

Vergabe von Gebäudedienstleistungen III

Unternehmen fordern zunehmend dokumentierte Qualität

Der Ruf nach Qualität und Transparenz wird in der Reinigungsbranche lauter. Und die Qualität der Dienstleistung hängt eng mit der Professionalität der Ausschreibung zusammen. Von Dr. Beatrix Körner.

In der Dienstleistungsbranche wächst der Druck, hohe Qualität zu erbringen und die eigenen Leistungen zu dokumentieren, sagt Anton Linseisen, der geschäftsführende Gesellschafter der bayerischen Firma Max Schmidt. Seiner Erfahrung nach geht der Trend eindeutig zu systematischer Qualitätssicherung und zu Qualitätsnachweisen. Womit die Max Schmidt Gebäudedienstleistung GmbH, deren Anfänge bis ins Jahr 1909 zurückreichen, wenig Probleme hat. Leistungsdokumentation und Qualitätssicherung passen bestens in die Unternehmensphilosophie. „Max Schmidt versteht sich als Qualitätsdienstleister“, formuliert Linseisen das Selbstverständnis seiner Firma. Das Unternehmen erwirtschaftete an den Standorten München, Augsburg und Ke...pten mit 1500 Mitarbeitern 18 Mio. Euro Umsatz (2003).

Qualitätssicherung wird zum Muss

Die Einkaufsleiterin eines bayerischen Krankenhauses bestätigt die Einschätzung des Dienstleisters. „Nur noch mit Qualitätsmanagement“, betont sie. Immer häufiger werde auch eine Zertifizierung verlangt, in den sensiblen Bereichen eines Klinikums sowieso.

Verwunderlich ist der Trend zur Leistungs- und Qualitätsdokumentation in der Gebäudereinigung nicht. Denn abhängig von der Nutzung und der Beschaffenheit der Gebäude ent-

fallen auf die Reinigung eines Gebäudes bis zu 50 Prozent der Gesamtbetriebskosten. Anders kalkuliert verschlingt die Reinigung im Jahr drei bis sieben Prozent der Baukostensumme. Das bedeutet, dass sich die Ausgaben für die Reinigung – angenommen, sie liegen bei fünf Prozent der Gesamtbetriebskosten – innerhalb von zwanzig Jahren auf die ursprünglichen Baukosten summieren.

Dazu kommt, dass die Vergabe von Reinigungsdienstleistungen an externe Spezialisten sehr häufig vor allem unter Kostengesichtspunkten erfolgt. Darunter leidet naheliegenderweise oft die Qualität. Inzwischen setzt sich aber trotz der weiterhin schwierigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in vielen Unternehmen und Behörden eine einfache Erkenntnis durch: Selbst in einer Branche mit sehr hohem Wettbewerbsdruck besteht ein Zusammenhang zwischen Preis und Leistung. Das heißt, für sehr niedrige Preise zahlen Auftraggeber meist mit einem hohen Aufwand für Auseinandersetzungen mit dem Dienstleister oder seinen Mitarbeitern. Am Ende kann sehr bald eine erneute Ausschreibung stehen, die ihrerseits viel Zeit und Geld verschlingt.

Ausschreibungen mit wenig Fach-Know-how

Die Probleme zwischen Auftraggeber und Dienstleister rühren aber nicht nur aus dem Preisdruck beziehungsweise aus der Konkurrenz über Dumping-

preise. Ein Grund dafür sind auch unzulängliche Ausschreibungen. Sei es, dass der Ausschreiber seinen Bedarf nicht wirklich definiert hat, sei es, dass es ihm an Fachwissen mangelt und er es beispielsweise versäumt, auf die Definitionen des Gebäudereiniger-Handwerks zurückzugreifen.

Leistungsverzeichnisse auf den fachlichen Standards aufzubauen, würde die gegenseitige Verständigung über die einzukaufenden beziehungsweise die zu erbringenden Leistungen deutlich verbessern. Denn wer diese in der Branche eingeführten Standards und Definitionen kennt, kann angemessene Erwartungen an die einzukaufenden Leistungen und ihre Preise entwickeln und zugleich die wirtschaftlich überzeugende Lösung erarbeiten.

„Gerade beim Ausschreiben von Dienstleistungen ist die Routine enorm wichtig“, betont die Klinikeinkäuferin. Man müsse sich hausintern einen Ausschreibungsstandard schaffen. Dieser diene dazu, bei jeder nächsten Ausschreibung zumindest sicherzustellen, dass sämtliche notwendigen Informationen abgefragt werden. „Dies ist die unverzichtbare Voraussetzung dafür, dass die Bieter ordentliche Angebote abgeben, gegebenenfalls auch Nebenangebote ordentlich platzieren können und dass wir wirklich vergleichbare Angebote bekommen.“

Die Einkäuferin weist auf eine zusätzliche Hürde hin: Die exakte Definition des Auftragsumfanges scheitere allzu häufig an Verständigungsschwierigkeiten zwischen dem hausinternen, dem eigentlichen Auftrag-

geber und der Stelle, die letztlich die Dienstleistung auszusprechen habe. Dass der Auftraggeber die eine oder andere Maßnahme „vergessen“ hat oder in einzelnen Punkten „etwas anderes meinte“, stelle sich oft erst bei weit fortgeschrittenem Ausschreibungsverfahren heraus. Nicht selten so spät, dass einzelne Aufgaben dann nachträglich separat ausgeschrieben werden müssen.

Bedarfsdefinitionen und Leistungskennzahlen

Eben weil das Fachwissen zu den infrastrukturellen Service-Dienstleistungen zu gering ist, hat sich der Ausschreibungsverantwortliche einer Münchner Behörde eine Beratung geleistet. Den Ausschreibungsprozess als solchen kenne er in seiner Position natürlich. „Ein Hauptproblem beim Ausschreiben von Dienstleistungen ist die exakte Definition unseres Bedarfs“, sagt auch er. Außerdem fehlen ihm Kennzahlen, um Leistungsversprechungen zu überprüfen. Mit Hilfe solcher Kennzahlen hätte er vielleicht das Angebot eines Bieters gar nicht erst unterschrieben, der nach Vertragsabschluss meinte, seinen Preis nicht halten zu können. Zum Glück hatte er seine Arbeit noch nicht aufgenommen und kam dann auch nicht zum Zuge.

„Großunternehmen haben für das Ausschreiben von infrastrukturellen Dienstleistungen längst entsprechende Softwaremodule im Einsatz“, sagt Dienstleister Linseisen. Anders sieht es seiner Erfahrung nach im öffentlichen Bereich sowie bei Mittelständlern aus. Dort gibt es verständlicherweise

keine Mitarbeiter speziell für die Ausschreibung von Reinigungsdienstleistungen. Der erwähnte Münchner Behördenvertreter konnte sich immerhin eine Beratungsfirma leisten, als nach fünf Jahren die Wirtschaftlichkeit der Reinigung in seinem Zuständigkeitsbereich wieder überprüft werden sollte. „Solch eine Beratung ist teuer“, sagt er. In seinem Fall habe sie sich aber bereits im ersten Jahr über die günstigeren Reinigungskosten amortisiert.

In vielen Fällen sind kommunale Parlamente oder Behörden aber nicht mehr bereit, in Beratung zu investieren, zumal sie deren Qualität im Vorfeld schwer beurteilen können. Im Mittelstand sind generell das Misstrauen gegenüber Consultants und der Zweifel an einem akzeptablen Kosten-Nutzen-Verhältnis vergleichsweise groß.

In IT dagegen wird – gerade auch unter dem Stichwort Verwaltungsmodernisierung und E-Government – weiterhin investiert. Zumal es sich bei einem Softwaretool um eine einmalige, langfristig nutzbare Anschaffung handelt.

Ausschreibungsunterlagen im Paket

Ausgesprochen interessant findet Firmenchef Linseisen daher die seit Februar 2005 erhältliche Ausschreibungssoftware e-AS. Dieses Softwaretool stellt elektronisch sämtliche Unterlagen zur Verfügung, die für eine Ausschreibung beispielsweise der Reinigung eines Verwaltungsgebäudes oder einer Klinik oder eines Altenheimes benötigt werden. Auf diese Weise ist schon einmal sichergestellt, dass eine vollständige Ausschreibung vorbereitet wird.

e-AS bietet aber noch mehr: Jedes auszufüllende Dokument ist mit einer Fachanleitung kombiniert. Dabei handelt es sich nicht um eine Anweisung zur richtigen Nutzung der Soft-

ware, sondern um Fachwissen aus dem infrastrukturellen Facility Management. Wer also das Dokument Aufmaß anklickt, erhält zugleich eine Erläuterung, wie ein Aufmaß erstellt wird, beim Dokument Preisblatt wird dessen Funktion erklärt. Gleiches gilt bei Dokumenten wie der Scientology-Erklärung oder dem Nachweis von Versicherung oder Zertifizierungen, die von den Bietern verlangt werden sollen.

Nach Einschätzung von Linseisen ist die Software sehr benutzerfreundlich. Ihr wurden vom Hersteller, der Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH, die Funktionalitäten von Microsoft Office zugrunde gelegt. Denn dies ist im öffentlichen Dienst wie in der Privatwirtschaft Standard, damit verringert sich der Schulungsaufwand für den Einsatz von e-AS erheblich und die Akzeptanz der User steigt.

„Der Preis ist sehr wirtschaftlich“, sagt Linseisen. Der Kauf des Tools amortisiere sich schon mit zwei Ausschreibungen. Für Mittelständler könne er sich den Einsatz ab einem Volumen von 40 000 Euro im Jahr vorstellen. Genutzt werden könne e-AS für beschränkte, öffentliche und europaweite Ausschreibungen.

Ein Vorzug von e-AS sei die Möglichkeit, schnell aussagekräftige Preisvergleiche anzustellen. Die rechtlichen Ergänzungen, die die Software umfasst, dienen sicherlich der raschen rechtlichen Absicherung des ausschreibenden Amtseleiters.

Linseisen geht davon aus, dass der Einsatz von e-AS den Aufwand für Dienstleistungsausschreibungen auf Seiten der Ausschreiber reduzieren und die Ausschreibungsqualität verbessern kann.

Der Nutzen für die Dienstleister liege auf der Hand: Mit e-AS erstellte Ausschreibungsunterlagen bedeuten für die Bieter eine einfache, zeit-

sparende Bearbeitung der Vorlagen. Sein Unternehmen, das das elektronische Qualitätssicherungssystem e-QSS von Neumann & Neumann im Einsatz hat, kann außerdem die mit e-AS zur Verfügung gestellten Leistungsverzeichnisse problemlos für die EDV-gestützte Qualitätssicherung verwenden. Das heißt, es fällt kein Zusatzaufwand für die elektronische Qualitätssicherung und Leistungsdokumentation an.

Nach Ansicht von Linseisen könnte, bei entsprechender Verbreitung, solch eine Ausschreibungs- plus Anleitungssoftware einen Standard setzen, auf diese Weise die Verfahren verkürzen und für beide Seiten Zeit und Kosten reduzieren.

„Die Qualität der Ausschreibung, und das heißt vor allem des Leistungsverzeichnisses, ist entscheidend für die Qualität der später erbrachten Dienstleistung“, betont die Klinik-einkäuferin.

Ausschreibungen, in denen der Bedarf exakt definiert ist, realistische Kennzahlen zur Überprüfung der Details des Leistungsangebots und der Kalkulationsweise sowie Zugriff auf die geeigneten Vorlagen und Formulare, so konkretisiert der zitierte Ausschreiber einer Münchner Behörde die Meilensteine auf dem Weg zu zufrieden stellenden Geschäftsbeziehungen zwischen Auftraggeber und Dienstleister. Die elektronische Ausschreibungssoftware e-AS stellt diese Voraussetzungen her – und spart, jedenfalls für Standardfälle, den Berater. □

Eine Beschreibung der elektronischen Ausschreibungssoftware e-AS finden Sie im Internet unter www.rationell-reinigen.de im Bereich Downloads.