

Sparkasse Dachau

Absolute Schweigepflicht

Einmal im Tresor einer Bank stehen – für die Mitarbeiter der S.I.S-Gruppe kein Traum, denn sie reinigen die Gebäude der Sparkasse Dachau. Oberstes Gebot: Verschwiegenheit.

■ Stapelhohe Geldbündel, säckeweise Goldmünzen und glitzernde Colliers – die Fantasie geht beim Gedanken an das Innenleben eines Banktresors leicht mit einem durch. Wie es tatsächlich aussieht, weiß Sabine Göttinger. Sie koordiniert die 32 S.I.S-Mitarbeiter, die täglich 30 Geschäftsstellen, sieben SB-Einrichtungen und die Hauptverwaltung der Sparkasse Dachau auf Vordermann bringen. Der Dienstleister ist dort seit Oktober 2008 für alle Gebäudereinigungstätigkeiten verantwortlich: die Unterhaltsreinigung der Geschäftsräume und Büros, der Sanitäreinrichtungen und eben auch der Tresore. Regelmäßig kommt die Glasreinigung und gelegentlich eine Bauzwischen- oder Bauschlussreinigung dazu.

Der Sparkasse ist wichtig, dass die Optik immer stimmt, wenn ein Kunde „seine“ Bank betritt. Bettina Schöttl, Leiterin Bauorganisation der Sparkasse Dachau: „Man kann an allem sparen, nur nicht am Kundenservice.“ Das trifft auch in schweren wirtschaftlichen Zeiten zu. Als diplomierte Architektin und Sicherheitsingenieurin weiß sie, worauf es im Gebäudemanagement ankommt.

Personal trägt Ausweis und Arbeitskleidung

Schöttl ist es wichtig, mit einem Anbieter innerhalb der Region zu arbeiten, denn Sparkasse, das stehe für Kundennähe, Individualität und regionale Verfügbarkeit. Der Dienstleister hat dem Rechnung getragen und arbeitet für jede Filiale mit festem Personal aus der Region. Wo Geld und sensible Kundendaten im Umlauf sind, ist es außerdem wichtig, jederzeit nachvollziehen zu können, wer sich wann wo befindet. S.I.S. liefert deshalb Reinigungspläne mit Fotos der eingesetzten Personen, um Verwechslungen zu vermeiden. Die Arbeitsbekleidung und gut sichtbare Ausweise, die für alle S.I.S-Mitarbeiter Pflicht sind, zeichnen das Personal zusätzlich aus.

Unterlagen werden eingeschlossen

Neben der Reinigungsexpertise steht für die S.I.S-Mitarbeiter vor allem der Datenschutz im Vordergrund. In einer Bank wird mit sensiblen Kundendaten gearbeitet, die unter keinen Umständen in fremde Hände gelangen dürfen. Die Mitarbeiter der Sparkasse tragen ihren Teil dazu bei. Bei der Büroreinigung beispielsweise wird man abends nichts mehr auf den Schreibtischen finden. Alle Mitarbeiter verschließen ihre kompletten Unterlagen abends, so dass das Reinigungspersonal freie Bahn hat. Sowohl das Bankpersonal als auch die S.I.S-Mitarbeiter erhalten regelmäßig Datenschutzunterweisungen. Sabine Göttinger: „Wir machen unserem Personal deutlich, dass selbst wenn sie z.B ein Kundentelefonat

hören oder eine Unterlage zu Gesicht bekommen sollten, weil ein Bankmitarbeiter abends noch arbeitet, sie absolut nichts davon nach außen tragen dürfen. Es herrscht absolute Schweigepflicht. Was auf den Schreibtischen der Bankangestellten liegt, geht uns nichts an.“

Niemals allein im Tresor

Bei allem Vertrauen, das zwischen Bank- und Reinigungspersonal herrscht, bleibt Kontrolle zur Sicherheit beider Seiten natürlich nicht aus. „Bei der Tresorreinigung ist immer ein Bankangestellter anwesend“, betont Göttinger. Zusätzlich dazu sind diese Räume kameraüberwacht. Im Tresorraum saugen die Reinigungskräfte den Boden und wischen die frei zugänglichen Oberflächen. In den Schließfächern wird nicht gereinigt – was sich darin verbirgt bleibt der Fantasie des Personals überlassen.

Auch die Alarmauslöseknöpfe sind reinigungstechnisch betrachtet Sperrgebiet. Denn einmal gedrückt, lässt sich der Alarmprozess nicht mehr aufhalten. Täglich gereinigt wird dagegen der Kundenbereich der Banken. In der Sparkasse wird traditionell mit Marmor, Glas und Edelstahl gearbeitet. Die Marmorböden werden mit Mikrofasermopps und einem Neutralreiniger gewischt. Zweimal jährlich ist eine Grundreinigung vorgesehen. Für den Edelstahl kommt eine spezielle Edelstahlpflege zum Einsatz. Ab und an hilft ein Glasreiniger auf Alkoholbasis, hartnäckige Fingerabdrücke zu entfernen. Abrasive Schwämme oder säurehaltige Reinigungsprodukte sind auf diesen Flächen natürlich tabu.

Kunde zeigt Wertschätzung

Bei der richtigen Wahl der Mittel unterstützt außerdem ein Farbsystem die Mitarbeitern rote Mikrofasertücher sind für Urinale und Toilettenschüsseln bestimmt, gelbe Tücher für Waschbecken und Fliesen im Sanitärbereich und blaue Tücher kommen ausschließlich in den Büros zum Säubern von Türen, Fenster oder Tischen zum Einsatz. Das System stellt unter anderem sicher, dass niemals Keime aus dem Sanitärbereich in andere Bereiche des Gebäudes übertragen werden. Sabine Göttinger freut es besonders, dass sich die Reinigungskräfte von S.I.S. als Teil der Sparkasse fühlen. Dafür sorgt der Kunde unter anderem mit kleinen Aufmerksamkeiten zu Weihnachten oder letzters „da gab es Gutscheine für das Dachauer Volkfest. Das fand ich unheimlich nett. In der heutigen Zeit ist sowas wirklich selten geworden“.

Elisabeth Kaiser | Kaiser-Brand Communications
Rebecca Eisert | rebecca.eisert@holzmannverlag.de