



# Sauberkeit all inclusive

## Reine Kundendienste

*Wer sieht schon gerne Schmutz? Österreichs Dienstleister für Facility-Services! Vom Kaffeekochen bis zur Bauforschung spannt sich die Palette rund um Funktionalität und Sauberkeit.*

**NICHT ERST SEIT DER JÜNGSTEN RUSSISCH-UKRAINISCH-EUROPÄISCHEN ERDGASKRISE** beschäftigt Nachhaltigkeit im Planen und Bauen weltweit Fachleute. Gerade wenn wie im Büro- und Industriebau Gebäude einen Return on Investment erwirtschaften sollen, sind Inhalte und Berechnungen gefragt, um den recht schwammigen Begriff der „Nachhaltigkeit“ mit Daten und Fakten zu füllen. Ganz allgemein gilt, dass Bauten nicht nur – wie noch immer üblich – in ihren Planungs- und Errichtungskosten betrachtet werden sollten, sondern vor allem in ihren Unterhalts- und Folgekosten während der Benutzung. Auf Basis einer 30-jährigen Gebäudenut-

zung sind vier Fünftel aller bauinduzierten Kosten Unterhaltskosten; Planung und Bau machen nur ein Fünftel aus. Der größte Brocken der Unterhaltskosten sind mit 55 Prozent Instandhaltung, Wartung und Reinigung – mit einem nicht zu unterschätzenden Anteil Reinigung. Die Daten stammen aus einem aktuellen Forschungsprojekt des Instituts für Industriebau der Technischen Universität Wien.

**CHRISTOPH ACHAMMER UND IVA KOVACIC** arbeiten dabei an der Entwicklung einer Datenbank, die bauteil- und technikspezifische Daten zur Berechnung von Lebenszykluskosten von Gebäuden verbindet



**Together we can do it.**

Elektrischer Anlagenbau  
Facility Management  
Mechanische Gebäudetechnik  
Service & Dienstleistungen  
für Gebäudetechnik

Tel.: +43 (0)50606 • www.yit.at

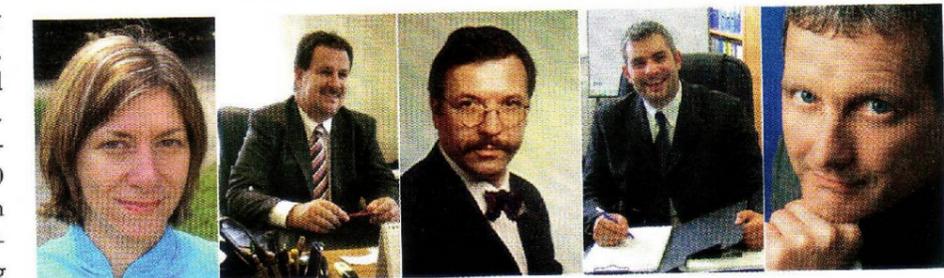
und dadurch Prognosen über ökonomische, ökologische und soziale Auswirkungen von Planungen erlaubt. Die Zusammenführung dieser sehr unterschiedlichen und komplexen Informationen sei sehr schwierig, sagt Iva Kovacic. Praktiker der Gebäudereinigung bestätigen das Problem.

**HERMANN FURTNER**, Geschäftsführer der A.S.S. Facility-Service-Gruppe, wünscht akademische Forschungs- und Fortbildungsmöglichkeiten für Denkmal-, Gebäude- und Fassadenreiniger. Unterhaltsreinigung in Büro- und Kommerzimmobilien habe heute sowohl werterhaltend als auch prozessorientiert zu erfolgen. Immer mehr und komplexere Haustechnik, Materialien und Oberflächen forderten auch vom Gebäudereiniger eine ständig anspruchsvollere Dienstleistung. Es sei wichtig, Qualität und Image über die bestehende Lehrausbildung zu heben, um als anerkannter Partner im Bau- und Facility-Management Profil zu gewinnen. Auch Carl Pfaffinger, Inhaber der gleichnamigen Gebäudereinigung mit rund 120 Mitarbeitern, bestätigt, dass etwa durch die Wahl alternativer Oberflächen enorme Kosteneinsparungen der Reinigung im Objektbereich erzielt werden könnten. Oliver Andersch von ISS betont die Senkung der Baunutzungskosten durch fachgerechte Pflege. Pfaffinger und Furtner verweisen auf zusätzlich laufende Innovationen ihrer Lieferanten mit dem Ziel umweltfreundlicher und ressourcenschonender Reinigung.

In der A.S.S. Facility-Service-Gruppe mit rund 130 Mitarbeitern macht Unterhaltsreinigung rund 40 Prozent aller Dienstleistungen aus. A.S.S. deckt zudem viele technische Dienstleistungen rund um die Funktionalität eines Objekts ab. Bereits

ab rund 150 m<sup>2</sup> Büro- oder Geschäftsfläche sollte eine Firma, so Furtner, eine Auslagerung der Unterhaltsreinigung prüfen. Professionelle Gebäudereiniger brächten dafür selbstverständlich eine Fachausbildung in Inhalten, Abläufen und eingesetzten Reinigungsmitteln mit. Furtner sieht einen aktuellen Trend zum Outsourcing, allerdings im Rahmen eines umfassenden Facility-Managements, das von Planung, Bau, Unterhalt bis zum Gebäudeabriss reicht.

Dienstleister wie A.S.S. und ISS, die selbst nicht bauen, definieren sich als Facility-Service-Gruppen, die Partner von Unternehmen mit einer breiten Palette an Dienst- und Professionistenleistungen rund um eine Immobilie unterstützen. Der Kunde kann sich auf sein ureigenstes Kerngeschäft konzentrieren.



**Fachleute.** Iva Kovacic, TU Wien, forscht; reine Dienstleister: Hermann Furtner, A.S.S., Carl Pfaffinger, Oliver Andersch, Jörg Stengeli.

**BEREITS AB 30 MINUTEN** wöchentlichem Reinigungsbedarf möchte Oliver Andersch, Center-Leiter für Reinigung und Hygiene der ISS, seine Dienstleistungen anbieten. Mit mehr als 450.000 Mitarbeitern in über 50 Ländern ist die ISS ein großer Player in diesem Business. In Österreich arbeiten 9.000 Mitarbeiter flächendeckend in 14 Niederlassungen.

**DER ABLAUF UNTER SERIÖSEN ANBIETERN** ist weitgehend ähnlich: Jedes Objekt wird besichtigt, die Erwartungen nach Dienstleistungs- und Sauberkeitsstandards – Kaffee kochen möglich! – mit dem Kunden besprochen, wobei sich dessen Sicht mit der des Reinigungsfachmanns nicht immer deckt und abgeglichen wird. Dann erhält jeder Kunde eine Leistungsbeschreibung und ein maßgefertigtes Angebot, einen Vertragsvorschlag und einen Starttermin. Nach Vertragsunterschrift ist das Thema Sauberkeit, innere Effizienz und äußerer Eindruck für den Kunden praktisch erledigt.

**AB RUND 300 EURO MONATLICH**, einschließlich aller Kosten für Personal, aller Urlaubs- und Krankenstandsvertretungen,

Schulungen, einschließlich aller Reinigungsgeräte und -mittel, ist „Sauberkeit all inclusive“ etwa an A.S.S. auslagerbar, zweimal wöchentlich für 150 m<sup>2</sup> Geschäftsfläche. Rechnet man ernsthaft alle Kosten ein, so Andersch, käme das Outsourcing insgesamt günstiger als eigenes Personal. Andersch will nicht von Stundensätzen sprechen, sondern eben lieber Sauberkeitsstandards mit seinen Auftraggebern vereinbaren. Der Weg dorthin sei Sache des Fachmanns.

Die Entwicklung des Wettbewerbs sei dramatisch, betont die Branche unisono. Die Innung verzeichnet in Österreich derzeit 4.000 Reinigungsfirmen, nur etwa zehn Prozent, schätzt Carl Pfaffinger, seien Vollgewerbe und sich der Komplexität des Themas bewusst. Der Verdrängungswettbewerb ist massiv, die Preise sollen sinken,

die Quadratmeterleistungen steigen, so Furtner. Namhafte Unternehmen mit Fachpersonal gibt es etwa 50; dieser Nachweis werde zunehmend auch in öffentlichen Ausschreibungen gefordert. Johann Stengeli von der Hausbetreuung Dimmi ortet aber auch eine steigende Nachfrage im Inland. Auch kleinere Firmen erlügen zunehmend dem Charme der „Sauberkeit all inclusive“. Ab 14 Euro pro Stunde sei, so Stengeli, eine laufend geschulte Fachkraft einer seriösen Reinigungsfirma zu haben, einschließlich mehrfacher Absicherungen im Fall von Diebstählen oder Beschädigungen. Carl Pfaffinger, Inhaber der gleichnamigen Gebäudereinigung, ergänzt, dass Aufwand und Stundensatz bei kleinen Objekten höher liegen sollten, weil sich Anfahrt und Objektkontrolle anteilig eben mehr auswirken.

Viele Reinigungsfirmen reagierten auf die Situation im Inland durch Expansion in mittel- und osteuropäische Länder. Dimmi ist seit heuer mit einer Niederlassung in Belgrad vertreten. Auch der deutsche Markt sei interessant. ISS Facility Services mit Konzernzentrale in Dänemark ging längst den Weg der Internationalisierung.