

Planungskonzept Objektübernahme

**Gütegemeinschaft
Gebäudereinigung e. V.**

Ausgabe: Juli 2015



Die technischen Angaben und Empfehlungen dieses Merkblattes beruhen auf dem aktuellen Kenntnisstand zum Zeitpunkt der Erstellung. Eine Rechtsverbindlichkeit kann daraus nicht abgeleitet werden.

Herausgeber:
RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e. V.
Ernst-Augustin-Straße 12
12489 Berlin

© GGGR, Berlin 2015

Foto: Rido © www.fotolia.de



Inhalt

1. Vorbemerkung	4
2. Das Planungskonzept für die Objektübernahme	5
2.1 Objektanalyse und Objektbegutachtung	
2.2 Erstellung von Revier- und Einsatzplänen	
2.3 Personalbeschaffung	
2.4 Bedarfsermittlung der Reinigungstechnik und der Reinigungschemie	
2.5 Beschaffung der Reinigungstechnik und der Reinigungschemie	
2.6 Schulungs- und Einweisungskonzept	
2.7 Einarbeitung und Schulung des Personals	
2.8 Kommunikation mit dem Auftraggeber	
2.9 Objekt-, Kunden- und Mitarbeiterbetreuung	
3. Einarbeitungsplan	7



1. Vorbemerkung

Welche Besonderheiten sind zu bedenken? Wer ist für welche Aufgaben am besten geeignet? Mit welchen Maschinen und Geräten kann die Reinigung der Flächen am effizientesten gestaltet werden? Der Auftragsstart in einem neuen Objekt muss bereits im Vorfeld mit Fachverstand konzipiert werden. Wer planlos an die Sache geht, wird schnell an Grenzen stoßen und im ungünstigsten Fall den Unmut des Kunden auf sich ziehen.

Ein Planungskonzept in der Gebäudereinigung hilft dabei, die gesamte Unternehmensorganisation in einem Neuobjekt vorab zu durchdenken und klar zu definieren – von der Beschaffung der Reinigungsmaterialien, Geräte, Maschinen bis hin zur Personalakquise.

Dabei ist der Einarbeitungsplan nicht nur ein nützliches Tool für den Dienstleister: Viele Auftraggeber erwarten ein solches Konzept und möchten dieses auch einsehen. Das Gebäudereinigungsunternehmen kann auf diese Weise seine gute Vorplanung dokumentieren und die Professionalität unter Beweis stellen. Und: Wer gut vorarbeitet, kann später viele Stolpersteine geschickt umgehen.

2. Das Planungskonzept für die Objektübernahme

2.1 Objektanalyse und Objektbegutachtung

Eine Objektbegehung noch vor dem Auftragsbeginn sollte in jedem Unternehmen zur Pflicht werden. Nur so kann das Planungskonzept wirklich professionell erstellt werden. Bei der Begehung ist der Zustand der Objekte gleichermaßen wie die Sauberkeit und die Beschaffenheit von Bodenbelägen, Oberflächen und Inventar zu analysieren. Sinnvoll ist es zudem, eventuelle Schäden und Beschädigungen nicht nur schriftlich, sondern auch mithilfe eines Fotoapparates zu dokumentieren. Diese Schadensanalyse sollte dem Auftraggeber umgehend übergeben werden.

Auch die Qualitätsanforderung des Kunden ist bereits während dieses ersten Schrittes zu klären und mit dem Leistungsverzeichnis abzugleichen. Wer Abweichungen zwischen den Erwartungen und der ausgeschriebenen Leistung feststellt, sucht bestenfalls umgehend das Gespräch – so können spätere Probleme und Unstimmigkeiten vermieden werden.

2.2 Erstellung von Revier- und Einsatzplänen

Sind alle Punkte mit dem Kunden besprochen? Ist das Leistungsverzeichnis klar definiert und abgestimmt? Dann erfolgt im zweiten Schritt die Erstellung der Revier- und Einsatzpläne, elementar wichtige Bestandteile für die Leistungserbringung. Bei welchen Flächen ist ein Kolonnensystem sinnvoll? In welchen Räumen reicht der Einsatz einer einzelnen Reinigungskraft? Welche Kompetenzen sind an welcher Stelle gefragt? Auf diese Fragen sollte der Dienstleister Antworten finden.

2.3 Personalbeschaffung

Die Ermittlung des Personalbedarfs erfolgt anhand der erstellten Revierpläne. Auch die kalkulierten Stundenvorgaben des Vertrages müssen hier bedacht werden. Nach Zuordnung der Reviere folgt die Erstellung der Personaleinsatzpläne.

2.4 Bedarfsermittlung der Reinigungstechnik und der Reinigungskemie

Auf Grundlage der Objektbegehung und unter Berücksichtigung der objektspezifischen Bedingungen kann die Bestellung geplant werden. Dabei sollten ausschließlich Maschinen, Geräte und Produktsysteme zum Einsatz kommen, die dem aktuellen Stand der Technik entsprechen sowie effektiv, geräuscharm und ergonomisch sind.

Stimmen Erwartungen und Leistungsverzeichnis überein?

Personalplanung auf Basis der Revierpläne



Reinigungspläne unterstützen bei der Einarbeitung

2.5 Beschaffung der Reinigungstechnik und der Reinigungschemie

Nach der Bedarfsanalyse sollte die Reinigungstechnik und die Reinigungschemie umgehend bestellt werden, um Lieferengpässe der Hersteller vorzubeugen.

2.6 Schulungs- und Einweisungskonzept

Ein Schulungs- und Einweisungskonzept in die Reinigungstechnik und die Reinigungschemie, das in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Herstellern erstellt wird, ist hilfreich. Darüber hinaus können Reinigungspläne der Chemie- und Maschinenhersteller zum Einsatz kommen, aus denen die zu verwendenden Produkte, Dosierungen, Anwendungsbereiche und Handhabung von Chemie, Maschinen und Geräten hervorgehen. Die Reinigungspläne sollten auch als Grundlage für die Erstunterweisung und Ersteinweisung der Mitarbeiter dienen. Die Personal- und Körperhygiene, Handschuhpflicht, Kleidungswechsel und ein ordentliches Erscheinungsbild der Mitarbeiter sind als wichtige Bestandteile in dieses Schulungs- und Einweisungskonzept mit aufzunehmen.

2.7 Einarbeitung und Schulung des Personals

Besonders zu Beginn eines Beschäftigungsverhältnisses ist es wichtig, dass Sie sich Zeit für eine intensive Einarbeitung von neuen Mitarbeitern nehmen. Auch wenn es sich um erfahrende Reinigungskräfte handelt, ist diese Anleitung in den ersten Wochen und Monaten auf Basis des Einarbeitungsplans von Vorteil.

Damit stärken Sie die Bindung zu Ihren neuen Mitarbeitern und das Verständnis für die Reinigungstechnik, den Umgang mit Maschinen und die Handhabung von Werkstoffen. Und Sie werden feststellen: Die Mitarbeiter akzeptieren den neuen Arbeitsplatz besser, gehen motivierter an die neue Aufgabe und arbeiten effektiver.

2.8 Kommunikation mit dem Auftraggeber

Eine direkte und schnelle Kommunikation sowie die umgehende Reaktion bei Problemen mit dem Auftraggeber, ist das A und O Ihres Vertragsverhältnisses. Sitzen Sie Probleme nicht aus, sondern sprechen Sie diese an. Denn es dauert erfahrungsgemäß lange, bis das Vertrauen Ihres Kunden wiederhergestellt ist.

2.9 Objekt-, Kunden- und Mitarbeiterbetreuung

Es empfiehlt sich, Ihren Kunden sowie den Mitarbeitern nach der intensiven Betreuung in der Anlaufphase auch weiterhin nachhaltig zur Seite zu stehen. Dazu gehören auch die Analyse und die Optimierung der Abläufe bei den Reinigungsarbeiten sowie Qualitätsgespräche und Objektbegehungen mit Ihrem Kunden.

Kommunikation ist alles!

3. Einarbeitungsplan

Bereichsleiter (BL),
Objektleiter (OL), Vorarbeiter (VA),
Qualitätsmanagement (QMB)

WER	WAS	WANN										
	Auftragsvorbereitung											
BL OL QMB Lieferanten	<p>Objektbegutachtung <i>Ist-Analyse</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zustand (Sauberkeit, Beschaffenheit) von Boden, Oberflächen, Inventar • Schadensbildanalyse • schriftliche Dokumentation mit Fotos von Schäden und Beschädigungen mit einem Vertreter des AG laut Checkliste <p><i>Maßnahmen ableiten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Produktauswahl, -menge • Objektgeeignete Maschinen, Geräte, Hilfsmittel • Verbesserungen (z. B. Optik/Trittsicherheit der Belagsnutzschicht) <p>Information und/oder Beratung des Kunden im Falle von Änderungen, die zu seinem Vorteil wären.</p>	Erste KW nach Auftragserteilung										
OL QMB Lieferanten	<p>Revierpläne</p> <p>Die Erstellung erfolgt auf Grundlage des Leistungsverzeichnisses. Die Ausführung der Unterhaltsreinigung wird wie folgt organisiert:</p> <p><i>a) Kolonnensystem</i> Ein Reinigungsteam reinigt einen Teilbereich z. B. Oberflächen, Boden etc.</p> <p><i>b) Reviersystem</i> Eine Reinigungskraft ist zuständig für Büroräume, Sanitär etc.</p> <p><i>c) Kombination aus a) u. b)</i> Großflächige Bereiche wie Hallen, Flure, Eingangsbereiche etc.</p>	Erste KW nach Auftragserteilung										
BL OL	<p>Personal <i>Gewinnung</i></p> <p>Das Personal wird aus dem eigenen Personalpool und über Inserate generiert. Dabei legen wir besonders Wert auf Deutschkenntnis und Erfahrung in der professionellen Gebäudereinigung sowie Erfahrungen in Gesundheitswesen.</p> <p><i>Organisation</i></p> <p>Die Ermittlung des Personalbedarfs erfolgt anhand von Revierplänen und Stundenvorgaben des Vertrages. Nach Zuordnung der Reviere folgt die Erstellung der Personaleinsatzpläne. Bereitstellung der Arbeitskleidung und Firmenausweis mit Lichtbild.</p>	Erste KW nach Auftragserteilung										
BL OL QMB Lieferanten	<p>Maschinen, Chemie, Hilfsmittel</p> <p>Die Bestellung erfolgt auf Grundlage der Objektbegutachtung und unter Berücksichtigung der objektspezifischen Bedingungen. Dabei kommen ausschließlich Maschinen, Geräte und Produktsysteme zum Einsatz, die dem aktuellen Stand der Technik entsprechen (effektiv, geräuscharm, ergonomisch günstig etc.)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Equipment/Hersteller/Besonderheit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Systemwagen mit 4-Farbsystem (rot, blau, gelb, grün), Bodenwanne mit Abtropfgitter und Standardausrüstung/ Vermop Equipe/ergonomisch günstig, verschleißbar, hygienisch (Mülldeckel, Übersäcke)</td> </tr> <tr> <td>Microfaserbezügen/ ergonomisch günstig, hygienisch (ideales Reinigungsergebnis).</td> </tr> <tr> <td>Microfasertücher (rot, blau, gelb, grün)/ hygienisch</td> </tr> <tr> <td>Schwämme (rot, blau, gelb, grün)</td> </tr> <tr> <td>Wasserschieber</td> </tr> <tr> <td>Teleskopstangen mit Gelenk für Überkopfarbeiten</td> </tr> <tr> <td>Standardausrüstung (Kehrgeschirr, Spachtel, etc.)</td> </tr> <tr> <td>Teleskopstiel für das Breitwischgerät (zur ergonomischen Reinigung)</td> </tr> <tr> <td>Breitwischgeräte in 60 cm/ 80 cm / 120 cm zum Staubbindenden Fegen</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Tab 1. Bsp. der zum Einsatz kommenden Geräte- u. Hilfsmittel</p> <p><i>Farbsystem:</i> Mit Blick auf die Hygiene und Fehlervorbeugung, arbeiten wir mit einem Farbsystem. Dabei bilden Eimer und Tuch eine farbliche Einheit: Roter Eimer/Tuch – WC, gelber Eimer/Tuch – Sanitär, blauer Eimer/Tuch – Oberfläche, grüner Eimer/ Tuch - Teeküchen/ Desinfektionsmaßnahmen/ OP- Bereiche.</p>	Equipment/Hersteller/Besonderheit	Systemwagen mit 4-Farbsystem (rot, blau, gelb, grün), Bodenwanne mit Abtropfgitter und Standardausrüstung/ Vermop Equipe/ergonomisch günstig, verschleißbar, hygienisch (Mülldeckel, Übersäcke)	Microfaserbezügen/ ergonomisch günstig, hygienisch (ideales Reinigungsergebnis).	Microfasertücher (rot, blau, gelb, grün)/ hygienisch	Schwämme (rot, blau, gelb, grün)	Wasserschieber	Teleskopstangen mit Gelenk für Überkopfarbeiten	Standardausrüstung (Kehrgeschirr, Spachtel, etc.)	Teleskopstiel für das Breitwischgerät (zur ergonomischen Reinigung)	Breitwischgeräte in 60 cm/ 80 cm / 120 cm zum Staubbindenden Fegen	Erste KW nach Auftragserteilung
Equipment/Hersteller/Besonderheit												
Systemwagen mit 4-Farbsystem (rot, blau, gelb, grün), Bodenwanne mit Abtropfgitter und Standardausrüstung/ Vermop Equipe/ergonomisch günstig, verschleißbar, hygienisch (Mülldeckel, Übersäcke)												
Microfaserbezügen/ ergonomisch günstig, hygienisch (ideales Reinigungsergebnis).												
Microfasertücher (rot, blau, gelb, grün)/ hygienisch												
Schwämme (rot, blau, gelb, grün)												
Wasserschieber												
Teleskopstangen mit Gelenk für Überkopfarbeiten												
Standardausrüstung (Kehrgeschirr, Spachtel, etc.)												
Teleskopstiel für das Breitwischgerät (zur ergonomischen Reinigung)												
Breitwischgeräte in 60 cm/ 80 cm / 120 cm zum Staubbindenden Fegen												

WER	WAS	WANN
BL OL QMB Lieferanten	<p>Erfassung der Maschinen und Produkte <i>Maschineninventarliste</i> ist zugleich Grundlage für regelmäßige Wartung und Instandhaltung (Sicherheit)</p> <p><i>Chemie (Produktübersicht)</i> Übersicht der Produkte und zugleich Kontrolle über die beabsichtigte Produktstraffung; Organisation der jeweils aktuellen Datenblätter, Betriebsanweisungen z. B. für Desinfektionsmittel.</p> <p>Reinigungsplan Die Reinigungspläne werden in Zusammenarbeit mit den Chemie- und Maschinenlieferanten erstellt. Entscheidend sind die verständliche Gestaltung (Piktogramme) und die exakte Anleitung.</p>	Erste KW nach Auftragserteilung
Erstunterweisung der Führungs- und Reinigungskräfte		
BL OL QMB	<ul style="list-style-type: none"> - Reinigungstechnik und -verfahren - Umsetzung des Reinigungs-, Revier- und Arbeitsplans - Umweltschutz (beinhaltet auch Umgang mit Kundeneigentum) <ul style="list-style-type: none"> • sparsamer Umgang mit Energie u. Wasser • sparsamer Umgang mit Verbrauchsmaterialien Papier, Chemie etc. • sorgsamer Umgang mit den Räumlichkeiten und Inventar (Büro, Putzkammer) • Schlüsselverantwortung • Müll-/Abfallentsorgung • Unterweisung zur Art der Arbeitszeiterfassung gemäß Arbeitnehmerentendegesetz 	Spätestens 2 Wochen nach Auftragserteilung / erster Tag nach Einstellung des Personals
Sicherheitsbeauftragter (AG/AN) QMB	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitssicherheit <ul style="list-style-type: none"> • Unterweisung in Umgang mit Gefahrstoff z. B. Desinfektionsmittel • Unterweisung elektrische Geräte • Brandschutz/Fluchtwege • Objektspezifische Gefährdungsbeurteilung 	
QMB	<ul style="list-style-type: none"> - Personalhygiene <ul style="list-style-type: none"> • Körperhygiene, Handschuhpflicht, Kleidungswechsel, ordentliches Erscheinungsbild 	
a) Gesundheitsamt	<ul style="list-style-type: none"> - IFSG (erforderlich bei Reinigung von Oberflächen im „Lebensmittelbereich“: Küche, Speisesaal etc.) a) Erst-Belehrung 	a) spätestens am 4 Tag
b) QMB	<ul style="list-style-type: none"> b) Folgebelehrung von Mitarbeitern, die über Belehrung verfügen > 1 Jahr 	b) Erster Tag nach Einstellung des Personals
BL OL QMB	<p>Kommunikation mit Auftraggeber</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vorstellung im Haus - Terminplanung für die Objektübergabe gemeinsam mit dem Kunden <p>Mögliche Themen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Räumlichkeiten: Sozialräume, Putzkammer, Geräteraum, Maschinenraum - Organisatorisches z. B. zeitliche Bereitstellung der Piepser, Telefone, Schlüssel, Ansprechpartner der Bereiche, Sicherheitsbestimmungen des Hauses, Abstimmung der Reinigungszeiten (Unterhalts-, Grund-, Sonderreinigungen etc.), Zeitplan der gemeinsamen Kontrolle etc. 	Ab Auftragsbeginn
BL OL	<p>Equipment</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aufbau und Bestückung - Einrichten des Lagers - Prüfung der Lieferung 	Ein Tag vor Objektstart (Erlaubnis des Kunden vorausgesetzt)

WER	WAS	WANN
	Objektstart	
BL	Koordination durch Betriebsleitung 1. Aufgabenbesprechung mit den Führungskräften (OL, VA, QMB) und Teameinteilung. Zusammensetzung des Teams 2. Übergabe der objektspezifischen Unterlagen wie Checklisten, Kontrolllisten und Stempelkarten (Zeiterfassung) 3. Einarbeitung und Kontrolle der Mitarbeiter in Kleinteams 4. Objektordner vorhalten	Tag 1
BL OL	Einarbeitungsteam 1. Fortsetzung der Einarbeitung und Kontrolle der Mitarbeiter in Kleinteams. 2. Arbeitsabläufe optimieren, mit Betriebsleitung kommunizieren und im Falle von Änderung dokumentieren und weiterleiten an die Verwaltung	1. Tag 2 -5 2. bis 3 Wochen nach Objektstart
BL OL QMB	Kommunikation mit Auftraggeber <i>Vorstellung der Mitarbeiter</i> - bei den Abteilungsleitungen - in den jeweiligen Arbeitsbereichen - Einführung eines Kommunikationsbuches an zentraler Stelle - Objektbegehung mit Reinigungskräften, Verantwortlichen des Auftragnehmer und des Auftraggeber (Schwerpunktanalyse)	Tag 1
BL OL VA QMB	Kommunikation mit Auftraggeber <i>Abgleich mit Kundenerwartung</i> - Gespräch mit dem zuständigen Ansprechpartner, den Abteilungsleitungen der Einrichtung	1 Woche nach Objektstart
Verwaltung	Administration <i>Verwaltungsabläufe sicherstellen</i> 1. Aktualisierung der Revierpläne falls erforderlich 2. Dienst- und Stundenplan anpassen 3. Aktualisierung des Raumbuches falls erforderlich (Nutzungsänderung, nicht erfasste Räume etc.)	2 Wochen nach Objektstart



Kennen Sie schon unsere Merkblattreihe?

In ihren Merkblättern gibt die RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e. V. nützliche Tipps und detaillierte Informationen zu aktuellen und relevanten Themen für die Bereiche Gebäudereinigung und Gebäudedienste.

Bereits erschienen sind die folgenden Merkblätter:

- GB.01 Grundlagen der Gefährdungsbeurteilung (April 2015)
- ER.02 Ergebnisorientierte Reinigung – ein Vorteil? (April 2013)
- LS.01 Ladungssicherung (April 2012)
- ER.01 Entlohnung in der Schulhausreinigung – Was ist zu beachten? (Juli 2011)
zusätzlich erschienen:
Berechnungstabelle „Urlaubsanspruch in der Schulreinigung“ sowie die Handhabungshilfe zur Berechnungstabelle „Urlaubsanspruch in der Schulhausreinigung“
- V.02 Vorbeuge- und Hygienemaßnahmen zur Verhinderung einer Ausbreitung des EHEC-Erregers (Juni 2011)
- HYG.01 Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen in Kliniken und Alten-Pflegeeinrichtungen (Mai 2011)
- LZ.02 Durchführung einer Probereinigung zur Ermittlung der Stundenleistung (Mai 2011)
- LZ.01 Empfehlung zur Ermittlung von Leistungszahlen in der Gebäudereinigung (Mai 2011)
- AM.01 Abfall-Müllsäcke (Juli 2010)
- PUR.01 Empfehlung zur Bauschluss- und Grundreinigung von werkseitig versiegelten Linoleumböden (Juni 2010)
- AZ.01 Empfehlung zur Arbeitszeiterfassung in der Gebäudereinigung (Oktober 2009)
- V.01 Vorbeuge- und Schutzmaßnahmen zur Verhinderung der Schweinegrippe (Oktober 2009)

Aktualisierte Ausgaben

- GB.01 Empfehlung zur Grundreinigung und Beschichtung von Bodenbelägen (Februar 2011)
- GL.01 Reinigung von vorgespannten ESG- und beschichteten Gläsern im Architekturbereich (April 2010)
- TS.01 Trittsicherheit (Februar 2011)

Alle Merkblätter stehen auch für Nichtmitglieder unter www.gggr.de zum Download bereit.



Für Rückfragen steht Ihnen die Geschäftsstelle
der RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e. V.
zur Verfügung unter:

RAL
Gütegemeinschaft
Gebäudereinigung e. V.

Telefon: +49 (0) 30-521 399 84

E-Mail: info@gggr.de

Web: www.gggr.de



Herausgeber:

RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e. V.
Ernst-Augustin-Straße 12
12489 Berlin



Werden Sie Fan von uns unter
www.facebook.com/guetegemeinschaftgebäudereinigung