

## Auswertung Umfrage Reinigung vom 31.05.2010

Projekt	Reinigungsbefragung in den städtischen Gebäuden der Stadt Ludwigsburg
Objekte	Verwaltungsgebäude, Schulen u. Sporthallen + Veranstaltungsräume, Kindertagesstätten
Befragter Personenkreis*	Führungskräfte + Mitarbeiter der Stadt Rektoren, Lehrer + Schüler Kindertagesstättenleiter
Gründe	<p>Mit Gemeinderatsbeschluss vom 27.02.2008 wurde entschieden, dass die Stadt Ludwigsburg ein einheitliches Gebäudemanagement einführt. Am 01.01.2010 wurde mit der Integration der Reinigungs- und Hausmeisterteams im FB Hochbau nicht nur der Bau + Einrichtung sondern auch der Betrieb der Gebäude abgesichert. Da dem Gebäudenutzer nunmehr alle Dienstleistungen "aus einer Hand" geboten werden können, liegt hier ein großes Optimierung- sowie Einsparpotential.</p> <p>In diesem Zusammenhang wurde bei den Gebäudenutzern 2009 - nach Umstellung und Neuausschreibung der Eigen- und Fremdreinigung - eine Umfrage hinsichtlich der Zufriedenheit durchgeführt. Dieses soll ab 2010 in einem 1/4 jährlichen Turnus weitergeführt werden.</p>
Ziel	Eine kontinuierliche Verbesserung der Reinigungsleistungen und Anpassung an die objektspezifischen sowie Ausführungen der gesetzlichen Anforderungen z. B. nach HACCP, Arbeitsschutz usw.
Maßnahmen	Die Rückmeldungen werden mit jedem einzelnen Nutzer hinsichtlich der Anregungen und Kritiken abgeklärt und besprochen. Die daraus resultierenden Maßnahmen (s. auch Blatt .... ) werden umgesetzt.
Termine der Versendung **Vereine	30.04.2010**, 17.09.2010, 17.12.2009 - die Rückmeldung soll innerhalb von 3 Wochen erfolgen. Die Umfrage an die Vereinsnutzer wurden auf Wunsch des Sportverbandes zeitversetzt abgefragt, da Anfang des Jahres eine eigene Umfrage durchgeführt worden ist.

\* bei der Nennung sind weibliche sowie männliche Personen gemeint

## Auswertung der Reinigungsbefragung vom 31.05.2010

Reinigungsumfrage vom 31.05.2010

Gesamtauswertung der Befragung (Versendung am 30.04.2010)

Gesamtauswertung	Verwaltungsgebäude	Schulen	Kindergarten	Gesamt
Anzahl Versendungen	25	25	19	69
Rückmeldungen	41	20	15	76
Bewertungsergebnis	gut - befriedigend	gut - befriedigend	befriedigend - ausreichend	befriedigend

Bewertungsskala	1	sehr gut
	2	gut
	3	befriedigend
	4	ausreichend
	5	mangelhaft

## Auswertung der Reinigungsbefragung vom 31.05.2010

Städtische Verwaltungsgebäude  
 Reinigungsumfrage vom 31.05.2010 - Zusammenfassung Ergebnis

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft
Eingangsbereich	1	20	11	1	
Büro	3	13	16	1	2
Sekretariat	1	11	5	2	1
WC	3	11	9	9	4
Teeküche	4	8	4	3	1
Flure/Verkehrswege	3	21	10	1	
sonstige Räume	1	11	3	2	
<b>Ergebnis</b>	<b>16</b>	<b>95</b>	<b>58</b>	<b>19</b>	<b>8</b>

Statistik	
versendet am	30.04.2010
versendet an Vorzimmer	25
Rückmeldung	41

### Auswertung Umfrage Reinigung vom 31.05.2010

Städtische Verwaltungsgebäude

Reinigungsumfrage vom 31.05.2010 - Zusammenfassung der schriftlichen Anmerkungen

Anmerkung Verbesserung	Häufigkeit
Reinigungskraft kommt zu früh	1
Staub wird nicht entfernt	<b>6</b>
Toilette nicht sauber	<b>1</b>
Schreibtische müssen naß gewischt werden	<b>3</b>
zu viele Vertretungen - keine richtige Reinigung	<b>4</b>

Anmerkung	
Toiletten super sauber	1
Teamleiterin sehr hilfsbereit und problemlösend	1

### Auswertung Umfrage Reinigung vom 31.05.2010

Städtische Schulen

Reinigungsumfrage vom 31.05.2010 - Zusammenfassung Ergebnis

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft
Eingangsbereich	2	7	4	1	7
Klassenraum	1	6	4	5	1
Fachklassentrakt	1	6	6	2	1
WC	1	5	5	1	6
Lehrerzimmer	2	6	7	3	1
Rektorenzimmer	2	5	2	1	
Sekretariat	1	5	4	3	
sonstige Räume		6	3	3	2
<b>Ergebnis</b>	<b>10</b>	<b>46</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>18</b>

Statistik	
versendet am	30.04.2010
versendet an Sekretariate	25
Rückmeldung	20

### Auswertung Umfrage Reinigung vom 31.05.2010

Städtische Schulen

Reinigungsumfrage vom 31.05.2010 - Zusammenfassung der schriftlichen Anmerkungen

Anmerkung Verbesserung	Häufigkeit
deutliche Verschlechterung, da HM keine Kontrollfunktion mehr	2
Toiletten werden schlecht gereinigt o. zu früh	<b>4</b>
Reinigungsteam hat zu wenig Zeit	2
schlecht: die häufige Vertretung	2
es wird zu wenig abgestaubt	<b>3</b>
Reinigung katastrophal	1
Eltern sind über den Zustand entsetzt	1

Anmerkung positiv	
Reinigungsteam sehr freundlich	1
Teamleiterin sehr kompetent	1

### Auswertung Umfrage Reinigung vom 31.05.2010

Städtische Kindertagesstätten  
 Reinigungsumfrage vom 31.05.2010 - Zusammenfassung Ergebnis

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft
Eingangsbereich	-	4	4	4	3
Spielraum	-	-	7	4	1
Umkleide	-	2	3	2	3
WC	-	3	1	7	3
Teeküche/Küche	-	2	3	7	3
sonstige Räume	-	3	4	3	2
<b>Ergebnis</b>		<b>14</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>15</b>

Statistik	
versendet am	30.04.2010
versendet an Ltg.	19
Rückmeldung	15

### Auswertung Umfrage Reinigung vom 31.05.2010

Städtische Kindertagesstätten

Reinigungsumfrage vom 31.05.2010 - Zusammenfassung der schriftlichen Anmerkungen

Anmerkung Verbesserung	Häufigkeit
Staub/Spinnenweben werden nicht entfernt	<b>6</b>
Boden nicht sauber/klebt	3
Toilette nicht sauber	3
Naßreinigung komplett täglich	1
Reinigungszeit ist nicht ausreichend	<b>6</b>
Reinigungsmaterial wurde vergessen	1
Tischreinigung 1 x wöchentlich nicht ausreichend	1
<i>Weitere Anmerkungen</i>	
Reinigung ist "kastastrophal"	
Eltern sind über den Zustand entsetzt	

Anmerkung	
Objektleiterin kümmert sich/man ist zufrieden	2
Reinigungskraft ist super	1



## **Auswertung Umfrage Reinigung vom 31.05.2010**

### Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung in der Reinigung

1. Frau Beschler, die Teamleiterinnen + Objektleiterinnen gehen mit den jeweiligen Nutzern auf die Rückmeldungen der Fragebögen individuell ein. Hier sollen die Erwartungen/Anregungen/Kritiken geklärt und mit den bestehenden Leistungsverzeichnissen abgeglichen werden. Maßnahmen werden festgelegt. Termin: bis 31.07.2010
2. In der Eigenreinigung werden die Reinigungsmitarbeiterinnen von den Maßnahmen informiert und die Umsetzung abgeklärt. Nachkontrolle findet durch die Teamleiterinnen statt. Termin: bis 15.08.2010 und laufend
3. In der Fremdreinigung werden die beauftragten Firmen von den Maßnahmen in Kenntnis gesetzt und die Umsetzung vereinbart. Nachkontrolle findet durch die Objektleiterinnen statt. Termin bis 15.08.2010 und laufend
4. Die bestehenden Leistungsverzeichnisse werden nach den Rückmeldungen kritisch hinterfragt. Hier soll auch im Hinblick auf die nächste Ausschreibung (diese erfolgt 2013) schon jetzt begonnen werden, diese an die Nutzer- und Objektspezifika anzupassen. Intervalle und Reinigungsart sind zu prüfen.  
Termin: laufend
5. Es werden Standards in den Materialbestellungen eingeführt. Neben dem, dass daraus eine wirtschaftliche Ersparnis erzielt wird, können Arbeitsabläufe vereinfacht werden.  
Termin: bis 30.09.2010