



## **Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V.**

### **Durchblick im Normen-Dschungel**

**Die Sicherstellung der Qualität ist in der Gebäudereinigung seit Jahren eine zentrale Herausforderung. Die Unzufriedenheit der Auftraggeber mit den Leistungen der Reinigungsfirmen gehört fast schon zum Alltag. Dabei haben es Auftraggeber selbst in der Hand, mit den richtigen Qualitätsanforderungen für gute Ergebnisse zu sorgen. Die RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. (RAL GGGR) bietet hier eine verlässliche Orientierungshilfe bei der Auftragsvergabe.**

In der Gebäudereinigung steht die Qualität des Reinigungsergebnisses in direktem Zusammenhang zu den Anforderungen in der Ausschreibung. Häufig haben ausschreibende Stellen aber keine ausreichende Kenntnis über Normen, Zertifizierungen und deren Bewertung bei Gebäudedienstleistungen. Eine Diskrepanz zwischen Leistungsbeschreibung und Reinigungsqualität kann die Folge sein.

#### **Mindestanforderungen und Qualität in der Ausschreibung**

Auftraggeber sehen sich schon vor der Ausschreibung einer Reihe von Problemstellungen in Bezug auf die Qualitätssicherung ausgesetzt: Wie können Tariflohn und Qualität über die gesamte Vertragslaufzeit konstant gehalten werden? Wie sichert man die Qualität, wenn aufgrund des Auftragsvolumens EU-Richtlinien anzuwenden sind? Was passiert, wenn der Dienstleister ständig Personal wechselt oder sogar einen Subunternehmer einsetzt? Gesucht sind prüfbare Maßstäbe für die Leistungserbringung und das Leistungsergebnis.

#### **Norm ist nicht gleich Norm**

Es gibt verschiedene Qualitätsorganisationen bzw. Qualitätsmanagementsysteme zur Beurteilung der Reinigungsqualität auf dem Markt. Öffentliche Auftraggeber sind in der Regel an die Vergabeordnung für Dienstleistungen (VOL) gebunden. Hinweise zur Qualitätssicherung finden sich meist nur in den Zuschlagskriterien. Dort werden verschiedene Sicherungssys-



teme angeführt, wie z. B. die DIN EN ISO 9001 oder die gütegesicherte Reinigung gemäß RAL GZ-902. Diese werden als gleichwertig eingestuft, weisen aber im Detail Unterschiede hinsichtlich der Qualitätssicherung auf.

Grundsätzlich prüft ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System) prozessorientiert, also die vom Unternehmen selbst vorab definierten Vorgaben und Abläufe. Die korrekte tarifliche Entlohnung oder die vorgeschriebenen Sozialabgaben werden nicht kontrolliert. Damit ist nicht garantiert, dass ein Dienstleister seine Mitarbeiter nach einem bestimmten Zeitraum oder gemäß der Leistungsbeschreibung bezahlt, ihnen wie vorgeschrieben Urlaub gewährt oder ob er Subunternehmer einsetzt. Im Gegensatz dazu wird bei der Prüfung nach RAL GZ-902 das „Produkt“ kontrolliert. Darunter fällt z. B. die Reinigungsqualität oder die Tariftreue.

### **Orientierungshilfe für Leistungszahlen**

Um sowohl Dienstleistern als auch Auftraggebern eine Orientierung bei der Beurteilung der im Angebot kalkulierten Preise zu geben, entwickelte die RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung ein Merkblatt zur Ermittlung von Leistungszahlen in der Gebäudereinigung. Denn eine der wichtigsten Stellschrauben bei der Preisgestaltung sind neben dem Stundenverrechnungssatz die Angaben zu den Flächenleistungen. In dem Merkblatt wird deutlich, dass für jedes Reinigungsobjekt individuelle Leistungszahlen ermittelt werden müssen. Faktoren wie Raumgröße und -ausstattung, Reinigungshäufigkeit, Bodenbeläge oder der Qualitätsanspruch sind nur einige der Einflussgrößen auf die Leistungszahlen. Diese sollen als Richtwerte für die Reinigung von Verwaltungsgebäuden, Krankenhäusern, Schulen, Kindergärten sowie von Alten- und Pflegeeinrichtungen verstanden werden. Unerlässlich bei der Kalkulation eines seriösen Angebots ist die örtliche Begehung des Kundenbetriebes. Zudem empfiehlt die RAL Gütegemeinschaft Auftraggebern, ein Probereinigen in einem vorab fest definierten Umfang von dem in Frage kommenden Dienstleistern durchführen zu lassen. Dabei wird deutlich, inwieweit die Kalkulation realistisch ist oder nicht.



### **Vorteile bei Vergabe nach RAL GZ 902**

Die Mitgliedsbetriebe der RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. werden mindestens einmal pro Jahr von einem unabhängigen Institut geprüft. Diese Kontrolle findet in den Mitgliedsunternehmen selbst aber auch in zufällig ausgewählten Reinigungsobjekten statt. Zudem werden tarifrechtliche und gesetzliche Vorgaben im Rahmen der RAL-Güteüberwachung permanent kontrolliert. Die Erfüllung dieser Forderung ist bei Prüfungen durch die Finanzkontrolle Schwarzarbeit (FKS) bereits bestätigt worden. Auftraggeber haben damit die Sicherheit vor dem Hintergrund des Entsendegesetzes (§14 AEntG, Haftung des Auftraggebers). Ausschreibende Stellen erhalten zusätzlich das Sanktionsmittel, mangelnde Reinigungsleistungen von Mitgliedsbetrieben an die Gütegemeinschaft zu melden. Möglich ist dann eine kurzfristige Überprüfung des Mitgliedsunternehmens oder – bei gravierenden Fällen – sogar der Gütezeichenentzug.

Mit einer Forderung nach dem Nachweis einer gütegesicherten Reinigung gemäß RAL GZ-902 in der Ausschreibung sind Auftraggeber auf der sicheren Seite. Die detaillierten Prüfkriterien finden sich in den Güte- und Prüfbestimmungen der RAL unter [www.gggr.de](http://www.gggr.de).

### **Vorteile einer RAL-Mitgliedschaft des Dienstleisters für den Auftraggeber:**

- Reinigungsleistung entspricht der Leistungsbeschreibung
- Regelmäßige Eigenkontrollen im Objekt
- Regelmäßige Prüfung von tariflichen Vorgaben und Forderungen des AEntG
- Betriebsprüfung in Mitgliedsunternehmen und in ausgewählten Reinigungsobjekten
- Sanktionsmöglichkeiten bei Verstoß gegen Güte- und Prüfbestimmungen
- Bei Streitigkeiten fungiert die RAL Gütegemeinschaft als Schlichter
- Auftraggeber kann RAL-Mitgliedschaft einfach online prüfen

## Die Zertifikate in der Gebäudereinigung im Überblick

Art der Zertifizierung	Was wird gefordert?	Was wird geprüft?	Wie oft wird geprüft?	Bemerkungen
RAL Gütezeichen Gebäudereinigung RAL GZ-902	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meisterbrief</li> <li>• tarifgerechte Bezahlung</li> <li>• Personalunterlagen</li> <li>• div. Versicherungen</li> <li>• gesetzliche Vorgaben z.B. Meldungen zur Sozialversicherung</li> <li>• Qualitätsaufzeichnungen</li> <li>• Qualität der Reinigung in den Kundenbetrieben</li> <li>• Einhaltung der Unfallverhütungsvorschriften</li> <li>• Mitarbeiter-schulungen</li> <li>• elektrotechnische Prüfung von Maschinen</li> </ul>	alles	mindestens 1 x pro Jahr	Bei Verstößen Ahndungsmaßnahmen wie verstärkte Kontrollen und Gütezeichenentzug
Qualitäts-Management gemäß DIN EN ISO 9001:2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QM-Handbuch</li> <li>• Qualitätsaufzeichnungen</li> <li>• jährliche QM-Bewertungen</li> <li>• Vorliegen der Qualitätsaufzeichnungen in den Kundenbetrieben</li> </ul>	alles	1 x pro Jahr	Bei wesentlichen Mängeln Nachlieferung der fehlenden Dokumente, Nachprüfung bei gravierenden Mängeln
Qualitätsverbund Gebäudedienste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meisterbrief</li> <li>• Verpflichtung zur Teilnahme an einer Eingangsschulung</li> <li>• Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen</li> </ul>	keine Prüfung	keine Vorgabe	Ahndung nur bei Markenverstoß
Prüf- und Beratungsstelle des Gebäudereiniger-Handwerks (PBSt) Hamburg	tarifgerechte Bezahlung und Einhaltung aller gesetzlichen Vorgaben	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lohn- und Gehaltsunterlagen aller Mitarbeiter</li> <li>• Personalbezogene, gesetzliche Vorgaben</li> <li>• Befragung von Mitarbeitern in den Kundenbetrieben</li> </ul>	1 x pro Jahr	Bei Verstößen Nachprüfung, ggf. Ausschluss



### **Über den Autor:**

Hans Pfeifer ist Geschäftsführer der RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. (RAL GGGR) mit Sitz in Schwäbisch Gmünd. Die RAL GGGR ist ein Zusammenschluss führender Gebäudedienstleister, die sich freiwillig der Erbringung qualitativ hochwertiger Leistungen verschrieben haben. Derzeit sind 60 Mitgliedsunternehmen in der RAL GGGR organisiert. Sie repräsentieren insgesamt etwa 40.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erwirtschaften einen Umsatz von 430 Millionen Euro pro Jahr. Die Mitgliedsunternehmen unterziehen sich regelmäßigen Kontrollen durch unabhängige Prüfinstitute.

### **Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns:**

#### **RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V.:**

Alexander-von-Humboldt-Straße 19, 73529 Schwäbisch Gmünd,  
Telefon 07171/10 40 840, Fax 07171-10 40 850, info@gggr.de

#### **Medienservice:**

KONTEXT public relations GmbH, Klaus Schardt, Kaiserstraße 168 – 170,  
90763 Fürth, Telefon 0911-97 47 8-0, Fax 0911- 97 47 8-10, info@kontext.com