

Von Qualitätsdefinitionen und solider Preiskalkulation

Auf dem 1. Neumann & Neumann-Forumtag informierte der Ausschreibungsspezialist Neumann & Neumann praxisnah über professionelle Ausschreibung von Gebäudereinigung, Wäscherei und Catering

In mehreren Vorträgen und einer Ausstellung bot der 1. Neumann & Neumann-Forumtag in der Allianz-Arena in München den achtzig Gästen aus Behörden und Unternehmen sehr viele handfeste Fachinformationen und Praxistipps für die Ausschreibung und Kontrolle infrastruktureller Dienstleistungen.

Mit einer professionellen Ausschreibung und praxiserprobten Vertragsgestaltung kann sich der Auftraggeber gegen viele eventuelle Schwierigkeiten mit dem Dienstleister einschließlich Dumpinglöhnen und Schlechtleistung absichern, so **Eva Neumann, Geschäftsführerin von Neumann & Neumann** im Vortrag über „Ausschreibung von Dienstleistungen: Gebäudereinigung, Wäscherei, Catering“. Voraussetzung dafür ist, Preis und Qualität in eine realistische Beziehung zu setzen. Das heißt beim Ausschreiben muss die angestrebte Leistungsqualität und für die Vertragslaufzeit die Qualitätskontrolle berücksichtigt werden. Und die Angebote der Bieter müssen mit Kenntnis einer realistischen Preiskalkulation überprüft werden.

Schon bei der Erfassung der Daten und Schnittstellen: Wer macht was wann wo – und warum? – hapere es vielfach, so Eva Neumann. „Die Antworten sind nicht so leicht, wie es auf den ersten Blick erscheinen mag!“ Für die Gebäudereinigung fehle beispielsweise häufig schon ein **Aufmaß**, in dem auch so wichtige Punkte wie Alter des Gebäudes, Bodenmaterial oder Raumart enthalten sind. Welche Glas- und Fassadenflächen sind zu reinigen? Werden Sonderreinigungen anfallen?

All dies muss in die Ausschreibung und in die Angebotskalkulation des Bieters einfließen. Sinn macht es auch, bereits in das Leistungsverzeichnis Qualitätssollpunkte mit aufzunehmen für die späteren Qualitätskontrollen.

Unzulängliche Qualitätsdefinitionen können gar riskant werden, erläutert **Neumann & Neumann-Geschäftsführer Oswald Neumann** am Beispiel Catering: Lässt etwa ein ausschreibendes Altenheim Kirschkonserven Qualitätsstufe 3. Wahl zu, bedeutet dies, dass die Bewohner mit Kernreste im Kompott rechnen müssen. Ein Kommentar hierzu ist nicht nötig.

Übersichtlichkeit zählt!

Trotz all dieser Anforderungen an ein praxisgerechtes Leistungsverzeichnis hat dieses bei Neumann & Neumann nie mehr Umfang als 1 DIN A3-Seite, betont Eva Neumann. „**Übersichtlichkeit** und Einfachheit des Leistungsverzeichnisses sind essentiell, damit die Leistung später angemessen kontrolliert werden kann.“

Eine sehr wichtige Grundlage für eine solide Ausschreibung und die Wertung von Angeboten ist das Wissen, wie viele Quadratmeter Fläche pro Reinigungsgruppe (Büro, Sanitär usw.) realistischer Weise pro Stunde zu schaffen sind. Allgemein gültige Zahlen, so Eva Neumann, gebe es angesichts der höchst **unterschiedlichen Rahmenbedingungen vor Ort** nicht. Es gibt aber **Empfehlungen**, beispielsweise 40 bis 100 m² Leistung je Stunde im Sanitärbereich, die der Ausschreiber mit den Rahmenbedingungen vor Ort – Altbau, sehr verwinkelt, empfindliche Bodenmaterialien usw. – in Beziehung setzen muss. Auch die Stundenverrechnungssätze sollten abgefragt werden.

Im Catering kann die Forderung nach einem überprüfbareren **Mitarbeiterplan** verhindern, dass später am Personal und zulasten von Hygiene und Service gespart wird, empfiehlt Oswald Neumann. Vertraglich vereinbart werden kann im Übrigen auch, dass alle eingesetzten Mitarbeiter samt Qualifikation stets namentlich genannt werden müssen: Auf diese Weise hat der Auftraggeber einen Einblick in die Mitarbeiterfluktuation und Qualifikationsstruktur beim Dienstleister.

Kostensenkungspotenzial in der Wäscherei

Beim Ausschreiben von Wäschereileistungen hat sich in den letzten Jahren einiges verändert, so Eva Neumann. Heute kauft nämlich kaum mehr ein Auftraggeber die Wäsche. Vielmehr liegen **Kauf, Wäsche, Reparatur und auch die Lagerhaltung** beim Dienstleister. Wobei die Lagerhaltung vielfach quasi auf der Straße stattfindet, da häufig, weil billiger, im Ausland gewaschen wird. Jedenfalls sind vom Ausschreiber bei der Wäschereiversorgung und ihrer Kalkulation Wäscheinvestitionen (Einkauf), Wiederaufbereitung (Waschen), Reparaturaufwendungen, Lagerhaltung & Ersatz sowie Verteilung & Logistik zu berücksichtigen. Auch im Bereich der Wäscherei gibt es im Übrigen Erfahrungswerte für die Preise: Bei Flachwäsche, ob Leasing- oder Lohnwäsche, liegt beispielsweise der Kilopreis netto bei 0,70 € - 1,30 €, bei poolbezogener Berufskleidung (Mischgewebe) bei 1,00 € - 2,50 € (Leasingwäsche) bzw. 0,70 - 1,50 € (Lohnwäsche).

Und es gibt **Stellschrauben**, an denen, durchaus ohne Qualitätsverlust, zielgerichtet gedreht werden könnte: Die Poollösung beispielsweise ist deutlich günstiger, als wenn wirklich jeder Mitarbeiter seine namentlich gekennzeichneten Kleidungsstücke hat. Die Vergabe der gesamten hausinternen Logistik an den Dienstleister kann ebenso Kosten senken.

Der Wäschereimarkt entwickelt sich weiter, so Eva Neumann: Globalisierung des Marktes und **Spezialisierung** der Marktteilnehmer sind angesagt; es werden bisweilen Wäschereien im Ausland beauftragt und Anfahrtswege von bis zu 450 km akzeptiert. Zunehmend erweisen sich hauseigene Wäschereien als unwirtschaftlich. Kleine Wäschereien werden aufgekauft, große Unternehmen können günstiger anbieten. Leasingwäsche ersetzt tendenziell hauseigene Wäsche, Poolwäsche die personenbezogene Wäsche, beides senkt Kosten. Und die 100 Prozent-**Kostenkontrolle** samt-Berichterstattungen sind im Kommen. Auftraggeber müssen sich auf dem Laufenden halten.

Wareneinsatz trennen von der Kalkulation

Ein in vielen Punkten schwierig zu handhabendes Thema ist das **Catering**, so Oswald Neumann. „Neumann & Neumann fungiert oft als Übersetzer“, weil viele Auftraggeber sich quasi auf die Formulierung „Meine Leute sollen satt werden“ beschränken – und sich dann ärgern, wenn der Dienstleister, dem dies natürlich sehr viele Handlungsspielräume eröffnet, diese auch in seinem Sinne nutzt.

Um auf der sicheren Seite zu sein, müsse der Ausschreiber sämtliche Abläufe im Catering exakt definieren: Welches Essen in welcher Qualität soll wie, wie häufig, wie zubereitet geliefert werden? Ist Konferenzservice gefragt? „Ein Vertrag auf 3 oder 4 Seiten für einen 3 Mio. € Auftrag – das reicht eigentlich nie aus!“ In der Regel fehlt dann die genaue Definition der gewünschten Leistungen – da kann weder kontrolliert noch reklamiert werden!

Neben dem oben erwähnten Mitarbeiterplan sind Wareneinsatz und Kalibrierungslisten wichtige Aspekte bei der Cateringausschreibung. In den **Kalibrierungslisten**, die die Deutsche Gesellschaft für Ernährung zur Verfügung stellt, ist exakt definiert, wie viel Gramm die verschiedenen Bestandteile einer Mahlzeit für bestimmte Zielgruppen haben sollen. Denn das Gewicht etwa eines Hähnchenschlegels oder des Sonntagsbratens pro Person ist wichtig für einen realistischen Preisvergleich im Rahmen der Angebotswertung.

Der **Wareneinsatz**, so Oswald Neumann, sollte von der sonstigen Kalkulation getrennt werden. Dann kann der Auftraggeber verhindern, dass beispielsweise bei steigenden Lebensmittelpreisen der Dienstleister über allzu knappen Mitarbeiterinsatz zulasten von Service und Hygiene auszugleichen versucht – aber er kann auch von sinkenden Warenpreisen profitieren. „Wer von vornherein mit fairen Mitteln arbeitet und auf absolute Transparenz setzt, erspart sich während der Vertragslaufzeit (böse) Überraschungen!“

Neumann & Neumann bietet eine **kostenlose Kurzanalyse** an. Reichen Interessenten entsprechende Unterlagen ein, dann wird geprüft, ob die Gebäudereinigung, das Catering oder die Wäschereileistung bei Preis, Leistung, Logistik o.a. Verbesserungspotenzial hat bzw. ein Auftraggeber vielleicht gar dringend aktiv werden muss, weil Anzeichen für Lohndumping erkennbar sind.

Lesen Sie außerdem

Rechtsanwalt Dr. Wolfgang Renner, Heuking Kühn Lüer Wojtek, München, Ausschreibung nach VOL/A.

Dr. Roland Habiger, Service Control TransparentManagement AG, Planegg:
Vergaberechtskonforme Zeiterfassung.

René Matschke, Leiter der Finanzkontrolle Schwarzarbeit beim Hauptzollamt München, mit dem Vortrag „Was passiert, wenn der Zoll kommt. Aufgaben und Pflichten des Auftraggebers (von Dienstleistungen)“.

Oswald Neumann, Geschäftsführer Neumann & Neumann: Elektronische Qualitätssicherung – Einführung, Einsatzmöglichkeiten & Nutzen.