

Berliner Dienstleister reinigt ergebnisorientiert

Vom Boden bis zur Decke

Seit 2006 arbeiten 3B Dienstleistung Deutschland und eBay zusammen und waren mit dem Servicevertrag nicht zufrieden. Die Partner setzten sich zusammen und überarbeiteten die Vertragsbasis. Das Ergebnis: die ergebnisorientierte Reinigung.

„Seit 1. Januar 2006 gibt es die vertragliche Zusammenarbeit von 3B und eBay“, erläutert Jens Schlüter, Senior Facility Manager der eBay GmbH. Dabei handelte es sich zunächst nach seinen Worten um ein klassisches Auftraggeber-Auftragnehmer-Verhältnis mit Leistungsverzeichnis: Was wie in welchem Objekt durch 3B zu reinigen ist, wie zweistufiges Nasswischen, Staubsaugen oder das Säubern der Tischflächen. „Bei der Qualitätsprüfung wurde kontrolliert, ob alles auftragsgemäß gereinigt wurde und alle festgelegten Leistungen erbracht wurden“, blickt Schlüter zurück. Er nennt auch gleich den großen Nachteil dieser Vorgehensweise: „Beauftragt wurde eine Tätigkeit, kontrolliert aber ein Ergebnis. Das haben wir mit der Umstellung auf die ergebnisorientierte Reinigung ändern wollen.“ Aus diesem Grund sei der Vertrag im vergangenen Jahr auf die Beschreibung des Ergebnisses umgestellt worden, erklärt der Senior Facility Manager. „Wir haben auf der einen Seite beschrieben, wie das Ergebnis aussehen soll, und auf der anderen Seite, wie wir das Ergebnis feststellen können.“ Nun denkt mancher vielleicht, dass daraus ein riesiges Werk geworden ist. Sei es aber nicht, betont Schlüter. „Wir haben Gruppen zusammengefasst, z.B. glatte Oberflächen, Fußböden und Möbeloberflächen.“ Gleichzeitig wurden die Vorgaben für die Reinigungsintervalle so aufgelistet, dass die Reinigungsleistungen komplett vom Bedarf

abhängig gemacht werden. Schlüter erläutert dies. Beispielsweise habe in der ehemaligen Auflistung gestanden, dass jeden Tag die Meetingräume zu säubern sind. Also auch, wenn gar keine Besprechung stattgefunden hatte und die Räume nicht benutzt worden waren. „Nach der Umstellung ist es so, dass die Meetingräume, wenn sie nicht verschmutzt sind, auch nicht gereinigt werden. Die dabei freigewordene Zeit wird an anderen Stellen genutzt.“

Service-Level-Standards in drei Hauptgruppen aufgeteilt

Grit Hirschberger, Abteilungsleiterin bei 3B, berichtet, dass die ergebnisorientierte Reinigung bei eBay mit einer dreiwöchigen Testphase von Ende März bis Mitte April 2010 begann. Danach fand eine Auswertung statt. In den folgenden zwei Wochen wurden die betreffenden 3B-Mitarbeiter intern geschult. Am 1. Mai 2010 fiel der Startschuss für die ergebnisorientierte Reinigung im Euro-parc Dreilinden, dem Sitz der eBay GmbH. Die festgelegten Service-Level-Standards sind in drei Hauptgruppen aufgeteilt: Oberflächen komplett, Sitzgelegenheiten komplett und Gebrauchsgegenstände. Mit der neuen vertraglichen Regelung wurde auch ein vierstufiges Verfahren zur Qualitätssicherung eingeführt. Die erste Stufe umfasst die wöchentliche Qualitätskontrolle durch Auftraggeber und -nehmer. Im Rahmen der zweiten Stufe führen Vorarbeiter



Insgesamt ist bei eBay eine Bodenfläche von 16.140 m² zu reinigen.



Grit Hirschberger und Jens Schlüter, Partner in Sachen Sauberkeit.

Bilder: Müller

und Objektleiter von 3B stichprobenartige Kontrollen durch. In der dritten Stufe erfolgen Stichproben durch den Auftraggeber. Und die vierte Stufe regelt das Beschwerdemanagement seitens der eBay-Mitarbeiter.

Ein Bewertungsbeispiel: Entspricht ein Raum beim ersten Betreten nicht dem optischen Gesamteindruck, dann ist die Reinigungsleistung für diesen Tag nicht adäquat erbracht worden. Auf der anderen Seite kann 3B durch sehr gute Leistungen das „Soll“ auch übererfüllen. Und bekommt einen Bonus. Die wöchentliche

Kontrolle führt Claudia Cotton zusammen mit Grit Hirschberger durch. Die Facility-Mitarbeiterin von eBay bestimmt, wo es hingehet. „Das sind ernste Gespräche“, sagt Grit Hirschberger, staatlich geprüfte Desinfektorin. „Da kommen die Fakten auf den Tisch. Ist auch gut so, damit wir den Qualitätsstandard halten.“ Viele Anregungen zum neuen Servicevertrag seien vom Auftraggeber gekommen, äußert die 3B-Abteilungsleiterin. „Wir haben mit eBay beim Vertragsentwurf eng und partnerschaftlich zusammengearbeitet“, betont sie und nennt als Beispiel die Bewertung der Raumarten nach bestimmten Kriterien. Dazu zählen vor allem die Büros, Meetingräume und Teeküchen. „eBay ist sehr innovativ und stößt uns bei Vielem an“, erwähnt die Abteilungsleiterin. Das Unternehmen sei bislang der einzige Kunde von 3B, bei dem die ergebnisorientierte Reinigung zum Einsatz komme, und somit Vorreiter. „Sauberkeit zu bewerten ist subjektiv“, sagt Grit Hirschberger. „Sauber kann unterschiedlich bewertet werden. Auftraggeber und -nehmer müssen deswegen in dieser Hinsicht eine gemeinsame Sprache sprechen.“

Von Anfang an kommt beim eBay-Auftrag e.Quamus100 zur Anwendung, das elektronische Qualitätsmanagement- und -sicherungssystem von 3B für schnelle und unkomplizierte Sauberkeits- und Hygienesystemen.

tationen. „Als Maßstab dient uns dabei die Zufriedenheit des Kunden, der jederzeit einen Einblick in das System hat“, erklärt die Abteilungsleiterin. 3B legt mit Hilfe von e.Quamus100 ein Leistungsverzeichnis mit unterschiedlicher Gewichtung der relevanten Inhalte an. Dies ermöglicht eine unmittelbare Qualitätsauswertung, optimierte Schwachstellenanalyse und eine lückenlose Nachweisführung über einen längeren Zeitraum hinweg. Die Qualitätskontrollen finden vor Ort unter Anwendung eines Handhelds statt.

Reinigungstechnik · Kommunaltechnik

Hako
Clean ahead

Hako-AntiBac spart Desinfektionsmittel, nicht an der Hygiene

- deutliche Reduzierung des Bakterien- und Pilzwachstums im Tank
- bessere Hygiene im Tank bei gleichem Reinigungsaufwand
- optimaler Bedienschutz, niedrigere Desinfektionsmittelkosten, reduzierte Geruchsentwicklung



Der virtuelle Berater

Für einen maßgeschneiderten Maschinenpark – jetzt ausprobieren
www.hako.com/vb

NEU

AntiBac – für höchste Hygiene-Ansprüche

Hygienisch sensible Bereiche wie Kliniken und Altenheime, aber auch Supermärkte und die Lebensmittelindustrie stellen höchste Anforderungen an die einwandfreie Flächenreinigung. Mit der pilz- und bakterienwachstumshemmenden Ausstattung AntiBac in den Hakomatic CLH-Versionen sowie der B70 CL und den B90/B90 CL können Sie diese Ansprüche spielend leicht erfüllen – für mehr Hygiene, optimalen Bedienschutz und reduzierte Betriebskosten!

Informieren Sie sich – auf www.hako.com/innovationen



mit QR-Code-Reader lesbar



Vorarbeiter Klaus-Dieter Kunick arbeitet eine Sprayemulsion mit einer Einscheibenmaschine ein. Abschließend wird der Fußboden poliert.



Von der CMS 2011 hat Grit Hirschberger für eBay neue Abfallsammelbehälter für die getrennte Müll erfassung mitgebracht.



Sergej Noak gehört zum Sechs-Mann-Team von 3B, das bei eBay nachts ergebnisorientiert reinigt.

Von der Drei-Mann-Firma zur Dienstleistungsgruppe

Im Jahr 1982 gründete Jörg Benthin in Berlin die B+K Gebäudereinigung GmbH als Drei-Mann-Firma. Mittlerweile hat sich daraus eine Dienstleistungsgruppe mit deutschlandweit 3.300 Mitarbeitern und 40 Auszubildenden entwickelt. „Dieser Unternehmenserfolg ist auf den Innovationsgeist und die ausgeprägte Kundenorientierung der 3B-Dienstleistungsgruppe zurückzuführen“, sagt Daniel Noraman, Geschäftsführer der 3B Dienstleistung Deutschland GmbH. Mit der Gründung der 3B Gebäudereinigung Dresden GmbH im Jahr 1991 expandierte das Unternehmen erstmals über die Grenzen Berlins hinaus. Danach kamen die 3B-Gesellschaften in Teltow/Brandenburg im Jahr 1996 und in Leipzig im Jahr 1997 hinzu. 2000 war das Gründungsjahr der 3B Immobilienservice GmbH. Sie hat sich auf den Umbau sowie die Sanierung und Modernisierung von Wohn- und Gewerbeflächen spezialisiert und konzentriert sich auf überwiegend handwerkliche Tätigkeiten. Noraman: „3B sieht seine Zukunft im kontrollierten und gesunden Wachstum.“

Der Umsatz der 3B-Dienstleistungsgruppe betrug im ersten Halbjahr 2011 rund 28 Millionen Euro. Er ist damit im Vergleich zum entsprechenden Vorjahreszeitraum um zwei Millionen Euro gestiegen. Für das zweite Halbjahr 2011 erwartet das Unternehmen ein weiteres Wachstum in Höhe von mindestens acht Prozent. „Das erste Halbjahr 2011 verlief für uns durchweg positiv. Die Umsätze sind gestiegen und die Auftragslage hat sich weiterhin deutlich verbessert“, so Noraman.

Derzeit gehören zur 3B-Unternehmensgruppe neun selbstständige Firmen, die in allen neuen Bundesländern sowie in der Region Nordwestdeutschland infrastrukturelle Dienstleistungen anbieten. Das Kerngeschäft bilden die Geschäftsbereiche Gebäudeservice, Hotelservice, Immobilienservice und ambulante Pflege, Grünanlagenpflege/Winterdienst und Hausmeisterservice. Der Hotelservice, nach dem Gebäudeservice zweitgrößter Bereich des Unternehmens, leistet im Wesentlichen das Housekeeping sowie diverse Dienstleistungen für das Hotel- und Gastgewerbe. Mit dem Life-Care-Bereich übernimmt 3B Leistungen wie ambulante Hauskrankenpflege und Wohnservicedienste.

Mitarbeiter können flexibel agieren

„Besonders wichtig war für uns auch, den 3B-Mitarbeitern ein Handwerkszeug an die Hand zu geben, das möglichst wenig Trainingsaufwand erfordert.“ Schlüter erläutert, dass das Service-Team nun selbst entscheiden kann, ob bestimmte Objekte aktuell gereinigt werden oder nicht. „Die Mitarbeiter können jetzt flexibel agieren und haben mehr Verantwortung“, so Schlüter. Grit Hirschberger pflichtet dem bei. Verweist aber darauf, dass doch einiges Training nötig sei sowie eine entsprechende Anleitung durch Vorarbeiter und Objektleiter. Sie erwähnt, dass jeweils neun Leute von 3B bei eBay im Einsatz sind. Sechs Mitarbeiter erledigen die ergebnisorientierte Reinigung in einer Fünf-Nächte-Woche von

Sonntagabend bis Freitagmorgen inklusive den Vorarbeiten. Sie arbeiten jeweils von 20 bis 5 Uhr. Hinzu kommen drei Tageskräfte, die tagsüber für ein sauberes Arbeitsumfeld sorgen.

Der Tagesdienst arbeitet montags bis freitags von 7 bis 19.30 Uhr. Zwei weibliche Servicekräfte sind von 7 bis 16 Uhr im Einsatz, eine von 12.30 bis 19.30 Uhr. Am Samstag kümmern sich zwei Tageskräfte von 7 bis 12 Uhr bei eBay um Sauberkeit. Nachts kommen drei Einscheibenmaschinen zum Einsatz. Sie sind je nach Bedarf für verschiedene Aufgaben ausgerichtet: zum Cleanern, zum Twistern, zum Teppichreinigen und zur Reinigung der sanitären Anlagen. Außerdem verwendet das 3B-Reinigungsteam einen Ionator von Activeion, einen Nass-Trockensauger und ein Extrak-

tionsgerät zum Extrahieren von Teppichbelägen und Polstermöbeln. Pro Tag und Nacht werden zirka 80 Wischbezüge benötigt. Je nach Wetterlage und dem damit verbundenem Verschmutzungsgrad können es auch mehr sein.

Insgesamt ist bei eBay eine Bodenfläche von 16.140 m² zu reinigen. Die Glas- und Rahmenreinigung erfolgt meist im Mai für etwa vier Wochen. Dabei werden 5.756 m² Glas und Rahmen, 3.507 m² Jalousien sowie 2.723 m² Schwarzglasfassade gereinigt. Dazu benötigt 3B z.T. eine Anhänger-Arbeitsbühne (Denka 25). Einen Tag lang sind die beiden 3B-Industriekletterer im Einsatz. Und auch das neue Reinwassergerät kommt zum Einsatz.

eBay will seinen Mitarbeitern professionelle und angenehme Arbeitsbedingungen bieten. Dazu gehört vor allem auch ein sauberes und hygienisches Arbeitsumfeld, z.B. am Arbeitsplatz, im Büro und in den Teeküchen. So hatte während der Schweinegrippe 2009/2010 ein 3B-Mitarbeiter die Aufgabe, den ganzen Tag in den Gebäuden die Türgriffe, Türen und sonstige hochfrequentierte Bereiche zu desinfizieren.

„Wir sprechen von partnerschaftlicher Zusammenarbeit“, erläutert Schlüter die eBay-Philosophie im eigenen Hause, aber auch hinsichtlich externer Beziehungen. „Wir sind der Überzeugung, dass nur Mitarbeiter, die zufrieden sind, die entsprechenden Leistungen bringen.“ Und er erwähnt in diesem Zusammenhang, dass einmal im Jahr die Rollen getauscht werden. Dann wird das Facility-Team von eBay zum Dienstleister und bereitet den 3B-Mitarbeitern zum Jahresende ein Drei-Gänge-Menü zu, als Wertschätzung und als Dankeschön für die geleistete Arbeit. „eBay schätzt unsere Arbeit sehr“, erwidert Grit Hirschberger. „Und wir freuen uns über die jährliche Einladung zum Abendessen.“

Sie gibt ein aktuelles Beispiel für die innovative Zusammenarbeit beider Unternehmen und das gegenseitige Anspornen. Bei ihrem



Verpflegungsbereich: Nach dem Twistern erstrahlen die Betonwerksteinfliesen in altem Glanz.

Messebesuch auf der CMS 2011 Ende September in Berlin entdeckte Grit Hirschberger einen neuen Abfall-Sammelbehälter für die getrennte Erfassung von Papier, Recycling-Material und Restmüll. Sie wusste, dass eBay schon seit Längerem eine Alternative zum Einzelpapierkorb pro Schreibtisch sucht. Der neue Abfall-Sammelbehälter steht bereits in einem Büro und wird aktuell getestet. Schlüter freut sich: „Damit erreichen wir auch einen bewussteren Umgang mit Ressourcen.“ Und die Büroarbeiter bekommen gratis dazu noch etwas Bewegung. Generell spielt das Thema Umweltschutz für beide Vertragspartner eine besondere Rolle. So setzt beispielsweise 3B bei der jährlichen Glasreinigung dem Reinigungswasser keine Chemikalien zu.

Dr. Andreas Müller, freier Journalist |
markus.targiel@holzmann-medien.de



Von den Spezialisten für gewerbliche Waschtechnik:

Schneiderei Mopp-Aufbereitungs-System.
Kurz SMAS®.

Auch die Umwelt profitiert.





Mit SMAS® können Sie richtig sparen. Energie-, Abschreibungs- und Wartungskosten der nicht mehr benötigten Trockner beispielsweise. Und bis zu 66 % Waschmittel.

Mit SMAS® gewinnen Sie Prozesssicherheit. Durch spezielle Dosierpumpen, die Wasch- und Desinfektionsmittel gleichbleibend zugeben.

Ein weiterer Vorteil von SMAS®: Die Aufbereitung erfolgt RKI-konform im Objekt in Waschmaschinen, die den EU-Maschinenrichtlinien entsprechen. *Die genauen Einzelheiten erläutern wir Ihnen gerne persönlich.*

Schneiderei professional
Kärntener Straße 19 · 42697 Solingen
Tel. +49 212 7000-0 · Fax +49 212 7000-54
www.schneiderei.com

Wir sprechen Mopp.