

Datum

28.08.2023

Drucksache Nr.

2023/0393

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Zuständigkeit
Haupt-, Finanz- und Beschwerdeausschuss	12.09.2023	Vorberatung
Rat der Stadt	19.09.2023	Entscheidung

Betreff

Einführung eines Qualitätsmesssystems für die Gebäudereinigung in städtischen Gebäuden

Beschlussvorschlag

Der Rat der Stadt beschließt die Einführung eines Qualitätsmesssystems für die Gebäudereinigung in städtischen Gebäuden mit folgenden Punkten:

1. Alle städtischen Gebäude in Zuständigkeit des Fachbereichs 65 werden in ein Qualitätsmesssystem aufgenommen.
2. Die Durchführung und Bearbeitung der Qualitätskontrollen erfolgen durch dafür einzustellende Prüfpersonen.
3. Die Prüfungen jedes Objektes erfolgen im monatlichen Kontrollrhythmus.
4. Die Qualitätskontrollen erfolgen als Stichprobenprüfungen. Die Stichprobenauswahl erfolgt nach gesicherten statistischen Verfahren als Zufallsstichprobe.
5. Eine Fehlertoleranz bzw. ein Qualitätszielwert wird in Abhängigkeit von der eingesetzten Software nach einer Implementierungs- und Nutzungsphase festgelegt.
6. Sofern nach dem Ergebnis des Vergabeverfahrens ein Qualitätsmesssystem mit Noten- oder Symbolbewertung ausgewählt wird, erfolgt die Qualitätsbewertung in vier Bewertungsstufen.
7. Es wird ein zusätzlicher Personalbedarf von maximal 1,5 Vollzeitäquivalenten anerkannt.

Finanzielle Auswirkungen

Finanzielle Auswirkungen:
Haushalt im Jahr:

ja
2023 ff

Art der Ausgabe:	Sachaufwand für Hard- und Software zum Einsatz eines Qualitätsmesssystems für die Gebäudereinigung
einmalige Belastung:	Personalkosten rd. 600 € pro zu beschaffendem Endgerät (i-Pad), ggfls. Einmalige Kosten für die Ersteinrichtung einer Software
jährliche Folgekosten:	78.400 € geschätzte Personalkosten ca. 4.250 € bis 7.000 € Lizenzkosten (bei Durchführung der Kontrollen durch eigens damit beauftragte Prüfpersonen)

Problembeschreibung / Begründung

Im September 2022 wurde im Haupt-Finanz- und Beschwerdeausschuss und im Rat der Stadt über eine Rekommunalisierung von Reinigungsleistungen in städtischen Gebäuden beraten. Die Verwaltung hat aus Gründen einer wirtschaftlichen, effizienten und sparsamen Haushaltswirtschaft und unter Abwägung der in der seinerzeitigen Sitzungsvorlage dargestellten Gesichtspunkte eine Rekommunalisierung der Leistungen nicht befürwortet.

Im Zusammenhang mit den Beratungen wurde die Bewertung der Reinigungsqualität bei Fremdreinigung an sich und im Vergleich zur Qualität bei einer Eigenreinigung thematisiert.

Mit Beschluss vom 20.09.2022 hat der Rat der Stadt die Verwaltung beauftragt, ein Qualitätsmesssystem (QMS) zu entwickeln, wie es beispielsweise die Stadt Bochum nutzt, und ggfs. einzuführen. Es soll für eine möglichst objektive Beurteilung der Reinigungsleistung, eine Steigerung der Reinigungsqualität und verbesserte Steuerungsmöglichkeiten sorgen.

In den Sitzungen des Haupt-Finanz- und Beschwerdeausschusses am 25.04.2023 bzw. des Rates der Stadt am 02.05.2023 wurde ein Zwischenbericht der Verwaltung zur Kenntnis gegeben. Darin wurde ein Entscheidungsvorschlag für die Sitzung nach den Sommerferien angekündigt.

Die Einführung eines Qualitätsmesssystems ist mit einigen grundsätzlichen Entscheidungen verbunden, die im Folgenden einzeln dargestellt werden. Der Vorschlag der Verwaltung wird dabei erläutert.

1. Rahmendaten und Organisation

Kontrollobjekte

Der Fachbereich 65 ist zuständig für die Unterhaltsreinigung in einer Vielzahl städtischer Gebäude. Um in allen Nutzungsbereichen die Einhaltung der vereinbarten Leistungen zu kontrollieren, ist geplant, die Qualitätsmessung in allen Gebäuden und Objektarten durchzuführen. Im Wesentlichen sind dies die Verwaltungsgebäude, Schulen und Schulsporthallen, Kindertagesstätten, Rettungswachen, Friedhöfe, sonstige öffentliche Einrichtungen (z.B. Stadtteilbibliothek, Museum Quadrat), Bauhöfe und Gärtneräume sowie öffentliche Toilettenanlagen. Zurzeit sind rund 120 Objekte zu kontrollieren.

Es wird vorgeschlagen, alle Objekte in das Qualitätsmesssystem aufzunehmen.

Festlegung der prüfenden Personen

Grundsätzlich muss unterschieden werden zwischen einer Eigenkontrolle der Leistungen durch die beauftragten Unternehmen und der Durchführung der Qualitätskontrollen durch Mitarbeitende der Stadt Bottrop.

Ziel der Stadt Bottrop ist es, die Einhaltung der vertraglichen Pflichten durch die Unternehmen zu überprüfen und zu bewerten. Eine Qualitätsmessung durch die Stadt Bottrop stellt eine Grundlage für Reklamationen von Leistungen der Unternehmen dar. Die Dokumentation von Mängeln dient dabei als Nachweis von Schlechtleistungen. Darüber hinaus kann eine systematische Prüfung von Reinigungsqualität dabei helfen, Mängelschwerpunkte und Schwachstellen zu identifizieren und in weiterer Folge Maßnahmen zu entwickeln, die zu einer verbesserten Reinigungsqualität führen. Um diese Ziele zu erreichen, sind Kontrollen durch Mitarbeitende der Stadt Bottrop

erforderlich.

Als in Betracht kommende Personenkreise wurden durch den Fachbereich 65 die Hausmeister*innen der Objekte und/oder eigens mit den Qualitätskontrollen beauftragte Prüfpersonen betrachtet.

Anzumerken ist, dass nicht in allen Objektarten Hausmeister*innen bzw. Hausverwalter*innen eingesetzt sind. Dies ist lediglich in Verwaltungsgebäuden und Schulen der Fall, so dass für einen Teil der Objekte eine Kontrolle durch eine eigens damit beauftragte Prüfperson unabwendbar ist.

Für den Entscheidungsvorschlag wurden u.a folgende Aspekte berücksichtigt:

Beim Einsatz von eigens beauftragten Prüfpersonen ist vor allem der zusätzliche Personalbedarf zu beachten. Dieser wird höher sein, als bei einer teilweisen Durchführung der Kontrollen durch die Hausmeister. Jedoch wird auch bei einer Übertragung auf die Objekthausmeister zusätzlicher Personalbedarf für die Kontrolle von Objekten ohne Hausmeisterbetreuung entstehen.

Die Durchführung von Qualitätsprüfungen durch eine oder wenige Prüfpersonen bietet den Vorteil, dass ein einheitlicher Bewertungsmaßstab in den Objekten sichergestellt wird und somit vergleichbare und auswertbare Angaben zur Reinigungsqualität erhoben werden.

In den städtischen Gebäuden (Schulen und Verwaltung) sind mehr als 40 Hausmeister eingesetzt. Die Einhaltung eines einheitlichen Maßstabs erscheint selbst bei einer Schulung bzw. Unterweisung der Hausmeister fraglich. Da keine objektive Messung möglich ist, verbleibt letztlich immer ein Beurteilungsspielraum der prüfenden Person. Eine Übertragung der Aufgabe auf die Hausmeister würde nach Einschätzung des Fachbereichs 65 nicht zu vergleichbaren und aussagekräftigen Qualitätsbewertungen führen.

Die Übertragung an eigens beauftragte Prüfpersonen ermöglicht zudem eine übersichtliche Arbeitsplanung, eine bessere Steuerungsmöglichkeit durch direkte Anbindung an den Fachbereich 65/1 und die Übernahme von vor- und nachbereitenden Aufgaben (z.B. Planung der Kontrollen, Auswertung und Dokumentation) durch die Kontrollperson. Es werden darüber hinaus nur wenige Abonnements bzw. Lizenzen einer Qualitätssoftware bzw. QualitätsApp benötigt. Je nach Anbietermodell reduziert dies die laufenden Kosten.

Unter Berücksichtigung der Zielsetzung, eine möglichst objektive und vergleichbare Qualitätsbewertung zu erhalten, ist die Übertragung an beauftragte Prüfpersonen aus Sicht des Fachbereichs 65 zu bevorzugen.

Der Fachbereich 65 schlägt daher vor, alle Qualitätskontrollen durch eigens damit beauftragte Prüfpersonen durchführen zu lassen.

Auf den Personalbedarf wird unter Punkt 4 eingegangen.

Belastbare Qualitätskontrollen sollten nach der Reinigung und vor der erneuten Nutzung erfolgen, da der gereinigte Zustand zu bewerten ist. Als anzustrebende Zeitfenster sind in diesem Zusammenhang ab 5.30/6.00 Uhr bzw. ab 17.00/17.30 Uhr sinnvoll, so dass eine Personalgestellung über Teilzeitbeschäftigung erfolgen soll.

Sollte dies nicht realisierbar sein, müssten ggfs. doch Qualitätsprüfungen durch Hausmeister erfolgen.

Kontrollhäufigkeit

Aufgrund des Auftrages zur Entwicklung eines QMS wurden durch den Fachbereich 65 Erfahrungen anderer Gemeinden erfragt. Ein System wurde in einem Ortstermin vorgestellt. Die örtlichen Lösungen sind individuell sehr unterschiedlich, so dass sich keine generelle Empfehlung daraus ableiten lässt.

Nach Empfehlungen des Bundesinnungsverbandes des Gebäudereiniger-Handwerks, der ein eigenes Qualitätsmesssystem für ergebnisorientierte Reinigungsleistungen entwickelt hat, ist im ersten Monat der Systemanwendung eine 14-tägige Kontrolle vorgesehen. Bei jeweils zwei aufeinanderfolgenden erfolgreich bestandenen Prüfungen wird ein Rhythmus von monatlichen und schließlich vierteljährlichen Prüfungen empfohlen. Nicht bestandene Prüfungen führen zur Rückkehr zu einer höheren Kontrollhäufigkeit.

Bei der Festlegung des Prüfintervalls ist zu berücksichtigen, dass in einer Qualitätsprüfung nicht das gesamte Reinigungsobjekt, sondern stichprobenartig kontrolliert wird. Zur Festlegung der Stichproben folgen Erläuterungen an späterer Stelle. Um einen aussagekräftigen Datenbestand über den Qualitätszustand in einem Objekt zu erhalten, der nicht durch Momentaufnahmen oder die geringe Stichprobengröße verfälscht wurde, wird zunächst die monatliche Kontrolle als geeignet ansehen. Eine generelle Anpassung des Prüfintervalls kann in Abhängigkeit von den Prüfergebnissen sowie nach der Etablierung des Qualitätsmesssystems und den sich ergebenden Erfahrungen erfolgen.

Nach Abwägung durch den Fachbereich 65 sollte zunächst ein monatlicher Kontrollrhythmus für anlasslose Qualitätsprüfungen gewählt werden.

2. Grundlagen der Qualitätsprüfung

Stichprobenauswahl

Eine regelmäßige vollständige Prüfung der Objekte würde einen erheblichen Zeitaufwand erfordern und ist aus wirtschaftlichen Gründen nicht realistisch. Deshalb sollen die Qualitätsprüfungen nach dem Prinzip der Stichprobenprüfung erfolgen. Die Prüfung von Stichproben ist in den Anforderungen der DIN EN 13549 – Reinigungsdienstleistungen Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme – vorgesehen.

Die Größe der Stichproben soll i.d.R. unter Zugrundelegung der Objektgröße bzw. der Anzahl der Räume eines Objektes anhand der Vorgaben der Norm DIN ISO 2859-1 – Annahmestichprobenprüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten, Teil 1 – ermittelt werden und basiert damit auf einem gesicherten statistischen Verfahren.

In den getesteten Qualitätsmesssystemen können Qualitätsprüfungen als anlassbezogene oder geplante Kontrollen erfolgen. Anlasskontrollen beruhen in der Praxis i.d.R. auf Mängelanzeigen.

Bei einer geplanten Kontrolle erstellt ein Zufallsgenerator nach den vorgegebenen Kriterien, z.B. der DIN ISO 2859-1, eine Liste der zu kontrollierenden Räume. In Betracht kommen auch Kontrollen nach anderen Kriterien, beispielsweise aller Sanitärräume, einer bestimmten Anzahl an Räumen, etc. Um eine möglichst objektive Aussage zur Reinigungsqualität des Gebäudes zu erhalten, ist eine Zufallsauswahl der Räume nach DIN sinnvoll.

Fehlertoleranzen

Unstrittig ist, dass eine zu 100% fehlerfreie Leistung nicht erbracht werden kann. Die DIN ISO 2859-1 basiert auf dieser Grundannahme. Die überwiegende Zahl der Qualitätsprüfungen in der Wirtschaft legt daher eine tolerierte Fehlerquote zugrunde. Eine bestimmte Fehlerquote ist unvermeidbar und gilt im Rahmen bestimmter Toleranzen als akzeptabel für die Annahme einer Leistung oder eines Produktes.

Bei einer Anwendung dieser Annahme auf die Gebäudereinigung bedeutet dies, dass das geschuldete Ergebnis „Sauberkeit“ ebenfalls mit bestimmten Fehlertoleranzen als akzeptabel gilt. Ein bestimmtes Maß an verbleibenden Verschmutzungen oder anderen Fehlern bei vertraglich geschuldeten Leistungen ist danach zu tolerieren.

Unter Berücksichtigung dieser wissenschaftlichen Grundannahmen ist nach Ansicht des Fachbereichs 65 daher die Festlegung von Fehlertoleranzen sinnvoll, um bei der Beurteilung der Reinigungsqualität einordnen zu können, ob vorgefundene Reinigungsmängel sich im Rahmen tolerierbarer Fehlerquoten bewegen.

Eine Fehlertoleranz legt einen Soll-Zielwert fest. Im Vergleich mit dem bei den Qualitätsprüfungen ermittelten Ist-Werten kann festgestellt werden, ob die Qualität den Anforderungen entspricht.

Anzumerken ist hierbei, dass die Qualitätsbewertungen vertragsrechtlich keine direkten Auswirkungen im Außenverhältnis zu den Reinigungsdienstleistern haben. Sie dienen als rein internes Prüf-, Mess- und Steuerungsinstrument. Die Bewertungen ermöglichen zunächst eine systematische Ist-Aufnahme der Situation in den Reinigungsobjekten.

Unabhängig davon ist die Reklamation von Schlechtleistungen gegenüber den beauftragten Unternehmen jederzeit nach den vertraglichen und gesetzlichen Regelungen möglich und wird im Bedarfsfall auch durchgeführt.

Die Qualitätsmesssysteme beinhalten die Prüfung einer Vielzahl von Räumen und Raumkomponenten und ermitteln daraus eine durchschnittliche Reinigungsqualität.

Ein auf die jeweilige Software abgestimmte Festlegung eines Zielwertes ist belastbar erst nach einer längeren Nutzungsphase möglich.

Bewertungsmethode

Die Bewertung der Qualität wird grundsätzlich nicht pauschal für einen gesamten Raum vorgenommen, sondern erfolgt durch die Betrachtung einzelner Raumkomponenten. Dazu zählen beispielsweise der Boden, Wände und Decken, Türen, Schreibtische, Einrichtungsgegenstände, Waschbecken usw.

Die zu prüfenden Räume mit den enthaltenen Raumkomponenten sind in der eingesetzten Software hinterlegt und werden über ein mobiles Endgerät (Smartphone oder Tablet) direkt im Objekt abgerufen und geprüft. Es erfolgt eine Bewertung der einzelnen Raumkomponenten, aus der sich eine Gesamtbewertung des geprüften Raumes und der gesamten Stichprobe ergibt.

Dabei weisen die getesteten Qualitätsmesssysteme starke Abweichungen in den systematischen Details der Prüfungen auf.

Für die Vergabe der Bewertungsnoten gibt es unterschiedliche Vorgehensweisen. Bei den durch den Fachbereich 65 angefragten oder geprüften Qualitätsmesssystemen kommen zwei Methoden für die Beurteilungen zum Einsatz:

Überwiegend wird mit der Vergabe von Zahlenwerten, Schulnoten oder Symbolen gearbeitet. Dabei sind unterschiedliche Staffellungen gebräuchlich. Diese werden minimal mit zwei Bewertungsmöglichkeiten („In Ordnung“ oder „Nicht in Ordnung“) bis hin zur klassischen Schulnotenstaffelung von Note 1 bis 6 angeboten. In der Regel kann die Staffelung in den QMS nach den Wünschen des Benutzers eingestellt werden. Eine andere Vorgehensweise ist das Arbeiten mit Punktabzügen: Für einen fehlerfrei gereinigten Raum bzw. Raumkomponente (z.B. Boden, Einrichtungsgegenstände, Wände/Türen etc.) werden z.B. zehn Punkte vergeben. Vorgefundene Fehler bei den Raumkomponenten führen jeweils zum Punktabzug. Die Höhe des Abzuges richtet sich nach der Schwere des Fehlers.

Grundsätzlich sind beide der dargestellten Bewertungsmethoden geeignet.

Nach Ansicht des Fachbereichs 65 bietet die Bewertung mit Noten oder Symbolen Vorteile gegenüber dem Arbeiten mit Punktabzügen. Es wird vorgeschlagen, eine Staffelung mit vier bis fünf Stufen zu wählen. Dies würde nachstehende Unterscheidungen ermöglichen:

- **Sehr gutes oder annähernd fehlerfreies Reinigungsergebnis**
- **Reinigungsergebnis mit leichten Mängeln**
- **Reinigungsergebnis mit größeren Mängeln**
- **Ergebnis mit erheblichen bzw. schwerwiegenden Mängeln**

Eine breitere Differenzierung erschwert die Zuordnung zu einer Bewertungsstufe, eine geringere Auswahl würde ein wenig differenziertes Abbild der tatsächlichen Situation ergeben.

Anzumerken ist, dass die getesteten Qualitätsmesssysteme eine spätere Anpassung der Bewertungsstufen nach den individuellen Wünschen des Anwenders zulassen. Eines der getesteten Qualitätsmesssysteme arbeitet mit der Vergabe von Maximalpunkten und Punktabzügen bei größerer Differenzierung. Dies aus Sicht des Fachbereichs 65 nicht grundsätzlich als Ausschlusskriterium für die Software zu werten. Eine dauerhafte Anwendung durch wenige Prüfpersonen mit dem Erwerb von entsprechender Erfahrung würde auch hier zu verwertbaren Ergebnissen führen.

Sofern ein Qualitätsmesssystem mit Noten-/Symbolbewertung nach dem Ergebnis der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung im Rahmen der Vergabe ausgewählt wird, schlägt der Fachbereich 65 zunächst eine Bewertung in vier Stufen vor.

3. Auswahl eines Qualitätsmesssystems

Produktvorschläge

Nach einer Marktrecherche für geeignete Qualitätssysteme hat der Fachbereich 65 drei Produkte ausgewählt und in kostenlosen Testversionen unverbindlich erprobt. Es wurden einige Testobjekte erfasst, und die unterschiedlichen Funktionen zur Stichprobenauswahl, Planung und Durchführung der Kontrollen und Auswertung ausprobiert. Die Testversionen bieten nicht den vollen Funktionsumfang. Im Einzelnen wurden folgende Produkte mit den nachstehenden Hauptmerkmalen getestet:

KleanApp

1. Webanwendung und App
2. Datenerfassung und -pflege erfolgt durch den Nutzer.
3. Die reinigungsrelevanten Daten der Objekte können vollständig hinterlegt werden.

4. Stichprobenauswahl nach DIN EN 2859-1 sowie nach weiteren Kriterien ist möglich.
5. Die Bewertung erfolgt nach Noten oder Symbolen, individuelle Veränderungen sind möglich.
6. Kommentare und Fotos können bei der Kontrolle angefügt werden.
7. Ticketsystem für Reklamationen ist möglich.
8. Berichte und Analysen zur Auswertung sind möglich.
9. Bewertung nach der Testphase:
Das Produkt ist nach Einschätzung des Fachbereichs 65 sehr anwenderfreundlich und übersichtlich. Es besteht eine hohe Flexibilität zur Anpassung an die individuellen Belange. Die bereits hinterlegten Voreinstellungen sind praxisorientiert und können teilweise übernommen werden, so dass nur ein mäßiger Anpassungsaufwand erwartet wird. Die Datenerfassung und –aktualisierung sind weitgehend durch die Nutzer möglich, bei einigen Voreinstellungen sind Änderungen durch den Support des Unternehmens erforderlich.
Das System ist nach Einschätzung des Fachbereichs 65 empfehlenswert.
10. Kostenmodell (lt. Website und tel. Anfrage):
Es sind Einzellizenzen/-abonnements für jedes eingesetzte Endgerät erforderlich. Es besteht keine Begrenzung der Objektanzahl. Preisstaffelung nach der Anzahl der Lizenzen.
11. Preis pro Volllizenz/Monat

bei Abnahme bis 10 Lizenzen netto:	59 €
bei Abnahme bis 25 Lizenzen netto:	52 €
bei Abnahme bis 50 Lizenzen netto:	48 €
bei Abnahme bis 100 Lizenzen netto:	44 €
12. Vertragsbindung/Kündigungsmöglichkeiten
Monatliche Kündigung ist möglich.

FIGR-QS App

1. Entsprechend den Punkten 1 bis 4 der Angaben zur KleanApp
2. Die Bewertung erfolgt mithilfe von Punktabzügen von einem maximalen Punktwert.
3. Kommentare, Fotos und Ticketsystem, Berichte und Analysen entsprechend den Angaben zur KleanApp
4. Bewertung nach der Testphase:
Das Produkt ist nach Einschätzung des Fachbereichs 65 in der durch den Anbieter voreingestellten Fassung zu detailliert. Die Prüfvorgänge in den Räumen sind damit weniger übersichtlich und erfordern einen höheren Zeitaufwand im Objekt. Die flexible Anpassung an die individuellen Belange ist möglich. Nach den Erfahrungen mit der Testversion wird damit gerechnet, dass umfangreichere Anpassungen erforderlich sein werden, die mit einem entsprechenden Bearbeitungsaufwand verbunden sind. Die Datenerfassung und –aktualisierung sind weitgehend durch die Nutzer möglich, bei einigen Voreinstellungen sind Änderungen durch den Support des Unternehmens erforderlich.
Das System ist nach Einschätzung des Fachbereichs 65 grundsätzlich geeignet, jedoch aufgrund des Anpassungsbedarfs nur eingeschränkt empfehlenswert.
5. Kostenmodell (lt. Website):
Es sind Einzellizenzen für jedes eingesetzte Endgerät erforderlich. Es besteht keine Begrenzung der Objektanzahl. Preisstaffelung nach der Anzahl der Lizenzen.
Preis pro Volllizenz/Monat

bei Abnahme von unter 10 Lizenzen netto:	69 €
bei Abnahme ab 10 Lizenzen netto:	59 €
bei Abnahme ab 25 Lizenzen netto:	52 €
bei Abnahme ab 100 Lizenzen netto:	45 €

6. Vertragsbindung/Kündigungsmöglichkeiten
Monatliche Kündigung ist möglich.

IQ-Trust

1. Webanwendung und App
2. Der Datenimport wird kostenpflichtig durch das Unternehmen angeboten. Eine Datenerfassung und –pflege durch den Nutzer kann abgestimmt werden und ist grundsätzlich möglich. Details müssen im Rahmen einer verbindlichen Angebotserstellung konkretisiert werden.
3. Die reinigungsrelevanten Daten der Objekte können vollständig hinterlegt werden.
4. Die Bewertung erfolgt nach Ja/Nein, Noten oder Symbolen, individuelle Veränderungen sind möglich.
5. Kommentare, Fotos und Ticketsystem, Berichte und Analysen entsprechend den Angaben zur KleanApp
6. Bewertung nach der Testphase:
Das Produkt ist nach Einschätzung des Fachbereichs 65 in der durch den Anbieter voreingestellten Fassung ebenfalls zu detailliert. Die Bewertung entspricht hier den Ausführungen bei der FIGR-QS-App. Es wird auch hier damit gerechnet, dass umfangreichere Anpassungen erforderlich sein werden, die mit einem entsprechenden Bearbeitungsaufwand verbunden sind.
Die laufende Datenpflege und –bearbeitung durch die Nutzer ist grundsätzlich möglich. Inwieweit bei einigen Voreinstellungen Änderungen durch den Support des Unternehmens erforderlich wären, kann im Detail nach der Testphase noch nicht beurteilt werden.
Das System ist nach Einschätzung des Fachbereichs 65 grundsätzlich geeignet, jedoch aufgrund des Anpassungsbedarfs nur eingeschränkt empfehlenswert.
Kostenmodell (unverbindliche Auskunft):
Die Lizenzkosten werden nach der Objektanzahl berechnet. Enthalten sind zwei Administratorlizenzen. Es können beliebig viele Endgeräte genutzt werden.
Lizenz für rd. 120 Objekte pro Monat netto: 490 €
Weitere Kosten für den Datenimport und sonstige Leistungen nach Abstimmung und Einzelangebot.
7. Vertragsbindung/Kündigungsmöglichkeiten
2-monatliche Kündigung ist möglich.

Beschaffung und Kosten

Die Beschaffung der Software erfolgt durch das Amt 12 und unterliegt den vergaberechtlichen Regelungen.

Es kommen nur Systeme in Betracht, welche die zuvor definierten Anforderungen der Stadt Bottrop erfüllen. Diese Anforderungen an das Qualitätsmesssystem werden durch den Fachbereich 65 in Zusammenarbeit mit dem Amt 12 festgelegt.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Möglichkeiten und Schwächen eines Qualitätssystems erst im Zuge einer umfassenderen Anwendung über einen längeren Zeitraum deutlich werden. Sinnvoll ist daher die Beschaffung eines Systems, das kurzfristige Kündigungsmöglichkeiten bietet. So bleibt eine Flexibilität in der Einführungsphase erhalten.

Die Kosten des Qualitätsmesssystems sind abhängig von den laufenden Lizenz-/Abonnement- und sonstigen Kosten des Anbieters (z.B. für Support), möglichen einmaligen Kosten (z.B. für die Einrichtung), der Anzahl der erforderlichen Lizenzen und der beabsichtigten Dauer der Nutzung.

Je nach Lizenzmodell ist zu berücksichtigen, welcher Personenkreis die Kontrollen durchführen soll (s. Punkt 1 b. dieser Vorlage).

Bei einer Prüfung durch die Objekthausmeister ist mit rd. 50 erforderlichen Einzellizenzen zu kalkulieren.

Beim Einsatz von beauftragten Prüfpersonen wird zurzeit mit einem Bedarf von 5 Lizenzen gerechnet. Werden die Preise auf Grundlage der Objektanzahl angeboten (IQ-Trust), ist nicht relevant, wer die Kontrollen durchführen soll.

4. Personalbedarf

Zur Ermittlung des Personalbedarfs für die Durchführung der Qualitätskontrollen in den Objekten wurde von den unter Punkt 1 beschriebenen Rahmenbedingungen ausgegangen.

Alle nachstehenden Zahlen basieren auf Schätzwerten, die nach einer Implementierungs- und ersten Nutzungsphase, beispielsweise einem Jahr, überprüft werden sollten.

Als Zeitbedarf für die Prüfung pro Raum wurde für Verwaltungsgebäude ein Durchschnittswert von vier Minuten angesetzt, für alle anderen Objektarten (Schulen, Kitas, Friedhöfe, etc.) wurden durchschnittlich fünf Minuten zugrunde gelegt. Als Grundlage wurde stichprobenartig die erforderliche Zeit für die Kontrolle verschiedener Raumarten gemessen.

Hinzugerechnet wurde eine Wegezeit im Objekt, die den Zeitbedarf für das Aufsuchen der entsprechenden Räume (ggfs. in unterschiedlichen Gebäudetrakten), das Schließen usw. berücksichtigt. Für die Schätzung der Wegezeiten im Objekt wurden die Reinigungsobjekte zu Gruppen nach Objektart (z.B. Verwaltungsgebäude, Schulen, Friedhöfe etc.) und Objektgröße zusammengefasst.

Außerdem wurde eine durchschnittliche Anfahrtszeit zum Erreichen des Prüfobjektes von 15 Minuten eingerechnet. Diese enthält die An- und Abfahrt. In Abhängigkeit von der Lage des jeweiligen Objektes, der Tourenplanung und der Verkehrslage kann diese Zeit abweichen.

Es ist zu erwarten, dass der Zeitbedarf der Prüfpersonen durch wachsende Ortskenntnis der Objekte, Routine bei den Kontrollen und die Optimierung der Tourenplanung mittelfristig sinken wird.

Neben den reinen Kontrollvorgängen im Objekt ist der Zeitaufwand für weitere Aufgaben zu berücksichtigen:

Voraussetzung für den Einsatz einer Software ist die Erfassung und Pflege eines aktuellen Datenbestandes aller Reinigungsobjekte. Dazu gehören Raumbücher mit den erforderlichen Angaben (Raumnummer, Raumgröße, Nutzungsart, Reinigungstage, Raumgruppe, etc.). Der Fachbereich 65 verfügt über entsprechende Raumbücher. Diese sind aufgrund von Veränderungen in den Gebäuden, Änderungen von Raumnummerierungen, Nutzungsänderungen u.ä. nicht jederzeit aktuell. Die laufende Datenpflege ist mit einem Zeitaufwand verbunden. Eine generelle Überprüfung von Gebäuden erfolgt nur aus besonderen Anlässen, z.B. erforderlichen Neuausschreibungen.

Für einen optimalen Einsatz eines Qualitätsmesssystems sind daher die vorhandenen Daten im Zuge der Implementierungs- und ersten Nutzungsphase zu überprüfen und anschließend laufend zu pflegen.

Weiterhin müssen die ermittelten Daten so aufbereitet werden, dass sie als Stammdaten in das eingesetzte Qualitätsmesssystem eingepflegt werden können. Die Stammdaten des Qualitätsmesssystems sind laufend zu aktualisieren.

Vor der Begehung der Objekte werden die Kontrollen in der Web-Anwendung der Qualitätsmesssysteme geplant. Die dort angelegten Kontrollen werden vor Ort mithilfe der App auf dem Endgerät durchgeführt. Anschließend sind Auswertungen der Begehungen, Bearbeitung von Tickets oder Reklamationen, nach Bedarf Qualitätsberichte, Grafiken usw. vorzunehmen. Es ist daher eine Vor- und Nachbereitungszeit der Begehungen erforderlich.

Nach einer qualifizierten Schätzung des Zeitaufwandes wird von einem zusätzlichen Personalbedarf für die Kontrollen sowie die vor- und nachbereitenden Tätigkeiten von maximal 1,5 Vollzeitäquivalenten ausgegangen.

5. Zeitplanung

Nach der Beschaffung eines Qualitätsmesssystems wird für die Anpassung an die Anforderungen der Stadt Bottrop und das Einpflegen der vorhandenen Raumbücher ein Vorlaufzeitraum benötigt. Der Einsatz des QMS kann nach der Ersteinrichtung der Software bereits mit einem Teil der Objekte beginnen.

Es sollte eine Implementierungsphase, während welcher das System entsprechend den Anforderungen der Stadt Bottrop konfiguriert, im großflächigen Einsatz ausprobiert und optimiert werden kann, eingeplant werden.

Unter der Prämisse, dass die Software- und Personalbeschaffung bis zum Ende des laufenden Jahres erfolgen kann, können erste Ergebnisse zumindest für einen Teil der Objekte (sowohl in Fremd- und Eigenreinigung) in der ersten Sitzung nach den Sommerferien 2024 dargestellt werden.

Die Überprüfung der Gebäudedaten muss sukzessive erfolgen.

Die gewünschten Steuerungsziele wie das Erkennen von Mängelschwerpunkten und Schwachstellen sowie eine Verbesserung der Reinigungsqualität werden erst im Laufe der Anwendung sukzessive erreichbar sein.

Tischler