

Berichtsvorlage

zur Behandlung im **Ausschuss für Planung, Verkehr und Stadtentwicklung**

Betreff: Hausmeister- und Reinigungsdienste; Weitere
Optimierungsmaßnahmen
Bezug: Vorlagen 507a/2009; 543/2010, 909/2010 und 133/2016
Anlagen: 0

Zusammenfassung:

Bei den Hausmeister- und Reinigungsdiensten konnten in den zurückliegenden zwei Jahren tiefgreifende Veränderungen vorgenommen werden. Umfragen bei den Einrichtungsleitungen ergeben positive Rückmeldungen. Nach wie vor ist die Personalsituation angespannt, Besetzungsverfahren laufen oft ins Leere.

Ziel:

Information des Gemeinderates über die Entwicklung der Hausmeisterdienste und der Gebäudereinigung.

Bericht:

1. Anlass / Problemstellung

Die Qualität der Hausmeister- und Reinigungsdienste ist neben der Gebäudeunterhaltung für den Zustand städtischer Gebäude entscheidend und für die Nutzer von großem Interesse. Auch stellt sich bei den Reinigungsdiensten immer wieder die grundsätzliche Frage, ob die Leistungen durch eigenes Personal oder durch eine Vergabe an Reinigungsfirmen erbracht werden sollen. Neben dem Bericht über die Entwicklungen in diesen Bereichen gibt es Optimierungsvorschläge, durch deren Umsetzung weitere Verbesserungen zu erwarten sind.

2. Sachstand

2.1 Hausmeisterdienste

Auf Grundlage eines internen Organisationsprozesses und einer Beratung durch die GPA wurden 2016 umfangreiche Veränderungen in der Organisation der Hausmeisterdienste beschlossen. Diese sind inzwischen vollständig umgesetzt.

- Zur Unterstützung der Hausmeister wurde eine Teamleitung eingerichtet. Diese konnte aus dem eigenen Personalbestand besetzt werden und ist inzwischen zentrale Ansprechperson für alle Hausmeister und die Einrichtungsleitungen.
- Einzelne Hausmeister wurden zu Hausmeisterverbänden mit gegenseitigen Vertretungsregelungen zusammengefasst. Dadurch konnten zwei Hausmeisterstellen eingespart werden, die nach Renteneintritt der beiden Stelleninhaber entfallen sind.
- Eine Hausmeisterstelle konnte in eine qualifizierte technische Hausmeisterstelle zur Betreuung moderner Haus- und Gebäudeleittechnik umgewandelt werden.

Durch die neue Teamleitung konnte die Kommunikation zwischen den Hausmeistern, innerhalb des Fachbereichs Hochbau und Gebäudemanagement, zu den Schulleitungen sowie zum Fachbereich Bildung, Betreuung, Jugend und Sport deutlich verbessert und vereinfacht werden. Die bisher kaum mögliche Personalführung der Hausmeister wurde intensiviert, umfangreiche Unterstützung durch Gruppen- und Einzelschulungen sowie die Verbesserung der Ausstattung waren weitere Felder der Optimierung. Eine deutliche Verbesserung des Arbeitsklimas und eine gestiegene Arbeitsmotivation sind feststellbar. Auch der Bereich Fortbildung wurde intensiviert.

Die Verwaltung hat Ende 2018 die Auswirkungen dieser Veränderungen durch eine Nutzerumfrage bei den Schulleitungen überprüft. Das Umfrageergebnis zeigt ein gutes Bewertungsbild. Danach hat sich die Hausmeistersituation an den Schulen insgesamt verbessert. Mit den Tätigkeiten der Hausmeister im Hinblick auf den Schulbetrieb sind die Schulleitungen durchschnittlich sehr zufrieden. Die Tätigkeiten der Hausmeister im und rund um die Gebäude wurde durchschnittlich mit gut bewertet. Die regelmäßige Kommunikation der Hausmeister mit den Schulleitungen und deren Umgang mit den Schulen wurden durchschnittlich mit gut bewertet. Innerhalb einer Bewertungsskala von 1 bis 5 wurde achtzehnmal die Bewertung 1 (sehr gut bzw. sehr zufrieden) und nur dreimal die Bewertung 4 (schlecht bzw. weniger zufrieden) vergeben. Die Bewertung 5 (sehr schlecht bzw. unzufrieden) wurde nicht vergeben. Dies zeigt, dass die vorgenommenen Veränderungen sinnvoll und zielführend und die Nutzer insgesamt zufrieden mit den Hausmeisterdiensten sind.

2.2 Gebäudereinigung

Die Verwaltung hat auf Grund zahlreicher offener Fragen seit 2016 viel Energie in die Optimierung der Gebäudereinigung investiert und zwei grundlegende organisatorische Veränderungen vorgenommen:

- Um die Steuerung der Reinigungskräfte zu verstetigen, zu intensivieren und zu professionalisieren wurden qualifizierte Teamleitungen eingerichtet, die verwaltungsintern die Eigen- und Fremdreinigung führen und betreuen. Das Stadtgebiet ist dabei aufgeteilt in die Bezirke Nord und Süd. In diesen Teams werden einerseits die Eigenreinigungskräfte begleitet und unterstützt und die Beschaffung von Reinigungsmaterial und -geräten organisiert, andererseits die Ausschreibung, Vergabe und Überwachung der Fremdreinigung erledigt. Gemeinsam werden einheitliche Reinigungsstandards festgelegt und im jeweiligen Gebiet zur Umsetzung gebracht. Al-

lerdings kann die Qualitätskontrolle vor Ort derzeit nicht mit den ständig wachsenden Reinigungsflächen mithalten und muss dringend intensiviert werden.

- Wie bei den Hausmeistern wurde der Zusammenschluss einzelner Reinigungskräfte zu Teams flächendeckend eingeführt. Größere Gebäude oder mehrere Einzelgebäude werden seither von mehreren Reinigungskräften gemeinsam gereinigt. Dies führt durch die dadurch möglichen sozialen Kontakte untereinander zu erheblich verbesserten Arbeitsbedingungen und guten Reinigungsergebnissen.

2.2.1 Eigenreinigung

Die Teamleitungen sind inzwischen operativ vollständig eingearbeitet. Sie ermitteln die Reinigungsbedarfe, schreiben die Leistungen aus oder besetzen die Teams mit eigenem Personal. Der Personaleinsatz wird im laufenden Betrieb gesteuert, Krankheits- und Urlaubsvertretungen organisiert und im Kontakt mit den Reinigungskräften die notwendige Einweisung und Unterstützung gegeben. Das Ziel, durch den Zusammenschluss der Reinigungskräfte soziale Kontakte und gegenseitige Unterstützung zu fördern wurde ebenso erreicht wie die gegenseitige Vertretung im Krankheits- und Urlaubsfall. Der Einsatz von Vertretungsreinigungen durch Firmen und damit verbundene Kosten konnte deutlich reduziert werden.

Parallel wurden sämtliche Reinigungspläne überarbeitet und an den jeweils aktuellen Bedarf angepasst. Dabei wurden auch die Anforderungen eingearbeitet, die durch die Kleinkindbetreuung in den Kindertageseinrichtungen sowie durch das zwischenzeitlich sehr umfangreiche Essens- und Betreuungsangebot in den Schulen ausgelöst wurden.

Der Gemeinderat hat 2009 beschlossen, das Verhältnis zwischen Eigen- und Fremdreinigung beizubehalten mit ungefähr der Hälfte der Flächen. Dies war in der Vergangenheit und wird auch in Zukunft nicht immer ohne weiteres möglich sein. Grund ist neben dem allgemein angespannten Arbeitsmarkt auch die Einführung des Mindestlohns: Die Bezahlung der Fremdreinigungskräfte hat sich dadurch deutlich verbessert, so dass auf dem Arbeitsmarkt nicht immer ausreichend Reinigungskräfte für die Stadt verfügbar sind. Die Verwaltung hat sich nach mehreren erfolglosen Stellenausschreibungen Anfang 2018 dazu entschlossen, eine Dauerausschreibung zur Suche von Eigenreinigungskräften einzurichten. Seither konnten 16 Stellen dauerhaft neu besetzt werden. 12 seit längerem freie Stellen konnten jedoch auf Grund der Arbeitsmarktsituation noch immer nicht neu besetzt werden. Die Stellen sind weiterhin vakant, die Reinigungsleistungen müssen fremd vergeben werden.

2.2.2 Fremdreinigung

Die deutlich angespannte Personalsituation wirkt sich auch im Bereich der Fremdreinigung aus: Lag die durchschnittliche Anzahl von eingereichten Angeboten bei öffentlichen Ausschreibungen von Reinigungsleistungen vor 5 Jahren noch bei 15 bis 20, so gehen aktuell nur noch 5 bis 10 Angebote ein. Neben der hohen Auslastung der Firmen spielt hier eine Rolle, dass im Falle eines Zuschlags der Auftrag mangels Personals nicht immer sicher durchgeführt werden kann.

Unter dieser Situation leidet auch die Reinigungsqualität in nicht unerheblichem Ausmaß. Die Verwaltung muss deshalb die Qualitätssicherung deutlich verstärken. In Einzelfällen müssen Aufträge aufgrund ungenügender Leistungen gekündigt werden. Erforderliche Urlaubs- und Krankheitsvertretungen können häufig nicht bedient werden, weil auch bei Reinigungsfirmen kein Vertretungspersonal mehr zu bekommen ist.

2.2.3 Reinigungsqualität im Vergleich

Die Verwaltung hat im Frühjahr 2019 eine Nutzerbefragung zur Reinigungsqualität durchgeführt. An der Umfrage haben 11 von 28 Schulen (39 %) und 29 von 42 Kinderhäusern (69%) teilge-

nommen.

Die Reinigungsqualität bei der Eigenreinigung wurde mit gut bis sehr gut bewertet. Die Reinigungsqualität hat sich dabei seit Einführung der Teamleitungen Nord und Süd verbessert. Die Erreichbarkeit der Teamleitungen und deren Arbeit wurden mit sehr zufrieden bewertet. Die Nutzer sahen bei Objekten in Eigenreinigung keine Qualitätsdefizite und auch keinen nennenswerten Zusatzbedarf.

Die Reinigungsqualität bei der Fremdreinigung wurde durchschnittlich mit befriedigend bewertet, dabei hat sich die Reinigungsqualität seit Einführung der Teamleitungen Nord und Süd insgesamt etwas verbessert. Die Erreichbarkeit der Teamleitungen und deren Arbeit wurden wie bei der Eigenreinigung mit sehr zufrieden bewertet. Die Nutzer sahen teilweise erhebliche Defizite in Bezug auf die Einhaltung der Reinigungspläne. Bemängelt wurde häufig die mangelhafte Reinigung von Einrichtungsgegenständen und Oberflächen. Fast alle Nutzer, die Defizite in der Fremdreinigung sahen, führten dies auf ein zu geringes Zeitbudget der Reinigungskräfte zurück und sahen mehr Reinigungszeit als erforderlich an.

Das Umfrageergebnis zeigt, dass die Reinigungsqualität bei Eigenreinigung bei vergleichbaren Leistungsvorgaben besser ist als bei Fremdreinigung. Dies ist aus Sicht der Verwaltung auf die Entwicklung auf dem Arbeitskräftemarkt für Reinigungskräfte in den letzten 5 bis 6 Jahren zurückzuführen. Da auf dem Arbeitsmarkt nicht genügend Reinigungskräfte zur Verfügung stehen, sind die Firmen darauf angewiesen, auch weniger qualifiziertes Personal zu beschäftigen.

2.2.4 Kostenvergleich bei Eigen- und Fremdreinigung

Der tarifliche Stundenlohn im Gebäudereinigerhandwerk ist von 8,40 € in 2010 auf 10,56 € in 2019 gestiegen. Der Stundenlohn der städtischen Reinigungskräfte liegt bei durchschnittlich 14,80 € (EG2 Stufe 3).

Die Kosten der Fremdreinigung liegen aktuell bei 22,69 €/Std. incl. MwSt. Darin sind Reinigungsgeräte und Reinigungsmittel bereits enthalten.

Der durchschnittliche Arbeitgeberbruttoaufwand in der Eigenreinigung liegt bei 19,06 €/Std. (EG2 Stufe 3). Zusätzlich fallen die Kosten für Reinigungsgeräte und Reinigungsmittel, sowie Vertretungskosten im Urlaubs- und Krankheitsfalle an. Diese liegen erfahrungsgemäß bei ca. 20 % des Arbeitgeberbruttoaufwands. Die Kosten der Unterhaltsreinigung bei Fremd- und Eigenreinigung haben sich damit in den letzten Jahren praktisch angeglichen. Bei Eigenreinigung ist jedoch zur Personalbetreuung und -fortbildung gegenüber der Überwachung und Abwicklung der Fremdreinigung ein etwas höherer Personalbedarf in der Objektbetreuung erforderlich.

Das Kosten-Nutzen-Verhältnis bei Eigen- und Fremdreinigung ist in etwa gleich. Die Verwaltung sieht deshalb in den Kosten keinen Grund, sich für das eine oder andere zu entscheiden.

3. Vorgehen der Verwaltung

Aus Sicht der Verwaltung gibt es derzeit keine finanziellen Gründe, die Fremdreinigung der Eigenreinigung vorzuziehen. Die Verwaltung wird deshalb versuchen, die Eigenreinigung weiter zu stärken. Begrenzt wird dies derzeit durch den engen Arbeitsmarkt und die zum Teil engen Zeitfenster, in denen gereinigt werden kann. Auch für Sonderreinigungsarbeiten, die den Einsatz teurer Maschinen und Fachausbildung erfordern, müssen weiterhin Fremdfirmen beauftragt werden. Mit dieser Aufteilung ist das System insgesamt stabil und die Reinigungsdienste kommen zu guten Arbeitsergebnissen.

Trotzdem gibt es Potential, um die Ergebnisse weiter zu verbessern.

3.1 Stellenbesetzungen

Die bei den Reinigungsdiensten noch offenen Personalstellen müssen besetzt werden. Nur so können die zahlreichen Aufträge für Aushilfsreinigungen weiter auf ein normales Maß reduziert werden. Die Verwaltung wird entsprechende Anstrengungen unternehmen, um hier eine Vollbesetzung zu erzielen.

3.2 Objektkontrolle

Der aktuelle Stellenplan sieht 2 x 0,5 AK für die Objektkontrolle mit Betreuung der Reinigungskräfte vor Ort vor. Die zahlreiche Neu- und Erweiterungsbauten im Gebäudeportfolio der Stadt führen zu einer dynamischen Entwicklung bei den Reinigungsflächen. Die Objektkontrolle kann hier schon heute nicht mehr mithalten und wurde deshalb zur Qualitätssicherung und Betreuung des Personals zunächst befristet um 0,5 AK aus nicht besetzten Stellenanteilen verstärkt. Sofern die bisher noch nicht besetzten Stellenanteile alle besetzt werden können, wird die Verwaltung zu einem späteren Zeitpunkt hierfür ggf. eine entsprechende Stellenschaffung beantragen.

3.3 Neues Team Sonderreinigung

Besonders kostentreibend sind Sonder- und Vertretungsreinigungen. Mangels Personals kann eine Vertretung für ausgefallene Eigenreinigungsteams oft nicht organisiert werden. Ein „Team Sonderreinigungen“ könnte dies ändern. Die Verwaltung wird zur gegebenen Zeit diesen organisatorischen Ansatz überprüfen und zur Umsetzung vorschlagen, wenn Verbesserungen der Organisation und wirtschaftliche Vorteile zu erwarten sind.

3.4 Verwaltungshausmeister

Die vier Hausmeister, die derzeit beim Fachbereich Kommunales angesiedelt sind, nehmen gebäudewirtschaftliche Aufgaben wahr, sorgen für den Postumlauf und sind im Bereich des Veranstaltungs- und Besprechungsmanagements tätig. Die Kompetenz für die gebäudewirtschaftlichen Aufgaben ist in der Fachabteilung Gebäudebetrieb angesiedelt, die anderen Themen im Fachbereich Kommunales. Um eine bestmögliche Aufgabenerfüllung zu ermöglichen, strebt die Verwaltung an, die Post- und Veranstaltungsdienste und die gebäudewirtschaftlichen Hausmeisterdienste voneinander zu trennen.

4. Lösungsvarianten

4.1 Die zusätzlichen 0,5 AK für die Objektkontrolle werden nach Ablauf der Befristung nicht mehr besetzt. Dadurch entstehende Qualitätseinbußen in der Gebäudereinigung werden hingenommen.

4.2 Die zusätzlichen 0,5 AK für die Objektkontrolle werden nicht weiter aus nicht besetzten Stellenanteilen finanziert, sondern unbefristet durch eine Stellenschaffung (0,5 AK) besetzt.

5. Finanzielle Auswirkungen

Die zusätzliche Objektkontrolle (0,5 AK) führt zu Personalkosten in Höhe von ca. 15.000 € jährlich, die 2019 im Budget gedeckt sind.