

Stellungnahme der Stadtverwaltung Erfurt zur Drucksache 2566/17

Titel

Qualität der Reinigung an den Schulen

Öffentlichkeitsstatus

öffentlich

Stellungnahme

Zu Ihrer Anfrage - Qualität der Reinigung an den Schulen- kann ich Ihnen zu den genannten Fragestellungen folgende Informationen geben:

Seitens des Auftraggebers, Amt für Grundstücks- und Gebäudeverwaltung, wird die tatsächliche Qualität der Reinigung an den Erfurter Schulen durchaus realistisch eingeschätzt. Es gibt natürlich Unterschiede in den einzelnen Objekten, aber auch bei den beauftragten Dienstleistern. Diese Differenzen lassen sich aber meist nicht pauschalisieren. Zum einen müssen bei jeder Vergabe von Reinigungsleistungen die örtlichen Gegebenheiten Berücksichtigung finden (z. B. große, freie Flure und sonst. Flächen bedingen den Einsatz von Maschinen in der Unterhaltsreinigung, wohingegen ein offenes nicht versiegeltes Außengelände ein erhöhtes Schmutzaufkommen in den Objekten zur Folge hat), andererseits sind saisonal bedingte Ausfälle (z. B. durch Grippewellen) bei den Dienstleistern dafür verantwortlich, dass das "Stammpersonal" durch sogenannte "Springer" ersetzt wird, die dann wiederum nicht im Detail die Leistungsanforderungen im Objekt kennen.

Grundsätzlich verfahren wir bei eingehenden Beschwerden nach einem gewissen Muster. Zunächst wird geprüft, inwieweit diese Beschwerden bereits länger vorhanden sind, hierfür gibt es monatliche Reinigungsprotokolle, in welche die Einrichtungen, aber auch die Hausmeister, jegliche Mängel eintragen müssen. Die Reinigungsprotokolle sind wiederum Grundlage für die Rechnungsbearbeitung im Folgemonat. Bei kleineren "Mängeln" (z. B. dass ein Raum nicht gereinigt wurde), wird lediglich der Dienstleister informiert und zur sofortigen Abstellung aufgefordert. Bei schwerwiegenderen Mängeln, werden nach personeller Verfügbarkeit, unangekündigte Kontrollen in den Objekten durchgeführt, daraufhin ein Mängelprotokoll erstellt und dem Dienstleister mit entsprechender Fristsetzung zugestellt. Sollte bei Nachkontrollen keine Besserung eingetreten sein, werden dem Dienstleister die nicht erbrachten Reinigungstage in Abzug gebracht und auf der Monatsrechnung gekürzt. Weiterhin besteht vertraglich die Möglichkeit, dass die Leistungen durch einen beauftragten Dritten ersatzweise vorgenommen werden und dem vertraglich gebundenen Dienstleister in Rechnung gestellt werden. Aufgrund von Schlechtleistungen, wurden seitens des Fachamtes in der Vergangenheit auch Vertragskündigungen ausgesprochen.

Um auch zukünftig den hohen Qualitätsanforderungen gerecht zu werden, bedarf es nun aber einer weiterführenden Erläuterung:

Am Markt herrscht seit geraumer Zeit ein regelrechter Preiskampf, den sich die Bieter für verschiedene Dienstleistungen, nicht nur im Bereich der Gebäudereinigung, ausgesetzt sehen. Dieser Preiskampf geht natürlich immer zu Lasten der Qualität. Darunter leidet nicht nur die Lebensdauer eines Objektes, sondern auch die Zufriedenheit des Nutzers. Damit einhergehend

steigt das Arbeitsaufkommen zur Mangelbeseitigung (Telefonieren, Beschwichtigen, Termine abstimmen, Nachkontrolle, etc.). Dies hat wiederum zur Folge, dass die Arbeitsschritte zur Qualitätsmessung, Gestaltung von Ausschreibungen und Beauftragung von Sonderleistungen, in einem verminderten Zeitfenster abgearbeitet werden müssen. Letztlich ist dies ein Kreislauf, den die öffentliche Hand bereits mit Veröffentlichung / Durchführung von Ausschreibungen vermeiden kann und vielfach auch bereits vermeidet.

Werden im Rahmen der Ausschreibungen nun aber Eignungs- bzw. Zuschlagskriterien festgesetzt, die eine gesteigerte Qualität zur Folge haben (z. B. Leistungsoberwertgrenzen, auskömmliche Stundenverrechnungssätze, Qualitäts- und/oder Dokumentenmanagementsysteme, Nachhaltigkeitsaspekte, etc.), sind viele Dienstleister noch immer der Meinung, dass sie die Konkurrenz im Preisgefüge weiterhin unterbieten müssten um an Aufträge der öffentlichen Hand zu kommen. Bei Prüfung der Unterlagen und Kontrolle der Umsetzbarkeit werden seitens des Fachamtes dann aber nicht selten Dienstleister ausgeschlossen, die sich bei Angebotsabgabe auf den Plätzen 1-3 wiederfinden müssten, die Leistungszahlen (m²/h) aber so utopisch angesetzt werden und letztlich die Qualität im Objekt darunter leiden würde.

Der gesetzlich geregelte Werkvertrag und vertraglich vereinbarte Preisnachlässe tragen ebenso dazu bei. Selbst wenn ein Angebot aus Sicht des Auftraggebers als "angemessen", "auskömmlich" und "qualitativ hochwertig" angesehen wird, versuchen viele Dienstleister noch zusätzlichen Gewinn aus den Aufträgen zu generieren, indem sie vom Werkvertragsrecht Gebrauch machen. Sie "schulden" dem Auftraggeber nicht zuletzt z. B. das Werk "Gebäudereinigung". Beispielhaft kann ich Ihnen mitteilen, dass ein kalkuliertes und bezuschlagtes Angebot mit neun Zeitstunden pro Reinigungstag noch lange nicht bedeutet, dass der Dienstleister den im Objekt tätigen Arbeitskräften auch diese neun Zeitstunden zur Verfügung stellt. Meist sind es in der Praxis dann acht oder eher sieben Stunden. Gemäß Werkvertragsgesetz ist dies durchaus zulässig und der Auftraggeber hat ohne ein eigenes, lückenloses Qualitätsmanagementsystem nur selten die Chance, diese Zeitleistung auch zu rügen.

Die markt- und ausschreibungsüblichen Preisnachlässe tragen genauso dazu bei, dass ein Angebot auf den ersten Blick als angemessen bezeichnet werden kann. Bei einem pauschalen (und gesetzlich legitimen) Preisnachlass zwischen 2 - 5% müssen sich die Auftraggeber aber auch darüber im Klaren sein, dass diese Prozentsätze letztlich wieder den Preis des Angebots reduzieren und somit die Leistungssätze des Objektes künstlich in die Höhe getrieben werden können. Das hat zur Folge, dass die Stunden nicht mehr ausreichen und das Angebot theoretisch nicht mehr als "angemessen" bezeichnet werden müsste.

Als Auftraggeber hört man gelegentlich auch von Dienstleistern, die ihren Reinigungskräften einen "Objektlohn" zahlen und dieser mit der Einhaltung einer bestimmten Stundenvorgabe verknüpft wird. Bei Nichteinhaltung und eigenständiger Mehrarbeit durch die Reinigungskräfte, kommt es auch vor, dass auf diese Weise versucht wird, das Mindestlohngesetz zu umgehen. Entsprechende Anzeigen bei der Finanzkontrolle Schwarzarbeit blieben bisher ohne Konsequenzen für den Dienstleister, weil nicht zuletzt die Reinigungskräfte selbst um ihren Arbeitsplatz fürchten und sich zu diesem Geschäftsgebaren lieber nicht äußern möchten. Auch die Stadtverwaltung Erfurt ist natürlich den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit unterlegen. Die Qualität der Reinigung muss aber rein theoretisch durch den Einsatz von den bereits beschriebenen Eignungs- und Zuschlagskriterien, nicht unter dieser Maßgabe leiden. Sie sehen aber auch, dass das Gebiet der Facility Services, insbesondere die

Gebäudereinigung an vielen Stellen (rechtlich) angreifbar ist und einigen Dienstleistern Tür und Tor dafür öffnet.

Die Stadtverwaltung Erfurt ist mehr als gewillt, die Qualität der zu erbringenden Leistung auch zu honorieren. Die Dienstleister sollten aus hiesiger Sicht aber auch mit dem Preiskampf aufhören, um Ausschreibungen und Aufträge an sich zu reißen, nur um Unternehmensvorgaben einhalten zu können. Das schadet nicht nur dem professionellen Auftraggeber/Auftragnehmer-Verhältnis, sondern auch der qualitativen Leistungserbringung und nicht zuletzt auch den Angestellten des Dienstleisters.

Anlagen

Dr. Torben Stefani
Unterschrift Amtsleiter A23

29.11.2017
Datum