

EXPERTENMEINUNG

Facility-Frust – was tun?

Schlechte Reinigung ist kein Schicksal. In neun von zehn Fällen liegt die Ursache der Probleme nicht an der Qualität der Reinigungsfirma, sondern an der Kommunikation zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Hier lesen Sie, woran man den „Facility-Frust“, wie ihn Reinigungsexperte Christian Höger nennt, erkennt und wie diese Probleme zwischen Facility Managern und Reinigungsfirmen gelöst werden können.

Glaubt man Christian Höger vom Unternehmen Facility Consulting, dann ärgern sich zwei Drittel aller Facility Manager mit den von ihnen beauftragten Reinigungsfirmen. Dabei haben die meisten schon die x-te Firma ausprobiert – immer mit demselben Ergebnis: Es funktioniert nicht ohne Stress und Ärger. Das Immobilien Magazin konfrontierte den Reinigungsexperten Christian Höger mit typischen Frust-Situationen und fragte nach seinen Lösungsansätzen.

Frust-Signal: Keine Ahnung, was man besser machen könnte. Innerlich habe ich mich bereits damit abgefunden, dass auch die fünfte Reinigungsfirma nicht besser reinigt als die anderen

davor. Ich habe das Gefühl, alles probiert zu haben und weiß nicht mehr weiter. Wie reagieren Sie auf so eine Situation, Herr Höger?

HÖGER: Man muss sich in dieser Situation die Frage stellen: Wo liegen die wirklichen Probleme in der Reinigung und wie kann man sie rasch, effizient und nachhaltig lösen? Als externer und völlig unabhängiger Fachmann bringe ich eine neue Sicht der Dinge in verfahrene Situationen wie diese. In meiner unparteiischen Analyse decke ich die wahren Mängel auf und gehe in meinem Reinigungskonzept konkret auf deren Behebung ein. Darüber hinaus bieten wir die Schulung des Reinigungspersonals auf die neuen Herausforderungen an sowie im Bedarfsfall die Erstellung einer umfassenden Aus-

schreibung, um gemeinsam mit dem Auftraggeber den optimalen Partner für alle Reinigungsfragen zu evaluieren.

Frust-Signal: Der Ärger ist bereits tägliche Routine. Kennen Sie das? Diesmal ist es ein kleiner Papierschnitz am Boden, der seit Tagen daliegt, oder Spinnweben, die einen in Rage bringen. Mit hochrotem Kopf greifen Sie zum Telefonhörer und liefern sich mit den Mitarbeitern der Reinigungsfirma ein filmreifes Schreiduell. Schlussendlich knallen Sie wutentbrannt den Telefonhörer auf die Gabel, lassen sich in Ihren Sessel fallen und zählen jede Sekunde, bis der Reinigungsstrupp kommt, um den Mangel zu beheben.

HÖGER: So viel Emotionen hätte es gar nicht gebraucht, um dieses kleine Problem zu beheben. Doch an der grundlegenden Reinigungsleistung ändert der Wutausbruch gar nichts. Darum würde ich hier als objektiver und emotional nicht vorbelasteter Vermittler zunächst die Situation von Auftraggeber und Auftragnehmer analysieren und das eigentliche Problem herausarbeiten. Anhand dieses Ergebnisses führe ich die beiden Streitparteien wieder auf einen gemeinsamen Pfad und in ein langfristig partnerschaftliches und konstruktives Gesprächsklima, das auch zur nachhaltigen Verbesserung der Reinigungsleistung führen kann.

Frust-Signal: Ist ein Problem gelöst, folgt bald das nächste. Es ist gerade ein Monat her, da ich die mangelhaften Bereiche mit meiner Reinigungsfirma besprochen habe und diese Besserung versprochen hat. Da kommt ein Anruf: Das Büro glänzt wie neu, aber die Toiletten sind versaut. Es folgt wieder ein Krisenmeeting mit der Reini-





Sie können sich keine bessere Reinigung leisten? Sie verzweifeln, weil es immer noch nicht klappt? Nicht verzagen, Experten haben Tipps gegen den Frust

gungsfirma. Und schon jetzt weiß ich: In einem Monat gibt es die nächste Sitzung.

HÖGER: Als externer Berater lege ich Wert darauf, auch nach dem Abschluss eines konkreten Projektes für meine Kunden greifbar zu sein. Sei es, um kleinere Schwierigkeiten zu lösen oder um neue Aufgaben für alle Beteiligten klar zu definieren. Von dieser langfristigen Unterstützung profitieren alle Beteiligten, also sowohl Facility Manager wie auch Reinigungsfirmen.

Frust-Signal: Es gibt „nur“ Ärger, aber „kein“ Problem. In vielen Fällen ist Facility Managern gar nicht bewusst, dass sie ein Problem haben bzw. können sie dieses nicht definieren und artikulieren. Sie sehen nur, dass schlecht gereinigt wird und dass sie sich immer wieder ärgern müssen. Der Facility-Frust ist jedoch mitunter schon so weit gediehen, dass sie sich ihrem Schicksal mit der Begründung ergeben, dass alle Reinigungsfirmen gleich sind und ein Wechsel nichts an der Situation ändern würde.

HÖGER: Das Vorurteil – „Alle Reinigungsfirmen sind gleich“ – hat nichts mit der Wahrheit zu tun. Gleich ist allen nur, dass sie durch eine verbesserte und klarere Kommunikation zwischen Auftraggeber und -nehmer auch eine bessere Leistung erbringen können. Dazu eruiere ich zunächst die wahren Ursachen für die Unzufriedenheit des Auftraggebers und arbeite diese anschließend in ein für alle gangbares Konzept ein. Dieses dient als Basis für eine offene und zielgerichtete Kommunikation durch die die Zusammenarbeit der beiden Partner in Zukunft erheblich verbessert werden kann.

Frust-Signal: Ich kann mir keine bessere Reinigung leisten. Vor allem Klein- und mittlere Unternehmen arbeiten unter einem enormen Kostendruck. Die Frustration aufgrund der nicht reibungslos funktionierenden Reinigung schwenkt über in Resignation vor dem befürchteten finanziellen Mehraufwand, den ein besseres Reinigungs-team möglicherweise verursachen könnte. Da belasse ich lieber alles beim Alten und ärger mich beizeiten über meine Reinigungsfirma, als dass ich die monatlichen Kosten erhöhe.

HÖGER: „Keep it simple and stupid“ – die Botschaft, alles so einfach wie möglich zu halten, hat mich zu einem neuen Produkt für KMUs inspiriert: K.I.S.S. – individuelle Checklisten für sämtliche außerhalb des eigentlichen Kerngeschäfts liegende Facility-Leistungen (z. B. Objektreinigung, Wartung der Heizungssysteme und Klimatechniken, Instandhaltung der Telefonanlage etc.). Mit diesen auf individuellen Bedarfsanalysen basierenden Checklisten können die KMUs diverse Facility-Leistungen völlig selbstständig und ergebnisorientiert – und damit auch günstiger – betreiben oder einkaufen. Der jeweilige Auftragnehmer erhält mit der Checkliste auch eine klare Aufgabedefinition, wodurch die Kommunikation und die Erwartungen auf beiden Seiten klar geregelt sind.

Frust-Signal: Alle Verbesserungs-Maßnahmen verpuffen mit der Zeit. Ich habe die Reinigungsfirmen gewechselt, weil es notwendig war. Das war gut, ich habe nämlich auch Reinigungskonzepte erstellen lassen, die Erfolge gebracht haben. Doch nach den ersten Erfolgen reißt nun langsam wieder der alte Schlendrian ein. Gibt es denn keine langfristige Verbesserung? Warum sabotiert denn jemand immer wieder meine Arbeit?

HÖGER: Um die Wirkung eines professionellen Reinigungskonzeptes auch langfristig zu sichern, rate ich meinen Kunden zu unserem elektronischen Qualitätssicherungssystem, das die erfolgten Leistungen auch messbar macht. Das von mir verwendete e-QSS gibt nicht nur Reinigungsstandards vor, sondern unterstützt Sie auch bei der Dokumentation sämtlicher durchgeföhrter Arbeiten (Reinigung wird plötzlich objektiv messbar!). Dies verhindert einerseits Informations- und Know-how-Verluste bei Mitarbeiterwechseln und bietet andererseits hilfreiche Vergleichswerte zu anderen Objekten/Mitarbeitern und den üblichen Benchmarks. Darüber hinaus sparen Sie monatlich ca. fünf Stunden Ihrer Arbeitszeit, die Sie für wichtigere Aufgaben nutzen können.

KONTAKT

Mit seinem Unternehmen Facility Consulting hat sich Christian Höger, geprüfter Fachmann auf dem Gebiet der Reinigung, in den letzten Jahren als externer Berater für Facility Manager etabliert und dabei seinen Kunden zu mehr Sauberkeit und Zufriedenheit verholfen.

FACILITY CONSULTING
Christian Höger, Geschäftsführung
Kornblumenweg 15
A-2384 Breitenfurt

Tel. +43 / 664 / 100 10 22
Fax +43 / 2239 / 34 550-11
office@FACILITY-consulting.at
www.FACILITY-consulting.at

