

AUSSCHREIBUNGEN IM FOKUS

Die Tricks der

VON CHRISTIAN HÖGER

Gebäudereiniger

Wenn Stundensätze Grenzkosten erreichen, bleibt nur mehr das Schrauben an Aufwandskalkulationen. Das Ergebnis: unzureichende Leistungen – große Frustration.

EINE AUSSCHREIBUNG; verschiedene Angebote: von 16.000 bis mehr als 30.000 Euro spannen sich die eingereichten Angebote für die gleiche Leistung: Und das bei nahezu gleichen Fixpreisen. Wenn die Kosten nicht mehr zu reduzieren sind, dann streicht man am Service oder an der Leistung. Keine bahnbrechend neue Philosophie, aber durchaus wirkungsvoll und leider auch Tagesgeschäft.

Gebäudereinigung steht in der Bedeutung des täglichen Geschäftes ganz unten und der Leidensdruck muss groß sein, bis man sich entschließt zu wechseln; und das wissen auch die Anbieter. Kurz gesagt: Es gibt keine Garantie, dass es besser wird; im Gegenteil: Wenn es bei Ausschreibungen nur um Kosten geht und die Leistungskomponente nicht in die Beurteilung einbezogen wird, ist die Chance auf Verschlechterung groß. Und das in Zeiten allgemeiner Kostenreduktionen kostet: Nerven und Zeit der eigenen Mitarbeiter und damit Geld des Unternehmens.

Bei gleichen Grenzkosten aller Anbieter (Gehälter, LNK etc.) liegt der größte Hebel zum billigeren Angebot in falsch reduzierten Leistungsstunden oder Quadratmeter-Leistungen. Diese Zahlen dienen zur Anbotsprüfung und erlauben daher einige innovative Vorschläge der einzelnen Anbieter, ohne den Preis außer Acht zu lassen.

Welche Qualitätskriterien gibt es noch neben Stundensätzen und Quadratmeter-Leistungen, um einen Partner für die Zukunft zu finden?

- Jeder Meisterbetrieb sollte pro 100 Mitarbeiter einen Meister der Gebäudereinigung haben.
- In jedem Objekt sollte neben den angelernten Kräften mindestens ein gelernter Facharbeiter tätig sein.
- Für Meisterbetriebe gibt es jetzt auch die Möglichkeit eines TÜV-Siegel, welches verliehen wird, wenn bestimmte Kennzahlen in Qualität und Management nachgewiesen werden.
- Ausgebildete Fachkräfte wie z. B. den Desinfektor für hygienische Reinigungsbereiche.

EIN WEITERER UND SEHR WICHTIGER PUNKT IST das SLA Service Level Agreement. Hierunter wird verstanden, dass ein sauberer Bereich in der Vorstellung des Auftraggebers nicht unbedingt derselbe saubere Bereich aus der Sicht des Auftragnehmers ist.

Reduzieren Sie Ihre Optimierungsmaßnahmen nicht nur auf Leistungsstunden und Quadratmeter-Leistungen, sondern investieren Sie in die Ausbildung der Mitarbeiter, um eine qualitative Leistungssteigerung und daher die gewünschte Reinigungsoptimierung zu erhalten.

Hierbei bietet sich die fachkundige Beratung durch den Meisterbetrieb wieder an, der diese Leistungsaspekte vergleichbar und im laufenden Geschäft auch messbar macht. Ein Meisterbetrieb kann in der Beratung eine leistungsoptimale Lösung anbieten und sollte schon vor der eigentlichen Ausschreibung beratend tätig sein. Er ist es, der dann die Benchmarks für die Teilnehmer der Ausschreibung definiert. •

Christian Höger ist Inhaber der Facility Consulting Sicherheitskonzepte- und Gebäudereinigungs GmbH. Dieses Unternehmen betreut interne und externe Facility Manager im Tagesgeschäft.

LOHNTABELLE

Gebäudereiniger ohne Zulagen

Mitarbeiterlohn	6,22 Euro
Lohnnebenkosten	5,60 Euro
Overhead	1,18 Euro
Kontrolle, Schulung	0,65 Euro
Material, Maschinen	0,41 Euro
Gewinn	0,28 Euro
Stundensatz	14,34 Euro

LEISTUNG/STUNDENPREIS

	M ² TÄGLICH ZU REINIGEN	M ² -LEISTUNG PRO STUNDE	STUNDEN PRO MONAT	STUNDENSATZ MIT LNK & OVERHEAD IN €	MONATSPAUSCHALE IN €	
Variante 1	20.000	195,00	102,56	14,34	31.989,23	realistische m ² -Leistung & Stundenpreis
Variante 2	20.000	280,00	71,43	14,34	22.278,21	unrealistische m ² -Leistung & realistischer Stundenpreis
Variante 3	20.000	320,00	62,50	12,00	16.312,50	unrealistische m ² -Leistung & unrealistischer Stundenpreis

FACILITY MANAGEMENT

„Consulting auch bei Reinigung immer wichtiger“

Professionelle Reinigung ist eine eigene „Wissenschaft“ für sich und allzu billige Angebote entpuppen sich später als schlechter Kauf. Mit dem Geschäftsführer der Facility Consulting Sicherheitskonzepte- und Gebäudereinigungs-GmbH, Christian Höger sprach Gerhard Rodler.

In Österreich gibt es über 4.000 Anbieter von Reinigungsdienstleistungen. Wieviel davon sind seriös?

Höger: Der Markt teilt sich im Grunde in drei Segmente. Über 60 Prozent der Firmen beschäftigen ein bis 15 Mitarbeiter und verfügen meist nur über eine Anmeldegewerbeberechtigung. Das bedeutet, dass sie eigentlich nur Gänge reinigen dürften, theoretisch nicht einmal öffentliche WCs. Dann gibt es eine Handvoll großer Unternehmen. Diese arbeiten praktisch alle nach dem Objektleitersystem, der vor Ort für alles zuständig ist. Und dann gibt es noch ein gutes Drittel, die Mittelbetriebe mit 200 bis 500 Beschäftigten sind. Hier engagiert sich der Geschäftsführer persönlich und fühlt sich für die Qualität ebenso persönlich verantwortlich wie für Kundenbetreuung. Im Schnitt haben diese Betriebe pro 100 Mitarbeiter einen Meister und sie schulen die Mitarbeiter auch intensiv.

Ihren Worten ist zu entnehmen, dass sich unter der Vielzahl an Klein- und Kleinstunternehmen scheinbar auch viele befinden, die keine gute Qualität liefern.

Höger: Es kommt immer darauf an, was ein Kunde im Einzelfall wirklich will, man kann also nicht generell sagen, wer jeweils besser und/oder schlechter geeignet ist. Grob unterteilt gibt es drei Kundenanforderungen bzw. Kundentypen. Das sind einerseits die Qualitätskäufer, die ein optimales Preis-/Leistungsverhältnis anstreben, sich dabei aber eine sehr hohe Betreuungsqualität erwarten und auch auf die Einhaltung der vereinbarten Leistung pochen. Dann gibt es die Preiskäufer, die ausschließlich auf den Preis fokussiert sind. Zu dieser Kategorie zählt vor allem der öffentliche Sektor und Entscheider, die vor Ort dann letztlich nicht selbst verantwortlich sind. Und die dritte Gruppe umfasst jene Auftraggeber, welche bereits mehrfach den Dienstleister gewechselt haben und schlichtweg das Vertrauen verloren haben.

Sie haben die Einhaltung des Leistungsverzeichnisses angesprochen. Ist das nicht als Vertragsbestandteil völlig logisch, dass dieses auch bei Billiganbietern eingehalten werden muss?

Höger: Oft weiß sogar der Auftraggeber, dass dies in der Praxis beim vorgegebenen Kostenrahmen niemals zu schaffen ist. Das muss man klar sehen. Wir erwarten uns daher auch sehr viel von einer Initiative der Wirtschaftskammer Oberösterreich, die vor kurzem ein TÜV-Qualitätssiegel eingeführt hat, das mit der ISO-Zertifizierung gleichzusetzen ist.

Ist die Reinigung wirklich so eine „Wissenschaft“, dass man so etwas benötigt?“

Höger: Ja, die Ausbildungsangebote haben sich in den letzten Jahren nicht zufällig verdoppelt. Die Anforderungen haben insbesondere im Bereich der Chemie und Werkstoffkunde auf Grund der neuen Möglichkeiten und Produkte extrem zugenommen. Ausgebildete Fachkräfte sind heute Chemiker, die nicht nur die Zusammensetzung und Wirkung der Reinigungsmittel kennen, sondern auch die unterschiedlichen Oberflächen.

Daher ist langjährige Erfahrung alleine heute längst kein Qualitätsmerkmal mehr.

Sie haben sich als Facility Management-Consulting positioniert und betreiben gleichzeitig einen mittelständischen Reinigungsbetrieb. Ist das nicht ein Interessenskonflikt?

Höger: Nein. Wir empfehlen sehr oft andere Anbieter, wenn deren System besser zum Aufgabenprofil des Kunden passt und wenn wir als Consultant eine Ausschreibung formulieren, nehmen wir daran natürlich prinzipiell nicht teil. Es ist aber auch so, dass wir beispielsweise Musterreinigungen mit eigenem Team durchführen.

Reinigung ist an sich ja eine zumindest augenscheinlich einfache Tätigkeit. Wie sehr ist hier Ihr Consultingangebot eigentlich nachgefragt?

Höger: Es ist der umsatzmäßig noch kleinere Bereich aber mit den deutlich stärkeren Wachstumsraten. Tatsächlich ist es wichtig, schon im ersten Planungsstadium mit eingebunden zu sein. Beispielsweise wirkt sich die Wahl der Bodenbeläge wesentlich auf die späteren Reinigungskosten aus und unter diesem Aspekt wird vielleicht eine geringfügig teurere Variante langfristig wirtschaftlicher. Ebenso ist es bei Sicherheitsdienstleistungen kann sich die Frage wie und wo die Gänge beschaffen sind beispielsweise wesentlich auf die Security-Kosten auswirken. Noch ist es nicht üblich, dass man Consultant schon in der frühesten Planungsphase einbindet, aber jene Unternehmen, die bereits unsere Kunden sind, binden uns bei allen ihren Projekten bereits vom ersten Schritt an ein.

Consulting nur für Reinigung?

Höger: Nein, wir beraten auch in anderen FM-Sparten; beispielsweise im Sicherheitsbereich – aus dem ich ja ursprünglich komme aber auch bei anderen Sparten, wie dem Müllmanagement etwa. Aufgrund meiner Ausbildung zum „Desinfektor“ – dieses Spezialgebiet gibt es erst seit Mai dieses Jahres und beinhaltet besonders anspruchsvolle Reinigungsgebiete wie in Spitälern oder Wellnesseinrichtungen – haben wir auch in diesem Bereich einen immer stärkeren Schwerpunkt.

Danke für das Gespräch.

„Die Anforderungen haben insbesondere im Bereich der Chemie und Werkstoffkunde auf Grund der neuen Möglichkeiten und Produkte extrem zugenommen“



Christian Höger

Facility Consulting Sicherheitskonzepte- und Gebäudereinigungs-GmbH