



# Verbesserungspotenzial gibt es immer



**Wie gut ist die interne Gebäudereinigung im Vergleich zu externen Anbietern aufgestellt? Dies lässt sich mit Hilfe einer Beratungsgesellschaft, die sich auf das Gebäudemanagement spezialisiert hat, wie beispielsweise Cleanguide Management aus Hamburg, im Detail überprüfen. Dabei wird auch das Thema Nachhaltigkeit, das in der professionellen Gebäudereinigung derzeit immer wichtiger wird, unter die Lupe genommen.**

Raumpflegerinnen der Rotenburger Werke bei einer Schulung



**K**arola Biel ist Bereichsleiterin des Hauswirtschaftlichen Dienstes der Rotenburger Werke der Inneren Mission e. V. Dort organisiert sie seit vielen Jahren die interne Gebäudereinigung mit heute 89 in Teilzeit beschäftigten Raumpflegerinnen. Die Hauswirtschaftliche Betriebsleiterin stimmt intern Reinigungsaufträge ab, sei es für Wohngruppen, Schulräume oder Büros der großen Einrichtung, die unter anderem rund 1.100 Wohnplätze für Menschen mit Behinderung bietet. Ob Grundreinigung, Glasreinigung oder die Pflege der vielen verschiedenen Fußbodenbeläge – fast alles wird in Eigenleistung erledigt, nur vereinzelt werden Aufgaben ver-

geben. Zu den Aufgaben von Karola Biel und ihrem Team, in dem zwei weitere HBL sowie zwei Hauswirtschafterinnen arbeiten, gehört unter anderem die Beratung der internen Kunden, die Angebotserstellung, die Einteilung, Schulung und Kontrolle der Reinigungskräfte.

## Der Vergleich mit anderen

2013 machte sich Karola Biel auf die Suche nach einer Unternehmensberatung, die die Dienstleistung „Gebäudereinigung“ mit externen Gebäudereinigungsfirmen am Markt vergleichen sollte. „Ich mache das hier jetzt seit 20 Jahren, und mir war wichtig zu schau-



Karola Biel ist Bereichsleiterin des Hauswirtschaftlichen Dienstes der Rotenburger Werke



### Rotenburger Werke der inneren Mission e. V.

Die Rotenburger Werke wurden 1880 als „Asyl für Pflege Epileptischer“ gegründet und sind heute Träger verschiedener Einrichtungen und Dienste für Menschen mit geistiger, körperlicher und seelischer Behinderung. Sie sind Mitglied im diakonischen Werk der Ev.-luth. Landeskirche Hannover sowie des Bundesverbandes Evangelische Behindertenhilfe. Die Rotenburger Werke arbeiten mit dem Ziel, Menschen mit Behinderung dabei zu assistieren, ein ihrer Person entsprechendes, selbstbestimmtes und selbstständiges Leben inmitten der Gesellschaft zu führen. Angebote gibt es in den Bereichen Wohnen, Arbeit, Förderung, Freizeit und Bildung. Dazu gehören über 1.100 Wohnplätze für Menschen mit Behinderung in mehr als 110 Wohngemeinschaften. Fast 1.600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten in den Rotenburger Werken. Der Stammsitz liegt in der Stadt Rotenburg. Der Einzugsbereich der gesamten Einrichtung hat sich in der Historie entwickelt und liegt schwerpunktmäßig im Elbe-Weser-Dreieck. Darüber hinaus kommen Menschen mit Behinderung aus dem Land Niedersachsen und aus dem gesamten Bundesgebiet nach Rotenburg.

[www.rotenburger-werke.de](http://www.rotenburger-werke.de)

en, wo wir im Vergleich mit anderen stehen“, erklärt HBL Biel. Sie fand die Beratungsgesellschaft Cleanguide Management aus Hamburg, deren Inhaber Jens Mönnig die interne Gebäudereinigung der Rotenburger Werke untersuchte. „Ich fand hier eine Struktur vor, die gut funktionierte, aber es gibt immer noch Verbesserungspotenzial“, erklärt der Unternehmensberater.

Er startete zunächst mit einer Prozessanalyse: „Ich gehe dabei ein, zwei Tage durch die Häuser, spreche mit Reinigungskräften, schaue mir die Reinigungswägen an, die Dosierung, lasse mir Arbeitsanweisungen zeigen, prüfe, ob die Sinn ergeben und ob sich die Reinigungskraft daran hält. Wenn etwas nicht funktioniert, schaue ich mir das Schulungssystem dahinter an.“

In der Analyse durchleuchtete er folgende Aspekte: Kosten, Personal, Qualitätsmanagement, Objektzustand, Aufträge und Organisation sowie die eingesetzten Mittel, Techniken und Abläufe. Bei der Kostenbetrachtung untersuchte er zum Beispiel den Stundenverrechnungssatz, aber auch die Wegezeiten und die Materialbeschaffung. „Viele meiner Kunden ‚leben‘ bei der Beschaffung von Arbeitsmitteln und Materialien allein von der Beratung ihres Großhändlers“, merkt Mönnig an.

Es kommt ständig eine Vielzahl von neuen Reinigungsprodukten auf den Markt, die bewertet werden müssen: Haben sie Sinn für die eigene Einrichtung oder eher nicht? „Hier sind die hauswirtschaftlichen Leitungskräfte oft zu sehr im Tagesgeschäft gebunden, und ihnen fehlt die Zeit, sich weiterzubilden.“ Bei seinen Beratungen wird Mönnig häufig gefragt, woran man Oberflächen erkennt und welche

Produkte man am besten wofür und vor allem wie einsetzt.

Beim Thema Personal beschäftigt sich der Unternehmensberater mit dem Krankenstand, dem Altersdurchschnitt und der Einsatzplanung. „Ganz wichtig ist: Wer reinigt wo, wen teile ich wofür ein und wie kann ich den einzelnen Mitarbeiter unterstützen und motivieren?“

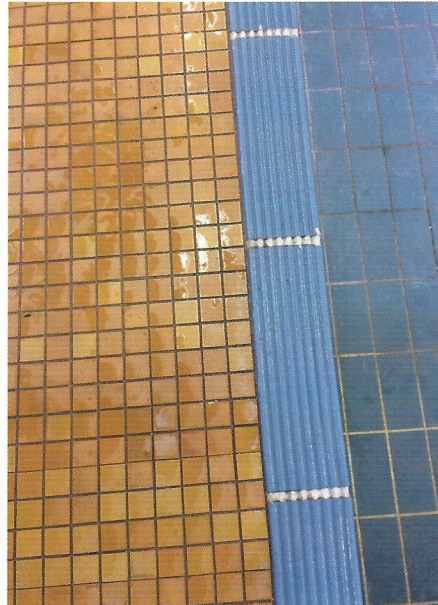
Zum Thema Qualitätsmanagement gehören beispielsweise die Punkte Umgang mit Reklamationen sowie Ergebniskontrollen.

### Ist das Leistungsverzeichnis noch aktuell?

Um den Objektzustand zu bewerten, sind laut dem Unternehmensberater Begehungen wichtig, um beispielsweise die Anwendungstechnik, die Arbeitsplatzorganisation, die Umsetzung der Leistungsverzeichnisse zu überprüfen. „Leistungsverzeichnisse sind oft sehr alt, da gibt es bauliche Veränderungen wie zum Beispiel neue Beläge und dann passen häufig die bestehenden Reinigungsabläufe/Techniken oder die eingesetzten Mittel nicht mehr.“ Ein Ergebnis des Beratungsprozesses bei den Rotenburger Werken war unter anderem, dass Quadratmeter-Flächenleistungen teilweise erhöht wurden. „Wir haben wahrgenommen, dass unsere Raumpflegerinnen oft über den abgestimmten Auftrag hinaus Reinigungsaufgaben übernehmen“, berichtet Karola Biel. Da werde von den engagierten Raumpflegerinnen aus Liebe zu den Wohngruppen mehr gemacht als eigentlich im Leistungsverzeichnis stehe, wie beispielsweise zusätzlich die Reinigung der Fensterbank. „Da müssen wir jetzt besser hinschauen“, so die Bereichsleiterin.

Abgestimmt auf den individuellen Bedarf im Objekt bietet Cleanguide Management auch Schulungen an. In den Rotenburger Werken wurde in diesem Rahmen die Toilettenreinigung ins Visier genommen. „Wir haben uns zunächst auf ein sehr kleines Themenfeld konzentriert, nämlich die Reinigung einer Toilette“, erklärt Karola Biel. Womit fange ich an, womit höre ich auf? Wie verhindern wir Keimübertragung? Wie falte ich das Reinigungstuch, welche Farbe nehme ich für welche Stelle? Wie reinige ich den Toiletteninnenrand, womit die WC-Bürste? Welche Wirkungsweisen haben unsere Reinigungs- und Desinfektionsmittel für den Bereich? „Wichtigster Punkt war: Unsere Raumpflegerinnen sollten die erlernten Punkte in ihren Alltag übertragen





Folgende Vorher/Nachher-Fotos wurden uns von Cleanguide Management zur Verfügung gestellt. Beide Aufnahmen sind im Zuge von Schulungsmaßnahmen von Reinigungskräften entstanden. Diese Ergebnisse sind durch die Seminarteilnehmer und nicht durch externe Dienstleister erzielt worden. Dies ist eine wesentliche Grundlage der Inhouse-Schulungen in Theorie und Praxis der Beratungsgesellschaft.

Fotos oben: Dieses Schwimmbad (zur Heiltherapie in einem Pflegeheim) war jahrelang nicht mehr benutzt worden, da es grundsaniert werden sollte. Die Verschmutzungen der Fliesenböden hatten sich über eine lange Zeit aufgebaut. Die Böden wurden einer sauren Grundreinigung unterzogen. Durch die Maßnahme konnten die Sanierungskosten massiv reduziert werden.



Fotos unten: Ein PVC-Bodenbelag in einer Teeküche (Verwaltung/Labor), welcher rund acht Jahre nicht mehr grundgereinigt worden war. Hier wurde eine alkalische Grundreinigung mit anschließender Beschichtung durchgeführt. Um auch Verkratzungen zu entfernen, wurde eine Polyacrylatbeschichtung mit hohem Festkörperanteil (Pemanentbeschichtung) eingesetzt.

können. Darum wurde das Gelernte innerhalb der Schulung von jeder Teilnehmerin geübt und ausprobiert. Ziel war, alle 89 Raumpflegerinnen auf diesen Wissensstand zu heben.“ Bei dieser Schulung konnte auch zum Thema Nachhaltigkeit eine Menge vermittelt werden. So wurde gemeinsam erarbeitet, wie viel Reinigungsmittel für die einzelne Aufgabe benötigt wird. Weitere Themen waren: Wie viele Flächen hat das Reinigungstuch, wann muss es wieder abgeworfen werden, wie viel Zeit, Kraft und Chemie wird für die Arbeit benötigt? „Keimübertragungen sind im Alltag für unsere Nutzer nicht sichtbar, uns ist es sehr wichtig, dass wir in diesem sensiblen Bereich genau wissen, was wir tun. All diese Punkte zur Nachhaltigkeit, allein schon in diesem einzel-

nen Themenfeld, fand ich sehr erstaunlich“, berichtet Karola Biel.

### **Nachhaltigkeit bedeutet Ressourcenschonung**

Bei der Nachhaltigkeit geht es eben nicht nur um die Reduzierung von Reinigungsmitteln oder Energie, sondern allgemein um eine Ressourcenschonung – eben auch der Ressource Mensch. Gerade in der Reinigung sind bekanntlich Haltungsschäden häufig, die Fluktuation ist hoch. Moderne Techniken bieten im Reinigungsbe- reich eine Reihe von nachhaltigen Ansätzen. „Hier ist beispielsweise die Trockenreinigung ein gutes Thema. Lose Verschmutzungen



### Cleanguide Management

„Ich bin mit dem Gebäude verheiratet“, sagt Jens Mönning, Inhaber von Cleanguide Management. Der gelernte Energieelektroniker und Gebäudereinigermeister hat in seiner langjährigen Berufslaufbahn sowohl eine Firma für Gebäudereinigung gegründet und geführt als auch im Management überregionaler Dienstleistungsunternehmen gearbeitet. Vor fünf Jahren gründete er die Beratungsgesellschaft Cleanguide Management in Hamburg und nutzt hier seine über 20jährige Dienstleistungserfahrung bei der Optimierung von Abläufen, Anwendungstechniken und Organisationsstrukturen im Sektor der gewerblichen Gebäudereinigung. „Wir bearbeiten Probleme am Markt. Probleme, die ich selbst in der Praxis festgestellt habe“, so der Inhaber.

Neben Projektberatung und Ausschreibungsunterstützung bietet das Unternehmen individuelle Schulungssysteme in den Bereichen Kalkulation, Anwendungstechnik, Objektorganisation und Qualitätssicherung an. Weiter bietet Cleanguide Management auch elektronische Unterstützung für die Dienstleistungssteuerung (auch über das Thema Gebäudereinigung hinaus).

[www.cleanguide.eu](http://www.cleanguide.eu)

müssen nicht nass gereinigt werden“, erklärt Jens Mönning. Durch das Nasswischen „treibt“ man zum Beispiel bei Fliesenböden den Staub sogar eher in die Fuge, während man ihn bei der Trockenreinigung per Mikrofaser oder alternativer Tücher aufnimmt. Der Unternehmensberater empfiehlt, die Trockenreinigung kombiniert mit einer Sprühreinigung anzuwenden, um punktuell verklebte Stellen zu behandeln.

Ein weiterer Tipp von Mönning ist entmineralisiertes Wasser, durch dessen Einsatz sich Reinigungschemie einsparen lässt. Diesem Wasser wurden nahezu alle Mineralien entzogen, daher ist es bestrebt, sich wieder zu sättigen und reinigt dadurch ohne Chemiezusatz. „Bei Verwendung in einer Sprühflasche plus Mikrofaserstuch schafft man damit auch eine Vielzahl von üblichen Tagesfetten“, so der Unternehmensberater.

Moderne Reinigungssysteme für die Oberflächenreinigung kommen heute schon ohne den klassischen Reinigungswagen aus. Dabei werden zum Beispiel Triggerflaschen für die Sprühreinigung sowie entsprechende Tücher (die mittels Falttechnik eingesetzt werden) in einer Satellitenreinigungsjacke mitgeführt. Angeboten werden auch moderne Wischsysteme, bei denen das Mikrofaserstuch auf eine Gummilippe aufgespannt wird. Diese schaffen laut Mönning auf den jeweiligen Belägen deutlich mehr Reinigungsfläche als klassische Klapphalter. Das vergleichbar geringe Gewicht und die geringe Wasseraufnahme reduzieren natürlich auch die Waschkosten. Auch weicht ein Mikrofaserstuch nicht durch und ist damit viel leichter als ein Tuch aus Baumwollfasern.

Auch beim derzeit sehr beliebten Feinsteinzeug geht es bei der Reinigung nicht ohne Mikrofaser. „Feinsteinzeug hat mikrofeine Poren, da bekommt man mit einem Baumwollmopp den Schmutz nicht optimal gelöst“, erklärt Jens Mönning. Auch

mit tensidhaltigen Reinigern können in diesem Bereich nicht alle Verschmutzungen gelöst werden.

Bei Fliesen im Großküchen- oder Badbereich kann man den sichtbaren Schmutz mit einem alkalischen Produkt häufig nicht vollständig entfernen, da dieser durch einen „Kalkfilm“ eingeschlossen ist. Hier müssen im ersten Schritt häufig ein saurer Reiniger und die optimale Textilie/Mechanik zum Einsatz kommen.

### Bausünden machen die Reinigung teuer

Leider macht bei vielen Gebäuden eine Reihe von Bausünden die Reinigung teuer und wenig ökologisch, beispielsweise dann, wenn aus baulichen Gegebenheiten ein hoher Anteil an Grundreinigungen erforderlich ist. „Denken Sie zum Beispiel an hellgraue Fugen im Fliesenbild, die bekommt man nur mit regelmäßiger Intensiv- oder Grundreinigung in einen einwandfreien Zustand, sofern die Unterhaltsreinigung nicht die notwendigen Zeitfenster vorhält. Weitere Beispiele für ‚Bausünden‘ sind Holzböden im Speisesaal oder moderne Glasfassaden, bei deren Wahl den Bauherren nicht klar ist, wie diese gereinigt werden sollen und welche Folgekosten auf sie zukommen“, erklärt Jens Mönning.

Bei Bodenbelägen wie beschichtetem flexiblen Belägen ist eine Pflegefilmsanierung (nass oder trocken), bei der nur die Oberfläche mit einer Padmaschine angeschliffen und anschließend nachbeschichtet wird, auf jeden

**Fall nachhaltiger als eine Grundreinigung mit starken alkalischen Produkten, die je nach Frequentierung bis zu zweimal im Jahr erfolgen muss.**

**Nachhaltig ist laut Mönning übrigens auch, auf ausreichende Schmutzfangan-**

**zonen im Eingangsbereich zu achten: „Optimal wäre hier**

**ein dreistufiges System aus Grobschmutzfang, Feinschmutzfang sowie textiler Matte für den Feuchtschmutz.“**

Dadurch lassen sich bis zu 70 Prozent des eingetragenen Schmutzes vermeiden und damit Reinigungszyklen verringern.

■ Alexandra Höß

