



## Externe Qualitätssicherung zur Vergabe von Hauswartleistungen

### Die Aufgabe:

Bestandteil der Betriebskosten bei Gebäuden und Einrichtungen sind u.a. die Kosten der Objektbetreuung durch Hausmeister- und Hauswarte. Die Funktionalität und das Erscheinungsbild eines Gebäudes werden auch durch die Qualität dieses Teilbereiches des infrastrukturellen Gebäudemanagements bestimmt.

Leistungsschwerpunkte von Hausmeister- und Hauswartleistungen sind:

- Sicherheit (Verkehrssicherheit), allgemeine Brandsicherheit und allgemeine Ordnung,
- Reinigungsaufgaben im Innenbereich,
- Reinigungsaufgaben im Außenbereich,
- Winterdienst im Außenbereich,
- Mieterbetreuung,
- Verwaltungshilfsleistungen,
- Kontrolle externer Dienstleister,
- Handwerkerleistungen/Instandhaltungsarbeiten.

Ein Vermieter wie z.B. eine Wohnungsgesellschaft verwaltet als Treuhänder Geldmittel der Mieter, die die Mieter mit der Zahlung der Betriebskosten zur Verfügung stellen. Die werden durch die verwalteten Geldmittel der Mieter bezahlt. Die wirtschaftliche Verwendung der Geldmittel ist nachzuweisen.

Einzelne Leistungsbereiche sind weiterhin keine Betriebskosten und somit nicht umlagefähig.

Hausmeister- und Hauswartleistungen werden häufig durch externe Dienstleister erbracht.

Maßstab für die Bewertung dieser externen Hauswarte sind ausschließlich die technischen Erfordernisse.

Die Betreuungsleistungen müssen zeitlich/inhaltlich durch ein Leistungsprogramm und vertraglich über Leistungseinforderungen und detaillierte Vergütungssätze gesteuert werden.

Nicht der externe Dienstleister bestimmt, ob eine Leistung erforderlich und auch erfolgreich ausgeführt worden ist, sondern dass geprüfte Ergebnis definiert den Vergütungsanspruch.

### Das Problem:

Nicht jeder Vermieter/Auftraggeber verfügt über ein eigenes Betriebskostenmanagement, oder zurzeit ist dieses Betriebskostenmanagement aufgrund fehlender Erfahrungswerte der Mitarbeiter und fehlender Beispiele technisch nicht in der Lage, Aufwandsbewertungen im Abgleich zu dem geschuldeten Erfolg durchzuführen und den geschuldeten Erfolg gegenüber den Hauswartfirmen durchzusetzen. Dem Betriebskostenmanagement liegen Strukturmittel in Form von Altverträgen und Abrechnungen vor, die über einen längeren Zeitraum fortgeschrieben und für alle denkbaren und erlebten Fälle angepasst wurden, aber weder aktuell noch vertraglich rechtssicher sind.

Nur mit einer inhaltlich und strukturell klaren Ausschreibung wird die geforderte Qualität von Hauswartleistungen definiert und die Voraussetzung für ein späteres Durchsetzen des Qualitätsanspruches geschaffen.

Dabei sind vertraglich bilanzierbare Einheiten zu bilden. Die für ein Gebäude erforderlichen Hauswartleistungen müssen in einem detaillierten Leistungsbild dargestellt werden, um unter Berücksichtigung der erforderlichen Wirtschaftlichkeit eine maximale Leistungserfüllung zu bekommen bzw. von den Firmen einfordern zu können.

Eine Detaillierung der erforderlichen Nebenleistungen ausführender Dienstleister muss erarbeitet werden.

Nach der Betreuung des Ausschreibungsverfahrens sind die vorliegenden Bieterangebote mit Blick auf die spätere Durchsetzung der vertraglichen Forderungen zu Kosten, Terminen und Qualitäten vergabereif vorzubereiten.

### Die Lösung:

Das Ingenieurbüro **richter-projekt** hat Strategien für die anstehenden Aufgaben einer externen Qualitätssicherung zur Vergabe von Hauswartleistungen entwickelt und bietet entsprechende sofort einsetzbare Lösungen an:

- für den Bereich der allgemeinen Leistungsdefinition und der prüffähigen Leistungsfeststellung,
- für den Bereich Vertragsmanagement zur VOL/B steht ein Vergabehandbuch zur Verfügung, in dem für unterschiedliche Vergabefälle alle erforderlichen Strukturmittel, Verdingungsunterlagen und Vertragsregelwerke enthalten sind.

Durch eine externe fachliche Unterstützung, die als eigenständige Kernzelle mit unvoreingenommenem Durchsetzungsvermögen dem auftraggeberseitigem Projektteam zugeordnet ist, wird durch angewandtes Lernen der Mitarbeiter bei der Projektvorbereitung und Projektdurchführung eine Qualitätssteigerung und Qualitätssicherung erwirkt, sodass neben erzielbaren wirtschaftlichen Vorteilen in der Abwicklung auch bei den weiteren Aufgaben die erarbeiteten Lernwerte und entwickelten Strukturmittel vorausgesetzt werden können.

