

Irina Pericin Häfliger

# **Reinigungsmanagement**

Handbuch zur Gestaltung  
von Reinigungsdienstleistungen

## Geleitwort

Professionelle Reinigungsdienstleistungen sind mehr als ein *notwendiges Übel* am Rande von Medizin, Pflege, Betreuung oder Vermittlung von Bildung. Vor dem Hintergrund steigender Ansprüche der Gäste, aber auch dem wachsenden Konkurrenzdruck in Krankenhäusern, Altenheimen, Bildungsstätten oder Verwaltungsgebäuden um nur einige Einrichtungen zu nennen, ist die Qualität von Reinigungsdienstleistungen ein mitentscheidender Wettbewerbsfaktor.

Wie wichtig vor diesem Hintergrund eine ganzheitliche Betrachtung der Reinigungsdienstleistungen ist, legt Irina Pericin Häfliger im vorliegenden Buch dar. So gehört zur Betrachtung der Reinigungsleistungen im ersten Teil die Auseinandersetzung mit der Reinigung als Beseitigung von Schmutz – und das zum Teil in intimsten Bereichen genauso wie die soziale Stellung der in der Reinigung tätigen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Pericin Häfliger macht deutlich, dass bei der Betrachtung und Beurteilung von Sauberkeit jeder mitspricht, denn *bei der Reinigung sind alle Profis*. Neben diesen grundsätzlichen Betrachtungen stehen Begriffsklärungen, rechtliche Vorgaben genauso wie die Einbettung der Reinigungsdienstleistungen in den Managementprozess oder die Bedeutung der Bauplanung für die spätere Reinigung.

Im zweiten Teil entwickelt die Autorin das Management der Reinigungsdienstleistung: Von der Zielsetzung, der Planung, der Kalkulation und Implementierung, der Umsetzung und Kontrolle werden alle wichtigen Phasen der Reinigungsdienstleistung beschrieben. Beispiele wie das Hamburger Modell für die Krankenhausreinigung, Leistungswerte für Büroräume oder die Hotelzimmerreinigung vermitteln den notwendigen Praxisbezug. Ob Ausschreibung oder Personaleinsatzplanung – alle wichtigen Themen im Management von Reinigungsleistungen werden ausführlich behandelt. Interessant ist dabei für den Leser, dass Regelungen und Richtlinien in Deutschland, der Schweiz und Österreich nebeneinander dargestellt werden.

Den Anspruch einer ganzheitlichen Betrachtung von Reinigungsdienstleistungen hat Pericin Häfliger mit dem vorliegenden Buch definitiv erfüllt. Sie legt ein umfangreiches Instrumentarium für eine professionelle Reinigungsorganisation vor, die Lernenden hilft, sich in diesen Arbeitsbereich einzuarbeiten und Praktiker unterstützt, wenn eine Ausschreibung ansteht oder das Qualitätsmanagement verbessert werden soll. Viele praktische Beispiele runden die Ausführungen ab.

Irina Pericin Häfliger bereichert auf wunderbare Weise die Fachbuchreihe aus dem Verlag Neuer Merkur.

Spaß beim Lesen und viel Erfolg bei der Gestaltung Ihrer Reinigungsdienstleistungen wünschen

Dr. Barbara Hohmann Beck  
Vizedirektorin, Alterszentren der Stadt Zürich

Christina Hohmann-Schaub  
Berufsverband Hauswirtschaft e.V.

## Vorwort

Das vorliegende Fachbuch behandelt die Organisation der Reinigung aus Managementsicht. Es liefert für die Praktiker im deutschsprachigen Raum im Sinne eines Nachschlagewerkes konkrete Hilfestellungen mit theoretischem Hintergrund für die auftretenden Fragestellungen und kann in der Bildung für Ausbildungszwecke verwendet werden. Der Inhalt gibt Impulse für Innovationen und kreative Lösungen in der Reinigungsbranche. Das Buch dient als Nachschlagewerk.

Als Dozentin für Reinigungs- und Textilmanagement am Institut für Facility Management der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften unterrichte ich die Themen Reinigungsorganisation und -management bereits seit mehreren Jahren im Bachelorstudiengang *Facility Management* sowie im Master of Advanced Studies in Facility Management. Meine dazu ergänzende Tätigkeit in der Beratung von Unternehmen und Organisationen u. a. in Bezug auf die Reinigungsorganisation bietet mir den nötigen Bezug zur Praxis.

Es ist mir ein großes Anliegen, das ursprünglich für die Ausbildung von Facility Managern und Facility Managerinnen gesammelte und erarbeitete Wissen für das Management der Gebäudereinigung strukturiert in einem Buch der Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Auf diese Weise kann ich das Wissen der Branche würdigen.

Diese Absicht führte mich zu dem Wagnis, ein Buch zu verfassen und es der Kritik des Marktes auszusetzen. Ein Buch zu schreiben ist für mich einerseits eine große Ehre und andererseits eine herausfordernde Aufgabe, zudem bringt es eine noch größere Verantwortung mit sich. Die jetzt vorliegende Fassung des Buches ist als Diskussionsbeitrag und Hilfsmittel gedacht. Viele Aspekte können nur ansatzmäßig behandelt werden und freuen sich auf eine vertiefte Betrachtung durch die Fachwelt.

Die Auswahl der betriebswirtschaftlichen Theorie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und erfolgte aus persönlicher Sicht. Bestimmte Themen werden breiter besprochen, weil ich denke, dass sie speziell in der Reinigungsbranche diskutiert werden sollten, wie z. B. die Serviceorientierung. Andere Themen, wie z. B. das Qualitätsmanagement oder Controlling sind im Theorieteil kurz gefasst, da sie bereits in anderen Fachpublikationen aufgegriffen werden. Grundsätzlich wird die allgemeine betriebswirtschaftliche Theorie eher übergeordnet behandelt, damit das Reinigungsmanagement im Kon-

text der Betriebswirtschaft betrachtet werden kann. Die Aufgaben des Reinigungsmanagements sollen in diesem Buch jedoch im Zentrum stehen.

Der Inhalt des Buches ist in die zwei Teile gegliedert: 1. Einführung in das Management von Reinigungsdienstleistungen und 2. Managen von Reinigungsdienstleistungen. Im ersten Teil werden allgemeine Grundlagen wie die Bedeutung der Reinigung, organisationstheoretische Aspekte oder die Nachhaltigkeit in der Reinigung thematisiert. Im zweiten Teil des Buches werden anhand eines Planungsrades für die Reinigung konkrete Aufgaben des Reinigungsmanagements, wie z. B. das Erstellen von Leistungsverzeichnissen oder die Kalkulation des Reinigungsaufwands, erläutert. Reinigungstechnik und allgemeine Betriebswirtschafts- sowie Managementlehre sind abgegrenzt. Der Spagat zwischen praktischen Anleitungen und theoretischen Impulsen ist hoffentlich gelungen. Wichtig ist mir, dass jeweils unterschiedliche Lösungsansätze präsentiert und diskutiert werden, damit Neues weiter entwickelt werden kann.

Nun hoffe ich sehr, dass mit den vorliegenden Inputs die Reinigungsdienstleistungen, unabhängig davon, ob Eigen- oder Fremdreinigung, weiterentwickelt werden können. Ich freue mich auf Ihre Rückmeldungen. Denn nur gemeinsam lässt sich Wissen weiterentwickeln und ein Umfeld erschaffen werden, in dem sich die Menschen wohlfühlen und ihren Aktivitäten nachgehen können.

Ich danke Ihnen, liebe Leserin und lieber Leser, für Ihr Interesse an diesem Fachbuch.

Irina Pericin Häfliger

## Danksagung

So danke ich an dieser Stelle allen, die mich in der Arbeit für das Buch begleitet, unterstützt und inspiriert haben! Im speziellen danke ich den FM-Studierenden der ZHAW für ihre Inputs im Unterricht und in den studentischen Arbeiten zum Thema Reinigungsmanagement.

Ich danke ganz besonders dem Verlag Neuer Merkur in München für das Vertrauen und die Geduld, die man in mich als Jungautorin gesetzt hat. Hervorheben möchte ich die großartige Unterstützung durch Robert Baumann, der das Buch von A bis Z sehr engagiert begleitet hat.

Meinen Vorgängerinnen und Kolleginnen für den Unterricht Reinigungsorganisation Dr. Dorothea Auerswald, Andrea Beetschen Schaad, Magdalena Blaser, Barbara Domeisen, Rahel Rohrbach, Annemarie Sigrist, Cornelia Thaler, Ilona Traber, Cécile Wiederkehr Abdallah und Monika Zeilinger danke ich für die gute Basis, die sie in ihren Skripten erarbeitet haben.

Dr. oec. troph. Barbara Hohmann Beck hat mich im Schreibprozess gekonnt gecoach. Sie und ihre Schwester, Christine Hohmann Schaub, haben durch ihre konstruktive Kritik am Buch ganz Wesentliches beigetragen. Johanna Lötscher und Matthias Köhn danke ich für das Durcharbeiten des Manuskripts aus Sicht der Praxis und für ihre wertvollen Inputs.

Bei Irene Arnold Moos, Jürg Brechbühl, Anja Fuchs-Barbana, Thomas Hofmann, Dieter Huland, Georg Lintner, Thomas Mayrhofer, Linda Thomas, Monika Zeilinger und vielen anderen Reinigungsfachpersonen konnte ich mit Fragen anklopfen. Ich danke für ihre fach- und prozessbezogene Diskussionsbereitschaft und kostbaren Beiträge.

Vorbehaltlos und großzügig wurde ich von meinen Vorgesetzten Susanne Hofer (Leiterin Kompetenzgruppe Hospitality Management) und Thomas Wehrmüller (Leiter Institut für Facility Management) an der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) in meinem Vorhaben unterstützt. Ralf Baierl hat sämtliche Grafiken formatiert, ein großes Dankeschön auch ihm.

Das Buch widme ich meinem Ehepartner, Johann Häfliger-Pericin. Er hat mich zusammen mit unserer Tochter Anaïs Josefine in diesem Projekt liebevoll unterstützt. Mein Mann, meine Mutter Dorothea Pericin-Rauhut, Eva Hager und ihre Familie, die Schwestern und Mitarbeitenden des Ferienhauses Amden und insbesondere des Klosters der Dominikanerinnen in Rickenbach LU bereiteten mir immer wieder vorbehaltlos den für das Schreiben nötigen ruhigen Raum. Kloster Rickenbach wurde für mich zu einer Oase und Kraftquelle in dieser herausfordernden Zeit als berufstätige Mutter und Autorin.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Teil 1 – Einführung in das Management von Reinigungsdienstleitungen</b>	19
<b>1 Grundverständnis für Reinigungsdienstleistungen</b>	21
1.1 Begriffe rund um das Reinigen	21
1.1.1 Schmutz und Sauberkeit	21
1.1.2 Reinigung und Pflege	27
1.1.3 Hygiene	29
1.1.4 Reinigung als Teil der Facility Services	29
1.1.5 Reinigungsleistungen	30
1.1.6 Reinigungsarten	33
1.1.7 Rollen im Dienstleistungsprozess Reinigung	35
1.2 Geschichte der gewerblichen Reinigung	36
1.3 Philosophische Gedanken zur Bedeutung der Reinigung	40
1.4 Wahrnehmung der Reinigungsleistungen aus Sicht der Öffentlichkeit	42
1.5 Wirtschaftliche Bedeutung der Gebäudereinigung	43
1.5.1 Reinigungsdienstleistungen aus Sicht der Auftraggeber	43
1.5.2 Reinigungsdienstleistungen aus Sicht der Anbieter	47
1.5.3 Reinigungsdienstleistungen aus Sicht der Arbeitnehmer/-innen	54
<b>2 Ziele und Aufgaben der Reinigung</b>	59
2.1 Ziele der Reinigung	59
2.2 Zielkonflikte beim Erbringen von Reinigungsleistungen	61
2.3 Auswirkungen bei Zielverfehlungen	67
2.4 Aufgaben der Reinigung	69
<b>3 Reinigungsleistungen als Dienstleistungen</b>	71
3.1 Reinigungsleistungen aus der Dienstleistungssicht	71
3.2 Reinigungsdienstleister und ihre Anspruchsgruppen	78
3.3 Wahrnehmung von Reinigungsdienstleistungen und dessen Beeinflussbarkeit	83

<b>4</b>	<b>Rechtliche Vorgaben für das Erbringen von Reinigungsleistungen</b>	87
<b>5</b>	<b>Organisations- und Managementlehre für Reinigungsdienste</b>	89
5.1	Begriff Organisation	89
5.1.1	Institutioneller Organisationsbegriff: organisatorische Eingliederung der Reinigung in die Unternehmensorganisation	91
5.1.2	Instrumenteller Organisationsbegriff: Aufbau- und Ablauforganisation	92
5.1.3	Funktionaler Organisationsbegriff: Gestaltungsprinzipien der Organisation	94
5.1.4	Ziele der Reinigungsorganisation	97
5.1.5	Reorganisation und Methoden zur Problemlösung	97
5.2	Funktionen von Organisationen	100
5.2.1	Koordinationsfunktion	100
5.2.2	Motivationsfunktion	101
5.2.3	Orientierungsfunktion	103
5.3	Organisationstheorien mit Bezug zur Reinigung	104
5.3.1	Organisationstheorien	104
5.3.2	Aktueller Bezug der Organisationstheorien zur Reinigungspraxis	109
5.4	Reinigung im Kontext von Facility Management	111
5.5	Prozessmanagement	114
5.5.1	Begriffe	114
5.5.2	Strukturierung der Prozesse	114
5.5.3	Prozessdefinition für Reinigungsdienstleistungen aus FM-Sicht	115
5.5.4	Prozessarten	118
5.5.5	Modellierung von Prozessen	119
5.6	Kriterien für eine gute Reinigungsorganisation	122
<b>6</b>	<b>Nachhaltiges Reinigungsmanagement</b>	124
6.1	Relevanz für das Reinigungsgewerbe	124
6.2	Begriffe: Nachhaltigkeit, nachhaltige Entwicklung, Reinigung	124
6.3	Implementierung von Nachhaltigkeit	126
6.4	Labels und Zertifizierungen für Nachhaltigkeit	127



6.5	Reinigungsfreundliche Bauplanung – eingeplante Sauberkeit	127
<b>7</b>	<b>Ganzheitliches Managementmodell für Reinigungsdienstleistungen</b>	133
<b>Teil 2 – Managen von Reinigungsdienstleistungen</b>		141
<b>1</b>	<b>Situation erfassen</b>	143
1.1	Reinigungsbedarf und Kundenwünsche	143
1.2	Normative Zielvorgaben	144
1.3	Planungsziele	145
1.4	Planungsgrundlagen	147
1.4.1	Planungsinformationen	147
1.4.2	Raumverzeichnis	148
1.4.3	Flächenerfassung	150
1.4.4	Raumgruppenverzeichnis	156
1.5	Softwarelösungen für das Reinigungsmanagement	160
1.5.1	Arten von Softwarelösungen	160
1.5.2	Anforderungen an Softwarelösungen für das Reinigungsmanagement	162
1.5.3	Vorgehen zur Evaluation und Einführung von Softwarelösungen	162
1.5.4	Marktübersicht und Trends für Softwarelösungen	165
<b>2</b>	<b>Ziele setzen</b>	167
2.1	Instrumente zur Zieldefinition für Reinigungsdienste	167
2.1.1	Vision und Mission	167
2.1.2	Leitbild	168
2.1.3	Zielsetzungen	172
2.1.4	Beispiel: Von der Vision zur Jahreszielsetzung	174
2.2	Reinigungsstandard	175
2.3	Marketingkonzept	178
<b>3</b>	<b>Konzept entwerfen</b>	182
3.1	Pflegeplan	182
3.2	Methoden- und Prozessbeschreibungen	183
3.3	Arbeitsschutz, Arbeitnehmer/-innenschutz, Gesundheitsschutz	183

3.3.1	Begriffe und gesetzliche Grundlagen	183
3.3.2	Risiken und Gefahren in der Gebäudereinigung	185
3.3.3	Schutz- und Präventionsmaßnahmen in der Gebäudereinigung	189
3.4	Betriebsmittel	193
3.5	Leistungsspezifikation	199
3.5.1	Leistungsbeschreibung	199
3.5.2	Leistungsverzeichnis	203
3.5.3	Service Levels – Leistungs- und Qualitätsbeschreibungen	229
3.5.4	Service Level Agreements – Vereinbarungen über Reinigungsleistungen	229
3.5.5	Key Performance Indikatoren – Überprüfung von Reinigungsverträgen	233
3.6	Arbeitsteilung und Schnittstellen	238
3.7	Personelle Organisation	242
3.7.1	Organisationsstruktur	242
3.7.2	Organisationsformen im Objekt	244
3.8	Qualitativer Personalbedarf	248
3.8.1	Anforderungsprofil	248
3.8.2	Stellenbeschreibung	250
3.9	Qualitätssicherung	254
3.9.1	Sinn und Zweck der Qualitätssicherung für Reinigungsdienstleistungen	254
3.9.2	Dimensionen für die Definition der Reinigungsqualität	255
3.9.3	Aspekte der Ergebnisqualität von Reinigungsleistungen	257
3.9.4	Qualitätsmesssysteme und -methoden für Reinigungsdienstleistungen	257
3.9.5	Qualitätssicherungskonzept	261
3.9.6	Beispiele von qualitätssichernden Maßnahmen	263
3.9.7	Instrumente zur Qualitätssicherung	263
3.9.8	Softwarelösungen zur Qualitätssicherung von Reinigungsdienstleistungen	265
3.9.9	Zertifizierungssysteme für Qualitätsbestrebungen für Reinigungsdienstleistungen	266
3.10	Ausschreibung	267
3.10.1	Definition und Ziele einer Ausschreibung	267
3.10.2	Besonderheiten bei öffentlichen Ausschreibungen	268
3.10.3	Vorgehen bei einer Ausschreibung	271

3.10.4	Inhalte einer Ausschreibung	282
3.10.5	Öffentliche Bekanntmachung/ Publikation von Ausschreibungen	286
3.10.6	Form von Ausschreibungen	288
3.10.7	Bewertung von Angebotsunterlagen	289
3.11	Dokumentation Reinigungsplanung	297
3.11.1	Übersicht	297
3.11.2	Reinigungskonzept	297
3.11.3	Hygienekonzept	298
3.11.4	Reinigungshandbuch	298
<b>4</b>	<b>Kalkulieren und entscheiden</b>	<b>302</b>
4.1	Leistungszahlen (Leistungsmaße/Leistungskennziffern)	302
4.1.1	Begriff und Einflussfaktoren	302
4.1.2	Ermittlung von Leistungszahlen	305
4.1.3	Festlegen von Leistungszahlen	307
4.1.4	Leistungszahlen tätigkeitsorientierte Unterhaltsreinigung	310
4.1.5	Leistungszahlen ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung	314
4.1.6	Leistungszahlen Spezialreinigung	315
4.1.7	Leistungszahlen Zusatzleistungen	316
4.1.8	Effizienzberechnungen mithilfe von Leistungszahlen und Produktivität	316
4.1.9	Frequenzen	316
4.2	Kalkulation Zeitbedarf für Reinigungsdienstleistungen	318
4.2.1	Grundlagen Kalkulation	318
4.2.2	Formel für die inputorientierte Berechnung des Zeitbedarfs (tätigkeitsorientiert)	319
4.2.3	Formel für die outputorientierte Berechnung des Zeitbedarfs (ergebnisorientiert)	319
4.2.4	Zuschläge	319
4.3	Quantitativer Personalbedarf	319
4.3.1	Einflussfaktoren	319
4.3.2	Ermittlung Stellenbedarf Reinigungspersonal	321
4.3.3	Ermittlung Stellenbedarf Managementebene Reinigungsorganisation	324
4.4	Kosten- und Preisberechnung	326
4.4.1	Für die Ermittlung der Reinigungskosten relevante Kostenarten	326

4.4.2	Voll- und Teilkostenrechnung für Reinigungsdienstleistungen	328
4.4.3	Berechnung der Reinigungskosten und -preise mit einem Stundenverrechnungssatz (D) bzw. Stundensatz (A), Kalkulationslohn (CH)	330
4.4.4	Exkurs Preisbildung	333
4.4.5	Reinigungskosten aus Nutzersicht	334
4.4.6	Modelle für die Verrechnung von Reinigungsdienstleistungen	335
4.4.7	Anreizsysteme	335
4.4.8	Optimierungspotenzial zur Senkung der Reinigungskosten	338
4.5	Angebot	339
4.6	Make-or-buy Entscheid	339
4.6.1	Begriff Outsourcing	339
4.6.2	Ausprägungsformen Outsourcing	340
4.6.3	Outsourcing und Unternehmensstrategie	342
4.6.4	Begriff Insourcing	344
4.6.5	Entscheidungskriterien für Make-or-buy	345
4.6.6	Vor- und Nachteile von interner und externer Leistungserbringung	350
4.6.7	Wahl des Outsourcing-Partners und Aufbau einer Outsourcing-Beziehung	353
4.6.8	Personalübernahme oder -entlassung	355
4.7	Vergabe	357
4.8	Vertragsgestaltung	357
4.8.1	Vertragsarten für Reinigungsdienstleistungen	357
4.8.2	Verträge über Reinigungsleistungen	359
4.8.3	Inhalt von Verträgen über Reinigungsleistungen	361
4.8.4	Verträge für Glas- und Spezialreinigung	363
<b>5</b>	<b>Implementierung planen</b>	<b>364</b>
5.1	Implementierungsplan	364
5.2	Kommunikationskonzept	365
5.3	Personaleinsatzplanung	367
5.3.1	Grundlagen für die Personaleinsatzplanung	367
5.3.2	Dienstpläne	368
5.3.3	Arbeitspläne	370
5.3.4	Einsatzpläne	374
5.4	Schulungskonzept	374

5.4.1	Sinn und Zweck von Schulungskonzepten	374
5.4.2	Inhalte und Konzeption von Schulungskonzepten	375
5.4.3	Vorbereitung und Durchführung von Schulungen	377
5.5	Change Management	378
<b>6</b>	<b>Umsetzen und Ausführen</b>	<b>380</b>
6.1	Objektübergabe bzw. -nahme	380
6.2	Personalführung	380
6.3	Bereitstellung von Material und Infrastruktur	381
<b>7</b>	<b>Kontrollieren und Rückmelden</b>	<b>383</b>
7.1	Ausführungs- und Ergebniskontrolle	383
7.2	Verrechnung	383
7.3	Erfolgskontrolle	385
7.3.1	Elemente der Erfolgskontrolle von Reinigungsdienstleistungen	385
7.3.2	Konzeptionierung der Erfolgskontrolle	386
7.3.3	Kennzahlen	386
7.4	Beschwerdemanagement	388
7.5	Kontrollauswertungen	389
7.6	Benchmarking	390
<b>8</b>	<b>Verbessern und Fortführen</b>	<b>391</b>
8.1	Zielanalyse: Zielerreichung	391
8.2	Maßnahmenplan	392
8.3	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess und Innovationen	392
<b>Anhang</b>		
1	Rechtliche Bestimmungen und Richtlinien für die Reinigung	397
2	Nachhaltigkeitscheck für Reinigungsorganisationen	410
3	Nachhaltigkeitslabels für die Reinigungsbranche	417
4	Checkliste Objektbesichtigung für Unterhaltsreinigung	419
5	Beispiele von Softwarelösungen für das Reinigungsmanagement	421
6	Umrechnungstabelle Industrie – Uhrzeit	424
<b>Fachbegriffe</b>		<b>425</b>

<b>Literaturverzeichnis</b>	431
Teil 1	431
Teil 2	439
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	453
Teil 1	453
Teil 2	454
<b>Tabellenverzeichnis</b>	457
Teil 1	457
Teil 2	458
<b>Stichwortverzeichnis</b>	463

## **Teil 1**

# Einführung in das Management von Reinigungsdienstleistungen

# 1 Grundverständnis für Reinigungsdienstleistungen

Ein vertieftes Verständnis der Grundbegriffe rund um die Reinigung und eine Auseinandersetzung damit sind für das Managen von Reinigungsdienstleistungen zentral. In diesem Kapitel werden die Begriffe Schmutz, Sauberkeit, Reinigung, Pflege und Hygiene definiert und deren Verwendung erläutert.

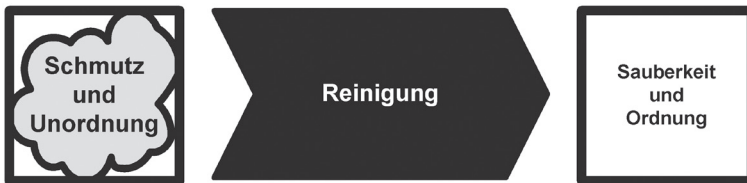
Weil Reinigungsleistungen per Definition Dienstleistungen sind, werden die Eigenschaften von Dienstleistungen und der Dienstleistungsprozess in Bezug zur Reinigung beschrieben und das Potenzial einer kunden- und marktorientierten Sichtweise skizziert.

## 1.1 Begriffe rund um das Reinigen

### 1.1.1 Schmutz und Sauberkeit

Schmutz ist Materie zur falschen Zeit am falschen Ort und Sauberkeit lässt sich als Zustand definieren, der das Fehlen von Verunreinigungen beschreibt.

Durch Reinigungsaktivitäten wird Schmutz entfernt sowie Ordnung hergestellt und dadurch ein Zustand von Sauberkeit und Ordnung angestrebt (Abb. 1).



**Abb. 1:**  
Wirkung der  
Reinigungs-  
aktivitäten

**Schmutz** (Verunreinigung) kann aus allen Stoffen bestehen, die im täglichen Leben zu Hause, in der Arbeit und Freizeit sowie unterwegs vorkommen (Stache, Grossmann, 1992, S. 25). Als Schmutz werden demnach alle Stoffe/Dinge bezeichnet, die zum Zeitpunkt der Beurteilung nicht an den zu beurteilenden Platz gehören. Split auf einem eisglatten Weg beim Eingang in ein Gebäude im Winter bewahrt die Besucher unter Umständen vor Unfällen, ein paar Meter weiter im Gebäude kann der Split bereits störend wirken und sogar den weichen Holzfußboden schädigen. Oftmals wird erst die Ansammlung der Materie als Schmutz wahrgenommen, da die einzelnen Schmutzpartikel meist mikroskopisch klein sind. Schmutzpartikel können fest, halbfest oder flüssig sein. Schmutz ist eine weitgehend subjektive Empfindung, die



sich nicht nur von Mensch zu Mensch, sondern auch kulturspezifisch unterscheidet.

Die Sichtbarkeit des Schmutzes hängt von der Farbe und Musterung der Oberfläche ab. So macht sich Schmutz auf weißen und glatten schwarzen sowie einfarbigen Oberflächen am stärksten, auf grauen Oberflächen mittel und auf braunen Oberflächen am schwächsten bemerkbar. Leicht gemusterte, eher dunkle Oberflächen (z. B. Bodenbeläge) sind deswegen sehr reinigungsfreundlich, weil der Schmutz länger *unsichtbar* bleibt.

Aus Sicht der Reinigung beeinflussen Menge, Ort, Haftung, Löslichkeit, Alter sowie Zusammensetzung des Schmutzes die Bestimmung der Reinigungsmethode sowie den Reinigungsaufwand.

Die Anhaftung des Schmutzes wird durch die Art des Schmutzes, die Größe und das Alter des Schmutzes sowie die Beschaffenheit der Oberfläche beeinflusst. Für die Beschreibung des Reinigungsergebnisses wird oft von haftenden und nicht haftenden Verunreinigungen gesprochen. In Tabelle 1 werden neben der Anhaftung des Schmutzes noch weitere Unterscheidungskriterien für die Beschreibung des Schmutzes sowie konkrete Beispiele aufgeführt: Die Löslichkeit und die Zusammensetzung. Alle drei Kriterien sind reinigungstechnisch relevant.

Weiter spielt das Alter von Schmutzpartikeln eine große Rolle. Je älter der Schmutz, desto schwieriger ist dessen Entfernung, da er z. B. eintrocknet oder sich chemisch mit der Oberfläche verbindet. Das hat zur Folge, dass der Zeitaufwand für die Reinigung sowie der Chemikalieneinsatz steigen. Deswegen ist es ratsam, auftretende Verschmutzungen möglichst unmittelbar zu entfernen.

Um den Reinigungsprozess besser zu verstehen, ist es wichtig, die **Formen von Schmutz** zu kennen (Diversey (2010), Kap. 1, S. 10–11):

- Staub,
- Fett,
- Rauch,
- Flüssigkeit,
- Fleck,
- Chemikalie,
- Gummi,
- menschliches Haar und Hautpartikel,
- Mikroorganismus,
- Schädling,
- Geruch.

**Tab. 1:** Unterscheidungskriterien von Schmutz (nach Lutz/Steinberger, 2005, S. 24 ff und Diversey (2010), Kap. 1, S. 9)

Kriterium	1. Ebene	2. Ebene	Beispiele
Schmutzhaftung	Lose aufliegender Schmutz	Grobschmutz (der direkt sichtbar ist)	Getränkedosen, Papierreste, Fäden, Fusseln
		Feinschmutz (der nicht unbedingt sichtbar ist)	Staub, Rußteile, Sand
	Haftender Schmutz	Wasserlöslich	Getränkeflecken, Straßenschmutz
		Wasserunlöslich	Absatzstriche, Kaugummi, Fettflecken, Speisereste
Löslichkeit	Entfernbar mit Wasser, bzw. wässrigen Reinigungsprodukten	Bildung einer Lösung Emulgierung	Zucker, Salz Fette, Wachse durch Tenside
	Entfernbar mit Lösemitteln, bzw. lösemittelhaltigen Reinigungsprodukten	Bildung einer Lösung	Fett, Öl, Lacke, Klebstoffe, Kaugummi, Kunststoffe
	Nicht entfernbar mit Wasser und organischen Lösemitteln	Mechanisch	Oxidationen, Rost, Patina
Zusammensetzung	Farbschmutz		Farben, Lacke
	Ölschmutz		Hautfett, Speiseöle, Mineralöle, Schmalz
	Pigmentschmutz (Staub)	Mineralisch	Metallstäube, Zementstaub, Steinstaub
Organisch		Viren, Bakterien, Pilzsporen, Blütenstaub, Holzstaub	
Schäden (Hinweis: Verbesserung nicht durch Reinigungsprozess herstellbar. Daher sind Schäden kein Kriterium, um Reinigungsqualität zu messen!)	Oberflächenverändernder Schmutz	Farbliche Veränderung	Durch Sonneneinstrahlung veränderte Farben auf Textilien
		Oxidation Diffusion	Rost Fette können synthetisches Material, z.B. PVC Bodenbeläge durchdringen
		Mechanischer Schaden	Kratzer, Druckstellen, Gehstraßen auf textilen Bodenbelägen (Abnutzung), Brandlöcher, ausgefranste Nähte, Kanten, Blasenbildungen
		Chemischer Schaden	Durch Chemikalien (oft Desinfektionsmittel) oder andere Flüssigkeiten wie z. B. saures Reinigungsmittel auf Marmor, Fruchtsaft auf Kalkstein, Benzin auf Asphalt)

**Staub** ist die Sammelbezeichnung für feinste feste Teilchen (Partikel), die in Gasen, z. B. in der Luft aufgewirbelt, lange Zeit schweben können. Je nachdem wird Staub nach der Partikelgröße oder nach der Staubart unterteilt. Staub gehört zu den aufliegenden Feinverschmutzungen und entsteht durch mechanische Zerkleinerung. Er kann zum Transportmittel für krankheitserregende Keime und krebserzeugende Stoffe werden oder zur Explosionsgefahr beitragen. Staub verringert die Trittsicherheit von Bodenbelägen. Lutz/

Steinberger (2005, S. 26) schreiben, dass ein staubiger Bodenbelag z. B. durch zu geringe Reinigungshäufigkeit bis zu 50 % seiner Trittsicherheit verlieren kann. Die Schädlichkeit von Staub ist abhängig von der Anzahl der Staubteilchen, der Größe der Partikel und von ihrer chemischen Zusammensetzung.

Durch die Reinigung wird nicht nur Schmutz entfernt, es kann dadurch auch *Schmutz* entstehen. Reinigungspersonal und deren Material hinterlassen nach der Reinigung Emissionen. Diese Emissionen können in Form von Düften (Parfüms der angewandten Reinigungschemie oder persönliche Düfte der Mitarbeiter/-innen) im Raum haften bleiben oder sie können z. B. in Form einer neuen Anordnung der Dinge im Raum (insbesondere des Mobiliars oder Kleininventars) oder einer neuen Stimmung auftreten. Dieser sogenannte *atmosphärische Schmutz* kann als angenehm oder unangenehm empfunden werden. Er ist kaum mit Worten zu beschreiben, aber dennoch manchmal spürbar. Beispielsweise merkt man bei der Büroreinigung, wenn die Reinigungskräfte ausgewechselt werden, z.B. bei Ferien- sowie Krankheitsvertretungen. Thomas meint, dass unter Umständen auch das Reinigungspersonal den atmosphärischen Schmutz in zu reinigenden Räumen wahrnehmen kann. Alles, was in einem Raum getan wird, hinterlasse Spuren. Also hinterlassen z. B. Gespräche oder Sitzungen, in denen Entscheidungen getroffen werden, je nach Situation eine erfreuliche oder bedrückende Stimmung im betroffenen Raum (nach Thomas (2011), 5.89).

Schmutz zu machen, bedeutet gemäß Zaugg (2006) auch **Fortschritte** zu machen. Denn bei Fortschritt fällt Schmutz an. Thomas (2011, S. 76) schreibt, dass Schmutz Folge und zugleich Anlass menschlicher Aktivität ist. Durch das Reinigen werden Räume wieder in eine Art Urzustand versetzt, damit die vorgesehene Nutzung erhalten bleibt bzw. neue Fortschritte ermöglicht werden. So werden z. B. Hotelzimmer bei der Abreise vergleichsweise gründlich gereinigt, damit die nachfolgenden Gäste den Eindruck erhalten, dass das Zimmer *frisch* ist und von niemandem genutzt wurde.

**Sauberkeit** als das *Fehlen von Verunreinigungen* wird hauptsächlich durch optische und olfaktorische Wahrnehmung aufgenommen. Auch die Vorstellung von Sauberkeit ist von Mensch zu Mensch verschieden. Was für den einen bereits genügend sauber ist, findet ein anderer noch immer schmutzig. Persönliche Erziehung und kulturelle Werte prägen das individuelle Sauberkeitsempfinden auf subtile Art und Weise.

Mithilfe von naturwissenschaftlichen Methoden können vier verschiedene **Sauberkeitsgrade** definiert werden:

**Tab. 2:** Sauberkeitsgrade

<b>Physikalisch sauber</b>	Die Oberfläche ist frei von sichtbaren und tastbaren Verschmutzungen.
<b>Chemisch sauber</b>	Es lassen sich mittels chemischer Methoden keine Rückstände mehr auf den Oberflächen nachweisen.
<b>Mikrobiologisch sauber</b>	Auf der Oberfläche befinden sich keine lebensfähigen und krankheitsverursachenden Mikroorganismen mehr.
<b>Olfaktorisch sauber</b>	Die Räume sind geruchsneutral.

Der Grad der gewünschten Sauberkeit muss mit allen Anspruchsgruppen an die Reinigungsdienstleistungen definiert werden. Diese Auseinandersetzung des Managements mit den eigenen Wertvorstellungen und Erwartungen ist in der Gebäudereinigung zwingend. Rudzok beschreibt als Gebäudereiniger bereits 1999 sehr treffend vier Aspekte zur Frage der Beurteilung von Sauberkeit in der Gebäudereinigung:

Sauberkeit ist ein

**„relativer Zustand:** Die Größe der Verunreinigung ist manchmal direkt, manchmal aber auch indirekt proportional zur Reklamationsstärke, die ihr folgt.

**subjektiver Zustand:** Sauberkeit ist davon abhängig, wann und von wem sie beurteilt wird. Normen prägen die Wahrnehmung und machen das Erstellen eines gemeinsamen Wertmaßstabes (auch im Hinblick auf die Qualitätsbeurteilung aus Kundensicht) zur Unmöglichkeit.

**örtliches Problem:** Beinahe überall sind die Reinigungsräume zu klein und schlecht zu erreichen. Die Reinigung muss zudem direkt am Ort der Verschmutzung stattfinden, sie kann nicht zentral erledigt werden. Reinigungsarbeiten haben deshalb nicht nur Produkte-, sondern auch Dienstleistungscharakter. Bauliche Zustände und Ausgestaltungen beeinflussen die Wahrnehmung und Erreichung von Sauberkeit.