



An die
Mitglieder des Ausschusses
für die Städtische Immobilienwirtschaft
der Stadt Dortmund

über die Geschäftsstelle

**Kundenbefragung Gebäudereinigung 2006, Ausschusssitzung am 15.03.2007,
Tagesordnungspunkt 2.7, Drucksachen Nr. 07992-07**

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Nachgang zur Befassung des o.g. Tagesordnungspunktes im Ausschuss für städtische Immobilienwirtschaft übersende ich eine Stellungnahme zu den in der Sitzung gestellten Fragen.

Weitere Vorgehensweise der Gebäudereinigung?

Die Gebäudereinigung hat ein internes Projektteam gebildet, mit dem Ziel der Analyse einzelner Umfrageergebnisse. Durch verstärkte persönliche Gespräche mit den Kundinnen und Kunden vor Ort soll eine verbesserte Informationsgrundlage und eine höhere Transparenz geschaffen werden. Alle notwendigen Informationsunterlagen, wie zum Beispiel Leistungsbeschreibung und Leistungsverzeichnis, werden die Mitarbeiter/-innen der Gebäudereinigung den Kundinnen und Kunden nochmals aushändigen und erklären. Die durch die Kundenbefragung bekannt gewordenen Kritikpunkte -beispielsweise die Unzufriedenheit mit den Reinigungszeiten- werden in persönlichen Gesprächen aufgegriffen und objektbezogen gelöst.

Welcher Personenkreis wurde befragt?

Bei den angeschriebenen Kundinnen und Kunden handelt es sich in der Regel um Führungskräfte, das heißt Fachbereichsleitungen, Amtsleitungen bzw. Betriebsleitungen in Büro- und Verwaltungsgebäuden. In den Dortmunder Schulen sind die jeweiligen Schulleitungen angeschrieben worden. Da die Umfrage anonym durchgeführt worden ist, kann nicht beantwortet werden, ob die angeschriebenen Befragten den Fragebogen selber ausgefüllt oder ihn an eine andere Person (z. B. Schulhausmeister) weitergegeben haben. Die Durchführung der Umfrage in anonymer Form und der Verzicht auf eine gebäudescharfe Auswertung war notwendig, da

ansonsten Rückschlüsse auf einzelne städtische Mitarbeiterinnen möglich geworden wären. Dieser Vorgehensweise hätte der Personalrat der Stadt Dortmund für die Teilgruppe der städtischen Reinigungskräfte nicht zugestimmt.

In welchem (Flächen-)Verhältnis wurden die Kundinnen und Kunden befragt?

Zum Zeitpunkt der Kundenabfrage 2006 lag ein Flächenverhältnis von 46 % Eigenreinigung (realer Flächenanteil = 639.015 qm) und 54 % Fremdreinigung (realer Flächenanteil = 754.132 qm) zugrunde.

Für die Kundenbefragung bedeutet dies, dass weniger Kundinnen bzw. Kunden in eigengereinigten Objekten befragt wurden als im Bereich der Fremdreinigung. Die gültigen Rücklaufquoten aus den verschiedenen Bereichen betragen hierbei:

27 % Rückläufer aus dem Bereich Eigenreinigung

73 % Rückläufer aus dem Bereich Fremdreinigung

Welche Reinigungsmaschinen kommen zum Einsatz?

Sowohl im Bereich der Fremdreinigung als auch im Bereich der Eigenreinigung werden marktübliche Reinigungsmaschinen eingesetzt. An dieser Stelle möchte ich erwähnen, dass ein Einsatz von großen oder größeren Reinigungsmaschinen zur Hebung der Wirtschaftlichkeit nicht in allen Reinigungsobjekten der Stadt Dortmund möglich ist. Gründe hierfür sind unter anderem die Objektgröße, in vereinzelt Fällen fehlende Räumlichkeiten zur Unterstellung der Reinigungsmaschinen.

Der Einsatz von Reinigungsmaschinen und technischen Hilfsmitteln wird objektbezogen im Bereich der Fremdreinigung in den Vergabe- und Ausschreibungsunterlagen durch die Festsetzung entsprechender Leistungswerte vorgegeben.

Im Bereich der Eigenreinigung legen die verantwortlichen Mitarbeiter/-innen der Gebäudereinigung den Einsatz entsprechender Reinigungsmaschinen in der jeweiligen Reviererteilung fest. Die Auswahl von Reinigungsmaschinen und technischen Hilfsmitteln erfolgt unter Beteiligung der Personalvertretung. Im Bereich der Eigenreinigung werden die gesetzlich vorgeschriebenen Wartungsintervalle elektrischer Maschinen und Geräte durch Mitarbeiter/-innen des Betriebshandwerklichen Dienstes der Städtischen Immobilienwirtschaft vorgenommen und entsprechend dokumentiert.

Wie werden Mitarbeiter/-innen der Gebäudereinigung eingearbeitet?

Die städtischen Reinigungskräfte - bisheriges Stammpersonal - wurden im Rahmen der vorgenommenen Umstellungen durch Mitarbeiter/-innen der Gebäudereinigung (Objektleitungen) neu eingewiesen, sofern sich die Abläufe der Unterhaltsreinigung verändert haben. Dieser Mitarbeiterstamm hat allerdings in der Regel auch eine mehrjährige Berufserfahrung im Bereich der laufenden Unterhaltsreinigung vorzuweisen, so dass eine grundlegend neue Einarbeitung in Arbeitsabläufe nur in Ausnahmefällen notwendig war.

Die in den Jahren 2005 und 2006 zunächst befristet eingestellten neuen städtischen Reinigungskräfte haben grundsätzlich eine Einarbeitungsphase in Dortmunder Schulgebäuden durchlaufen und wurden nachfolgend durch die Objektleitungen begleitet.

Durch die oben dargestellte weitere Vorgehensweise des Fachbereiches Gebäudereinigung soll eine höhere Kundenzufriedenheit bei den Reinigungsdienstleistungen erreicht werden.

Mit freundlichen Grüßen



Ullrich Sierau