

## Reinigungsleistungen ausschreiben, anbieten, vergeben

# Wertungskriterien und ihre Auswirkungen

Der Markt für Dienstleistungen ist der am schnellsten wachsende Markt in den Industrieländern. Dennoch spielt der Einkauf von Dienstleistungen in Unternehmen und bei öffentlichen Stellen immer noch eine eher untergeordnete Rolle, und das, obwohl er einen recht hohen Aufwand darstellt und ihm durchaus eine strategische Bedeutung zukommt.

Die wenigsten Unternehmen und öffentlichen Auftraggeber haben ein systematisches sowie transparentes System für die Durchführung und Bewertung von Ausschreibungen. Die bisher am häufigsten genutzten Kriterien bei Ausschreibungen von Dienstleistungen sind:

- ▶ Nachvollziehbare Beschreibung der zu erbringenden Leistung,
- ▶ präzise Beschreibung der Qualität,
- ▶ transparente Preisgestaltung,
- ▶ Referenzen.

Mit diesen Kriterien wird es auf Grund der Schwierigkeiten bei der Bewertung und Beurteilung, vor allem durch Laien, jedoch schwierig, die wichtigsten Herausforderungen bei der Beschaffung von Dienstleistungen zu meistern. Dazu gehören:

- ▶ Kostenoptimierung,
- ▶ Sicherstellung von Qualität und Zuverlässigkeit der Dienstleistung,
- ▶ Transparenz.

Durch die wachsende Bedeutung von Dienstleistungen und steigenden Kostendruck erhöht sich die Notwendigkeit, die Beschaffung von Dienstleistungen zu optimieren.

Obwohl die Wertung der Angebote das Herzstück einer jeden Ausschreibung ist und die Wertungskriterien den späteren Einsatz der beschafften Dienstleistung direkt beeinflussen und somit langfristig weitreichende Auswirkungen haben, ist die Festlegung der Wertungskriterien oft immer noch die meist unterschätzte Möglichkeit der Einflussnahme bei Ausschreibungen.

Auf Grund der Knappheit öffentlicher Gelder und Mittel wählen Auftraggeber häufig den billigsten und nicht den wirtschaftlichsten Bieter aus, ohne an die weitreichenden Konsequenzen zu denken.

Weiter ist die Zuschlagsentscheidung anhand des Preises wesentlich einfacher und jedem schnell zu erklären und zu verdeutlichen, während die Vergabe anhand anderer (fachlicher) Kriterien für die Auftraggeber oft schwer zu bewerten ist.

Dabei gibt die VOL/A viel weitreichendere Möglichkeiten als die reine Vergabe nach dem Preis.

**§ 16 (8) VOL/A und § 18 (9) VOL/A EG:** Bei der Entscheidung über den Zuschlag berücksichtigen die Auftraggeber verschiedene durch den Auftragsgegenstand gerechtfertigte Kriterien, beispielsweise Qualität, Preis, technischer Wert, Ästhetik, Zweckmäßigkeit ...

**§ 18 (1) VOL/A und § 21 (1) VOL/A EG:** Der Zuschlag ist auf das unter Berücksichtigung aller Umstände wirtschaftlichste Angebot zu erteilen. Der niedrigste Angebotspreis allein ist nicht entscheidend.

In den vergangenen Jahren ist parallel zu den Aussagen in der VOL eine andere Sicht der Dinge in den Vordergrund gerückt, denn aus Erfahrungen hat man gelernt, dass Ausschreibungen mit dem Ziel, Preise zu drücken und möglichst billig zu beschaffen, längst nicht mehr zeitgemäß sind. Es wurde erkannt, dass eine Entscheidung allein nach dem Preis langfristig eher kontraproduktiv ist.

Gerade im Hinblick auf die zunehmende ökologische und soziale Verantwortung muss der Einkauf, auch von Dienstleistungen, einen Mehrwert schaffen und Nachhaltigkeit kann als Risikovermeidungsstrategie einen Wettbewerbsfaktor darstellen.

Nachhaltiges Wirtschaften bedeutet Dienstleistungen zu beziehen, die vor allem umwelt- sowie ressourcenschonend sind, unter fairen Arbeitsbedingungen erbracht werden und das Ziel haben, einen langen Produktlebenszyklus zu gewährleisten. Dabei führt Nachhaltigkeit in der Dienstleistung nicht zwingend zu einem höheren Preis. Oft können langfristig sogar Mittel eingespart werden, besonders dadurch, dass sich die Produktlebenszyklen verlängern und die Nutzungs-, Entsorgungs- und Neubeschaffungskosten sinken. Die Integration der oben genannten Aspekte führt langfristig auch dazu, die Gebäudequalität zu sichern oder gar zu erhöhen und stellt dadurch ebenfalls eine Preisersparnis dar.

„Unsere Erkenntnis: Eine intensivere Auseinandersetzung mit der Leistung, die wir zu vergeben haben, lohnt sich. Eine Leistung zum billigsten Preis einzukaufen ohne Qualitätsmerkmale bedeutet, dass die Leistung nicht in vollem Umfang erbracht werden kann und wir unter Umständen im Vergleich mit den anderen Bietern zu viel bezahlen.“ (Robert Tafertshofer, Sachgebietsleiter Gebäudereinigung, TU München, Immobilienmanagement Weihenstephan).

Der Auftraggeber hat bei Ausschreibungen die Aufgabe, qualitative Unterschiede der Angebote herauszuarbeiten und diese bei der Wertung zu berücksichtigen. Dabei helfen ihm die Wertungskriterien. Die Auseinandersetzung mit den verschiedenen Wertungskriterien und deren Festlegung ermöglicht die Auswahl des am besten geeigneten Dienstleisters und stellt die Grundlage für eine qualitativ hochwertige, nachhaltige und zuverlässige Dienstleistung dar. Wichtig ist, sich bereits während der Zeit der Ausschreibungsvorbereitung intensiv mit den möglichen Wertungskriterien auseinanderzusetzen. Die hierfür investierte Zeit wird später bei der Wertung um ein Vielfaches eingespart und sichert vor allem ein vergabekonformes Verfahren. Es gibt folgende Grundsätze, die bei der Festlegung beachtet werden sollten:

- ▶ Der Zuschlag ist auf das **wirtschaftlichste**, nicht das billigste Angebot zu erteilen.
- ▶ Wertungskriterien müssen auftragsbezogen sein (sich auf die Leistung, nicht auf das Unternehmen beziehen).
- ▶ Kriterien müssen in der Vergabebekanntmachung oder den – unterlagen, wenn möglich in der Rangfolge, bekannt gegeben werden.
- ▶ Diese Kriterien müssen vollständig und ausschließlich berücksichtigt werden (§ 16 (7) VOL/A oder § 19 (8) VOL/A EG).

Bei der Ausschreibung von Gebäudereinigungsarbeiten können neben dem Preis folgende Kriterien zur Auswahl kommen und zur Wertung näher definiert werden:

- ▶ Qualität,
- ▶ Zweckmäßigkeit,
- ▶ Umwelteigenschaft,
- ▶ Kundendienst (Service),
- ▶ Lebenszykluskosten.

Für die oben genannten Punkte ist es wichtig, sich zu überlegen, was einem für die zu erbringende Dienstleistung wichtig ist, worauf mehr oder weniger Wert gelegt wird, was das Ziel der Ausschreibung ist und wie die künftige Zusammenarbeit mit dem Dienstleister aussehen soll. Danach sollten die genauen Wertungskriterien detailliert festgelegt werden.

In der Gebäudereinigung lassen sich die einzelnen Kriterien zum Beispiel wie folgt definieren:

- ▶ **Qualität**
  - ▷ Quadratmeterleistung pro Stunde,
  - ▷ unproduktive Anwesenheitszeiten der Betriebsleiter, Objektleiter, Vorarbeiter,
  - ▷ Qualifikation der Mitarbeiter,
  - ▷ Schulungs- und Einarbeitungskonzepte.

#### ▶ **Zweckmäßigkeit**

- ▷ Entspricht das Angebot dem Zweck der Ausschreibung oder bietet es zu viel bzw. zu wenig Leistung?
- ▷ Gibt es ein schlüssiges Umsetzungskonzept?
- ▷ Ist das geplante Reinigungssystem und die -technik für die objektspezifischen Anforderungen geeignet?
- ▷ Ist die Gestaltung der Arbeits- und Revierpläne schlüssig und nachvollziehbar?
- ▷ Wie ist die Reinigungsausstattung?

#### ▶ **Umwelteigenschaft:**

- ▷ Wie umweltbewusst arbeitet das anbietende Unternehmen, welche Kriterien gibt es für den Einkauf von Chemie, Geräten, Maschinen oder Textilien?
- ▷ Wie wird der Müll entsorgt (Verpackungen, Kanister, Chemikalien ...)?
- ▷ Was für ein Energieverbrauch entsteht für den Auftraggeber?
- ▷ Werden umweltschonende Reinigungstechniken angewendet?

#### ▶ **Kundendienst (Service):**

- ▷ Reaktionszeit auf Anfragen/Beschwerden,
- ▷ Vertretung von Personal,
- ▷ professionelle Beratung,
- ▷ Qualitätsmesssysteme,
- ▷ Eigeninitiative bei Verbesserungsmöglichkeiten.

#### ▶ **Lebenszykluskosten:**

- ▷ Wie wirkt sich die Reinigungstechnik/-chemie auf die Ausstattung der Räumlichkeiten aus?
- ▷ Welche Möglichkeiten zur Werterhaltung gibt es?

Für jeden Auftraggeber und jede Ausschreibung gilt es, die Wertungskriterien an die objektspezifischen Gegebenheiten anzupassen. Sie müssen mit Sensibilität und vor allem übereinstimmend mit dem Ziel der Ausschreibung ausgewählt werden. So wird ein Krankenhaus andere Schwerpunkte haben als eine Schule und ein Kindergarten andere als zum Beispiel eine Verwaltung. Wird die Gestaltung der Wertungskriterien vernachlässigt oder wird sich ausschließlich auf den Preis konzentriert, verpasst man die Chance der Einflussnahme und Gestaltung der zukünftigen Geschäftsbeziehung. Jeder Auftraggeber sollte die Möglichkeit der Einflussnahme auf die zu beschaffende Dienstleistung nutzen, um seine eigenen Wünsche und Vorstellungen mit einzubringen. Die intensive Auseinandersetzung mit den Wertungskriterien und deren Festlegung ermöglicht es Unternehmen und öffentlichen Stellen, die kommenden Prozesse aktiv mitzugestalten, sich vor negativen Überraschungen zu schützen und für das Unternehmen oder die öffentliche Stelle einen Mehrwert durch bleibende oder sich steigernde Gebäudequalität zu schaffen.

Martin Gleitsmann | peter.hartmann@holzmann-medien.de



**Martin Gleitsmann**

Gebäudereinigermeister, ö.b.u.v. Sachverständiger; Gründer, Geschäftsführer Gleitsmann Gebäudereinigung GmbH; Mitinhaber, Geschäftsführer Maisch Gebäudereinigung GmbH (Rellingen, Hamburg); Mitgründer Kompetenzteam Gebäudereinigung. Lange Jugendwart der Innung Hamburg, aktuell ehrenamtlich im Meisterprüfungsausschuss.