

Landeshauptstadt



Informations-
drucksache



in den Organisations- und Personalausschuss

Nr. 2252/2018

Anzahl der Anlagen 2

Zu TOP

Die Kommunale Gebäudereinigung der Landeshauptstadt Hannover (OE 18.7)

Inhaltsübersicht

- 1. Die Kommunale Gebäudereinigung in Zahlen**
- 2. Organisation des Bereichs 18.7**
- 3. 20 Jahre Bereich Kommunale Gebäudereinigung – Die Historie**
- 4. Leistungsstandards**
 - Leistungsverzeichnisse
 - Stundenberechnung in der Eigenreinigung
 - Reinigungszeiten
- 5. Eigenreinigung**
 - Personalstruktur
 - Personalbetreuung durch die Objektbetreuer*innen
 - Krankheitsbedingte Fehlzeiten
 - Personalgewinnungsprobleme und Personalfuktuation
- 6. Vertretungsreinigung**
- 7. Imagekampagne Schulen**
- 8. Fremdreinigung**
 - Vergabe von Reinigungsleistungen
 - Vertragslaufzeit
 - Anforderungen an die Unternehmen vor Auftragsvergabe
 - Anforderungen an die Unternehmen während der Ausführung der Reinigung

9. Beschwerdemanagement / Qualitätsmanagement

10. Zusammenarbeit mit den städtischen Fachbereichen

11. Ausblick

- Beschwerdemanagement / Dienstleistungsorientierung
- Rekommunalisierung der Vertretungsreinigung
- Krankheitsbedingte Fehlzeiten
- Personalgewinnung und -bindung

1. Die Kommunale Gebäudereinigung in Zahlen

Der Bereich Kommunale Gebäudereinigung (OE 18.7) organisiert seit 1998 die Reinigung aller Gebäude, in denen Dienststellen der Landeshauptstadt Hannover (LHH) arbeiten bzw. führt sie mit städtischen Reinigungskräften in Eigenreinigung durch. Hiervon ausgenommen sind die städtischen Bäder, die städtischen Alten- und Pflegezentren, das Hannover Congress Centrum und die städtischen Häfen.

	Anzahl:	Anzahl in %:
Objekte insgesamt:	377	100%
in Fremdreinigung:	294	78%
in Eigenreinigung:	83	22%
Reinigungsfläche in m ² pro Tag:	933.650,18	

Objekte nach Typ:	Anzahl:	Anzahl in %:	Reinigungsfläche in m ² /Tag:	Reinigungsfläche in % /Tag
Schulen/Sporthallen	129	34%	648.709,34	70%
Verwaltung	67	17%	123.903,52	13%
Kultureinrichtungen	55	15%	75.575,20	8%
Kitas	41	11%	26.780,14	3%
Jugendeinrichtungen	40	11%	13.190,74	1%
sonstige	45	12%	45.491,24	5%

Unterhaltsreinigung - Anzahl der Reinigungsstunden /Jahr	Std./Jahr	Std./Jahr in %
in Eigenreinigung	310.367	39,50%
in Fremdreinigung	475.327	60,50%

Unterhaltsreinigung

Während die Unterhaltsreinigung der Gebäude/Objekte sowohl in Eigenreinigung als auch durch externe Reinigungsfirmen (Fremdreinigung) durchgeführt wird, erfolgen die Glasreinigung und die Sonderreinigung sowie die Vertretungsreinigung ausschließlich durch Fremdfirmen.

Reinigungsaufwendungen unterteilt nach Reinigungsart (Jahresabschluss 2017):	
Unterhaltsreinigung: (Anteil Fremdreinigung)	9.435.973,98 €
Glasreinigung:	347.388,81 €
Sonderreinigung:	814.780,86 €
Vertretungsreinigung:	871.131,96 €
Gesamt Reinigungsaufwendungen 2017:	11.469.275,61 €

Fallzahlen 2017:	
Vertretungsreinigung:	1.644 Fälle
Sonderreinigung	1.345 Fälle

Glasreinigung

Die Glasreinigung (Fensterglasflächen) wird ausschließlich durch Reinigungsfirmen durchgeführt. Sie findet in der Regel einmal jährlich statt. Abweichungen hiervon gibt es nur bei anderweitig lautenden Vorgaben in dem Mietvertrag des Gebäudes. Die jährliche Glasreinigung findet ohne Rahmenreinigung statt. Für Schulen gibt es hierfür Haushaltsmittel, die eine Rahmenreinigung alle fünf Jahre ermöglichen.

Sonderreinigung

Unter Sonderreinigung sind alle Reinigungen subsumiert, die über den Umfang der regulären Unterhaltsreinigung hinaus auf Anforderung der Fachbereiche/Bereiche erfolgen, beispielsweise die Reinigung bei/nach Veranstaltungen, die Ferienreinigung in Schulen, die Grundreinigung (nach internen Umzügen und Renovierungen) sowie die Hygienereinigung bei besonderen Verschmutzungen der Sanitäranlagen.

Vertretungsreinigung

Bei der Vertretungsreinigung handelt es sich um die von Reinigungsfirmen durchgeführte Unterhaltsreinigung in Objekten der Eigenreinigung, wenn dort auftretende (insbesondere krankheitsbedingte) Ausfälle nicht mit eigenen Springerkräften und/oder Mehrarbeit kompensiert werden können.

Personalkosten Bereich 18.7 (Ergebnis 2017)

- Gesamt: 8.554.663 €
- disponible PK: 8.268.647 €

Anzahl der Beschäftigten (Stand 07/2018)

- Eigenreinigungskräfte: 360 (Teilzeit)
- Verwaltung: 19 (überwiegend Vollzeit)

Haushaltsbudget gesamt (Ergebnis 2017): 20.638.679 €

Stundenverrechnungssatz 2017: 27,32 € (ILV - Interne Leistungsverrechnung)

2. Organisation des Bereichs 18.7

Der Bereich Kommunale Gebäudereinigung im Fachbereich Personal und Organisation ist in zwei Sachgebiete unterteilt.

Das Sachgebiet Zentrale Bereichsangelegenheiten (18.70) nimmt die Aufgaben Personal und Organisation, Innerer Dienstbetrieb, Rechnungsbearbeitung, Betriebliche Beschaffung und Erstellung von Aufmaßen wahr.

Im Sachgebiet Reinigung (18.71) wird sowohl die Eigenreinigung als auch die Fremdreinigung organisiert. Hier werden die Vergabeverfahren durchgeführt und die Verträge mit den Reinigungsfirmen abgeschlossen. Die städtischen Reinigungskräfte sind sechs Objektbetreuer*innen mit Dienst- und Fachaufsicht unterstellt (Aufteilung objektbezogen). Die Objektbetreuer*innen führen auch die Qualitätskontrollen durch, sowohl in den Objekten der Eigenreinigung als auch in den fremdgereinigten.

3. 20 Jahre Bereich Kommunale Gebäudereinigung – Die Historie

Bis Mitte 1998 war die Eigenreinigung bei der LHH dezentral organisiert, d.h. sowohl die Verantwortlichkeiten für Art und Umfang der Reinigungsleistungen, Arbeitszeitenbemessung, Reinigungskosten, Betreuung des Eigenreinigungspersonals etc. lagen in der Verantwortung von insgesamt 17 verschiedenen Ämtern/Dienststellen.

Die Zuständigkeit für die sogenannte Fremdreinigung in der LHH (Beauftragung und Einsatz externer Reinigungsunternehmen) war zu diesem Zeitpunkt bereits gebündelt im damaligen Hauptamt (heute FB Personal und Organisation).

Im Rahmen der ersten Programme zur Haushaltskonsolidierung wurde letztendlich 1998 festgelegt, dass die städtische Eigenreinigung optimiert, professionalisiert und damit ihr Anteil an der Gebäudereinigung der LHH erhalten bzw. durch Effektivierung gesteigert werden soll (Anteil an Reinigungsstunden). Daher werden seit dem 01.07.1998 alle Zuständigkeiten der Gebäudereinigung zentral wahrgenommen. Hierzu wurde gemäß DV 10/322 die Kommunale Gebäudereinigung als eigenständig wirtschaftender Servicebereich gebildet und dem damaligen Hauptamt (heute FB Personal und Organisation) angegliedert. Sie ist zu selbstständigen personellen, organisatorischen und sonstigen innerdienstlichen Maßnahmen befugt und erhielt eine eigene Personalvertretung.

Als wesentliche Ziele wurden genannt:

- Erhöhung der Wirtschaftlichkeit der Eigenreinigung und Erhalt der Arbeitsplätze
- Steigerung der Professionalität/Fachlichkeit
- Vereinheitlichung von Standards
- Kostensenkungen insgesamt
- Abstimmung bedarfsgerechter Leistungsverzeichnisse mit den städtischen Dienststellen als Kundinnen der Gebäudereinigung
- Frauenförderung und Personalentwicklung

Diese Ziele wurden in den vergangenen Jahren kontinuierlich verfolgt und umgesetzt. Hierfür wurden systematisch Daten erfasst (z.B. Aufmaße und Flächen), Reinigungsstandards eingeführt, die Vergabeverfahren optimiert, das städtische Reinigungspersonal intensiv geschult, Maschinen und Ausstattung modernisiert und die Ablauf- und Aufbauorganisation des Bereichs optimiert.

4. Leistungsstandards

Leistungsverzeichnisse

In einem Leistungsverzeichnis sind alle Tätigkeiten aufgeführt, welche in dem jeweiligen Objekt durchzuführen sind. Unterschieden wird dabei in Raumgruppen und nach Häufigkeit.

Die Leistungen für die einzelnen Objektgruppen (Schulen, Kindertagesstätten, Verwaltungen, etc.) und ihre Häufigkeit werden durch die Kommunale Gebäudereinigung im fachlichen Austausch mit den Kundinnen und Kunden festgelegt. Danach hat der einzelne Fachbereich keinen Einfluss mehr auf den Leistungsumfang. Dies hat den Grund, dass die Reinigung in den städtischen Gebäuden (objektgruppenbezogen) einheitlich erfolgen soll. Bei objekt spezifischer Notwendigkeit sind jedoch Anpassungen des Leistungsverzeichnisses möglich.

Beispielhaft ist das **Leistungsverzeichnisses für die städtischen Kindertagesstätten** in der **Anlage 1** dieser DS abgebildet.

Stundenberechnung in der Eigenreinigung

Die Anzahl der Reinigungsstunden ist von verschiedenen Faktoren abhängig, z.B. Objektart, Raumnutzungsart, Raumfrequentierung, Raumgröße, Raumausstattung, Hygieneanspruch, Reinigungshäufigkeit, möglicher Maschineneinsatz, Qualitätsvorgaben, bauliche Objektmerkmale (Bodenbeläge, Raumaufteilung, Barrierefreiheit, zugestellte oder freie Flächen, Pflegeintensität der verbauten Materialien, Möbel und Raumausstattung).

Die Reinigungszeit wird anhand der Reinigungsfläche und der sogenannten „Leistungswerte“ ermittelt. Der Leistungswert ist ein Richtwert, welcher angibt, welche Fläche in m² innerhalb einer Stunde gereinigt werden kann.

Grundlagen für die Festlegung der Leistungswerte für die **Eigenreinigung** sind:

- eigene Erfahrungswerte seit 1998
- eigene Zeitmessungen der Reinigungstätigkeiten
- Untersuchungen und Studien von Organisationen und Vereinen wie die RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e. V. oder KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement)
- Vergleich mit den Werten anderer Kommunen
- Vergleich mit den Werten aus den Ausschreibungen im Bereich Fremdreinigung

Die Räume im zu reinigenden Objekt werden je nach Art in Raumgruppen aufgeteilt. Für jede Raumgruppe werden ein einheitlicher Leistungsumfang und ein Leistungswert festgelegt. Bei Besonderheiten im Objekt wird ein Zeitzuschlag auf diese festgelegten Basiswerte berechnet.

Beispiel für eine **Aufteilung der Räume in Raumgruppen** siehe **Anlage 2** dieser DS.

Reinigungszeiten

Die Zeiträume, in denen ein Gebäude gereinigt werden kann (Reinigungsfenster), wurden in den letzten Jahren durch die Nutzung immer weiter eingeschränkt:

- Der Ganztagschulbetrieb wird kontinuierlich ausgeweitet
- Schulen werden darüber hinaus bis in den Abend durch Kurse der Volkshochschule, Musikschule und andere Mieter*innen belegt
- Sporthallen sind durchgehend von 8 Uhr morgens bis 22 Uhr abends belegt
- Kindertagesstätten wurden im Laufe der letzten Jahre zu Familienzentren umfunktioniert, sodass sich dort bis 18 Uhr Kinder gemeinsam mit ihren Familien aufhalten
- Verwaltungsgebäude mit Publikumsverkehr werden in der Regel außerhalb der Öffnungszeiten gereinigt (früh morgens, spät nachmittags, in den Abendstunden)

5. Eigenreinigung

Personalstruktur

Von den aktuell in der Eigenreinigung beschäftigten **360** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind

- 304 Frauen (84,4%)
- 56 Männer (15,6%)
- 264 haben einen Migrationshintergrund (73,3%)
- 353 arbeiten Teilzeit (98% - durchschnittlich 21,7 Stunden wöchentlich)
- 257 werden gemäß Entgeltgruppe E02 TVöD vergütet (Stundenvergütung 2017: 11,52 € bis 15,07 € je nach Erfahrungsstufenzuordnung)
- 103 gemäß E02Ü (Besitzstandswahrung aufgrund TVöD-Überleitungsregelungen; Stundenvergütung 2017: 11,91 € bis 14,86 €)
- Das Durchschnittsalter beträgt 46,1 Jahre

Personalbetreuung durch die Objektbetreuer*innen

Die Betreuung der städtischen Reinigungskräfte wurde in den letzten Jahren stetig intensiviert. Zurzeit sind 6 Objektbetreuer*innen bei der Kommunalen Gebäudereinigung beschäftigt. Die Führungsspanne liegt bei rund 50 Mitarbeiter*Innen. Die Objektbetreuer*innen haben in den letzten zwei Jahren zu allen führungsrelevanten Themen Schulungen besucht. Die Bereiche Gesundheit, interkulturelle Zusammenarbeit und Konfliktbearbeitung waren bei den Seminaren im Fokus, da hier die Objektbetreuer*innen in ihrer täglichen Arbeit besonders gefordert sind. Bis Mitte 2019 haben außerdem alle am städtischen Führungskräfteentwicklungsprogramm (FKE) teilgenommen.

Als direkte Vorgesetzte bilden sie ein wichtiges Bindeglied zwischen der Verwaltung und den auf 83 Objekte verteilten Kolleginnen und Kollegen. Sie sind verantwortlich für die Durchführung der umfangreichen jährlichen Unterweisungen und Schulungen aller Reinigungskräfte und führen seit diesem Jahr auch die Mitarbeiter*innengespräche (MAG) durch. Aufgrund der hohen Führungsspanne finden die jährlichen MAG in Form von Gruppengesprächen statt.

Insgesamt haben die Objektbetreuer*innen im Jahr 2017 771 Personalbetreuungstermine wahrgenommen. Dies sind durchschnittlich 9 Besuche pro Objekt bzw. rund 130 pro Objektbetreuer*in.

Krankheitsbedingte Fehlzeiten

Die krankheitsbedingten Fehlzeiten der städtischen Reinigungskräfte liegen deutlich über den durchschnittlichen Fehlzeiten aller Beschäftigten der LHH (2017: LHH gesamt 6.3 %, OE 18.7 8,8 %). Dies lässt sich u.a. dadurch erklären, dass Gebäudereinigungsarbeiten physisch belastender sind als die Tätigkeiten anderer Beschäftigter (insbesondere Verwaltung). Im Gesundheitsbericht der Betriebskrankenkassen wird seit Jahren festgestellt, dass die Branche der Gebäudereinigung die höchsten Krankheitsausfälle in der Bundesrepublik Deutschland zu verzeichnen hat.

Neben dem Aspekt der Fürsorge ist den erhöhten Krankheitsausfällen auch aus organisatorischen und finanziellen Gründen besondere Beachtung zu schenken. Zur Aufrechterhaltung einer bedarfsgerechten Reinigungsqualität ist es unumgänglich, jeden Personalausfall bereits ab dem ersten Tag mit einer Vertretung auszugleichen, durch Leistung von Mehrarbeit, den Einsatz von Springerkräften oder die Beauftragung externer Reinigungsfirmen (Vertretungsreinigung). Dies ist mit einem erheblichen organisatorischen Aufwand sowie erheblichen Kosten verbunden.

Aus all diesen Gründen wurde im Herbst 2016 eine Arbeitsgruppe „Krankenstand in OE 18.7“ gebildet. In den ersten Sitzungen ging es im Wesentlichen um Schlussfolgerungen und Hypothesen zu den Gründen für die erhöhten Fehlzeiten. Festgestellt wurde, dass es nicht den einen Grund für die negative Fehlzeitenentwicklung gibt, die Problemlage vielschichtig und nicht nur auf der gesundheitlichen Ebene zu lösen ist.

Als mögliche Gründe herausgearbeitet wurden u.a.

- Mehrfachbelastungen (Familienaufgaben, Nebentätigkeit)
- Vertretungsreinigung/Einarbeitungsbedarfe (s. hierzu unter Ziffer 6)
- geringe Wertschätzung der Reinigungstätigkeit
- Motivationsprobleme (Vorstellungen zur beruflichen Veränderung bei der LHH erfüllen sich nicht, betrifft insbesondere jüngere/neu eingestellte Mitarbeiter*innen – erhöhte Krankheitszeiten)
- veränderte Arbeitszeiten (Zeitfenster für Reinigung weiter eingeschränkt - ungünstige Arbeitszeiten)
- geringes Gesundheitsbewusstsein (Bewältigung beruflicher und familiärer Aufgaben haben Vorrang vor eigener Gesundheit)
- Nutzung des „Systems Stadt Hannover“ in Einzelfällen (Bewusstsein, dass Arbeitsrechts- und Kündigungspraxis der LHH insbesondere bei erhöhten Krankheitsausfällen von der privater Reinigungsfirmen abweicht)

In 2017 wurde eine umfangreiche Mitarbeiter*innenbefragung durchgeführt und interessierte Reinigungskräfte in die Arbeit der Arbeitsgruppe eingebunden. Über die Ergebnisse der Befragung sowie über die Entwicklung der Fehlzeiten wurden die Reinigungskräfte im Rahmen von Dienstversammlungen ausführlich informiert. Ziel war es dabei auch, Problembewusstsein zu schaffen und auf verschiedenste bereits bestehende Hilfsangebote hinzuweisen. Aufgrund der Annahme objektgruppenbezogen unterschiedlicher Belastung in der Reinigungstätigkeit werden zukünftig objektgruppenbezogene Auswertungen der Fehlzeiten (unter Wahrung des Datenschutzes) erhoben. Um die Wertschätzung der Reinigungstätigkeit zu verbessern, wurde in einem ersten Schritt im Sommer 2018 eine

„Imagekampagne“ an Schulen organisiert (s. Ziffer 7). Bezüglich der häufigen Nebentätigkeiten der Reinigungskräfte wird geprüft, ob und inwieweit sie neben der Reinigungstätigkeit andere Aufgaben in anderen Fachbereichen übernehmen können. Bezüglich der Mehrfachbelastungen wird demnächst eine auf die Reinigungskräfte zugeschnittene erste Veranstaltung analog der Themennachmittage Pflege angeboten.

Personalgewinnungsprobleme und Personalfluktuat

Auch bei der Kommunalen Gebäudereinigung wird es zunehmend schwieriger, ausreichend geeignetes Personal zu gewinnen. Es geht zwar weiterhin eine durchaus große Anzahl von Bewerbungen ein, aber häufig verfügen die Bewerber*innen nicht annähernd über die erforderlichen Fachkenntnisse und/oder die ausreichende Kommunikationsfähigkeit (geringe Sprachkenntnisse). Die aus den oben beschriebenen Reinigungszeiten resultierende Teilzeitbeschäftigung erschwert ebenfalls die Personalgewinnung. Durch die eingeschränkten Reinigungszeiten ist es bisher so gut wie gar nicht möglich, den Reinigungskräften der Eigenreinigung die tägliche Reinigung in mehreren Objekten anzubieten und damit Vollzeitarbeitsplätze zu schaffen. Zudem muss sich der Bereich mit einer kontinuierlichen Personalfluktuat auseinandersetzen, da qualifiziertes und zuverlässiges Personal immer wieder und nicht lange nach der Einstellung andere Tätigkeiten bzw. Weiterqualifizierungsmöglichkeiten bei der LHH anstrebt und dies auch gelingt. So positiv dies für die Betroffenen und die LHH insgesamt zu bewerten ist, erschwert es der Kommunalen Gebäudereinigung jedoch die Personalbindung. Seit einiger Zeit hat sich die Zahl der durchzuführenden Auswahlgespräche, um offene Stellen besetzen zu können, deutlich erhöht. Mittlerweile sind Vorstellungsgespräche in einem regelmäßigen Turnus terminiert.

6. Vertretungsreinigung

In der Gebäudereinigung ist es notwendig, dass abwesende Mitarbeiter*innen vom ersten Tag an vertreten werden. Aus diesem Grund beschäftigen wir zurzeit rd. 35 Springerkräfte, welche von uns variabel täglich dort eingesetzt werden, wo Bedarf ist. Zudem leisten Stammreinigungskräfte Mehrarbeit. Aufgrund erhöhter Ausfallzeiten reichen diese Kapazitäten jedoch nicht aus, um eine flächendeckende Vertretung durch städtische Reinigungskräfte zu organisieren. Daher wird zusätzlich eine Vertretungsreinigung durch zurzeit fünf Firmen durchgeführt. Hierfür wurden im Jahr 2017 Haushaltsmittel in Höhe von 871.131,96 € aufgewendet. Die Vertretung durch Reinigungsfirmen stellt aufgrund der häufig nicht ausreichend geeigneten Reinigungskräfte (häufig fehlende Sprach-, Reinigungs- und Objektkenntnisse) sowie des häufigen Wechsels dieser eine hohe Belastung für die Mitarbeiter*innen der Eigenreinigung in den Objekten dar. Da unsere Verträge mit den Reinigungsfirmen als Werkverträge abgeschlossen werden, haben wir gegenüber den Mitarbeiter*innen der Firmen keinerlei Weisungsbefugnis. Dies erschwert die Situation vor Ort zusätzlich und macht ein gutes Reinigungsergebnis oftmals unmöglich. Zugleich ist es – zumindest bei kurzzeitigen Vertretungssituationen – ausgesprochen schwierig, den Firmen Schlechtleistung nachzuweisen und den Rechnungsbetrag zu kürzen. Nach der Vertretungsphase muss in der Regel umfänglich nach- bzw. aufgearbeitet werden, um den vorherigen Reinigungszustand wiederherzustellen. Zudem entsteht regelmäßig große Unzufriedenheit bei den Kundinnen und Kunden, die zu häufigen Beschwerden führt.

7. Imagekampagne Schulen

Wertschätzung ist für die Arbeit der Reinigungskräfte ein wichtiges Thema. Umso erstaunlicher war das Ergebnis einer Befragung unter den städtischen Reinigungskräften: 35% der Teilnehmenden gaben an, sich nicht wertgeschätzt zu fühlen. Bei den in Schulen eingesetzten Kolleginnen und Kollegen waren es sogar 45%. Die Reinigungskräfte beklagen hier, dass ihre Arbeit zu wenig wahrgenommen wird. Manchmal kommt auch ein sehr sorgloser Umgang durch Schülerinnen und Schüler hinzu. Um die Situation zu verbessern, haben in einem ersten Schritt die zwei Nachwuchskräfte im Rahmen ihres Praxisprojektes eine Imagekampagne für die Kommunale Gebäudereinigung entwickelt. Aufgrund der Hinweise der Reinigungskräfte und der Ergebnisse der Befragung einiger Schulklassen wurden Schülerinnen und Schüler als Zielgruppe ausgewählt. Zweck der Kampagne ist, die Schülerinnen und Schüler für das Thema zu sensibilisieren und sie anzuregen, selbst tätig zu werden und sich zu überlegen, wie sie ihre Reinigungskräfte in der Schule unterstützen können. Dazu wurden von den Nachwuchskräften entworfene Plakate von Mitte Mai bis zu den Sommerferien in allen teilnehmenden städtischen Schulen ausgehängt. Neben zwei Spielerinnen von Hannover 96 konnten auch mehrere Reinigungskräfte als Gesichter der Kampagne gewonnen werden. Die Kampagne wurde von den Reinigungskräften sehr gut aufgenommen. Wir werden zunächst mit allen Reinigungskräften im Rahmen eines Workshops intensiver in das Thema einsteigen und anschließend weitere Projekte planen.

8. Fremdreinigung

Vergabe von Reinigungsleistungen

Die Verträge für die rund 290 Objekte in der Fremdreinigung werden im Wettbewerb vergeben. In den meisten Fällen findet dazu ein EU-weites Vergabeverfahren statt. Während die früheren Verträge meist an den preisgünstigsten Bieter vergeben worden waren, wurde die Bewertung in den heutigen Ausschreibungen um Qualitätskriterien erweitert. Ziel der Ausschreibung ist es, ein möglichst optimales Preis-Leistungs-Verhältnis zu erreichen. Dabei spielen folgende Kriterien eine Rolle:

- Preis: Gewichtung 45%

Die Preise der Bieter werden zunächst auf Auskömmlichkeit/Plausibilität geprüft. Im Stundenverrechnungssatz müssen alle gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen berücksichtigt werden (z.B. allgemeinverbindlicher Mindestlohn, Sozialversicherungsbeiträge, Lohnfortzahlung, Umlagen usw.).

- Durchschnittlicher Leistungswert: 40%

Diese Kennzahl sagt aus, wie viele m² pro Stunde gereinigt werden können. Je niedriger dieser Wert ist, desto mehr Zeit hat das Reinigungspersonal. Deshalb werden bei der Wertung der Angebote die niedrigsten Werte mit der höchsten Punktezahl versehen.

- Qualitätssicherung/Organisation/Umwelt: 15%

Die Bieter beantworten im Angebot Fragen zu organisatorischen Vorgängen. Damit erhalten wir einen Einblick in die Abläufe bei dem Unternehmen und können erste Schlüsse bezüglich der Qualität der Arbeit ziehen. Dabei spielen folgende Aspekte eine Rolle bei der Wertung: Qualifikation der Mitarbeiter*innen, Schulungen des Reinigungspersonals,

Umgang mit Reklamationen, Häufigkeit der Qualitätskontrollen, Objektbetreuung, Umweltaspekte sowie Fragen zur Reinigungstechnik und Vertretungsorganisation. Je besser die Antwort unseren Zielvorgaben entspricht, desto mehr Punkte erhält das jeweilige Angebot.

Die Summe der Punkte pro Bewertungskriterium wird gemäß den vorgegebenen Werten gewichtet. Der Bieter mit der höchsten Gesamtpunktzahl für alle Kriterien erhält den Zuschlag.

Vertragslaufzeit

Die Verträge werden langfristig, meist mit einer Vertragsdauer von 4 Jahren mit einer Verlängerungsoption um ein weiteres Jahr, vergeben. Durch die hohe Anzahl der Objekte finden Ausschreibungen regelmäßig statt, so dass den Firmen keine Wettbewerbsnachteile durch die lange Vertragsdauer entstehen. Durch die langfristigen Verträge haben die Firmen die Möglichkeit, Arbeitsverträge mit einer langen Laufzeit abzuschließen. Das erleichtert die Suche nach dem geeigneten Personal und verbessert zusätzlich eine Motivation für die Mitarbeiter*innen in der Reinigung. Diese können durch die langen Einsatzzeiten im Objekt besser geschult werden, sammeln mehr Erfahrung und lernen die Besonderheiten des Objektes besser kennen. Dadurch werden die Reinigungsabläufe mit der Zeit immer weiter optimiert. Die Qualität der Objektbetreuung steigt ebenfalls, weil die Zusammenarbeit mit den Nutzer*innen durch die beständigen Verhältnisse verbessert wird. Außerdem können die hohen Investitionskosten für Maschinen und Material besser verteilt werden, wodurch ein wirtschaftlicheres Ergebnis erzielt wird.

Anforderungen an die Unternehmen vor Auftragsvergabe

Um einen Zuschlag für die Reinigung der Objekte der LHH zu bekommen, müssen die Firmen eine Reihe von Voraussetzungen erfüllen. Die wichtigsten sind:

- Zahlung des allgemein verbindlichen Mindestlohns und die Einhaltung der sonstigen tariflichen Vorgaben (z.B. Urlaubsanspruch, Mehrstundenvergütung, Lohnfortzahlung, Zuschläge).
- Entgeltgleichheit von Frauen und Männern sowie von Arbeitnehmer*innen mit sozialversicherungspflichtigen und geringfügigen Beschäftigungsverhältnissen
- Nachweis einer Berufshaftpflichtversicherung mit bestimmten, objektabhängigen Deckungssummen
- Vorlage von Referenzen für vergleichbare Leistungen

Anforderungen an die Unternehmen während der Ausführung der Reinigung

Bei der Ausführung der Leistung legen wir u.a. Wert auf folgende Kriterien:

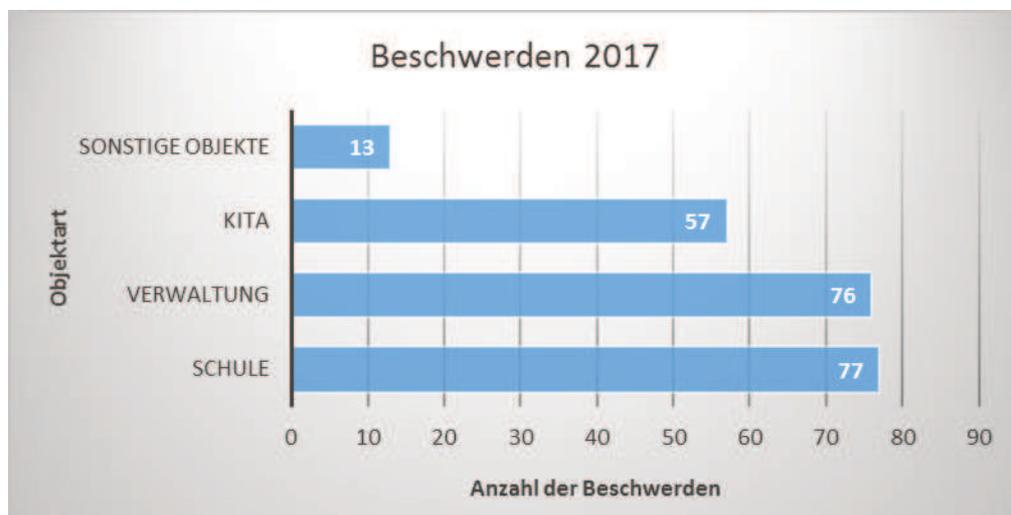
- Einhaltung der Vorschriften zum Arbeitsschutz und von hygienischen Standards
- Verwendung von geeigneten Reinigungsmitteln und Reinigungsverfahren
- Passende Ausstattung für das Objekt mit notwendigen Materialien und Maschinen
- Umweltverträgliche Reinigungsprodukte
- Regelmäßige Personalschulungen
- Ausreichende Objektbetreuung und Qualitätskontrollen durch die Firmen
- Einhaltung der Vorgaben zur Reinigungsleistung gemäß Leistungsverzeichnis
- Kenntnisse der Reinigungstechnik, schnelle Reaktionszeiten bei Mängelmeldungen,

fachkundige Lösungen bei Problemen vor Ort

9. Beschwerdemanagement / Qualitätsmanagement

Das Beschwerdemanagement der Kommunalen Gebäudereinigung ist für alle Bereiche/ Dienststellen der LHH über eine Beschwerdeline und ein elektronisches Beschwerdepfach erreichbar. Von dort werden die Reklamationen an die zuständigen Sachbearbeiter*innen in 18.7 weitergeleitet und abschließend bearbeitet. Eine Reklamation löst in der Regel eine Qualitätskontrolle im Objekt aus. Diese und auch notwendige Nachkontrollen werden durch die Objektbetreuung durchgeführt. Im Jahr 2017 haben insgesamt 538 Qualitätskontrollen stattgefunden. Davon waren 347 Kontrollen ausgelöst durch einen Reklamationsvorgang und 191 Kontrollen haben regulär im Rahmen des Qualitätsmanagements stattgefunden.

Insgesamt sind im Jahr 2017 223 Beschwerden über das Beschwerdemanagement eingegangen. Diese waren folgendermaßen verteilt:



Aufschlüsselung der Beschwerden der Schulen:

Bereich	Anzahl	Mangel
Schulgebäude	21	Allgemeine Beschwerde über unzureichenden Reinigungszustand der Schule
Schulgebäude	16	Beschwerde über einzelne Räume/Bereiche
Sportbereich	11	Beschwerde über mangelnde bis keine Reinigung
Schulgebäude	10	Beschwerde über die Reinigungskräfte (Vertretungs- und Stammkräfte)
Schulgebäude	7	Beschwerde über nicht stattgefundenen Sonderreinigung, insbesondere zweite WC-Reinigung
Schulgebäude	5	Sonstige Beschwerde Fremdreinigung (fehlender Kontakt zur Reinigungsfirma, fehlendes Material)
Sportbereich	4	Beschwerde über zu glatten Boden
Schulgebäude	3	Beschwerde über Ferienreinigung

10. Zusammenarbeit mit den städtischen Fachbereichen

Um einen möglichst reibungslosen Ablauf in der Reinigung sicherzustellen, sind wir auf eine konstruktive Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen angewiesen.

Insbesondere der Fachbereich 19 Gebäudemanagement nimmt hier eine hervorgehobene Rolle ein, da dort die räumlichen Grundvoraussetzungen für die Reinigung geschaffen werden. Die für die Gebäudereinigung notwendigen örtlichen Gegebenheiten wie Umkleieräume, Wasserentnahmestellen und ähnliches wurden daher im Rahmen von „Baulichen Standards“ mit dem FB 19 vereinbart. Sie gelten für alle Neubauten und Sanierungsmaßnahmen.

Darüber hinaus finden regelmäßig Routinen statt, um einen kontinuierlichen Austausch zu gewährleisten. Mit den zwei größten Kunden, dem FB 40 Schulen und dem FB 51 Jugend und Familie, finden ebenfalls regelmäßige Routinen statt, um grundsätzliche Entscheidungen gemeinsam abzustimmen.

11. Ausblick

Beschwerdemanagement / Dienstleistungsorientierung

Das elektronische Beschwerdepfach 18.7bswm@hannover-stadt.de und die Beschwerdhotline werden von den Fachbereichen und Bereichen sehr gut angenommen. Im Rahmen der Bearbeitung sind die Objektbetreuer*innen in der Regel vor Ort und mit den Ansprechpersonen der Bereiche im Gespräch. Nichtsdestotrotz erreichen die jeweiligen Informationen, soweit der Mangel nicht kurzfristig behoben werden kann, die direkt betroffenen Mitarbeiter*innen, die ggf. die Beschwerde geschickt bzw. den Mangel gemeldet haben, nicht immer oder nur verzögert. Darüber hinaus ist vielen Mitarbeiter*innen der LHH das für ihren Arbeitsplatz/Bereich geltende Leistungsverzeichnis nicht bekannt und sie haben höhere Erwartungen an die Reinigung, was ggf. zu Beschwerden führt. Ziel ist es, die Informationen breiter (nicht nur an Ansprechpersonen und/oder Führungskräfte, auch an Mitarbeiter*innen) und verständlicher zu vermitteln, beispielsweise durch ein vereinfachtes Leistungsverzeichnis, sodass „auf einem Blick“ gesehen werden kann, was wie oft und wann gereinigt. Insgesamt gilt es, die Kommunikation mit unseren Kundinnen und Kunden weiter zu verbessern.

Rekommunalisierung der Vertretungsreinigung

Aufgrund der unter Ziffer 6 beschriebenen Problematik ist es unser Ziel, den städtischen Pool der Springerkräfte schrittweise aufzustocken und damit die Reinigungsqualität in Vertretungsfällen erheblich zu verbessern. Dies würde zu weniger Belastungen der städtischen Reinigungskräfte führen und könnte (zumindest perspektivisch) positive Auswirkungen auf die Krankheitsquote haben. Darüber hinaus würde so die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden verbessert.

Krankheitsbedingte Fehlzeiten

Sowohl aus Gründen der Fürsorge als auch aus wirtschaftlichen Gründen ist eine Stabilisierung, besser noch eine Senkung der krankheitsbedingten Fehlzeitenquote unbedingt anzustreben. Dies kann nur mittel- bis langfristig gelingen und erfordert vielfältige Maßnahmen. Die bisherigen Ansätze werden unter Ziffer 5 benannt. Bis Ende 2018 werden mehrere Workshops mit den Reinigungskräften stattfinden, um weitere Belastungen zu identifizieren und die Mitarbeiter*innen an der Entwicklung von Maßnahmen zur Entlastung und zur Erhöhung der Wertschätzung der Reinigungstätigkeit zu beteiligen. Darüber hinaus

muss sowohl verstärkt für die Inanspruchnahme des Betrieblichen Eingliederungsmanagements (BEM) geworben als auch das Stufenkonzept zum Umgang mit erhöhten Arbeitsunfähigkeitszeiten (DV 11/315) gezielt angewandt werden.

Personalgewinnung und -bindung

Es ist bereits abzusehen, dass die Personalgewinnungsprobleme auch in der Gebäudereinigung - trotz höherer tariflicher Vergütung, Betriebsrente und anderer sozialer Leistungen der LHH - zunehmen werden. Es wird daher eine wichtige zukünftige Aufgabe sein, weitere und wirksame Maßnahmen zur Personalgewinnung zu entwickeln. Dazu könnten auch Veränderungen der Reinigungszeiten - soweit möglich - gehören, um mehr Wochenarbeitsstunden anbieten zu können. Dies würde entsprechende Verhandlungen und das Entgegenkommen der Fachbereiche und Bereiche als Kunden der Gebäudereinigung erfordern und wäre sicher nur im begrenzten Umfang möglich. Eine andere Maßnahme könnten zusätzliche Qualifizierungsmaßnahmen (insbesondere Sprachkenntnisse) für neue Mitarbeiter*innen der Reinigung sein - um nur zwei Beispiele zu nennen.

Kostentabelle

Es entstehen keine finanziellen Auswirkungen.

18.7

Hannover / 02.10.2018