

## ***Ausschreibung von Reinigungsleistungen***

Reinigungsleistungen werden in 3 Phasen ausgeschrieben. Alle 3 Phasen sind sehr wichtig für den Erfolg bei einer Fremdvergabe von Reinigungsleistungen.

### **Phase 1 - Erstellung Ausschreibungsunterlagen**

Phase 1 ist besonders wichtig, denn hier wird der Grundstein gelegt. Als erstes muss ein Leistungsverzeichnis definiert werden. Bei der Definition ist sehr sorgfältig darauf zu achten, den Reinigungssturnus und die Reinigungsinhalte so zu bestimmen, wie Sie diese in der Praxis auch tatsächlich benötigen.

Der Reinigungssturnus kann sehr stark von der Frequentierung, dem Verschmutzungsgrad und Qualitätsanspruch der einzelnen Räume abhängen. Beim Leistungsinhalt ist es wichtig, alle gewünschten Leistungen konkret zu definieren. Bei dieser Definition ist trotzdem darauf zu achten, dass der Text nicht uferlos lang wird, da erfahrungsgemäß bei langen Textpassagen nicht jedes Detail gründlich gelesen wird.

Leider zeigt die Praxis, dass einige Dienstleister im Vertragsfall und bei Reklamationen das Leistungsverzeichnis zitieren mit der Aussage, dass die reklamierte Leistung dort nicht aufgeführt ist.

**Tipp:** ☺ In unseren Ausschreibungsunterlagen steht dazu als wichtiger Hinweis, dass der Leistungsumfang nicht den Anspruch auf Vollständigkeit hat und der Auftraggeber bei der Vergabe seiner Reinigungsleistungen von einem stets einwandfreien Erscheinungsbild ausgeht.

#### Raumgruppen:

Bei der Definition des Leistungsverzeichnisses sollten die verschiedenen Räumlichkeiten vorab in Raumgruppen aufgeteilt werden. Diese Raumgruppen benötigen Sie später noch zur Vorbereitung der Kalkulationsbasis. Die Raumgruppen werden in der Regel nach dem Alphabet aufgeteilt. Bei der Aufteilung ist auf zwei wichtige Dinge zu achten:

1. Der Leistungsumfang sollte identisch sein.
2. Der Reinigungsaufwand sollte ebenfalls annähernd gleich sein.

So können Sie einheitliche Leistungsverzeichnisse nach Raumgruppen erstellen. Der Reinigungsaufwand pro Raumgruppe ist ganz besonders wichtig für die spätere Kalkulation.

#### **Bild 1**

Von verschiedenen Institutionen gibt es Muster für Raumgruppen, diese sind nicht immer ganz fehlerfrei, deshalb sollten Sie Ihre eigenen Raumgruppen entwickeln.

#### Leistungsverzeichnis:

Nun können Sie ein Leistungsverzeichnis erstellen. Dies kann in unterschiedlicher Form, bspw. in Text- oder tabellarischer Form geschehen – siehe Bild 2 (tabellarische Form)

#### **Bild 2**

Die dargestellten Inhalte sind nur ein Muster. Die Inhalte müssen selbstverständlich auf die Anforderungen und Bedürfnisse Ihres Hauses angepasst werden.

**Tipp:** ☺ Trennen Sie die Leistungen der Reinigung von anderen Leistungen!

### Ausschreibung:

Leider hat es sich bei vielen Gebäudereinigern eingebürgert, dass die Kalkulation von einem anderen Mitarbeiter durchgeführt wird als von dem, welcher das Reinigungsobjekt besichtigt hat. Beziehungsweise wird sehr oft erst viele Tage nach der Besichtigung kalkuliert (Dies liegt teilweise auch an den sehr langen Fristen bei öffentlichen Ausschreibungen). Deshalb ist es wichtig, neben den üblichen Ausschreibungstexten die Leistungserwartung, die Besonderheiten, die Reinigungszeiten sowie die Lager-, Wasch- und Aufbereitungsmöglichkeiten so detailliert wie möglich zu beschreiben.

Nun kommt es zu den Preisabfragen. Es hat sich auf dem Markt durchgesetzt, dass die Leistungen in Quadratmeter pro Stunde und Stundenverrechnungssatz berechnet werden. Deshalb müssen Sie die Ausschreibung so vorbereiten, dass die Anbieter nach gleichen und übersichtlichen Bedingungen kalkulieren können. Am besten ist es, wenn Sie eine kleine Kalkulationsdatei erstellen. Zunächst müssen die Flächen mit Reinigungsturnus und Raumgruppen erstellt werden. Wenn Sie zusätzlich weitere Informationen, wie Bauteil, Etage, Station oder Bereich aufführen, kann der Kalkulator sicherer kalkulieren. Um es zu vereinfachen, werden oft alle Flächen einer Raumgruppe zusammengefasst. Diese Methode reduziert den Kalkulationsaufwand der Gebäudereiniger erheblich. Und natürlich haben auch Sie damit weniger Arbeit. Doch wenn Sie sich die Mühe machen, die Flächen einzeln aufzuführen, kann die Kalkulation pro Arbeitsbereich besser überprüfen und bei späteren Veränderungen besser angepasst werden. Bitte beachten Sie, dass Sie in der Flächenkalkulation wirklich nur die Reinigung berücksichtigen. Alle weiteren Leistungen können Sie separat in Stückzahl, Stunden oder Flächen abfragen.

*Beispiel:* Sie wollen zusätzlich einen 2 x wöchentlichen Handtuchwechsel einkaufen. Wenn Sie diese Leistung im Leistungsverzeichnis aufführen und in der Flächenkalkulation mit abfragen, wird es schwierig sein, dies zu kalkulieren. Das Entscheidende ist jedoch, wenn aus den 2 x wöchentlichen später 1 x täglich oder die Leistung ganz gestrichen wird, dann müsste diese Leistung aus der Leistungszahl herausgerechnet werden und dann wird es richtig schwierig.

Wenn Ihr Flächenverzeichnis soweit erarbeitet ist, müssen Sie diese Flächen mit dem Jahresturnus multiplizieren.

Folgende Jahresturnusse werden in der Regel verwendet:

$$7 \times w\ddot{o} = 365$$

$$6 \times w\ddot{o} = 302$$

$$5 \times w\ddot{o} = 250$$

$$4 \times w\ddot{o} = 204$$

$$3 \times w\ddot{o} = 156$$

$$2 \times w\ddot{o} = 104$$

$$1 \times w\ddot{o} = 52$$

Die Jahresfaktoren hängen auch von dem Bundesland und Ihren Leistungsanspruch ab. Wenn bei einer 5 x wöchentlichen Reinigung auch am Feiertag gereinigt werden muss, dann ist der Faktor nicht 250 sondern 260.

Die Jahresfaktoren stehen im direkten Verhältnis zum Stundenverrechnungssatz, da bei diesem die Ausfallzeit durch Feiertage berücksichtigt wird.

Neben den Leistungszahlen muss auch der Stundenverrechnungssatz von Anbieter eingetragen werden. Beim Stundenverrechnungssatz ist es von großem Vorteil, nicht mit

einem Mischstundensatz für Werktag und Sonn- / Feiertag zu arbeiten. Dies wäre bei einer 7 x wöchentlichen Reinigung der Fall. Übersichtlicher und später leicht veränderbarer ist es, wenn Sie die Flächen zum Beispiel einzeln für Werktag und Sonn- / Feiertag auflühren. Wenn wir eine Ausschreibung erstellen, dann wird dies in einer Zeile, aber dennoch getrennt kalkuliert.

### **Bild 3**

Zusätzlich kommt es möglicherweise zu festgelegten Stundenleistungen. Diese sollten ebenfalls separat abgefragt werden.

### **Bild 4**

#### Weitere Leistungen:

Neben der Unterhaltsreinigung und regelmäßigen Leistungen kommt es immer wieder zu unregelmäßigen Leistungsanforderungen (Regiearbeiten). Daher empfiehlt es sich, diese Regiearbeiten gleich mit anbieten zu lassen. Dazu gehören Stundensätze, Quadratmeterpreise und Stückpreise.

Da diese Leistungen nur auf gesonderte Anweisung erbracht und bezahlt werden, ist es aus unserer Sicht sinnvoll, alle möglichen Leistungen abzufragen, auch wenn diese selten oder gar nicht beauftragt werden. In der Regel werden später angefragte Leistungen teurer angeboten als im Ausschreibungswettbewerb.

### **Bild 5**

Zusätzlich sollten Sie darauf achten, keine Erwartungen an den Dienstleister zu stellen, welche Sie selbst kaum erfüllen könnten. Auch der Dienstleister ist an bestimmte Rahmenbedingungen und Marktgegebenheiten gebunden.

**Tipp:** ☺ Je realistischer Sie die Leistungen ausschreiben, desto realistischer ist auch das spätere Ergebnis.

Beispiel: Sie geben dem Dienstleister ein Zeitfenster von 1 Stunde für einen ganzen Bereich vor. In der Regel wird er große Probleme haben, für eine so kurze Beschäftigungszeit genügend und gutes Personal zu beschaffen, des Weiteren muss mit einer hohen Fluktuation und dementsprechend mit einem niedrigen Reinigungsergebnis gerechnet werden.

In Ihrer Ausschreibung können Sie auch vom Dienstleister bestimmte Reinigungsmethoden und Verfahren abfordern. Wichtig bei einer Ausschreibung ist, dass die Anforderungen vom Dienstleister erkennbar und hundertprozentig nachvollziehbar sind.

Aus Erfahrungen wissen wir, je interpretationsfreier eine Ausschreibung ist, desto geringer sind die Preisunterschiede bei dieser Ausschreibung.

## **Phase 2 - Ausschreibung Reinigungsleistungen/ Auswertung Angebote**

Nachdem die Ausschreibung fertig gestellt ist, wird je nach Auftraggeber entweder eine Veröffentlichung oder der direkte Versand an Dienstleister vorgenommen.

Bei öffentlichen Auftraggebern muss die Ausschreibung von Reinigungsleistungen veröffentlicht werden, bei Überschreiten des Schwellenwertes zwingend im EU-Amtsblatt. Bei nichtöffentlichen Ausschreibungen ist es von Vorteil, eine kleine Auswahl von Dienstleistungsunternehmen vorzunehmen, welchen Sie die Unterlagen zusenden wollen. Erfahrungsgemäß ist eine Auswahl von 3 bis 5 Dienstleistern ausreichend und zudem für Sie leichter auswertbar.

Die Auswertung der Angebotsparameter ist entscheidend für die spätere Qualität. Unabhängig davon, ob Sie öffentlich oder privat ausschreiben, ist das Ziel einer Ausschreibung stets, den wirtschaftlich günstigsten Anbieter für Ihr Haus/ Unternehmen zu finden. Unter „wirtschaftlich günstig“ verstehen wir das Preis-Leistungs-Verhältnis, das heißt hohe Qualität zu einem möglichst günstigen Preis. Das heißt aber nicht automatisch, dass der billigste Preis auch der wirtschaftlich günstigste ist.

**Der wichtigste Grundsatz bei Ausschreibungen ist, die Anbieter absolut gleich zu behandeln!**

Zur besseren Beurteilung der Angebote können Sie neben dem Preis verschiedene Parameter zu Rate ziehen, zum einen die m<sup>2</sup>-Leistung pro Stunde (Flächenleistung) und den Stundensatz. ACHTUNG! Es kann unter Berücksichtigung moderner Reinigungstechniken die m<sup>2</sup>-Leistung etwas höher sein, in der Regel dann ebenfalls der Stundensatz (Anschaffungskosten Reinigungstechnik). Deshalb empfehlen wir, in der Ausschreibung auch die beabsichtigte Reinigungsmethode und Technik zu hinterfragen. Somit sind Sie in der Lage, die Parameter besser beurteilen zu können und einzuschätzen, ob Ihr Qualitätsanspruch erfüllbar ist.

Für uns ist es immer wieder erstaunlich, mit welcher unterschiedlicher Qualität (Technik und Methode) die Dienstleister Reinigungsarbeiten durchführen wollen.

Als Weiteres können Sie sich die Objektorganisation und Qualitätssicherung beschreiben lassen.

Bei öffentlichen Ausschreibungen müssen Sie im Vorfeld bekannt machen, welche Auswertungskriterien mit welcher Gewichtung Sie verwenden werden. Diese Auswertungskriterien müssen Sie dann auch einhalten.

Zur Auswertung gibt es auf dem Markt verschiedene Modelle, so dass Sie die Möglichkeit haben, bei verschiedenen Institutionen und Firmen nach deren Modell nachzufragen. Eine fachliche Beratung kann ebenfalls hilfreich sein.

Hier ist jedoch Vorsicht geboten, eine rechtliche Beratung (Ausschreibungsrecht) kann nur von einem Fachanwalt erfolgen. Bei einer fachlichen Beratung fließen Erfahrungen im Vergaberecht mit ein, diese sind in der Regel ausreichend. Wer jedoch glaubt, bei einer fachlichen Beratung auch auf der rechtssicheren Seite zu sein, unterliegt oft einem Irrtum.

Bei privaten Ausschreibungen sind Sie bei Ihrer Bewertung vollkommen frei.

Als öffentlicher Auftraggeber sind Sie an die gesetzlichen Vergaberichtlinien gebunden.

### **Phase 3 - Umsetzung**

Wenn Sie erfolgreich das wirtschaftlich günstigste Angebot gefunden haben, kommt es zur Umsetzung der ausgeschriebenen Reinigungsleistungen. Dabei müssen Sie dringend darauf achten, dass die angebotenen Leistungen (m<sup>2</sup>-Leistung pro Stunde, Reinigungstechnik, -methode, Objektorganisation, Qualitätssicherung usw.) auch tatsächlich in Ihrem Haus umgesetzt werden.

Vor Beginn der Reinigung durch den neuen Dienstleister empfiehlt es sich, ein Übergabeprotokoll zum Ist-Zustand Ihres Haus zu erstellen. Zum einen, um mögliche Defizite durch den bisherigen Dienstleister beseitigen zu lassen und zum anderen, um spätere Defizite dem neuen Dienstleister nachweisen zu können.

Bei der laufenden Betreuung ist der Auftraggeber für die Qualität seines Hauses mit verantwortlich. Kurioserweise haben wir in einer Ausschreibung von 5 Schulen festgestellt, dass beim gleichen Dienstleister 3 Schulen in einem tadellosen Zustand und 2 verdreckt waren. Die Ursache darin lag bei den Hausmeistern der jeweiligen Schulen. Während bei den 3 saubereren Schulen die Hausmeister streng auf die Qualität achteten, haben die beiden anderen Herren die Reinigungskräfte „einfach ihr Ding machen lassen“.

**Tipp:** 😊 Es ist daher dringend zu empfehlen, die Reinigungsleistungen qualitativ abzunehmen, um dem Dienstleister im konstruktiven Gespräch die bestehenden Mängel zu benennen und ihn so in die Lage versetzen, die Mängel auch abstellen zu können.

Viele Dienstleister bieten inzwischen interne Qualitätschecks an. Nehmen Sie dieses Angebot an und nehmen Sie sich die Zeit, bei den internen Qualitätschecks dabei zu sein. Zum einen erfährt der Dienstleister, was Sie als Auftraggeber unter Qualität verstehen und zum anderen können Sie die Auswertungen auch besser beurteilen.