

# ***QM - Modell Hamburg***

***Qualitätsmanagement-System in der Gebäudereinigung (QMS)***  
**in den Objekten der FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG (FHH)**

**Gültig ab 01.01.2014**

# Inhaltsverzeichnis

|          |   |               |
|----------|---|---------------|
| <b>1</b> | <b>Präambel</b>   | <b>- 3 -</b>  |
| <b>2</b> | <b>Rechtliche Hinweise</b>  | <b>- 5 -</b>  |
| <b>3</b> | <b>QS-Mindestanforderungen in der Gebäudereinigung</b>                                  | <b>- 5 -</b>  |
| 3.1      | Mitarbeiterqualifizierung   | - 5 -         |
| 3.2      | Arbeitsorganisation   | - 6 -         |
| 3.3      | Beschwerdemanagement  | - 6 -         |
| <b>4</b> | <b>Externe Qualitätsprüfungen</b>   | <b>- 7 -</b>  |
| 4.1      | Rechte und Pflichten von Bedarfsträger und Auftraggeber                                 | - 7 -         |
| 4.2      | Teilnahme an Prüfungen  | - 8 -         |
| 4.3      | Externe Qualitätsprüfer   | - 9 -         |
| 4.4      | Prüfhäufigkeiten  | - 9 -         |
| 4.4.1    | Turnusmäßige Prüfungen  | - 9 -         |
| 4.4.2    | Nachprüfungen   | - 9 -         |
| 4.4.3    | Reduzierung der Prüfhäufigkeiten („Bonusobjekte“)                                       | - 9 -         |
| 4.5      | Zusammenwirken der reinigungsunternehmensinternen QS mit der Externen Qualitätsprüfung- | 10 -          |
| 4.6      | Prüfkriterien   | - 10 -        |
| 4.7      | Bewertung der Umsetzung und Wirkung des Reinigungs- und Qualitätssicherungskonzeptes    | - 11 -        |
| 4.8      | Bewertung der Reinigungsleistungen  | - 12 -        |
| 4.9      | Beschreibung der Reinigungsmängel   | - 14 -        |
| 4.10     | Feststellung und Berücksichtigung von Reinigungserschwernissen bei der Bewertung        | - 14 -        |
| 4.11     | Empfehlungen des Qualitätsprüfers an die Reinigungsunternehmen und die Bedarfsträger    | - 15 -        |
| 4.12     | Mündliche Kundenbefragung   | - 15 -        |
| 4.13     | Dokumentation und Rechtsverbindlichkeit der Qualitätsprüfungen; Widerspruchsfrist       | - 16 -        |
| 4.14     | Dokumentation der Qualitätsentwicklung  | - 16 -        |
| <b>5</b> | <b>Das Bonus- Malus- System der FHH</b>   | <b>- 16 -</b> |
| 5.1      | Übersicht Bonus-Malus-System der FHH  | - 17 -        |
| 5.2      | Feststellung von Mängeln, Behebungsfrist und Nachprüfung                                | - 18 -        |
| 5.3      | Bonus-System („QMS-Empfehlungsliste“)   | - 18 -        |
| 5.4      | Malus-System  | - 19 -        |
| 5.4.1    | Grundregeln   | - 19 -        |
| 5.4.2    | Sanktionsstufe 1  | - 20 -        |
| 5.4.3    | Sanktionsstufe 2  | - 21 -        |
| 5.4.4    | Sanktionsstufe 3  | - 21 -        |
| <b>6</b> | <b>Schiedsgutachten</b>   | <b>- 22 -</b> |
| <b>7</b> | <b>QM- Koordinationsstelle</b>  | <b>- 23 -</b> |

# 1 Präambel

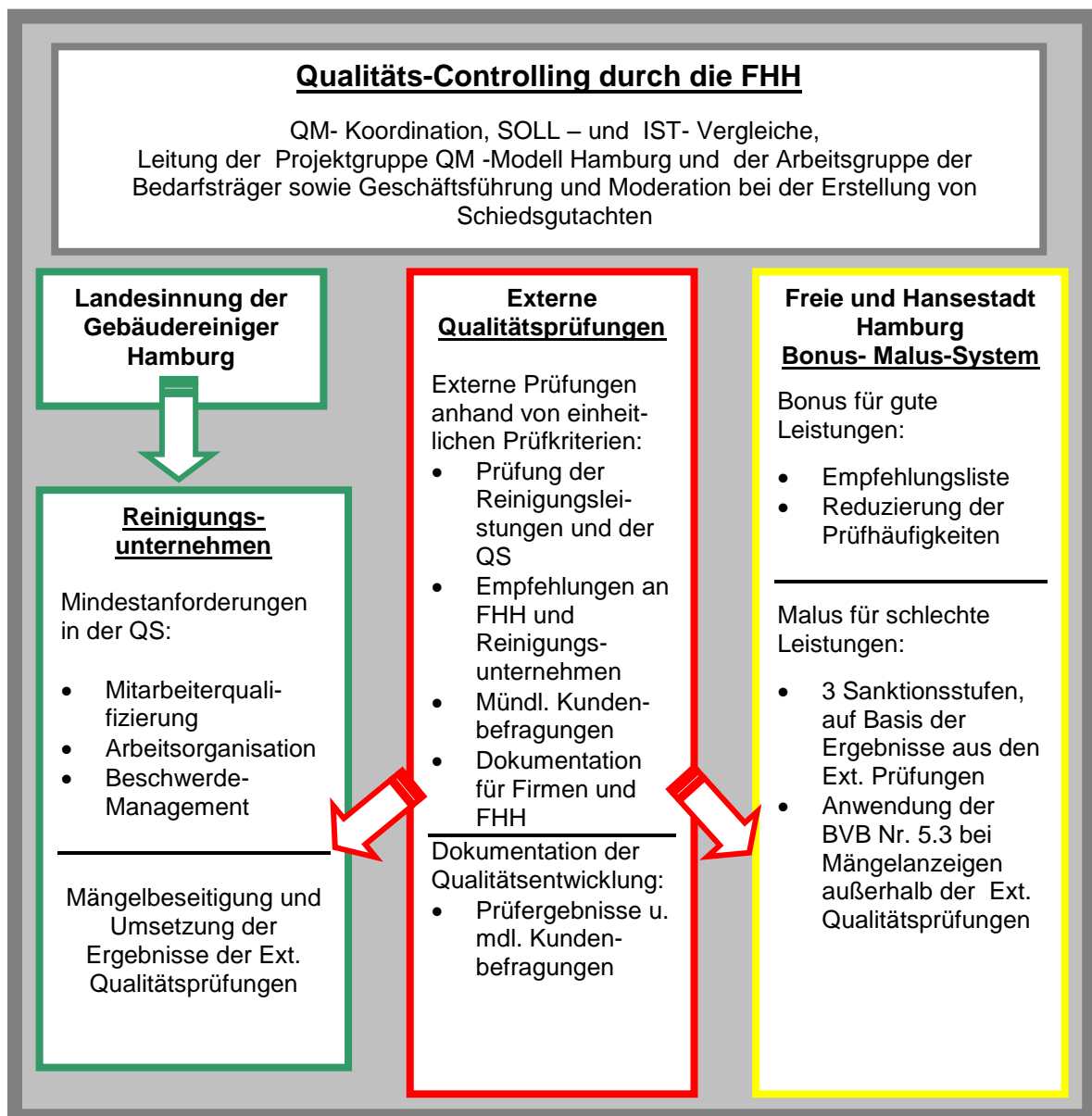
Die Freie und Hansestadt Hamburg (FHH) und die Landesinnung der Gebäudereiniger Hamburg / Mecklenburg Vorpommern (LI) verpflichten sich zur Umsetzung des nachfolgend beschriebenen Qualitätsmanagement-Systems (QMS).

Das QMS ist ein lernendes System, das im Rahmen nachweislicher Praxiserfahrungen durch eine Begleitgruppe weiter entwickelt wird. Die Begleitgruppe besteht aus Vertretern der LI und der FHH. Die Koordination dieser Begleitgruppe obliegt der Qualitätsmanagement-Koordinationsstelle der Finanzbehörde (FB) der FHH.

Die **Ziele** des Qualitätsmanagements (QM) in der Gebäudereinigung sind,

- ❖ die Reinigungsqualität systematisch zu verbessern bzw. kontinuierlich auf einem der Leistungsbeschreibung entsprechenden Qualitätsniveau zu halten
- ❖ die Hygiene sicherzustellen und die Gebäudesubstanz zu erhalten sowie
- ❖ eine hohe Kundenzufriedenheit herzustellen und diese kontinuierlich zu halten.

Das QMS der FHH in der Gebäudereinigung soll u.a. Aspekte wie die personenunabhängige QM-Systematik, Wirtschaftlichkeit, Neutralität und hohe Akzeptanz auf den betroffenen Ebenen berücksichtigen. In den Objekten der FHH sind darum flächendeckend Mindestanforderungen für die **Qualitätssicherung** (QS) mit ihren vielseitigen Elementen durch die Reinigungsunternehmen im Bereich der Mitarbeiterqualifizierung, Arbeitsorganisation und des Beschwerdemanagements einzuhalten. Ergänzt wird die reinigungsfirmeninterne QS durch **Externe Qualitätsprüfungen** und ein stringentes **Bonus-Malus-System** der FHH.



Der Einsatz elektronisch gestützter Qualitätssysteme für die Externen Qualitätsprüfungen ist nicht ausgeschlossen.

Das vereinbarte QMS in der Gebäudereinigung ist grundsätzlich Bestandteil aller Verträge über Reinigungsdienstleistungen in Objekten der FHH. Erweiterungen kann das Externe Prüfunternehmen in begründeten Ausnahmefällen mit Zustimmung der Finanzbehörde vornehmen.

Das QMS ist in der jeweils gültigen – zwischen der LI und der FHH abgestimmten – Fassung ein Bestandteil der bestehenden und zukünftigen Vertragsverhältnisse und ersetzt oder verdrängt dabei nicht einzelne anderweitige Vertragsbestandteile oder Normen (s. Nr. 2).

## 2 Rechtliche Hinweise

Das QMS stellt eine Ergänzung und Konkretisierung der Besonderen Vertragsbedingungen bei Reinigung durch Unternehmen (BVB Reinigungsdienstleistungen) in der jeweils gültigen Fassung dar. Das QMS ist gegenüber diesen Regelungen vorrangig soweit über Maßnahmen aufgrund der Feststellungen der externen Qualitätsprüfung befunden werden soll. Werden außerhalb der externen Qualitätsprüfung Mängel festgestellt, gelten allein die Regelungen der BVB Reinigungsdienstleistungen. Im Falle einander widersprechender Regelungen haben folgende Regelungen in Reihenfolge ihrer Nennung Vorrang:

- Leistungsbeschreibung / Vertrag
- BVB Reinigungsdienstleistungen
- Andere ergänzende besondere Vertragsbedingungen
- VOL/B
- Hamburgische Zusätzliche Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen
- QMS.

Sollten einzelne Bestandteile des QMS unwirksam sein, so werden sie durch solche Regelungen ersetzt, die wirksam sind und die – unter Heranziehung des konkreten Vertragsverhältnisses – dem wirtschaftlich und fachlich Gewollten am nächsten kommen.

## 3 QS-Mindestanforderungen in der Gebäudereinigung

### 3.1 Mitarbeiterqualifizierung

Der Auftragnehmer

- hat bei seinen Mitarbeitern prinzipiell eine ausreichende Deutschsprachigkeit bei der Mitarbeiterauswahl sicher zu stellen. Ist in einem Objekt ein/e Vorarbeiter/in mit freigestellten Zeitanteilen oder ein/e zentrale/r Ansprechpartner/in des Reinigungsunternehmens vorgesehen, muss sich diese Person problemlos in der deutschen Sprache (inklusive Lesen und Schreiben) mit den Nutzern/den Verantwortlichen vor Ort verständigen können. Anweisungen (z.B. bei Gefahr in Verzug) und Aushänge (z.B. Nutzungsänderungen) müssen beachtet und sprachlich barrierefrei weitergegeben werden können.
- führt vor Arbeitsaufnahme der Reinigungskräfte eine objektspezifische Erstunterweisung durch und sorgt dafür, dass bestehendes Wissen regelmäßig aufgefrischt und verinnerlicht wird (mind. 1x jährlich Schulung „was-wie-wo-wann-warum“).

- hat für Mitarbeiterschutz (u.a. Arbeitskleidung, Hautschutz, Ergonomieunterweisung), sowie Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter zu sorgen (z.B. Anerkennung der Leistung, Beachtung von Verbesserungsvorschlägen, gute und faire Arbeitsbedingungen).
- stattet seine Mitarbeiter mit Namensschildern mit Firmenlabel aus, sodass eine eindeutige Zugehörigkeit erkennbar ist.

### 3.2 Arbeitsorganisation

- Der Auftragnehmer setzt standardisierte und professionelle Arbeitsmaterialien gemäß einzelvertraglicher Vereinbarung (u.a. aus dem Reinigungskonzept) ein.
- Es ist stets ein Farbsystem (Tücher, Eimer, Chemie) einzusetzen und umzusetzen, um Keimverschleppungen zu vermeiden. Die Zuordnung ist dabei wie folgt einzuhalten:
  - Blau: allgemeine Oberflächen
  - Gelb: Oberflächen im Sanitärbereich (Spiegel, Armaturen etc.)
  - Rot: WC's und Urinale
  - Grün: Oberflächen in Küchen (wenn vorhanden)
- Die Objektleitung / Bereichsleitung ist mindestens alle 14 Tage beim Ansprechpartner im Objekt vorstellig und weist ihre Anwesenheit mit einem *eindeutig gekennzeichneten Eintrag in der Farbe rot* im Arbeitsstundenbuch nach. Es muss problemlos erkennbar sein, dass es sich bei dem Eintrag nicht um eine gewerbsmäßig tätige Reinigungskraft handelt.
- Der Auftragnehmer setzt ein transparentes Reinigungssystem (z.B. Revier- oder Kolonnensystem) ein, installiert Kontrollmechanismen (bspw. durch VA und OL), trifft klare und nachvollziehbare Vertretungsregelungen für den/die Vorarbeiter/in und organisiert eine reibungslose Krankenvertretung (z.B. durch Springer).

### 3.3 Beschwerdemanagement

Die Anzeige von Reinigungs- oder QS-Mängeln kann sowohl direkt durch den Bedarfsträger, den Ansprechpartner im Objekt oder durch die Finanzbehörde, als auch im Rahmen der Externen Qualitätsprüfung erfolgen. Der Auftragnehmer hält bei der Anzeige von Reinigungs- und QS-Mängeln eine Behebungsfrist von 3-5 Arbeitstagen ein. In begründeten Ausnahmefällen kann er den Bedarfsträger um eine Fristverlängerung ersuchen.

Der Auftragnehmer nimmt die Anzeigen von Reinigungsmängeln arbeitstäglich in der Zeit von 06.00 Uhr (bzw. ab Reinigungsbeginn im Objekt) bis 18.00 Uhr entgegen (z.B. Hotline Firmenbüro, Handy Objektleitung, E-Mail, Fax, Help Desk). Der jeweilige Bedarfsträger, Ansprechpartner im Objekt bzw. die Finanzbehörde erhält noch am selben Tag, **spätestens jedoch am nächsten Werktag** (Mo – Fr) **eine Rückmeldung** des Reinigungsunternehmens zu den angezeigten Mängeln. Die Erreichbarkeit für die Rückmeldung seitens des Bedarfsträgers ist in gleichem Umfang (z.B. Telefonnummer, E-Mail, Fax) sicherzustellen.

Alle Beschwerden sind vom Auftragnehmer im Rahmen des Beschwerdemanagements wie folgt zu dokumentieren:

- Gegenstand der Beschwerde
- Urheber
- Kommentar
- Reaktion.

Im Rahmen der QS führt der Auftragnehmer Fehleranalysen durch und behebt die internen Fehlerquellen (z.B. durch die Unterweisung der Reinigungskräfte, der Vorarbeiter/in und der Objektleitung; Systemkorrektur; Austausch von verwendeten fehlerhaften Produkten usw.). Der Auftragnehmer überwacht unter Berücksichtigung der Behebungsfrist die Beseitigung seiner Mängel und seiner internen Fehlerquellen und gibt dem Anzeigenden unverzüglich eine Rückmeldung nach erfolgreicher Beseitigung der Mängel bzw. bei Auftreten von Problemen.

## **4 Externe Qualitätsprüfungen**

### **4.1 Rechte und Pflichten von Bedarfsträger und Auftraggeber**

Der Prüfaufwand für Externe Qualitätsprüfungen ist reinigungsflächenabhängig. Darum liefern die Bedarfsträger der QM- Koordinationsstelle nach Abschluss von Neu-, Umbauarbeiten oder sonstigen Veränderungen aktualisierte Flächenzusammenstellungen.

Um den zusätzlichen Verwaltungsaufwand und die Kosten möglichst gering zu halten, hat die QM- Koordinationsstelle der FHH einen Rahmenvertrag mit dem Externen Prüfunternehmen geschlossen. Nach diesem Rahmenvertrag besteht eine Abnahmeverpflichtung der Externen Prüfleistung durch die Bedarfsträger. Auch die Landesinnung der Gebäudereiniger Hamburg / Mecklenburg Vorpommern ist diese Verpflichtung für ihre Mitgliedsbetriebe eingegangen.

Die Bedarfsträger stellen der QM-Koordinationsstelle folgende objektbezogene Daten zur Verfügung, die monatlich an das Externe Prüfunternehmen weitergegeben und ausschließlich zu Prüfzwecken genutzt werden:

- a) Objektbezeichnung, Anschrift und Ansprechpartner mit Telefon- Nr. im Objekt
- b) Flächenzusammenstellung
- c) Dienstleister mit E-Mail-Adresse
- d) Änderungen an den Ergänzenden Regelungen bzw. dem Reinigungskonzept

Es gelten die Eingangszonen als repräsentative und die Sanitär- und (Tee-) Küchenflächen als (hygienisch) sensible Bereiche.

In begründeten Ausnahmefällen können einzelne Bereiche und/oder Räume in jede turnusmäßige Prüfung mit einbezogen werden. Es sollen jedoch grundsätzlich 25% der Bereiche geprüft werden, die nicht hygienisch sensibel und/oder repräsentativ sind. Die Entscheidung darüber obliegt in Streitfällen der Finanzbehörde.

Der Bedarfsträger hat dafür Sorge zu tragen, dass vereinbarte Vorleistungen in Schulen (z.B. Stühle hoch-/herunterstellen, besenreine Klassenräume) erbracht werden.

Die **Bedarfsträger** haben weiterhin dafür Sorge zu tragen, dass den Externen Qualitätsprüfern **Zugang zum Objekt** gewährt wird und dass die Ansprechpartner in den Objekten ausreichend informiert sind über die Rahmenbedingungen der Externen Qualitätsprüfungen. Wird trotz Terminabsprache wiederholt kein Zugang zum Objekt gewährt bzw. ist aufgrund dem Nutzer bekannter Gründe eine Qualitätsprüfung nicht möglich, kann das Externe Prüfunternehmen eine Fahrkostenpauschale bis zu 100€ erheben und dem Bedarfsträger in Rechnung stellen.

Die Bedarfsträger stellen den Informationsfluss an die Finanzbehörde über laufende Flächenänderungen sicher. Sofern innerhalb des Jahres Flächen- oder Kostenänderungen von mindestens  $\pm 25\%$  auftreten, ist dies bei der Kostenabrechnung für die Externen Qualitätsprüfungen in jedem Fall zeitnah zu berücksichtigen. Im Übrigen wird auf der Basis der Daten per Stichtag 31.12. abgerechnet. Im Einzelfall und nach Rücksprache mit dem Bedarfsträger und dem Externen Prüfunternehmen kann von dieser Vorgabe abgewichen werden. Ziel ist es, periodengerecht und mit geringem Verwaltungsaufwand die Kosten der Qualitätsprüfungen eindeutig und richtig zuzuordnen.

Die Externen Prüfkosten sind prozentual auf den Nettjahresgesamtpreis der Unterhaltsreinigung (zzgl. MWSt.) festgelegt.

Bei Reinigungsverträgen, die vor dem 01.04.2004 abgeschlossen wurden, ziehen die Reinigungsunternehmen die Prüfkosten von der monatlichen Reinigungsrechnung ab.

Der jeweilige Bedarfsträger hat die fristgerechte Bezahlung der Prüfkosten an das Externe Prüfunternehmen sicherzustellen.

Die Bezahlung der Externen Prüfleistungen durch den Bedarfsträger soll in gleichen monatlichen Raten per Dauerauftrag erfolgen.

Die QM-Koordinationsstelle führt auf der Basis der Ergebnisse der Qualitätsprüfungen ein Qualitäts-Controlling durch.

## **4.2 Teilnahme an Prüfungen**

Der Externe Qualitätsprüfer meldet sich etwa 3-5 Werktage vor der Begehung beim zuständigen Ansprechpartner des Objektes an (z.B. Hausmeister / Schulleiter / Geschäftszimmer / Verwaltungsleiter) und stellt dieser Person die Teilnahme an der Qualitätsprüfung frei. Der Bedarfsträger hat ebenfalls das Recht, an den Prüfungen teilzunehmen.

Darüber hinaus behält sich die FHH weitere zusätzliche Prüfungen und Gegenprüfungen vor.

Reinigungsunternehmen dürfen grundsätzlich nicht an den Prüfungen des Externen Prüfunternehmens teilnehmen.



### **4.3 Externe Qualitätsprüfer**

Externe Qualitätsprüfer verfolgen das Ziel, die Reinigungsleistungen zu verbessern. Sie sind neutrale Personen, die weder haupt- noch nebenberuflich oder auf Honorarbasis für eines der zu prüfenden Reinigungsunternehmen arbeiten. Die Qualitätsprüfer haben mindestens die fachliche Qualifikation einer Objektleitung, sind und werden gut und regelmäßig geschult, sind reinigungsfachkundig und haben einheitliche vorgeschrieben standardisierte Entscheidungsmaßstäbe für die Bewertung der Reinigungsleistungen. Sie verwenden bei den Befragungen gegenüber den Ansprechpartnern vor Ort und dem Reinigungspersonal eine sensible und empfängerorientierte Sprache und sind sicherheitsüberprüft. Es besteht keine Weisungsbefugnis gegenüber dem Personal der Reinigungsunternehmen oder Mitarbeitern der FHH.

Firmen- oder objektbezogene Daten sowie Prüfergebnisse sind absolut vertraulich und ausschließlich gemäß der Vorgaben des Qualitätsmanagements der FHH zu behandeln (Weitergabe an Dritte ist untersagt und hat Sanktionen für das Externe Prüfunternehmen zur Folge).

Die Externe Qualitätsprüfung hat durch Teamprüfungen (Externe Qualitätsprüfer, Bedarfsträger und die QM-Koordinationsstelle prüfen gemeinsam ein Objekt und legen Standards für Bewertungen fest) und Rotation der Prüfer in den Objekten zu gewährleisten, dass ein einheitlicher Maßstab bei den eingesetzten Prüfern zu Grunde gelegt wird. Die FHH behält sich neben den stichprobenartigen (Gegen-) Prüfungen Audits mit den Qualitätsprüfern vor.

### **4.4 Prüfhäufigkeiten**

#### **4.4.1 Turnusmäßige Prüfungen**

Externe Qualitätsprüfungen sind in Großobjekten (>800m<sup>2</sup>) und Sporthallen einmal pro Quartal durchzuführen. Zwischen den Prüfungen sollen 2 Monate liegen. Kleinstobjekte mit einer Gesamtreinigungsfläche bis zu 800 m<sup>2</sup> und Bonusobjekte sind einmal pro Halbjahr zu prüfen.

#### **4.4.2 Nachprüfungen**

Wird ein Prüfergebnis mit dem Erfüllungsgrad von 69 % oder weniger bzw. wiederholt nur der Erfüllungsgrad 70-74% festgestellt und wird die vertraglich vereinbarte Leistung somit „nicht erfüllt“ bzw. „bedingt nicht erfüllt“, nimmt der Externe Qualitätsprüfer am 6. darauf folgenden Arbeitstag eine Nachprüfung auf Kosten des Auftragnehmers vor. In begründeten Ausnahmefällen kann der Bedarfsträger eine Fristverlängerung gewähren. Die Kosten für Nachprüfungen werden durch den Bedarfsträger gegen Rechnungsnachweis von einer der nächsten Reinigungsrechnungen abgezogen.

#### **4.4.3 Reduzierung der Prüfhäufigkeiten („Bonusobjekte“)**

Der Turnus der Externen Qualitätsprüfungen wird in Zusammenarbeit zwischen der QM-Koordinationsstelle und dem jeweiligen Bedarfsträger jährlich überprüft. Ist innerhalb eines Geschäftsjahres in einem Objekt 4x der Erfüllungsgrad von

85-100% (Gesamtobjekt **und** hygienisch sensible Bereiche) festgestellt worden, hat der Bedarfsträger die Möglichkeit, den Prüfturnus für dieses Objekt auf 2x jährlich zu reduzieren. (Reduzierung des Prüfaufwandes und der –kosten).

Ein reduzierter Prüfturnus darf nur so lange gelten, bis im Rahmen der folgenden Externen Qualitätsprüfung/en eine Bewertung mit dem Erfüllungsgrad 79 % oder weniger oder zweimal in Folge ein Erfüllungsgrad unter 83% erteilt wird. Dann gilt zwangsläufig wieder der vorherige intensivere Prüfturnus.

Die Entscheidung über die Reduzierung des Prüfturnus liegt allein beim zuständigen Bedarfsträger.

#### **4.5 Zusammenwirken der reinigungsunternehmensinternen QS mit der Externen Qualitätsprüfung**

Externe Qualitätsprüfungen stellen eine Verknüpfung der punktuellen Ergebnisprüfung des Reinigungszustandes und der Kontrolle der vertraglich vereinbarten unternehmensinternen Qualitätssicherung dar.

Beides sind Bestandteile der Prüfung des Externen Prüfunternehmens (s. 4.6 und 4.7).

#### **4.6 Prüfkriterien**

Prüfgegenstand der Externen Qualitätsprüfungen sind die laufende Unterhaltsreinigung und Leistungen, die regelmäßig erbracht werden und vertraglich vereinbart sind. Bei Qualitätsprüfungen werden die Abweichungen zwischen dem vereinbarten SOLL- und dem tatsächlichen IST- Zustand des Objektes unter Berücksichtigung der jeweils geltenden Vertragsgrundlagen (z.B. die Leistungsbeschreibung mit den Ergänzenden Regelungen und die Besonderen Vertragsbedingungen bei Reinigung durch Unternehmen in der jeweils gültigen Fassung) ermittelt und dokumentiert. Die Prüfungen erfolgen in den Objekten visuell und haptisch (per Tastsinn) nach objektiven Gesichtspunkten.

Es sind Aspekte, wie z.B.

- ⇒ Sauberkeit und Hygiene
- ⇒ Werterhalt der Bausubstanz und Einrichtungsgegenstände
- ⇒ Gebrauchseigenschaft und Optik

zu berücksichtigen.

Die Prüfungen müssen aus Kosten-, Organisations- und arbeitsökonomischen Gründen nicht zwangsläufig unmittelbar nach durchgeführter Reinigung vorgenommen werden.

Kleinstobjekte bis 800 m<sup>2</sup> sowie Turn- und Sporthallen werden insgesamt geprüft. Bei den übrigen Objekten werden die Prüfflächen wie folgt ermittelt: Bei jeder Prüfung werden Sanitärflächen, die hygienisch sensiblen und repräsentativen Bereiche zu 100 % kontrolliert. Darüber hinaus werden 25 % der restlichen Flächen verteilt auf die Raumgruppen geprüft; dabei ist anzustreben, dass bei turnusmäßigen Folgeprüfungen jeweils andere Räume bewertet werden.

Beanstandungen von Leistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten sind, werden in der Qualitätsprüfung - ebenso wie zwischenzeitliche Wiederanschmutzungen z.B. durch Schmutzeintragungen nach der Reinigung - nicht bewertet. Solcherart Informationen werden im Bedarfsfall unter „Empfehlungen“ oder „Anmerkungen des Kunden“ dokumentiert.

#### **4.7 Bewertung der Umsetzung und Wirkung des Reinigungs- und Qualitätssicherungskonzeptes**

Zunächst wird ein Abgleich von Ist- und Soll-Zustand in Bezug auf das vertraglich vereinbarte Reinigungs- und Qualitätssicherungskonzept vorgenommen:

- Einsatz der Reinigungsmaschinen / -geräte / -chemie und des Farbsystems
- Umsetzung des Reinigungsverfahrens und der -organisation in die Praxis
- Mitarbeitereinsatz (Deutschsprachigkeit / Arbeitskleidung / sichtbarer Firmenausweis) soweit möglich
- Einweisungen und Schulungen soweit möglich

Die Einhaltung des Reinigungs- und Qualitätssicherungskonzeptes wird visuell und im Rahmen der Kundenbefragung durch das Externe Prüfunternehmen geprüft, sowie wenn möglich durch Gesprächsführung mit dem Reinigungspersonal. Es ist immer und unbedingt eine sensible und einheitliche Fragetechnik sicherzustellen.

Sofern das vertraglich vereinbarte Reinigungs- und Qualitätssicherungskonzept unterschritten wurde, dokumentiert der Prüfer diesen Mangel im Prüfprotokoll.

## 4.8 Bewertung der Reinigungsleistungen

Für die Bewertung der Reinigungsleistungen sind einheitliche Qualitätsprüfpunkte definiert, die u.a. in den Anlagen zum QM-Modell standardisiert festgelegt sind.

Die zu reinigende Fläche ist in den jeweiligen Raumgruppen in **4 Nutzungsbereiche** eingeteilt, die unterschiedlich gewichtet werden.

| Nutzungsbereiche                  | sensible und repräsentative Bereiche<br>(z.B. immer Teeküchen, Sanitärflächen und Umkleideräume in Sporthallen) | Restliche Flächen<br>(z.B. Büroräume, Klassenräume) |
|-----------------------------------|---|---|
|                                   | -----<br><b>GEWICHTUNG:</b>   | -----<br><b>GEWICHTUNG:</b>                         |
| <b>Hauptnutzungsbereiche</b>      | 40 % *)   | 25 %  |
| <b>Nebenflächen</b>               | 10 %  | 10 %  |
| <b>Schwer einsehbare Bereiche</b> | 5 % *)  | 5 %   |
| <b>Bodenflächen</b>               | 45 %  | 60 %  |

\*) Beispiel:

Reinigungsmängel im Hauptnutzungsbereich fallen höher ins Gewicht als Reinigungsmängel in schwer einsehbaren Bereichen des gleichen Raumes.

Der Erfüllungsgrad eines Nutzungsbereichs je Raum ergibt sich aus der Summe der vorgefundenen Mängel<sup>1</sup>.

Die Summe der gewichteten Ergebnisse der 4 Nutzungsbereiche ergibt den **Erfüllungsgrad je Raum**.

Aus dem **Erfüllungsgrad je Raum** wird unter Berücksichtigung der Reinigungshäufigkeiten und der Verhältnisse der Prüfflächen zur Gesamtfläche der **anteilige Erfüllungsgrad je Raumgruppe** (bezogen auf 100 % der hygienisch sensiblen und repräsentativen Flächen sowie 25 % der übrigen Flächen verteilt auf alle Raumgruppen) errechnet.

Die Prüfflächenanteile und die Reinigungshäufigkeiten fließen als Gewichtungsfaktoren in die Berechnungen ein. Die Summe der **anteiligen Erfüllungsgrade je Raumgruppe** ergibt das **Objekt-Endergebnis**.

<sup>1</sup> Bsp. Raum 02 Umkleide, NB 1 = 79 %: Handtuchspender haftend verschmutzt (-4%); Garderobe stark verstaubt (-3%); Wandfliesen leicht verschmutzt (-3%)

### Bewertung des Prüfergebnisses:

| Definition des Qualitätsniveaus<br>(je Gesamtobjekt, Raumgruppe und Raum)   | Erfüllungsgrad<br>in % |      |
|---|------------------------|------|
| Die Reinigungsleistung übersteigt die Anforderungen (LB)  | 90%                    | 100% |
| Die Reinigungsleistung entspricht den Anforderungen (LB); es können jedoch leichte bis mittlere, im Einzelfall starke Reinigungsmängel vorhanden sein | 85%                    | 89%  |
| Die Reinigungsleistung entspricht überwiegend den Anforderungen (LB); es sind jedoch leichte bis starke Reinigungsmängel vorhanden                    | 75%                    | 84%  |
| Die Reinigungsleistung entspricht nicht den Anforderungen (LB); es sind leichte bis starke Reinigungsmängel vorhanden                                 | 70%                    | 74%  |
| Die Reinigungsleistung entspricht nicht den Anforderungen (LB); es sind viele leichte bis starke Reinigungsmängel vorhanden                           | 60%                    | 69%  |
| Die Reinigungsleistung entspricht nicht den Anforderungen (LB); es sind sehr viele leichte bis starke Reinigungsmängel vorhanden                      | 30%                    | 59%  |
| Die Reinigungsleistung entspricht nicht den Anforderungen (LB); es sind starke Reinigungsmängel vorhanden oder es ist keine Reinigung erfolgt         | 0%                     | 29%  |

Das Objekt-Endergebnis sagt folgendes über die Reinigungsleistung aus:

- Ergibt die Bewertung einen Erfüllungsgrad von **85-100 %**, so gilt die Leistung in dem Objekt grundsätzlich als „**erfüllt**“.
- Wird das Objekt mit dem Erfüllungsgrad von **70-84 %** bewertet, so gilt die Leistung in dem Objekt grundsätzlich als „**bedingt nicht erfüllt**“.
- Wird das Objekt bei turnusmäßigen Prüfungen mit dem Erfüllungsgrad **unter 70 %** oder **wiederholt mit 70-74 %** bewertet, so gilt die Leistung in dem Objekt grundsätzlich als „**nicht erfüllt**“.

! Reinigungsmängel sind **immer** zu beseitigen, unabhängig davon, welchen Erfüllungsgrad das Gesamtobjekt ergeben hat !

Die repräsentativen Bereiche werden zu 100 % geprüft. Dies gilt für die Eingangszonen in Dienstgebäuden, Hochschulen und in Schulen.

Hygienisch sensible Bereiche wie Sanitär- / Umkleibereiche und (Tee-)Küchen in Schulen und Sporthallen sowie Sanitärbereiche und Teeküchen in Dienstgebäuden und Hochschulen werden ebenfalls zu 100 % geprüft und

zusätzlich gesondert ausgewertet: Ergibt sich bei der Bewertung dieser Flächen ein Erfüllungsgrad **unter 75 %**, so gilt die gesamte Leistung in dem Objekt als „**bedingt nicht erfüllt**“ bzw. „**nicht erfüllt**“. Sanktionen erfolgen sowohl in Abhängigkeit vom festgestellten Erfüllungsgrad des Gesamtobjektes, sowie der hygienisch sensiblen Bereiche und beziehen sich auf den gesamten Jahresauftragswertes des Objektes.

Wurde die Reinigungsleistung in dem Objekt mit „**nicht erfüllt**“ bewertet, erfolgt nach der Behebungsfrist am 6. Werktag bzw. nach der mit dem Bedarfsträger vereinbarten Frist eine Nachprüfung durch das Externe Prüfunternehmen auf Kosten des Reinigungsunternehmens.

#### **4.9 Beschreibung der Reinigungsmängel**

Es ist ein einheitlicher Sprachgebrauch unter Verwendung des Vokabulars der professionellen Gebäudereinigung sicherzustellen:

- Belegenheit
  - Gebäudeteil
  - Etage
  - Raumbezeichnung und Nr., wenn vorhanden
  
- 4 Nutzungsbereiche
  - Hauptnutzungsbereiche
  - Nebenflächen
  - Schwer einsehbare Bereiche
  - Bodenflächen
  
- Reinigungsmängel, z.B.:
  - Randaufbauten
  - haftende / lose Verschmutzungen
  - Staub- / Kalkablagerungen
  - Grob- / Feinschmutz
  - Wollmäuse
  - Absatzstriche
  - Verfleckungen
  - glatt / matt / überpflegt / offenporig / stumpf
  - vollflächig / in Teilbereichen / punktuell
  - Spinnweben
  - Griffspuren ...

#### **4.10 Feststellung und Berücksichtigung von Reinigungserschwernissen bei der Bewertung**

Bei den Objektbegehungen werden durch die Qualitätsprüfer Reinigungserschwernisse, wie z.B. erschwerendes Nutzerverhalten, reinigungsrelevante bauliche Rahmenbedingungen oder untypische Fremdnutzungen (z.B. bei Wahlen) im Prüfprotokoll dokumentiert.

Die Qualitätsprüfer berücksichtigen bei der Bewertung der Leistungen die zwischenzeitliche Wiederanschmutzung durch Nutzer nach der letzten Unterhaltsreinigung und die dokumentierten Reinigungserschwernisse, die dem Reinigungsunternehmen zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe nicht bekannt waren.

Diese Bereiche werden bei der Prüfung grundsätzlich ausgeklammert bzw. fließen nur objektiv zu beanstandende Mängel (z.B. Kalkablagerungen in den WC's, Randaufbauten, Spinnweben o.Ä.), welche nur aufgrund einer unzureichenden oder falschen Reinigung vorhanden sein können, in die Wertung mit ein.

#### **4.11 Empfehlungen des Qualitätsprüfers an die Reinigungsunternehmen und die Bedarfsträger**

Die Qualitätsprüfer geben im Rahmen der Prüfdokumentation reinigungssachverständige Empfehlungen zu Korrekturmaßnahmen an Auftraggeber und / oder Auftragnehmer ab. Dazu gehören z.B. Hinweise zu Schulungsmaßnahmen, Optimierungsmöglichkeiten bei Arbeitsabläufen und die Verbesserung von baulichen Rahmenbedingungen.

Auftragnehmer und Auftraggeber sollen diesen Hinweisen nachgehen, um eine höhere Reinigungsqualität zu erreichen und die Substanzwerterhaltung des Gebäudes positiv zu beeinflussen.

#### **4.12 Mündliche Kundenbefragung**

Die Qualitätsprüfer führen mindestens 2 x jährlich eine mündliche Kundenbefragung mit dem Ansprechpartner im Objekt durch. Der jeweils befragte Kunde darf bei der Beantwortung der Fragestellungen nicht durch den Prüfer beeinflusst werden.

Es werden mindestens folgende Inhalte abgefragt:

- Zufriedenheit mit der Reinigungsleistung
- Zuverlässigkeit des Personals
- Kooperation und Flexibilität
- Bewertung der Reinigungsleistung
- Wird das Arbeitsstundenbuch / die vertraglich vereinbarte Zeiterfassung ordnungsgemäß geführt?
- Gab es im letzten Quartal schriftlich angezeigte Reinigungsmängel?
- Wurden die Reklamationen zeitnah behoben?

Das Befragungsergebnis, der Name, die Funktion sowie Tel-Nr. der befragten Person sind auf dem Prüfprotokoll zu dokumentieren.

Die mündliche Kundenbefragung hat keinen Einfluss auf das bonus- oder malusrelevante Prüfergebnis, sondern dient dazu, Kundenzufriedenheit und Qualitätsentwicklung im Objekt zu verbessern und zu dokumentieren.

Es können unterschiedliche Personen bei den jeweiligen Kundenbefragungen interviewt werden. Die Prüfer haben darauf hinzuweisen, dass auf Wunsch auch eine schriftliche Kundenbefragung durchgeführt werden kann.

#### **4.13 Dokumentation und Rechtsverbindlichkeit der Qualitätsprüfungen; Widerspruchsfrist**

Die Ergebnisse und die Empfehlungen sämtlicher Qualitätsprüfungen sind zu dokumentieren. Der Bedarfsträger, die jeweiligen Ansprechpartner in den Objekten und das geprüfte Reinigungsunternehmen erhalten grundsätzlich innerhalb von 2 Werktagen nach abgeschlossener Prüfung eine Ergebnisdokumentation vom Externen Prüfunternehmen per E-Mail (nur in begründeten Ausnahmefällen per Post oder Fax). Diese enthält die detaillierten Auflistungen aller Mängel und der davon betroffenen Nutzungsbereiche, die Beschreibung der Reinigungs- und QS-Mängel und die Gesamtbewertungen (Erfüllungsgrade in %).

Außerdem sind die abgegebenen Empfehlungen zu internen Korrekturmaßnahmen der Reinigungsunternehmen und die vorgefundenen Reinigungserschwerisse aufzuführen. Auf Anforderung des Bedarfsträgers sind diesem sämtliche Prüfdokumentationen seines Zuständigkeitsbereiches auszuhändigen.

Erfolgt innerhalb von 14 Tagen nach Absenden des Protokolls keine Gegendarstellung einer Vertragspartei (Widerspruchsfrist), gilt das Protokoll mit seinen Feststellungen als zutreffend akzeptiert. Einwände gegen das festgestellte Prüfergebnis sowie das Geltendmachen von befreienden Entschuldigungsgründen für Schlecht- oder Minderleistungen (z.B. Vorverschmutzungen, Verantwortung Dritter o.ä.) sind binnen dieser Frist gegenüber dem Auftraggeber und der QM-Koordinationsstelle anzubringen.

Werden in der Dokumentation Mängel festgestellt, so wird bis zum Beweis des Gegenteils durch den Auftragnehmer oder dem Vorliegen eines entgegenstehenden Schiedsgutachtens (vgl. Ziffer 7) von einer schuldhaften mangelhaften Leistung des Auftragnehmers ausgegangen.

#### **4.14 Dokumentation der Qualitätsentwicklung**

1 x jährlich ist eine Dokumentation der Qualitätsentwicklung durchzuführen. Darin sind sämtliche Ergebnisse der turnusmäßigen, sowie der Nachprüfungen zu dokumentieren. Die jährlichen Dokumentationen der Qualitätsentwicklung sind spätestens Ende Januar des folgenden Kalenderjahres den Bedarfsträgern, der QM-Koordinationsstelle und den Reinigungsunternehmen vorzulegen.

### **5 Das Bonus- Malus- System der FHH**

Die Leistungserfüllung der Reinigungsunternehmen unterliegt einem Bonus-Malus-System der FHH, in dem kontinuierlich gute Leistungen mit einer Empfehlung des jeweiligen Reinigungsunternehmens an Bedarfsträger für eigenverantwortliche Vergaben (kommissarische und freihändige Vergaben, beschränkte Ausschreibungen) honoriert werden. Dauerhafte Schlechtleistungen haben stringente Sanktionen zur Folge. Reinigungsunternehmen und Bedarfsträger haben dann nach dem festgelegten 3-stufigen Sanktionsverfahren zu handeln.

Das Bonus-Malus-System soll einen Anreiz für alle Beteiligten bieten und das QMS sinnvoll ergänzen.



## 5.1 Übersicht Bonus-Malus-System der FHH

| Bonus / Malus  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
| <p><b>Bonus 85-100 % :</b><br/> <b>QMS - Empfehlungsliste</b> und Reduzierung der Prüfhäufigkeiten.<br/> <b>Voraussetzungen siehe Nr. 4.3</b></p>  |  | erfüllt               |
| <p><b>75 - 84 % :</b><br/>                     Behebung der Mängel innerhalb der Behebungsfrist von 3-5 Werktagen und (unternehmens-) interne Nachprüfung.<br/> <b>Es erfolgen keine Sanktionen</b> (s. aber 3.8).</p>   |  | bedingt nicht erfüllt |
| <p><b>70-74 % :</b><br/>                     Behebung der Mängel innerhalb der Behebungsfrist von 3-5 Werktagen und interne Nachprüfung. Zwangsläufig 5 % Rechnungsabzug von der Nettosumme durch das Reinigungsunternehmen für 3 Monate nach der Berechnungsformel: Jahresgesamtsomme : 12 x 3.<br/> <b>Wird bei der nächsten Externen turnusmäßigen Prüfung wieder ein Ergebnis von 74% oder weniger festgestellt, dann ist automatisch Sanktionsstufe 1 erreicht.</b></p> |  | bedingt nicht erfüllt |
| <p><b>Wiederholung 70-74 % und 60-69 % :</b><br/>                     Behebung der Mängel innerhalb der Behebungsfrist von 3-5 Werktagen und <b>Externe Nachprüfung</b> auf Kosten des Reinigungsunternehmens. Zwangsläufig 10 % Rechnungsabzug von der Nettosumme durch das Reinigungsunternehmen für 3 Monate nach der Berechnungsformel: Jahresgesamtsomme : 12 x 3.</p>  |  | Sanktions- - Stufe 1  |
| <p><b>30-59 % :</b><br/>                     Behebung der Mängel innerhalb der Behebungsfrist von 3-5 Werktagen und <b>Externe Nachprüfung</b> auf Kosten des Reinigungsunternehmens. Zwangsläufig 20 % Rechnungsabzug von der Nettosumme durch das Reinigungsunternehmen für 3 Monate nach der Berechnungsformel: Jahresgesamtsomme : 12 x 3.</p>   |  |                       |
| <p><b>0-29 % :</b><br/>                     Behebung der Mängel innerhalb der Behebungsfrist von 3-5 Werktagen und <b>Externe Nachprüfung</b> auf Kosten des Reinigungsunternehmens. Zwangsläufig 50 % Rechnungsabzug von der Nettosumme durch das Reinigungsunternehmen für 3 Monate nach der Berechnungsformel: Jahresgesamtsomme : 12 x 3.</p>  |  |                       |
| <p>Wird bei der <b>Externen Nachprüfung</b> ein Ergebnis von unter 75 % festgestellt, dann erfolgt durch das Reinigungsunternehmen nach der Staffelung (siehe Sanktionsstufe 1) ein <b>Rechnungsabzug und durch die FHH die formelle Abmahnung unter Androhung der Kündigung.</b></p>  |  | Stufe 2               |
| <p>Wird bei <b>weiteren Externen Nachprüfungen</b> ein Ergebnis von unter 75 % festgestellt, dann erfolgt durch das Reinigungsunternehmen nach der Staffelung (siehe Stufe 1) ein Rechnungsabzug und die Kündigung durch die FHH. Über das Unternehmen wird ein „<b>Negativvermerk</b>“ erstellt (siehe Sanktionsstufe 3).</p>   |  | Stufe 3               |

## 5.2 Feststellung von Mängeln, Behebungsfrist und Nachprüfung

Voraussetzung für Sanktionen nach dem QMS ist die Feststellung durch das Externe Prüfunternehmen, dass der Auftragnehmer die vertraglich vereinbarte Reinigungsleistung bedingt nicht oder nicht erfüllt hat.

Die Regelungen der BVB Reinigungsdienstleistungen bleiben hiervon unberührt.

Der Auftragnehmer hat bei der Feststellung von Reinigungsmängeln und unternehmensinternen Fehlerquellen durch das Externe Prüfunternehmen eine Behebungsfrist von 3-5 Arbeitstagen nach Eingang des Prüfprotokolls einzuhalten und am 6. Werktag eine reinigungsunternehmensinterne Nachprüfung der bemängelten Bereiche durchzuführen (vgl. eingehend Ziff. 5.4.1). In begründeten Ausnahmefällen kann er den Bedarfsträger um eine Fristverlängerung ersuchen.

Diese interne Nachprüfung ist zeitnah – spätestens nach weiteren 5 Werktagen - gegenüber dem Bedarfsträger zu dokumentieren. Das Reinigungsunternehmen führt unabhängig von der Prüfung des Externen Qualitätsprüfers insgesamt so lang Nachprüfungen im Rahmen ihrer unternehmensinternen QS durch, bis alle Mängel behoben sind.

## 5.3 Bonus-System („QMS-Empfehlungsliste“)

Das Bonus-System soll die Reinigungsunternehmen dazu motivieren, dauerhaft und nachhaltig QS- Anstrengungen zu unternehmen.

Per Stichtag 31.12. wird im Rahmen der jährlichen Dokumentation der Qualitätsentwicklung eine zentrale Auswertung durch die QM- Koordinationsstelle vorgenommen.

Prüfergebnisse sind bonusrelevant, wenn

- die Qualitätsprüfungen in Kleinstobjekten je 1 x pro Halbjahr und
- die Qualitätsprüfungen in Großobjekten je 1 x pro Quartal (bzw. in „Bonusobjekten“ mit reduzierten Prüfindervalle 1 x pro Halbjahr) stattfanden und
- die vorgesehenen Qualitätsprüfungen auf denselben Dienstleister entfielen und
- der Dienstleister bei der FHH im Auswertungsjahr mindestens 2.000 m<sup>2</sup> Reinigungsfläche betreute.

Aus der Anzahl der bonusrelevanten turnusmäßigen Qualitätsprüfungen wird der prozentuale Anteil der Prüfergebnisse (Gesamterfüllungsgrad und Erfüllungsgrad in hygienisch sensiblen Bereichen - Raumgruppe C - zwischen 85 und 100 %) ermittelt. Sofern bei Großobjekten eine Qualitätsprüfung aus Gründen, die der Dienstleister nicht zu vertreten hat, ausgefallen ist, wird zu Gunsten des Dienstleisters im Falle von drei bonusrelevanten Prüfergebnissen in einem Auswertungsjahr auch für diese mit „0“ gewertete Prüfung das gleiche bonusrelevante Ergebnis unterstellt.

Unternehmen, die mindestens für 50 % der bonusrelevanten turnusmäßigen Qualitätsprüfungen in FHH-Objekten über mindestens 12 Monate in Folge mit dem Gesamterfüllungsgrad und dem Erfüllungsgrad in sensiblen und repräsentativen Bereichen - Raumgruppe C - zwischen 85 und 100 % bewertet und in keinem Objekt mit den Sanktionsstufen 2 oder 3 sanktioniert wurden, werden auf die sogenannte QMS- Empfehlungsliste gesetzt.

Die QMS- Empfehlungsliste wird den Bedarfsträgern im ersten Quartal des Folgejahres zur Verfügung gestellt. Die Bedarfsträger sollen die in der QMS- Empfehlungsliste aufgeführten Reinigungsunternehmen für die in Eigenverantwortung zu vergebenden Reinigungsverträge zur Angebotsabgabe auffordern.

Die bei der FHH tätigen Reinigungsunternehmen erhalten ebenfalls im ersten Quartal eine Mitteilung darüber, ob sie auf der QMS-Empfehlungsliste geführt werden und wie die Leistung des Auswertungsjahres im Vergleich zu den anderen Reinigungsunternehmen ausgefallen ist.

## **5.4 Malus-System**

### **5.4.1 Grundregeln**

Externe Nachprüfungen werden grundsätzlich auf Kosten des Reinigungsunternehmens durch den Externen Qualitätsprüfer vorgenommen. Die durch Rechnung nachgewiesenen Kosten für Nachprüfungen werden durch den Bedarfsträger von einer der nächsten Reinigungsrechnungen abgezogen (vgl. Ziff. 4.4.2).

Rechnungsabzüge nach den Sanktionsstufen und für Nachprüfkosten sind nach Ablauf der Widerspruchsfrist (Nr. 4.13) endgültig. In nicht beizulegenden Streitfällen über die Feststellungen der Externen Nachprüfungen ist ein Schiedsgutachten einzuholen (vgl. Ziff. 6).

Soweit vor der Externen Nachprüfung eine Abnahme nach der BVB Unternehmerreinigung erfolgt ist oder eine anderweitige Abnahme erfolgt ist, bleiben Sanktionen nach dem QMS so lang gemäß § 341 Abs. 3 BGB vorbehalten, bis die nächste ordentliche Externe (Nach-) Prüfung einen Erfüllungsgrad von mindestens 85% ergibt. Im Falle geringerer Erfüllungsgrade oder im Falle außerordentlicher Externer Nachprüfungen bleibt der Vorbehalt solange aufrecht erhalten bis endgültig über die konkreten Sanktionen entschieden worden ist, längstens jedoch bis zum Ablauf eines Jahres nach der Abnahme gem. BVB bzw. einer anderweitigen Abnahme.

Der Auftraggeber kann - anstelle oder neben der Kürzung des Rechnungsbetrages nach den Regeln der Sanktionsstufe 1 - binnen einer vom Bedarfsträger oder von der Ausschreibungsstelle zu setzenden Behebungsfrist von 3-5 Werktagen die Herstellung des vertragsgemäßen Zustandes vom Auftragnehmer zu dessen Lasten

- durch zusätzliche Reinigung auch außerhalb der regulären Reinigungszeit verlangen oder

- nach fruchtlosem Ablauf der Frist oder bei Weigerung des Auftragnehmers zur Nacherfüllung eine Ersatzvornahme durch ein anderes Unternehmen durchführen lassen.

Die Fristsetzung ist auch formlos rechtens, eine Ablehnungsandrohung oder Ankündigung der Ersatzvornahme ist nicht erforderlich.

Weitergehende Ansprüche und Rechte des Auftraggebers nach dem BGB sowie der BVB Unternehmerreinigung bleiben unberührt. Die Geltendmachung von Ansprüchen auf Schadensersatz ist nicht ausgeschlossen, jedoch ist eine verwirkte Vertragsstrafe auf einen Schadensersatzanspruch anzurechnen.

Wird von dem Reinigungsunternehmen aufgrund einer Ausschreibung oder einer Vergabe ein Objekt neu übernommen, wird dem Unternehmen eine 4-wöchige Einrichtungszeit vor der ersten Externen Qualitätsprüfung eingeräumt. Danach gilt folgendes:

Sofern ein Prüfergebnis mit dem Erfüllungsgrad von weniger als 75 % festgestellt wird, werden die Sanktionen einmalig für 4 Wochen ausgesetzt.

Das Reinigungsunternehmen hat in dieser Zeit sämtliche Reinigungsmängel zu beheben und wird zu ihren Lasten durch die Externe Qualitätsprüfung nachgeprüft (siehe auch Ziff. 4.4.2). Sollte die Nachprüfung erneut ein Ergebnis unter dem Erfüllungsgrad von 75 % ergeben, gilt die Malus-Regelung in vollem Umfang (zwangsläufiger Rechnungsabzug rückwirkend für 3 Monate).

**Rechnungsabzüge nach dem Malus-System werden direkt und zeitnah bei der nächsten Rechnungsstellung durch die Reinigungsunternehmen vorgenommen (Rechnungskontrolle durch den Bedarfsträger).**


Der Kürzungsbetrag wird dabei wie folgt ermittelt:

Prozentuale Kürzung bezogen auf die  
Nettojahreskostensumme : 12 Monate x 3 Monate.


Sofern das Reinigungsunternehmen diese Kürzung ihrerseits zeitnah bei der nächsten Rechnungsstellung unterlässt, hat der Bedarfsträger diese eigenständig zzgl. einer **Verwaltungsaufwandspauschale von 50 €** vorzunehmen.



Das Malussystem ist in drei Sanktionsstufen gestaffelt.

#### **5.4.2 Sanktionsstufe 1**

Wird ein Erfüllungsgrad von 70-74 % festgestellt (  **orange Karte**), erfolgt zwangsläufig ein Rechnungsabzug in Höhe von 5 % für 3 Monate (Berechnungsformel: Jahresgesamtsumme : 12 x 3).


Dem Reinigungsunternehmen wird hierzu eine Behebungsfrist von 3-5 Werktagen gesetzt und es hat interne Nachprüfungen zu eigenen Lasten durchzuführen. Ist dem Reinigungsunternehmen die Behebung der Mängel innerhalb dieser Frist nicht möglich, kann der Bedarfsträger in begründeten Einzelfällen um Nachfrist gebeten werden (siehe auch Ziff. 4.4.2).

Die Externen Prüfungen finden weiterhin im regulären Turnus statt. Wird bei der nächsten turnusmäßigen Externen Prüfung direkt in Folge wiederholt ein Erfüllungsgrad von 70-74 % ermittelt, dann ist zwangsläufig die Sanktionsstufe 1 erreicht (  rote Karte).


| Sanktionsstufe 1  | rote Karte  |
|---|--|
| <p>Hat der Externe Qualitätsprüfer den Erfüllungsgrad von</p> <p>a) 60-69 % festgestellt, ist die Rechnung in Höhe von 10 % für 3 Monate zu kürzen. Dies gilt auch dann, wenn der Externe Prüfer direkt in Folge wiederholt den Erfüllungsgrad von 70-74 % (orange Karte ) feststellen musste.</p> <p>b) 30-59 % festgestellt, ist die Rechnung in Höhe von 20 % für 3 Monate zu kürzen.</p> <p>c) 0-29 % festgestellt, ist die Rechnung in Höhe von 50 % für 3 Monate zu kürzen.</p> <p><b>Es erfolgt eine externe Nachprüfung.</b></p> |  |

### 5.4.3 Sanktionsstufe 2

Wird nach Durchführung der Sanktionsstufe 1 bei der nächsten Nachprüfung des Externen Qualitätsprüfers erneut ein Erfüllungsgrad von 70-74 % oder darunter festgestellt, ist damit automatisch die 2. Sanktionsstufe erreicht:

| Sanktionsstufe 2   | rote Karte  |
|--|--|
| <p>Sofern die Nachprüfung durch den Externen Qualitätsprüfer mit dem Erfüllungsgrad von 70-74 % oder weniger ausfällt, ist ein Abzug von der nächsten Reinigungsrechnung vorzunehmen (Abzugshöhe je nach Erfüllungsgrad: siehe Sanktionsstufe 1).</p> <p>Zusätzlich hat der Bedarfsträger bzw. die Finanzbehörde das Reinigungsunternehmen schriftlich unter Androhung der Kündigung <u>abzumahlen</u>.</p> <p><b>Es findet eine 2. externe Nachprüfung statt.</b></p> <p>Wird bei dieser erneut ein Erfüllungsgrad von 70-74 % oder weniger festgestellt, ist damit automatisch die 3. Sanktionsstufe erreicht.</p> |  |

### 5.4.4 Sanktionsstufe 3

| Sanktionsstufe 3   | rote Karte  |
|--|--|
| <p>Ist die Sanktionsstufe 3 erreicht, ist wegen der Nicht- oder Schlechterfüllung der Vertragsleistung seitens der Bedarfsträger bzw. der Finanzbehörde die Kündigung gemäß Nr. 8.3 der BVB Reinigungsdienstleistungen auszusprechen (dann ist die Neuausschreibung bzw. vorübergehend in Abstimmung mit der Finanzbehörde eine kommissarische Vergabe zu veranlassen).</p> <p>Über Reinigungsunternehmen, die wegen Nicht- oder Schlechtleistungen in einem oder mehreren FHH-Objekten gekündigt wurden, wird ein entsprechender Vermerk angefertigt. Solcherart Vermerke können bei der Prüfung der Geeignetheit der Bieter in den Auswahlverfahren herangezogen werden. Sie können zur Ungeeignetheit des Bieters führen.</p> |  |

## 6 Schiedsgutachten

Die Ergebnisse der Externen Qualitätsprüfungen sind verbindlich für die FHH und die Reinigungsunternehmen.

In tatsächlichen Streitfällen innerhalb der **Sanktionsstufen 1 - 3** kann – wenn auf anderem Wege keine Einigung erzielt werden konnte - durch den Bedarfsträger oder den Auftragnehmer ein Schiedsgutachten abgefordert werden. Dieses beinhaltet eine Entscheidung über die Streitpunkte zwischen dem Reinigungsunternehmen und dem Bedarfsträger.

Schiedsgutachten sind in Bagatellfällen, in denen Vertragsstrafen von weniger als 100,00 € gegenständlich sind, ausgeschlossen.

Die Geschäftsführung der Schiedsgutachtenstelle liegt bei der Finanzbehörde / Leitstelle Gebäudereinigung.

Die Schiedsgutachten bezüglich dieser Streitfälle sind durch je

**1 Vertreter der Landesinnung der Gebäudereiniger Hamburg**  
(Tel. 35 29 54)

**1 Vertreter der Finanzbehörde / Leitstelle Gebäudereinigung**  
(Tel. 4 28 23-2016)

zu erstatten. Die Einrichtungen benennen auf Anrufung den Schiedsgutachter.

Die Schiedsgutachter können aus den in § 1036 Abs. 2 Zivilprozessordnung genannten Gründen innerhalb von 14 Tagen nach Bekanntwerden der Umstände abgelehnt werden. Die Gründe sind glaubhaft zu machen. Tritt daraufhin ein Schiedsgutachter zurück, ist ein Ersatzschiedsgutachter von derselben Einrichtung zu benennen.

Sofern das betroffene Reinigungsunternehmen nicht Mitglied der Landesinnung der Gebäudereiniger Hamburg ist, erstattet die Finanzbehörde / Leitstelle Gebäudereinigung das Gutachten.

Ein Vertreter des jeweiligen Reinigungsunternehmens sowie des Bedarfsträgers des betreffenden Objektes werden zur Gutachtenerstattung hinzugezogen. Sie unterstützen die Landesinnung und die Finanzbehörde bei der Arbeit. Im Falle der Nichteinigung entscheidet die Finanzbehörde / Leitstelle Gebäudereinigung.

Die Entscheidung des Schiedsgutachtens ist für alle Beteiligten verbindlich. Die Bindungswirkung entfällt nur bei offenkundiger Unrichtigkeit des Gutachtens. Die Parteien sind berechtigt, innerhalb von vier Wochen nach Vorlage des Gutachtens ihre Einwände gegen das Gutachten vorzubringen sowie Ergänzungsfragen zu stellen. Die ergänzenden Stellungnahmen der Schiedsgutachter werden Bestandteil des Schiedsgutachtens und sind für die Parteien verbindlich. Danach ist eine nochmalige Anhörung der Parteien unzulässig.

Die Kosten des Schiedsgutachtens tragen die Parteien als Gesamtschuldner. Im Innenverhältnis tragen die Parteien die entstehenden Gesamtkosten des Verfahrens (einschließlich gesetzlicher Gebühren nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz der beauftragten Rechtsanwälte) in dem Verhältnis wie sie obsiegen oder unterliegen. Die Schiedsgutachter entscheiden auch insoweit nach billigem Ermessen. Wird der Antrag auf Erstattung eines Schiedsgutachtens vorzeitig zurückgenommen, trägt der Antragsteller die bis dahin aufgelaufenen Kosten.

## **7 QM- Koordinationsstelle**

Die QM-Koordinationsstelle für das **QM - Modell Hamburg** ist die

**FREIE UND HANSESTADT HAMBURG**  
**Finanzbehörde - FB 112 - Leitstelle Gebäudereinigung**  
Große Bleichen 27, 20354 Hamburg  
Tel. 4 28 23-2016  
leitstelle.gebaeudereinigung@fb.hamburg.de