

Gesucht: Schlüsselkompetenz

Wiedersehen macht Freude

Gebäudedienstleister tragen in der Regel für eine Vielzahl an Schlüsseln ihrer Kundenobjekte die Verantwortung. Kommen Schlüssel abhanden, hat das sowohl für den Dienstleister oder Gebäudemanager als auch für seine Kunden unangenehme und häufig kostenintensive Folgen.

■ Montagabend, 20 Uhr. Das Mobiltelefon des Gebäudemangers Karl Unger klingelt. Einer seiner Mitarbeiter steht vor dem Bürokomplex seines größten Kunden und kann das Gebäude zur täglichen Reinigung nicht betreten, da er den Schlüsselbund mit dem Generalschlüssel des Kunden „verlegt“ hat.

Wie muss Karl Unger nun verfahren? Soll er den Kunden sofort informieren oder erstmal abwarten, ob der besagte Schlüsselbund seines Mitarbeiters wieder auftaucht? Der Schlüsselverlust würde seinem Kunden, wenn es zum Austausch der gesamten Schließanlage kommt, viel Zeit, Kosten und Unannehmlichkeiten bereiten – und sein Unternehmen in einem schlechten Licht präsentieren. Andererseits besteht natürlich das Risiko, dass sich durch die verlorenen Schlüssel unbefugte Dritte Zugang zum Gebäude verschaffen, und dann stünde Karl Unger noch schlechter vor seinem Kunden da.

Mehr Risiko, steigende Verantwortung

Das Outsourcing von Gebäudedienstleistungen hat für Auftraggeber und Auftragnehmer unbestrittene Vorteile. Der Dienstleister übernimmt allerdings einiges an Verantwortung durch die Verlagerung von Risiken. So haftet er nicht nur für alle von ihm erbrachten Dienstleistungen, er übernimmt auch die Verantwortung für das ihm übertragende Firmeneigentum. Und dazu gehören nun mal auch die Schlüssel fürs Objekt einschließlich der daran geknüpften Risiken bei Verlust. Und Schlüsselverluste sind gar nicht so selten. So verzeichnen Versicherungen bereits seit einigen



Verlorene (Fremd-)Schlüssel können unangenehme Folgen haben.

Bild: ProFindus

Jahren eine rapide Zunahme von so genannten Schlüsselschäden, insbesondere bei Gebäudedienstleistern, die als Objektbetreuer die Verantwortung für eine Vielzahl an (General-)Schlüsseln tragen. Verliert z.B. ein Objektleiter einen Generalschlüssel, so haftet die Reinigungsfirma für den entstandenen Schaden bzw. für den Austausch der gesamten Schließanlage.

Doch selbst bei Versicherungen, die solche Fälle abdecken, ist die Haftungsfrage selten eindeutig: Wurde der Generalschlüssel durch grobe Fahrlässigkeit eines Mitarbeiters verloren? Haftet der Mitarbeiter selbst bzw. seine private Versicherung oder haftet die Versicherung des Arbeitgebers? Diese Punkte gilt es immer erst zu klären, bevor gezahlt wird.

Unabhängig von der Frage der Kostenübernahme: Der Ärger und die Formalitäten nach Verlust von fremden Schlüsseln sind für den Kunden höchst unangenehm, vom Imageverlust des Dienstleistungsanbieters ganz abgesehen.

Das mögliche Schadenspotenzial stellt die Gebäudedienstleister vor eine Aufgabe, mit

der sie sich intensiv auseinandersetzen müssen – und zwar bevor ein Schaden entsteht (vgl. „Sorgloser Umgang mit Schlüsseln kann teuer werden“ in: *rationell reinigen*, Heft 07/2000).

Entsprechend hoch ist auch die Erwartungshaltung der Kunden an ihre externen Dienstleister: „Wir arbeiten mit hochsensiblen Daten in unserem Unternehmen. Da muss es eine Selbstverständlichkeit sein, dass wir unseren externen Dienstleistern, die Zugang zu unseren Räumlichkeiten haben, unbedingt vertrauen können“, sagt Martin Gleiß, Vorstand des IT-Dienstleisters Eikona AG aus Volkach bei Würzburg.

Wie gehen Dienstleister mit der Situation um?

Die Abdeckung eines Schlüsselschadens durch eine Versicherung wird in öffentlichen Ausschreibungen standardmäßig gefordert. Doch wie gehen nun Gebäudedienstleister mit diesen Anforderun-

rungen um? Welche Maßnahmen ergreifen sie, um das Risiko des Schlüsselverlustes zu reduzieren? Und, ganz wichtig, fordern sie von ihren Mitarbeitern zusätzliche präventive Maßnahmen zur Risikominimierung?

Eine Umfrage bei 50 mittelständischen Gebäudemanagementunternehmen zeigt dazu ein relativ einheitliches Bild – sowohl hinsichtlich der Erfahrungen mit verlorenen Fremdschlüsseln als auch in Bezug auf die Maßnahmen, die zur Vermeidung des Verlustes bzw. zur Reduzierung der Folgen ergriffen werden.

„Der Austausch einer Schließanlage hat uns schon mal 15.000 Euro gekostet. Die Versicherung hat den Schaden zwar übernommen, aber wir haben dennoch einen Mordsärger mit unserem Kunden bekommen“, erinnert sich die Geschäftsleitung eines mittelständischen Gebäudereinigers aus Schweinfurt. „Heute lassen wir unsere Mitarbeiter zwar den Empfang aller Fremdschlüssel im Schlüsselprotokoll schriftlich bestätigen, aber wenn so ein Schlüssel verloren geht, hätten wir vor Gericht natürlich überhaupt keine Chance, den Schaden durch den Mitarbeiter ersetzen zu lassen.“ Alle befragten Unternehmen haben einen eventuellen Schlüsselverlust durch ihre Betriebshaftpflichtversicherung abgedeckt und nahezu alle lassen sich den Empfang von Fremdschlüsseln im Schlüsselprotokoll durch ihre Mitarbeiter bestätigen und führen zudem eine Unterweisung im Umgang mit den Fremdschlüsseln durch. Der Gebäudedienstleister „Schmutzjäger“ aus Aschaffenburg überprüft außerdem bei seinen 200 Mitarbeitern regelmäßig die Vollständigkeit aller Kundenschlüssel. Detlef Albert, Geschäftsführer der Albert Gebäudereinigung in Selb mit 160 Mitarbeitern, hat darüber hinaus weiterführende Maßnahmen ergriffen, um den Verlust von Kundenschlüsseln zu vermeiden. So hat er bei vielen seiner Kunden einen Schlüsselkasten für seine Mitarbeiter eingebaut, in dem der jeweilige Generalschlüssel depo-

Fünf Schritte bis zum Wiedersehen

So bekommen Sie Schlüssel schnell zurück

- ▶ **Sichern:** Bringen Sie Ihren ProFindus-Sticker/-Anhänger an Ihrem (Wert-)Gegenstand an. Achten Sie darauf, dass er gut sichtbar ist.
- ▶ **Verlieren und Finden:** Wenn Ihr Gegenstand (z.B. Ihr Schlüssel) gefunden wird, ruft der Finder die 0800-Hotline des Servicedienstleisters an. Sie ist auf dem Anhänger bzw. Sticker zu finden
- ▶ **Telefonische 24-Stunden-Hotline:** Die Hotline informiert den Verlierer und übergibt ihm die Rufnummer des Finders. Wichtig: Der Finder erhält keine Informationen über den Besitzer!
- ▶ **Kontakt herstellen:** Der Verlierer setzt sich mit dem Finder in Verbindung und vereinbart Einzelheiten zur Übergabe des verlorenen Gegenstandes.
- ▶ **Übergabe:** Sie erhalten Ihren gefunden Gegenstand so zurück, wie Sie es mit dem Finder vereinbart haben.

Übrigens können Sie nicht nur Schlüssel über diesen Service finden lassen. Auch die Rückführung aller Gebrauchsgegenständen (z.B. Handy, iPod, Notebook, Schlüssel, Koffer, USB-Stick, Schirm) ist möglich. Zudem funktioniert die Dienstleistung weltweit und ist international einsetzbar durch Rückführinstruktionen auch in englischer Sprache.

niert ist. Somit verbleiben Generalschlüssel der Kunden stets innerhalb der Objekte.

Wer hilft, wenn's passiert ist?

Neben allen praktischen Vorsorgemaßnahmen ist die Förderung des bewussten und sicherheitsorientierten Umgangs mit den Fremdschlüsseln bei den eigenen Mitarbeitern eine wichtige und not-



Von den Spezialisten für gewerbliche Waschtechnik:

Systemwäsche aus einer Hand.

Die **hohe Effektivität** unserer Komponenten der Systemwäsche resultiert aus unzähligen Tests. Die Ergebnisse haben unsere Ingenieure, Chemiker, Oecotrophologen, Desinfektoren ... zu einem **Komplettsystem** zur automatischen Aufbereitung von Mopps, Tüchern und Textilien zusammengefügt. Wir forschen und entwickeln, produzieren, liefern, warten und finanzieren. **Das ergibt ein perfekt auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Waschsystem. Komplett aus einer Hand.**

Schneiderei professional
Kärntener Straße 19 · 42697 Solingen
Tel. +49 212 7000-0 · Fax +49 212 7000-54
www.schneiderei.com

Wir sprechen Mopp.

wendige Maßnahme. Doch Menschen verlieren Dinge – auch ganz ohne böse Absicht oder Nachlässigkeit. Und die Erfahrungen, über die befragte Unternehmen mit Schlüsselverlustfällen berichten, sind allesamt – trotz Kostenübernahme der Versicherungen – nicht positiv. Die Albert Gebäudereinigung hat daher noch eine weitere

Schlüsselverlust: Das sollten Sie beachten!

Vorbeugemaßnahmen und Reaktion

Niemand ist, selbst bei größter Vorsicht, davor gefeit, einmal einen Schlüssel zu verlieren. Unsere Tipps sollen Ihnen helfen, das Risiko – so weit es geht – zu minimieren und im Fall des Falles richtig zu reagieren.

Zeigen Sie Schlüsselkompetenz

- ▶ Achten Sie darauf, dass die vertraglichen Vereinbarungen mit Ihren Kunden Fragen zu Umgang und Verlust von Fremdschlüsseln eindeutig regeln.
- ▶ Sensibilisieren Sie Ihre Mitarbeiter für den Wert der Kundenschlüssel und für die Folgen unachtsamen Umgangs.
- ▶ Informieren Sie Ihre Mitarbeiter, dass bei grober Fahrlässigkeit der Versicherungsschutz nicht greift.
- ▶ Lassen Sie sich den Erhalt aller Schlüssel von Ihren Mitarbeitern quittieren.
- ▶ Installieren Sie nach Möglichkeit eigene Schlüsselkästen in Ihren Reinigungsobjekten.
- ▶ Vermeiden Sie nach Möglichkeit, dass in Ihrem Besitz befindliche Generalschlüssel die Kundenobjekte verlassen.
- ▶ Überprüfen Sie regelmäßig das Vorhandensein aller Kundenschlüssel, die sich in Ihrem Besitz befinden.
- ▶ Sorgen Sie für ausreichenden Versicherungsschutz für den Fall der Fälle.
- ▶ Nehmen Sie präventive Maßnahmen wie geeignete Lost- &-Found-Services in Anspruch.

Und wenn es doch passiert ist

- ▶ Bewahren Sie Ruhe! Gehen Sie gemeinsam mit Ihrem Mitarbeiter die möglichen Verlustorte durch und versuchen Sie gemeinsam herauszufinden, wo der Schlüssel verloren gegangen sein kann.
- ▶ Protokollieren Sie zusammen mit dem betreffenden Mitarbeiter den Schlüsselverlust.
- ▶ Informieren Sie Ihren Kunden über den Schlüsselverlust und besprechen Sie das weitere Vorgehen. Sofern die Möglichkeit besteht, dass sich durch den verlorenen Schlüssel unbefugte Dritte Zugang zum Kundenobjekt verschaffen können, hat Ihr Kunde Anspruch auf das Auswechseln der betroffenen Schlösser bzw. Schließanlagen.
- ▶ Zeigen Sie Initiative und machen Sie gegenüber Ihrem Kunden deutlich, dass die Schadensregulierung einen sehr hohen Stellenwert hat.
- ▶ Fordert Ihr Kunde das Auswechseln von Schließzylindern oder der gesamten Schließanlage, informieren Sie umgehend Ihre Versicherung über den Schaden.

präventive Maßnahme ergriffen: Das Unternehmen nutzt für alle Kundenschlüssel einen Key-Found-Service. Alle Schlüssel sind mit einer Fundmarke versehen; wird ein solcher Schlüssel gefunden, wird der Finder dazu angehalten, den Schlüssel in den nächsten Briefkasten zu werfen.

So gelangt der gefundene Schlüssel zum Dienstleister des Key-Found-Service, der den Schlüssel dann wiederum zu seinem Besitzer weiterleitet. Eine clevere Idee – allerdings dauert es bei dieser Form der Schlüsselrückführung laut Stiftung Warentest (Finanztest 07/2007) durchschnittlich neun Werktage, bis der Schlüssel wieder bei seinem Besitzer angelangt ist.

Ein schwäbisches Facility-Management-Unternehmen mit knapp 500 Mitarbeitern hat nach einigen bösen Erfahrungen mit dem Verlust von (General-)Schlüsseln seiner Kunden nach einer anderen Möglichkeit gesucht, verlorene Schlüssel wiederzubekommen – und zwar so schnell wie möglich: „Nach einigen für uns sehr kostenintensiven Verlustfällen, die den Ausbau von ganzen Schließanlagen zur Folge hatten und wir Gefahr liefen, dass unsere Versicherungsprämien ansteigen, haben wir uns gefragt, was wir noch tun können, um an dieser Stelle besser zu werden“, erinnert sich die Geschäftsführung.

Das Unternehmen hat sich für eine Präventionsmaßnahme entschieden, die die Folgen des Verlustes von Fremdschlüsseln deutlich reduziert bzw. gar nicht erst entstehen lässt: Die Firma nutzt den Rückführservice des unterfränkischen Unternehmens ProFindus. Dessen in Deutschland einmalige Dienstleistung besteht darin, Schlüssel (und andere mobile Geräte und Gegenstände) mit Sicherheitsanhängern zu versehen, auf denen eine persönliche Identifikationsnummer sowie eine internationale 24-Stunden-Finderhotline vermerkt sind. Wird ein Schlüssel mit einem solchen Anhänger gefunden, informiert der Finder die Hotline. Diese wiederum kann über die personen- bzw. firmenbezogene Identifikationsnummer den jeweiligen Besitzer ausfindig machen. ProFindus stellt dann den unmittelbaren Kontakt zwischen Finder und Besitzer her, die dann direkt die Einzelheiten der Übergabe des gefundenen Gegenstandes vereinbaren. So kommen verlorene Schlüssel schnell und ohne (Post-)Umwege wieder zu ihrem Besitzer zurück – noch bevor Versicherungen und Kunden über den Verlust informiert werden müssen.

Vorsorgen statt Nachsorgen!

Um Schlüsselverluste und deren unangenehme Folgen zu vermeiden, kommt es für Gebäudedienstleister letztendlich also nicht nur darauf an, sich mit gängigen (Nachsorge-)Maßnahmen wie Versicherungsschutz und vertraglichen Regelungen abzusichern, sondern auch das Bewusstsein der eigenen Mitarbeiter für einen sorgsamen Umgang mit dem Eigentum des Kunden zu wecken – und zusätzlich dem Schicksal mit präventiven Maßnahmen wie innovativen Lost- & Found-Services nachzuhelfen. Zum Wohle des Unternehmens und seiner Mitarbeiter – und zum Schutz einer langjährigen, erfolgreichen Kundenbeziehung.

Ingo Janas | peter.hartmannholzmann-medien.de