

**Working Paper des Institutes für Facility Management  
No. 2**

**Nachhaltigkeits-Check für Reinigungsleistungen**

Irina Pericin Häfliger  
irina.pericin@zhaw.ch

Juli / 2011

Keywords:

Reinigung, Reinigungsmanagement, Reinigungsdienstleister,  
Anspruchsgruppen, Nachhaltigkeit, Checkliste

IFM – Institut für Facility Management  
Departement Life Sciences und Facility Management  
Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften  
Campus Grüental  
CH-8820 Wädenswil  
Schweiz

ISSN Number: 1662-985X

Online abrufbar auf [https://www.zhaw.ch/de/lsfm/forschung/facility-  
management/working-papers/](https://www.zhaw.ch/de/lsfm/forschung/facility-management/working-papers/)

## Das Institut für Facility Management

Das Institut für Facility Management (IFM) ist die führende Adresse auf dem Gebiet des Facility Managements. Das IFM hat als einziges Hochschulinstitut in der Schweiz einen umfassenden Leistungsauftrag im Facility Management: Lehre auf Bachelor- und Masterstufe, Weiterbildung (MAS), Forschung und Entwicklung sowie Dienstleistungen.

Das Institut für Facility Management arbeitet intensiv mit der Wirtschaft und öffentlichen Institutionen zusammen. Durch seine Aktivitäten in anwendungsorientierter Forschung und Entwicklung trägt das Institut zur Entwicklung und Innovation in Prozessen, Organisation, Methoden und Produkten des Facility Managements bei. Sowohl in der anwendungsorientierten Forschung und Entwicklung wie in der Beratung werden neue Lösungen entwickelt und die Optimierung von Facility Management-Prozessen unterstützt.

## Die Autorin

Irina Pericin Häfliger ist Dozentin und Beraterin für Reinigungs- und Textilmanagement.

Als Betriebsökonomin FH in Facility Management mit einem Nachdiplomstudium in strategischem Facility Management fokussiert sie in der Lehre und Forschung Organisations- und Managementfragen für die Dienstleistungsgestaltung von Reinigungs- und Textilservices. In der Beratung analysiert und optimiert Irina Pericin Häfliger bestehende Prozess sowie Organisationen und entwickelt neue Konzepte. Sie führt eine Datenbank für Textile Kennzahlen betrieblicher Wäschereien. Sie hat sich intensiv mit der Organisation der personenbezogenen Supportprozesse in Betrieben des Sozial- und Gesundheitswesens und der Hotellerie und der Entwicklung von diversen Konzepten für die Reinigung, Textile Versorgung und Verpflegung beschäftigt. Eine systemische und analytische Herangehensweise zeichnen ihre Arbeit aus.

## Abstract

Zukünftig werden die Verantwortlichen für die Gebäudereinigung mit einer Zunahme an bebauter Umwelt, mit einer immer komplexeren Situation bei der Vergabe von Dienstleistungen und mit neuen technologischen Entwicklungen sowie mit den bekannten Megatrends wie z.B. die Überalterung der Gesellschaft und damit einhergehender Verknappung der Arbeitskräfte konfrontiert. Nachhaltigkeit als Konzept, dem Werte wie die Solidarität über Zeit (langfristige Betrachtung von Aufgaben) und Raum (globale Verantwortung) zu Grunde liegen kann hier Lösungsansätze bieten.

Die Umsetzung des Nachhaltigkeitsgedankens in der Reinigung geht weit über die Frage der Verwendung von umweltverträglicher Chemie hinaus. Es wird in allen Dimensionen der Nachhaltigkeit (Ökologie, Ökonomie, Soziales / Gesellschaft) nach Optimierungspotential in der Gebäudereinigung gefragt. Die hierfür entwickelte Checkliste verbindet inhaltliche Fragen der Implementierung von Nachhaltigkeit mit den Aufgaben im Managementkreislauf (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren). Nachhaltigkeit muss auf allen Führungsebenen umgesetzt werden. Es werden auf übersichtliche Art knapp 50 Fragen zur Selbstbewertung gestellt, die mit einer Literaturrecherche zum Thema ermittelt wurden. Weiter werden rund 20 Labels vorgestellt, die entweder Produkte, Dienstleistungen, Gebäude oder Unternehmen mit Bezug zum Erbringen nachhaltiger Reinigungsleistungen zertifizieren, um die Kommunikation zwischen den Anspruchsgruppen zu vereinfachen.

Wenn sich Reinigungsleistungen konsequent an den Bedürfnissen aller Anspruchsgruppen und den zu reinigenden Objekten, Materialien sowie Nutzungszwecken ausrichten, dann kann nachhaltige Reinigung gelingen. Welche Dimension der Nachhaltigkeit in welchem Ausmass beeinflusst werden kann, das muss noch erforscht werden.

Keywords:

Reinigung, Reinigungsmanagement, Reinigungsdienstleistungen, Anspruchsgruppen, Nachhaltigkeit, Checkliste

## Einleitung

Beim Reinigen wird Schmutz (= Materie am falschen Ort) entfernt und ein Zustand von Sauberkeit, Hygiene und Ordnung hergestellt. Dabei fallen Abfälle an und entstehen Emissionen. Als Emission wird die Abgabe von z.B. Substanzen, Schall, Strahlung oder Gerüche an die Umwelt bezeichnet (Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg (2010), S. 162). Da in geschlossenen Räumen zwangsläufig immer wieder Schmutz anfällt und Unordnung entsteht, müssen die Reinigungsleistungen kontinuierlich erbracht werden. Zum Reinigen braucht man materielle Ressourcen (z.B. Chemie und Reinigungsmaschinen) und Arbeitsleistung (Personalaufwand und Know-how).

Die Gebäudereinigung ist volkswirtschaftlich relevant. In der europäischen Union wird ein Umsatz von 5.47 Billionen Euro in über 131'000 Verträgen mit über 3.5 Millionen Mitarbeitenden erwirtschaftet (Lill (2010), S. 10). Davon wird in Deutschland mit 2% aller Beschäftigten ein Umsatz von 11.4 Mia. Euro erwirtschaftet (Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks, 2010). Der Reinigungsmarkt ist heute geprägt von grossen Preis- und Konkurrenzkämpfen (Strasser (2010), S. 13 und Zimmermann, 2010), sinkenden Qualitätsniveaus und unattraktiven Arbeitssituationen für das Personal (Korn (2010), S. 11 und 13; Dieckmann (2009), S. 2).

Zukünftig werden die Verantwortlichen der Reinigung mit einer Zunahme an bebauter Umwelt, mit einer immer komplexer werdenden Situation bei der Vergabe von Dienstleistungen, mit neuen technologischen Entwicklungen (z.B. Nano- oder Robotertechnologie) sowie mit den bekannten Megatrends wie z.B. mit der Überalterung der Gesellschaft konfrontiert. Mittels einer Literaturrecherche werden die künftigen Herausforderungen spezifisch für die Organisation der Reinigungsdienstleistungen aufgefunden gemacht und nach den drei Dimensionen der Nachhaltigkeit gegliedert aufgeführt (siehe Tab. 1). Die Herausforderungen stellen mögliche Ansatzpunkte für eine langfristige Optimierung der Reinigungsleistungen dar.

Tab. 1 Herausforderungen für den Reinigungsmarkt von Morgen in Bezug zu den Nachhaltigkeitsdimensionen

<b>Dimension der Nachhaltigkeit</b>	<b>Herausforderungen für die Organisation von Reinigungsdienstleistungen</b>
Ökologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Nutzung erneuerbarer Energien (Nefiodow, 2006) wird auch die Reinigungsbranche in Bezug auf ihren Stromverbrauch und für ihre Logistik eine Herausforderung darstellen.</li> <li>- Steigende Mobilität (Opaschowski, 2002) der Menschen hat intensivere</li> </ul>

Nutzung von Gebäuden und vor allem des öffentlichen Raumes zur Folge.

- Neue Materialien für den Bau haben angepasste neue Reinigungstechnologien zur Folge.
- Die Bebauung der Umwelt nimmt zu und analog dazu der Reinigungsbedarf und der Einsatz an Reinigungsmaterialien und -chemie.
- Die Zusammensetzung der Reinigungschemie wird sich durch neue Technologien wie zum Beispiel die Nanotechnologie noch mehr verändern.
- Die Zunahme politischer Vorgaben zur Schonung des Einsatzes natürlicher Ressourcen muss zu Innovationen in der Reinigungstechnik führen. Die europäische Richtlinie 2000/60/EG schreibt zum Beispiel die effiziente Nutzung der Wasserressourcen vor (Europäische Forschungsgemeinschaft Reinigungs- und Hygienetechnologie e.V. FRT, 2010).

---

Ökonomie

- Neue Reinigungssysteme, Materialien und Technologien wie z.B. Reinigungsroboter, Nanotechnologie verändern die Reinigungsaktivitäten und den Einsatz der menschlichen Arbeitskraft (Zimmermann, 2010).
- Die Komplexität bei der Vergabe von Dienstleistungen und somit Ausschreibungen nimmt durch neue Regulierungen und geografische Ausweitung der Dienstleistungspartnerschaften dauernd zu (Zimmermann, 2010).
- Wertverminderung der Immobilien durch grossen Preis- und Konkurrenzkampf, Dumpingpreise sowie durch die wirtschaftlich motivierte Senkung der Reinigungsstandards (Zimmermann, 2010).
- Zunahme von Qualitätsmesssystemen und somit Erhöhung des Aufwandes des Overheads (Zimmermann, 2010) für Reinigungsdienstleister und Auftraggeber.
- Stagnierende bis zunehmende Marktentwicklung, Steigerung des Outsourcings (Zimmermann, 2010) führt zu härteren Konkurrenzkämpfen.
- Sinkende Gewinnmargen (Large, 2008), können zu Lasten der Reinigungsqualität führen.
- Die Serviceleistung wird immer mehr ein Produkt (Opaschowski, 2002) und dadurch „auswechselbar“, ebenso der Reinigungsservice.
- Der künftige Mensch fordert immer mehr individuelle auf ihn angepasste Dienstleistungen (Bruhn, Meffert, 2009). In Bezug auf die Reinigungsdienstleistungen stellt sich insbesondere im Objektbereich die Frage, der Bezahlbarkeit der Umsetzung von individuellen Bedürfnissen.
- Ersatz der Hausarbeit durch konsumorientierte Dienstleistungen und dadurch

Verbesserung der sozialen Wohlfahrt (Opaschowski, 2002), was dazu führt, dass vermehrt auch für den Privatbereich Reinigungsdienstleistungen gefragt sind.

- Das wirtschaftliche Handeln wird durch stetiges Wachstumsstreben geprägt (Fricker, 2010) und dies gilt auch für Reinigungsdienstleister.
- 
- Tagesreinigung ermöglicht sozialverträglichere Anstellungsbedingungen für das Reinigungspersonal (Zimmermann, 2010).
  - Ergebnisorientierte Reinigung (Zimmermann, 2010) führt zu einer grösseren Delegation der Verantwortung an die Reinigungskräfte und motiviert diese stärker als leistungsorientierte Reinigung (Gieringer, 2011).
  - Die Führung und Schulung der Mitarbeitenden (Zimmermann, 2010) bleibt eine Herausforderung.
  - Reinigungsmitarbeitende können zählen häufig zu den Working Poor, sie stehen zudem unter starkem Leistungsdruck (Zimmermann, 2010).
  - Es bestehen Probleme bei der Personalrekrutierung, vor allem für ausgebildetes Personal mit Erfahrung ist der Markt ausgetrocknet (Zimmermann, 2010).
  - Die Branchenmindestlöhne werden immer wieder hart ausgehandelt, es kann dabei zu vertragslosen Zwischenperioden führen (Zimmermann, 2010), in der Schweiz sind die Löhne jedoch von 2011 bis 2015 in einem GAV vereinbart.
  - 70% der Beschäftigten arbeiten Teilzeit und 77% der Beschäftigten sind weiblich (Lill, 2010), diese im Vergleich zu anderen Branchen besondere Beschäftigtenstruktur fordert Führungskräfte heraus.
  - Die folgenden 2002 von Opaschowski identifizierten Megatrends Überalterung, Vereinzelung, Mobilisierung, Erlebnissteigerung haben direkte Auswirkungen auf den Markt für Reinigungsdienstleistungen: sie werden mehr nachgefragt, es fällt mehr Schmutz an.
  - Erhöhte Neigung zu mehr Komfort und Bequemlichkeit der Kunden (Bruhn, Meffert, 2009) wird auch zu einer erhöhten Nachfrage aus Privathaushalten führen.
  - Vom Konsumenten zum Prosumenten – die Kunden bestimmen, was für sie geleistet werden soll (Horx, 2002), der Reinigungsdienstleister hat dem Rechnung zu tragen.

Soziales /  
Gesellschaft

---

Können mit den heute zur Verfügung stehenden Ressourcen und dem Organisationsverständnis die geschilderten Herausforderungen in der Gebäudereinigung Morgen gemeistert werden? Das Konzept der Nachhaltigkeit bietet für das Meistern der Herausforderungen im Reinigungsmarkt einen möglichen Lösungsansatz.

## Was ist unter nachhaltiger Reinigung zu verstehen?

Nachhaltigkeit wurde 1983 von der Uno-Kommission im Brundtland-Bericht wie folgt definiert:

„Die Erde ist ein komplexes, zusammenhängendes System. Nachhaltigkeit ist das Konzept, das die Nutzung dieses natürlichen Systems so beschreibt, dass es in seinen wesentlichen Eigenschaften erhalten bleibt und sein Bestand auf natürliche Weise nachweisen kann. Nachhaltige Entwicklung ist eine Entwicklung, welche weltweit die heutigen Bedürfnisse zu decken vermag, ohne für künftige Generationen die Möglichkeit zu schmälern, ihre eigenen Bedürfnisse zu decken.“

Wenn Nachhaltigkeit umgesetzt werden will, müssen demzufolge die Aktivitäten und Wirkungen, der Input und Output der Leistungen reflektiert werden. Als Input werden im System „Leben auf der Erde“ die Ressourcen wie Energie, Rohstoffe, Wasser und Luft verstanden. Durch die Arbeitsleistungen werden diese in einen Output mit einem Nutzen für die Menschen transformiert. Dabei entstehen auch sogenannte Belastungen wie Abfall, verschmutztes Abwasser oder Abgase (Paeger, 2010). Bei der Gebäudereinigung werden auch Arbeitsleistung und materielle Ressourcen wie Maschinen, Geräte, chemische Produkte, Wasser, elektrische Energie, Wärme, Verpackungsmaterial oder Textilien eingesetzt, durch die Ausführung der Reinigung entstehen Sauberkeit, Hygiene und Ordnung sowie materielle Belastungen wie Abfall, Schmutzwasser, Staub und Gerüche, Lärm, Abwärme oder Abgase (nach Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg (2010); siehe hierzu auch Abb. 1).

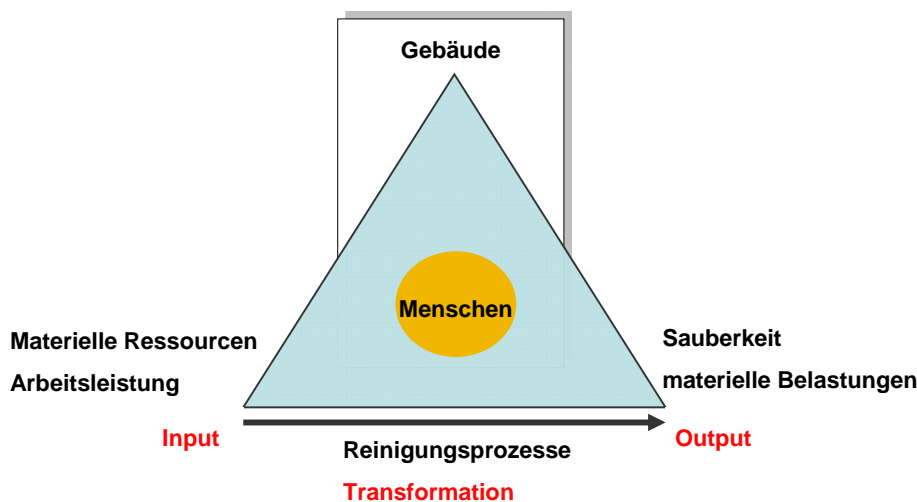


Abb. 1 Visueller Ansatz zum Verstehen des Systems „Reinigungsleistungen erbringen“ (eigene Darstellung)

Auf Basis der Wirkungsgefüge können zur Ermittlung von ökologischem Optimierungspotential Umweltbilanzen erstellt werden. Zum Beispiel ergeben 5'000 Liter Reinigungsmittel einen Output von 2 Mio. m<sup>2</sup> gereinigter Fläche. Oder 1'000 Wischmopps ergeben 25t CO<sub>2</sub>-Ausstoss durch Kraftfahrzeuge

(Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg, 2010). Das Aufzeigen und Bewerten solcher Zusammenhänge führt zu möglichen Lösungsansätzen, die bei der Reinigung entstehenden Belastungen zu reduzieren. Ein daraus abgeleitetes Umweltziel könnte sein, durch Umstellung auf Dieselfahrzeuge mit Russfilter und einem Training für umweltfreundliches Fahren innerhalb eines Jahres den CO<sub>2</sub>-Ausstoss um 10% zu reduzieren (Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg, 2010).

Als sogenanntes Drei-Säulen-Konzept bezieht sich nachhaltige Entwicklung seit dem Rio Gipfel 1992 nicht mehr nur auf den langfristigen Schutz von Umwelt und Ressourcen, sondern gleichermassen auf die Verwirklichung sozialer und ökonomischer Ziele (siehe Tab. 2).

Tab. 2 Ziele im Nachhaltigkeitskonzept (Gros (2009), S. 3)

<b>Dimensionen</b>	<b>Ziele</b>
<b>der Nachhaltigkeit</b>	
Ökologie	Die Natur für nachfolgende Generationen erhalten.
Ökonomie	Die Wirtschaft dauerhaft auf Erwerb und Wohlstand auslegen.
Soziales / Gesellschaft	Entwicklung und Teilnahme für alle Menschen in gleichem Mass ermöglichen.

Nachhaltigkeit ist ein Konzept, dem Werte wie z.B. Solidarität über Zeit (langfristig) und Raum (global) zu Grunde liegen (Fricker et al., 2010).

Daraus ergibt sich die **zentrale Fragestellung für nachhaltiges Handeln**:

Wo besteht Optimierungspotential, welches sich langfristig auf alle Beteiligten positiv auswirkt?

„Reinigen und pflegen von belebenswerten Lebens- und Arbeitswelten unter Berücksichtigung der Bedürfnisse sämtlicher Anspruchsgruppen und die der künftigen Generationen“ können die Ziele für nachhaltiges Reinigen zusammengefasst werden. Anknüpfungspunkte für Nachhaltigkeitsbestrebungen in der Reinigung können zum Beispiel sein: Unternehmensstrategie, Verantwortlichkeit, Anstellungsbedingungen, Partizipation, Leistungsvereinbarung, Ökologie oder Arbeitssicherheit. Weiter ist das Vermeiden von Schmutz und Abfall ein wichtiges Ziel. In Tab. 3 sind mögliche Ziele für nachhaltige Reinigungsleistungen aufgeführt.

Um den Anforderungen der Beteiligten auf lange Zeit hin gerecht zu werden, müssen die Beteiligten identifiziert werden. Im Facility Management wird folgendes Rollenkonzept in den Vordergrund gestellt: Eigentümer, Betreiber und Nutzer. Alle drei Anspruchsgruppen haben ein direktes Interesse an der Qualität und den Kosten der erbrachten Reinigungsleistungen. Entweder sind Eigentümer und Betreiber in derselben Person oder Unternehmung vereint oder sie bestehen aus zwei verschiedenen Parteien. In



Bezug auf die Ausrichtung der Reinigungsleistungen auf Nachhaltigkeit können unterschiedliche Bedürfnisse unterschiedlich gewichtet werden. Deswegen werden nach der Identifikation der Anspruchsgruppen deren Bedürfnisse systematisch erfasst, um anschliessend mögliche Ziele für eine nachhaltige Reinigung zu definieren (siehe Tab. 3).

Tab. 3 Mögliche Ziele für nachhaltige Reinigung (nach Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg, 2010)

<b>Dimensionen der Nachhaltigkeit</b>	<b>Ziele für Reinigungsdienstleistungen</b>
Ökologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schonung von Ressourcen (möglichst geringer Material-, Energie- und Wasserverbrauch, Einbezug des Lebenszyklus von der Planung bis zur Entsorgung von Maschinen und Material)</li> <li>- Schutz der Umwelt vor potentiellen Belastungen durch Reinigung (Staub, CO<sub>2</sub>, Bodenverunreinigungen, Abfall, Abwasser, Einsatz von Reinigungschemie und Gefahrstoffen, bzw. kritischer Inhaltsstoffe, sichere Lagerung von Reinigungsmitteln)</li> <li>- Vermeidung oder Verminderung von Verschmutzungen</li> <li>- Reduzierung der Umweltbelastung durch Transport</li> <li>- Nachhaltige Reinigung bereits beim Bau berücksichtigen</li> </ul>
Ökonomie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generieren von effektivem und wahrgenommenen Mehrwert</li> <li>- Kosteneinsparungen (Senkung Wasser- und Materialverbrauch, Stromreduzierung)</li> <li>- Vermeiden von Schmutz und Abfall</li> <li>- Langfristige und wertschöpfende Aufträge für die Anbieter von Reinigungsdienstleistungen</li> </ul>
Soziales / Gesellschaft	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schutz von Kunden und Mitarbeitenden vor gesundheitlichen Beeinträchtigungen (z.B. Allergien)</li> <li>- Stärkung der sozioökonomischen Situation der Mitarbeitenden (z.B. optimale Anstellungs- und Arbeitsbedingungen, Umsetzung von Massnahmen zur betrieblichen Gesundheitsförderung und Arbeitssicherheit, Aus- und Weiterbildungskonzept, fördernde Mitarbeiterführung, betriebliches Vorschlagswesen)</li> </ul>

Werden im eigenen Unternehmen Optimierungsmassnahmen entwickelt, können wertvolle Ressourcen (Energie, Wasser, Chemie, Arbeitsleistung, etc.) und damit Kosten eingespart werden. Die Mitarbeitenden können durch eine stärkere Partizipation an der Ausgestaltung der Reinigungsleistungen motivierter tätig sein. Die Lebensdauer der Bausubstanzen und Einrichtungen kann verlängert, die Umwelt geschont werden. Die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen kann gestärkt werden. Umgesetzte Nachhaltigkeit bringt zusammengefasst langfristigen Mehrwert für die Gesellschaft, die Wirtschaft und die Umwelt.

Nachhaltiges Handeln ist nicht so einfach zu bewerten. Nachhaltigkeit selber ist relativ, das heisst, eine Aktivität ist immer „nachhaltiger“ oder „weniger nachhaltig“, ist aber nie „nachhaltig“ oder „nicht nachhaltig“ (Fricker et al., 2010).

### Was braucht es, damit Nachhaltigkeit gelingt?

„Grünes Reinigen muss ein Schlüsselement eines ganzen Unternehmens sein“ (Marshall, 2010). Nachhaltigkeit muss vom ganzen Unternehmen gewollt sein. Das spezifische Optimierungspotential sollte partizipativ ermittelt werden. Nachhaltigkeitsbestrebungen müssen gezahlt werden wollen sagt Large (2008). Ist der Markt bereit, für nachhaltige Konzepte, mehr zu bezahlen? Erfahrungen von nachhaltig orientierten Geschäftsführern in der Gebäudereinigung in Amerika zeigen, dass Nachhaltigkeitsbestrebungen mittel- bis langfristig nicht mehr Kosten verursachen, sondern im Gegenteil Kosten auf verschiedenen Ebenen eingespart werden können (Ashkin und Holly (2008), Case Studies). Auch von der sozialen und ökologischen Ebene reden die Autoren von „The Business of Green Cleaning“ von einem grossem Einfluss der Gebäudereinigung auf die Menschen, unsere Erde und letztlich Wirtschaft (Ashkin und Holly (2008)).

Grundbedingungen für das Gelingen von Nachhaltigkeitsbestrebungen sind, dass die Reinigungsleistungen konsequent an den Bedürfnissen aller Anspruchsgruppen und den zu reinigenden Objekten / Materialien / Nutzungszwecken ausgerichtet sind. Heute noch wird die Akzeptanz von nachhaltiger Reinigung gemäss Aussagen von Fachpersonen sehr gering eingeschätzt, aber für die Zukunft muss sie höher eingeschätzt werden (Large, 2008). Mögliche Stichfragen können hierzu sein: „Wie schaffe ich einen zusätzlichen Nutzen (Added Value) und wie kann der zusätzliche Nutzen wahrgenommen werden (Perceived Value).

Implementierung von Nachhaltigkeit ist eine Führungsaufgabe. Nachhaltigkeitsbestrebungen müssen vom obersten Management getragen werden, denn sonst können sie schwer umgesetzt werden. Nachhaltigkeit muss auf allen Managementebenen, auf der normativen (Ziele setzen), auf der strategischen (planen) und auf der operativen (umsetzen) handlungsleitend werden. Den grössten Einfluss auf die Nachhaltigkeit

einer Reinigungsorganisation haben Manager auf der normativen und strategischen Ebene. Die Ziele sollen messbar formuliert werden und die Zielerreichung auch überprüft werden. In der folgenden Abbildung sind Beispiele von Nachhaltigkeitsbestrebungen den einzelnen Managementaufgaben zugeordnet: Ziele setzen, Planen, Umsetzen und Kontrollieren / Kommunizieren (siehe dazu auch Abb. 3).

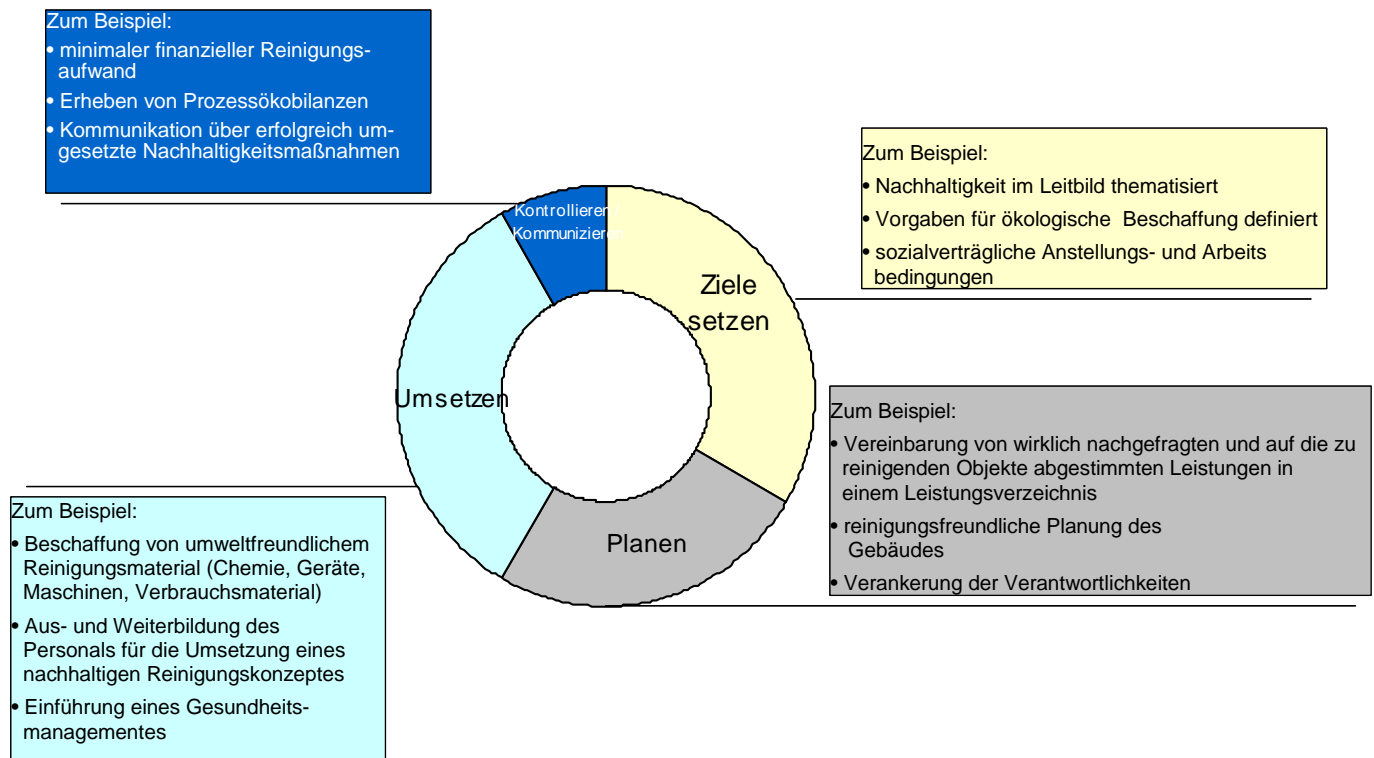


Abb. 2 Implementierung von Nachhaltigkeit auf allen Managementebenen in der Reinigungsbranche (eigene Darstellung)

Am Beispiel der Nachhaltigkeitsbestrebungen auf der Ebene „Umsetzen“ werden hier Initiativen des Marktes zur Erreichung des Ziels: „Aus- und Weiterbildung des Personals für die Umsetzung eines nachhaltigen Reinigungskonzeptes“ aufgeführt:

- UN-Dekade „Bildung für nachhaltige Entwicklung“ (2005 – 2014)
- Fortbildungsangebot des Qualitätsverbundes Gebäudedienste zur nachhaltigen Unternehmensführung
- Internetplattform Umweltschutz Baden-Württemberg: Gebäudereinigung
- Aus- und Weiterbildungsmodule zur Nachhaltigkeit in der Gebäudereinigung FRT Krefeld in Erarbeitung
- Weiterbildungsoffensive des französischen Verbandes der Gebäudereiniger für die Geschäftsleitungsebene zum Thema nachhaltige Reinigung.

Wichtig ist auch die Kommunikation über die Nachhaltigkeitsbestrebungen. Durch das Veranschaulichen der Aktivitäten werden Kunden, Mitarbeitende, Lieferanten und weitere Anspruchsgruppen zu einer intensiveren Nachhaltigkeitsorientierung motiviert. Large sagt 2008 dazu: „Nachhaltigkeit ist nicht Marketing, aber ohne ein gutes Marketing gibt es keine Nachhaltigkeit.“

### Labels und Zertifizierungen als Kommunikationshilfen

Labels und Zertifizierungen helfen bei der Umsetzung von Nachhaltigkeitsbestrebungen. Sie zeichnen Eigenschaften von Produkten, Dienstleistungen, Gebäuden oder Unternehmen aus. Labels vereinfachen die Kommunikation, sie kosten aber Zeit und Geld. Im Anhang 2 ist eine Liste mit für die Gebäudereinigung relevanten Labels insbesondere für Deutschland aufgeführt. Bei der Wahl von Labels sind die durch die Vergabestellen geprüften Eigenschaften zu evaluieren. Die bestehenden Labels beziehen sich primär auf die ökologische Nachhaltigkeit der eingesetzten Reinigungschemie und die Qualität der Dienstleistungserbringung. Soziale und ökonomische Aspekte werden wenn dann am Rande und insbesondere in Bezug auf die Beschaffungskette (soziale Arbeitsbedingungen bei der Rohproduktgewinnung) berücksichtigt.

Dass Labels den Wert von Dienstleistungen und Produkten steigern können, beweist die Vielfalt von erfolgreichen Labels. Steck berichtet 2010 von ersten Untersuchungen in einer RICS-Studie bei der Gebäude mit einer LEED- oder Energy Star-Zertifizierung mit herkömmlichen Gebäuden verglichen wurden. Daraus liess sich ermitteln, dass die zertifizierten Gebäude im Schnitt drei Prozent höhere Mieten erzielen. Deutlich mehr Einfluss hatten die Zertifizierungen aber auf die Verkaufspreise von Immobilien – es konnten hier durchschnittlich 16 Prozent höhere Verkaufspreise erzielt werden.

Um aber wirklich in allen drei Dimensionen nachhaltiges Handeln anzustreben, muss nach den Optimierungsmöglichkeiten aus ökonomischer, sozialer und wirtschaftlicher Sicht gefragt werden. Als Leitfaden für mögliche Fragestellungen wurde der Nachhaltigkeits-Check für Reinigungsleistungen erarbeitet.

### Nachhaltigkeits-Check für Reinigungsdienstleistungen

Der Nachhaltigkeits-Check für Reinigungsdienstleistungen unterstützt Führungskräfte auf allen Managementebenen in der Gebäudereinigung nachhaltiges Handeln zu reflektieren und Massnahmen sowie Strategien ableiten zu können, um die Wirkungen in ihrem Unternehmen nachhaltig zu verbessern. Die Checkliste mit knapp 50 Fragen ist ein Instrument zur Überprüfung und oder Selbstbewertung der Nachhaltigkeit in Reinigungsorganisationen. Sie dient als Inputleitfaden, um Reinigungsdienstleistungen nachhaltiger auszugestalten. Der Nachhaltigkeits-Check für Reinigungsdienstleistungen hilft zu erkennen, welche Potentiale in einer nachhaltigen Wirtschaftsweise stecken und bietet die Möglichkeit, klarer zu sehen, welche Themen für nachhaltiges Wirtschaften in der Gebäudereinigung beachtet werden müssen.

Angewandt kann der Nachhaltigkeits-Check von allen, die überprüfen wollen, ob eine bestimmte Reinigungsdienstleistung nachhaltig ist. Dies sind insbesondere interne und externe Reinigungsdienstleister sowie auftraggebende Unternehmen von Reinigungsdienstleistungen.

Der Nachhaltigkeits-Check für Reinigungsdienstleistungen ist auf der Basis einer Literaturrecherche und Erfahrungswissen der Autorin entwickelt. Bei der Literaturrecherche wurde primär nach folgenden Stichworten gesucht: nachhaltige Reinigung, ökologische Reinigung, Nachhaltigkeit und Nachhaltigkeitscheck.

Der Nachhaltigkeits-Check bezieht sich in der Struktur auf die Aufgaben im Managementkreislauf: Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren (siehe dazu Abb. 3).

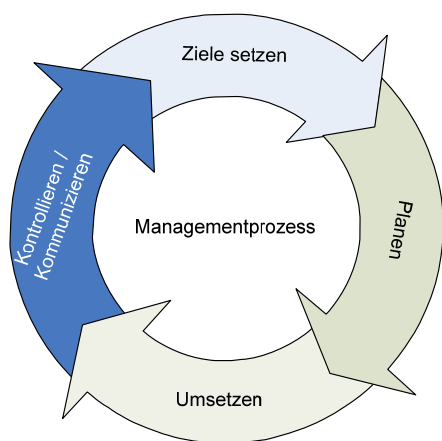


Abb. 3 Managementprozess

Die Prüfkriterien werden den drei Dimensionen der Nachhaltigkeit: Ökologie, Ökonomie, Soziales / Gesellschaft zugeordnet (siehe dazu Tab. 2). In der Checkliste werden somit die beiden Konzepte: Managementprozess und Nachhaltigkeit auf eine anschauliche Weise kombiniert. Die Spalten „Ziele und Massnahmen“ in der Checkliste erleichtern das konkrete Terminieren und Umsetzen von Ideen.

Erste Diskussionen des Nachhaltigkeitschecks in der Fachwelt drehen sich um Fragen der Wirtschaftlichkeit und Realisierbarkeit von Nachhaltigkeitsmassnahmen für die Gebäudereinigung. Die kurzen Vertragslaufzeiten von Reinigungsverträgen von heute oftmals nur einem Jahr und die starken Kostenoptimierungsbestrebungen von Auftraggebern für Reinigungsleistungen stünden in einem starken Widerspruch mit einer nachhaltigen Unternehmensführung. Interessanterweise wird aber zum Beispiel in der Baubranche sehr wohl in ökologische Massnahmen, insbesondere für die Energieversorgung, investiert, auch wenn die ökologischen Massnahmen teurer sind. Ein Ziel der Anwendung des Nachhaltigkeits-Checks sollte darin bestehen, den Nutzen von nachhaltigen Reinigungsleistungen für Entscheidungsträger und der Gesellschaft sichtbar und somit erstrebenswert zu machen.

In einem weiteren Schritt sollen die einzelnen Kriterien und Dimensionen mit einem Bewertungssystem ausgestaltet werden, sodass die Nachhaltigkeit von Reinigungsdienstleistungen möglichst objektiv gemessen und somit auch verglichen werden kann.

Der Nachhaltigkeits-Check Version 1.0 ist im Anhang 1.

## Ausblick

Klar ist, dass heute und in Zukunft der zivilisierte Mensch ein gereinigtes und ordentliches Umfeld braucht, um gesund und sozial sowie wirtschaftlich erfolgreich zu sein. Wenn bei der Gestaltung der Reinigungsdienstleistungen die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen und Umwelt auf längere Zeit hin berücksichtigt werden, dann profitieren die betroffenen Menschen davon. Nachhaltig gereinigt kann dann, wenn die Verantwortlichen für die Dienstleistung das Konzept der Nachhaltigkeit verstehen und alle Beteiligten in nachhaltiges Handeln investieren wollen sowie mitarbeiten.

Mögliche Zielwerte für nachhaltige Reinigungsleistungen sind noch weitgehend unerforscht. Die Definition und Messung der Auswirkungen von nachhaltigen sozialen und wirtschaftlichen Massnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen des Reinigungspersonals, der Einfluss einer professionellen und geschulten Reinigungsleitung auf das Reinigungsergebnis sowie die Umwelt, Wirtschaft und Gesellschaft müssen noch erforscht werden. Der Nachhaltigkeits-Check kann in einer nächsten Phase mit Spezialisten aus der Praxis konkretisiert und verbessert werden, sodass konkrete sich aus Sicht der Ökonomie, Ökologie und dem Sozialen konkrete Optimierungsmassnahmen für die Reinigungsbranche entwickelt und umgesetzt werden können.

Ergänzend zur Checkliste kann durch eine systematische Analyse von Fällen, in denen Nachhaltigkeitsmassnahmen umgesetzt wurden, der Nutzen derselben sichtbar gemacht werden. Durch die Kommunikation der Ergebnisse ist die Motivation zu nachhaltigem Handeln gegeben.

## Literaturverzeichnis

- Ashkin, Stephen & Holly, David (2008): The Business of Green Cleaning, IFMA Foundation Houston
- Bruhn, Manfred & Meffert, Heribert (2009): Dienstleistungsmarketing. Grundlagen, Konzept, Methoden, 6. vollständig neu bearbeitete Auflage 2009, Gabler Verlag, Wiesbaden
- Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (2010): Daten und Fakten, Betriebszahlen, Beschäftigte und Umsatz, in: [http://www.gebaeudereiniger.de/daten\\_fakten.html](http://www.gebaeudereiniger.de/daten_fakten.html) (Abrufdatum 28.10.2010)
- Dieckmann, Lars (2009): Organizing an der Charité: IG Bau geht mit Reinigungskräften neue Wege im Kampf gegen Befristungen und für Arbeitsschutz, <http://www.labournet.de/branchen/dienstleistung/gw/dieckmann.html>, (Abrufdatum 28.10.2010)
- Europäische Forschungsgemeinschaft Reinigungs- und Hygienetechnologie e.V. FRT (2010): Forschungsprojekt zur Reduktion des Ressourcenverbrauchs, in: rationell reinigen 3.2010
- Fricker, Jonas et al. (2010): Nachhaltigkeitsorientierte Führung von Gemeinden, Einführung Leitfaden für die Praxis, Verlag Rüegger, Zürich
- Gieringer, Walter (2011): Reinigungsphilosophie der Crédit Suisse AG, mündliche Aussage im Rahmen des Vortrages am Themenabend „Quantensprung in der Reinigung am Beispiel der Crédit Suisse, Uetlihof“ vom 03.02.2011 organisiert durch die FM-ARENA Schweiz und Vebege Services
- Gros, Valérie (2009): Unsere Erde, Schritte in die Zukunft, Handbuch zu den Führungen in der Wanderausstellung zur Nachhaltigkeit 2009 – 2010, <http://www.myclimate.org/uploads/media/unsere-erde-handbuch.pdf> (abgerufen am 05.07.2011)
- Horx, Matthias (2002): Die acht Sphären der Zukunft, Amalthea Verlag, Wien
- Korn, Karin (2010): Psychosoziale Belastungen des Reinigungspersonals – Schwierigkeiten im Arbeitsalltag, Erfahrungen aus dem Projekt „Gesund arbeiten ohne Grenzen“ des Frauengesundheitszentrums FEM Süd, Frauengesundheitstagung Süd, 2010
- Marshall, Michelle (2010): „Green“ is not enough, Interview: Markus Asch, Geschäftsführer Alfred Kärcher GmbH&Co. KG im EJC Magazin, April / Mai 2010
- Nefiodow, Leo A. (2006): Der sechste Kontratieff. Wege zur Produktivität und Vollbeschäftigung im Zeitalter der Information, 6. aktualisierte Auflage 2006, Gerhards GmbH, Bonn
- Large, Andrew (2008): Beyond Green To Sustainable Green, 17<sup>th</sup> Congress of the World Federation of Building Service Contractors, Buenos Aires
- Lill, Andreas (2010): The European Cleaning Industry – Overview and actual Developments, EFCI European Federation of Cleaning Industries Report 2008, Folienpräsentation Referat ISSA / Interclean in Amsterdam 2010
- Opaschowski, Horst, W. (2002): Wir werden es erleben – Zehn Zukunftstrends für unser Leben von morgen, Primus Verlag, Wissenschaftliche Buchgesellschaft, Darmstadt
- Paeger, Jürgen (2010): Die Erde als globales Ökosystem, [http://www.oekosystem-erde.de/html/okosystem\\_erde.html](http://www.oekosystem-erde.de/html/okosystem_erde.html) (Abrufdatum 03.06.2010)
- Strasser, Anne-Katrin (2010): Das Marketing-Geheimnis für Gebäudereiniger; Wie Sie Ihren Gewinn steigern – auch ohne BWL Kenntnisse oder Marketing-Budget, Books on Demand GmbH, Norderstedt
- Streck, Stefanie(2010): Nachhaltigkeitszertifikate: Fluch oder Segen?, in „Der Facility Manager“, April 2010
- Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg (2010): Betrieblicher Umweltschutz: Gebäudereiniger, [http://www.umweltschutz-bw.de/PDF\\_Dateien/Downloadbereich/Downloads\\_2009/Gebaeudereiniger\\_04\\_03\\_09\\_Vollversion.pdf](http://www.umweltschutz-bw.de/PDF_Dateien/Downloadbereich/Downloads_2009/Gebaeudereiniger_04_03_09_Vollversion.pdf) (Abrufdatum 28.10.2010)
- Zimmermann, Dominique (2010): Internationaler Vergleich von Leistungsstandards in der Reinigung, Bachelorarbeit zur Facility Managerin FH am Institut für Facility Management, ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Wädenswil

## Anhang 1: Auswahl von Labels für nachhaltige Reinigungsdienstleistungen

Zertifikat / Label	Land	prüft / zeichnet aus			
		Produkte	Dienstleistungen	Gebäude	Unternehmen
Für Deutschland primär relevante Labels					
 <p>und A.I.S.E. „Charta für Nachhaltige Reinigung“ <a href="http://www.sustainable-cleaning.com">www.sustainable-cleaning.com</a> “</p>	International	✓			
 <p>Blauer Engel <a href="http://www.blauer-engel.de">www.blauer-engel.de</a></p>	Deutschland	✓	(✓)		
 <p>Ökologischer Fussabdruck z.B. CO<sub>2</sub> <a href="http://www.footprintnetwork.org/de/">http://www.footprintnetwork.org/de/</a></p>	International	✓	✓		✓
 <p>DIN EN 16001:2009 Energiemanagementsysteme, DIN Deutsches Institut für Normung e.V. <a href="http://www.din.de">www.din.de</a></p>	Deutschland und EU	✓	✓		✓
EFQM: Sustainable Excellence im Rahmen eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems	International				✓







Zertifikat / Label	Land	prüft / zeichnet aus			
		Produkte	Dienstleistungen	Gebäude	Unternehmen
<a href="http://www.dgq.de/wid/excellence-center.htm">http://www.dgq.de/wid/excellence-center.htm</a>					
 <p>EMAS (=Eco-Management und Audit Scheme; in Deutschland als Öko- oder Umwelt-Audit bekannt), Gemeinschaftssystem für Umweltmanagement und Umweltbetriebsprüfung der europäischen Union <a href="http://www.emas.de">www.emas.de</a></p>	EU				✓
 <p>ISO 14001 ff Umweltmanagementsystem <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a></p>	International				✓
 <p>Nordic Swan <a href="http://www.svanen.se">www.svanen.se</a> (das für Reinigungskemie optimierteste Label)</p>	Primär Skandinavien	✓			
 <p>Qualitätsverbund Gebäudedienste® <a href="http://www.qv-gebaeuedienste.de">www.qv-gebaeuedienste.de</a></p>	Deutschland				✓

Zertifikat / Label	Land	prüft / zeichnet aus			
		Produkte	Dienstleistungen	Gebäude	Unternehmen
Internationale und nationale Labels anderer Länder für Reinigungsleistungen					
 <p>CIMS (Cleaning Industry Management Standard) und CIMS-GB (Green Building Certification) von ISSA<sup>1</sup> für die Zertifizierung von Reinigungsdienstleistern (in Ergänzung zum LEED<sup>2</sup> möglich)  <a href="http://www.issa.com/?id=cims_green_building">www.issa.com/?id=cims_green_building</a></p>	International		✓	✓	
 <p>Energy Star <a href="http://www.eu-energystar.org/de/index.html">www.eu-energystar.org/de/index.html</a></p>	International	✓			
 <p>Green Seal <a href="http://www.greenseal.org">www.greenseal.org</a></p>	USA	✓			
 <p>Ecologo <a href="http://www.ecologo.org">www.ecologo.org</a></p>	USA	✓			

<sup>1</sup> ISSA = Internationaler Verband der Reinigungsunternehmen seit 1920 mit heute rund 5'500 Mitgliedern (Produzenten, Gebäudereinigern, In-House Reinigungsorganisationen), Sitz in USA

<sup>2</sup> LEED amerikanische Nachhaltigkeitszertifizierung für Gebäude

Zertifikat / Label	Land	prüft / zeichnet aus			
		Produkte	Dienstleistungen	Gebäude	Unternehmen
 Europäisches Umweltzeichen EU Blume <a href="http://www.ecolabel.eu">www.ecolabel.eu</a>	EU	✓	✓		
 Swiss Sustainable Building Council Société Suisse pour un marché immobilier durable Società Svizzera per un mercato immobiliare sostenibile Schweizer Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft SGNI – Zertifizierung (für die Nachhaltigkeitszertifizierung von Gebäuden in der Schweiz <a href="http://www.sgni.ch">www.sgni.ch</a> (für Deutschland: <a href="http://www.dgnb.de">www.dgnb.de</a> )	Schweiz / Deutschland			✓	
 LEED (integriert CIMS-GB von ISSA) <a href="http://www.buildleed.com">www.buildleed.com</a>	International (vor allem USA, Canada)			✓	
 Österreichisches Umweltzeichen <a href="http://www.umweltzeichen.at">www.umweltzeichen.at</a>	Österreich	✓	✓		

Weiter ist die netzwerkbasierte Initiative des GRI (Global Reporting Initiative) aufzuführen. Auf dieser Website können Berichte über Nachhaltigkeit weltweit publiziert werden: [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).













Die Initiative ermöglicht, dass Organisationen ihre Nachhaltigkeitsbemühungen auf einem standardisierten Weg öffentlich machen können und sich mit anderen Unternehmen vergleichen können.








## Anhang 2: Nachhaltigkeits-Check für Reinigungsdienstleistungen






### Nachhaltigkeits-Check aus der Sicht der Verantwortlichen für das Reinigungsmanagement (Selbstbewertung)




ND	Aufgabenstrukturierung gemäss Managementprozess (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren)	Selbstbewertung durch Verantwortliche für das Reinigungsmanagement					
	Ziele setzen	Ja	Tw.	Nein	Ziele & Massnahmen	Termin	Verantw.
	1. Wird Nachhaltigkeit in unserem Leitbild, unserer Unternehmensstrategie thematisiert?						
	2. Sind konkrete Ziele in Bezug auf nachhaltiges Handeln definiert?						
	3. Wenn ja, welche? (z.B. Minimaler Ressourcenverbrauch, optimale Werterhaltung der Materialien, verträglicher und dauerhafter Unternehmenserfolg, kooperative Führung, soziale Besserstellung des Personals)						
	4. Ist die Gewichtung der drei Nachhaltigkeitsdimensionen für unsere Organisation geklärt? 5. Wenn ja, wie (auf einer Skala von 1 – 10)? Umwelt: _____ Wirtschaft: _____ Soziales _____						
	6. Werden die Aktivitäten und Prozesse auf ihre Sinnhaftigkeit (auf ihre Notwendigkeit zum Unternehmenserfolg beitragend) die Befriedigung der						

ND	Aufgabenstrukturierung gemäss Managementprozess (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren)	Selbstbewertung durch Verantwortliche für das Reinigungsmanagement					
	Ziele setzen	Ja	Tw.	Nein	Ziele & Massnahmen	Termin	Verantw.
	Anspruchsgruppenbedürfnisse und die drei Dimensionen der Nachhaltigkeit hin geprüft? (nur dann verdienen sie den Einsatz wertvoller Ressourcen)						
	7. Bestehen Vorgaben für die ökologische Beschaffung von Maschinen, Geräten, Produkten und Hilfsmittel für die Reinigung? (z.B. Inhaltstoffe, Zertifizierung in Form von z.B. Anbieterfragebogen zur Umweltverträglichkeitsprüfung oder einer Ausschlussliste von Chemikalien)						
	8. Wird bei der Beschäftigung des Personals die sozio-ökonomische Verantwortung wahrgenommen?						
	9. Ist das Unternehmen wirtschaftlich erfolgreich?						
  	10. Verfolgen unsere Partner, Lieferanten auch Nachhaltigkeitsziele? Verlangen wir dies von unseren Partnern (z.B. bei Ausschreibung und Vergabe)? Prüfen wir dies in Form von Zertifizierungen, Labels?						








ND	Aufgabenstrukturierung gemäss Managementprozess (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren)	Selbstbewertung durch Verantwortliche für das Reinigungsmanagement					
	Planen	Ja	Tw.	Nein	Ziele & Massnahmen	Termin	Verantw.
	11. Ist das Gebäude reinigungsfreundlich geplant? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausreichend lange Schmutzfangzonen (5 Schritte, bzw. 4 m sind optimal)</li> <li>- hindernisfreie Raumaufteilung (ohne Vorsprünge und Nischen)</li> <li>- mechanische Befestigung von Fussleisten und deren Vorhandensein</li> <li>- Toleranz des Bodenbelages gegenüber leichten Verschmutzungen (leichte Musterung, mellierte Farbtöne)</li> <li>- Vorhandensein entsprechender Lagerräume und Medienanschlüsse</li> <li>- Zugänglichkeit der Aussenglasflächen</li> </ul>						
	12. Werden im Leistungsverzeichnis die wirklich nachgefragten Leistungen vereinbart (z.B. in Form eines ergebnisorientierten Leistungsverzeichnisses)?						
	13. Werden die Grundreinigungsfrequenzen durch mechanische Behandlungen (z.B. Auspolieren) minimiert?						
	14. Besteht ein Reinigungskonzept abgestimmt auf die zu reinigenden Objekte, in dem der Reinigungsstandard, das Leistungsverzeichnis und Prozess- und						

ND	Aufgabenstrukturierung gemäss Managementprozess (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren)	Selbstbewertung durch Verantwortliche für das Reinigungsmanagement					
	Planen	Ja	Tw.	Nein	Ziele & Massnahmen	Termin	Verantw.
	Methodenbeschreibungen enthalten sind?						
 ●	15. Besteht ein Hygienekonzept, in welchem die Anforderungen an Desinfektion und die Art situationsgerecht definiert sind?						
 ● ❖	16. Werden Reinigungsmethoden und –prozesse so geplant, dass möglichst wenig Material, Energie und Wasser verbraucht und möglichst wenig Abfall, Emissionen und Abwasser produziert werden.						
	17. Wird auf den Einsatz unnötiger Chemikalien verzichtet? Ist der Einsatz von Gefahrstoffen grösstmöglich reduziert?						
 ❖	18. Ist der Umgang mit Chemikalien schriftlich festgehalten? (auch in einer verständlichen Form für die Mitarbeitenden)						
 ● ❖	19. ist die Verantwortlichkeit für die nachhaltige Entwicklung organisatorisch verankert? (z.B. in Form eines Gremiums, welches die Nachhaltigkeitsziele setzt, steuert und prüft)						
 ● ❖	20. Wird die innerbetriebliche Organisation so geplant, dass ein betriebliches Vorschlagswesen ein fester Bestandteil der Organisation ist?						
 ● ❖	21. Steht in der Organisation eine Kommunikationsplattform für alle Mitarbeitenden (über die Hierarchiegrenzen hinweg) zur						

ND	Aufgabenstrukturierung gemäss Managementprozess (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren)	Selbstbewertung durch Verantwortliche für das Reinigungsmanagement					
	Planen	Ja	Tw.	Nein	Ziele & Massnahmen	Termin	Verantw.
	Verfügung? Werden Prozesse innerbetrieblich transparent kommuniziert?						
  	22. Können sich Mitarbeitende intern weiterqualifizieren?						
 	23. Besteht ein Schulungskonzept für Mitarbeitende?						

ND	Aufgabenstrukturierung gemäss Managementprozess (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren)	Selbstbewertung durch Verantwortliche für das Reinigungsmanagement					
	Umsetzen	Ja	Tw.	Nein	Ziele & Massnahmen	Termin	Verantw.
 	24. Werden die Arbeitsprozesse so gewählt, dass Wasser und Energie nur in dem Ausmass genutzt werden, wie es unbedingt erforderlich ist?						
	25. Werden auf Umweltfreundlichkeit geprüfte Reinigungsprodukte bereitgestellt? 26. Wenn ja - Werden sie eingeschränkt angewandt? D.h. Mechanik statt Chemie = Prinzip der Verhältnismässigkeit - werden sie korrekt angewandt? - werden Dosierhilfen eingesetzt? - sind sie umweltgerecht verpackt? Sind die Abfallkosten						









ND	Aufgabenstrukturierung gemäss Managementprozess (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren)	Selbstbewertung durch Verantwortliche für das Reinigungsmanagement					
	Umsetzen	Ja	Tw.	Nein	Ziele & Massnahmen	Termin	Verantw.
	berücksichtigt? - wird auf möglichst niedrige CO <sub>2</sub> -Emissionen bei der Produktion und beim Transport und kurze Transportwege geachtet? - sind sie für Kaltwasseranwendung konzipiert? - Werden sie auf kritische Inhaltsstoffe <sup>3</sup> geprüft?						
	27. Wird Trinkwasser sparsam verwendet?						
	28. Wird das Schmutzwasser bei Fassadenreinigung und Spezialreinigung (Grundreinigung, Industriereinigung) aufgefangen und behandelt?						
  	29. Wird bei der Beschaffung von Maschinen und Geräten auf die Ökobilanzen, ergonomische Arbeitsweise, Geräuscharmheit, den Energie-, Wasser- und Rohstoffverbrauch, die Lebensdauer geachtet?						
	30. Werden umweltfreundliche Verbrauchsmaterialien (Handtuchpapier, WC-Papier, Handseifen, Händedesinfektionsmittel) zur Verfügung gestellt?						
	31. Wird bei der Beschaffung auf Labels geachtet? 32. Wenn ja, welche und wofür?						





<sup>3</sup> Siehe z.B. [www.umweltschutz-bw.de](http://www.umweltschutz-bw.de): Problemstoffe – Alternativen zu problematischen Inhaltsstoffen von Reinigungs- und Pflegemitteln

ND	Aufgabenstrukturierung gemäss Managementprozess (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren)	Selbstbewertung durch Verantwortliche für das Reinigungsmanagement					
	Umsetzen	Ja	Tw.	Nein	Ziele & Massnahmen	Termin	Verantw.
	33. Werden Abfallstatistiken geführt und Massnahmen zur Reduktion der Gesamtabfallmenge umgesetzt? Wird der Abfall getrennt entsorgt?						
●	34. Werden die zur Durchführung der Arbeitsprozesse erforderlichen Tätigkeiten (z.B. Fahrten zum Einsatzort) auf ein minimales Mass eingeschränkt?						
◆	35. Werden die internationalen Arbeitsnormen bei der Produktion der Produkte eingehalten?						
◆	36. Werden die nationalen Arbeitsnormen bei der Beschäftigung der Mitarbeitenden eingehalten?						
● ◆	37. Werden die geplanten Massnahmen zur Erreichung der Nachhaltigkeitsziele auf der operativen Ebene genügend durch das Management unterstützt?						
● ◆	38. Wird das Personal zur Nachhaltigkeit in der Gebäudereinigung regelmässig geschult? (Themen z.B. Nachhaltigkeit im Unternehmen generell, ökologisches Verhalten am Arbeitsplatz, Kommunikationskompetenz)						
● ◆	39. Werden die Mitarbeitenden aller Hierarchiestufen aktiv in die Prozess- und Dienstleistungsgestaltung, bzw. -verbesserung einbezogen (KVP = Kontinuierlicher						

ND	Aufgabenstrukturierung gemäss Managementprozess (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren)	Selbstbewertung durch Verantwortliche für das Reinigungsmanagement					
	Umsetzen	Ja	Tw.	Nein	Ziele & Massnahmen	Termin	Verantw.
	Verbesserungsprozess)?						
❖	40. Werden die Mitarbeitenden ihren Fähigkeiten und Leistungen entsprechend eingesetzt?						
●❖	41. Ist ein Gesundheitsmanagement eingeführt?						
●❖	42. Ist ein Arbeitssicherheitskonzept umgesetzt?						
●❖	43. Werden Arbeitslose und Invalide in den Arbeitsprozess reintegriert?						
♻️●❖	44. Ist ein Instrument für die Prüfung von täglichen, kurzfristigen Entscheidungen wie z.B. der „Fünf-Finger-Check“ eingeführt?  Oft wird nur das reflektiert, was Geld kostet. Dabei sind auch die kleinen schnellen Entscheide beziehungsweise das alltägliche Handeln nachhaltigkeitsrelevant. Ein gutes Hilfsmittel bietet der sogenannte „Fünf-Finger-Check“. Er beurteilt die Wirkung einer Handlung auf die nachhaltige Entwicklung. Man hat sie immer im „Hosensack“ bzw. zur Hand. Habe ich an alles gedacht? Also die Hand als Eselsbrücke.						

ND	Aufgabenstrukturierung gemäss Managementprozess (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren)	Selbstbewertung durch Verantwortliche für das Reinigungsmanagement					
	Umsetzen	Ja	Tw.	Nein	Ziele & Massnahmen	Termin	Verantw.
	<p> Der Wirtschaftsfinger: Welche Auswirkungen hat mein Entscheid / mein Handeln auf die Wirtschaft?</p> <p> Der Gesellschaftsfinger: Welche Auswirkungen hat mein Entscheid / mein Handeln auf die Gesellschaft?</p> <p>Der Umweltfinger: Welche Auswirkungen hat mein Entscheid / mein Handeln auf die Umwelt?</p> <p> Der Zeitfinger: Habe ich die kurz- und langfristigen Auswirkungen beachtet?</p> <p> Der Raumfinger: Habe ich die Interessen aller Betroffenen berücksichtigt, auch über die Unternehmensgrenze hinweg?</p> <p>aus: Fricker, Jonas et al. (2010): Nachhaltigkeitsorientierte Gemeindeführung (S. 78)</p>						

ND	Aufgabenstrukturierung gemäss Managementprozess (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren)	Selbstbewertung durch Verantwortliche für das Reinigungsmanagement					
	Kontrollieren und Kommunizieren	Ja	Tw.	Nein	Ziele & Massnahmen	Termin	Verantw.
	45. Werden Finanz- und Liquidationskennzahlen erhoben? Ist der Reinigungsaufwand möglichst minimiert? (in CHF / Euro)						
	46. Sind konkrete Ziele in Bezug auf nachhaltiges Handeln den Anspruchsgruppen nach innen und aussen kommuniziert?						

ND	Aufgabenstrukturierung gemäss Managementprozess (Ziele setzen, Planen, Umsetzen, Kontrollieren und Kommunizieren)	Selbstbewertung durch Verantwortliche für das Reinigungsmanagement					
	Kontrollieren und Kommunizieren	Ja	Tw.	Nein	Ziele & Massnahmen	Termin	Verantw.
 ●	47. Werden Prozessökobilanzen erhoben (in denen die Ressourcenarten und -mengen beim Input und beim Output gemessen und schriftliche festgehalten werden) und kommuniziert?						
 ●  	48. Werden die Prüfungsergebnisse sowie erfolgreich umgesetzte Nachhaltigkeitsbestrebungen nach innen und aussen (= allen Anspruchsgruppen) kommuniziert?						

**Inhalt, Aufbau und Struktur sind in Anlehnung an folgende Quellen entstanden:**

- Baedeker, Carolin; Heuer, Petra; Klemisch, Herbert; Rohn, Holger (2002): Handbuch zur Anwendung von SAFE – Sustainability Assessment For Enterprises, Ein Instrument zur Unterstützung einer zukunftsfähigen Unternehmens- und Organisationsentwicklung, Wuppertal Institut für Klima, Umwelt, Energie GmbH im Wissenschaftszentrum Nordrhein-Westfalen
- Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen (2001): Leitfaden nachhaltiges Bauen, 2. Nachdruck
- Busch, Timo; Liedtke Christa (2004): Zukunftsfähige Innovationen – Erste Schritte zum nachhaltig wirtschaftenden Unternehmen, Potentiale erkennen und nutzen, um eine starke Wettbewerbsposition für die Zukunft zu sichern, Wuppertal Spezial 30, Wuppertal Institut für Klima, Umwelt, Energie GmbH im Wissenschaftszentrum Nordrhein-Westfalen
- DGNB Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen (2009): Neubau Büro- und Verwaltungsgebäude Version 2009, Planung und Errichtung, [www.dgnb.de](http://www.dgnb.de)
- Fricker, Jonas et al (2010): Nachhaltigkeitsorientierte Führung von Gemeinden, Einführung und Leitfaden für die Praxis, Rüegger Verlag
- Merten, Thomas (Hrsg.), Trifolium – Beratungsgesellschaft mbH (2004): Bochumer Nachhaltigkeitscheck; Bochumer Unternehmen übernehmen Verantwortung, [www.bochumagenda21.de/fileadmin/ftp/bnc.pdf](http://www.bochumagenda21.de/fileadmin/ftp/bnc.pdf) (abgerufen am 03.06.2010)
- Merten, Thomas; Rohn, Holger, Trifolium – Beratungsgesellschaft mbH / Wuppertal Institut (2005): Sustainable Excellence als ganzheitliches Konzept zu einer nachhaltigen Unternehmensentwicklung, <http://www.newdo.de/fileadmin/pdf/Trif-Artikel-Ress-eff-Sus.pdf> (abgerufen am 03.06.2010)
- Hahn, Guido (2006): Umweltaspekte bei der Ausgestaltung der Reinigung, Landesinnung Hessen, Gebäudereiniger-Handwerk, [www.umweltschutz-bw.de/index.php?lvi=1146&timme=&oid=4434](http://www.umweltschutz-bw.de/index.php?lvi=1146&timme=&oid=4434) (abgerufen am 16.06.2010)
- ISSA (2006): CIMS 1101:2006 The Cleaning Industry Management Standard und CIMS-GB (Green Building Standard), [www.issa.com/standard](http://www.issa.com/standard) (abgerufen am 14.06.2010)
- Schestag, Roland (o.A.): Betrieblicher Umweltschutz im Gebäudereinigerhandwerk, Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg, Informationszentrum für betrieblichen Umweltschutz (IBU), <http://www.umweltschutz-bw.de/?lvi=1146> (abgerufen am 19.10.2009)
- Steingrube, Wilhelm (2007): Agora Nachhaltigkeitscheck, Ernst Moritz Arndt-University of Greifswald, [www.umweltbundesamt.de/ius/downloads/Nachhaltigkeitscheck.pdf](http://www.umweltbundesamt.de/ius/downloads/Nachhaltigkeitscheck.pdf) (abgerufen am 03.06.2010).