

SICHERHEITSDIENSTLEISTUNGEN

Qualität auf allen Ebenen

Ausschreibungen für Sicherheitsdienstleistungen vorbereiten

Die Vorbereitung einer Ausschreibung für Sicherheitsdienstleistungen erfordert viel Zeit und Sorgfalt. Außerdem sollte man bereit sein, bisherige Bewertungskriterien – wenn nicht zu ersetzen – wenigstens durch weitere Parameter zu ergänzen. Wachsende Nachfrage, steigender Kostendruck und der Fachkräftemangel sorgen für einen zunehmenden Preiskampf und letztlich zu Qualitätseinbußen beim Thema Sicherheit. Dem muss mit einer nachhaltigen, strategisch ausgerichteten Leistungsbeschreibung entgegengewirkt werden. Christian Schuen von Schuen Consulting verdeutlicht im nachfolgenden Beitrag die Maßgeblichkeit einer bedarfsorientierten Planung und qualitätsorientierten Beschaffung.

Die derzeitige Marktsituation veranlasst viele Unternehmen dazu, Kostensenkung als wichtigsten Erfolgsfaktor zu betrachten. Dies steht einer hohen Servicequalität und erfolgreichen strategischen Ausrichtung diametral entgegen. Unbefristete Verträge und tarifliche Entlohnung genügen angesichts des Wettbewerbs nicht, um dringend benötigte Fachkräfte zugunsten langfristiger Kundenzufriedenheit dauerhaft zu binden.

Dies belegt auch eine aktuelle Studie des Verbands Deutscher Wirtschaftsingenieure. Attraktive Rahmenbedingungen wie Teilzeit, Vier-Tage-Woche und übertarifliche Entlohnung sind essenziell, um Mitarbeitende an das Unternehmen zu binden. Die Reduzierung von Kosten wirkt sich nicht zuletzt auch auf die Qualität der Leistungserbringung aus. Die Ausschreibung als unverzichtbare Grundlage für eine erfolgreiche und effiziente Abwicklung fällt in der Praxis einer Rationalisierung zum Opfer, welche sich negativ auf die Qualität der Sicherheitsdienstleistung auswirkt.

Qualitätsorientierte Beschaffung: die Ausschreibung

Die Qualität einer Ausschreibung entscheidet über die reibungslose Erbringung von Sicherheitsdienstleistungen. Nicht selten sorgen unklare, schwer verständliche oder gar zu kurze Leistungsbeschreibungen für unerfüllte Erwartungen auf der Seite des Auftraggebers. Ein bloßer Verweis auf die DIN 77200

genügt beispielsweise nicht. Auch mit einer gleichartigen Zertifizierung ist ein Sicherheitsdienstleister nicht automatisch hochwertig; letztlich entscheiden qualifizierte und motivierte Sicherheitskräfte die Qualität der Dienstleistung ungemein.



Best Practice-Beispiel: Bei der Bedarfsplanung und Vergabebegleitung rund um die Sicherheitsdienstleistungen an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel (CAU) entschied man sich für einen Sicherheitsdienstleister mit einem nachhaltigen Personal- und Durchführungskonzept

Auftraggeber erwarten heute jedoch Qualität auf allen Ebenen. So sollten in der Entscheidungsfindung mitunter auch schwer quantifizierbare Parameter wie Nachhaltigkeit oder die Beziehung zwischen dem Dienstleister und dem gesellschaftlichen Umfeld eine gewichtige Rolle spielen. In der Ausschreibung sollten derlei Erwartungen möglichst präzise ausformuliert sein.

Zeitliche Planung von Ausschreibungen

Ungünstig gewählte Zeitfenster für die Planung können dazu führen, dass Vergabeunterlagen unvollständig sind, Fristen verstreichen oder die interne Abstimmung nicht funktioniert. Es gilt daher unbedingt, Zeitmangel im Ausschreibungsprozess zu vermeiden. Einer sorgsamsten Aufbereitung aller Informationen und Daten im Vorfeld kommt eine zentrale Bedeutung zu, um alle beteiligten Stellen effektiv zu koordinieren. Zudem ist eine zu eng gestaltete Planung eine der häufigsten Fehlerquellen während dem Ausschreibungsprozess von Sicherheitsdienstleistungen.

Je nach Situation und Umfang sollten ausschreibende Stellen einen Zeitraum von bis zu zwei Jahren für die Vorbereitung bis zur Durchführung veranschlagen. In der Praxis wird die Komplexität der Abstimmungsprozesse zwischen verschiedenen Beteiligten oft unterschätzt. Mit einem zeitlichen Puffer können Auftraggeber auch unvorhergesehenen Verzögerungen gelassen entgegensehen.

Offene Ausschreibung versus Teilnahmewettbewerb

Die VgV ist die Vergabeordnung für europaweite Verfahren und bildet die rechtliche Grundlage für alle Beteiligten. Sie kennt sowohl das offene Verfahren (unterhalb der EU-Schwelle auch öffentliche Ausschreibung) als auch das nicht offene Verfahren (mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb). Aus Kostengründen bevorzugen Auftraggeber oftmals das offene Verfahren. Durch die unbeschränkte Anzahl an Unternehmen, die ein Angebot abgeben können, ist sie mit einem höheren Prüfaufwand verbunden. Die Kehrseite des Pro-

zederes ist zudem eine geringere Qualität der Angebote.

Im Teilnahmewettbewerb werden die besten Bewerber anhand auftragsbezogener Eignungsanforderungen ausgewählt. Diese müssen objektiv, transparent und nicht diskriminierend sein. Erst in einem zweiten Schritt werden diese sodann zur Abgabe eines Angebots aufgefordert. Die geringe Anzahl an Mitbewerbern bei der Wahl dieser Verfahrensart, führt regelmäßig zu einer höheren Angebotsqualität.

Smartes HR-Management

Smartes HR-Management impliziert attraktive Arbeitsbedingungen für Sicherheitspersonal und ist somit ein Qualitätsindikator für Ausschreibende. Denn nur zufriedene Mitarbeiter sind gute Mitarbeiter. Es lohnt sich also durchaus, nicht den einfachsten Weg der Zuschlagsentscheidung anhand des Preises zu gehen. Zwar sind fachliche Kriterien für Auftraggeber oft schwierig zu beurteilen, jedoch dient Nachhaltigkeit der Risikovermeidung.

Sicherheitsunternehmen mit fairer Personalpolitik

Im Wettbewerb um qualifizierte Fachkräfte beeinflussen neben der Gesamtvergütung auch Work-Life-Balance und Entwicklungsmöglichkeiten die Attraktivität von Sicherheitsunternehmen als Arbeitgeber. Faire Arbeitsbedingungen und außertarifliche Zulagen stärken die Loyalität der Mitarbeitenden dem Unternehmen gegenüber. Durch eine faire Personalpolitik lassen sich die Personalfuktuation reduzieren und Konstanz in der Servicequalität erreichen. Zudem trägt qualifiziertes Personal zur Risikovermeidung bei, welche aus Sicht des Auftraggebers ebenfalls ein wesentliches Entscheidungskriterium ist.

Best Practice: Universität Kiel

Als Best-Practice-Beispiel sei die Bedarfsplanung und Vergabebegleitung rund um die Sicherheitsdienstleistungen an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel (CAU) genannt. Die Christian-Albrechts-Universität mit derzeit acht Fakultäten, 27.000 Studentinnen und Studenten und rund 3.700 Mitarbeitern erstreckt sich mit etwa



Christian Schuhen,
Schuhen Consulting GmbH,
Haimhausen

200 Gebäuden und Gebäudeteilen auf einen etwa 600.000 m² großen Campusgelände und zahlreiche Außenliegenschaften. Um den reibungslosen Wissenschaftsbetrieb zu gewährleisten, ist qualifiziertes, motiviertes Sicherheitspersonal unverzichtbar.

Die Herausforderung bestand nun darin, die Vergabeunterlagen, insbesondere die Leistungsbeschreibung sowie die Zuschlagskriterien, so zu gestalten, dass sie sowohl dem öffentlichen Vergaberecht entsprechen als auch die angespannte Situation auf dem Fachkräftemarkt berücksichtigen. Den Zuschlag erhielt letztlich ein Sicherheitsdienstleister, der sich mit einem nachhaltigen Personal- und Durchführungskonzept unter Berücksichtigung von außertariflichen Zulagen bewusst gegen eine Discount-Mentalität entschieden hatte. **GIT**



Christian Schuhen
Schuhen Consulting GmbH
www.schuhen-consulting.de



Bequem auf dem Sofa durch die
e-Ausgabe der GIT SICHERHEIT blättern:

Registrieren Sie sich auf
www.git-sicherheit.de/newsletter-bestellen