



Nicht immer läuft es für Dienstleister bei der Abwicklung öffentlicher Aufträge reibungslos.

DIENSTLEISTER, GESCHÄFTSPARTNER ODER SKLAVE?

DIENSTLEISTUNG **BRAUCHT** KOMMUNIKATION

Gebäudedienstleister machen oft gute Erfahrungen mit öffentlichen Auftraggebern – von der Ausschreibung über die Vergabe bis zur konkreten Zusammenarbeit. Bei unterschiedlichen Meinungen zur Leistung oder zum Ergebnis werden die Ausschreibungs- und Vertragsunterlagen zu Grunde gelegt. Ist eine Einigung nicht möglich, wird ein Sachverständiger als Vermittler hinzugezogen. Leider gibt es aber auch negative Erfahrungen auf Auftraggeber- und Auftragnehmerseite. Durch eine transparente und offene Kommunikation können Konfliktpunkte entschärft werden.

Öffentliche Aufträge bergen ein erhebliches Potenzial für leistungsfähige Unternehmen aller Branchen.

Das Gesamtvolumen öffentlicher Aufträge in der EU, das heißt der Einkauf von Gütern, Dienstleistungen und Bauleistungen durch Regierungen und Körperschaften des öffentlichen Rechts, wird auf etwa 16 Prozent des Bruttoinlandsproduktes der Union (oder 1.500 Milliarden Euro) geschätzt.

Allein in Deutschland beschaffen Bund, Länder und Gemeinden jährlich Waren und Dienstleistungen im Wert von fast 400 Milliarden Euro. Die Gebäudereinigung spielt für öffentliche Auftraggeber eine besondere

Rolle. „Wie eine Verwaltung nach außen wirkt, hat viele Aspekte. Die Menschen sind wichtig, ihre Freundlichkeit, Offenheit und Unterstützung. Die Räume sollen einladend sein, ihr Licht, ihre Farben, ihre Atmosphäre. Damit sie das sein können und damit sich hier alle wohlfühlen, spielt die Reinigung eine zentrale Rolle.“ (aus: „Gebäudereinigung in öffentlichen Räumen“, Vorwort von Jürgen Bäuerle, Landrat des Landkreises Rastatt)

Viele Gebäudedienstleister machen gute Erfahrungen mit öffentlichen Auftraggebern – von der Ausschreibung über die Vergabe bis zur konkreten Zusammenarbeit. Seit vielen Jahren beraten wir

öffentliche Auftraggeber und machen überwiegend positive Erfahrungen.

DIENSTLEISTUNG BRAUCHT KOMMUNIKATION

Die Kommunikation zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist offen und fair. Und das ist auch notwendig.

Bei unterschiedlichen Meinungen zur Leistung oder zum Ergebnis werden die Ausschreibungs- und Vertragsunterlagen zu Grunde gelegt.

Ist eine Einigung nicht möglich, wird ein Sachverständiger als Vermittler zu Rate gezogen. Bei wiederholten nicht zufriedenstellenden Leistungen werden auch mal Abzüge der monatlichen Vergütung entsprechend zuvor vereinbarter Regelungen vorgenommen.

Doch es gibt auch negative Erfahrungen auf Auftraggeber- und Auftragnehmerseite und etliche Beispiele mit öffentlichen Auftraggebern, wie enttäuschte und verärgerte Dienstleister berichten. Der öffentliche Auftraggeber verhält sich nach der Auftragsvergabe wie ein mittelalterlicher Feudalherr, der seine Untertanen im Zaum hält. Schauen wir uns einige der Konfliktpunkte an, von denen wir glauben, dass sie durch eine transparente und offene Kommunikation

entschärft werden können. Insofern versteht sich der folgende Text auch als Appell an alle Beteiligten für eine gute Kooperationskultur.

RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN ÖFFENTLICHER AUFTRÄGE

Öffentliche Beschaffungsstellen gibt es viele, in allen Größen. Als „öffentlicher Auftraggeber“ wird eine Institution bezeichnet, wenn sie der staatlichen Kontrolle unterliegt und im Allgemeininteresse liegende Tätigkeiten nichtgewerblicher Art ausübt.

Unterschiede zur gewerblichen Auftragsvergabe gibt es vor allem hinsichtlich der einzuhaltenden Formalitäten und Vorschriften, die gegebenenfalls etwas aufwändiger sind, aber auch lohnender sein können.

Die Vergabe und Abwicklung von öffentlichen Aufträgen erfolgt nach den Regeln des Vergaberechts, sowohl für die öffentlichen Auftraggeber als auch für die teilnehmenden Unternehmen. Unterschieden wird zwischen dem nationalen Vergaberecht (Haushaltsrecht) und dem europaweiten Vergaberecht (Wettbewerbsrecht).

In allen Phasen des Vergabeverfahrens gilt der Gleichbehandlungsgrundsatz, das heißt, alle Unternehmen, die ein den Vorschriften entsprechendes Angebot ▶



Mobility

Sauber fährt besser.

Fahrgäste lieben es sauber: Mit moderner Reinigungstechnik und innovativen Service-Konzepten wird daraus ein Wettbewerbsvorteil.

CMS 19 BERLIN
Cleaning. Management. Services.

Internationale Fachmesse und Kongress
24. – 27. Sep. 2019 www.cms-berlin.de

The Next Level
of Cleaning
**CMS
WORLD
SUMMIT
2019**

Anzeige

GERUCHSNEUTRALISATION
gegen identifizierte Schlechtgerüche



Neue Düfte

Einsatzbereiche:
Toilette/INKO, Küche, Abflüsse, Schweiß, Tabak/Rauch

MUSTER ANFORDERN

SOLUTION
Glöckner

Tel.: 06 21/53 81 40 | Fax: 06 21/53 29 15
muster@solution-gloeckner.de

abgegeben haben, müssen in die Wertung einbezogen werden. Ferner gilt der Wirtschaftlichkeitsgrundsatz. Danach sind öffentliche Auftraggeber zum sparsamen Umgang mit öffentlichen Geldern verpflichtet. Den Zuschlag erhält das wirtschaftlich günstigste Angebot.

Im Rahmen des Grundsatzes der Berücksichtigung mittelständischer Interessen sollen umfangreichere Beschaffungsvorhaben

in verschiedene Teil- oder Fachlose aufgeteilt werden, damit auch kleine und mittlere Unternehmen die Chance haben, an öffentlichen Aufträgen zu partizipieren.

Unternehmen, die der Auffassung sind, dass der öffentliche Auftraggeber gegen die Vergabegrundsätze (Informationen, Fristen, Nachverhandlungsverbot oder Ähnliches) verstoßen hat, haben im Rahmen des Bieterschutzes die Möglichkeit, ihre Rechte durchzusetzen.

Bei Ausschreibungen oberhalb der EU-Schwellenwerte beginnt die Nachprüfung auf Antrag des Unternehmens vor der zuständigen Vergabekammer.

Unmittelbar nach Erkennen des Verstoßes muss der entsprechende Antrag gestellt werden. Das benachteiligte Unternehmen hat noch Chancen auf Zuschlagserteilung. Unterhalb der EU-Schwellenwerte sind die Bieterrechte eingeschränkter. Hier kann im Rahmen des Sekundärrechtsschutzes lediglich auf Schadenersatz geklagt werden.

KOMMUNIKATION AUF AUGENHÖHE?

Wo Dienstleistungen erbracht werden, kann es Konflikte geben. Schließlich können die Annahmen, Wahrnehmungen oder Erwartungen ganz unterschiedlich sein. Sie führen dann zum Konflikt, wenn sie nicht transparent sind und nicht kommuniziert werden.

An den folgenden Beispielen stellen wir einige typische Konfliktlinien vor. In der Darstellung wird deutlich: Die Probleme ließen sich lösen, wenn schon bei der Ausschreibung aufmerksamer gearbeitet würde und sich beide Seiten nach der Auftragsvergabe auf Augenhöhe begegnen.

AUSSCHREIBUNG NACH WERKVERTRAG

Schreibt ein öffentlicher Auftraggeber nach einem Werkvertrag aus, ist das Ergebnis einer Leistung geschuldet.

Im beschriebenen Fall erwartet der Auftraggeber jedoch exakt die kalkulierte Stundenzahl, auch wenn die Leistungen ohne Reklamation und nach dem Leistungsverzeichnis erbracht werden. Dazu wird ein Zeiterfassungssystem installiert, das beim Betreten und Verlassen der Gebäude die Zeit aufzeichnet.

Nach einigen Monaten werden diese Zeiterfassungen dem Auftragnehmer mit Berechnung der angeblich zu wenig erbrachten Stunden übermittelt.

Verbunden damit ist die Aufforderung, die zu wenig erbrachten Stunden von der nächsten Rechnung in Abzug zu bringen.

Grundsätzlich ist ein solcher Abzug unberechtigt, der Werkvertrag lässt dies nicht zu. Aber der Auftragnehmer muss nun mühsam recherchieren, um zu beweisen, dass zum einen die kalkulierte Zeit eingesetzt und zum anderen die geschuldete Leistung voll erbracht wurde und in der Zeit keine Reklamationen vorlagen.

Zudem hat der Auftragnehmer die Stunden an die entsprechenden Mitarbeiter bezahlt, die er nicht mehr zurückfordern kann.

QUALITÄTSPRÜFUNGEN UND ABZÜGE

Ein öffentlicher Auftraggeber prüft die Leistung ohne Rücksicht auf Turnus und Zeitpunkt der vereinbarten Reinigung, der Auftragnehmer wird über das Ergebnis informiert und ein Abnahmezeitpunkt genannt. Dabei haben die prüfenden Personen des Auftraggebers oft keinerlei Erfahrung und sind nicht entsprechend qualifiziert, Qualitätsprüfungen vorzunehmen.

Bei der Abnahme werden Einwände des Auftragnehmers nicht zugelassen und es kommen zusätzliche Reklamationen hinzu. Die Situation eskaliert nach dem dritten oder vierten Termin dieser Art. Pauschale Abzüge von fünf bis zehn Prozent der Monatssumme werden angedroht und in Abzug gebracht. Eine entsprechende vertragliche Vereinbarung gab es dazu bei der Vergabe nicht.

Anzeige

GERUCHSNEUTRALISATION
gegen Toilettengerüche



Neue Düfte

- Neue, ergonomische Flaschen
- Neues, effektives Sprühbild
- Sprühnebel ohne Lungengängigkeit

MUSTER ANFORDERN

SOLUTION
Glöckner

Tel.: 06 21/53 81 40 | Fax: 06 21/53 29 15
muster@solution-gloeckner.de

VERLETZUNG DES DATENSCHUTZES

Der öffentliche Auftraggeber erwartet zu Recht, dass alle Mitarbeiter, die der Auftragnehmer in den Räumen des Auftraggebers einsetzt, über den aktuellen Stand des Datenschutzes und die Besonderheiten beim Auftraggeber informiert sind und die Datenschutzerklärung unterzeichnet haben.

Im Gegenzug wird der Datenschutz des Auftragnehmers nicht immer ernst genommen und häufig verletzt. So gehört zum Datenschutz, dass über Vertragsinhalte und Preise nicht mit jedem kommuniziert werden darf, auch nicht von Seiten des Auftraggebers. Ebenso ist beim Mailverkehr und der Vereinbarung von persönlichen Terminen, zum Beispiel mit Vorgesetzten, darauf zu achten, dass dies nicht an breite Verteiler kommuniziert wird.

VERWEIGERUNG VON GESPRÄCHSTERMINEN

Der öffentliche Auftraggeber ist nicht bereit, ein persönliches Gespräch zuzulassen, wenn die Situation zu eskalieren droht. Für Auftragnehmer sind klärende Gespräche wichtig, da oftmals mehrere Aufträge mit einem öffentlichen Auftraggeber zusammenhängen. Den Vertrag zu kündigen oder in den Rechtsstreit zu gehen, sind daher keine guten Alternativen.

VERÄNDERTE GRUNDLAGEN

Zum Zeitpunkt einer Ausschreibung werden bei öffentlichen Gebäuden, wie Schulen, Bibliotheken, Stadtinformationen oder Universitäten, bei der Kalkulation die Nutzung, Besucherzahlen, Öffnungszeiten, Reinigungshäufigkeit und Ähnliches zu Grunde gelegt. Ändern sich diese Grundlagen, ändert sich oft auch der Verschmutzungsgrad.

Wenn nun der gleiche Qualitätsstandard erwartet wird, müssen die Leistung und/oder die Reinigungshäufigkeit angepasst werden. Das ist nur möglich in Absprache mit dem Dienstleister, um Lösungen zu finden, die auch der finanziellen Situation des öffentlichen Auftraggebers gerecht werden. Auch das geht nur zusammen mit Einbeziehung des Dienstleisters.

SCHWIERIGE PERSONALBESCHAFFUNG

In vielen Branchen, nicht nur im Gebäudereiniger-Handwerk, ist es eine große Herausforderung, geeignetes Personal zu finden. Dass es besonders in Ferienzeiten zu kurzfristigen Personalausfällen kommen muss, sollte auch dem öffentlichen Auftraggeber bekannt sein. Immer müssen Dienstleister um Verständnis in angespannten Phasen werben – und sich tatsächlich damit auseinandersetzen, ob ein Stundenverrechnungssatz von unter 20 Euro auskömmlich oder sogar teuer ist. Hier ist mehr Einsicht in die Problematik der Branche wünschenswert.

SCHWEIGEN BEI UNKORREKTEN UNTERLAGEN

Ungereimtheiten bei der Auftragsabwicklung lassen sich oft schon bei der Veröffentlichung der Vergabeun-

terlagen erkennen.

Viele Bieter scheuen sich aber, diese dem möglicherweise zukünftigen oder bereits bestehenden Auftraggeber mitzuteilen und auf Verstöße gegen das Vergabegesetz hinzuweisen. Der eine oder andere Bieter hilft sich damit, dass er einen anderen Unternehmer, der kein Interesse an dem Auftrag hat, bittet, diese Fragen zu stellen. Dass eine Bieteranfrage dazu führt, dass dieser bei der Vergabe benachteiligt wird, sollte vor dem Hintergrund der Vergabegesetze unbegründet sein.

WERTSCHÄTZUNG UND FAIRNESS

„Alle Branchen müssen sich in Zukunft an neuen Lösungen beteiligen. Im Bereich der sozialen Innovation benötigen wir neue Ansätze in der Wirtschaftskultur und Organisation. Wir sprechen hier von der kreativen Ökonomie, in der Vertrauen, Kooperation und Offenheit vorherrschen und die Menschen befähigt werden, kreativer, innovativer und selbstbestimmter zu sein. Organisationen müssen anders mit Mitarbeitern umgehen und ihnen die Möglichkeit geben, Sinn in der Arbeit zu sehen und persönlich zu wachsen.“ (Matthias Horx im Interview zu seinem Buch „Buch des Wandels – Wie Menschen Zukunft gestalten“, Succeed 1/2010)

Das Bewusstsein zur Wertschätzung von Menschen, die Dienstleistungen ausüben, muss und wird sich ändern. Es gibt erfreulicherweise in vielen Bereichen verantwortliche Menschen, die das längst erkannt haben und danach handeln. Der öffentliche Auftraggeber ist durch viele Vorschriften an bestimmte Vorgehensweisen gebunden. Es gibt jedoch keine Vorschriften, die Wertschätzung und Fairness verbieten.

Wenn Angebot und Nachfrage den Markt regeln, sollte man annehmen, dass Wertschätzung in Verbindung mit einem angemessenen Preis auch in unserer Branche Einzug hält. ■

**Elisabeth Schönwiese, ö.b.u.v. Sachverständige,
Mitglied Kompetenzteam Gebäudereinigung**
peter.hartmann@holzmann-medien.de

GERUCHSNEUTRALISATION gegen Raum- und Tabakgerüche

Neue Düfte

- Neue, ergonomische Flaschen
- Neues, effektives Sprühbild
- Sprühnebel ohne Lungengängigkeit



MUSTER ANFORDERN

SOLUTION
G l ö c k n e r

Tel.: 06 21/53 81 40 | Fax: 06 21/53 29 15
muster@solution-gloeckner.de