
Werkleiter: Herr Hamacher (Tel. 02641/975-596)
Sachbearbeiter: Herr Hamacher
Aktenzeichen: ESG
Vorlage-Nr.: ESG/429/2018

TAGESORDNUNGSPUNKT

Beratungsfolge:	Sitzung am:	ö/nö:	Zuständigkeit:
Werksausschuss des Eigenbetriebes Schul- und Gebäudemanagement	04.06.2018	öffentlich	Entscheidung

Reinigung der kreiseigenen Liegenschaften; Sachstandsbericht zum Pilotprojekt Eigenreinigung

Beschlussvorschlag:

Der Werksausschuss nimmt den Sachstandsbericht der Verwaltung zur Kenntnis und beschließt, das Pilotprojekt bis zum 31.12.2019 fortzuführen und die befristeten Arbeitsverhältnisse der Reinigungskräfte entsprechend zu verlängern.

Darlegung des Sachverhalts / Begründung:

In seiner Sitzung am 30.11.2015 hat der Werksausschuss auf der Grundlage einer von der Firma RMB Reinigungsmanagement Bönisch aus Bruchsal erstellten Studie zur Wirtschaftlichkeit der Eigenreinigung beschlossen, im Rahmen eines 2-jährigen Pilotprojekts die Reinigung der kreiseigenen Liegenschaften mit eigenem Personal zu testen. Herr Bönisch wurde gleichzeitig mit der fachlichen Begleitung und Evaluation dieses Prozesses beauftragt.

Über die bisherigen Erfahrungen und Ergebnisse wird im Folgenden berichtet:

1. Planungsphase

Auf der Grundlage dieses Beschlusses hat die Verwaltung unmittelbar nach erteilter Haushaltsgenehmigung im Februar 2016 zunächst die Stelle eines Gebäudereinigermeisters als Objektleitung öffentlich ausgeschrieben und zum 16.08.2016 besetzt. Die Einstellung eines zentralen Objektleiters erfolgte - unabhängig vom Pilotprojekt - im Rahmen der Umsetzung der Ergebnisse der KGSt-Organisationsuntersuchung im Bereich der Hausmeisterdienste und ist insoweit kostenneutral in Bezug auf die Wirtschaftlichkeit des Projekts.

Nachdem ein geeigneter Objektleiter gewonnen werden konnte, waren die personellen Voraussetzungen für die erfolgreiche Einführung der Eigenreinigung im Pilotprojekt geschaffen.

Um das Projekt pünktlich zum 01.01.2017 starten zu können, wurden im Weiteren entsprechende Stellenanzeigen für Reinigungskräfte veröffentlicht. Vorgesehen waren ursprünglich, neben der Burgweg-Schule, der Don-Bosco- und der Levana-Schule auch die beiden Adenauer Schulen in Kreisträgerschaft auf die Eigenreinigung umzustellen. Im Rahmen der Stellenausschreibung hat sich allerdings gezeigt, dass die Bewerberlage in Adenau sehr schwach war und nach wie vor ist. Mangels der entsprechenden Anzahl an geeigneten Bewerbungen wurde entschieden, die Hocheifel-Realschule Plus mit Fachoberschule Adenau zunächst nicht in das Pilotprojekt aufzunehmen.

Insgesamt konnten 10 Reinigungskräfte mit einem Gesamtumfang von 5 Vollzeitstellen sozialversicherungspflichtig eingestellt werden. Auf dieser Basis erfolgte die weitere Planung, insbesondere im Hinblick auf die Reviereinteilung, Lage der Arbeitszeiten, etc..

Die besondere Schwierigkeit bei der Personalgewinnung liegt u.a. darin, dass im Rahmen des Projekts und dem geringen Flächenanteil keine Vollzeitstellen angeboten werden können. Bei der Einstellung von wenigen Vollzeitkräften wären krankheitsbedingte Ausfälle mit dem verbleibenden Personal nicht mit mehr zu leisten.

Unabhängig davon, dass die Reinigungsreviere auch einen sinnvollen Zuschnitt erhalten müssen, der sich an den Gegebenheiten der Gebäude orientiert, dürfen die Reviere aber auch nicht zu klein gewählt werden. Reviere mit einer täglichen Reinigungszeit von unter 2 Stunden in einem sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis schrecken viele Bewerber aufgrund der geringeren Netto-Beträge im Verhältnis zu Mini-Jobs ab.

Ziel der Verwaltung war es jedoch - soweit möglich - weitgehend auf Mini-Jobs zu verzichten. Die besondere Schwierigkeit bei der Personalgewinnung liegt also darin, den „richtigen Mittelweg“ zwischen organisatorischen Notwendigkeiten und der finanziellen Attraktivität für Bewerber zu finden.

Nachdem auch diese Hürde genommen und die notwendige personelle Ausstattung sichergestellt war, konnten die Fremdreinigungsverträge für die 4 Pilotobjekte Burgweg-Schule, Don-Bosco- und Levana-Schule sowie das Erich-Klausener Gymnasium fristgerecht zum 31.12.2016 gekündigt werden. Der letzte Reinigungstag war vor den Weihnachtsferien. Damit die Eigenreinigung nicht mit „Altlasten“ aus der Vergangenheit belastet ist, wurde in den Weihnachtsferien letztmalig eine Grundreinigung durchgeführt. Dies erfolgte mit dem Ziel, dass die Beurteilung der Reinigungsqualität nicht auf einer falschen bzw. verfälschten Grundlage erfolgt.

Parallel zur Einstellung geeigneten Personals wurde die Entscheidung über die Anschaffung von Maschinen und Geräten sowie die persönliche Ausstattung der Reinigungskräfte vorbereitet. Ebenso war zu entscheiden, welche Reinigungsmittel im Detail zur Anwendung kommen sollen.

Darüber hinaus mussten detaillierte Putzpläne und Arbeitszeiten für die einzelnen Reviere erstellt werden. Ziel war es von Anfang an, alle erforderlichen Grundreinigungsarbeiten in die tägliche Unterhaltsreinigung zu integrieren, sodass separate Grundreinigungsarbeiten in den Sommerferien entfallen können.

Pünktlich zum 02.01.2017 fiel dann der Startschuss für die Pilotphase mit einem ersten gemeinsamen Frühstück aller neuen Reinigungskräfte sowie den beteiligten Mitarbeitern des ESG. Nach Erledigung der arbeitsrechtlichen Formalitäten wurden unverzüglich mit der Einarbeitung in die einzelnen Reinigungsreviere sowie die Bedienung der für die Reinigungskräfte zum Teil ungewohnten Reinigungsgeräte begonnen. Zum Schulstart am 09.01.2017 ging die Eigenreinigung in den „Echtbetrieb“.

2. Umsetzungsphase

Die Umstellung auf die Eigenreinigung verlief anfangs nicht immer problemlos, da die Verwaltung sich nun erstmals mit „praktischen“ Problemen konfrontiert sah, die bislang bei der Reinigung durch Fremdfirmen „im Verborgenen“ lagen. Dies betraf in erster Linie den mutwillig von einzelnen Schülern erzeugten erheblichen Verschmutzungsgrad in den Schülertoiletten, der insbesondere auf mangelnde Pausenaufsicht zurückzuführen war. Nachdem die Schulleitungen entsprechend sensibilisiert wurden, konnten diese Probleme durch verstärkte Pausenaufsicht in den Schülertoiletten innerhalb kurzer Zeit weitgehend erledigt werden.

Probleme bereiteten zu Beginn der Pilotphase z.T. auch alte Schmutzfänger oder nicht vorhandene Sauberlaufzonen in den Eingangsbereichen, was dazu führte, dass in erheblichem Maße Straßenschmutz in die Schulen eingetragen wurde. Eine Tatsache, die der Verwaltung bei Fremdreinigung bislang in dem Maße nicht bekannt war. An dieser Stelle konnte Abhilfe geschaffen werden, indem die betreffenden Schulen mit neuen Schmutzfangmatten oder Sauberlaufzonen ausgestattet wurden.

Unabhängig von der objektiv messbaren Reinigungsqualität (vgl. dazu unten 3.) hatten die Reinigungskräfte und vor allem die Objektleitung in einer Schule mit zum Teil deutlich überzogenen Reinigungs- und Hygieneanforderungen mancher Lehrkräfte zu kämpfen. An dieser Stelle wurde zum Teil eine Reinigung „nach Hausfrauenart“ oder „Krankenhausreinigung“ erwartet. Dies war allerdings weder in der Fremdreinigung, noch in der nun erprobten Eigenreinigung der Fall. Maßgeblich für die Beurteilung der Reinigungsqualität sind die Anforderungen der DIN 77400 (Schul- und Sportstättenreinigung). Die aus dieser fälschlichen Erwartungshaltung resultierende Flut von Reinigungsreklamationen konnte nur durch eine engmaschige und für die Objektnutzer deutlich sichtbare Reinigungskontrolle durch den Objektleiter im Griff gehalten werden. Durch ständigen Austausch mit der entsprechenden Schulleitung konnte Stück für Stück das Vertrauen in die Reinigungsqualität des eigenen Reinigungspersonals aufgebaut werden.

3. Qualitative Evaluierung

Der zuvor beschriebene Prozess wurde von der Firma RMB Reinigungsmanagement Bönisch kontinuierlich begleitet. Hierzu wurden unangekündigte Qualitätsrevisionen zur objektiven Beurteilung der Reinigungsqualität nach DIN 77400 durchgeführt. Daneben wurden durch Herrn Bönisch Interviews mit den Schulleitungen zur Reinigungssituation nach der Umstellung auf Eigenreinigung geführt.

Zusammenfassend kommt Herr Bönisch zu dem Fazit, dass die mit einem anerkannten Qualitätsmesssystem durchgeführten Reinigungsrevisionen belegt haben, dass bereits im ersten Jahr nach der Umstellung auf Eigenreinigung in 3 von 4 Schulen ein positives Ergebnis bei der objektiv messbaren Reinigungsqualität zu verzeichnen ist. Lediglich in der Don-Bosco-Schule wurde eine Revision nicht erfolgreich bestanden, wobei relativierend anzumerken ist, dass es sich bei den Qualitätsaudits immer um Momentaufnahmen handelt. Hier ist in Kürze eine - ebenfalls unangekündigte - Nachkontrolle vorgesehen.

Positiv ist auch, dass die Schulleitungen der Burgweg-Schule, der Levana-Schule sowie des Erich-Klausener Gymnasiums in den Interviews eine auch für die Gebäudenutzer deutlich messbare Steigerung der Reinigungsqualität und der Kommunikation mit den Reinigungskräften attestiert wurde.

Die Schulleitung der Don-Bosco-Schule sieht die Leistung der dortigen Reinigungskräfte als gleichwertig zur Fremdreinigung an. Hier wären die Gründe im Weiteren näher zu beleuchten. Ein Grund ist nach Ansicht der Verwaltung in einigen Personalwechseln sowie krankheitsbedingten Ausfällen in der Don-Bosco-Schule zu sehen.

Die Tatsache, dass bei den Qualitätschecks an einer der vier Pilotschulen noch Nachbesserungsbedarf aufgezeigt wurde, beweist aus Sicht der Verwaltung die Seriosität der durch Herrn Bönisch durchgeführten Revisionen. Insbesondere die Tatsache, dass sämtliche Kontrollen in den frühen Morgenstunden vor Schulbeginn - und insbesondere unangekündigt - durchgeführt wurden, trägt zu einer deutlichen Objektivierung der Ergebnisse bei.

Um die Reinigungskontrolle effektiver zu gestalten, wird die Verwaltung auf Empfehlung von Herrn Bönisch in Kürze eine spezielle Software anschaffen, die es ermöglicht, sämtliche Räume und Flure eines Objekts sowie die dort zu erledigenden Reinigungsaufgaben in Form eines Raumbildes darzustellen. Die Objektleitung kann mithilfe dieser Software an mobilen Endgeräten die Reinigungskontrolle durchführen und dokumentieren. In gedruckter Form ist die visuelle Darstellung der Räume auch für die Reinigungskräfte von Vorteil und erleichtert die Einarbeitung, aber vor allem auch die Reinigung in Vertretungsfällen ungemein.

Das erste Betriebsjahr war überwiegend damit gekennzeichnet, die erwartete und verlangte Reinigungsqualität sicherzustellen. Dies war nicht immer einfach. In den vergangenen 17 Monaten erfolgten bereits einige Personalwechsel - insbesondere in der Don-Bosco-Schule. Darüber hinaus waren zum Teil mehrwöchige Krankheitsphasen einzelner Reinigungskräfte aufzufangen. Gerade der Umgang mit solchen Fragen musste - und muss weiterhin - erlernt und Strategien für die Personaldisposition erprobt werden. Eigenreinigung ist kein Selbstläufer.

Insgesamt ist jedoch festzustellen, dass Eigenreinigung grundsätzlich in der Lage ist, die an sie gestellten Qualitätsanforderungen zu erbringen. Die in der Studie zum Ausdruck gebrachte Erwartungshaltung kann damit als durchaus realistisch eingestuft werden, auch wenn naturgemäß nach einem Jahr Erfahrung noch nicht alles „rund“ läuft.

4. Wirtschaftliche Evaluierung

Im Rahmen des Jahresabschlusses des ESG zum 31.12.2017 liegen nun erstmals auch belastbare Finanzdaten vor, die einen „echten“ Vergleich der Kosten von Fremd- und Eigenreinigung ermöglichen.

Nach dem Ergebnis der als Anlage 1 beigefügten Nachkalkulation zu Vollkosten ergibt sich in den Pilotobjekten im vergangenen Jahr eine Einsparung in Höhe von rd. 20.800 Euro im Vergleich zu den Kosten, die bei unveränderter Fortführung der Fremdreinigungsverträge angefallen wären. Die notwendigen Investitionen in Maschinen und Geräte amortisieren sich damit bereits nach drei Jahren.

Eine Hochrechnung auf dieser Grundlage lässt - bei vollständiger Umsetzung der Eigenreinigung - eine jährliche Ersparnis in Höhe von rd. 70.000 Euro erwarten. Daran ändert auch der jüngste Tarifabschluss für die Beschäftigten des öffentlichen Dienstes und die damit verbundene Anhebung der Tabellenentgelte bis zum Jahr 2020 wenig, da auch der Tarifabschluss im Gebäudereinigerhandwerk Lohnsteigerungen bis 2020 in annähernd gleichem Maße vorsieht.

Das Gutachten von Herrn Bönisch ging von einer kalkulierten Einsparung zwischen 65.000 Euro und 90.000 Euro pro Jahr aus. Dies beweist, dass die Eigenreinigung nicht nur qualitativ besser, sondern auch wirtschaftlich deutlich günstiger sein kann, als eine Fremdreinigung.

Betrachtet man einzelne Objekte, wird deutlich, dass die Wirtschaftlichkeit mit zunehmender Objektgröße steigt. Die Reinigung des Erich-Klausener-Gymnasiums war dabei mit 0,93 Euro pro Quadratmeter Jahresreinigungsfläche deutlich günstiger als

die Reinigung der Burgweg-Schule (1,23 Euro pro Quadratmeter). Die Reinigung der Burgweg-Schule war damit kalkulatorisch etwa 800 Euro teurer als eine Fremdreinigung bei Fortführung des Vertrages gewesen wäre. Bei näherer Betrachtung stellt man fest, dass die Ursache in den Kosten für Verbrauchsmaterialien liegt. Aufgrund der Tatsache, dass dort nur eine Reinigungskraft eingesetzt wird und darüber hinaus sehr viele Treppen zu bewältigen sind, wurde - im Hinblick auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeiterin - ein anderes Reinigungssystem eingeführt. Da auf den einzelnen Etagen im Haupthaus kein Platz für die Unterbringung von Reinigungswagen vorhanden ist, erfolgt dort die Reinigung in sog. „Sprühverfahren“. Dadurch ist es nicht erforderlich, dass gesamte Reinigungsmaterial täglich über mehrere Etagen zu transportieren. Die Mehrkosten von nicht einmal 70 Euro pro Monat stehen allerdings aus Sicht der Verwaltung in keinem Verhältnis zur Arbeitserleichterung für die Mitarbeiterin. Der Erfolg zeigt sich darin, dass im gesamten Jahr 2017 an dieser Schule kein einziger Krankheitstag zu verzeichnen war.

Bemerkenswert ist, dass trotz ungünstiger Einkaufskonditionen oder nur geringer Einkaufsrabatte dennoch bereits im ersten Betriebsjahr das wirtschaftliche Ziel, nämlich die Erreichung des in der Studie angegebenen Zielkorridors, geschafft ist. Zudem mussten viele der eingestellten Reinigungskräfte zunächst das „Handwerkszeug“ erlernen, was anfänglich zu einem deutlich höheren Materialverbrauch geführt hat als üblicherweise erforderlich ist. Mit dem Ziel einer optimalen Reinigungsqualität, wurden darüber hinaus die besten zur Verfügung stehenden Reinigungsgeräte und die qualitativ hochwertigste Reinigungsschemie eingesetzt. Auch dem Bereich des Gesundheitsschutzes wurde eine hohe Priorität eingeräumt. Beim Einkauf der Maschinen und Geräte wurde besonders auf eine rückschonende Arbeitsweise geachtet. Offenbar mit Erfolg, wie die erfreulich niedrige Krankenquote von unter 5% zeigt.

5. Resümee/ Ausblick

Zusammenfassend kann das erste Jahr des Pilotprojekts „Eigenreinigung“ als durchaus positiv beschrieben werden. Nichtsdestotrotz besteht nach wie vor noch Anpassungs- bzw. Nachbesserungspotential sowohl im qualitativen, als auch wirtschaftlichen Bereich.

Das Pilotprojekt sollte auf Vorschlag von Herrn Bönisch um ein weiteres Jahr, d.h. bis zum 31.12.2019 verlängert werden. Dafür spricht, dass bislang nicht alle Reinigungsbereiche vollständig eingeführt und getestet wurden. Offen ist noch die Einführung und Erprobung der sog. „Pflegefilmsanierung“ als Ersatz für die Grundreinigung der Böden. In der Fremdreinigung werden nach wie vor die Böden mit einer harten Beschichtung versiegelt. Diese Versiegelung muss in den Sommerferien erst vollständig heruntergeschliffen und anschließend neu aufgetragen werden. Dazu sind alle Räume und Flure abschnittsweise vollständig aus- und wieder neu einzuräumen, was mit erheblichem logistischem Aufwand einhergeht. Hinzu kommt, dass diese Arbeiten neben der Unterhaltsreinigung gesondert vergütet werden. Für die Grundreinigungsarbeiten wurden im Jahr 2016 rd. 46.000 Euro verausgabt.

Die bisherige Praxis einer Grundreinigung der Bodenbeläge mittels Auftragen harter Beschichtungen soll zukünftig durch eine sogenannte Pflegefilmsanierung im Rahmen der laufenden Unterhaltsreinigung erfolgen. Auf das bislang obligatorische Ausräumen ganzer Bereiche soll dabei verzichtet werden können. Die erforderlichen Maschinen wurden angeschafft und kürzlich geliefert. Ob diese neue Art der „trockenen Grundreinigung“ tatsächlich hält, was die Hersteller versprechen - nämlich der Verzicht auf die arbeitsintensive und damit teure Grundreinigung in den Sommerferien - wird sich im Laufe des nächsten Schuljahres zeigen.

Aus den genannten Gründen (weitere Erprobung der Personaldisposition, Verbesserung bzw. Verstetigung der Reinigungsqualität, Einführung einer Software zur effektiven Reinigungskontrolle, Erprobung der „neuen“ Grundreinigung, weitere Beobachtung der Krankenquote, etc..) schlägt die Verwaltung vor, das Pilotprojekts bis zum 31.12.2019 fortzuführen. Der Werksausschuss könnte dann im Anschluss abschließend über die Einführung der Eigenreinigung oder die Rückkehr zur Fremdreinigung und Neuausschreibung der Reinigungsleistungen entscheiden. Um den Reinigungskräften vor dem Hintergrund der bisherigen positiven Ergebnisse eine Perspektive über den 31.12.2018 hinaus zu bieten, schlägt die Verwaltung vor, die befristeten Arbeitsverträge der Reinigungskräfte um ein weiteres Jahr zu verlängern. Anderenfalls besteht die Gefahr, dass einzelne Mitarbeiter sich vor dem Hintergrund der bis 31.12.2018 befristeten Arbeitsverträge um neue Arbeitsstellen bemühen.

Hamacher
Werkleiter

Anlagen zur Vorlage:

Anlage 1: Nachkalkulation Eigenreinigung 2017 zu Vollkosten

Anlage 2: Bericht über die externe Qualitätskontrolle durch Herrn Bönisch, RMB Bönisch aus Bruchsal

Pilotprojekt Eigenreinigung

Nachkalkulation 2017 zu Vollkosten

	Burgwegschule	Don-Bosco/Levana-Schule	Erich-Klausener Gymnasium	Summen	Annahmen Bönisch	Hochrechnung auf alle Gebäude
Reinigungsfläche m ²	1.190	5.021	7.348	13.559		76.100
Monatsreinigungsfläche m ²	10.983	57.105	75.347	143.435		805.031
Jahresreinigungsfläche m ²	131.795	685.258	904.162	1.721.215		9.660.375
Personalkosten 2017 lt. Lohnbuchhaltung incl. AG-Kosten	10.948,01 €	55.031,26 €	62.426,58 €	128.405,85 €	↔	147.000,00 €
Personalkostenkennwert	1,00 €	0,96 €	0,83 €	0,90 €		
Anteil an den Gesamtkosten	81%	89%	89%	89%		
Verbrauchsmaterialkosten	2.186,53 €	5.153,06 €	6.109,19 €	13.448,78 €	↔	14.000,00 €
Verbrauchsmaterialkostenkennwert	0,20 €	0,09 €	0,08 €	0,09 €		0,05-0,08 €
Anteil an den Gesamtkosten	16%	8%	9%	9%		
Abschreibung Investitionskosten (Afa linear 15 Jahre)	407,85 €	1.546,86 €	1.241,99 €	3.196,69 €	↔	2.000,00 €
Investitionskostenkennwert	0,04 €	0,03 €	0,02 €	0,02 €		
Anteil an den Gesamtkosten	3%	3%	2%	2%		
Gesamtkosten Reinigung einschl. Grundreinigung	13.542,39 €	61.731,18 €	69.777,76 €	145.051,32 €		745.529,49 €
Gesamtkostenkennwert Eigenreinigung	1,23 €	1,08 €	0,93 €	1,01 €		0,93 €
kalk. Kosten Unterhaltsreinigung lt. gekündigtem FR-Vertrag	11.814,64 €	75.894,45 €	68.756,27 €	156.465,36 €		
kalk. Kosten Grundreinigung lt. gekündigtem FR-Vertrag	904,24 €	2.139,30 €	6.331,71 €	9.375,25 €		
kalk. Gesamtkosten Fremdreinigung	12.718,88 €	78.033,75 €	75.087,98 €	165.840,61 €		816.000,00 €
kalk. Gesamtkostenkennwert Fremdreinigung	1,16 €	1,37 €	1,00 €	1,16 €		1,01 €
SOLL-Reinigungsstunden lt. Arbeitszeitfestlegung (WStd.)	16,66	94,77	93,16	204,59		
SOLL-Reinigungsstunden pro Tag	3,33	18,95	18,63	40,92		
Reinigungstage	196	196	196	196		
SOLL-Reinigungsstunden pro Jahr	653	3.715	3.652	8.020		
tatsächliche produktive Reinigungsstunden lt. Arbeitsaufzeichnungen	638	3.463	3.412	7.513		
Stundenverrechnungssatz Eigenreinigung	21,23	17,83	20,45	19,31		
kalk. Stundenverrechnungssatz Fremdreinigung	19,47	21,01	20,56	20,68		
SOLL-Flächenleistung m ² /h	250	250	250	250		
tatsächliche Flächenleistung m ² /h	207	198	265	229		
Manntage				1960		
tatsächliche Krankentage 2017				95		
Krankenquote				4,85%		
kalk. Krankentage lt. KGSt (14,7 Tage pro Person und Jahr)				147		
kalk. Krankenquote lt. KGSt (14,7 Tage pro Person und Jahr)				7,50%		



RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

Landkreis Ahrweiler

Rekommunalisierung Gebäudereinigung

Qualitative Evaluierung eines Pilotprojekts

Studie im Auftrag des
Eigenbetriebes Schul- und Gebäudemanagement

RMB Reinigungsmanagement
Augsteiner 46
76646 Bruchsal
T +49(0)7251 - 30 70 83
F +49(0)7251 - 93 21 55

M +49(0)162 - 54 86 165

rmb.boenisch@web.de

1.0 Qualitative Evaluierung

1.1 Qualitätsrevisionen

Zum Start des Realbetriebes Gebäudereinigung ab 09.01.2017 setzt der ESG in 4 Pilotschulen insgesamt 10 Vollzeitkräfte ein:

- Burgwegschule: 1 Reinigungskraft
- Don Bosco-Schule/Levana-Schule: insgs. 5 Reinigungskräfte
- Erich-Klausener-Gymnasium: 4 Reinigungskräfte

Um den Nachweis führen zu können, dass sich die Leistungsfähigkeit der eigenen Reinigungskräfte auch in einer objektiv messbaren Reinigungsqualität niederschlägt, hat der ESG frühzeitig Kontrollen (Revisionen) des Reinigungszustandes in den betreffenden Schulen veranlasst.

Den von *RMB - Reinigungsmanagement* durchgeführten Revisionen liegt ein Prüfschema zu Grunde, welches sich am Qualitätssystem des Bundesverbandes der Gebäudereinigerinnung und den Vorgaben der für die Schulgebäudereinigung maßgeblichen DIN 77400:2015 orientiert.

Mit dem System wird überprüft inwieweit die im Leistungsverzeichnis hinterlegten Reinigungsergebnisse nach Abschluss der Reinigungsarbeiten erreicht sind.

Die Ausführung erfolgt in Form von Stichprobenprüfungen gem. DIN ISO 2859. Mittels standardisierter Prüfformulare wird der Reinigungszustand zufällig ausgewählter Räume/ Bereiche anhand vorab definierter Fehlertoleranzen bewertet.

Zusätzlich wird die Einhaltung der formalen Betreiberpflichten (z.B. die EU-Sicherheitsdatenblätter der Reinigungsmittel) und gesetzlichen Regeln (Aufzeichnung der Anwesenheitszeiten gem. Entsendegesetz, Unterweisung Unfallverhütung etc.) überprüft.

Die Prüfungen finden grundsätzlich nach Ende der Reinigungsarbeiten (also nicht im laufenden Schulbetrieb) statt, um ein unverfälschtes Bild der Reinigungsqualität vorzufinden.

Eine erste Überprüfung der Reinigungsqualität im Pilotprojekt fand zum Ende der Startphase am 04. April 2017 in der Levana-Schule statt (s.a. Revisionsbericht in Anhang A1).

Mit dem selben Prüfsystem wurde die Reinigungsqualität in der Levana-Schule bereits im Jahre 2011 überprüft, als diese von einem Fremddienstleister gereinigt wurde.

Die Revisionen richten sich beim Umfang der Stichprobengröße nach der international zur Ziehung von Stichproben angewandten Norm ISO 2859: Diese besagt, dass bei gegebener Losgröße ein bestimmter Stichprobenumfang zu wählen ist, um eine valide Aussage über das Gesamtobjekt treffen zu können. Im Falle der Levana-Schule ist bei einer Losgröße von 62 bis 84 Einheiten (Raumeinheiten in der Levana-Schule: 70) ein Stichprobenumfang von mind. 7 Einheiten zu wählen, um den Reinigungszustand der Schule zuverlässig bewerten zu können.

Eine für das Reinigungsobjekt (wie auch für alle übrigen Reinigungsobjekte) gewählte mittlere akzeptierte Qualitätsgrenzlage AQL (**A**ccepted **Q**uality **L**evel) sieht vor, dass bei einer Stichprobe von 1 bis 7 Flächeneinheiten max. 1 Raum das vereinbarte Qualitätsniveau nicht einhalten darf, damit das gesamte Objekt noch als "in Ordnung" gilt.

Am 04. April 2017 lag die Fehlerzahl in der Levana-Schule lediglich in einem von sieben Räumen außerhalb der Fehlertoleranz und die Prüfung war somit bestanden.

In der Folge wurden Revisionen auch in den übrigen Pilot-schulen durchgeführt.

In der Burgwegschule lag von den am 14.06.2017 überprüften 6 Flächeneinheiten kein Bereich außerhalb der Fehlertoleranz (s.a. Revisionsbericht in Anhang A2).

Die Prüfung der Don Bosco - Schule am 23.10.2017 war hingegen nicht bestanden: In der Stichprobe von 6 Räumen lag die Fehlerquote in 50% der kontrollierten Räume außerhalb der Toleranz (s.a. Revisionsbericht in Anhang A3).

Eine geplante Nachprüfung (sogn. Review) in der Don Bosco - Schule soll zeigen, ob die als Konsequenz des Abschneidens erfolgte erneute Unterweisung (Nachschulung) der Reinigungskräfte in die Vorgaben des Leistungsverzeichnis, die Korrektur von Ausführungsfehlern durch den Objektleiter und die Neuaufteilung von Reinigungsrevieren nachhaltig war.

Das Erich-Klausener-Gymnasium wurde am 11.04.2018 überprüft. Hier befanden sich sämtliche der 7 kontrollierten Bereiche innerhalb der Fehlertoleranzen (s.a. Revisionsbericht in Anhang A4).

Zusammenfassendes ist als Ergebnis eines ersten Durchgangs von Revisionen festzuhalten, dass 3 der 4 Pilotschulen die Qualitätsprüfungen bestanden haben.

In der Don Bosco-Schule ist eine Nachprüfung angeordnet.

Bei der Kontrolle der formalen Anforderungen an den Reinigungsdienst wurden in den Objekten lediglich geringfügige Defizite festgestellt:

So ist der "Nachweis der Gefährdungsbeurteilung einschl. Notfallplan gem. § 5 ArbSchG" von der Personalabteilung des ESG noch zu erbringen und in den Objektordnern zu hinterlegen. Dies ist nach Angaben des ESG derzeit in Arbeit.

Außerdem ist in jedem Putzraum ein Hautpflegeplan auszuhängen. Schutzhandschuhe und Pflegecreme waren in den Objekten bereits vorhanden.

Empfohlen wird zudem die Erstellung von bildhaften Arbeitsanweisungen, um insbesondere Ersatzkräften im Falle von Urlaubs- oder Krankheitsvertretung die Einarbeitung in den Objekten zu erleichtern und Ausführungsfehlern vorzubeugen.

1.2 Nutzerbefragung

Ergänzend zu den Qualitätsrevisionen wurden in den Pilotschulen Interviews mit den Schulleitungen zur Reinigungssituation nach Umstellung auf Eigenreinigung geführt (s.a. Fragebögen in Anhang **A5** bis **A8**)

Abgefragt wurde die Einschätzung der Nutzer in folgenden

Wertungs-Kategorien:

- (1) "Qualität der Unterhaltsreinigung (im Sinne von Sauberkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung"
- (2) "Ausführung der Unterhaltsreinigung (im Sinne von Vollständigkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung"
- (3) "Qualität von Grund- und Sonderreinigungen im Vergleich zur Fremdreinigung"
- (4) "Kommunikation/ Reaktion bei Reinigungsmängeln und Reklamationen im Vergleich zur Fremdreinigung"
- (5) "Verhalten/ Auftreten der RK gegenüber dem Nutzer (im Sinne von Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Freundlichkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung"

Da zum Befragungszeitpunkt (zwischen Oktober 2017 und April 2018) noch keine Grund- und Sonderreinigungen in den Schulen stattgefunden hatten, wurde die Kategorie (3) schließlich nicht in die Auswertung einbezogen.

Somit ergibt sich folgendes Gesamtbild aus den Befragungen:

3 von 4 Nutzern beurteilen sowohl die Qualität wie auch die Vollständigkeit der Unterhaltsreinigung als besser im Vergleich zur vormaligen Fremdreinigung.

In der Don Bosco - Schule wird die Qualität und die Vollständigkeit der Unterhaltsreinigung als unverändert eingestuft.

Übereinstimmend positiv im Vergleich zur Fremdreinigung wird von allen Befragten (auch von der Schulleitung der Don-Bosco-Schule) die Kommunikation mit dem Reinigungsdienst und dessen Reaktion auf Mängelmeldungen sowie das Verhalten und Auftreten der Reinigungskräfte gegenüber den Nutzern beurteilt.

Resümee

Seitens des ESG wurde das Pilotprojekt "Rückkehr zur Eigenreinigung" unter der Prämisse gestartet, dass die Anforderungen an die Leistungsfähigkeit der Eigenreinigungskräfte zum einen und die in den Leistungsverzeichnissen festgelegten Reinigungshäufigkeiten und - Ergebnisse zum anderen, mindestens dem Standard zu entsprechen haben, der auch in den Verträgen des ESG mit Fremddienstleistern gefordert wird, leider jedoch von diesen nicht immer erbracht wird.

Daher sind bei der Umstellung der Fremd - auf die Eigenreinigung bewusst keine Abstriche bei den Leistungsbeschreibungen für den Reinigungsdienst gemacht worden. Vielmehr hat der ESG auf der qualitativen Ebene, nämlich bei der Kompetenz der Objektleitung, der Schulung und Führung der Reinigungskräfte sowie der Ausstattung mit Reinigungsmitteln und - Geräten eine solide Voraussetzung geschaffen, um die Reinigungssituation in den Pilotschulen verbessern zu können.

Die mit einem anerkannten Qualitätsmesssystem durchgeführten Reinigungsrevisionen haben belegt, dass bereits im ersten

Jahr nach Umstellung auf Eigenreinigung in 3 von 4 Schulen nicht nur ein positives Ergebnis bei der objektiv messbaren Reinigungsqualität zu verzeichnen ist.

Auch die Schulleitungen der 3 erfolgreich geprüften Schulen haben in einer Befragung die Fortschritte beim Reinigungsdienst im Vergleich zur Fremdreinigung bestätigt, mit Einschränkungen auch die Leitung der Don-Bosco-Schule.

An diesem Trend ändert auch das bei der Erstprüfung noch nicht zufriedenstellende Abschneiden der Don-Bosco-Schule nichts. In der Anfangsphase eines Pilotprojekts kann von einer neu aufgestellten "Reinigungsabteilung" nicht erwartet werden, dass aus dem Stand eine vollumfängliche Kehrtwende vollzogen wird.

Relativierend muss zudem angemerkt werden, dass es sich bei den Qualitätsaudits immer um Momentaufnahmen handelt.

Weitere, im Verlauf des Projekts vorgesehene Prüfungen müssen zeigen, ob sich der aufgezeigte Trend verstetigt und sämtliche Reinigungsobjekte einschließt.

Anhang

- A1 Revision Levana - Schule vom 04.04.2017
- A2 Revision Burgwegschule vom 16.06.2017
- A3 Revision Don Bosco - Schule vom 23.10.2017
- A4 Revision Erich - Klausener - Gymnasium vom 11.04.2018

- A5 Fragebogen Levana - Schule vom 23.10.2017
- A6 Fragebogen Don Bosco - Schule vom 23.10.2017
- A7 Fragebogen Erich - Klausener - Gymnasium vom 11.04.2018
- A8 Fragebogen Burgwegschule vom 11.04.2018

RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

ESG, Landkreis Ahrweiler

04. April 2017

Sehr geehrter Herr Kiupel, sehr geehrter Herr Hamacher,

nachfolgend das Ergebnis der am 04.04.2017 ab 6:45 Uhr im Auftrag des *Eigenbetrieb Schul – und Gebäudemanagement* des Landkreises Ahrweiler durchgeführten Qualitätsrevision Reinigung in der **Levana – Schule, Bad Neuenahr**.

Geprüft wurden insges. 7 Räume/ Einzelflächen in Form von Stichproben gem. DIN 2859 sowie die Einhaltung der formalen Betreiberpflichten.

Das angewendete QM-System arbeitet mit Fehlertoleranzen und orientiert sich am Qualitätssystem der Gebäudereinigerinnung (Bundesverband). Es entspricht damit den Empfehlungen der DIN 77400/2015.

Prüfung fand im Beisein des Objektleiters Herrn Kiupel (ESG) statt.

1. Prüfung formaler Betreiberpflichten bzw. gesetzlicher Vorgaben:

1. **Formale Pflichten:**

- Personaleinsatzliste/ Anwesenheitsliste: **vorhanden**.
Die **Anwesenheitszeiten der Reinigungskräfte** werden arbeitstäglich in einer vom Arbeitgeber ausgelegten Liste erfasst.
- Nachweis der **Gefährdungsbeurteilung** einschl. Notfallplan gem. **§ 5 ArbSchG: Ist nachzureichen**.
- Leistungsverzeichnis: **vorhanden**.
- Reinigungspläne/ Revierpläne: **vorhanden**.
- Arbeitsanweisungen: **vorhanden**.
- Reklamationswesen: **teils mündliche Meldung**, Dokumentation erfolgt schriftlich.
- EU - Sicherheitsdatenblätter der Reinigungsmittel: **vorhanden**.

2. **4 – Farbsystem** für die Reinigungshilfsmittel (rote Tücher, Schwämme u. dergl. für den Bereich WC/Urinal-Reinigung, für den Bereich Waschbecken gelbe Tücher/ Eimer und für den Bereich Oberflächen von Möbeln, Gegenständen etc. blaue Tücher/ Eimer, grüne Tücher/ Eimer für Oberflächen von Küchen/ Speiseräumen): **Wird praktiziert**.

3. **Arbeitskleidung** der RK (mit Namensschildern):
Sicherheitsschuhe werden bei Grundreinigungsarbeiten getragen, Einheitliche Arbeitskleidung für die RK der Unterhaltsreinigung ist ggf. noch einzuführen.

RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

4. Arbeitsschutz:

- Nachweis der jährlichen Unterweisung in Unfallverhütungsvorschriften vorliegend? Im Büro ESG archiviert.
- Gibt es Betriebsanweisung im Umgang mit Produkten gem. Gefahrstoff-VO: z.B. Sicherheitsvorschriften beim Umgang mit ätzenden Substanzen? Im Büro ESG archiviert.
- Hautpflegeplan einschl. Handschuhe + Pflegecreme vorhanden?
Handschuhe + Pflegecreme vorhanden, **Pflegeplan ist nachzureichen**
- Reinigungsmittel in deklarierten Gebinden? Ja
- Elektrische Reinigungsgeräte in einwandfreiem Zustand?
Nachweise über die Wartung elektr. Reinigungsgeräte gem. GUV V3 (vormals BGV A3) vorliegend? **Nicht geprüft, Wartung erfolgt durch ESG-Mitarbeiter.**

2. Prüfung Reinigungsqualität:

1/7 Speisesaal, EG (Reinigungs-Revier 4)

Ohne Befund.

2/7 WC - Jungen 48, EG (Revier 6)

Haltegriff Beh. Toilette mit Anhaftung,
Lichttaster mit Anhaftung.

Fehlerzahl (2) innerhalb der Toleranz (4)

3/7 Flurabschnitt vor Anbau, EG (Rev. 6)

Garderobe (einschl. Sitzbänke) auf 7 lfm. mit loser Verschmutzung,
2 Tischoberflächen mit Anhaftungen,
2 Glaselemente der BS-Türen mit Griffspuren,
40 lfm. Boden-Randbereich mit loser Verschmutzung.

Fehlerzahl (14) außerhalb der Toleranz (7)

4/7 Klassenraum 29, EG (Rev. 6)

5 qm Boden mit loser Verschmutzung.

Fehlerzahl (5) innerhalb der Toleranz (7)

5/7 Lehrerzimmer 03, EG (Rev. 4)

Lichttaster mit Anhaftung,

Griffspuren am Türblatt,

4,5 qm Boden unter Tischgruppe mit loser Verschmutzung.

Fehlerzahl (6,5) innerhalb der Toleranz (7)

Hinweis: Tischoberflächen mit Wischspuren (=Ausführungsfehler)

RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

6/7 Lehrer – H – WC, EG (Rev. 4)

Desinfekt.spender: Drücker mit Anhaftung,
Spiegel mit Spritzern,
Wandfliesen b. Waschbecken im Spritzbereich mit Anhaftungen.
Fehlerzahl (3) innerhalb der Toleranz (4)

7/7 Mehrzweckraum 53 (Rev. 4)

4 Stühle mit Anhaftungen/ Schlieren,
Sideboard-Oberseite mit Anhaftungen,
Kühlschrank-Oberseite mit Anhaftung.
Fehlerzahl (6) innerhalb der Toleranz (7)

Gesamtergebnis: Fehlerzahl in 1 von 7 Bereichen außerhalb der Fehlertoleranz.

Prüfung für das Objekt ist **bestanden**.

Festgestellte Mängel sind im Zuge des nächsten Reinigungsdurchgangs zu beseitigen.

Mit freundlichen Grüßen

Swen Bönisch

RMB Reinigungsmanagement

RMB Kommunalberatung

Augsteiner 46

76646 Bruchsal

T: +49(0)7251 – 30 70 83

F: +49(0)7251 – 93 21 55

M: +49(0)162 – 54 86 165

E: rmb.boenisch@yahoo.de

RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

ESG, Landkreis Ahrweiler

14. Juni 2017

Sehr geehrter Herr Kiupel, sehr geehrter Herr Hamacher,

nachfolgend das Ergebnis der am 14.06.2017 ab 6:40 Uhr im Auftrag des *Eigenbetrieb Schul – und Gebäudemanagement* des Landkreises Ahrweiler durchgeführten Qualitätsrevision Reinigung in der *Burgwegschule, Burgbrohl*.

Geprüft wurden insges. 6 Räume/ Einzelflächen in Form von Stichproben gem. DIN 2859 sowie die Einhaltung der formalen Betreiberpflichten.

Das angewendete QM-System arbeitet mit Fehlertoleranzen und orientiert sich am Qualitätssystem der Gebäudereinigerinnung (Bundesverband). Es entspricht den Empfehlungen der DIN 77400/2015.

Prüfung fand im Beisein des Objektleiters Herrn Kiupel (ESG), des örtlichen Hausmeisters sowie Herrn Hans G. Klein (DLM – Beratung) statt.

1. Prüfung formaler Betreiberpflichten bzw. gesetzlicher Vorgaben:

1. Formale Pflichten:

- Personaleinsatzliste/ Anwesenheitsliste: **vorhanden**.
Die **Anwesenheitszeit der Reinigungskraft** wird arbeitstäglich (3,5 Std.) in einer vom Arbeitgeber ausgelegten Liste erfasst.
- Nachweis der **Gefährdungsbeurteilung** einschl. Notfallplan gem. **§ 5 ArbSchG: Ist nachzureichen (von der Personalabteilung zu erstellen)**.
- Leistungsverzeichnis: **vorhanden**.
- Reinigungspläne/ Revierpläne: **nicht vorhanden, da wechselnde Raumbelagungen eine flexible Ausführung des Reinigungsdienstes erfordern**.
- Arbeitsanweisungen: **nicht vorhanden, sollten nachgerüstet werden, um Ausführungsfehlern vorzubeugen**.
- Reklamationswesen: **mündliche Meldung**, Dokumentation erfolgt schriftlich.
- EU - Sicherheitsdatenblätter der Reinigungsmittel: **vorhanden**.
- Schlüsselübergabeprotokoll: (beim Hausmeister) **vorhanden**.

2. **3 – Farbsystem** für die Reinigungshilfsmittel (rote Tücher, Schwämme u. dergl. für den Bereich WC/Urinal-Reinigung, für den Bereich Waschbecken gelbe Tücher/ Eimer und für den Bereich Oberflächen von Möbeln, Gegenständen etc. blaue Tücher/ Eimer): **Wird praktiziert**.

3. **Arbeitskleidung** der RK (mit Namensschildern): **Nein**.

RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

4. Arbeitsschutz:

- Nachweis der jährlichen Unterweisung in **Unfallverhütungsvorschriften** vorliegend? Im Büro ESG archiviert, Unterweisung ist erfolgt.
- Gibt es **Betriebsanweisung im Umgang mit Produkten gem. Gefahrstoff-VO**: z.B. Sicherheitsvorschriften beim Umgang mit ätzenden Substanzen? Im Büro ESG archiviert, Unterweisung ist erfolgt.
- **Hautpflegeplan einschl. Handschuhe + Pflegecreme** vorhanden? Handschuhe + Pflegecreme vorhanden, **Pflegeplan ist nachzureichen**
- Reinigungsmittel in **deklarierten Gebinden**? Ja.
Sprühflaschen zur Oberflächenreinigung mit Dosierautomatik.
- **Elektrische Reinigungsgeräte** in einwandfreiem Zustand? Nachweise über die Wartung elektr. Reinigungsgeräte gem. **GUV V3 (vormals BGV A3)** vorliegend? **Stichprobenhaft geprüfter Staubsauger technisch i.O.**

2. Prüfung Reinigungsqualität:

1/6 Klasse 8/9 Haus1, EG

Oberseite Seifen- und Papierspender staubig,
Boden unter Lehrerpult auf 1,5 qm mit loser Verschm.,
Boden unter PC-Tisch auf 1,5 qm mit loser Verschm.,
7 lfm. Boden unterh. Heizkörper mit loser Verschm.
Fehlerzahl (7) innerhalb der Toleranz (7)

2/6 Klasse 12 Haus1, 1.OG

Ohne Befund
Hinweis: Die 1 x m Reinigung der Sockelleisten ist fällig.
Erledigung und nächste Fälligkeit sollte in einem Übersichtskalender bzw. in der elektron. Terminverwaltung vermerkt werden.

3/6 D-WC (Verwaltung) Haus1, 2.OG

Abfallbehälter mit Abfallpapier.
Fehlerzahl (1) innerhalb der Toleranz (4)

4/6 Lehrerzimmer Haus1, 2.OG

2 Stuhlpolster m. loser Verschm.
1 freigeräumter Regalboden mit loser Verschmutzung
Umlaufende breite Bodenholzleiste auf 3 lfm. mit loser Verschmutzung.
Fehlerzahl (4) innerhalb der Toleranz (7)
Hinweis: Die Stuhlpolster sind mind. 1 x w abzusaugen.

5/6 H-WC (Verwaltung) Haus1, 2.OG

WC-Bürsten-Halter mit Anhaftungen,
WC-Drücker mit Anhaftungen,
Lichttaster mit Anhaftungen,
1 qm Bodenfliesen hi. Kabinentüre m. loser Verschm.
Fehlerzahl (4) innerhalb der Toleranz (4)

RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

6/6 Jungen - WC, Haus1, UG

1 Seifenspender mit Anhaftung,
1 WC-Keramik mit Anhaftungen,
1 Kabinentüre mit Anhaftungen/ Schmutzläufern,
Wandfliesen-Schräge im Vorraum mit loser Verschm.

Fehlerzahl (4) innerhalb der Toleranz (4)

Hinweis: Bodenfliesen (einschl. Fugen) stellenweise mit Schmutzaufbau.
Ist als "Altlast" des vorangegangenen Fremddienstleisters einzustufen.
Maschinelle (Boden-) Grundreinigung ist empfohlen.

Gesamtergebnis: Fehlerzahl in allen Bereichen innerhalb der Fehlertoleranz.

Prüfung für das Objekt ist **bestanden**.

Festgestellte Mängel sind im Zuge des nächsten Reinigungsdurchgangs zu beseitigen.

Mit freundlichen Grüßen

Swen Bönisch

RMB Reinigungsmanagement

RMB Kommunalberatung

Augsteiner 46

76646 Bruchsal

T: +49(0)7251 – 30 70 83

F: +49(0)7251 – 93 21 55

M: +49(0)162 – 54 86 165

E: rmb.boenisch@yahoo.de

RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

ESG, Landkreis Ahrweiler

23. Oktober 2017

Sehr geehrter Herr Kiupel, sehr geehrter Herr Hamacher,

nachfolgend das Ergebnis der am 23.10.2017 ab 7:15 Uhr durchgeführten Qualitätsrevision Reinigung in der **Don Bosco – Schule, Bad Neuenahr**. Geprüft wurden insges. 6 Räume/ Einzelflächen in Form von Stichproben gem. DIN 2859 sowie die Einhaltung der formalen Betreiberpflichten. Das angewendete QM-System arbeitet mit Fehlertoleranzen und orientiert sich am Qualitätssystem der Gebäudereinigerinnung (Bundesverband). Es entspricht damit den Empfehlungen der DIN 77400/2015. Prüfung fand im Beisein des Objektleiters Herrn Kiupel (ESG) statt.

1. Prüfung formaler Betreiberpflichten bzw. gesetzlicher Vorgaben:

1. **Formale Pflichten:**

- Personaleinsatzliste/ Anwesenheitsliste: **vorhanden**.
Die **Anwesenheitszeiten der Reinigungskräfte** werden arbeitstäglich in einer vom Arbeitgeber ausgelegten Liste erfasst.
- Nachweis der **Gefährdungsbeurteilung** einschl. Notfallplan **gem. § 5 ArbSchG: Ist nachzureichen**.
- Leistungsverzeichnis: **vorhanden**.
- Reinigungspläne/ Revierpläne: **vorhanden**.
- Arbeitsanweisungen: **vorhanden**.
- Reklamationswesen: **teils mündliche Meldung**, Dokumentation erfolgt schriftlich.
- EU - Sicherheitsdatenblätter der Reinigungsmittel: **vorhanden**.

2. **4 – Farbsystem** für die Reinigungshilfsmittel (rote Tücher, Schwämme u. dergl. für den Bereich WC/Urinal-Reinigung, für den Bereich Waschbecken gelbe Tücher/ Eimer und für den Bereich Oberflächen von Möbeln, Gegenständen etc. blaue Tücher/ Eimer, grüne Tücher/ Eimer für Oberflächen von Küchen/ Speiseräumen): **Wird praktiziert**.

3. **Arbeitskleidung** der RK (mit Namensschildern):
Sicherheitsschuhe werden bei Grundreinigungsarbeiten getragen, Einheitliche Arbeitskleidung für die RK der Unterhaltsreinigung ist ggf. noch einzuführen.

RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

4. Arbeitsschutz:

- Nachweis der jährlichen Unterweisung in Unfallverhütungsvorschriften vorliegend? Im Büro ESG archiviert.
- Gibt es Betriebsanweisung im Umgang mit Produkten gem. Gefahrstoff-VO: z.B. Sicherheitsvorschriften beim Umgang mit ätzenden Substanzen? Im Büro ESG archiviert.
- Hautpflegeplan einschl. Handschuhe + Pflegecreme vorhanden?
Handschuhe + Pflegecreme vorhanden, **Pflegeplan ist nachzureichen**
- Reinigungsmittel in deklarierten Gebinden? Ja
- Elektrische Reinigungsgeräte in einwandfreiem Zustand?
Nachweise über die Wartung elektr. Reinigungsgeräte gem. GUV V3 (vormals BGV A3) vorliegend? **Wartung erfolgt durch ESG-Mitarbeiter.**

2. Prüfung Reinigungsqualität:

1/6 Klassenraum 29, OG

2 lfm.Fensterbank staubig,
Sideboard: Oberseite staubig.
Fehlerzahl (2) innerhalb der Toleranz (7)

2/6 Klassenraum 32, OG

4 lfm.Bodenrandbereich (bei Tafel) mit loser Verschmutzung,
4 Boden-Eckbereiche mit loser Verschmutzung.
Fehlerzahl (5) innerhalb der Toleranz (7)

3/6 Treppe EG/ OG

Handlauf am Podest mit Staubauflage und Abfallpapier,
21 Stufen mit loser Verschmutzung.
Fehlerzahl (22) außerhalb der Toleranz (7)

4/6 Klassenraum 08, EG

3 Tischoberfl. mit Anhaftungen,
Waschbecken mit Anhaftungen,
1 lfm. Fensterbank staubig,
Ca. 30 qm Bodenbelag mit loser Verschmutzung.
Fehlerzahl (35) außerhalb der Toleranz (7)

5/6 H-WC Verwaltung

Spiegel mit Flecken,
2 Boden-Eckbereiche mit loser Verschmutzung.
Fehlerzahl (3) innerhalb der Toleranz (4)

RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

6/6 Besprechungsraum, EG
Tischoberfl. mit Anhaftung,
15 qm Bodenbelag mit loser Verschmutzung.
Fehlerzahl (16) außerhalb der Toleranz (7)

Gesamtergebnis: Die Fehlerzahl liegt in 3 von 6 Bereichen außerhalb der Fehlertoleranz.

Die Prüfung für das Objekt ist **nicht bestanden**.

Festgestellte Mängel sind im Zuge des nächsten Reinigungsdurchgangs zu beseitigen. Ggf. nochmalige Einweisung der RK in den Reinigungsplan.

Mit freundlichen Grüßen

Swen Bönisch
RMB Reinigungsmanagement
RMB Kommunalberatung
Augsteiner 46
76646 Bruchsal
T: +49(0)7251 – 30 70 83
F: +49(0)7251 – 93 21 55
M: +49(0)162 – 54 86 165
E: rmb.boenisch@yahoo.de

RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

ESG, Landkreis Ahrweiler

12. April 2018

Sehr geehrter Herr Kiupel, sehr geehrter Herr Hamacher,

nachfolgend das Ergebnis der am 11.04.2018 ab 7:05 Uhr im Auftrag des *Eigenbetrieb Schul – und Gebäudemanagement* des Landkreises Ahrweiler durchgeführten Qualitätsrevision Reinigung in der **Erich-Klausener-Schule, Adenau**.

Geprüft wurden insges. 7 Räume/ Einzelflächen in Form von Stichproben gem. DIN 2859 sowie die Einhaltung der formalen Betreiberpflichten.

Das angewendete QM-System arbeitet mit Fehlertoleranzen und orientiert sich am Qualitätssystem der Gebäudereinigerinnung (Bundesverband). Es entspricht den Empfehlungen der DIN 77400/2015.

Prüfung fand im Beisein des Objektleiters Herrn Kiupel (ESG) statt.

1. Prüfung formaler Betreiberpflichten bzw. gesetzlicher Vorgaben:

1. Formale Pflichten:

- Personaleinsatzliste/ Anwesenheitsliste: **vorhanden**.
Die **Anwesenheitszeit der Reinigungskräfte** wird arbeitstäglich in einer vom Arbeitgeber ausgelegten Liste erfasst.
- Nachweis der **Gefährdungsbeurteilung** einschl. Notfallplan **gem. § 5 ArbSchG: Wird aktuell von der Personalabteilung bearbeitet.**
- Leistungsverzeichnis: **vorhanden**.
- Reinigungspläne/ Revierpläne: **vorhanden**.
- Arbeitsanweisungen: **nicht vorhanden, sollten ggf. nachgerüstet werden, um Ausführungsfehlern vorzubeugen.**
- Reklamationswesen: **mündliche Meldung**, Dokumentation erfolgt schriftlich.
- EU - Sicherheitsdatenblätter der Reinigungsmittel: zentral beim ESG **vorhanden**.
- Schlüsselübergabeprotokoll: zentral beim ESG **vorhanden**.

2. **3 – Farbsystem** für die Reinigungshilfsmittel (rote Tücher, Schwämme u. dergl. für den Bereich WC/Urinal-Reinigung, für den Bereich Waschbecken gelbe Tücher/ Eimer und für den Bereich Oberflächen von Möbeln, Gegenständen etc. blaue Tücher/ Eimer): **Wird praktiziert**.

3. **Arbeitskleidung** der RK (mit Namensschildern): **Nein**.

RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

4. Arbeitsschutz:

- Nachweis der jährlichen Unterweisung in Unfallverhütungsvorschriften vorliegend? Im Büro ESG archiviert, Unterweisung ist erfolgt.
- Gibt es Betriebsanweisung im Umgang mit Produkten gem. Gefahrstoff-VO: z.B. Sicherheitsvorschriften beim Umgang mit ätzenden Substanzen? Im Büro ESG archiviert, Unterweisung ist erfolgt.
- Hautpflegeplan einschl. Handschuhe + Pflegecreme ist vorhanden.
- Reinigungsmittel in deklarierten Gebinden? Ja.
- Elektrische Reinigungsgeräte in einwandfreiem Zustand?
Nachweise über die Wartung elektr. Reinigungsgeräte gem. GUV V3 (vormals BGV A3) vorliegend: u.a. neuwertiger i-Mop der Fa. Kenter im Einsatz

2. Prüfung Reinigungsqualität:

1/7 Klasse 115, EG

5 qm Boden im Tafelbereich/ unter Waschbecken mit loser Verschm.
Fehlerzahl (5) innerhalb der Toleranz (7)

2/7 Flurabschnitt EG (vor R. 122 ff)

Ohne Befund

3/7 Klasse 113, EG

Tafel-Oberkannte und -Rinne mit loser Verschmutzung + Anhaftungen
Fehlerzahl (1) innerhalb der Toleranz (7)
Hinweis: Ausschließlich Oberflächenreinigung geprüft, da Stühle nicht aufgestuhlt.

4/7 Jungen - WC, UG

Ohne Befund

5/7 Kursraum 023

Türblende mit Anhaftungen.
Fehlerzahl (1) innerhalb der Toleranz (7)

6/7 Kursraum 021

Türblende mit Anhaftungen.
Fehlerzahl (1) innerhalb der Toleranz (7)

7/7 Jungen - WC 028

Ohne Befund

Hinweis: Boden-Fliesen-Fugen sollten maschinell gereinigt werden.

RMB Reinigungsmanagement

Dipl. Vw. Swen Bönisch
Fachwirt Facility Management
(GEFMA)

Gesamtergebnis: Fehlerzahl in allen Bereichen innerhalb der Fehlertoleranz.
Prüfung für das Objekt ist **bestanden**.
Festgestellte Mängel sind im Zuge des nächsten Reinigungsdurchgangs zu beseitigen.

Mit freundlichen Grüßen

Swen Bönisch

RMB Reinigungsmanagement

RMB Kommunalberatung

Augsteiner 46

76646 Bruchsal

T: +49(0)7251 – 30 70 83

F: +49(0)7251 – 93 21 55

M: +49(0)162 – 54 86 165

E: rmb.boenisch@yahoo.de

Fax an H. Kimpel
Formblatt QM-RM 09/2010

Formblatt QM-RM 09/2010 - Fragebogen Gebäudereinigung (Eigenreinigung)
Nutzerzufriedenheit

Objekt/ Ort	Levana Schule	LK Ahrweiler	Datum	23.10.2017
-------------	---------------	--------------	-------	------------

Nutzer	G. JUNG, W. SIEGER, A. ENGEL
--------	------------------------------

Fragestellung/ Bewertung	schlechter	unverändert	besser	Anmerkung
1) Qualität der Unterhaltsreinigung (im Sinne von Sauberkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung			X	
2) Ausführung der Unterhaltsreinigung (im Sinne von Vollständigkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung			X	
3) Qualität von Grund- und Sonderreinigungen im Vergleich zur Fremdreinigung			X	
4) Kommunikation/ Reaktion bei Reinigungsmängeln und Reklamationen im Vergleich zur Fremdreinigung			X	
5) Verhalten/ Auftreten der RK gegenüber dem Nutzer (im Sinne von Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Freundlichkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung			X	
Für statistische Auswertung				

Formblatt QM-RM 09/2010 - Fragebogen Gebäudereinigung (Eigenreinigung) Nutzerzufriedenheit

Objekt/ Ort	Don Bosco Schule	LK Ahrweiler	Datum	23.10.2017
-------------	------------------	--------------	-------	------------

Nutzer	<i>Hr. Armbrust</i>
--------	---------------------

Fragestellung/ Bewertung	schlechter	unverändert	besser	Anmerkung
1) Qualität der Unterhaltsreinigung (im Sinne von Sauberkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung		x		
2) Ausführung der Unterhaltsreinigung (im Sinne von Vollständigkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung		x		
3) Qualität von Grund- und Sonderreinigungen im Vergleich zur Fremdreinigung	x			- Grundreinigung fehlt komplett - Fensterreinigung ist (Terminabsprachen u. Durchführung Qualität)
4) Kommunikation/ Reaktion bei Reinigungsmängeln und Reklamationen im Vergleich zur Fremdreinigung			x	
5) Verhalten/ Auftreten der RK gegenüber dem Nutzer (im Sinne von Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Freundlichkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung			x	

Für statistische Auswertung			
-----------------------------	--	--	--

Formblatt QM-RM 09/2010 - Fragebogen Gebäudereinigung (Eigenreinigung) Nutzerzufriedenheit

Objekt/ Ort	Erich-Klausener-Gymnasium	LK Ahrweiler	Datum	11.04.2018
-------------	---------------------------	--------------	-------	------------

Schulleitung	<i>Hr. Reinhard</i>
--------------	---------------------

Fragestellung/ Bewertung	schlechter	unverändert	besser	Anmerkung
1) Qualität der Unterhaltsreinigung (im Sinne von Sauberkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung			X	<i>in allen Bereichen</i>
2) Ausführung der Unterhaltsreinigung (im Sinne von Vollständigkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung			X	
3) Qualität von Grund- und Sonderreinigungen im Vergleich zur Fremdreinigung				<i>Hat noch nicht Notwendigkeit</i>
4) Kommunikation/ Reaktion bei Reinigungsmängeln und Reklamationen im Vergleich zur Fremdreinigung			X	
5) Verhalten/ Auftreten der RK gegenüber dem Nutzer (im Sinne von Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Freundlichkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung			X	

Für statistische Auswertung			
-----------------------------	--	--	--

**Formblatt QM-RM 09/2010 - Fragebogen Gebäudereinigung (Eigenreinigung)
Nutzerzufriedenheit**

Objekt/ Ort	Burgwegschule	LK Ahrweiler	Datum	11.04.2018
-------------	---------------	--------------	-------	------------

Schulleitung	<i>H. Hansen</i>
--------------	------------------

Fragestellung/ Bewertung	schlechter	unverändert	besser	Anmerkung
1) Qualität der Unterhaltsreinigung (im Sinne von Sauberkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung			X	
2) Ausführung der Unterhaltsreinigung (im Sinne von Vollständigkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung			X	
3) Qualität von Grund- und Sonderreinigungen im Vergleich zur Fremdreinigung				<i>noch nicht relevant, da noch nicht ausgeführt</i>
4) Kommunikation/ Reaktion bei Reinigungsmängeln und Reklamationen im Vergleich zur Fremdreinigung			X	
5) Verhalten/ Auftreten der RK gegenüber dem Nutzer (im Sinne von Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Freundlichkeit) im Vergleich zur Fremdreinigung			X	

Für statistische Auswertung			
-----------------------------	--	--	--