

EXPERTENMEINUNG

# Die Objektleitung – Schlüssel zum Erfolg in der Gebäudereinigung

*Ein Beitrag von Sven Häring*

Reinigungsunternehmen müssen sich – wie andere Betriebe auch – auf externe Marktfaktoren einstellen, um sich bestmöglich zu behaupten. Zum einen nehmen Kostendruck und Wettbewerb seit Jahrzehnten zu, was besondere Herausforderungen an eine qualitativ hochwertige Leistungserbringung stellt. Zum anderen merken wir auch in der Reinigungsbranche eine Angebotsverknappung auf dem Arbeitsmarkt. Auch für uns wird es dadurch zunehmend schwieriger, qualifizierte Fachkräfte zu finden. Gleichzeitig ist unsere Dienstleistung auf die Menschen angewiesen, die sie erbringen sollen.

Auch aus diesem Grund steht der Mensch neben den betriebswirtschaftlichen Erfordernissen stets im Mittelpunkt meines unternehmerischen Denkens und Handelns. Ich bin der festen Überzeugung, dass diese Einstellung beim Umgang mit dem Fachkräftemangel Vorteile verschafft. Denn schließlich geht es nicht nur darum, qualifiziertes Personal zu finden, sondern es auch langfristig zu halten. Und je wohler sich die Mitarbeiter in einem Unternehmen fühlen, desto lieber und länger bleiben sie.

Es geht also um die Mitarbeiterzufriedenheit und darum, sie positiv zu beeinflussen. Wie meine Erfahrung zeigt, lässt sich dies in der

Reinigungsbranche gezielt bewerkstelligen – unter anderem mit klaren Strukturen, gut organisierten Arbeitsabläufen und einer gelungenen Kommunikation. All das gibt Mitarbeitern Orientierung und Sicherheit. Dabei spielen insbesondere zwei Faktoren eine wichtige Rolle: Das richtige „Werkzeug“, um die Prozesse zu steuern sowie die Objektleitung (also der oder dem Verantwortlichen für alle Reinigungsvorgänge beim Kunden vor Ort) und wie sie ihre Aufgaben ausführen kann.

## **Die Rolle der Objektleitung in der Gebäudereinigung**

Im Kommunikationsprozess der Gebäudereinigung bildet die Objektleitung das Bindeglied zwischen der Unternehmensführung (des Reinigungsbetriebs), dem Kunden und den Mitarbeitern. Nur wenn die Objektleitung ihre Aufgabe prozessorientiert wahrnimmt, kann das Fachpersonal optimal eingesetzt werden. Um keine Potenziale zu verschenken, halte ich es deshalb für zwingend notwendig, jede Objektleitung entsprechend zu schulen und ihr das nötige „Werkzeug“ mit an die Hand zu geben.

Meiner Auffassung nach muss die Objektleitung die Bedürfnisse von Kunden und Mitarbeitern kennen und entsprechend handeln. Dazu zählt vorrangig, einen Überblick über alle Aufgaben vor Ort zu haben und dies an alle Beteiligten weiterzugeben. Was selbstverständlich klingt, ist es in der Praxis leider nicht. Im Arbeitsalltag kommt es häufig vor, dass einzelne Mitarbeiter nicht genau wissen, was sie vor Ort beim Kunden zu tun haben beziehungsweise in welcher Reihenfolge sie vorgehen sollen. Oder sie stellen fest, dass sie für die Leistungserbringung andere Arbeitsgeräte, Reinigungsmittel, etc. benötigen. Ursächlich dafür sind ungenaue Briefings von Seiten des Kunden, eine unzureichende Kommunikation zwischen Kunde und Reinigungsunternehmen oder Schwachstellen in der Führungslinie. Auch wenn es so erscheint, als würde es sich dabei um

kleine Störungen im Gesamtablauf handeln, so kosten sie in der Summe viel Zeit, reduzieren den Qualitätsstandard und sorgen nicht selten für Unzufriedenheit auf allen Seiten.

Als zentrale Aufgabe der Objektleitung sehe ich deshalb die vorausschauende und systematische Planung des Einsatzes beim Kunden sowie das begleitende Controlling. Leider werden Objektleitungen in der Reinigungsbranche oftmals mit Verwaltungsthemen überhäuft, die vom eigentlich wichtigen Fokus auf Kunden und Mitarbeiter ablenken. Zur Entlastung unserer Objektleitung nutzen wir eine Softwarelösung für mobiles Aufgabenmanagement. Womit wir beim zweiten wesentlichen Faktor bezüglich der Mitarbeiterzufriedenheit wären: der Prozesssteuerung mithilfe eines geeigneten Werkzeugkastens.

## **Digitales Toolset zur Prozesssteuerung**

Während ich früher auf die Möglichkeiten der Papierdokumentation beschränkt war, nutze ich heute einen digitalen Unterstützer, um die Arbeitsabläufe transparent abzubilden und zu steuern: Novoworker. Die Software ist ein mobiles Aufgabenmanagement mithilfe von NFC-Chip-Technologie, welches ich speziell für Reinigungsunternehmen entwickeln ließ.

Zu den Grundfunktionen zählt eine zollkonforme, elektronische Arbeitszeiterfassung mit dem Smartphone oder einer Stechuhr. Darüber hinaus bietet Novoworker ein flexibles Leitsystem, das den Mitarbeiter via Smartphone Schritt-für-Schritt durch die tagesaktuellen Aufgaben führt – was ist wo, wann und mit welchen Hilfsmitteln zu tun? Die Aufgaben können bei Bedarf sowohl vom Büro aus, als auch vor Ort vom Mitarbeiter einfach und schnell angepasst werden – z.B. wenn sich kurzfristig zusätzliche Aufgaben ergeben. Formulare und Vorlagen können digital genau dort hinterlegt werden, wo sie benötigt werden. Aussagekräftige Möglichkeiten

für Text- und Bilddokumentation sowie ein Firmenmessenger sorgen für hohe Transparenz und ermöglichen darüber hinaus den direkten Kontakt mit Kollegen und Vorgesetzten.

Dieses System gestaltet die Firmenkommunikation hocheffizient. Auf Regelungsbedarf kann schnell reagiert werden. Die Arbeit mit Novoworker minimiert Fehler und unnötige Arbeitsschritte und verbessert die Abläufe permanent. Hiervon profitieren sowohl Unternehmen, Mitarbeiter als auch Kunden. Ein wesentlicher Aspekt in diesem Zusammenhang sind die digitalen Dokumentationsmöglichkeiten: Auch im Nachhinein kann geprüft werden, ob eine vorgegebene Aufgabe zu einem bestimmten Zeitpunkt ordnungsgemäß erledigt wurde.

Und was hat das mit dem Thema Mitarbeiterzufriedenheit zu tun? Ganz einfach: Novoworker optimiert Abläufe. Das wünschen sich nicht nur Führungskräfte, sondern gerade auch Fachkräfte vor Ort. Denn es spart Zeit und schont die Nerven, salopp gesagt. Außerdem bietet die Anwendung Schutz vor ungerechtfertigten Vorwürfen („*Wurde denn tatsächlich geputzt?*“) und bedeutet gleichzeitig eine Minimierung des Haftungsrisikos für Reinigungsunternehmen. Dank der Dokumentation mit Novoworker konnten in mehreren Fällen bereits ungerechtfertigte Schadensersatzforderungen abgewehrt werden, was mithilfe von klassischer Papierdokumentation wesentlich schwieriger oder gar unmöglich gewesen wäre.

In Zeiten der Papierdokumentation konnte ich als Reinigungsunternehmer nur bedingt in den laufenden Prozess eingreifen. Ich musste meinen Objektleitern bei der Betreuung von Kunden und Mitarbeitern nahezu blind vertrauen und bemerkte Probleme oft erst, wenn das Kind bereits in den Brunnen gefallen war. Heute habe ich mit dem mobilen Aufgabenmanagementsystem Novoworker die Möglichkeit, besonders wichtige Themen in den Fokus der Objektleitung zu rücken. Seit wir mit im

Objekt fest installierten NFC-Chips und digitaler Dokumentation arbeiten, ist beispielsweise sichergestellt, dass meine Objektleiter in einem gemeinsam definierten Rhythmus persönlich bei der Kundschaft vor Ort sind und aktiv den Kontakt suchen. So werden offene Punkte besprochen, die sonst vielleicht über einen längeren Zeitraum im Verborgenden geblieben wären. Außerdem wird kontinuierlich den zentralen Fragen nachgegangen: Was möchte der Kunde? Und: Was fehlt dem Mitarbeiter? Für den hieraus resultierenden Regelungsbedarf erhalten unsere Objektleiter maximale Hilfestellung aus dem Büro. Im Ergebnis sind sie immer up-to-date und können die Reinigungsvorgänge effizient steuern – zum Wohle des Kunden und der Fachkräfte.

## **Fazit:**

Es lohnt sich, der Objektleitung im Reinigungsunternehmen besondere Aufmerksamkeit und Zuwendung zu schenken. Denn sie bildet das Bindeglied zwischen Geschäftsführung, Kunde und Mitarbeiter. Damit sie erfolgreich im Sinne des Unternehmens handeln kann, bedarf es begleitender Schulungen und Unterstützung von Seiten der Unternehmensführung. Außerdem ist das nötige Toolset im Alltag entscheidend. Als besonders hilfreich erwies sich in unserem Fall ein digitaler Begleiter, der als mobiles Aufgabenmanagement Reinigungsabläufe übersichtlicher, messbarer und damit steuerbarer machte. Im Endeffekt profitieren davon alle Beteiligten. In besonderem Maße das Reinigungspersonal selbst, denn bessere Abläufe führen zu mehr Kontrolle über die eigene Arbeit, zu mehr Sicherheit und damit zu einer Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit. Was ich daraus gelernt habe? Im Mittelpunkt eines jeden Dienstleistungsunternehmens steht trotz fortschreitender Digitalisierung und Technisierung nach wie vor der Mensch.

Ohne ihn geht gar nichts. Und wenn er nicht zufrieden ist, dann geht auch nicht viel ...



Die Smartphone-App „Novoworker“ überträgt Arbeitsanweisungen für diesen Raum von einem hinter dem Lichtschalter angebrachten NFC-Chip direkt aufs Display. Der Dienstleister arbeitet die vorgegebenen Aufgaben systematisch ab, dokumentiert seine Arbeitsschritte in Echtzeit und kann bei Klärungsbedarf direkt mit seinem Auftraggeber oder Vorgesetzten kommunizieren.

---

## Über den Autor:

Sven Häring ist selbständiger Unternehmer und Experte in der Reinigungsbranche. Der gebürtige Schwabe beschäftigt sich schon sein gesamtes berufliches Leben über mit dem Thema „Hygiene“. Seine Karriere begann er mit einer Ausbildung zum klassischen Molkereifachmann (Techniker für Milchwirtschaft und Molkereiwesen). Später folgte der Dipl.-Ing. für Ernährungs- und Hygienetechnik. In jedem

dieser Bereiche arbeitete Sven Häring mehrere Jahre, bevor er 2002 die Novo Clean Dienstleistungen GmbH mit Sitz in Friedrichshafen gründete. Aus der langjährigen betrieblichen Praxis und Notwendigkeit heraus ist die Idee zu einem digitalen Unterstützer mithilfe von NFC- und Smartphone-Technologie entstanden. In der Folge gründete er gemeinsam mit einem Softwareentwickler die Novoworker GmbH und entwickelte die gleichnamige App. Novoworker bietet seither eine ausgereifte Lösung für mobiles Aufgabenmanagement, mit denen sich Arbeitsprozesse transparent und effizient gestalten lassen.



Novoworker-Geschäftsführer Sven Häring: *„Wir digitalisieren Reinigungsabläufe – zum Wohle aller beteiligten Personen.“*

---

**Ihr Ansprechpartner für Rückfragen:**

**Maik Kuna**

Novoworker GmbH

Hünistr. 13

D-88046 Friedrichshafen

Telefon: 07541/370352

Mail: [info@novoworker.de](mailto:info@novoworker.de)

Web: <https://novoworker.de>

---

1.168 Wörter

8.996 Zeichen (mit Leerzeichen)