

Diskussionsrunde Outsourcing – Insourcing

Viele DienstleisterInnen am Markt bieten Hotels die Reinigung der Wäsche an. Das erstreckt sich vom einfachen Bettwäscheservice bis hin zu komplexen Liefer- und Reinigungsvereinbarungen. Und die Erfahrungen, die Hoteliers damit machen, sind sehr unterschiedlich.

1 Aufgabenstellung: Rollenspiel

Eine Diskussionsrunde zum Thema „Outsourcing - Insourcing der Hotelwäsche“ findet statt und ihr seid eingeladen. Das ist super, denn zu dem Thema habt ihr viel zu sagen. Hört aber auch genau zu, wenn die Anderen von ihren Erfahrungen berichten. Jeder von euch bekommt eine Rolle für die Diskussionsrunde, bereitet euch gut darauf vor.



Werner

Begann vor 6 Monaten mit dem Outsourcing: „Outsourcing liegt voll im Trend! Ich fahre mit meinem Hotel eine schlanke Linie und brauche kaum noch Angestellte. Das Frühstück kommt vom Cateringunternehmen, die Wäsche habe ich geleast, geputzt wird von den MitarbeiterInnen der Reinigungsfirma – alles effizient und ich muss mich nicht mit Angestellten herumschlagen. Keine Streikdrohungen, wenn es einmal keine Gehaltserhöhung geben sollte, keine Beschwerden, wenn Überstunden mit Familienfeiern zusammenfallen. Alles läuft hier sauber und reibungslos. Und sollte es doch einmal nicht passen, dann wird eben zu einem anderen Anbieter gewechselt.“



Regina

„Seit mittlerweile 3 Jahren waschen wir unsere Wäsche nicht mehr selbst im Hotel. Anfangs lief das ziemlich gut, das Angebot des Outsourcers ist mir entgegengekommen und ich kümmere mich soundso lieber um den Gästekontakt als um die Schmutzwäsche. Blöderweise habe ich damals den Vertrag nicht so genau gelesen, als ich das Hotel von meinen Eltern übernommen habe. Das externe Unternehmen liefert die Wäsche zwar pünktlich ab, ich musste aber eine zusätzliche Person einstellen, die diese Lieferungen kontrolliert. Denn immer häufiger gab es Beschwerden von Gästen über Löcher in der Bettwäsche und Haare, die sich in den angeblich sauberen Handtüchern verfangen hatten. Es nervt schon ziemlich, sich immer mit diesen Qualitätsproblemen herumschlagen zu müssen – aber in unserer Gegend gibt es eben keine Alternativangebote.“



Andrea

„Ich habe das Hotel vor 5 Jahren von meinen Eltern übernommen. Schon immer wurde bei uns alles selbst gemacht: wir produzieren selbst Honig für das Frühstück, betreiben einen Fischteich für ausgewählte Speisen und kümmern uns natürlich auch im Haus um die Wäsche. Unsere Gäste schätzen den Wäscheservice sehr, weil unsere Mitarbeiterinnen nicht nur die Hotelwäsche, sondern auf Anfrage auch Gästewäsche perfekt reinigen. Die regelmäßigen Schulungen und Fortbildungskurse für die Wäschereimitarbeiterinnen machen sich echt bezahlt. Schon oft haben sich große Wäschereien an uns gewandt mit verlockend klingenden Angeboten, einen Vertrag habe ich bisher immer abgelehnt und werde es auch in Zukunft, weil sie einfach nicht den Service bieten können wie meine Mitarbeiterinnen.“



Markus

„Unsere hauseigene Wäscherei war völlig veraltet und die Mitarbeiterin, die sie betrieb, schon kurz vor der Pension. Nachwuchs war einfach nicht in Sicht, und unsere beiden Zimmermädchen weigerten sich, auch noch die Wäsche zu übernehmen. Sie waren so schon am Rande ihrer Belastungsgrenze angekommen. Genau in dem Augenblick hat mir eine Großwäscherei 25 Minuten von unserem Standort ein unschlagbares Angebot gemacht. Ich habe das durchgerechnet und genau geprüft, bin zu dem Unternehmen gefahren, habe lange mit der Geschäftsführung dort geredet und schließlich einen Outsourcing-Vertrag unterschrieben. Seither läuft alles bestens, und meine beiden MitarbeiterInnen erfüllen Ihre Aufgaben mit viel Freude und Gelassenheit, weil es seither auch kaum mehr Zwischenfälle mit der Wäsche gegeben hat und die Gäste zufrieden sind.“



Suzan

„Niemand hätte ich diesen Outsourcing-Vertrag unterschreiben sollen! Heute weiß ich, dass es die reinste Knebelvereinbarung war, aus der ich jetzt nicht mehr herauskomme. Vor 6 Jahren sind mir Prospekte eines Wäschereounternehmens auf den Schreibtisch geflattert, das mit unschlagbar günstigen Preisen geworben hat. Heute weiß ich, dass der eigentliche Preis, den ich für diesen „Service“ bezahle, viel höher ist als der Gewinn, den ich davon trage. Das liegt daran, dass ich aus dem Vertrag nicht so einfach aussteigen kann und selbst wenn: Wir haben alle für eine hoteleigene Wäscherei nötigen Maschinen verkauft und für eine Neuanschaffung kein Geld übrig. Und unsere ehemaligen WäschereimitarbeiterInnen sind alle abgewandert und leben jetzt in der Großstadt. Bei uns am Land fehlen einfach gut ausgebildete Fachkräfte, die den Wäscheservice besser erledigen könnten als die OutsourcinganbieterInnen.“