

# Ausgezeichnete Stadtreinigung.

Die Zertifizierung für Stadtreinigungsbetriebe.



Forderungen aus Politik und Gesellschaft nach einer qualitativ hochwertigen, transparenten und wirtschaftlichen Stadtreinigung werden immer häufiger in die Öffentlichkeit transportiert. In Zeiten zunehmend knapper Haushaltskassen werden häufig Ausgaben für wichtige Aufgaben in der kommunalen Daseinsvorsorge reduziert, ohne die direkten Auswirkungen auf die Bürger/innen einer Stadt zu berücksichtigen, obwohl grundsätzlich bekannt ist, dass Sauberkeit und Bürgerfreundlichkeit wichtige Standortfaktoren darstellen. Für Betriebe, die „öffentliche“ Tätigkeiten wahrnehmen, ergeben sich daraus wesentliche Herausforderungen.

- ▶ Wie werden Sie wirklich von den Bürgerinnen und Bürgern gesehen?
- ▶ Was bedeutet Reinigungsqualität
- ▶ Werden Ihre Maßnahmen wahrgenommen?
- ▶ Welchen künftigen Anforderungen müssen Sie sich stellen?

Im Rahmen der „Ausgezeichneten Stadtreinigung“ werden mittels einer umfangreichen Analyse u. a. diese Fragen beantwortet: Ihre Grundlage für die Umsetzung des Qualitätsgedankens.

## Ihre Vorteile als zertifizierter Betrieb:

Als Europas größte Sachverständigenorganisation hat DEKRA in Zusammenarbeit mit der INFA GmbH die „Ausgezeichnete Stadtreinigung“ als branchenspezifische Lösung erarbeitet.

Die Vorteile für Sie:

- ▶ Objektive, unabhängige sowie transparente Darstellung und Hervorhebung der eigenen Leistung, Kompetenz und Qualität.
- ▶ Analyse und Darstellung der Anforderungen und Wünsche der Bürger/innen („Kundenmeinung“).
- ▶ Das öffentlichwirksame DEKRA Siegel für Ihre Marktkommunikation. Ein Gewinn für Ihr Image!



## Wege und Prüfbereiche bis zur Zertifizierung.

Die Antworten auf die gestellten Fragen geben wir Ihnen durch die Auswertung der Prüfergebnisse in den Komponenten Sauberkeitsanalyse, Management-, Mitarbeiter- und Bürger/innenbefragung sowie im Rahmen des Audits mit der praktischen Prüfung.

### Reinigungsqualitätsanalyse

Durchführung einer neutralen und unabhängigen Analyse, welche die von Ihrem Betrieb erbrachte Reinigungsqualität dokumentiert. Die Qualitätschecks erfolgen auf Basis des praxiserprobten Qualitätsbemessungssystems "INFA-DSQS", bei dem über eine repräsentative Stichprobenwahl die von Ihnen verantworteten Leistungsbereiche (z. B. Fahrbahnen, Gehwege, Straßengrün) begutachtet werden. Evtl. vorhandene eigene Überwachungssysteme werden zudem auf verschiedene Parameter (u. a. Qualitätsniveau, Plausibilität, Reaktion bei Abweichungen vom Standard etc.) geprüft.

### Befragung der Bürgerinnen und Bürger

Im Rahmen dieser Befragung wird ermittelt, wie die Bürger/innen die Stadtreinigungsqualität und den gebotenen Service des Betriebes wahrnehmen und was sie in diesem Zusammenhang erwarten.

### Managementbefragung

In der Managementbefragung ermitteln wir, welche Systeme zur Steuerung, Qualitätssicherung und Erhaltung der Leistungsfähigkeit in Ihrem Betrieb eingesetzt werden. Zudem erfragen wir Ihre Ziele und Prioritäten in den einzelnen Leistungsbereichen.

### Mitarbeiterbefragung

Hier ermitteln wir, wie Ihre Mitarbeiter die Leistungsfähigkeit des Betriebes einschätzen und wie sie sich vom Betrieb für ihre Leistungserbringung unterstützt fühlen.

### Audit mit praktischer Prüfung

Das Audit enthält eine praktische Prüfung mit Analysen in den Bereichen Organisation, Prozesse, Dokumente, Schnittstellen, Service etc., in der alle Prüfkriterien durch die INFA GmbH vor Ort bewertet werden.

## Ihre Faxantwort.

Ja, wir haben Interesse an zusätzlichen Informationen und einem Angebot für die „Ausgezeichnete Stadtreinigung“.

### Ansprechpartner

Name: \_\_\_\_\_

Funktion: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

### Stadtgröße

< 50.000

50.001 - 100.000 Einwohner

100.001 - 300.000 Einwohner

> 300.000 Einwohner

### Anschrift

Betrieb/Unternehmen: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ und Ort: \_\_\_\_\_

### FAX an

**01802.192939550** (0,12 EUR /Fax)

### DEKRA Certification GmbH

Handwerkstraße 15 · 70565 Stuttgart  
Telefon +49.711.7861-2566  
info@dekra-certification.com