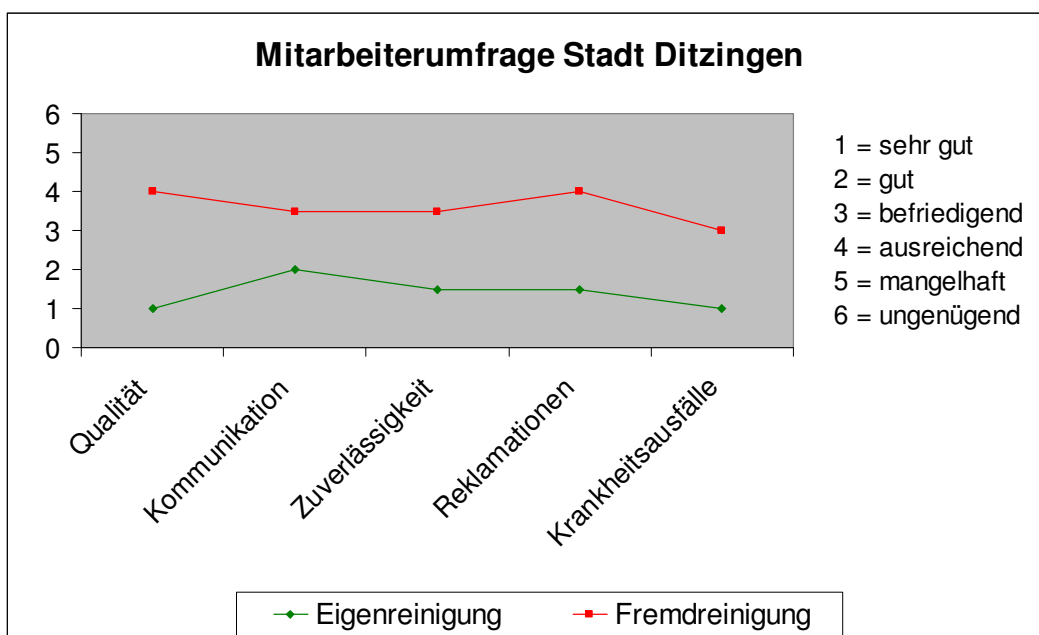


Abbildung 2: Mitarbeiterumfrage Stadt Ditzingen; eigene Erhebung

Die Mitarbeiter stufen die Eigenreinigung in jedem der fünf Kriterien besser ein, als bei der Fremdreinigung. Besonders in den Bereichen der Qualität und der Reklamationen befindet sich das größte Spannungsfeld. Anhand der Mängelbeschreibungen durch die Leiterin des Kindergartens geht eindeutig hervor, dass bei der Fremdleistung die Qualität der Arbeit und die Bereitschaft Reklamationen zu beheben nicht den Erwartungen entspricht. Dies wird durch die Mängelauflistung auf dem Fragebogen des Kindergartens verdeutlicht. Verschmierte Wände und Böden, sowie starker Uringerruch im Sanitärbereich sind gegenüber Mängeln bei der norma-

len Fleckenentfernung eindeutig inakzeptabel¹³³. Die Mitarbeiter des Ditzinger Kindergartens wünschen sich eine Rückführung der Reinigungsform¹³⁴. Sie begründen ihr Anliegen mit folgenden Argumenten:

- Bessere Deutschkenntnisse bei dem Eigenreinigungspersonal¹³⁵.
- Eine bessere Identifikation mit dem Reinigungsobjekt ergibt ein größeres Interesse an der Sauberkeit der Einrichtung und damit eine bessere Qualität der erbrachten Dienstleistung¹³⁶.
- Rücksprachen gehen schneller, da der direkte Vorgesetzte im Rathaus ist und die Entscheidung nicht über die Objektleitung der jeweiligen Fremdfirma gehen muss¹³⁷.

Aus der Sicht der Erzieherinnen gibt es also einige Argumente, die gegen das Einsetzen einer Fremdfirma sprechen. Aufgrund niedriger Löhne und kürzerer Arbeitszeit kann die von den Nutzern erwünschte Qualität so gut wie nie zufrieden stellend erbracht werden¹³⁸. Die Firmenchefs sind vorrangig am Gewinn interessiert, die Qualität kommt erst an zweiter Stelle¹³⁹. Dies führt zwangsläufig zur Unzufriedenheit des Kindergartenpersonals.

11.6 Einschätzung des Ditzinger Gebäudemanagements¹⁴⁰.

Nach Auffassung der Ditzinger Verwaltung hat sich die Fremdfirma durchaus bewährt. Reinigungsmängel werden zuerst auf dem „kleinen Dienstweg“ zwischen dem Kindergartenpersonal und dem Fremdreinigungspersonal oder auch der Reinigungsfirma besprochen. Gegebenenfalls wird

¹³³ Vgl. Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Ditzingen, Frage 11, Anlage 16.

¹³⁴ Vgl. Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Ditzingen, Frage 12, Anlage 16.

¹³⁵ Vgl. Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Ditzingen, Frage 12, Anlage 16.

¹³⁶ Vgl. Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Ditzingen, Frage 12, Anlage 16.

¹³⁷ Vgl. Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Ditzingen, Frage 12, Anlage 16.

¹³⁸ Vgl. Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Ditzingen, Frage 13, Anlage 16.

¹³⁹ Vgl. Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Ditzingen, Frage 13, Anlage 16.

¹⁴⁰ Telefonische Auskunft, Kaufmännisches Gebäudemanagement der Stadt Ditzingen, Januar 2008.

die Verwaltung (kaufmännisches Gebäudemanagement) hinzugezogen. Das Reinigungsunternehmen hat sich bei Qualitätsmängeln bislang sehr kooperativ gezeigt.

Der Reinigungsvertrag sieht vor, dass innerhalb des im Reinigungsplan fixierten Zeitrahmens die Wiederholung oder Intensivierung einzelner Arbeitsgänge verlangt werden kann, soweit bei anderen Arbeitsgängen eine gleichwertige Arbeitsentlastung erfolgt. Diese Auslegung des Vertrages ist für die Erzieherinnen noch gewöhnungsbedürftig.

Bei der Eigenreinigung ist hier eine einfache unproblematische Anweisung möglich, da der zeitliche Ausgleich für die angewiesene Mehrarbeit nicht zwingend am selben Tag sein muss.

12 Basiswerte aus der Stadt Leonberg

Die Stadt Leonberg hat zusammen mit den Ortsteilen Höfingen, Warmbronn und Gebersheim „44.957 Einwohner“¹⁴¹. Alle drei Ortsteile besitzen jeweils eine eigene Ortschaftsverwaltung.

Das Gebäudemanagement ist ein eigenständiges Amt¹⁴². Es wurde aus dem ehemaligen Hochbauamt, aus Teilen des Liegenschaftsamtes, der ehemaligen Rechnungsstelle und weiteren Stellen, die früher mit Gebäuden zu tun hatten, (z. B. Schul- Kultur- und Sportamt) gebildet.

12.1 Projekt Stadt Leonberg

¹⁴¹ E-Mail Bürgeramt, Stadt Leonberg, Stand 16.01.2008, Anlage 17.

¹⁴² Vgl. Grundstruktur GM, Stadt Leonberg, Stand Oktober 2007, Anlage 18.

Das Projekt der Stadt Leonberg startete in der Mitte des Jahres 2003, weil die Haushaltslage der Stadt immer schwieriger wurde. Ein Auftrag der Haushaltsstrukturkommission: „Überprüfung der Wirtschaftlichkeit der Eigen- und Fremdreinigung“ war der Grund, warum man sich über eine Reinigungsumstrukturierung Gedanken gemacht hat. Es sollten alle frei werdenden Stellen nicht mehr besetzt werden. Dadurch wurden Kündigungen vermieden und durch geschickte Versetzungen bestand die Möglichkeit, ein Objekt schneller fremd zu vergeben. Die Kosteneinsparung war der ausschließliche Grund, weshalb die Stadt Stück für Stück die Reinigung ihrer städtischen Gebäude in Fremdreinigung umstellt.

12.2 Beispielobjekt Kindergarten

Der Kindergarten hat eine Gesamtfläche von 425,24 m². Das gesamte Mobiliar, die Räume und deren Reinigungsflächen entsprechen einer durchschnittlichen Tageseinrichtung für Kinder. Nur in den Gruppenräumen gibt es Abweichungen durch geöltes Parkett¹⁴³. Sicherheitsfließen mit sehr hohem Rutschschutzfaktor sind in den Tagesräumen und der Küche angebracht¹⁴⁴.

Die Kindergärten in Stuttgart und Ditzingen sind für 50 Plätze ausgelegt. In den Leonberger Räumen werden bis zu 75 Kinder betreut und dies soll auch in nächster Zeit so bleiben. Nachdem die Gesamtfläche auch etwas kleiner ist als die Vergleichsbeispiele der anderen Städte, sind die Ergebnisse der Zahlenvergleiche kritisch zu betrachten.

¹⁴³ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Leonberg, Frage 1, Anlage 19.

¹⁴⁴ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Leonberg, Frage 1, Anlage 19.

12.3 Kostenvergleich der Eigen- zur Fremdreinigung

Gesamtkostenvergleich

m ²	FR/Jahr	€/m ²	ER/Jahr	€/Jahr	Einsparung in %/Jahr und/m ²
425,24	9.079,80	21,35	15.999,86	37,63	43,25

Tabelle 7: Gesamtkostenvergleich Stadt Leonberg

Die Kommune hat für den Kindergarten folgende unterschiedlichen Reinigungskosten zusammengestellt:

Eigenreinigung (ER) für das Jahr 2005¹⁴⁵

Personalkosten 15.769,32 € + Reinigungsmittel 230,54 € = 15.999,86 €

Fremdreinigung für das Jahr 2006¹⁴⁶

Unterhaltsreinigung 8.228,40 € + Grundreinigung 851,40 € = 9.079,80 €

Kosten/Kind/Jahr

Anzahl der Kinder	FR/Jahr	€/Kind	ER/Jahr	€/Kind	Einsparung in %/Kind
75	9.079,80	121,06	15.999,86	213,33	43,25

Tabelle 8: Kosten/Kind/Jahr bei der Stadt Leonberg

6.920,06 € oder 43,25 % der Reinigungsausgaben wurden im ersten Jahr nach der Umstellung eingespart. Der Prozentsatz für die Verbesserung des Haushaltes ist sehr hoch, so dass für die Stadt die Entscheidung zur Umstellung rentabel war.

¹⁴⁵ Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Leonberg, Frage 3, Anlage 19.

¹⁴⁶ Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Leonberg, Frage 3, Anlage 19.

12.4 Festsetzung und Überwachung der Qualität

Um die Qualität einer Leistung überprüfen zu können, fertigt das Gebäudemanagement der Stadt Leonberg ein Leistungsverzeichnis für jedes einzelne Gebäude an. Die Kindergartenleitung bekommt den ersten Entwurf vorgelegt, damit sie ihre speziellen Sonderwünsche für die Reinigung ergänzen kann¹⁴⁷. Dies kann sich auf Reinigungszeiten oder Besonderheiten im Kindergarten beziehen¹⁴⁸. Die Nutzer, welche täglich vor Ort sind, überprüfen erstrangig die Reinigungsleistung der Fremdfirma¹⁴⁹. Dafür hat die Firma ein sogenanntes „Kontaktbuch“ im Kindergarten ausliegen, indem die Erzieherinnen für das Reinigungspersonal wichtige Informationen eintragen. Als Beispiel kann hier die Änderung der Reinigungszeiten z. B. wegen einem Elternabend eingetragen werden¹⁵⁰. Aber das Buch soll auch einen Nutzen für das Personal der Fremdfirma haben. Sie können hier, wenn z. B. Birnen von Lampen defekt sind, dies als Information für das Kindergartenpersonal eintragen¹⁵¹. Bei Häufungen von schwerwiegenden oder immer wiederkehrenden Fehlern wird das zuständige Gebäudemanagement eingeschaltet und zu einer vor Ortprüfung gerufen¹⁵².

¹⁴⁷ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Leonberg, Frage 4, Anlage 19.

¹⁴⁸ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Leonberg, Frage 4, Anlage 19.

¹⁴⁹ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Leonberg, Frage 6, Anlage 19.

¹⁵⁰ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Leonberg, Frage 6, Anlage 19.

¹⁵¹ Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Leonberg, Frage 6, Anlage 19.

¹⁵² Vgl. Umfrage Gebäudemanagement, Stadt Leonberg, Frage 6, Anlage 19.

12.5 Nutzerzufriedenheit

Die Befragung in dem Leonberger Kindergarten wurde mit der dortigen Kindergartenleiterin durchgeführt. Ihre Bewertungen, bezogen auf die Eigen- und Fremdreinigung der letzten Jahre, ergab folgendes Ergebnis:

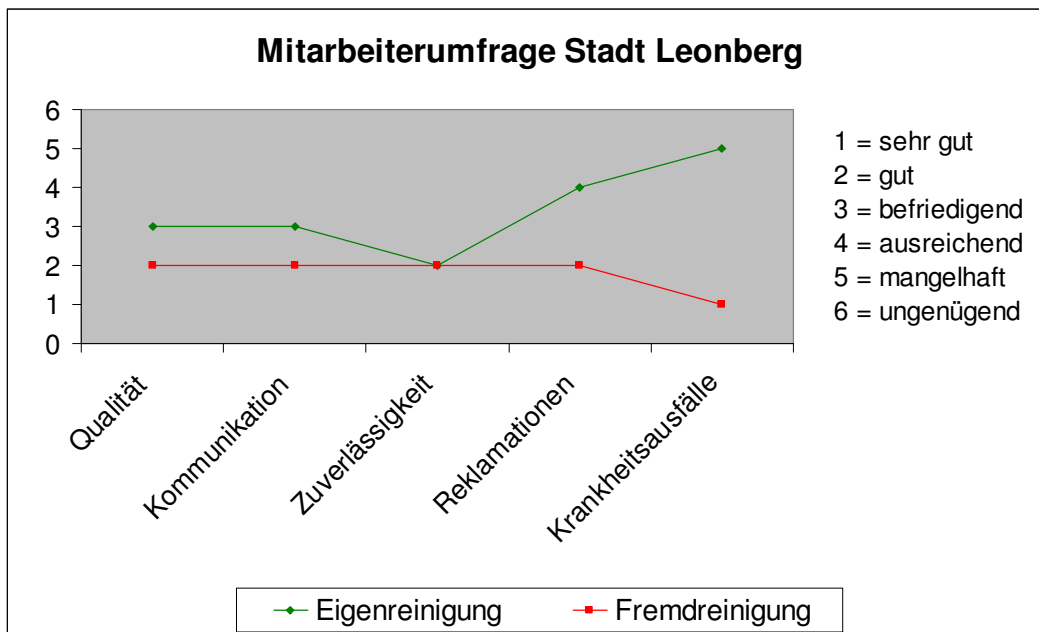


Abbildung 3: Mitarbeiterumfrage Stadt Leonberg; eigene Erhebung

Bei allen fünf Beurteilungskriterien ist die Leiterin des städtischen Kindergartens mit dem Personal der Fremdreinigung zufriedener als mit dem der Eigenreinigung. Der größte Unterschied ist bei der Krankheitsquote zu finden. Die häufigen Krankheitsausfälle des Eigenreinigungspersonals, ohne den Einsatz von zusätzlichem Ersatzpersonal, erschwerten die Arbeit der Erzieherinnen. Entweder sie mussten selbst reinigen und vernachlässigten damit die Aufsichtspflicht gegenüber den Kindern oder sie verletzten durch den Reinigungsausfall die Hygienevorschriften und machten

sich dann strafbar. Kritik am Personal führte häufig zu Trotzreaktionen und zu mangelhafter Arbeitsausführung¹⁵³.

Wenn die Krankheitsquote hoch und der flexible Einsatz von Springkräften nicht gewährleistet ist, dann ist es nicht verwunderlich, wenn auch die Reklamationsbehebung nicht den Wünschen der Erzieherinnen entspricht.

12.6 Einschätzung des Leonberger Gebäudemanagements¹⁵⁴.

Vertreter des Leonberger Gebäudemanagements begründeten die Umstellung der Reinigungsart auf Fremdleistung mit folgenden Argumenten. Durch die neue Reinigungsart wurden die zu erbringenden Leistungen erstmalig in einem konkreten Leistungsverzeichnis komplett erfasst und mit den Nutzern abgestimmt. Die vom Bieter kalkulierten Richtwerte sind auf deren Plausibilität zu prüfen.

Nach anfänglichen Schwierigkeiten hat man die erste Firma ausgewechselt und seither läuft die Reinigung zur vollsten Zufriedenheit der Stadt Leonberg. Die Umstellung bringt für das zuständige Amt eine Entlastung, weil die Urlaubs- und Krankheitsvertretungen nicht mehr organisiert werden müssen und auch die Beschaffung der Reinigungsmittel entfällt.

Der Aufwand für eine Ausschreibung, deren Vergabe und die Durchführung ist für ein kleines Objekt fast genau so umfangreich wie für ein großes. Deshalb ist der Einspareffekt und damit die Arbeitsentlastung bei kleinen Objekten geringer als bei größeren.

So lange noch beide Systeme (Eigen- und Fremdreinigung) praktiziert werden, besteht generell ein höherer Arbeitsaufwand und die Entlastung

¹⁵³ Vgl. Nutzerumfrage, Kindergarten Stadt Leonberg, Frage 11, Anlage 20

¹⁵⁴ Telefonische Auskunft, Kaufmännisches Gebäudemanagement der Stadt Ditzingen, Januar 2008.

durch die Fremdreinigung wird deshalb im Amt noch nicht spürbar. Für das einzelne Objekt ist aber eine Verbesserung erkennbar.

Nach Meinung des Leonberger Gebäudemanagements sollte deshalb eine Probephase auch nur eine Übergangsphase sein und nicht als Dauerlösung praktiziert werden. Wenn die komplette Umstellung vollzogen ist, entfallen die üblichen Zeitdiebe. Man ist nicht mehr ständig auf der Suche nach Vertretungspersonal, benötigt weniger Mitarbeitergespräche, um Streit zwischen Reinigungskräften und Hausmeistern zu schlichten und muss das Personal in neue Reinigungsmittel und Geräte nicht mehr einweisen.

In dem Kindergarten hat die Fremdreinigung dazu geführt, dass die anhaltenden Beschwerden der Kindergartenleitung fast komplett entfallen sind, auch weil die Fremdfirma auf Sonderwünsche flexibler reagiert als das Eigenpersonal.

Insbesondere die Suche nach Reinigungs- und Vertretungspersonal war für diesen Kindergarten schwierig, weil der Teilort 9 km von Leonberg entfernt ist und keine Fahrtkosten durch den Arbeitgeber bezahlt werden. Mit dem Bus bleibt auch viel Zeit auf der Strecke, weil man häufig umsteigen muss. Wer den eigenen PKW benützt, kommt auf ca. 400 km monatlich, so dass ohne Fahrtkostenzuschuss die Arbeit nicht rentabel ausgeführt werden kann.

Generell ist die Umstellung auf Fremdreinigung aus Sicht des Leonberger Gebäudemanagements zu begrüßen. Es ist jedoch bei den Ausschreibungen darauf zu achten, dass nicht ausschließlich der Preis das Vergabekriterium darstellt, sondern auch eine gewisse Qualität langfristig sichergestellt werden muss. Zusätzlich ist die Fremdfirma auf ihre Zuverlässigkeit und auf den Umgang mit Reklamationen über eine Kontrolle der Referenzobjekte zu überprüfen.

13 Gesamtanalyse der Befragungen

In den folgenden Kapiteln werden die Einzelergebnisse der Befragungen aller Kommunen einander gegenübergestellt, miteinander verglichen und bewertet.

13.1 Analyse der Eigenreinigung

EIGENREINIGUNG

Kriterien	Stadt Stuttgart	Stadt Ditzingen	Stadt Leonberg	Durchschnitt
Qualität	1	1	3	1,7
Kommunikation	1	2	3	2
Zuverlässigkeit	2	1,5	2	1,8
Reklamationen	2	1,5	4	2,5
Krankheitsausfälle	6	1	5	4

Tabelle 9: Auswertung der Umfrage - Eigenreinigung

Die Stadt Stuttgart ist mit ihren Eigenleistungsteams, außer im Bereich der Krankheitsausfälle, zufrieden. Sie variiert in der Abfrage höchstens mit einer Note Unterschied. Extrem ist das Urteil bei den Krankheitsausfällen und damit sicher ein Grund zur Einführung der Fremdreinigung.

Ditzingen ist insgesamt mit der Eigenreinigung sehr zufrieden. Als kleinere Kommune kennt man sich persönlich und arbeitet sehr gut zusammen. Es gilt das Prinzip der kurzen Wege und der schnellen Entscheidungen. Die Umstellung der Reinigung wurde nur aus finanziellen Gründen gemacht.

Alle Bewertungsnoten der Stadt Leonberg zeigen, dass es zwischen dem Reinigungsteam, der Stadtverwaltung und dem Kindergarten Probleme in

der Zusammenarbeit gibt. Auch die Organisation der Krankheitsausfälle verursacht in den Ämtern viel Zeitaufwand und damit hohe Kosten. In dieser Situation hilft nur eine radikale Änderung und Wechsel zur Fremdreinigung.

13.2 Analyse der Fremdreinigung

FREMDREINIGUNG

Kriterien	Stadt Stuttgart	Stadt Ditzingen	Stadt Leonberg	Durchschnitt
Qualität	3	4	2	3
Kommunikation	3	3,5	2	2,8
Zuverlässigkeit	3	3,5	2	2,8
Reklamationen	4	4	2	3,3
Krankheitsausfälle	1	3	1	1,7

Tabelle 10: Auswertung der Umfrage - Fremdreinigung

Die Umstellung in dem Stuttgarter Kindergarten brachte für die Erzieherinnen eine Verschlechterung in vier von fünf Kategorien. Nur im Bereich der Krankheitsausfälle ergab sich eine deutliche Verbesserung. Die unproblematische Hilfestellung im Bereich der Krankheitsvertretung bringt rascher eine sehr gute Note als die Beurteilung schwer messbarer Kriterien während der täglichen Zusammenarbeit der neuen Reinigungsteams.

Auch die Mitarbeiter des Kindergartens in Ditzingen beurteilen die gesamte Fremdreinigung schlechter als vor der Umstellung. Es fehlt ihnen das alte Team mit den langjährig gewachsenen zwischenmenschlichen Beziehungen und die Vertrautheit und Verlässlichkeit bei der Ausübung einer verantwortungsvollen Arbeit gegenüber den Kindern der eigenen Gemeinde.

Als Einzige der drei Vergleichsgemeinden ist für die Stadt Leonberg die Fremdreinigung eine optimale Lösung ihrer Probleme. Dies liegt sicher an

der mangelhaften Einstellung des alten Teams zu ihrer Arbeit oder auch an der besseren Qualität der neuen Vertragspartner.

13.3. Analyse der Durchschnittswerte aus Eigen- und Fremdreinigung

Die Auswertung der Noten aller Fragebögen ergab folgende Tabelle:

Gesamtvergleich

Kriterien	ER-Durchschnitt	FR-Durchschnitt	Differenz
Qualität	1,7	3	1,3
Kommunikation	2	2,8	0,8
Zuverlässigkeit	1,8	2,8	1,0
Reklamationen	2,5	3,3	0,8
Krankheitsausfälle	4	1,7	-2,3

Tabelle 11: Gesamtvergleich der Umfragekriterien

Graphische Darstellung des Gesamtvergleichs

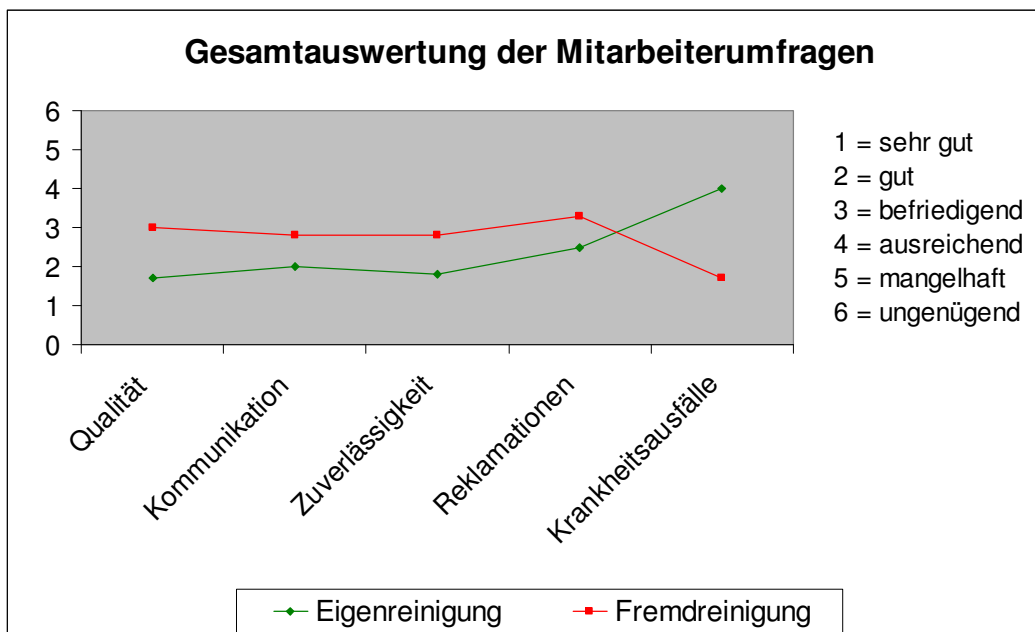


Abbildung 4: Gesamtauswertung aller Mitarbeiterumfragen; eigene Erhebung

Die grafische Darstellung des Gesamtvergleichs aller Befragungen zeigt, dass die Eigenreinigung fast in allen Kategorien besser abschneidet als

die Fremdreinigung. Nur im Bereich der Krankheitsausfälle kehrt sich das Bild um.

Es könnte aber auch sein, dass die Faktoren der Befragung zu einem unterschiedlichen Urteil führen. Qualität, Kommunikation, Zuverlässigkeit und der Umgang mit Reklamationen kann man als weiche Faktoren bezeichnen, die nur schwierig in Geld oder Noten zu messen sind. Die Krankheitsausfälle als harte Faktoren verursachen jeweils Aktivitäten, welche konkrete Kosten verursachen. Dies bedeutet Minderleistung bei einem anderen Objekt und zusätzliche Kosten der Organisation. Bei einer Notenvergabe bleiben die harten Faktoren besser in Erinnerung und führen damit zu deutlicheren Ausschlägen in der Benotung.

13.4 Analyse der Kosten

<u>Kostenvergleich gesamt</u>					
Kommune	m ²	FR-Kosten/Jahr	ER-Kosten/Jahr	Einsparung gesamt %	Einsparung in €
Stadt Stuttgart	497,54	7.392,12	14.570,53	49,27	7.178,41
Stadt Ditzingen	448,17	7.005,60	10.959,42	36,08	3.953,82
Stadt Leonberg	425,24	9.079,80	15.999,86	43,25	6.920,06

Tabelle 12: Gesamtkostenvergleich

Durch die Umstellung auf Fremdreinigung konnte die Stadt Stuttgart in dem befragten Kindergarten eine Einsparung von 49,27 % oder von 7.178.41 € erzielen. Eine Einsparung von fast 50 % ist extrem hoch und bestätigt dem Kämmerer die Einführung eines Gebäudemanagements.

Auch die Stadt Leonberg konnte mit 43,25 % oder 6.920,06 € Einsparung sehr gut abschneiden.

Die Einsparungsquote von 36,08 % oder 3.953,82 € bei der Stadt Ditzingen ist geringer. Die Stadt erzielt das Ergebnis aber aus einer niedrigeren Ausgangssituation, da die Eigenreinigung preislich schon sehr günstig war.

Im Kapitel 4.1 wurde beschrieben, dass eine Umstellung auf Fremdreinigung 20 – 30 % Einsparung bringen kann. Dies zeigten auch die unterschiedlichen Stundenverrechnungssätze mit einer Verbesserung von 25,03 % im Kapitel 9.2. 36,08 % bis 49,27 % als Einsparungsquote für die Kindergärten ist ein erstaunliches Ergebnis. Vielleicht ist aber auch die Produktivzeit bei der Fremdreinigung wesentlich höher und die tatsächlich erzielten Preise im Wettbewerb niedriger als in der Musterkalkulation aufgezeigt.

<u>Kosten/m²</u>					
Kommune	m ²	FR-Kosten/m ²	ER-Kosten/m ²	Einsparung gesamt %	Einsparung in €
Stadt Stuttgart	497,54	14,86	29,29	49,27	14,43
Stadt Ditzingen	448,17	15,63	24,45	36,08	8,82
Stadt Leonberg	425,24	21,35	37,63	43,25	16,27

Tabelle 13: Vergleich der Kosten/m²

Die drei Kindergärten differieren in ihrer Gesamtfläche nur um ca. 15 %. Das Verhältnis der Haupt- zu den Nebenräumen ist auch fast gleich, so dass alle drei Kindergärten gut miteinander verglichen werden können.

Bei den Kosten pro Quadratmeter ergibt sich für die Stadt Leonberg eine Einsparung von 16,27 €. Dies ist zwar ein guter Erfolg für das Gebäudemanagement, aber die Ausgangssituation bei den Kosten der Eigenreinigung war auch extrem hoch. Selbst die Fremdreinigung ist in Leonberg im Vergleich zu den anderen Städten mit 21,35 €/m² heute noch sehr hoch. Hier sind weitere Einsparpotentiale sicher vorhanden.

Die geringsten Kosten/m² mit 14,86 € verursacht heute die Reinigung bei der Stadt Stuttgart. Dies liegt eventuell am Verhandlungsgeschick des

Gebäudemanagements oder am schärferen Wettbewerb der Anbieter in einer Großstadt. Die Umstellung hat sich gelohnt. Das Preis-Leistungsverhältnis ist ausgezeichnet.

Die Stadt Ditzingen hatte bei der Eigenreinigung die beste Ausgangssituation mit nur 24,45 €/m². Das städtische Reinigungspersonal zusammen mit dem kaufmännischen Gebäudemanagement hat früher preiswert gearbeitet und war gut organisiert. Der Einsparungseffekt gegenüber der Fremdreinigung beträgt nur 8,82 €/m². Trotzdem kann man mit dem eingesparten Geld Investitionen im Kindergarten finanzieren, die allen Beteiligten zu gute kommen.

<u>Kosten/Kind</u>					
Kommune	Anzahl	FR-Kosten/Kind	ER-Kosten/Kind	Einsparung gesamt %	Einsparung in €/Kind
Stadt Stuttgart	50	147,84	291,41	49,27	143,57
Stadt Ditzingen	50	140,11	219,18	36,08	79,07
Stadt Leonberg	75	121,06	213,33	43,25	92,27

Tabelle 14: Vergleich der Kosten/Kind

Die Beurteilung der Zahlen für die Kosten/Kind ist problematisch, da Leonberg 25 Kinder mehr auf einer etwas kleineren Fläche betreut.

75 Kinder verursachen pro Kopf weniger Reinigungskosten als 50. Die Verbesserung der Situation erkennt man für Leonberg aber an der Einsparung/Kind. Hier liegt Leonberg an 2. Stelle.

Die Stadt Stuttgart erzielte mit 143,57 €/Kind die beste Einsparungsquote, aber bei den Kosten/Kind sind sie an dritter Stelle. Wenn es räumlich möglich ist, noch zusätzlich 10 Kinder angemessen zu versorgen, dann kann der Wert für Stuttgart deutlich verbessert werden.

Die Stadt Ditzingen ist bei der Fremdreinigung/Kind mit 140,11 € im mittleren Kostensegment. Bei der Einsparung/Kind erzielt sie den geringsten

Effekt. Damit lassen sich für diese Tabelle dieselben Aussagen machen, wie mit der Tabelle für die Kosten/m².

14 Schlussbetrachtung

Die finanzielle Situation der Kommunen in der Bundesrepublik ist in den letzten Jahren schlechter geworden. Ihre Steuereinnahmen gingen bis zum Jahr 2005 kontinuierlich zurück, während ihre Ausgaben gleich blieben oder stiegen. Diese Veränderung bewirkte einen Strukturwandel der öffentlichen Verwaltung. Behörden und Körperschaften müssen heute unternehmerisch geführt werden. Wenn die Einnahmen fehlen, sind die Kosten der veränderten Situation anzupassen.

Die Kämmerer waren gezwungen, nach Einsparungen im Haushalt zu suchen. Im Bereich des Gebäudemanagements wurde mit der Fremdreinigung ein erfolgreicher Ansatzpunkt gefunden. Viele Kommunen setzen auf diesen Kosteneinsparungseffekt. Die Reinigungsfirmen sprießen wie Pilze aus dem Boden.

Auch meine Untersuchung der drei Kindergärten in den Kommunen Stuttgart, Ditzingen und Leonberg hat eindeutig aufgezeigt, dass mit der Fremdreinigung Kosteneinsparungen von 35 bis zu 50 % gegenüber der Eigenreinigung erreicht werden können. Dies sind attraktive Zahlen und Beiträge für die Haushaltskonsolidierung.

Allein der veröffentlichte Soll-Selbstkosten-Verrechnungssatz des Gebäudereiniger Handwerks mit 17,82 €/Std. gegenüber 23,77 €/Std. der Eigenreinigung in Stuttgart zeigt das Einsparpotential. Bei genauerer Betrachtung der Kalkulationsunterlagen erkennt man aber die versteckten Mängel. Die gesamten Kosten sind in dem Stundensatz nicht aufzufinden

und zusätzlich zu dem Betrag benötigt jede Firma noch einen angemessenen Gewinn, um existieren zu können.

Im Wettbewerb bei öffentlichen Ausschreibungen erkennt man die Probleme, welche auf die Kommunen in der Zukunft zukommen. Die Stadt Stuttgart musste schon Dumping - Angebotspreise/Std. mit 12 € – 14 € als Kalkulationsgrundlage ausschließen, wobei 16,00 €/Std. aber häufig akzeptiert wurden. Mit solch einem Verrechnungspreis ist nur über die Geschwindigkeit d. h. über die Reinigungsleistung in m²/Std. eine gewisse Rendite noch zu erzielen. Dies hat aber automatisch Auswirkungen auf die Qualität und Termintreue der Arbeiten.

Bei der Beurteilung der Reinigungsteams wurden verschiedene Punkte abgefragt. Sie untergliedern sich in weiche und harte Faktoren. Die weichen Faktoren (Qualität, Kommunikation, Zuverlässigkeit und Reklamation) machen eine objektive Beurteilung sehr schwierig. Objektiv etwas zu messen, was nicht in Zahlen auszudrücken ist, verursacht Schwierigkeiten bei der unternehmerischen Steuerung.

Vielleicht erarbeiten sich die Kommunen in Zukunft Methoden und Instrumente, um diese Faktoren doch messbar zu machen. Hier ist z. B. an Stichprobenverfahren mit gegenseitigen Kontrollen der Nutzer, der Ämter und der Firmen zu denken. Innovative Möglichkeiten zur Leistungssteigerung könnten diese Instrumente vervollständigen.

Die Kosten oder der Zeitaufwand bei den Krankheitsausfällen sind leichter zu messen und bleiben daher besser in Erinnerung, so dass hier die Bewertungen in der Ausarbeitung stärker differieren.

Das Personal der Eigenreinigung wird in allen drei Kindergärten von den Nutzern besser beurteilt als das Fremdreinigungspersonal. Die Identifika-

tion mit der Arbeit und dem Umfeld ist meist ausgezeichnet und sollte nicht grundlos aufgegeben werden.

Je größer eine Stadt, umso unpersönlicher wird der Kontakt zwischen den Geschäftspartnern untereinander, je kleiner umso intensiver.

Kindergärten sind kleine Objekte, so dass hier auch in einer großen Stadt eine enge Bindung zwischen Reinigungspersonal und Nutzern entsteht.

In Großprojekten, wie Schulen, Sportstätten usw., ist die Fremdreinigung unproblematisch. Sie ist rentabel, leicht zu organisieren, leicht zu steuern und leicht zu kontrollieren. Es ist die ideale Lösung für eine Kommune.

Bei einer guten Haushaltslage ist aber zu überprüfen, ob die finanzielle Verbesserung für die Stadt wichtiger ist, als ihre soziale Verantwortung in Form von Daseinsvorsorge durch Weiterbeschäftigung des Eigenreinigungspersonals. Hauptsächlich bei Kleinobjekten wie Kindergärten zählt der einzelne Mensch mit seiner Identifikation zum Objekt, mit seiner Kommunikation zu den Kindern und den Erzieherinnen und mit seiner Liebe zu gewachsenen Institutionen. In Kindergärten ist die Eigenreinigung vorzuziehen.

Literaturverzeichnis

Bähr, Uwe:

„Controlling in der öffentlichen Verwaltung“, Sternenfels 2002

Bähr, Uwe/Hieber, Fritz:

„Kostenrechnung für die öffentliche Verwaltung“, Sternenfels 2002

Broekmate, Loes/Dahrendorf, Katherina/Dunker, Klaus:

„Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung“, München 2001

Bundesinnungsverband des Gebäude-Reiniger-Handwerks:

Kalkulation der Gebäudereinigung, Bonn 2006

Damkowski, Wulff/Precht, Claus:

„Public Management“ – Neue Steuerungskonzepte für den öffentlichen Sektor, Köln 1995

Dunkhorst, Peter:

„Handbuch Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung“, Baden-Baden 1999

Ebel, Bernd:

„Qualitätsmanagement“ – Konzepte des Qualitätsmanagements, Organisation und Führung, Ressourcenmanagement und Wertschöpfung, 2. Aufl., Berlin 2003

Eickmeyer, Horst/Bissinger, Stephan:

„Kommunales Management“ – Organisation, Finanzen und Steuerung, Stuttgart 2002

Gather, Claudia/Gerhard, Ute/Schroth, Heidi/Schürmann, Lena:

„Vergeben und Vergessen?“ – Gebäudereinigung im Spannungsfeld zwischen kommunalen Diensten und Privatisierung, Hamburg 2005

Gembrys, Sven/Hermann, Joachim:

„Qualitätsmanagement“, München 2007

Gondring, Hanspeter/Wagner, Thomas:

„Facility Management“ – Handbuch für Studium und Praxis, München 2007

Handwerksordnung:

Anlage B, Düsseldorf 2004

Heinz, Rainer:

„Kommunales Management“, Überlegungen zu einem KGST-Ansatz, Stuttgart 2002

Holzbaur, Ulrich D.:

„Management“, Leipzig 2001

Hopp, Helmut/Göbel, Astrid:

„Management in der öffentlichen Verwaltung“, 2. Aufl., Stuttgart 2004

Huth, Elke/Jacob, Sigrid/Lang, Susanne:

„Reinigung 200“ – Intelligent – Gesundheitsbewußt – Sicher, Bremerhaven 1998

KGST-Bericht 18/1979:

„Entscheidungshilfen zur Vergabe der Gebäudereinigung, 18/1979, Köln 1979

KGST-Bericht 3/1991:

„Arbeitshilfen für die Vergabe der Gebäudereinigung“, 3/1991, Köln 1991

KGST-Bericht 4/1994:

„Gebäudereinigung: Gewinnung und Qualifizierung von Personal“, 4/1994, Köln 1994

KGST-Bericht 11/1994:

„Gebäudereinigung - Kostensenkungsmaßnahmen“, 11/1994, Köln 1994

KGST-Bericht 9/2003:

„Qualitätsmessung in der kommunalen Gebäudereinigung“, 9/2003, Köln 2003

KGST- Information:

„Auswirkungen des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes auf die Gebäudereinigung der Kommunen“, Köln 01.10.2007

Koreimann, Dieter S.:

„Management“, 7. Aufl., München 1999

Lutz, Walter:

„Lehrbuch der Reinigungs- und Hygienetechnik“, Dettingen 1989

Neumann, Eva/Hennig, Sven:

„Outsourcing im Dienstleistungsbereich“, Stuttgart 1999

Pippke Wolfgang, Gourmelon Andreas, Meixner Hanns-Eberhard,

Mersmann Birgit:

„Organisation“, München 2005

Rudolf Weyand:

„Leitfaden Gebäudereinigung“, Ausschreibungen, Angebotsabgabe und Vergabe von Gebäudereinigungsleistungen (Unterhalts- und Glasreinigung) öffentlicher Auftraggeber, 2. Aufl., Stand 30.03.2006

Steinmann, Horst/Schreyögg, Georg:

„Management“, Grundlagen der Unternehmensführung, Konzepte Funktionen - Fallstudien, 4. Aufl., Wiesbaden 1997

Stöbel, Volker:

„Outsourcing der Öffentlichen Verwaltung“ – Ein Instrument zur effizienteren Versorgung mit öffentlichen Gütern, Frankfurt am Main 1998

Verdingungsordnung für Leistungen Teil A (VOL/A):

§ 2 VOL/A, Lieferung 106, Stand Dezember 2006

Vergabeverordnung (VgV):

§ 2 Nr. 3 VgV, Lieferung 106, Stand Dezember 2006

Graue Literatur

Becker, Jens:

„Kommunale Gebäudereinigung aktuell: Wirtschaftlichkeit – Die permanente Herausforderung“ – „Mit Kreativität und Augenmaß für saubere Schulen – Innovation für höhere Wirtschaftlichkeit und Qualität der Eigenreinigung im Schwalm-Eder-Kreis“, KGST-Fachkonferenz, Berlin 19.09.2007

Botz, Bruno:

„Kommunale Gebäudereinigung aktuell: Qualität steigern UND Kosten senken, Pilotprojekt ergebnisorientierte Reinigung – in gemeinsamer Verantwortung in Partnerschaft für Köln“, KGST-Fachkonferenz

Huland, Dieter:

„Kommunale Gebäudereinigung aktuell: Qualität steigern UND Kosten senken“, „Aktueller den je: Gebäudereinigung – make or buy“, KGST-Fachkonferenz, Berlin 21.09.2005

Kaminski, Ralf:

„Facility Management im kommunalen Bereich - Folge I“, Einführung und organisatorischer Aufbau eines kommunalen Gebäudemanagements, VWA Seminarbegleiter

Lutz Martin:

„Gebäudereinigung - Folge II“, VWA Seminarbegleiter

Lutz, Martin:

„Gebäudereinigung – Folge III – Kostenreduzierung durch Prozessoptimierung – Innovative Reinigungsverfahren und Qualitätssicherung“, VWA Seminarbegleiter

Internetrecherche:

1. www.wikipedia.de, Facility Management
2. www.stadt-ditzingen.de,
Verwaltungsgliederungsplan Stadt Ditzingen
3. www.stadt-stuttgart.de, Einwohnerzahl und Bezirksrathäuser

Erklärung

„Ich versichere, dass ich diese Diplomarbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe.“

Datum, Unterschrift

Facility Management

Anlage 1

aus Wikipedia, der freien Enzyklopädie

Facility Management [ˈfəːsɪlɪtɪ ˌmæɪnɪdʒmənt] (gebräuchliche Abkürzung: FM) bezeichnet die Verwaltung und Bewirtschaftung von Gebäuden, Anlagen und Einrichtungen (engl. facilities). In England, Australien und Kanada ist der Begriff *Facility Management* üblich, in den USA teilweise auch *Facilities Management*. In Deutschland ist dieser Fachbegriff in der EN DIN 15221-1 auch zur Verwendung im Deutschen als *Facility Management* genormt.

Das Facility Management umfasst die professionelle Abwicklung von Sekundärprozessen. Dazu gehören technische, infrastrukturelle und kaufmännische Aufgaben, die nicht in das Kerngeschäft einer Organisation fallen, sondern dieses unterstützen (*siehe auch* Gebäudemanagement im Corporate Real Estate Management). Beispiele dafür sind die Wartung von Reinraumbelüftungen in der Halbleiterherstellung, die Bühnenbeleuchtung in Konzerthäusern, aber auch das Beschaffungsmanagement für sämtliche Energiearten und Reinigungsmaschinen, die in einem Gebäude benötigt werden.

Durch die zunehmende Auslagerung verschiedener Aufgaben eines Unternehmens wächst der Markt für Dienstleistungen in diesem Bereich. Das Gebäudemanagement ist ein Teil des Facility-Managements und umfasst neben der Hausverwaltung auch die bauliche Betreuung von Gebäuden.

Als grundsätzlich neue Idee spielt der strategische Ansatz im Facility-Management eine entscheidende Rolle. Gebäude, Liegenschaften und betriebliche Abläufe werden im FM ganzheitlich betrachtet. Ziel der koordinierten Abwicklung von Prozessen ist dabei, die Betriebs- und Bewirtschaftungskosten dauerhaft zu senken, Fixkosten zu flexibilisieren, die technische Verfügbarkeit der Anlagen zu sichern und den Wert von Gebäuden und Anlagen langfristig zu erhalten.

Seit kurzem hat sich Facility-Management als eigene Wissenschaft etabliert, wird als Studiengang an verschiedenen Hochschulen angeboten und entwickelt sich zu einer eigenständigen Management-Disziplin.^[1] Verschiedene Unternehmen und öffentliche Einrichtungen haben Facility-Management gleichberechtigt neben anderen Management-Methoden etabliert.^[2]

Umfrage Gebäudemanagement – Stadt Ditzingen

1. Gibt es Besonderheiten in diesem Kindergarten (bzgl. der Reinigung)?

- Im Reinigungsvertrag (Leistungsbeschreibung) würde der Reinigungsbeginn direkt im Anschluss an die Kindergartenöffnungszeiten gefordert, damit ein Kontakt zwischen dem Kindergarten- und Reinigungspersonal möglich ist.
- Weiter wurden ausreichende Deutschkenntnisse des eingesetzten Reinigungspersonals gefordert

2. Wie groß ist der gesamte Kindergarten?

448.17 m²

3. Wie hoch waren die Reinigungskosten vor der Umstellung bzw. wie sieht es nach der Umstellung aus? (Bei der Eigenreinigung bitte Personal und Materialkosten trennen)

Eigenreinigung:

Personalkosten 10.273,78 € + Reinigungsmittel 685,64 € = 10.959,42 €

Fremdreinigung:

Unterhaltsreinigung 6.613,60 € + Grundreinigung 392,00 € = 7.005,60 €

4. Wie haben Sie die Qualität der Reinigung mit den Firmen festgesetzt?

Der Reinigungsumfang der Eigenreinigung wurde bei der Umstellung auf Fremdreinigung im Wesentlichen beibehalten. Die einzelnen Reinigungstätigkeiten wurden im neunten Reinigungsplan differenzierter genannt.

5. Was ist eine „gute Qualität der Reinigung“ eines Kindergartens in dieser Größenordnung?

Bei der „guten Qualität der Reinigung“ möchte ich besonders drei Punkte nennen:

- Ordentliche und ordnungsgemäße Sauberkeit auf der Grundlage der im Reinigungsplan festgesetzten Reinigungstätigkeiten und – Häufigkeiten.
- Gutes optisches Aussehen des Kindergarten im Bezug auf Sauberkeit
- Einwandfreie Hygiene insbesondere in Sanitärbereichen

6. Wie werden die Reinigungsarbeiten von Ihnen bzw. Nutzern / Firma kontrolliert?

Das Reinigungsunternehmen ist vertraglich zur Eigenkontrolle verpflichtet. Die Kontrolle erfolgt jedoch durch den Nutzer, sprich das Kindergartenpersonal. Reinigungsmängel werden von den Kindergartenmitarbeiterinnen direkt an das Reinigungspersonal weiter gegeben. Bei erheblichen oder ständig wiederkehrenden Mängeln wird die zuständige Abteilung der Innenverwaltung (das kaufmännische Gebäudemanagement – KGM) eingeschaltet. Außerdem wird das KGM über den monatlichen Rapport über die Reinigungsleistung informiert, indem von der Kindergartenleitung Besonderheiten oder besondere bzw. ständige Reinigungsmängel auf dem Rapport dokumentiert werden

7. Was sind für sie die Vorteile / Nachteile einer tätigkeitsbezogenen (Vertragsvereinbarungen) Reinigung?

Vorteile:

- Das Reinigungsunternehmen kann sich anhand des Reinigungsplans eindeutige Tages-, Wochen- und Monatsarbeitspläne erstellen
- Auch für den Nutzer sind Reinigungshäufigkeiten transparent

Nachteile:

- Durchzuführende Arbeiten können im Reklamationsfall nicht nachgearbeitet werden
- Fremdreinigungspersonal reagiert eher schleppend auf intensive Verschmutzungen, z. B. durch Schlechtwetterlage oder andere Anlässe

8. Was sind für Sie die Vorteile / Nachteile einer ergebnisorientierten Reinigung?

Vorteile:

- Reklamationen durch den Nutzer und besondere Absprachen werden vorrangig vor Ort zwischen Nutzer und Reinigungspersonal geklärt bzw. besprochen.
- Das eingesetzte Personal erfährt in direktem Kontakt mit dem Kindergartenpersonal, ob die Nutzer mit der Reinigungsleistung zufrieden sind.

Nachteile:

- Größere Reklamationen werden teilweise verspätet (z. B: erst mit dem Monatsrapport) oder nur pauschaliert weiter gegeben

9. **Sind Sie mit der Umstellung des Kindergartens zufrieden – hat sich außer den Reinigungskosten noch etwas geändert?**

Die Zufriedenheit hängt sehr stark von dem Reinigungspersonal ab, das vom Unternehmen für diesen Reinigungsauftrag gewonnen werden konnten. Wobei bedingt durch die Gehaltszahlung des Reinigungsunternehmens (Einsatz von „Geringverdienern“) die Wahrscheinlichkeit des Einsatzes von wirklich geeignetem und gutem Personal nicht sehr hoch einzuschätzen ist.

10. **Wie wurde der Kindergarten ausgeschrieben (Ausschreibungsart)?**

Freihändige Vergabe, wobei der Vertragsentwurf einschließlich aller zum Vertrag gehörenden Anlagen, insbesondere der Anlage „Leistungsverzeichnis und Angebot“ mitgeschickt wurden. Es wurden drei Reinigungsunternehmen angeschrieben, wovon zwei ein Angebot vorgelegt haben.

Umfrage Gebäudemanagement – Stadt Stuttgart

1. Gibt es Besonderheiten in diesem Kindergarten (bzgl. der Reinigung)?

Die Einrichtung ist ein sehr kleines Gebäude mit einem hohen Überstellgrad durch Möbel. Viele Spielgeräte liegen häufig auf dem Boden herum. Dadurch wird das Reinigen der Bodenflächen für das Reinigungspersonal erschwert. Durch intensive Nutzung der Außenflächen wird das Sandaufkommen innerhalb der Einrichtung erhöht. Für die Entfernung des Sandes ist eine aufwendigere Reinigung nötig. Des Weiteren verursacht dies Verkratzungen an der Oberfläche der Bodenversiegelung.

2. Wie groß ist der gesamte Kindergarten?

497,54 m²

3. Wie hoch waren die Reinigungskosten vor der Umstellung bzw. wie sieht es nach der Umstellung aus? (Bei der Eigenreinigung bitte Personal und Materialkosten trennen)

Eigenreinigung:

Personalkosten 12.967,77 € + Reinigungsmittel 1.602,76 € = 14.570,53 €

Fremdreinigung:

Unterhaltsreinigung 7.108,56 € + Grundreinigung 283,56 € = 7.392,12 €

4. Wie haben Sie die Qualität der Reinigung mit den Firmen festgesetzt?

Es wurden in dem Leistungsverzeichnis alle Räume detailliert aufgelistet. Dieses Verzeichnis beinhaltet verschiedene Reinigungsturnusse, welche von den Firmen einzuhalten sind. Eine genaue Reinigungsqualität wurde nicht vereinbart. Jedoch möchten die meisten Firmen die Stadt Stuttgart als Referenz angeben, und bieten somit der Stadt Zusatzleistungen an, die nicht im Vertrag vereinbart wurden.

5. Was ist eine „gute Qualität der Reinigung“ eines Kindergartens in dieser Größenordnung?

Die Einrichtung soll täglich gereinigt werden, so dass die Kinder unbekümmert in jedem Raum spielen können, ohne sich zu verletzen oder über Keime Krankheiten einzufangen.

Die Reinigung soll eine Entlastung im Bereich des Verwaltungsaufwands für die Stadt Stuttgart sein.

6. Wie werden die Reinigungsarbeiten von Ihnen bzw. Nutzern / Firma kontrolliert?

Vor Ort nimmt die Kindergartenleitung die Reinigungskontrolle wahr. Es gibt auch ein Reklamationsbuch, in welches die Firma oder auch die Mitarbeiter des Kindergartens Rückmeldungen bzw. Reklamationen schreiben können.

7. Was sind für sie die Vorteile / Nachteile einer tätigkeitsbezogenen (Vertragsvereinbarungen) Reinigung?

Vorteil:

- Genau Überwachung der Arbeiten und Kosten

Nachteil:

- Geringe Flexibilität der Reinigungskräfte

8. Was sind für Sie die Vorteile / Nachteile einer ergebnisorientierten Reinigung?

Wird in unseren Einrichtungen nicht durchgeführt

9. Sind Sie mit der Umstellung des Kindergartens zufrieden – hat sich außer den Reinigungskosten noch etwas geändert?

Es hat gut ein Jahr gedauert bis die Fremdreinigung von allen Beteiligten des Kindergartens akzeptiert wurde. Sie sehen nun den Vorteil darin, dass sie nun mehr Zeit für die pädagogische Betreuung haben, und sie nun keine Putzarbeiten wegen Krankheitsausfällen beim Eigenreinigungspersonal übernehmen müssen.

10. Wie wurde der Kindergarten ausgeschrieben (Ausschreibungsart)?

Der Kindergarten wurde öffentlich ausgeschrieben.

WIRTSCHAFTSMINISTERIUM
BADEN-WÜRTTEMBERG

Postfach 10 34 51 70029 Stuttgart
E-Mail: poststelle@wm.bwl.de
FAX: 0711 123-2094

Staatsministerium
Innenministerium
Kultusministerium
Wissenschaftsministerium
Justizministerium
Finanzministerium
Ministerium Ländlicher Raum
Sozialministerium
Umweltministerium
Rechnungshof
Verwaltung des Landtags

Stuttgart 20.12.2007
Durchwahl 0711 123- 2441
Name Herr Fischer
Aktenzeichen 6-4463.0/151
(Bitte bei Antwort angeben)

Logistikzentrum Baden-Württemberg
- Gemeinsame Beschaffungsstelle -

Öffentliches Auftragswesen in der EU;
Neue Schwellenwerte ab 01.01.2008

Anlagen
1 Verordnungstext

Die Europäische Kommission hat durch die Verordnung (EG) Nr. 1422/2007 vom 4. Dezember 2007 die EU-Schwellenwerte neu festgesetzt. Diese Verordnung wurde im Amtsblatt L 317/34 der Europäischen Union vom 5.12.2007 veröffentlicht und tritt am 1. Januar 2008 in Kraft. Der Verordnungstext ist beigelegt.

Alle öffentlichen Auftraggeber im Sinne des § 98 GWB sind daher verpflichtet, bei ihren ab dem 1. Januar 2008 neu beginnenden Vergabeverfahren die neuen Schwellenwerte zu beachten.

Die für den Landes- und Kommunalbereich maßgeblichen EU-Schwellenwerte betragen ab 2008

- bei Liefer- und Dienstleistungsaufträgen 206.000 Euro (statt bisher 211.000 Euro), jedoch im sog. Sektorenbereich (Energie-, Trinkwasser- und Verkehrsversorgung) 412.000 Euro (statt bisher 422.000 Euro);
- bei Bauaufträgen 5.150.000 Euro (statt bisher 5.278.000 Euro).

Die genannte EG-Verordnung gilt unmittelbar. Einer Umsetzung in deutsche Vorschriften bedarf es daher nicht. Bis zu einer späteren Änderung der Vergabeverordnung sind deshalb die dort in § 2 aufgeführten höheren Schwellenwerte ab 2008 nicht mehr anzuwenden.

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie hat vorsorglich darauf hingewiesen, dass im Falle von Verstößen gegen das Gebot der europaweiten Ausschreibung durch fehlerhafte Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1422/2 – zum Beispiel durch Unterstellen unzutreffender Schwellenwerte – die Europäische Kommission ein Vertragsverletzungsverfahren gegen die Bundesrepublik Deutschland einleiten kann. Ferner kann dies auch zu Nachprüfungsverfahren vor der Vergabekammer (sowie ggf. dem OLG-Vergabesenat) führen.

Die erfolgte leichte Absenkung der Schwellenwerte hängt ursächlich damit zusammen, dass die Europäische Union an das Beschaffungsübereinkommen (General Procurement Agreement –GPA-) der Welthandelsorganisation WTO gebunden ist. Darin sind vergleichbare Schwellenwerte enthalten, die jedoch in Sonderziehungsrechten des internationalen Währungsfonds ausgedrückt sind. Die laufenden Änderungen des Eurokurses erfordern periodisch eine Neufestsetzung der EU-Schwellenwerte.

Die Ressorts werden gebeten, die Vergabestellen des Landes und die sonstigen öffentlichen Auftraggeber in ihren Geschäftsbereichen hiervon zu unterrichten.

gez. Fischer

Interne Kalkulation der Stadt Stuttgart für eine Eigenreinigungsstunde

Kostenarten	%	€/Std.
Personalkosten (PK) (Produktivlohn und Lohnfolgekosten) (Hier ist auch eine Krankheitsquote von 20 % enthalten)	100	19,48
Sachkosten von den PK	10	1,95
Verwaltungskosten von den PK	12	2,34
Selbstkosten	122	23,77

18/10/2007 15:15 +49-711-216-5691
18/10/2007 15:05 +49-711-2164968

SACHGEBIET SERVICES
BEZ. AMT MÖHRINGEN

S. 01/01
S. 02/02

Landesinnung des Gebäudereiniger-Handwerks Baden-Württemberg
Fachverband Gebäudedienste Baden-Württemberg e.V.



Landesinnung des Gebäudereiniger-Handwerks und Fachverband
Gebäudedienste Baden-Württemberg e.V. Zersiedlung 8A - 70567 Stuttgart

Tarifinformation 2008/2009
für die Auftraggeber unserer Mitgliedsfirma
Silberburg-Hausdienste GmbH, Stuttgart

Sehr geehrte Damen und Herren,

der am 4. September 2007 abgeschlossene Lohnarbeitsvertrag für die gewerblich Beschäftigten in der Gebäudereinigung beinhaltet eine Tarifanpassung der einzelnen Lohngruppen ab dem 1. Januar 2008 mit einer Laufzeit von 21 Monaten bis 30.09.2009. Die lange Laufzeit gibt auch Ihnen als Kunde unseres Mitgliedsbetriebs, der Firma Silberburg-Hausdienste GmbH, eine langfristige Planungssicherheit.

Die bisherigen Werte im Lohnarbeitsvertrag ändern sich zum 1. Januar 2008 wie folgt:

Alte Bundesländer (einschließlich Berlin):

Die Lohngruppen 1 bis 9 erhöhen sich jeweils um 3,5 Prozent

z.B. Lohngruppe 1 (Innen- und Unterhaltsreinigungsarbeiten):

bisher	7,87 €	
01.01.2008 bis 30.09.2009	8,15 €	= + 3,5 %

Neue Bundesländer:

Die Lohngruppen 1 bis 9 erhöhen sich jeweils um 3,5 Prozent

(Für die Länder Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Thüringen und Sachsen-Anhalt erfolgt zum 01.01.2008 und zum 01.01.2009 eine zusätzliche Anpassungsstufe für die Lohngruppen 5-9 an die Löhne der Gruppen 5-9 in Brandenburg)

z.B. Lohngruppe 1 (Innen- und Unterhaltsreinigungsarbeiten):

bisher	6,36 €	
01.01.2008 bis 30.09.2009	6,58 €	= + 3,5 %

Nach § 7 Ziffer 8 Rahmentarifvertrag gilt ausdrücklich der Lohn der Arbeitsstelle, nicht der Lohn des Betriebsitzes.

Die Allgemeinverbindlichkeit wird beantragt. Jedes Unternehmen, das gewerblich Reinigungsleistungen anbietet bzw. Leiharbeiter für Reinigungsleistungen überlässt, ist damit verpflichtet, unabhängig von einer Mitgliedschaft im Tarifträgerverband und unabhängig von seinem Sitz im In- oder Ausland, die vereinbarten Tariflöhne zu zahlen.

Wir weisen darauf hin, dass die gewerbliche Gebäudereinigung seit dem 1. Juli 2007 den Regelungen des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes unterliegt. Dies bedeutet, dass die Einhaltung der verbindlichen Löhne durch die Finanzkontrolle Schwarzarbeit des Zolls geprüft wird und ein Verstoß von den Behörden geahndet wird.

Wir bitten die Auftraggeber unserer Mitgliedsfirma Silberburg-Hausdienste GmbH, aufgrund der hohen Lohnintensität in der Gebäudereinigung die sich aus den oben genannten Erhöhungen ergebende und im Einzelfall zu berechnende Preiserhöhung zu gewähren.

Stuttgart, im Oktober 2007

Landesinnungsmeister und
Fachverbandsvorsitzender
Thomas Conrady

Für die Geschäftsführung
RA W. Schlegel

Businesspark
Zersiedlung 8A
70567 Stuttgart
Tel: (0711) 7 28 56 16
Fax: (0711) 7 28 56 36
Info@gbaeduedienste-bw.de
Internet: nle-Anbieter-Suchservice:
www.gbaeduedienste-bw.de



QUALITÄTSVERBUND
GEBÄUEDIENSTE

Registrierungen
U-Handwerksmeister Stuttgart
FV-AG Stuttgart, VR 4581

Landesinnungsmeister und
Fachverbandsvorsitzender:
Thomas Conrady

Geschäftsführer:
RA Wolfram Schlegel

ID-Nr. Fachverband
DE 147807711

Bankverbindung:
Dresdner Bank AG
BLZ 600 800 00
Kto.-Nr. 1 843 315 00

Anlage 7

Aktuelle Einwohnerzahl

Januar 2008

Einwohnerzahl zum 31.01.2008: **591 127**

Zugeordnete Adresse:

- Statistisches Amt

© Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

Bezirksrathäuser



Das Stadtgebiet der Stadt Stuttgart ist in 23 Stadtbezirke unterteilt und hat 17 Bezirksrathäuser - Plieningen und Birkach haben ein gemeinsames Bezirksrathaus, die Innenstadt-Bezirke werden über die Zentralverwaltung bedient.

Zugeordnete Adresse:

- Referat Allgemeine Verwaltung und Krankenhäuser

© Landeshauptstadt Stuttgart

Nutzerumfrage – Kindergarten Stadt Stuttgart

(Bewertungsmaßstab: 1 = sehr gut / 6= sehr schlecht)

1) Wie zufrieden waren Sie mit der Qualität bei der Eigenreinigung?

1	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2) Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität bei der Fremdreinigung?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3) Wie war die Kommunikation mit dem Eigenreinigungspersonal?

1	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4) Wie ist die Kommunikation mit dem Fremdreinigungspersonal?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5) Wie stufen Sie die Zuverlässigkeit des Eigenreinigungspersonals ein?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Wie sind Sie mit der Zuverlässigkeit des Fremdreinigungspersonals zufrieden?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Wie häufig gab es bei der Eigenreinigung Reklamationen?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) Wie häufig gab es bei der Fremdreinigung Reklamationen?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) Wie häufig kam es zu Krankheitsausfällen bei dem Eigenreinigungspersonal?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

10) Wie häufig kam es zu Krankheitsausfällen bei dem Fremdreinigungspersonal?

1	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11) Was für Mängel traten bei der Eigen- und Fremdreinigung am häufigsten auf?

Eigenreinigung

- Die Grundreinigung wurde nicht so fachmännisch durchgeführt.
- Krankheitsquote zu hoch, was zu laufender Betreuung des Vertretungspersonals geführt hat.
- Das Reinigen von Oberflächen ab 1,80 m war nicht möglich.

Fremdreinigung

- Leistungsverzeichnisse und die Leistungsbeschreibung sind zu knapp. Dadurch werden Ecken, Sockelleisten, Kanten und Fingerabdrücke an Oberflächen werden oft beim Reinigen vergessen.

12) Welche Reinigungsform würden Sie in Ihrem Kindergarten bevorzugen? Weshalb?

Eigenreinigung aus folgendem Grund:

- Flexibilität beim Eigenreinigungspersonal mehr vorhanden
- Bessere Identifikation mit dem Objekt und dadurch auch eine bessere Qualität des Reinigungsergebnisses

13) Eigene Anmerkungen:

Aus Krankheitsgründen mussten wir auf Fremdreinigung umstellen. Auch in anderen Bereichen wird alles entweder ganz oder teilweise privatisiert und wir können daher den Trend der Eigenreinigung nicht halten. Durch die Umstellung auf Fremdreinigung entfällt für die Stadt die Personalorganisation in den Bereichen der Urlaubs- und Krankheitsvertretung. Auch die Bestellung und Lieferung von Reinigungsmitteln erfolgt durch die Fremdfirma.

Vielen Dank für Ihre Bemühungen!

Haupt- und Personalamt
- Abt. Allgemeiner Service -

Stuttgart, 12.03.03
GZ: 10-1.7
Bearbeiter: Herr Freier
NSt. 3106

Über
10-AL

13. März 2003

an
10-3.301

Haushaltssicherungskonzept 2002; Reinigungswesen

Zur Konzeption folgende Stellungnahme:

1. Einsparvolumen I: Kostenanalyse

Als Ergebnis der durch die Stadtkämmerei durchgeführten Kostenanalyse wurde ein Einsparpotential von 20% bei der Reinigung der städtischen Gebäude (ohne Schulen) errechnet. Der Abschluß von Reinigungsverträgen erfolgt im Rahmen öffentlicher Ausschreibungen. Eine gesicherte Prognose im Vorfeld, zu welchen Preisen der Zuschlag erteilt werden wird, ist nicht möglich, da die Kalkulation der Firmen von Faktoren abhängig ist, die im Zuge der Kostenanalyse nicht berücksichtigt wurden (z.B. Zustand/ Lage der Gebäude) bzw. nicht beeinflussbar sind (z.B. Auftragslage, rechtliche Rahmenbedingungen). So bieten Firmen oft auch sehr günstig an, um die LHS Stuttgart als Referenz vorweisen zu können. Das von der Stadtkämmerei errechnete Einsparpotential kann in dieser Höhe folglich nicht bestätigt werden, wobei Einsparungen durch Neuvergaben sicherlich erzielt werden können.

2. Einsparvolumen II: Zentrale Vergabe

Eine weitergehende Senkung der Ausgaben für Reinigungsleistungen sowie eine Verringerung des städtischen Aufwands kann dadurch erreicht werden, daß die Innen-, Fenster- und Außenreinigung sämtlicher städtischer Gebäude zentral ausgeschrieben bzw. beauftragt wird. Größere Auftragsvolumen können durch die Firmen günstiger angeboten werden. Der städtische Aufwand verringert sich ebenfalls.

3. Einsparvolumen III: Einbeziehung der Schulgebäude

Die Reinigung der Schulgebäude (inkl. Hallen) macht bei den Gesamtausgaben der LHS für Gebäudereinigung einen hohen Prozentsatz aus (über 50%). Eine Vielzahl an Ausschreibungen erfolgt infolge der einzuhaltenden Wertgrenze bereits europaweit. Die wirtschaftlichste Erledigung wird bei Einbeziehung dieses Vergabevolumens und einer gemeinsamen Vergabe erreicht.

4. Einsparvolumen IV: Standardabsenkungen

Die Finanzlage der LHS Stuttgart kann es evtl. erforderlich machen, die Ausgaben für Reinigung weiter zu verringern. Die Umsetzung wäre bei einer zentralen Organisation sicherlich erleichtert.

5. Einsparvolumen V: Eigenreinigung

Das Einsparpotential bei der Rathausreinigung ist weitgehend ausgeschöpft. Die je Mitarbeiterin zu reinigende Fläche konnte durch mehrere Maßnahmen in den vergangenen Jahren deutlich erhöht werden. Es wäre jedoch denkbar, künftig frei werdende Stellen nicht wiederzubesetzen bzw. die Eigenreinigung auf die Büroräume von Herrn Oberbürgermeister, der Referenten und Fraktionen sowie auf die Besprechungsräume und Sitzungssäle im Rathaus zu beschränken. Inwieweit in anderen Ämtern noch durch eigene Mitarbeiter/innen gereinigt wird, kann nicht beurteilt werden.

6. Zuständigkeiten

Zur Erzielung der o.g. Einsparungen halten wir es für zwingend erforderlich, die Verantwortlichkeiten wie folgt zusammenzufassen:

6.1 Aufgaben zentral

- Festlegung der Standards/ Reinigungshäufigkeiten
- Ausarbeitung der Verträge
- Durchführung der Ausschreibungen, Abschluß der Verträge, Kündigungen

6.2 Aufgaben dezentral (im Rahmen der Gebäudeaufsicht):

- Erhebung/ Meldung der Maßzahlen für die Ausschreibungen
- Ansprechpartner vor Ort (Kontrolle der Reinigungsleistungen/ Beschwerdemanagement, Kürzung der Vergütung in Absprache mit der zentralen Stelle, Ausgabe von Schlüsseln, u.a.)

7. Personalausstattung Zentrale

Bis zur Auflösung der Abt. 10-5 (G) zum 31.03.1999 waren zwei Mitarbeiter/innen zu je 100% mit den o.g. Aufgaben (ohne o.g. Punkte 2 und 3 für Schulgebäude) betraut. Seit 01.07.1999 wird die Aufgabe von einem Mitarbeiter mit ca. 40% Beschäftigungsumfang weitergeführt; seit 01.02.2002 von zwei Mitarbeitern mit je ca. 20%. In diesen Anteilen sind jeweils die o.g. Aufgaben der Gebäudeaufsicht für die durch 10-1.7 verwalteten Gebäude sowie die Organisation der Eigenreinigung im Rathausareal enthalten. Nach Abschluß des Projekts "Bürgerfreundliches Rathaus" werden bei 10-1.7 keine derzeit gebundenen Kapazitäten frei, da sich durch die Umbaumaßnahmen die künftige Anzahl an Veranstaltungen im Rathaus und die damit verbundenen Aufgaben deutlich erhöhen werden.

Zur Durchführung der Maßnahmen und der damit verbundenen Aufgaben sowie der o.g. Aufgaben von 10.-1.7 sind aus unserer Sicht zumindest 4 ½ Mitarbeiter/innen des gehobenen Dienstes (oder vergleichbar Angestellte) erforderlich. Diese sollten nach Qualifikation aus den nachfolgend genannten Ämtern rekrutiert werden bzw. von diesen Stellenanteile zur Verfügung gestellt werden: Amt 10 mit ½ Stelle, Amt 40 mit 2 Stellen, Amt 41 mit ½ Stelle, Amt 50 mit ¼ Stelle, Amt 51 mit ¼ Stelle, Amt 52 mit ¼ Stelle, Amt 66 mit ½ Stelle, Amt 67 mit ¼ Stelle.

*M. E. genügen 2
 zusätzl. Kräfte
 (A.M.D., 19.2) n-3
 C.R. B.*

8. Fazit

Die von der Stadtkämmerei errechnete Einsparsumme aus GRDRs 999/2002 kann nur durch o.g. Maßnahmen (Ziff. 1, 2 und 3) sowie Neuorganisation erzielt werden. Sollte die Einsparsumme nicht erreicht werden, müssten weitere Maßnahmen umgesetzt werden (Ziff. 4 und 5). Ab Erhebung der Zahlen durch die Stadtkämmerei erzielte Einsparungen sowie künftige Einsparungen im Bereich der Schul- und Hallenreinigung müssten der o.g. Einsparsumme ebenfalls angerechnet werden. Die Kürzung der Haushaltsansätze der Ämter wäre durch die Stadtkämmerei zu veranlassen.

Die unter Ziff. 6.1 dargestellten Aufgaben sollten zentral verantwortet werden. Die Zuständigkeiten und Mitarbeiter/innen sollten dem Haupt- und Personalamt angegliedert werden. Die unter Ziff. 6.2 aufgeführten Zuständigkeiten sollten bei den Fachämtern verbleiben. Eine wirtschaftlichen Aufgabenerledigung wird ohne adäquate Personalausstattung nicht möglich sein. Nachdem Mitarbeiter/innen des Schulverwaltungsamts bei der Neuorganisation eine zentrale Rolle spielen, sollte Amt 40 frühzeitig einbezogen werden.

Knopp

H. Jals stellt die
spürbarweise Ver-
fahrensweise dar
u. schlägt die
wider. kasuallos-
stattg, wider bitte
Kein Auftrag über
Stellenzahl!

A, 14 Mio. € Einspar
4 x 40000 =
160 000 € Kost.

Leistungsbeschreibung Gebäudeinnen- und Glasreinigung
sowie für Tageseinrichtungen für Kinder

Hinweis: Die Reinigungshäufigkeiten entnehmen Sie dem Leistungsverzeichnis (Nr. 5 des Vertrags).

1. Unterhaltsreinigung

1.1 Reinigungsart

1.1.1 Boden- und Oberflächen

Reinigung folgender Flächen: Eingangsbereiche (inkl. Entfernung von Fingerabdrücken an Türen), Flure, Treppen (inkl. Geländer), Aufenthaltsräume und Teeküchen (ohne Spülen und Einrichtung), Büroflächen (einschließlich Oberflächensäuberung des Mobiliars: Schreibtische, Rollcontainer, Telefone etc.), Reinigung der Waschbecken einschl. Ablagen und Spiegel, Fensterbänke und Heizkörper in Büros und auf Fluren. Leerung der Abfallbehältnisse, Restmülleimern sind nach der Leerung mit frische Tüten zu bestücken. Fingerabdrücke sind auch an sonstigen (Glas-) Türen sowie an Lichtschaltern und Steckdosen zu entfernen. Reinigung von Aufzügen (Boden, Wände, Decke, Bedientafel, Glas- und Spiegelflächen; Türen innen und außen in allen Stockwerken).

- Die Reinigung der Hartbodenflächen (einschließlich Sockel, Sockelleisten, usw.) erfolgt grundsätzlich im Nasswischverfahren. Textilbodenbeläge sind zu saugen.
- Gehspuren, Flecken, hartnäckige Verschmutzungen sind mit geeignetem Verfahren zu beseitigen.
- Die Hartbodenflächen (insbesondere Parkett) sind regelmäßig einzupflegen.
- Möbeloberflächen sind feucht abzuwischen.
- **Bei der Bodenreinigung ist vom Auftragnehmer nach Abstimmung mit dem Nutzer Abzustuhlen. Diese Vereinbarung ist schriftlich festzuhalten.**

1.1.2 Sanitäreanlagen

Reinigung sämtlicher Boden-, Wand- und Oberflächen.

- Die Reinigung der Toiletten- und Waschanlagen (einschließlich Böden, Kacheln und Trennwände, Türen, Türgriffe, Leerung der Abfallbehältnisse) erfolgt unter Zusatz von Desinfektionsmitteln.
- Toilettenbecken, Urinale sowie Toilettenbürste und Bürstenhalter sind innen und außen mit WC-Reiniger zu putzen.
- Weiterhin sind vorhandene Seifenspender aufzufüllen, Handtuchrollen auszutauschen bzw. Papierhandtücher und Toilettenpapier nachzufüllen.
- Die Reinigung des Wickelbereiches erfolgt unter Zusatz von Desinfektionsmitteln.

1.1.3 Sonstiges /Regelmäßig wiederkehrende zusätzliche Arbeiten (nach Verschmutzungsgrad)

- Wände und Decken sind abzukehren, Spinnweben zu beseitigen.

- Lichtschalter etc. sind feucht abzuwischen.
- Briefkasten und Hausnummernschild sind feucht abzuwischen.
- Schmutzabfangende Einrichtungen in Eingangszonen sind besonders sorgfältig zu reinigen, um zu verhindern, dass starker Schmutz in das Gebäude getragen wird.
- **Abfallbehältnisse etc. sowohl im Innen- als auch im Außenbereich sind mit Mülltüten zu bestücken und bei Bedarf zu reinigen. Die Entsorgung des Abfalls erfolgt in den vorgesehenen Trenngefäßen. Der „gelbe Sack“ ist rechtzeitig und entsprechend dem örtlichen Turnus an der dafür vorgesehenen Sammelstelle zu deponieren.**

1.1.4 Reinigungsmittel, Grundreinigung

- Als Reinigungsmittel sind umwelt- und materialverträgliche Produkte, in Treppengebieten rutschhemmende Mittel, einzusetzen. Näheres hierzu ist in der **Anlage 3** ausgeführt.
- Eine Grundreinigung der Bodenbeläge erfolgt nur bei gesonderter Beauftragung, ggf. auch nur in Teilbereichen, auf Basis der angebotenen m² - Vergütung bzw. pauschal angebotenen Vergütung.

Eine umfassende **Grundreinigung** der Bodenbeläge

- bei Hartbodenbelägen mit Grundreinigung und mindestens dreifacher Neubeschichtung,
- bei Textilbodenbelägen mit Kehrsaugreinigung und mehrfacher Sprühextraktion, erfolgt nur nach gesonderter Beauftragung.

1.2 Reinigungsrythmus/ Erläuterungen zu Turnussen

Reinigungshäufigkeit	Erläuterungen	Beispiele
10 x w	Zweimal täglich Montag-Freitag	Kindertagesheime
7 x w	Tägliche Reinigung einschließlich Wochenende	Veranstaltungsbereiche, Bürgerzentren
6 x w	Montag-Samstag	Büchereien, Sporthallen
5 x w	Montag-Freitag	Verkehrsflächen, Eingangsbereich, Fußmatte, Sanitär-Bereiche, Tageseinrichtungen für Kinder
4 x w		Büchereien mit Teilzeitöffnungen
3 x w		Büchereien mit Teilzeitöffnungen
2,5 x w	Gerade Woche = zweimal; ungerade Woche = dreimal	Personal-Toiletten, verschiedenen Veranstaltungsräume
2 x w		Höherfrequentierte Büros
1 x w		Büros, Außenreinigung
1 x m	Einmal im Monat	Flur, Lager
2 x m		Kopierraum
1 x j	Einmal im Jahr	Fenster, Keller- und Bühnenräume
2 x j	Zweimal im Jahr	Fenster in Kindertagesheimen

3. Reinigung von Tageseinrichtungen für Kinder

Hinweis: Tabellarische Leistungsbeschreibung für die laufende Unterhaltsreinigung der Tageseinrichtungen für Kinder bei wöchentlich fünfmaliger Reinigung (von Montag bis Freitag).

Reinigungsgegenstand	Arbeitsgang	Häufigkeit der Arbeitsgänge in den Raumarten				
		Korridore	Treppen, Treppenbereich, Aufzüge	Sanitäre Räume, Verteilerküchen	Büros, Personalzimmer,	Gruppen- und Funktionsräume, Mehrzweckräume
Fußböden	Wischen, nass	5 x w	5 x w	5 x w	1 x w	5 x w
Sockelleisten	Abwischen, feucht o. trocken	1 x m	1 x m	1 x m	1 x m	1 x m
Polstermöbel, Kuschelecken	Absaugen, Abbürsten	1 x w			1 x w	1 x w
Sitzfläche und Rückenlehne von Stühlen und Bänken, Schrankkorpusse und -türen, Schreibtische, Rollcontainer, Sideboards, Rollendrehstuhl, Tische	Abwischen, feucht o. trocken	1 x w			1 x w	1 x w
Schränke über 1,80 m	Feucht entstauben	4 x j	4 x j	4 x j	4 x j	4 x j
Wand- + Ständertafeln, Bilderrahmen, Flipcharts, Moderationswände	Abwischen, feucht o. trocken	1 x w	1 x w		1 x w	1 x w
Treppengeländer, Handläufe und Handläufe bei Treppengeländer, Buggystangen	Abwischen, feucht	1 x w	1 x w			
Garderobenanlagen, Garderobenständer	Abwischen, feucht	1 x w	1 x w		1 x w	1 x w
Fenstersimse, Lichtschalter, Spiegel, Spiegelflächen sowie Briefkasten und Hausnummernschild	Abwischen, feucht	1 x w	1 x w	5 x w	1 x w	1 x w
Innenwandverglasung an Ständerwänden (bis Türhöhe ohne Oberlichter)	Abwischen, feucht	1 x w	1 x w	5 x w	1 x w	1 x w
Innenkabine Aufzug	Abwischen, feucht		5 x w			

Von: BeckB <Beck@DITZINGEN.de>
Gesendet: 16.01.08 08:19:26
Betreff: Einwohnerzahlen der Stadt Ditzingen

Sehr geehrte Frau Reichert,

anbei die Einwohnerzahlen der Stadt Ditzingen mit seinen Stadtteilen vom
Stand September 2007:

Ditzingen	13.053
Heimerdingen	3.462
Schöckingen	1.800
Hirschlanden	5.500
Gesamt	23.815

Mit freundlichen Grüßen

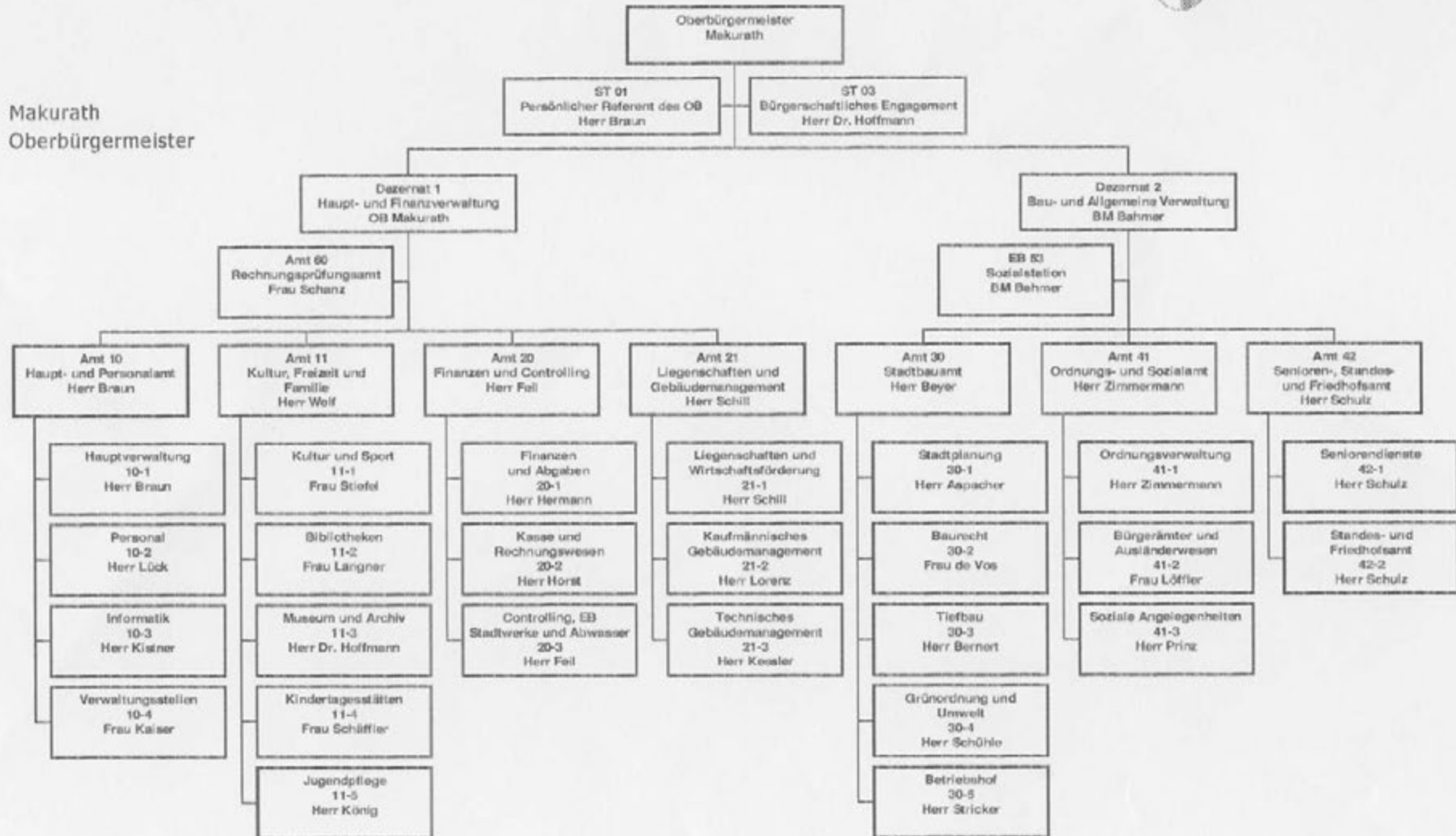
Birgit Beck
Ordnungs- und Sozialamt
Abt. Bürgeramt und Ausländerwesen

Stadt Ditzingen
Am Laien 1
71254 Ditzingen
Fon: 07156/164-107
Fax: 07156/164-101
Mail: beck@ditzingen.de / buergeramt@ditzingen.de
Internet:www.ditzingen.de

Neufassung Verwaltungsgliederungsplan zum 01.12.2007



Makurath
Oberbürgermeister




Anlage 13

Verfasser/in Lorenz, Jürgen	Aktenzeichen:	Datum: 26.04.2004	Drucksachen - Nr. VFA2004/067
Beteiligte Ämter:			<i>el.k.</i>


Gremium	Sitzungstermin	Öffentlichkeitsstatus
Verw.-und Finanzausschuss	17.05.2004	öffentlich

Tagesordnungspunkt:**Projekt "Optimierung der Eigenreinigung der Stadt Ditzingen"****Beschluss – Antrag**

1. Der Verwaltungs- und Finanzausschuss nimmt den Stand des Projektes „Optimierung der Eigenreinigung der Stadt Ditzingen“ zur Kenntnis.
2. Der auf 1 Jahr befristeten versuchsweisen Umsetzung der Organisation der Eigenreinigung in Reinigungsteams wird zugestimmt. Innerhalb der Reinigungsteams soll, basierend auf einer Arbeitszeitkürzung mit 5%, die Krankheitsvertretung eigenständig und kostenneutral organisiert und durchgeführt werden.
3. Die Erhöhung der Richtwerte (Reinigungsleistung) in den Kindertageseinrichtungen auf 140 qm/h bzw. den anderen städt. Gebäuden auf 170 qm/h für die Dauer der oben genannten Versuchszeit wird zugestimmt. Die dadurch eingesparte Arbeitszeit wird dazu verwendet, Gebäude in Eigenreinigung zu übernehmen, die z.Zt. von Reinigungsunternehmen gereinigt werden.
4. Im März 2005 ist über die Erfahrungen des Versuchs zu berichten und das weitere Verfahren festzulegen.


.....
Sachbearbeiter/in


.....
Amtsleiter/in


.....
OB/BM/OV

Sachstandsbericht:

Mit VFA-Beschluss vom 21.07.2003 wurden Mittel für das Projekt "Optimierung der Eigenreinigung der Stadt Ditzingen" unter Begleitung der Firma Isa-Consult bereitgestellt. Ziel dieses Projektes ist, die Eigenreinigung wirtschaftlicher, d. h. kostengünstiger und effizienter zu gestalten und damit der zunehmenden Privatisierung der Reinigung entgegen zu wirken. Insofern dient das Projekt auch der Sicherung der Arbeitsplätze der städtischen Reinigungskräfte. Organisationsänderungen und Verbesserungen im Arbeitsprozess, Veränderung bei der Reinigungsleistung und ggf. bei der Reinigungshäufigkeit sollen zu Kosteneinsparungen mit ca. 20 % führen, ohne dass sich die Reinigungsqualität verschlechtert.¹

² Der Projektverlauf gliedert sich in drei Phasen. In der Analysephase erfolgte mit den Reinigungskräften in verschiedenen Arbeitsgruppen eine Ist-Analyse der Reinigung in den verschiedenen städtischen Objekten und es wurden Gespräche mit den Leitungskräften geführt. Aus den Ergebnissen der Analysephase wurden in der Konzeptionsphase zwei Schritte zur Erreichung des Projektzieles entwickelt. Dies ist zum einen die Bildung von Reinigungsteams und zum anderen die Erhöhung der Richtwerte unter gleichzeitiger Veränderung / Anpassung der Reinigungsstandards. Die dritte Phase ist die Umsetzungsphase.

Im Einzelnen wurden folgende Regelungen getroffen:

1. Schaffung einer klaren Struktur / Zuständigkeit für den Reinigungsdienst

- Der Reinigungsdienst wird von der Abteilung Kaufmännisches Gebäudemanagement geleitet und verantwortet.
- Die Hausmeister sind die Verantwortlichen vor Ort und Ansprechpartner.
- Herr Häffelein übernimmt die Aufgabe eines "Ombudsmannes" für die Bereiche ohne Hausmeister (z. B. Kindertageseinrichtungen).
- Die Reinigungskräfte arbeiten in eigenverantwortlichen Teams. Sie sind dafür verantwortlich, dass die Aufgaben und Standards umgesetzt werden.

2. Der Reinigungsdienst wird (wie bisher) nach dem Arbeitszeitsystem Vertrauensarbeitszeit arbeiten

- D.h. die Arbeitgeberseite verzichtet auf die Kontrolle der Arbeitszeit. Soweit kein Hausmeister vor Ort ist, wurde bisher die konkrete Arbeitszeit auch nicht kontrolliert. Die Kontrolle erfolgte letztlich über das Reinigungsergebnis. Diese Handhabung wird nicht geändert. Den Reinigungskräften wird empfohlen, ihre jeweils tatsächlich erbrachte Arbeitszeit aufzuschreiben (einschl. eventueller Arbeitszeiten für Reinigungsvertretungen), um so jederzeit einen Überblick über das individuelle Stundenkonto in Relation zur durchschnittlich täglichen Reinigungszeit „ihres“ Reinigungsobjektes zu haben. Dies ist insbesondere für die Fälle wichtig, als im Einzelfall den Gründen für Überstunden nachgegangen werden muss (Stichwort Überlastanzeige).

- Die wöchentliche Arbeitszeit wird um 5 % reduziert, um einen Zeitpuffer zu haben für Krankheitsvertretungen. Die Entlohnung bleibt gleich. Diese Regelung wird ab März 2004 umgesetzt.
- Die Reinigungskräfte erhalten ihre individuelle durchschnittliche wöchentliche Arbeitszeit mitgeteilt, die die Reduzierung um 5 % berücksichtigt. Unabhängig davon soll flexibel gearbeitet werden. Diese Regelung wird ab März 2004 umgesetzt.

3. Reinigungsteams (Neue Formen der Kommunikation und Zusammenarbeit)

bis
hier

- Die Arbeit der Reinigungskräfte wird im Team organisiert. Darüber hinaus werden Reinigungsbezirke (Zusammenfassung von 2 bzw. 3 Reinigungsteams) gebildet.
- Die Teams benennen eine Teamsprecherin, die für die Hausmeister vor Ort, Herrn Häffelein und der Leitung des Reinigungsdienstes Ansprechpartnerin ist.
- Es finden regelmäßige Teamsitzungen statt. In diesen Teamsitzungen soll ein Erfahrungsaustausch erfolgen, Vertretungsregelungen, Reinigungsbesonderheiten usw. besprochen werden.
- Bei Krankheit vertreten sich die Teammitglieder untereinander. Ist die Vertretung untereinander im Team nicht zu lösen, so ist eine Vertretung im Bezirk herbeizuführen. Ab Eintritt der Lohnfortzahlung durch die Krankenkasse kann die Reinigungsvertretung vom zuständigen Team an die Reinigungsleitung zurückgegeben werden, die dann die Reinigungsvertretung im Einzelfall regelt.
- Die Organisation des Teams erfolgt durch die Teamsprecherin.

4. Erhöhung der Richtwerte

- In den Kindertageseinrichtungen soll für die Reinigungsleistung ein Richtwert von 140 qm/h (= Steigerung um ca. 17 %) und in den Schulen und anderen Gebäuden 170 qm/h (= Steigerung um ca. 21 %) erreicht werden.
- Die Erhöhung des Richtwertes in den Kindertageseinrichtungen erfolgt durch Reduzierung der Reinigungshäufigkeit einzelner Tätigkeiten (Absenkung der Standards), Unterstützung durch die Nutzer, unterstützt von flexiblen Arbeitszeiten.
- Die Erhöhung des Richtwertes in Schulen und anderen Gebäuden erfolgt durch Leistungssteigerung, Reduzierung der Reinigungshäufigkeit einzelner Tätigkeiten (Absenkung der Standards), Unterstützung durch die Nutzer, unterstützt von flexiblen Arbeitszeiten.
- Mit den (eigengereinigten) Schulen und Kindertageseinrichtungen wurden unter Einbeziehung der Reinigungskräfte Vorschläge erarbeitet, um die Reduzierung der Richtwerte zu erreichen.

5. Hausmeistercoaching

- Im Rahmen des vorgenannten Projektes wird auch ein Hausmeistercoaching durchgeführt. Hier fanden zwei Arbeitssitzungen statt, eine Sitzung steht noch aus. Heraus kristallisiert hat sich bislang, dass die Hausmeister eine klare Vorgesetztenstruktur wünschen und eine verbesserte Kommunikation untereinander durch regelmäßige Teambesprechungen, z.B. in zwei Teams.

Durch die Erhöhung der Richtwerte reduziert sich die Reinigungszeit in den einzelnen Objekten. Die so insgesamt eingesparte Reinigungszeit soll dazu verwendet werden, einzelne jetzt fremd gereinigte Objekte in die Eigenreinigung zu übernehmen. Die bisherigen Fremdreinigungskosten dieser Objekte sind gleichzeitig ein Teil der eingesparten Reinigungskosten. In einer Arbeitssitzung Anfang Mai 2004 soll erarbeitet werden, welche fremdgereinigten Objekte zurückgenommen werden sollen und wie dies unter Berücksichtigung der individuell eingesparten Arbeitszeiten organisiert werden kann. Hierzu wird zu gegebener Zeit eine Ergänzungsvorlage erstellt.

Finanzielle Auswirkungen

ja

nein

Anlagen: Übersicht Reinigungsteams

Hans-Joerg.Reichert

Von: Irene Reichert [Irene.Reichert@web.de]
Gesendet: Mittwoch, 30. Januar 2008 16:37
An: Hans-Joerg.reichert@arcor.de
Betreff: Wertsteigerung

Guten Morgen Frau Reichert,

"... Das Reinigungsunternehmen, das 2002 den Zuschlag für die Reinigung bekam, gab die Steigerung bei einem heutigen Angebot mit ca. 17% bi 18% an. Eine kontinuierliche Verteuerung annehmend ergibt dies für 2006 eine Kostensteigerung mit ca. 12%.

Hinsichtlich der Veränderung bei der Eigenreinigung habe ich gegoogelt und die Tarifänderung für den öffentlichen Dienst gesucht. Dies und allgemeine Kostensteigerungen zugrunde legend würde ich die Kostensteigerung der Eigenreinigung für 2005 gegenüber 2001 mit ca. 9% - 11% ansetzen. Dies gilt nur für Reinigungspersonal, das vor dem Tarifabschluss \rightarrow 10%.

2005 bei der Stadt beschäftigt. Neu einzustellendes Reinigungspersonal wird seit dem genannten Tarifabschluss in der Entgeltgruppe 1 eingestellt. ..."

Mit freundlichen Grüßen
Jürgen Lorenz
Abt. Kaufm. Gebäudemanagement

Der WEB.DE SmartSurfer hilft bis zu 70% Ihrer Onlinekosten zu sparen!
<http://smartsurfer.web.de/?mc=100071&distributionid=0000000000066>

Nutzerumfrage – Kindergarten Stadt Ditzingen

(Bewertungsmaßstab: 1 = sehr gut / 6= sehr schlecht)

1) Wie zufrieden waren Sie mit der Qualität bei der Eigenreinigung?

1	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2) Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität bei der Fremdreinigung?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3) Wie war die Kommunikation mit dem Eigenreinigungspersonal?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4) Wie ist die Kommunikation mit dem Fremdreinigungspersonal?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5) Wie stufen Sie die Zuverlässigkeit des Eigenreinigungspersonals ein?

1	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Wie sind Sie mit der Zuverlässigkeit des Fremdreinigungspersonals zufrieden?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Wie häufig gab es bei der Eigenreinigung Reklamationen?

1	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) Wie häufig gab es bei der Fremdreinigung Reklamationen?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) Wie häufig kam es zu Krankheitsausfällen bei dem Eigenreinigungspersonal?

1	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10) Wie häufig kam es zu Krankheitsausfällen bei dem Fremdreinigungspersonal?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11) Was für Mängel traten bei der Eigen- und Fremdreinigung am häufigsten auf?

Eigenreinigung.

- Fleckenentfernung

Fremdreinigung

- In den Toiletten starker Geruch nach Urin.
- Schlierige Wände und Böden im Sanitärbereich.

12) Welche Reinigungsform würden Sie in Ihrem Kindergarten bevorzugen Weshalb?

Eigenreinigung aus folgenden Gründen:

- Die vorhandenen Deutschkenntnisse der Reinigungskräfte.
- Reinigungskräfte identifizieren sich mit dem Objekt.
- Kurze Wege für Rücksprachen mit Vorgesetzten der Reinigungskräfte im Rathaus.
- Qualität der Reinigung wesentlich besser.

13) Eigene Anmerkungen:

Fremdreinigung

- Firmenchefs zahlen weniger Entgelt.
- Kürzere Arbeitszeit des Fremdreinigungspersonals und dadurch eine schlechtere Qualität der Reinigungsleistung.
- Interesse der Firma am Objekt beschränkt sich weitgehend auf den Gewinn. Qualität kommt erst an zweiter Stelle.
- Anleitung der Reinigungskraft erfolgt durch zwischengeschaltete Person der jeweiligen Firma. Dies bedeutet zusätzliche Telefonate und Kommunikationsprobleme.

Eigenreinigung

- Eigene Kolleginnen legen Wert auf Zufriedenheit der Nutzer. Das zuständige Amt der Verwaltung arbeitet eng mit den Nutzern zusammen, berät und unterstützt die Reinigungskräfte.

Vielen Dank für Ihre Bemühungen!

Von: "Selina Arzt" <arz@leonberg.de>
Gesendet: 16.01.08 12:19:19
Betreff: Einwohnerzahlen

Hallo Frau Reichert,

die Einwohnerzahlen von Leonberg lauten zum 31.12.2007 wie folgt:

Leonberg ohne Stadtteilen: 31 727
Teilort Höfingen: 6 639
Teilort Warmbronn: 4 256
Teilort Gebersheim: 2 335
so ergibt sie die Zahl von 44 957 Einwohner für gesamt Leonberg.

Mit freundlichen Grüßen
Selina Arzt

Stadt Leonberg
Bürgeramt
Marktplatz 9
71229 Leonberg
Tel: 07152/990 2334
Fax: 07152/990 2390
E-Mail: arz@leonberg.de

In 5 Schritten zur eigenen Homepage. Jetzt Domain sichern und gestalten!
Nur 3,99 EUR/Monat! <http://www.maildomain.web.de/?mc=021114>

Grundsatzentscheidungen
Gebäude-/ Investitionsplanung,
Standards für bauliche Leistungen,
Controlling, Vertretung in Gremien

Planung / Gebäudeunterhaltung
Gymnasien, Gerhart-Hauptmann-
Realschule, Pestalozzi- und
Schellingschule, Stadtbücherei

Planung / Gebäudeunterhaltung
Bäder, Sportzentrum, Sporthallen,
Steinturnhalle, Reiterstadion

Planung / Gebäudeunterhaltung
Rathäuser, Kindergärten, Notariat

Planung / Gebäudeunterhaltung
Museen, VHS, Feuerwehren,
Friedhöfe, Jugendmusikschule,
Baubetriebshof, Jugendhäuser

Planung / Gebäudeunterhaltung
Grund- und Hauptschulen,
Ostertagrealschule, Schulsporthallen,
Bürgerhaus

Planung / Gebäudeunterhaltung
Wohngebäude, Waldhütten
Jagdhaus, WC-Anlagen

Flächenmanagement,
Fortschreibung des
Planbestandes

Energiecontrolling
Fortschreibung Flächendaten,
Zentrale Gebäudeleittechnik,
Jehresausschreibungen

Grundsatzenergiefragen
Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen
technischer Anlagen,
Blockheizkraftwerke,
Energieverträge



Grundsatzentscheidungen
Ganzheitliche Gebäude- und
Raumkonzeption, Wirtschaftlich-
keitsberechnungen, Controlling,
Standards mit Nutzern,
Vertretung in Gremien

Miet- / WEG-Verwaltung
städtischer Wohngebäude

Mietverwaltung
gewerblicher und öffentl. Gebäude
Hallen- und Raumvergabe
interner Nutzer

Hallen- und Raumvergabe
externer Nutzer,
Abrechnung der Nutzungsentgelte

Hausmeister- und Reinigungsdienste
Konzeption
Personaleinsatzplanung,
Fremdvergaben, Beschaffung
von Reinigungsmitteln / Geräten

Objektbezogene
Rechnungsbearbeitung
Dienstleistungen für das Tiefbauamt

Objektbezogene
Rechnungsbearbeitung
Dienstleistungen für das Tiefbauamt
Disposition Heizöl

Objektbezogene
Rechnungsbearbeitung
Dienstleistungen für das Tiefbauamt

Anlage 18

Umfrage Gebäudemanagement – Stadt Leonberg

1. Gibt es Besonderheiten in diesem Kindergarten (bzgl. der Reinigung)?

In den Gruppenräumen gibt es geöltes Parkett und die Küche ist mit Sicherheitsfliesen, die einen sehr hohen Rutschschuttfaktor haben, ausgestattet.

Die dortige Kindergartenleitung ist sehr anspruchsvoll.

2. Wie groß ist der gesamte Kindergarten?

425,24 m²

3. Wie hoch waren die Reinigungskosten vor der Umstellung bzw. wie sieht es nach der Umstellung aus? (Bei der Eigenreinigung bitte Personal und Materialkosten trennen)

Eigenreinigung

Personalkosten 15.769,32 €, Reinigungsmittel: 230,54 € = 15.999,86 €

Fremdreinigung

Unterhaltsreinigung 8.228,40 €, Grundreinigung 851,40 € = 9079,80 €

4. Wie haben Sie die Qualität der Reinigung mit den Firmen festgesetzt?

Leistungsverzeichnis, wurde als Entwurf der Kindergartenleitung vorgelegt und dann mit deren spezifischen Wünschen ergänzt. (Die Festlegung spezieller Wochentage für irgendwelche Arbeiten ist sonst nicht üblich.)

5. Was ist eine „gute Qualität der Reinigung“ eines Kindergartens in dieser Größenordnung?

Erfüllung des Leistungsverzeichnisses ohne Mängel und Werterhalt des Parkett, ...

6. Wie werden die Reinigungsarbeiten von Ihnen bzw. Nutzern / Firma kontrolliert?

Nutzer / Kindergartenleitung ist täglich vor Ort und meldet, wenn es Beanstandungen gibt. Die Firma hat ein „Kontaktbuch“ ausliegen, in welches Mängel oder Informationen (z. B. morgen Elternabend, bitte früher reinigen, ...) eingetragen werden. Aber auch das Reinigungspersonal trägt ein „Lampe im Raum X defekt“ ...

Bei Häufung oder der Rückmeldung von schwerwiegenderen Mängel, erfolgt Kontrolle durch die Sachgebietsleitung (mich) vor Ort. Ansonsten nur Stichproben.

7. Was sind für sie die Vorteile / Nachteile einer tätigkeitsbezogenen (Vertragsvereinbarungen) Reinigung?

Vorteile:

- Erbrachte Leistung kann einfacher überprüft werden.
- Die Qualitätskontrolle ist relativ einfach und es ist keine Bepunktung der Mängel erforderlich.
- Für eine Abmahnung reicht die eigene Einschätzung aus, ob ein Mangel schwerwiegend ist.

8. Was sind für Sie die Vorteile / Nachteile einer ergebnisorientierten Reinigung?

Vorteil:

- im Kindergartenbereich sind damit keine Einsparungen zu erreichen, da Sanitärbereiche und Böden bei kleinen Kindern zwingend täglich gereinigt werden müssen. Es gibt keine ungenutzten Bereiche.

Nachteil:

- zeitaufwendige Qualitätskontrolle zwingend erforderlich, die dann nicht von der Kindergartenleitung durchgeführt wird. Risiko des Qualitätsverlustes.

9. Sind Sie mit der Umstellung des Kigas zufrieden – hat sich außer den Reinigungskosten noch etwas geändert?

Mit der ersten Reinigungsfirma gab es Probleme. Nach dem Wechsel problemlos. Positiv. Der organisatorische Aufwand für Urlaubs- und Krankheitsvertretungen, Beschaffung Reinigungsmittel, ... ist komplett entfallen.

10. Wie wurde der Kindergarten ausgeschrieben (Ausschreibungsart)?

Der Kindergarten wurde öffentlich ausgeschrieben.

Nutzerumfrage – Kindergarten Stadt Leonberg

(Bewertungsmaßstab: 1 = sehr gut / 6= sehr schlecht)

1) Wie zufrieden waren Sie mit der Qualität bei der Eigenreinigung?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2) Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität bei der Fremdreinigung?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3) Wie war die Kommunikation mit dem Eigenreinigungspersonal?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4) Wie ist die Kommunikation mit dem Fremdreinigungspersonal?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5) Wie stufen Sie die Zuverlässigkeit des Eigenreinigungspersonals ein?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Wie sind Sie mit der Zuverlässigkeit des Fremdreinigungspersonals zufrieden?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Wie häufig gab es bei der Eigenreinigung Reklamationen?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) Wie häufig gab es bei der Fremdreinigung Reklamationen?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) Wie häufig kam es zu Krankheitsausfällen bei dem Eigenreinigungspersonal?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10) Wie häufig kam es zu Krankheitsausfällen bei dem Fremdreinigungspersonal?

1	2	3	4	5	6
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11) Was für Mängel traten bei der Eigen- und Fremdreinigung am häufigsten auf?

Eigenreinigung

- Ecken werden nicht immer gereinigt.
- Schrankoberflächen werden nicht gereinigt.
- Wischmops wurden selten gewechselt.
- Kritik an der Reinigungsqualität führte oft zu Trotzreaktionen.

Fremdreinigung

- Anfangs häufiger Personalwechsel.
- Sicherheitsfliesen sind nicht immer ordnungsgemäß gereinigt.
- Turnusarbeiten funktionieren nicht immer automatisch.

- 12) Welche Reinigungsform würden Sie in Ihrem Kindergarten bevorzugen?
Weshalb?

Fremdreinigung aus folgendem Grund:

- Probleme werden durch Objektleiter geregelt.

- 13) Eigene Anmerkungen:

keine

Vielen Dank für Ihre Bemühungen!