

Beraten und verkauft

Geschenkt ist noch zu teuer

Der Wettbewerb im Markt der Gebäudereinigung und der infrastrukturellen Dienstleistungen ist groß, es wird mit harten Bandagen gekämpft. Vor allem, wenn es um Ausschreibungen geht und dann auch noch Berater mit ins Spiel kommen, die gerne die erfolgsabhängige Honorierung ins Spiel bringen. Es lohnt sich, da ganz genau hinzuschauen.

■ „Wir arbeiten gern rein erfolgsabhängig. Keine Einsparung für Sie - kein Honorar für uns. Wir freuen uns darauf, auch in Ihrem Unternehmen für Sie kostenfrei tätig zu werden.“

Angebote dieser Art gibt es immer häufiger auf dem hart umkämpften Ausschreibungs- und Beratungsmarkt im Bereich der Gebäudereinigung und infrastrukturellen Dienstleistungen.

Da ist man doch als kostenbewusste verantwortliche Geschäftsperson geradezu verpflichtet, einen zweiten Blick darauf zu werfen. Und ist auf den dritten Blick verwundert, da es das Gesetz der Wirtschaft verbietet, für wenig Geld viel Gegenwert zu bekommen.

Gravierende Folgen

Immer wieder schlagen Einkäufer und Vergabestellen von öffentlichen und privatwirtschaftlichen Organisationen und Unternehmen diesen Grundsatz in den Wind, mit zum Teil verheerenden Folgen. Denn erfolgsabhängige Beratungsleistungen rechnen sich meist nur für den Consulter oder Berater. Einsparungen von bis zu 30 Prozent und darüber hinaus gegenüber den momentan aufzuwendenden Kosten für die Unterhaltsreinigung

oder bei Eigenreinigung gegenüber dem Einkauf von Maschinen, Geräten, Hilfsmitteln und Reinigungskemie, versprechen diese Anbieter.

Der Markt für Beratungs- und Consultingleistungen im Beschaffungsbereich Gebäudereinigung ist für Außenstehende undurchsichtig und nicht zu überschauen. Viele Anbieter von Ausschreibungsberatungsleistungen bieten wie oben beschrieben kostenfrei für potenzielle Kunden an und stellen hohe Einsparungen in Aussicht. Da ist die Versuchung für Auftraggeber groß, diesen auf den ersten Blick seriösen Verlockungen zu erliegen. Wobei schon die Formulierung „kostenfrei“ bei zusätzlichen Einsparungen Skepsis hervorrufen sollte. Denn umsonst ist im Geschäftsleben nichts und vom Verschenken kann kein Unternehmen existieren. Da drängt sich die Frage auf, was steckt hinter diesem Geschäftsgebaren und wie finanziert sich dieses Geschäftsmodell für die Beratungs- und Consultingunternehmen?

Kostenfrei ist nicht gleichzusetzen mit kostenlos und bedeutet lediglich, dass der Auftraggeberin augenscheinlich keine direkten von ihr aufzuwendenden Kosten entstehen. Das Beratungsunternehmen bietet der Auftraggeberin an, sich aus den durch die Ausschreibung erzielten Einsparungen selbst zu finanzieren. Das Beratungsunternehmen beansprucht üblicherweise für sein Honorar die im ersten Halbjahr oder im ersten Jahr erzielten Einsparungen gegenüber den vor der Ausschreibung bezahlten Kosten. Daher hat das Beratungsunternehmen verständlicherweise ein großes Interesse daran, die seitherigen von der Auftraggeberin eingekauften Leistungen zu einem möglichst billigen Preis auf dem Markt einzukaufen. Grundsätzlich ist dies nachvollziehbar und zuerst einmal wenig verwerflich. Verwerflich jedoch sind manche Methoden, die einzelne Beratungsunternehmen an den Tag legen, um größtmögliche Einsparungen, sprich Honorar, zu generieren. Da sind die Bedürfnisse der Auftraggeberin und ihrer Gebäudenutzer oder der Werterhalt der Immobilie eher störende Faktoren und werden ab und an dem Gewinnstreben geopfert.

Blindes Vertrauen

Eine Klinikbetreiberin hatte für die Ausschreibung der Gebäudereinigungsarbeiten in dreien ihrer Kliniken ein Beratungsunternehmen mit der Ausschreibung beauftragt. Das beauftragte Unter-



Bei erfolgsabhängigen Honorierungen sollte man Vorsicht walten lassen!

Bild: Fotolia/sinuswelle

nehmen agierte nach dem oben beschriebenen Geschäftsmodell auf Erfolgshonorarbasis. Das von der Auftraggeberin beauftragte Beratungsunternehmen bestand zuallererst darauf, Kopien von den Rechnungen des vergangenen Jahres für die auszuschreibenden Leistungen ausgehändigt zu bekommen. Anhand der daraus errechneten Jahressumme für die auszuschreibenden Leistungen, rund 924.000 Euro netto pro Jahr, sicherte das Unternehmen der Auftraggeberin ohne Zögern eine Einsparung von mindestens 15 bis zu 30 Prozent durch die Neuausschreibung ab dem zweiten Jahr zu. Somit beliefe sich das Honorar bei Umsetzung der avisierten Einsparungen durch die geplante Neuausschreibung auf etwa 70.000 Euro bis 200.000 Euro je nach Honorarmodell.

Dass das Beratungsunternehmen zu diesem Zeitpunkt noch keinerlei Kenntnis drüber hatte, wie die einzelnen Kliniken baulich und räumlich ausgestattet waren, dass es keine Kenntnis über die nutzungsspezifischen sowie fachlichen Anforderungen seitens des Klinikbetriebs an die Reinigung hatte, beunruhigte die Auftraggeberin zu diesem Zeitpunkt nicht. Die Auftraggeberin vertraute voll und ganz der Fachkompetenz des Beratungsunternehmens.

Das Unternehmen machte sich umgehend an die Umsetzung der Ausschreibungsarbeiten. Es erarbeitete anhand der von der Auftraggeberin ausgehändigten Unterlagen, Maßen und Leistungen, die beauftragten Ausschreibungsunterlagen. Wenige Wochen später präsentierte das Beratungsunternehmen die erarbeiteten Unterlagen und sicherte der Auftraggeberin nochmals zu, die Eingangs genannten Einsparungen mit der Neuausschreibung generieren zu können.

Eine Referenzkalkulation des Beratungsunternehmens, um die Einsparungen fachlich und mathematisch für alle am Ausschreibungsprozess Beteiligten nachvollziehbar zu machen, wurde nicht vorgelegt. Besagte Referenzkalkulation, die alle Gegebenheiten berücksichtigt, ist aber unabdingbar als Ausschreibungsgrundlage, da diese ziemlich genau den etwa zu erwartenden Kostenrahmen des Ausschreibungsergebnisses widerspiegelt.

Auch garantiert eine seriöse Referenzkalkulation, die natürlich eine Begehung der auszuschreibenden Objekte voraussetzt, dass alle objekt- und nutzungsspezifischen Belange berücksichtigt werden. Die Auftraggeberin war zu dem damaligen Zeitpunkt davon überzeugt, dass alles seine Richtigkeit hatte. Zumal das Beratungsunternehmen fachlich kompetent und äußerst ansprechend auftrat. Einzig bei der vom Beratungsunternehmen zur Einsparung vorgeschlagenen Sichtreinigungen in allen Räumen der Kliniken an zwei Wochentagen und dem teilweisen Wegfall der Sonntagsreinigung äußerte die Auftraggeberin ihre Bedenken. Aber bei einer zu erwartenden Einsparung von jährlich etwa 70.000 Euro bis 200.000 Euro wurden nach einer mündlichen Zusicherung des Beratungsunternehmens, dass dies in der heutigen Praxis Usus sei, die Bedenken der Auftraggeberin weggewischt - die Auftraggeberin hat die von dem Beratungsunternehmen erarbeiteten Ausschreibungsunterlagen genehmigt und den Ausschreibungsprozess eingeleitet.

104 Nationalitäten
13 Religionen
1 Gedanke
Von Menschen für Menschen
4.500 Menschen

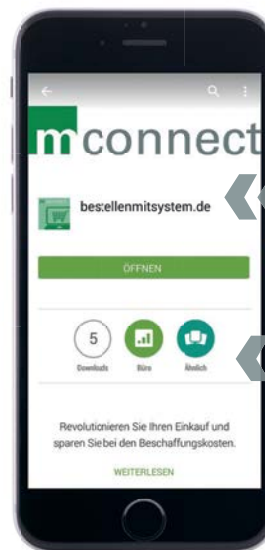
LIEBLANG.com
Dienstleistungsgruppe

mobilclean
HANDELSGRUPPE

UNSERE INTELLIGENTE SOFTWARELÖSUNG
FÜR ANSPRUCHSVOLLE DIENSTLEISTER



Abbildung individueller
Strukturen



volle Kostenkontrolle im
gesamten Bestellprozess

Reduzierung von
Prozesskosten
im Einkauf

einfache und
intuitive
Bedienung



www.bestellenmitsystem.de

Tatsächlich fand sich ein großes Gebäudereinigungsunternehmen, das sich zutraute, die Kliniken für 720.000 Euro jährlich zu reinigen. Wie fast zu befürchten war, währte dieses Zutrauen nicht allzu lange. Innerhalb weniger Monate erreichten die Beschwerden der Nutzer und Patienten ein nie geahntes Ausmaß. Die Auftraggeberin führte daraufhin eine Qualitätsumfrage bei den Mitarbeitern und Patienten der Kliniken durch. Dabei trat zutage, dass der massive Anstieg der Beschwerden überwiegend den eingeführten Sichtreinigungstagen sowie dem Wegfall der Sonntagsreinigung geschuldet war.

Falsche Flächen zugrunde gelegt

Selbst das Gebäudereinigungsunternehmen musste sich eingestehen, dass die in der Tagespraxis real zu erbringenden Leistungen und die Anforderungen des Klinikbetriebs an Hygiene und Sauberkeit zu den ausgeschriebenen Leistungen und angebotenen Kosten nicht zu erzielen sind. Das Gebäudereinigungsunternehmen, fachlich kompetent und leistungsfähig, machte sich daran, die Reinigung nochmalig neu aufzusetzen und zu reorganisieren. Basis für jede Reorganisation ist eine Überprüfung der beauftragten und erbrachten Reinigungsleistung sowie die Überprüfung der dem Auftrag zugrunde liegenden Maßen. Dabei stellte sich heraus, dass einige zu erbringende Leistungen nicht im tatsächlich erforderlichen Leistungsumfang enthalten waren. Festgestellt wurde auch, dass die tatsächlich monatlich zu reinigenden Flächen nicht mit der Ausschreibung übereinstimmten. Die Nachprüfung der Kalkulation, die der Ausschreibung des Beratungsunternehmens zugrunde lag, ergab, dass die in der Kalkulation berechneten Reinigungsflächen geschönt worden waren.

Das Beratungsunternehmen hatte bei der Berechnung der Reinigungsflächen berücksichtigt, dass das Klinikpersonal im Durchschnitt jährlich an 40 Tage durch Urlaub und Krankheit abwesend ist. Rechnerisch ist somit jeder Mitarbeiter nur an 210 und nicht an 250 Arbeitstagen anwesend. Folglich wurden die Kosten für die Reinigung der entsprechenden Nutzungsflächen auch nur zu 84 Prozent in der Kalkulation dargestellt. In der Praxis macht es für die Reinigung keinen Unterschied, ob ein Mitarbeiter zu 84 oder 100 Prozent anwesend ist und somit eine Mitarbeitertoilette zu 84 oder 100 Prozent genutzt wird. Bis auf wenige Flächen, wie zum Beispiel der Mitarbeiterschreibtisch, müssen auch bei nur 84 Prozent Personal alle Reinigungsarbeiten weiterhin zu 100 Prozent ausgeführt werden.

Aufgrund dieser unerwarteten Erkenntnisse und dem Ergebnis der Qualitätsbefragung unterbreitete das Gebäudereinigungsunternehmen der Auftraggeberin ein neues, deutlich höheres, Angebot. Das überarbeitete Angebot enthielt nunmehr alle Reinigungsflächen zu 100 Prozent und sah keine Sichtreinigungen mehr vor.

Das neue Angebot des Gebäudereinigungsunternehmens war erstaunlicherweise nahezu identisch mit den Kosten, die die Auftraggeberin bereits vor der Neuausschreibung durch das kostenfrei agierende Beratungsunternehmen für die Reinigung aufgewendet hatte.

Ausschreibung geplant?

Das müssen Sie beachten

- ▶ Kostenfrei ist nicht kostenlos.
- ▶ Eingekaufte Leistung kostet immer.
- ▶ ö.b.u.v. Sachverständige sind der Neutralität verpflichtet.
- ▶ Vertrauen ist gut und Kontrolle ist Auftraggeberpflicht.
- ▶ Einsparungen bedeuten Leistungsreduzierung.
- ▶ Nutzerzufriedenheit sollte stets im Vordergrund stehen.
- ▶ Keine Ausschreibung ohne Referenzkalkulation.

Zwischenzeitlich hatte die Auftraggeberin das „für den Auftraggeber kostenfreie“ Honorar des Beratungsunternehmens beglichen und war somit nicht mehr in der Lage, die nunmehr deutlich höheren Reinigungskosten des überarbeiteten Angebots aus ihrem Budget zu bestreiten. Somit blieben der Auftraggeberin kostenseitig wenig Möglichkeiten, dem neuen Angebot zu entsprechen und Leistungen nachzubessern. Letztendlich einigten sich die Auftraggeberin und das Gebäudereinigungsunternehmen darauf, aus dem angebotenen Preis, sprich den zur Verfügung stehenden Monatsreinigungsstunden, das Maximum an Sauberkeit und Service für die medizinisch hygienisch relevanten Klinik-, Patienten- und öffentlichen Bereiche zu generieren. Als Konsequenz dieser Umverteilung der Reinigungsleistung wurden Mitarbeiter- und Nebenbereiche reinigungstechnisch stark vernachlässigt.

Es folgte, was folgen musste: Der durchaus als suboptimal zu bezeichnende Reinigungszustand und die Unzufriedenheit der Nutzer und Patienten pendelte sich auf einem für keine der Beteiligten erfreulichen Niveau ein. Zwei Jahre nach Ausschreibung durch das erfolgshonorierte Beratungsunternehmen machten sich die ungenügende Reinigungsleistung auch in der Gebäudesubstanz der Objekte bemerkbar. Daraufhin entschloss sich die Auftraggeberin, die Reinigung erneut auszuschreiben.

Neuer Partner konnte helfen

Aufgrund der vorangegangenen Erfahrungen der Auftraggeberin mit dem erfolgshonorierten kostenfreien Beratungsunternehmen suchte der Auftraggeber nach einem neuen Partner für die geplante Neuausschreibung.

Aus Mangel an Marktkenntnissen wendete sich die Auftraggeberin an den für sie zuständigen Landesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks, mit der Bitte um Nennung von seriösen Unternehmen oder Personen, die besagte Ausschreibung in ihrem Interesse fachlich kompetent und rechtssicher durchführen könnten. Letztendlich hat sich die Auftraggeberin für einen öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen entschieden, mit dessen Unterstützung die Neuausschreibung durchgeführt wurde.

Das Ergebnis überraschte wenig. Der am Markt erzielte Preis mit der Neuausschreibung bewegte sich etwa auf dem Niveau

vor der Ausschreibung durch das kostenfreie Beratungsunternehmen. Hinzu kamen die in dem Zeitraum, tariflich und gesetzlich, gestiegenen höheren Lohn- und Lohnnebenkosten. Das von der Auftraggeberin dafür bezahlte Honorar für die durchgeführte Ausschreibung betrug nur ein Bruchteil des damaligen, für die Auftraggeberin kostenfreie Honorar des Beratungsunternehmens.

Da drängt sich einem der Gedanke auf, das Beratungsunternehmen könne für das durchaus als desaströs zu bezeichnende Ergebnis haftbar gemacht werden. Zumal bei solchen, oder vielmehr besonders bei solchen offensichtlichen Fehlern in den Ausschreibungsunterlagen und zweifelhafter Beratungsleistung.

Doch weit gefehlt. Die von einem Beratungsunternehmen im Namen und Auftrag der Auftraggeberin erarbeitete Ausschreibung und die Inhalte der Ausschreibungsunterlagen gehen nach Anerkennung durch die Auftraggeberin, wie hier geschehen, rechtlich in ihren Besitz über. Durch diesen Umstand wird es in der Praxis äußerst schwierig, ein Beratungsunternehmen für Mängel, bewusste oder unbewusste, in den Ausschreibungsunterlagen haftbar zu machen.

Um nicht ähnliche Erfahrungen erleben zu müssen, ist bei der Auswahl des Beratungspartners für Ausschreibungen sorgfältig vorzugehen. Sind die auf den ersten Blick dafür aufzuwendenden Kosten das einzige Entscheidungskriterium, begibt man sich in Gefahr, ähnliche Erfahrungen zu machen.

- ▶ Hinterfragen Sie also jedes Angebot, lassen Sie sich Referenzen nennen und informieren Sie sich bei der für Ihre Region zuständige Gebäudereinigerinnung über die zur Auswahl stehenden Beratungs- und Consultingunternehmen.
- ▶ Lassen Sie sich bei kostenfreien Angeboten dezitiert erklären, wie die Einsparungen erzielt werden sollen.
- ▶ Bestehen Sie auf einer Referenzkalkulation und nehmen Sie sich die Zeit, diese bis ins Detail zu überprüfen. Denn letztendlich bezahlen Sie auch bei dem oben beschriebenen Honorarmodell den Berater oder Consulter.

Kostenfreie Beratungs- und Consultingleistungen können, wie in diesem Fall, auf den zweiten Blick sehr viel teurer sein, als es der erste Blick vermuten lässt. Nur bei konservativ eingekauften Beratungs- und Consultingleistungen können Sie weitestgehend sicher sein, dass wirklich Ihre ureigensten Bedürfnisse im Vordergrund stehen. Denn diese Berater sind im Allgemeinen objektiv und frei von Eigeninteressen des Beratungsunternehmens oder seiner Mitarbeiter.

Uwe Büttner | peter.hartmann@holzmann-medien.de



Uwe Büttner
ist Gebäudereinigermeister, Sachverständiger und selbstständiger Berater | www.reinigungsexperte.de



Gewissenhafte Qualität zum fairen Preis

Müllbeutel und Abfallsäcke für den Profi

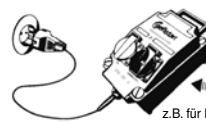


COMCO CLEAN

Comcoplast Comco Commercial Cooperation GmbH
Siemensring 66 – 68 DE-47877 Willich
Fon +49 (0)2154 4868-0 www.comcoplast.de
Fax +49 (0)2154 4868-431 info@comcoplast.de

Damit Sicherungen nicht rauspringen

gibt es den vollelektronischen Einschaltstrombegrenzer **Gefistart**



im Fachhandel für Reinigungsbedarf
GEFI-Elektronik
Ginsterheide 7 • D-51545 Waldbröl
Tel. 02291/1795 • FAX 02291/6826
info@gefi.de • www.gefi.de

z.B. für Bodenreinigungsmaschinen

www.braunclean.de

BRAUN

Clean-Service


Eine saubere Sache



Als Ihr **Gebäudereinigungs-Partner** bieten wir Ihnen:

- Glas- und Gebäudereinigung
- Industriereinigung
- Grund- und Sonderreinigung
- Pflege von Außenanlagen und Winterdienst
- Reinigung im Gesundheitswesen
- Infrastrukturelles Facility Management

erfahren
zuverlässig
kompetent

Kundennahe Standorte für Ihre Betreuung.

Braun Clean-Service Gebäudereinigung und Dienstleistungen GmbH

Zentrale Süd-West | Mörscher Weg 10 | 68766 Hockenheim | Tel. 06205 284520
Mit Niederlassungen in Mannheim-Heidelberg, Karlsruhe, Pforzheim

Zentrale Sachsen | Bremer Straße 63 | 01067 Dresden | Tel. 0351 8966530
Mit Niederlassungen in Leipzig und Chemnitz/Erzgebirge

info@braunclean.de | dresden@braunclean.de



Ein Unternehmen mit Umweltpolitik und Qualitätsmanagement