



## Wege in die Gebäudereinigung von morgen

Referent: Martin Lutz

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

## Entwicklungen in der Branche

### ■ Connected Cleaning

- ⇒ Einsatz digital vernetzter Reinigungsgeräte
- ⇒ Datenerhebung z. B. über Einsatzort, Einsatzzeit
- ⇒ Reinigungskraft bekommt z. B. über Tablet am Gerätewagen mitgeteilt, was in dem Raum zu tun ist (tätigkeitsorientiert) und kann erledigte Arbeiten mittels „Klick“ abhaken...

### ■ Sensorgestütztes Cleaning on Demand

- ⇒ Reinigung wird in Abhängigkeit der Freqventierung eines Raums oder ggf. eines Gegenstands automatisch angefordert.



## Entwicklungen in der Branche

---

- Cleaning on Demand vom Nutzer ausgelöst
  - ⇒ Bei Unzufriedenheit über die Sauberkeit, kann der „Nutzer“ z. B. über ein Schalttableau die Reinigungskraft anfordern
- Pay per „Cleaning“
  - ⇒ Wunsch vieler Auftraggeber, nur zu bezahlen, was gereinigt wurde.

## Die Herausforderungen

---

- Neue Möglichkeiten der Digitalisierung und Technik SINNVOLL nutzen
- Dienstleister muss während der Nutzung kontinuierlich Personal vorhalten, das im Bedarfsfall bzw. bei Abruf am entsprechenden Ort reinigen kann
- Hohe Flexibilität der Mitarbeiter
- Mobilität der Mitarbeiter
- Hohe Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Überhaupt Mitarbeiter zu bekommen...

## Aktuelle Situation

---

- Unzufriedenheit der Auftraggeberseite über die Qualität der Reinigungsergebnisse
- Mangelnde Wertschätzung der Auftraggeber gegenüber den Leistungen des Reinigungsunternehmens
- Verdrängungsmarkt und extremer Preisdruck
- Personalmangel, Fachkräftemangel
  - ⇒ vielerorts Vollbeschäftigung
  - ⇒ schlechtes Image der Reinigungsbranche
  - ⇒ relativ unattraktive Tätigkeit
  - ⇒ meist unattraktive Arbeitszeit in den „Randzeiten“.

## Aktuelle Situation

---

### **Ursachen für Reinigungsdienstleistungen die nicht den Kundenwünschen entsprechen**

- unzureichend oder kein definierter Qualitätsstandard
  - ⇒ Toleranzgrenze nicht festgelegt
- Turnus falsch gewählt
- überhöhte Leistungswerte
- Lückenhafte, tätigkeitsorientierte Leistungsverzeichnisse
- ungeeignete Verfahren und Methoden vorgegeben
- andere Qualitätswahrnehmung des Reinigungspersonals.

## 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.

## Neue Wege der Reinigung

---

- Festlegung eines Qualitätsstandards für die Unterhaltsreinigung z. B.
  - ⇒ Standard
  - ⇒ Komfort
  - ⇒ Premium
- Ergebnisorientierte statt tätigkeitsorientierte Reinigung
  - ⇒ Hervorragende Kombination mit sensorgestützter Frequenzinformation, insbesondere hinsichtlich nicht genutzter Räume
- Tagreinigung (DayCleaning)
  - ⇒ Option Cleaning on Demand.



## Leistungsverzeichnisse

---

### **Ergebnisorientierte Leistungsverzeichnisse**

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

Statt der Tätigkeit steht der Reinigungszustand im Vordergrund.

## Sensorgestütztes „Cleaning on Demand“

---

- Da bei der Reinigung auf Abruf stets reagiert wird, kann nur empfohlen werden, diese Vorgehensweise zusätzlich zu einer regulären Unterhaltsreinigung als „Luxus-Variante“ und aus organisatorischen Gründen nur in Verbindung mit DayCleaning anzubieten
  - ⇒ (fachkompetente) Reinigungskräfte sollten vor Ort sein.

## „Cleaning on Demand“ vom Nutzer ausgelöst

---

- Bei bestehenden Systemen wird keine Information an die Reinigungskraft geliefert über die Art und die genaue Stelle der beanstandeten Verschmutzung
- Problem des Missbrauchs, je nach Befindlichkeit der Nutzer
- Problem der möglichen Fehleinschätzung des Nutzers, was die Reinigungskraft an der Situation ändern kann
- Wer soll das bezahlen?

## Tagreinigung als Chance

---

- Die Verbesserung der Arbeitsbedingungen, u. a. durch sozialverträglichere Arbeitszeiten könnten neue Chancen bei der Personalgewinnung eröffnen
- Durch eine stärkere Sichtbarkeit der Reinigung(-kräfte) kann eine höhere Wertschätzung erreicht werden
  - ⇒ der Reinigungskraft ein Gesicht geben.



# Wertschätzung



## Tagreinigung als Chance

---

### Vorteile

- Arbeitseinsätze während des Tages sind insgesamt attraktiver
  - ⇒ erleichtert neben der Personalgewinnung auch das Personalmanagement
- größere Arbeitszufriedenheit der Reinigungskräfte
  - ⇒ dadurch geringere Fluktuation
  - ⇒ geringerer Krankenstand
  - ⇒ geringere Rekrutierungs- und Einarbeitungskosten.

## Tagreinigung als Chance

---

### Vorteile

- größere Arbeitsvolumen für die Beschäftigten
  - ⇒ Förderung der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung
  - ⇒ Sicherung des Lebensunterhalts durch Reinigungstätigkeit
- höhere Arbeitsqualität durch den engeren Kontakt der Reinigungskräfte mit den Gebäudenutzern
- größere Wertschätzung der Tätigkeit und der Reinigungskräfte durch die „Sichtbarkeit“ der Reinigung für alle Beteiligten.

## Tagreinigung als Chance

---

### Vorteile

- besseres Verständnis für die Reinigungstätigkeit
  - ⇒ dadurch erhöhte Akzeptanz für Qualitätskriterien
  - ⇒ verbesserte Ausschreibungsprozesse (weg von der reinen „Preisbetrachtung“)
- Anwesenheit von Reinigungskräften während der Betriebszeiten der Objekte, steigert insgesamt das Vertrauen in die Qualität der Reinigungsleistung und das Vertrauen zum Dienstleister.



## Tagreinigung als Chance

---

### Vorteile

- engere Kundenbindung
  - ⇒ individuell zugeschnittene Leistung
  - ⇒ direktere Kommunikation mit den Reinigungskräften
- Reinigungsleistung ist bei Tageslicht in aller Regel besser
  - ⇒ Biorhythmus
  - ⇒ Verschmutzungen sind i. d. R. leichter erkennbar
- auch die Gebäudenutzer bekommen ein Gesicht...
  - ⇒ Arbeitsplätze werden sauberer verlassen
  - ⇒ Hemmschwelle erhöht sich, Schmutz zu hinterlassen.

## Tagreinigung als Chance

---

### Vorteile

- Zahl der Reklamationen sinkt
- Kontrolle der Reinigungskräfte durch die Reinigungsunternehmen ist einfacher
- Verringerung von Kosten für Energie und Sicherheit, die bei Nacht oder spätabends anfallen.

## Tagreinigung

---

### Wie kann die Umsetzung erfolgen?

- mehr Investitionen in moderne Reinigungstechnologien
  - ⇒ Informations- und Kommunikationssysteme für die Reinigungskraft
    - Meldung von genutzten, freien und belegten Räumen
    - Tickets von der Qualitätskontrolle direkt abgerufen und erledigt werden
  - ⇒ effiziente Maschinen (geräuscharm, akkubetrieben etc.)
  - ⇒ Umstellung der Reinigungsverfahren, z. B. auf staubbindendes Wischen
- bessere Qualifizierung der Mitarbeiter
  - ⇒ Kundenkommunikation
  - ⇒ bessere Sprachkenntnisse
  - ⇒ reinigungsspezifische Schulungen.

# Blick in die Zukunft...

## Robotik



## Blick in die Zukunft...

---

### **Robotik**

- „Operator“ kann per App Reinigungsroboter oder Multi-Equipment-Application anfordern oder zurück schicken
- Multi-Equipment-Application kann unterschiedlich bestückt werden z. B.
  - ⇒ als Gerätewagen, welcher der Reinigungskraft folgt
  - ⇒ Abfall-Entsorgungseinheit
  - ⇒ Versorgungseinheit für Verbrauchsmaterial
  - ⇒ Geräteträger z. B. Staubsauger
  - ⇒ mit vorgeschaltetem Wischgerät zum staubbindenden Wischen.

## Gebäudereinigung von morgen

---

**Lassen Sie uns die neuen  
Möglichkeiten der Digitalisierung und  
Technik SINNVOLL nutzen!**