

FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH

Durnermesse 2014

Ihr Systempartner für
Reinigung, Pflege & Hygiene

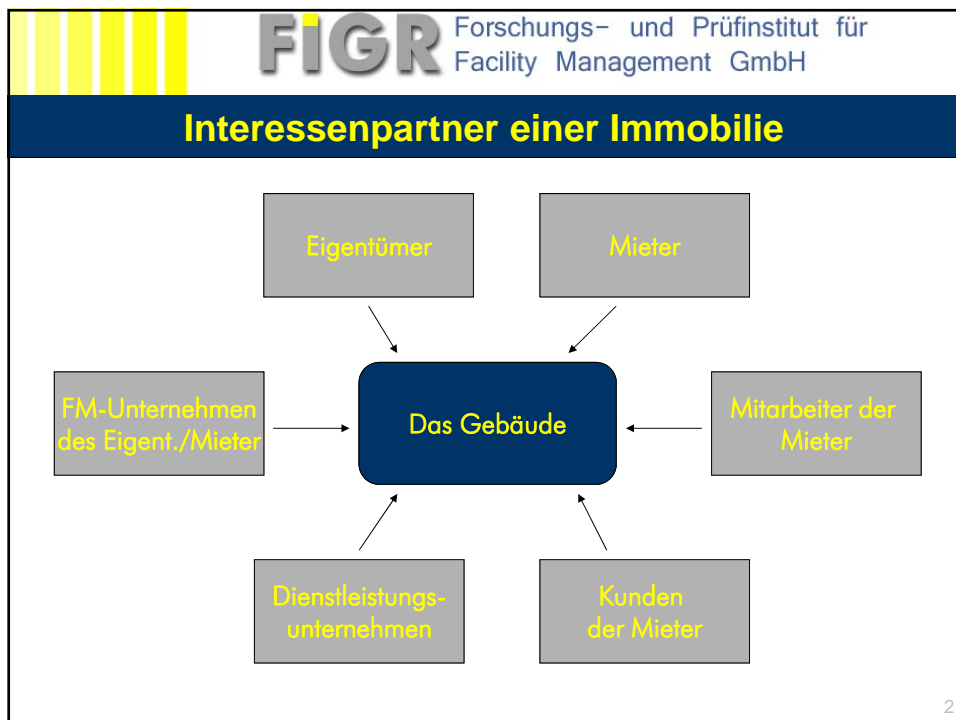



**Der Radarblick –
Sensibilisierung für mehr
Qualitätsbewusstsein in der
Gebäudereinigung**

Referent Martin Lutz

Staatlich geprüfter Reinigungs- und Hygienetechniker
Gebäudereinigermeister
öbuv Sachverständiger für das Gebäudereiniger-Handwerk

1




 **FIGR** Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH

Ziel

Der Dienstleister muss sich in die Lage seines AG, dessen MA und KD versetzen, um den Stellenwert der Reinigung bzw. den Qualitätsanspruch richtig einschätzen zu können

- Die Immobilie wie die Eigene betrachten
- Bewusstsein für Mängel aus Sicht des Kunden.

3


 **FIGR** Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH

Vertragsvereinbarung in der Gebäudereinigung

Klassische Situation

- Leistungsverzeichnis, das einzelne Tätigkeiten und die Häufigkeit ihrer Durchführung vorgibt
- Das eigentliche Produkt „Sauberkeit“, das gemäß Werkvertrag als Ergebnis der Dienstleistung Reinigung geschuldet wird, ist oft nicht beschrieben
- Die Qualität wird oft allein mit einer höheren Reinigungshäufigkeit definiert.

4




Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Vertragsvereinbarung in der Gebäudereinigung

Ursachen für Reinigungsdienstleitungen die nicht den Kundenwünschen entsprechen

- lückenhafte Leistungsverzeichnisse
- Turnus falsch gewählt
- ungeeignete Verfahren und Methoden vorgegeben
- unzureichend definierter Qualitätsstandard
 - ⇒ Toleranzgrenze nicht festgelegt
- überhöhte Leistungswerte
- unangemessener Preis
- andere Qualitätswahrnehmung des Reinigungspersonals.

5




Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Häufiges Problem

Fokus der Reinigungskraft liegt i.d.R. mehr auf der auszuführenden Tätigkeit und weniger auf dem Reinigungsergebnis

- Tätigkeit wird erbracht; aus Sicht der Reinigungskraft: Anforderung erfüllt
- da nicht ergebnisorientiert gehandelt wird, schwindet die Verantwortung und die Kompetenz
 - ⇒ Gefahr, dass sich allmählich bestimmte Verschmutzungen aufbauen, ohne dass interveniert wird
- unzureichende Wahrnehmung des Qualitätsanspruchs des Kunden.

6




Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Grundlegendes

- Der Reinigungskraft die Bedeutung des Ergebnisses ihrer Arbeit vermitteln z. B.
 - ⇒ Hygiene
 - ⇒ Werterhalt
 - ⇒ Wohlfühlen
 - ⇒ Image
- Nicht nur das WO, WAS und WIE sondern auch das WARUM erläutern, sodass die Reinigungskraft versteht, wie wichtig ihre Arbeit und das richtige Handeln ist.

Putzt Du noch oder reinigst Du schon?

7




Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Der Radarblick

**Voraussetzung zur
Sensibilisierung für mehr
Qualitätsbewusstsein:**

**Man muss sich der geforderten
bzw. der zu erbringenden Qualität
bewusst sein!**

8




Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Der Radarblick

Was ist Qualität ?

9




Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Der Radarblick

Was ist Qualität ?

**Erfüllung der Anforderungen
oder Erwartungen bzw. der
zugesicherten Eigenschaften
eines Produktes oder einer
Dienstleistung.**

10




FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Der Radarblick

Es soll sauber sein...

11



FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Der Radarblick

Was ist sauber ?


www.figr.de

FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Der Radarblick

Was ist sauber ?

**Oberfläche, die frei ist
von Schmutz.**



www.figr.de

FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Der Radarblick

Was ist Schmutz ?

www.figr.de

FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH

Der Radarblick

Was ist Schmutz ?
Schmutz ist Materie
am falschen Ort.

www.figr.de

FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH

Was ist der Radarblick?

Abgleichen des Ist-Zustands aller (zu reinigenden) Objekte/Oberflächen im gesamten Sichtfeld mit dem Soll-Zustand.



16



FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH


Der Radarblick

Die Herausforderung

- Scheuklappen ablegen
 - ⇒ tätigkeitsbezogene Leistungsverzeichnisse...
- Raum / Reinigungsbereich als ein „Ganzes“ von oben bis unten betrachten
- Schmutz sehen (wollen)
 - ⇒ ggf. Kontrolle aus bestimmtem Blickwinkel
- „Critical Points“ auf dem „Schirm“ haben
 - ⇒ stark frequentierte Bereiche
 - ⇒ häufig berührte Stellen
 - ⇒ typische Staubablageflächen etc.



17



FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Der Radarblick

Es geht noch um mehr...

- darauf achten, dass Einrichtungsgegenstände z. B. Tische und Stühle nach der Reinigung korrekt bzw. einheitlich ausgerichtet gestellt sind, die Fenster geschlossen sind und die Beleuchtung ausgeschaltet ist
- Schäden erkennen und dem AG mitteilen
- Potenzial für eine Auftragserweiterung (z. B. Lücken im LV, Sonderreinigungen) erkennen und dem Kunden gegenüber kommunizieren.

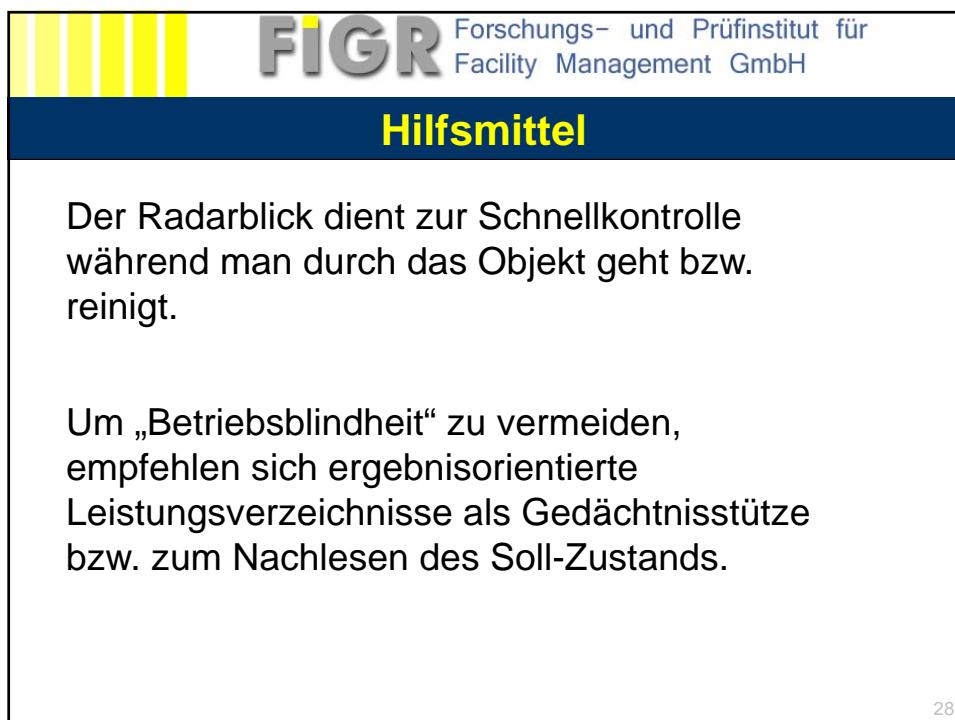
18











The slide features the FIGR logo and the text 'Hilfsmittel' in a blue header bar. Below the header, there are two paragraphs of text. The first paragraph describes the purpose of the Radarblick tool, and the second paragraph provides a recommendation to avoid 'Betriebsblindheit' (operational blindness) by using result-oriented performance records as memory aids or to check the desired state. A small number '28' is visible in the bottom right corner of the slide area.

FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH

Hilfsmittel

Der Radarblick dient zur Schnellkontrolle während man durch das Objekt geht bzw. reinigt.

Um „Betriebsblindheit“ zu vermeiden, empfehlen sich ergebnisorientierte Leistungsverzeichnisse als Gedächtnisstütze bzw. zum Nachlesen des Soll-Zustands.

FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Leistungsverzeichnisse

Ergebnisorientierte Leistungsverzeichnisse

Es wird festgelegt, welche Verschmutzungen zu einem bestimmten Zeitpunkt (nach erfolgter Reinigung) nicht vorhanden sein dürfen.

Statt der Tätigkeit steht der Reinigungszustand im Vordergrund.


29

FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Ergebnisorientiertes Leistungsverzeichnis

Verkehrsräumen (Eingangsbereich, Flure, Treppenhäuser, Aufzüge)				IV 017 Seite 1	
Raumfunktion:	z. B. Flure	Reinigungstage:	Mo. – Fr.	KW:	gerade
Reinigungsrhythmus:	z. B. 5 x wöchentlich	Reinigungstage:	Mo. – Fr.	KW:	ungerade
Pos. Die Leistung ist so zu erbringen, dass folgende Beanstandungen zu den genannten Zeitpunkten noch erfolgter Reinigung nicht auftreten					
Eingangsbereich zu Gebäuden und Fluren					
1.	verschmutzter Eingangsbereich: außen			arbeitstäglich	
2.	lose Verschmutzungen auf Schmutzfangzonen			arbeitstäglich	
3.	haftende Verschmutzungen auf Schmutzfangzonen			LRT	
4.	Griffspuren, haftende Verschmutzungen an Türen / Verglasungen			arbeitstäglich	
5.	Absatzritze an Türen			arbeitstäglich	
6.	Türe: Schmutz an Anschlag, Ecken im Türrahmen			arbeitstäglich	
7.	verschmutzter Türrahmen und Türfalz oben			15. und 30. d. M.	
8.	verschmutzte Lichtschalter und Steckdosen			arbeitstäglich	
Fußboden					
9.	verschmutzte Sockelleisten			arbeitstäglich	
10.	verschmutzte Ecken und Kanten			arbeitstäglich	
11.	Grobverschmutz auf Fußboden			arbeitstäglich	
12.	lose aufliegendes Feinverschmutz auf Fußboden			arbeitstäglich	
13.	haftende Verschmutzungen auf Fußboden (z. B. Flecken)			arbeitstäglich	
14.	Gehspuren auf Fußboden			arbeitstäglich	
15.	Absatzritze auf Fußboden			arbeitstäglich	
16.	Wischspuren			arbeitstäglich	
17.	fehlerhafte Pflege			arbeitstäglich	
18.	Schäden am Fußboden			arbeitstäglich	
19.	verschmutzte Gullys (Wasserabläufe)			arbeitstäglich	
Treppen / Podeste					
20.	verschmutzte Treppenanlagen			arbeitstäglich	
21.	verschmutzte Stoßflächen			arbeitstäglich	
22.	verschmutzte Treppenstufen auf der waagerechten Fläche			arbeitstäglich	
23.	verschmutzte Ecken			arbeitstäglich	
24.	verschmutzter Scherschut			arbeitstäglich	
25.	verschmutzte Podeste			arbeitstäglich	
Decke und Wände					
26.	Staub auf Decke			30. d. M.	
27.	Stännebeln			arbeitstäglich	
28.	Griffspuren / sonstige Verschmutzungen an Wänden < 1,80 m			arbeitstäglich	
29.	Griffspuren / sonstige Verschmutzungen an Wänden > 1,80 m			15. und 30. d. M.	
30.	Griffspuren, haftende Verschmutzungen an Türen			arbeitstäglich	
31.	Staub auf Bilder/Epoxie			arbeitstäglich	
32.	verschmutzte Steckdosen/Lichtschalter			arbeitstäglich	

30




Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Leistungsverzeichnisse

Ergebnisorientierte Leistungsverzeichnisse

- kundenorientiert
- methodenunabhängig - das Ergebnis zählt
- Zeiteinsparung durch Optimierung des Reinigungssystems
- Verbesserung der Qualität durch Koppelung an Qualitätssicherungssystem.

31



Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Ergebnisorientiertes Leistungsverzeichnis

Typische Fehler bei der Einführung Ergebnisorientierter Leistungsverzeichnisse

- Annahme, dass alles jeden Tag gereinigt wird
 - ausschlaggebend ist der vereinbarte Turnus
 - es geht um den Zustand der Oberfläche, nicht darum, dass eine bestimmte Tätigkeit ausgeführt wurde
- Annahme, dass alles immer sauber sein muss
 - 100% sauber gibt es nicht
 - tolerierte Abweichung muss durch Vereinbarung eines Qualitätsstandards (z. B. 70 Punkte) definiert werden
 - je näher man an die „100%“ herankommen möchte, umso teurer wird die Reinigung!

32

FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH

Ergebnisorientiertes Leistungsverzeichnis

- Preisreduzierungen um mehrere 10 %-Punkte
 - weitere Einsparungen sind nur schwer zu erzielen, da viele heute angebotene Reinigungsdienstleistungen schon weitestgehend auf einem ergebnisorientierten Reinigen beruhen, d. h. die Reinigungskräfte reinigen nur das, was tatsächlich verschmutzt ist; es wird i. d. R. keine „echte“ Vollreinigung durchgeführt...

33

FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH

Umsetzung ergebnisorientierter Reinigung






FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH

Umsetzung ergebnisorientierter Reinigung

Vollflächig staubbindend Wischen und Nasswischen nur dort wo es erforderlich ist

- besserer Reinigungseffekt, da loser Feinschmutz (Staub, feiner Sand, Haare etc.) effektiv entfernt werden
- bessere Hygiene im Vergleich zum ausschließlichen Nasswischen mit Reinigungsmitteln ohne Desinfektionswirkung
 - ⇒ Feuchtigkeitsfilm nach dem Nasswischen ohne Desinfektionswirkstoffe fördert die Vermehrung von Mikroorganismen
- höhere technische Lebensdauer von Fußböden und Pflegefilmen
- ergonomischer
- rationeller und dadurch wirtschaftlicher
- geringere Gefahr des Ausrutschens durch Nässe.


36

 **FIGR** Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Umsetzung ergebnisorientierter Reinigung

**Zur Überprüfung der ergebnisorientierten
Reinigung und um den Radarblick zu
trainieren, empfiehlt sich ein
Qualitätssicherungssystem...**

37

 **FIGR** Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Qualitätssicherungssysteme

Ziel

- Verbesserung der Qualität
- Aufdeckung von Schwachstellen
- Verringerung der Reklamationshäufigkeit
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

38



FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für
Facility Management GmbH

Der Radarblick

Ihr Systempartner für
Reinigung, Pflege & Hygiene



**Vielen Dank für
Ihre
Aufmerksamkeit**

39