

Reinigung das interessanteste Facility Service!

Herwig Ofner über die Bedeutung des Facility Services "Reinigung"

Gleich vorweg: Es gibt bis heute eine Sprachverwirrung, was den Begriff "Facility Management" betrifft. Es wird von vielen bloß als "Betriebsführung von Gebäuden" gesehen, Facility Management ist jedoch wesentlich mehr. Facility Management ist ein ganzheitliches Managementkonzept, Es ist das Management eines Supportprozesses zur professionellen Bewirtschaftung von Immobilien mit umfassenden Dienstleistungen, die sogenannten Facility Services für die Nutzer.

Die Reinigung:

Wichtig, aber unterschätzt ist Reinigung das interessanteste Facility Service, weil sie so komplex ist und ihre Wichtigkeit immer wieder unterschätzt wird. Außerdem scheint sie ein Tabu - Thema zu sein, wobei es aber selbstverständlich ist, dass alles im Gebäude sauber sein muss.

Frei nach dem Motto "Die Reinigungskraft macht das schon. Dann ist es erledigt" und es wird kein Gedanke an den Reinigungsprozess an sich verschwendet. Es wird nur gesehen, dass etwas schmutzig ist, das sauber werden muss.

Dass es dafür eine entsprechende Logistik, Abstellmöglichkeiten, Zubehör und ausgebildete Fachkräfte geben muss, ist weder dem Entscheidungsträger noch dem Gebäudenutzer bewusst. Dass es außerdem verschiedene Arten der Reinigung gibt, ist den meisten Managern nicht klar. Auch die Dienstleister selbst stellen ihre Arbeit unter den Scheffel, betonen nicht die Wichtigkeit der verschiedenen Reinigungsdienstleistungen und lassen sich nur auf die Themen bester Preis und Nachlässe ein.

Reinigungs-Bewusstsein schaffen Das Nicht-Befassen mit dem Tabu-Thema Reinigung bringt es mit sich, dass bei modernen Immobilien in der Gebäudekonzeption und -planung und im Betrieb kaum Rücksicht auf die Reinigung genommen bzw. der Aufwand falsch kalkuliert wird. Besonders bei neuen Immobilien mit hohen Glasanteilen sind die Kosten und der Aufwand viel höher als geplant und gedacht. Denn die Reinigung gestaltet sich sehr aufwendig. Beispielsweise werden bei Gebäuden, die höher als 40 m sind, Bergsteiger zur Reinigung von Außenfassaden eingesetzt - wenn die Reinigung mit Kran oder Befahranlage wegen Zugänglichkeit oder Wind zu aufwändig oder nicht möglich ist. Kein Wunder, dass der Leidensdruck - sowohl auf Betreiber- als auch Dienstleisterseite - wächst.

Wichtig ist Kostenwahrheit bei der Reinigung. Reinigung kostet einfach mehr als man glaubt. Für eine langfristig gute Sauberkeit der Immobilie muss der Facility Manager dieses Service ganzheitlich betrachten - den gesamten Prozess organisieren und nicht bloß versuchen, durch Ausschreibungen den Preis zu drücken, was immer noch sehr oft passiert.

Es ist ganz wichtig, Bewusstsein für das Thema Reinigung zu schaffen. Das Thema Reinigung muss richtig positioniert werden - die verkürzte Sicht ist nicht zielführend! Reinigung ist mehr als dass eine Reinigungskraft Schmutz wegwischt oder ein Fenster putzt, damit es sauber ist. Reinigung ist ein Prozess, der zu gestalten und zu steuern ist.

Eine schlecht organisierte Reinigung ihrer Gebäude kann sich keine Organisation wirklich leisten - schon allein von der Marketingwirkung her: Denn letztendlich erzeugt ein schmutziges Gebäude das Bild eines nicht erfolgreichen Unternehmens.