

Berater ist nicht gleich Berater

Das Thema Berater / Gutachter für den Bereich Gebäudereinigung erscheint auf den ersten Blick sehr einfach, jedoch wird sehr schnell klar, dass es hier eine tiefere Betrachtung benötigt (*).

Zunächst ist zu erwähnen, dass das Thema Bestbieter vs. Billigstbieter zu beachten ist. Hier soll das Thema aus der Sicht nach der Suche des Bestbieters betrachtet werden, wo Qualität, langfristige Partnerschaft, Miteinander auf Augenhöhe, Wertschätzung und Kommunikation gefragt wird. Qualitative Kriterien sollten als Unterscheidungsmerkmal dienen – dazu sind allerdings differenzierungsstarke Qualitätskriterien notwendig!

Eines der expliziten Ziele aus den Novellierungen des Bundesvergabegesetzes ist die Bekämpfung des Lohn- und Sozialdumpings – nicht der billigste Bieter, sondern der Bestbieter (Bewertung von Preis und Qualität des Angebots) soll den Zuschlag bekommen. Diese wesentliche Stoßrichtung wird mit der Novellierung 2018 noch einmal verstärkt. Die Bundesinnung Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung (DFG) ist auf vielen Ebenen bestrebt, den Lehrberuf DFG in Bezug auf Image, Lohn und Sozialdumping, sowie Wertschätzung zu stärken.

Bei einer seriösen, professionellen Beratung müssen ALLE Blickwinkel berücksichtigt werden.

- ▶ aus der Sicht des Finanziellen
- ▶ aus der Sicht des Einkaufes
- ▶ aus der Sicht der Fachabteilung
- ▶ aus der Sicht des Standortleiters
- ▶ aus der Sicht der betroffenen Mitarbeiter auf beiden Seiten (Reinigungskräfte)

Schein und Sein klaffen jedoch auch bei Beratern auseinander. Es gibt Berater, die verkaufen und versprechen etwas bzw. erzeugen beim Kunden eine Erwartungshaltung, die das Reinigungsunternehmen nicht immer erfüllen kann.

Welche Beratungsfelder gibt es am Markt?

- ▶ Ist-Analyse mit Fakten-Check und Optimierung,
- ▶ Beratung/Konzepterstellung,
- ▶ Beratung bzgl. Eigen- oder Fremdpersonal,
- ▶ Strategieberatung,
- ▶ Einkaufsberatung Reinigungsequipment,
- ▶ Schulungen,
- ▶ externe Qualitätskontrolle,
- ▶ Privat-Gutachten,
- ▶ Ausschreibung

Hier soll die Beratung bei Ausschreibungen beschrieben werden. Was zunächst zur Frage führt, welche Art von Ausschreibung beraten bzw. begleitet werden soll:

- nicht öffentliche Ausschreibungen, die die kollektivvertraglichen Vorgaben einhalten müssen
- öffentlich Ausschreibungen, die nach dem BVergG 2018 ausgeschrieben werden müssen.

Bei öffentlichen Ausschreibungen sollten beide Beratungsfelder berücksichtigt werden:

1. Technische Beratung bzgl. der sachlich-fachlichen Themen
2. Rechtliche Beratung, speziell für Vergaberecht nach BVergG 2018 und Verfahrensart

In der Ausschreibung soll berücksichtigt werden:

- ▶ Was läuft bisher gut und soll behalten werden bzw. was soll verbessert werden?
- ▶ Sollen die Kosten optimiert werden?
- ▶ Sollen die Reinigungsleistungen angepasst bzw. optimiert werden?
- ▶ Soll die Kommunikation zwischen Auftraggeber und Dienstleister verbessert werden?
- ▶ Soll die Reinigungsqualität messbar gemacht werden?

Welche Daten werden vom Auftraggeber benötigt?

- ▶ Raumbuch – Excelliste, in der alle Räume mit Größe in m² und Bodenbelag angeführt sind
- ▶ Grundrisspläne zur Übersicht und Orientierung
- ▶ Aktuelle Kosten und Leistungen mit Leistungsstunden und Anzahl Reinigungskräfte
- ▶ Besonderheiten für das Objekt zB Hausordnung, Brandschutz, Zutrittskontrolle, etc.
- ▶ Welche Serviceleistungen sollen neben der Reinigung noch abgefragt werden?

Der Berater benötigt einen Teil dieser Informationen im Vorfeld, um die aktuelle Datenqualität zu erkennen und seinen Aufwand für ein seriöses und kundenspezifisches Angebot abschätzen zu können.

Welche Parameter sollten im Vorfeld abgeklärt werden?

1. Klare, messbare und faire Parameter beschreiben und vereinbaren
2. Differenzierungsstarke Qualitätsmerkmale, damit am Ende nicht nur der Preis als Entscheidungskriterium übrigbleibt – Gefahr des Lohn- und Sozial-Dumping
3. Optimierungen mit Kundennutzen finden nicht auf Stundensatzbasis, sondern auf Prozessbasis statt.
4. Wertschätzung, Kommunikation mit Vertrauen als Basis für eine Partnerschaft
5. Alle gesetzlichen und kollektivvertraglichen Vorgaben wurden eingehalten und mit einem ehrlichen und sozialen Angebot, eine partnerschaftliche Vergabe mit seriösen Rahmenbedingungen ermöglicht.

Die Leistungsvorgabe ist ein wichtiger Punkt: Der Auftraggeber spricht vor dem Dienstleiter von „Ich will einem sauberen Gang!“ Der Dienstleister sagt „OK“. Nur haben beide komplett unterschiedliche Vorstellungen von einem, SAUBEREN“ Gang.

Zeit und Kosten:

Zeit und Kosten sind bei der Gebäudereinigung als auch bei den Beratern der kleinste gemeinsame Nenner.

Welche Punkte für den Auftraggeber wesentlich sind bezüglich seiner Beraterwahl:

- ▶ Was ist für den Auftraggeber wichtig?
- ▶ Was soll nach der Ausschreibung anders sein als vorher?
- ▶ Copy/Paste oder auf die Kundenbedürfnisse und Objektspezifika individuell angepasstes Reinigungskonzept?
- ▶ Wichtig ist, dass alle Angaben messbar und im Vorfeld bereits geprüft wurden, um einen Soll/Ist-Vergleich zu bekommen

Generell:

- ▶ Wo soll die Ausschreibung durchgeführt werden – Bundesland?
- ▶ Welche Objektart? (Büro, Industrie, Museen, Krankenhaus, Einkaufszentrum, Universitäten, etc.)



Stangl
REIN ASS PRINZIP

Stangl Reinigungstechnik

Die neue Kompaktklasse

Die neue **Scrubmaster B25** Reinigungsmaschine von Hako, bringt Effizienz auf kleine und mittlere Bodenflächen. Randnahes Arbeiten, abnehmbarer Wassertank, verstellbarer Arm und Vieles mehr. Die neue Hako Scrubmaster B25 für kleine Flächen.

Nur bei Stangl.

STANGL REINIGUNGSTECHNIK GMBH.
5204 Straßwalchen
8772 Traboch | 2334 Vösendorf

stangl.at

- ▶ Wann – Zeitraum Verfügbarkeit
- ▶ Wer kennt die Fehler, die das Reinigungsergebnis schmälern und wo die versteckten Kosten sind?

Kundenspezifisch:

- ▶ Wer soll Sie beraten? Ausbildung, Erfahrung
- ▶ Welche Erwartungshaltung soll erfüllt werden?
- ▶ Was soll nach der Beratung anders sein als vorher?
- ▶ Soll die Ausschreibung als Standard mit Copy/Paste durchgeführt werden, oder sollen die Kundenerwartungen individuell erfasst und mit Konzept, etc. abgefragt werden?

Beratergruppen am Markt:

- ▶ Sachverständige Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung (SV DFG)
- ▶ FM Berater
- ▶ „Vergabe“-Rechtsanwalts-Kanzlei
- ▶ Andere „Experten“

Welcher Berater wäre der geeignetste?

Die Beweggründe der Auftraggeber sind im wesentlichen –

- ▶ Ressourcen bzgl. Zeit- und Know How outsourcen
- ▶ Fachliche und rechtliche Absicherung durch externe Beratung
- ▶ Kosten für die Ausschreibung – Kosten/Nutzen

Das Thema Gebäudereinigung ist ein komplexes, weshalb es auch eine externe Beratung benötigt, um auch am aktuellen Stand zu sein. In der voran genannten Beratergruppe wurden die einzelnen Felder grob umrissen.

Was sind die wesentlichen Punkte? Ein Sachverständiger für Gebäudereinigung ist auch ein Meister der Gebäudereinigung, daher ist ein großer praktischer Erfahrungswert gegeben. Berater, die selber noch nie einen m2 gereinigt haben, können die Kunst des Handwerks der Gebäudereinigung nur bedingt nachvollziehen. Daher ist eine Kombination aus erfahrenen Beratern bzgl. technischer und vergaberechtlicher, ein wesentlicher Vorteil für eine rasche und qualifizierte Ausschreibung.

Unabhängigkeit:

Berater ist also nicht gleich Berater ist. Berater sollten produkt- und firmenunabhängig sein und dieser Punkt sollte im Vorfeld sorgfältig geprüft werden.

Sachverständige für Gebäudereinigung haben den größten praktischen Erfahrungswert und wissen, wie die Branche „tickt“. In der Sachverständigenliste im nachstehenden Link werden in der Fachgruppe 81.40 die jeweiligen Dienstleistungen und Spezialisierungen bzw. die Expertise der Fach-

gebiete der einzelnen Sachverständigen angezeigt. Mit dem Zusatzbegriff „Ausschreibung“ im Suchfeld werden jene Sachverständige angezeigt, die auf Ausschreibungen spezialisiert sind.



FM Berater:

FM Berater kommen schwerpunktmäßig aus der Haustechnik, beraten jedoch auch bei den infrastrukturellen Leistungen wie Sicherheit und Gebäudereinigung, z.B. Drees&Sommer mit der ehem. Immovement.

Vergabeexperten Rechtsanwaltskanzleien (für die rechtliche Beratung unverzichtbar, jedoch sollte für die technische Beratung ein gleichwertiger Berater hinzugezogen werden):

Dr. Claus Casati

KWR Karasek Wietrzyk Rechtsanwälte GmbH

Schiefer Rechtsanwälte

Schramm Öhler Rechtsanwälte

Wolf Theiss Rechtsanwälte

Andere Experten: Bundesbeschaffung BBG, PDC process design consultant

Zum Abschluss noch ein Gedankenspiel:

Welches Angebot eines Beraters ist für eine Ausschreibung anhand der oben beschriebenen Punkte besser? 15.000, 25.000 oder 35.000 Euro? Die Leistungsunterschiede sind auch in diesem Bereich so vielfältig, dass es alleine über den Angebotspreis nicht zu entscheiden ist. Um nicht alle drei Berater ausprobieren zu müssen, um erst im Nachhinein zu sehen, wer eher seine Zusagen eingehalten hat – denn wesentlich wichtiger ist, welcher davon die Erwartungshaltung des Auftraggebers erfüllt hat – haben wir eine Checkliste als Mini-Ausschreibung dargestellt. Bei dieser Checkliste handelt es sich lediglich um Gedankenanstöße und hilfreiche Punkte für die Auswahl von Beratern, die in jedem Einzelfall möglichst nach entsprechender Beratung angepasst werden müssen.

Fragen zur Beraterauswahl (mini-Ausschreibung):

Berater 2 hat 45 Qualitätspunkte. Die Preispunkte sind weiters noch vom Leistungsspektrum abhängig. Warum diese Fragen für eine Bewertung wesentlich sind:

- ▶ „Gebäudereinigungsmeister“: Durch diesen Punkt ist ein praktischer Erfahrungswert gegeben. Es liegt in der Natur der Sache, dass man einen „erfahrenen“ Berater an seiner Seite möchte.
- ▶ Sachverständiger für Gebäudereinigung (Fachgruppe 81.40): Durch diesen Punkt werden die praktischen Erfah-

Berater Qualitätskriterien	Bewertung	Punkte	Berater 1	Berater 2	Berater 3
Gebäudereinigungsmeister	(seit...) Jahre	10	10	10	0
SV Gebäudereinigung	(seit...) Jahre	10	5	10	0
Anzahl Reinigungs-Ausschreibungen/Jahr	Anzahl/Jahr	10	3	10	5
Betreuter Jahresumsatz	In Mio/Jahr	10	3	10	5
Referenzen aus der Objektart	Anzahl	10	0	5	10
Gesamtpunkte pro Berater			21	45	20



(*) Textquelle: Christian Höger, Sachverständiger für Gebäudereinigung, Högers Rotstift GmbH. Die Redaktion

übernimmt keine Gewähr für die Vollständigkeit genannter Beratungspersonen und -firmen)

rungswerte des Gebäudereinigungsmeisters auf einen nächst höheren Level gehoben.

- ▶ Anzahl Reinigungsausschreibungen pro Jahr: Durch den Vergleich der Anzahl der Reinigungsausschreibungen können Sie erkennen, ob dieser Berater häufig Ausschreibungen begleitet und daher einen höheren Erfahrungswert mitbringt, als ein Berater, der dies nur „nebenbei“ macht.
- ▶ Betreuter Jahresumsatz: Durch diesen Vergleich können Sie das Marktvolumen bewerten. Je höher, umso mehr Erfahrung und Expertise.
- ▶ Referenzen aus der Objektart: Die Erfahrung aus einer bestimmten Objektart ist wesentlich. Ein Berater, der viele Referenzen aus zB Einkaufszentren, Museen, Hotels, Krankenhäuser, Produktionsstätten, etc. hat, verfügt auch über die notwendige Detailerfahrung aus der bestimmten Objektart.

Am Ende des Tages soll es sauber sein. Saubere Prozesse schaffen saubere Ergebnisse in der Vergabe und im Alltag



Effizienz per Knopfdruck.

Die Drop-&-Go-Funktion des Nexaro NR 1500 bietet zusätzliche Flexibilität bei der Bodenreinigung. Ihr Personal platziert den Saugroboter beliebig im Raum und startet ihn per Knopfdruck ganz ohne Ladestation, Internetverbindung und Kartierung. Der Roboter erledigt seine Arbeit selbstständig und kehrt automatisch zum Ausgangspunkt zurück. **Erfahren Sie mehr auf nexaro.com**

