

# Konzeptbewertung im Vergabeverfahren in der Gebäudereinigung

Dokumentation des überbezirklichen Fachaustauschs am 20. Mai 2025  
und  
Handbuch zur Umsetzung



Inhaltsverzeichnis

|                                                                                             |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <u>Das Konzeptbewertungsverfahren in Friedrichshain-Kreuzberg</u><br>Verfahren & Fragebogen | Seite 3  |
| <u>Workshop Konzeptbewertung</u>                                                            | Seite 8  |
| <u>Bewertungsbeispiele</u>                                                                  | Seite 9  |
| <u>Übertragung: Bewertungsmatrix der Musterausschreibung</u>                                | Seite 20 |
| <u>Hinweise zur Bewertungsmatrix und Wertungsmethode</u>                                    | Seite 25 |

Vorwort

Ein Vergabeverfahren für die Beauftragung der Gebäudereinigung, das als einziges Zuschlagskriterium den Preis berücksichtigt, hat erwiesenermaßen negative Effekte - sowohl auf die Dienstleistungsqualität als auch auf die Beschäftigungsbedingungen der Reinigungskräfte. Dennoch ist das nach wie vor die verbreitete Ausschreibungspraxis in den Berliner Bezirken. Zwar werden vermehrt auch Qualitätskriterien bewertet, unterlegt sind die aber in den meisten Fällen mit der Anzahl der kalkulierten Reinigungsstunden im Objekt. Vor der Konzeptbewertung schrecken viele Vergabestellen und Fachabteilungen der Berliner Bezirksämter aber noch zurück, da sie im Gegensatz zur Bewertung objektiver Faktoren wie dem Preis oder einer Stundenanzahl als subjektiv und damit klageanfällig gilt. Qualitative Kriterien wie beispielsweise die objektbezogene Implementierung, Arbeitsorganisation, Reinigungsplanung oder Maßnahmen der Qualitätssicherung eines Unternehmens lassen sich jedoch nur über die Konzeptbewertung berücksichtigen. Da insbesondere die Themen der Reinigungsplanung und die Mitarbeiterqualifizierung für das Gelingen der Tagesreinigung entscheidend sind, ist die Konzeptbewertung im Vergabeverfahren der Unterhaltsreinigung als Tagesreinigung umso notwendiger. Für die Umstellung auf ein neues Verfahren braucht die Vergabepaxis Erfahrungen und Handlungswissen. Das will und sollte eingeübt werden, um Sicherheit zu erlangen. Wie die Konzeptbewertung im Einklang mit dem Vergaberecht funktioniert, wird in dieser Publikation dargestellt.

19 Mitarbeiter:innen der Fachabteilungen und Vergabestellen aus acht Berliner Bezirken haben am 20. Mai 2025 an dem überbezirklichen Fachaustausch teilgenommen. Nach der Begrüßung durch Rickmer Roscher vom Projekt Jobop-tion Berlin hat Stephanie Back als Leiterin der Zentralen Vergabestelle des Bezirksamtes Friedrichshain-Kreuzberg mit der Darstellung ihrer Ausführung und Methodik der Konzeptbewertung sowie der Erfahrungen und Probleme in das Thema eingeführt. In der anschließenden Werkstattphase konnten die Teilnehmenden sich in Gruppenarbeit anhand anonymisierter Bieterkonzepte in der Bewertungspraxis üben. Dem angeregten Austausch der Teilnehmenden und dem anschließendem Feedback durch Stephanie Back wurde viel Zeit eingeräumt. Die Überlegungen zur Übertra-gung des vorgestellten, vereinfachten Verfahrens auf die Bewertungsmatrix der Musterausschreibung – ergänzende Regelungen für die Tagesreinigung – werden im Handbuch weiter ausgeführt.

Wir bedanken uns ganz besonders bei Stephanie Back für ihre Mitwirkung an dem Fachaustausch sowie den nach-folgenden Beratungen zur Erstellung dieser Publikation!

Das Konzeptbewertungsverfahren in Friedrichshain-Kreuzberg

Stephanie Back

Erfahrungen mit der Konzeptbewertung

Stephanie Back ist Juristin und seit 2022 Leiterin der Zentralen Vergabestelle des Bezirks. In dieser Zeit hat sie vier EU-weite Reinigungsausschreibungen unter Verwendung der Konzeptbewertung betreut. Die Erfahrungen damit seien sehr gut, so habe es bisher nur eine Rüge, aber kein Nachprüfungsverfahren gegeben. Auf das **Rügeschrei-ben** einer Anwaltskanzlei wurde ein **Antwortschreiben** verfasst, das inhaltlich-sachlich die „Vorwürfe“ zurückweist. „Auftraggeber können entscheiden, wie Konzepte bewertet werden, wenn das transparent aus den Ausschreibungs-unterlagen hervorgeht“, fasst sie zusammen. Infolge der Bemängelung wurde die Wartefrist für die Bieterabsagen zurückversetzt und der rügende Bieter hat ein ausführliches Absageschreiben bekommen. Damit war der Vorgang erledigt. Gelegentlich werde von unterlegenen Bietern eine Erklärung eingefordert, warum ihr Konzept nicht den Zuschlag erhielt. Diese Information („Was war nicht in Ordnung?“) sei im Sinne eines Vergabeverfahrens, denn durch die Verbesserung der Angebotsqualität werde auch der Wettbewerb gestärkt. Es sei immer darauf zu achten, dass dieser Wettbewerb gewährleistet ist. Markteinschränkende Bedingungen in einer EU-weiten Ausschreibung wie beispielsweise die Festlegung, dass der Betriebssitz in Berlin sein muss, seien unzulässig. Durch die Konzeptbewer-tung werde laut Frau Back versucht, die „schwarzen Schafe“ auszusortieren. Das funktioniere überwiegend, da diese mit ihren mangelhaft bewerteten Konzepten nicht Bestbieter werden und somit den Zuschlag nicht bekommen. Das bedeute allerdings nicht, dass die Dienstleistungsqualität allgemein gestiegen ist. Mit der vertraglichen Verankerung der Konzepte gebe es in den Verhandlungen mit den Unternehmen aber klare Bezugspunkte und auch einfachere Möglichkeiten der Sanktionierung.

Um die Balance zwischen Qualität und Angebotspreis zu halten, bewertet Friedrichshain-Kreuzberg momentan den Preis mit 50 Prozent, das Konzept mit 40 Prozent und die im Angebot kalkulierte Stundenanzahl mit 10 Prozent. (Vgl. **Ausschreibungsunterlagen Allgemeiner Teil I**, Seite 9ff.) Der Preis könne vergaberechtskonform auch mit mindestens 30 Prozent bewertet werden. Eine hohe Preisgewichtung ziehe vermeintlich „billige“ Angebote mit unrealistischen Leistungsvorgaben an, die entweder die Reinigungskräfte durch unbezahlte Mehrarbeit ausbaden, oder auf Kosten der Qualität gingen, indem die Arbeit nicht erledigt wird.

Vorgehensweise

In den Bieterabsagen werden die Punkte der Konzeptbewertung mitgeteilt, nicht aber die einzelnen Begründungen. Im Nachgang können diese Begründungen von den Bietern erfragt werden. Diese Vorgehensweise bedeutet eine Arbeitserleichterung für die Verwaltung, sie biete zudem für unterlegene Bieter weniger Angriffsfläche gegen die Zuschlagserteilung.

In der Auswertung der Fragebögen werde die Begründung nur bei Nichterreichen der vollen Punktzahl mit Bezug zum konkreten Gegenstand der Abwertung verschriftlicht und als Vergabevermerk dokumentiert. Wie in den For-mulierungen im Abschnitt Bewertungsbeispiele zu sehen, geht es dabei nicht um Prosatexte. Außerdem habe es sich bewährt, nicht mit Antwortvorgaben, sondern mit Freitextangaben zu arbeiten, da sich die Konzepte ansonsten zu sehr ähneln würden. Bei gleichartigen Losen reiche gegebenenfalls ein Konzept, das würden im Bezirk aber die Kolleg:innen aus der Fachabteilung festlegen.

Anpassungen / Prozess

Anfangs wurden im Vergabeverfahren lediglich Stichpunkte genannt, die in den Konzepten beantwortet werden sollten. Mittlerweile werde ein Fragebogen in Tabellenform verwendet, um die Übersichtlichkeit und Vergleichbarkeit der eingereichten Bieterkonzepte zu verbessern. Generell sei das Verfahren der Konzeptbewertung nicht statisch, die eine gültige, immer wieder zu verwendende Form könne es nicht geben. Zum einen wird vor einer neuen Ausschreibung durch die Kolleg:innen der Fachabteilung anhand der vorangegangenen Konzeptvorlagen die letzte Ausschreibung ausgewertet: Was ist gut gelaufen? Was ist schlecht gelaufen? Daraus werden unter Umständen neue Schwerpunkte und Gewichtungen entwickelt. Zum anderen biete es sich an, Variationen der Fragen und Gewichtungen einzubauen, um Bieterkonzepte nach dem *Copy-and-Paste*-Prinzip der letzten Ausschreibung zu erschweren. In die Allgemeinen Ausschreibungsbestimmungen wurde die Empfehlung zur Objektbesichtigung aufgenommen. Bieter, die an einer Objektbesichtigung teilnehmen, stellen ihre Anfrage als Bieterfrage über die Vergabeplattform. Die Anfrage wird dann von der Vergabestelle an das Fachamt weitergeleitet. Dieses organisiert die Termine, die meist im Beisein der Hausmeister stattfinden. Mit der schriftlichen Bestätigung nach der Besichtigung durch einen Mitverantwortlichen für die Angebotserstellung des Unternehmens werden nachträgliche Preisanpassungen zum Angebot, die auf fehlender Objektkennntnis beruhen, ausgeschlossen. So erspare man sich Diskussionen, auch wenn diese nachträglichen Preisanpassungen bereits vertraglich grundsätzlich ausgeschlossen seien.

Diskussion

In der anschließenden Diskussion zeigte sich, dass auch innerhalb eines Bezirksamtes die Ausschreibungspraxis nicht einheitlich ist. So arbeite ein Schulamt bereits zum dritten Mal mit der Konzeptbewertung, das Facility Management aber nicht. Beide Fachabteilungen würden mit ihrer Ausschreibung Tagesreinigung beauftragen, das Schulamt als zusätzlichen Tagesdienst. Ein anderes Bezirksamt dürfe hingegen angesichts der Haushaltslage derzeit keinen zusätzlichen Tagesdienst in den Schulen beauftragen. Es wurde ein großer Austauschbedarf der Bezirksamter geäußert. Konkret schilderten die Vertreter:innen einer FM-Fachabteilung ihr Problem der ausufernden Excel-Dateien, in der sich verschiedene Reiter aufeinander beziehen. Auf die Frage nach praktikablen Alternativen schlug der Mitarbeiter eines anderen Bezirksamts vor, einzelne Excel-Tabellen ohne Bezüge zu verwenden. Auch das Raumbuch sollte so angelegt werden. Das sei zwar aufwendiger, spare aber viel Ärger wegen der geringeren Fehleranfälligkeit. Einige Teilnehmer:innen würden sich eine bezirksübergreifende Vereinheitlichung der Excel-Tabellen und Formulare im Vergabeverfahren wünschen, um auch den einfacheren Austausch bei Fragen, Hilfen oder für die Prozessoptimierung zu ermöglichen.

Fragebogen: Objektorganisation und Qualitätsmanagement

Hier sehen Sie den Aufbau des Fragebogens in der Version von Dezember 2024 als Original-PDF. Punkt 1) betrifft die Firmendarstellung und wird an dieser Stelle nicht gezeigt.

| 2)  | Qualitätssicherung zur Übernahme des Auftrages (Implementierung)                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0-5 Punkte  |   |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|----|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | -           | + | ++ |
| 2.1 | Über welche berufsfachlichen Qualifikationen verfügen Ihre Mitarbeiter, die Sie bei der Vorbereitung des Auftrags und zur Qualitätssicherung einsetzen werden? (Bitte mit Namen angeben)                                                                                                                                                             | 0           | - | 1  |
| 2.2 | Bitte erstellen Sie einen Einarbeitungsplan mit Maßnahmen zur Auftragsvorbereitung mit Zeit-/und Personalangaben um eine reibungslose Übernahme der Objekte zu gewährleisten. Führen Sie dabei aus, wie viele Objekte jeweils ein Objektleiter betreut?                                                                                              | 0           | 1 | 2  |
| 2.3 | Bitte fügen Sie <u>ein</u> Revier –und Einsatzplan bei. Gehen Sie dabei auf folgende Punkte ein: <ul style="list-style-type: none"><li>- Bei welchen Flächen ist ein Kolonnensystem sinnvoll?</li><li>- In welchen Räumen reicht der Einsatz einer einzelnen Reinigungskraft?</li><li>- Welche Kompetenzen sind an welcher Stelle gefragt?</li></ul> | 0           | 1 | 2  |
| 3)  | Qualitätssicherung in der laufenden Tätigkeit                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0-20 Punkte |   |    |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | -           | + | ++ |
| 3.1 | Bitte beschreiben Sie welche Maßnahmen zur Einweisung-/Schulungszwecken des Reinigungspersonals geplant sind                                                                                                                                                                                                                                         | 0           | 2 | 4  |
| 3.2 | Wie viel MA sind ausgebildete Fachkräfte für Gebäudereinigung nach BBiG? Wie werden diese prozentual auf die Standorte aufgeteilt?                                                                                                                                                                                                                   | 0           | 1 | 2  |
| 3.3 | Bitte beschreiben Sie uns die Vertretungsregelung im Falle bei Ausfall des Reinigungspersonals                                                                                                                                                                                                                                                       | 0           | 1 | 2  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                |                      |   |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|----|
| 3.4 | Führen Sie bitte aus, wie Qualitätskontrollen durchgeführt werden<br>- Häufigkeit der Kontrollen<br>- Nachweise/ Dokumentation der Kontrollen<br>- Wer führt diese Kontrollen aus?                                                             | 0                    | 2 | 4  |
| 3.5 | Beschreiben Sie den Ablauf und Umfang Ihres Reklamationsmanagements?<br>- Über welchen Kanal soll die Mängelmeldung erfolgen?<br>- Reaktionszeiten<br>- Maßnahmen zur Beseitigung von Mängeln<br>- Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungen | 0                    | 2 | 4  |
| 3.6 | Bitte führen Sie aus, wie die Aufrechterhaltung des persönlichen Kontaktes zum Auftraggeber vorgesehen ist.                                                                                                                                    | 0                    | 1 | 2  |
| 3.7 | Bitte führen Sie aus, wie und wann die Ansprechpartner des AN erreichbar sind.                                                                                                                                                                 | 0                    | 1 | 2  |
| 4)  | <b>Reinigungskonzept – Einsatz von Reinigungsmitteln und Methoden</b>                                                                                                                                                                          | <b>0 – 2 Punkten</b> |   |    |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                | -                    | + | ++ |
| 4.1 | Beschreiben Sie die von Ihnen vorgesehenen Reinigungsmethoden der Boden-/& Oberflächenreinigung                                                                                                                                                | 0                    | 1 | 2  |

## Bewertungsmethode

- = Die wesentlichen Gesichtspunkte der Aufgabenstellung bzw. der Fragen wurden nicht erkannt und umgesetzt. Die Beschreibung und das Konzept sind nicht plausibel, angemessen und entsprechen nicht den Anforderungen. Die Bewältigung der Aufgabenstellung ist in einem unzureichenden bis ausreichenden Maße zu erwarten.
- ⊕ = Die wesentlichen Gesichtspunkte der Aufgabenstellung bzw. der Fragen wurden erkannt und umgesetzt. Die Beschreibung und das Konzept sind plausibel und angemessen und entsprechen den Anforderungen. Die Bewältigung der Aufgabenstellung ist im durchschnittlichen Maße zu erwarten.
- ⊕⊕ = Die wesentlichen Gesichtspunkte der Aufgabenstellung bzw. der Fragen wurden in vollem Umfang erkannt und umgesetzt. Die Beschreibung und das Konzept sind in vollem Umfang plausibel und angemessen und entsprechen in vollem Umfang den Anforderungen. Die Bewältigung der Aufgabenstellung ist in überdurchschnittlich hohem Maße zu erwarten.

## Vergabevermerk

Die Konzeptbewertung mit der erreichten Punktzahl und den Begründungen für Punktabzüge muss dokumentiert werden. Das geschieht mit dem Vergabevermerk.

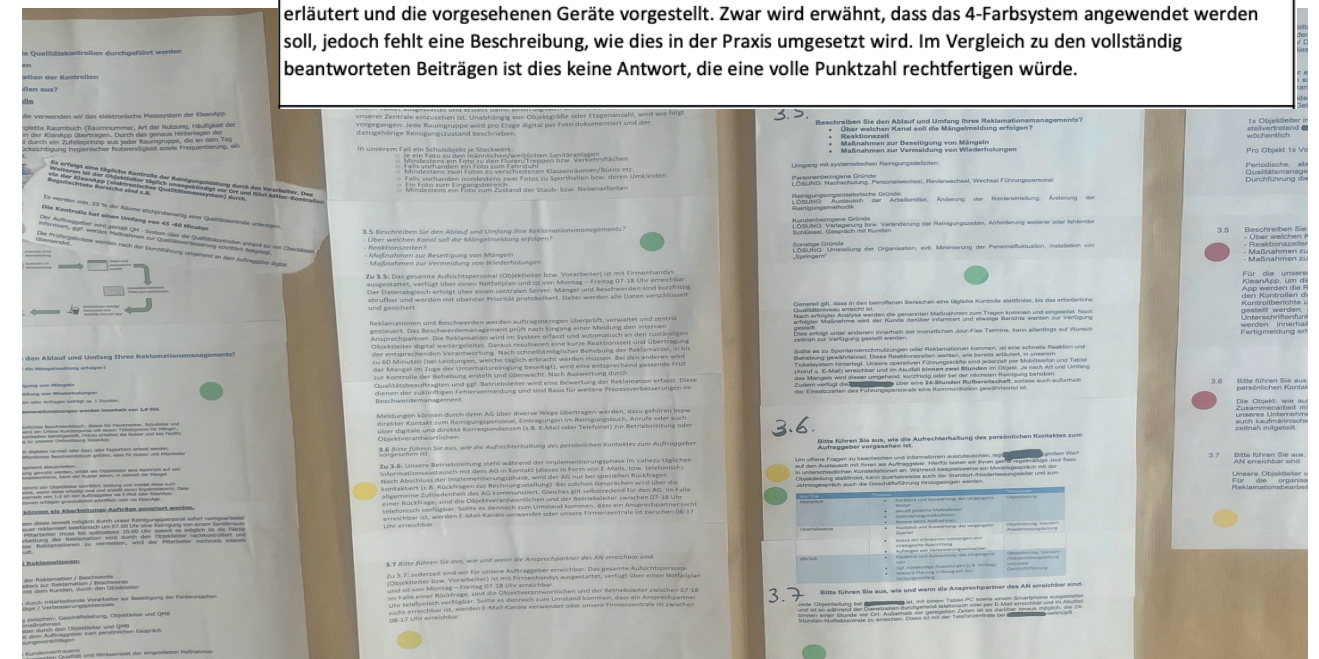
Friedrichshain-Kreuzberg verwendet dafür den Fragebogen in modifizierter Form, was dann am Beispiel für den Bieter B so aussieht:

| 2) Qualitätssicherung zur Übernahme des Auftrages (Implementierung) |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | mögliche Punkte     | vergebene Punkte | Bemerkungen                                 |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------|---------------------------------------------|
| 2.1                                                                 | Über welche berufsfachlichen Qualifikationen verfügen Ihre Mitarbeiter, die Sie bei der Vorbereitung des Auftrags und zur Qualitätssicherung einsetzen werden? (Bitte mit Namen angeben)                                                                                               | 0-1                 | 1                |                                             |
| 2.2                                                                 | Bitte erstellen Sie einen Einarbeitungsplan mit Maßnahmen zur Auftragsvorbereitung mit Zeit-/und Personalangaben um eine reibungslose Übernahme der Objekte zu gewährleisten. Führen Sie dabei aus, wie viele Objekte jeweils ein Objektleiter betreut?                                | 0-2                 | 1                | 1 Objektbetreuer/ Objekt ist unrealistisch  |
| 2.3                                                                 | Bitte fügen Sie ein Revier –und Einsatzplan bei. Gehen Sie dabei auf folgende Punkte ein:<br>- Bei welchen Flächen ist ein Kolonnensystem sinnvoll?<br>- In welchen Räumen reicht der Einsatz einer einzelnen Reinigungskraft?<br>- Welche Kompetenzen sind an welcher Stelle gefragt? | 0-2                 | 1                | Die Zwischenreinigung ist nicht dargestellt |
| max. 5 Punkte                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | erreichte Punktzahl | 3                |                                             |

Die Begründungen können aber auch detaillierter ausfallen, wie hier zu sehen ist.

|     |                                                                                                 |     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1 | Beschreiben Sie die von Ihnen vorgesehenen Reinigungsmethoden der Boden-/& Oberflächenreinigung | 0-2 | 1 | Detaillierte Informationen zu Maschinen und Umsetzung des Farbsystems fehlen. erhalten, da weder auf die praktische Umsetzung des 4-Farbsystems noch auf die wurde. Im Vergleich dazu haben Bieter, die die volle Punktzahl erreicht haben, erläutert und die vorgesehenen Geräte vorgestellt. Zwar wird erwähnt, dass das 4 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Detaillierte Informationen zu Maschinen und Umsetzung des Farbsystems fehlen. Der Bieter hat einen Punktabzug erhalten, da weder auf die praktische Umsetzung des 4-Farbsystems noch auf die einzusetzenden Geräte eingegangen wurde. Im Vergleich dazu haben Bieter, die die volle Punktzahl erreicht haben, detailliert die genauen Wischverfahren erläutert und die vorgesehenen Geräte vorgestellt. Zwar wird erwähnt, dass das 4-Farbsystem angewendet werden soll, jedoch fehlt eine Beschreibung, wie dies in der Praxis umgesetzt wird. Im Vergleich zu den vollständig beantworteten Beiträgen ist dies keine Antwort, die eine volle Punktzahl rechtfertigen würde.



## Workshop Konzeptbewertung

Für den Workshop wurden drei große Pinnwände vorbereitet, auf denen vier reale Angebote aus dem Vergabeverfahren für die Unterhaltsreinigung in Friedrichshain-Kreuzberg vergleichbar abgebildet waren. Drei Gruppen mit fünf bis sechs Personen bewerteten jeweils Teilabschnitte aus dem Fragebogen und verteilten für die einzelnen Aspekte farbige Klebpunkte gemäß der vorgeschlagenen Bewertungsmethode: Rot (-), gelb (+) und grün (++).



Diese beiden Gruppen haben die Ausführungen zu den einzelnen Punkten der vier Bieterkonzepte aufeinanderfolgend bewertet und somit direkt miteinander verglichen.



Diese Gruppe hat zunächst die Ausführungen des Bieters A (linke Seite) bewertet, dann die Spalte weiter rechts usw. Die unterschiedliche Vorgehensweise kann Effekte haben, über die man sich im Klaren sein sollte. Hier wurde das Konzept des Bieters A für gut befunden und diente für die Bewertung der anderen Konzepte als Referenz.

Der Seitenumfang der verschiedenen Bieterkonzepte variierte zwischen sechs und 26 Seiten erheblich. Während in den sechs Seiten von Bieter B keine Produktdatenblätter, Grafiken oder Tabellen enthalten waren, „erschlug“ das Konzept von Bieter A den oder die Leser:in beinahe mit bunten Darstellungen, was mitunter wild zusammenkopiert erschien. Das aber war ein erster Eindruck, der in beiden Fällen nicht vom Informationsgehalt ablenken sollte. Für die bessere Darstellbarkeit wurden nicht-relevante Inhalte des Bieterkonzepts A nur angedeutet und nicht in Gänze aufgezeigt.

Die Workshop-Gruppen setzten sich aus Vertreter:innen verschiedener Bezirke zusammen, die Teilnehmer:innen führten angeregte Gespräche, stimmten sich ab und wurden sich nur in Ausnahmefällen nicht einig.

### Vorstellung der Ergebnisse und Diskussion

In der Ergebnisvorstellung zeichnete sich ab, dass Bieter A mit den konkretesten Ausführungen am ehesten überzeugen konnte. Dabei wurde angemerkt, dass sämtliche Konzepte teilweise unspezifische Antworten auf die Anforderungen gaben. So wurden beispielsweise auf Frage 2.3 (Bitte fügen Sie einen Revier- und Einsatzplan bei) ausschließlich Muster-Revierpläne eingereicht. Verallgemeinernd lässt sich daraus schlussfolgern, dass auf unkonkrete Fragestellungen auch unkonkrete Antworten folgen.

Für die Entwicklung eines Fragebogens zur Konzeptbewertung ist daher von zentraler Bedeutung, die hinter den Fragen stehenden Anforderungen im Kontext der Leistungsbeschreibung zu klären. Auf die Anmerkung, dass es die Konzeptbewertung erschwere, wenn mehrere Konzepte nacheinander beurteilt werden, sprach Frau Back die Empfehlung aus, die einzelnen Konzepte immer mit der Anforderungsliste abzugleichen.

Generell gilt, dass nur das bewertet werden kann, was auch erfragt wird. Wenn zum Beispiel nach der konkreten Anzahl der zuständigen Objekte der verantwortlichen Objektleiter gefragt werde, seien Konzepte mit konkreten Angaben positiv zu bewerten – auf konkrete Zahlen könne man sich vertraglich beziehen.

Auch auf Formulierungen sei zu achten: Aussagen wie „Wir wollen zwei Mal jährlich Schulungen anbieten“ sind vage und lassen sich vertraglich nicht so festhalten, dass die Schulungen auch einforderbar sind. Daher seien detaillierte Antworten, die präzise auf die jeweilige Frage Bezug nehmen, generell positiv zu bewerten. Die Formulierung „in der Regel“ werde aber nicht per se mit einem Minus bewertet. Sie könne auch mit einem Plus bewertet werden; das Doppelplus werde aber nur mit einer konkreten Formulierung bewertet.

Die Erfahrung zeige, dass ein Qualitätsmanagement von Leistungsbeginn an implementiert sein und gerade in der Startphase eng begleitet werden muss. Die Arbeitsorganisation, die Abläufe und die Kommunikationswege brauchen Zeit, um sich zu etablieren.

In der weiteren Diskussion wurde angemerkt, dass es schwer sei, bei der Konzeptbewertung Objektivität zu wahren, wenn schlechte Erfahrungen mit einem Bieter gemacht wurden. Außerdem wurde der Wunsch nach einer berlinweiten „schwarzen Liste“ geäußert. Dem wurde entgegnet, dass es Bieter gebe, die in einem Objekt / Bezirk gute Arbeit leisten, in einem anderen aber nicht; viele Aspekte hätten darauf einen Einfluss. Auch dafür sei ein engerer informeller Austausch unter den Bezirken sinnvoll.

### Bewertungsbeispiele

Auf den folgenden Seiten werden einige Aspekte des Fragebogens des Bieters B mit dem entsprechenden Konzept eines weiteren Bieters verglichen und gegenübergestellt. Die Bewertungen der Bieterkonzepte B und die Bemerkungen aus dem Vergabevermerk bei Punktabzug werden dargestellt und kommentiert. Wenn Sie eigene Überlegungen zur Bewertung des Vergleichskonzepts anstellen möchten, haben Sie die Möglichkeit dazu. Der rote Kasten erinnert Sie daran, dass unser Bewertungsvorschlag und die Begründung folgt. In den Konzepten wurde nicht gegendert, das haben wir beibehalten.

2. Qualitätssicherung zur Übernahme des Auftrages (Implementierung)

2.2 Bitte erstellen Sie einen Einarbeitungsplan mit Maßnahmen zur Auftragsvorbereitung mit Zeit-/und Personalangaben, um eine reibungslose Übernahme der Objekte zu gewährleisten. Führen Sie dabei aus, wie viele Objekte jeweils ein Objektleiter betreut.

Bieter B

Am Tag der Zuschlagserteilung erfolgt unverzüglich eine vorab Tourenplanung, die in einem Gespräch mit dem Objektverantwortlichen des AG abgestimmt und gegebenenfalls verändert wird. Hier werden auch die objektspezifischen Anforderungen berücksichtigt, welche vorher unbekannt waren. Dabei wird zusätzlich die Wassersituation erörtert, welche Wasserstellen im Tourenplan erfasst und berücksichtigt werden können. Weiter wird ein Ablaufplan besprochen und festgehalten, Checkpläne und Reports werden implementiert. Im Fokus steht die optimale Reinigung, welche durch eine sorgfältig geplante Einarbeitung gewährleistet wird. In der Einarbeitungsphase werden die auszuführenden Arbeiten auf mehrere Objektleiter verteilt, sodass sämtliche ausgeführten Arbeiten kontrolliert, abgenommen und dokumentiert werden. Sollten Fehler auftreten, werden diese sofort behoben. Eine 100%ige Leistung ist somit gewährleistet. Haben sich die Reinigungsprozesse und -abläufe automatisiert, kann das Projekt anschließend an den finalen Objektleiter übertragen werden. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, erkannte Fehler in den Abläufen an seinen Vorgesetzten zu melden. Fehler sind nach Möglichkeit sofort zu beheben, dafür ist das Aufsichtspersonal zuständig.

Bewertung  
+ = 1 Punkt

Bemerkung  
1 Objektleiter / Objekt ist unrealistisch

Kommentar zur Bewertung

Wie in der Workshopphase erläutert, führen allgemeine Aussagen zum Punktabzug, konkrete Ausführungen zur Bewertung ++. In diesem Konzept werden die Abläufe und Maßnahmen bestenfalls sehr allgemein dargestellt. Verkaufsversprechen wie „Sollten Fehler auftreten, werden diese sofort behoben. Eine 100%ige Leistung ist somit gewährleistet.“ können ohne die Ausführungen zu den entsprechenden Maßnahmen als solche eingeordnet werden. Die verlangten Zeit-/ und Personalangaben sind kaum in plausibler und angemessener Weise erfüllt, auch die Angabe, wie viele Objekte der Objektleiter betreut, wird nicht beantwortet. Auch eine geringere Punktevergabe wäre gerechtfertigt. Es stellt sich somit die Frage, ob kleinere Abstufungen wie beispielsweise 0,5 Punkte (zwischen + und -) möglich sind. Die qualitative Bandbreite von Konzepten, die in diesem Bewertungsschema mit einem + beurteilt werden ist ansonsten sehr hoch. In einem zweiten Schritt ist demnach der Vergleich der einzelnen Aspekte der verschiedenen Bieterkonzepte miteinander und die adäquate abgestufte Punktevergabe zielführend. Einschränkung ist zu beachten, dass ein Anhang Implementierung erwähnt wird, der hier nicht vorliegt.

2. Qualitätssicherung zur Übernahme des Auftrages (Implementierung)

2.2 Bitte erstellen Sie einen Einarbeitungsplan mit Maßnahmen zur Auftragsvorbereitung mit Zeit-/und Personalangaben um eine reibungslose Übernahme der Objekte zu gewährleisten. Führen Sie dabei aus, wie viele Objekte jeweils ein Objektleiter betreut.

Bieter A

Geplanter Objektleitereinsatz zum LOS 1:

Herr XXX betreut 2 Objekte  
Herr XXX betreut 3 Objekte

Geplanter Personaleinsatz für die regelmäßige Unterhaltsreinigung: 20 Arbeitskräfte

Zuzüglich erfolgt bei Objektübernahme in den ersten Wochen verstärkter Personaleinsatz. Dieses zusätzliche Personal besteht aus Springern der Unterhaltsreinigung, Sonder- und Glasreinigung. In diesem Zeitraum der Einarbeitungsphase sollen die zusätzlichen Mitarbeiter die Objekte kennenlernen, um somit bei Ausfall der Stammarbeitskraft durch Krankheit einspringen zu können.  
...

Eigenerklärung über geplanten Personaleinsatz:

- Unser Unternehmen setzt nur fachkundiges und zuverlässiges Personal ein.
1. Vorarbeiter ist Gebäudereiniger mit min. 3 Jahren Berufserfahrung.
  2. Objektleiter ist Gebäudereiniger, Fachwirt für Reinigungs- und Hygienemanagement und zertifizierter Objektleiter mit min. 6 Jahren Berufserfahrung.
  3. Reinigungspersonal gelernt oder FIGR geprüfte Reinigungskräfte min. 3 Jahre Berufserfahrung.

... es folgen ausführliche Darstellungen in tabellarischer und grafischer Form zu Zeit-/und Personalangaben, die verschiedenen Phasen betreffend.

Hinweis: Lesen Sie nicht weiter, wenn Sie dieses Konzept zunächst selbst bewerten möchten.  
Wie werden die Anforderungen des Fragebogens und der Leistungsbeschreibung erfüllt?

Überlegungen

In diesem Bieterkonzept werden die Anforderungen aus dem Fragebogen konkret beantwortet. In dem kurzen Text bereits, mehr noch in den hier aus Platzgründen nicht dargestellten Tabellen und acht Schritten/ Phasen der Auftragsvorbereitung. Im besagten Los 1 sind fünf Schulen / Standorte mit diversen Objekten enthalten, so dass auch zwei zuständige Objektleiter angemessen erscheinen.

Bewertungsvorschlag  
++ = 2 Punkte

Bemerkung  
(nur bei Punktabzug)

3. Qualitätssicherung in der laufenden Tätigkeit

3.1 Bitte beschreiben Sie, welche Maßnahmen zur Einweisung-/Schulungszwecken des Reinigungspersonals geplant sind.

Bieter B

Sämtliche Mitarbeiter werden zum Ende jedes Quartals überprüft bzw. per Personalbewertungsbogen bewertet. Bei besonderer Leistung und Bereitschaft führt der zuständige Objektleiter ein Gespräch, wobei Stärken und Schwächen besprochen werden und eine temporär höhere Verantwortung zugeteilt werden kann.

Jeder Arbeitskraft werden zwei Mal jährlich Maßnahmen zur Auffrischung und Erweiterung der Reinigungstechniken bzw. Hygienestandards beigebracht bzw. aufgefrischt. Für Vorarbeiter und Objektleiter erfolgt dieses in erweiterter Form, dabei wird besonders auf wirtschaftliche und effiziente Technik hingearbeitet. Dies kann dann bei Einarbeitungen/Einweisungen der Reinigungskräfte weitergegeben werden und dient zum Vorteil aller Parteien. Grundsätzlich werden für alle Mitarbeiter auch Service-, Verhaltenstrainings- und Konfliktmanagementkurse angeboten, um Zufriedenheit und Kundenbeziehungen zu stärken.

Zur Weiterbildung werden zusätzlich folgende Seminare 2x jährlich angeboten:  
(für Reinigungspersonal und Gebäudereiniger-Gesellen)

... es folgt eine Auflistung der Seminarinhalte

Bewertung  
+ = 3 Punkte

Bemerkung  
unzureichende Ausführung, wie neue Mitarbeiter kurzfristig eingewiesen werden

Kommentar zur Bewertung

Auch hier rechtfertigen die allgemein gehaltenen Ausführungen nicht die Vergabe der vollen Punktzahl. Die erteilten 3 Punkte (eine Abstufung zwischen der Bewertung + und ++) sind vermutlich ein Zugeständnis dafür, dass das Bieterkonzept das Themenfeld Personalentwicklung zumindest anreißt und Schulungen für die Mitarbeiter:innen darstellt. Es wird allerdings weder ausgeführt, wo und durch wen, noch in welchem zeitlichen Umfang diese Schulungen durchgeführt werden. Die Bemerkung im Vergabevermerk bezieht sich auf die in der Workshopphase erläuterte Anforderungsliste für die einzelnen Aspekte, die im Bewertungsprozess den Referenzrahmen abstecken sollte. Diese Anforderungsliste ergibt sich direkt aus der Leistungsbeschreibung. Im Fragebogen wird der Aspekt der kurzfristigen Einweisung neuer Mitarbeiter:innen nicht explizit abgefragt, mit Blick auf die Leistungsbeschreibung kann das Thema bei der Vorstellung der Schulungs- und Einweisungsmaßnahmen für eine Bewertung ohne Punktabzug vorausgesetzt werden.

3. Qualitätssicherung in der laufenden Tätigkeit

3.1 Bitte beschreiben Sie, welche Maßnahmen zur Einweisung-/Schulungszwecken des Reinigungspersonals geplant sind.

Bieter D

Vor dem vertraglich festgelegten ersten Reinigungstag werden die einzusetzenden Reinigungskräfte von unseren Objektleitern, wie auch den Fachberatern unserer Lieferanten, in die Handhabung der vorgesehenen Reinigungsmittel und -verfahren unterwiesen. Wie jede andere Schulung werden auch diese aktenkundig geführt und befinden sich in den Objektordnern zur Kundeneinsicht. Die objektspezifische Einweisung für die Reinigungskräfte wird vom zuständigen Objektleiter durchgeführt.

Im mindestens halbjährlichen Rhythmus finden Unterweisungen, Schulungen und Arbeitsschutzbelehrungen statt. Zur besseren Verständlichkeit werden einige der Schulungsmaßnahmen praxisnah von externen Fachberatern durchgeführt. Von Seiten der Hersteller erfolgt die Kennzeichnung gefährlicher Arbeitsstoffe von außen ersichtlich auf den Umverpackungen. Zudem werden im Reinigungsraum des Objektes Übersichtsplakate mit den Gefahrstoffsymbolen und deren Bedeutung sowie ein Erste-Hilfe-Plakat ausgehängt.

Hinweis: Lesen Sie nicht weiter, wenn Sie dieses Konzept zunächst selbst bewerten möchten.  
Wie werden die Anforderungen des Fragebogens und der Leistungsbeschreibung erfüllt?

Überlegung

In diesem Bieterkonzept werden die Anforderungen aus dem Fragebogen halbwegs konkret beantwortet. Genaue Schulungsinhalte über die Reinigungsmittel und -verfahren werden nicht benannt, aber dass diese mittels interner (Objektleiter:innen) und externer Expertise (Fachberater:innen) durchgeführt werden und ein Nachweis im Objektordner einsehbar sein wird. Die objektspezifische Einweisung durch den/die Objektleiter:in wird explizit erwähnt, ebenso wie (rudimentäre) Maßnahmen zum Arbeitsschutz. Die kurzfristige Einweisung neuer Mitarbeiter:innen wird wie im Konzept des Bieters B nicht explizit genannt, was sich ggf. durch die Einweisung durch den/die Objektleiter:in ableiten lässt. Unter 2.2 wurde von diesem Bieter allerdings keine Angabe dazu vorgenommen, wie viele Objekte der/die Objektleiter:in betreut. Das Gelingen der Einweisung neuer Mitarbeiter:innen bleibt daher fraglich.

Dieses Konzept ist einerseits konkreter als das von Bieter B, es erfüllt andererseits aber auch nicht die Kriterien für eine Bestbewertung. Daraus müsste im direkten Vergleich dieser beiden Bieterkonzepte eine Nachjustierung der Abstufung erfolgen.

Bewertungsvorschlag  
+ = 3 Punkte

Bemerkung  
unzureichende Ausführung, wie neue Mitarbeiter:innen kurzfristig eingewiesen werden

3. Qualitätssicherung in der laufenden Tätigkeit

3.2 Wie viele MA (Mitarbeiter:innen) sind ausgebildete Fachkräfte für Gebäudereinigung nach BBiG? Wie werden diese prozentual auf die Standorte aufgeteilt?

Bieter B

Die einzusetzenden Mitarbeiter sind allesamt gelernte Gebäudereiniger oder verfügen über mindestens drei Jahre Berufserfahrung in diesem Bereich. Generell werden die Kräfte in unseren Bestandsobjekten eingearbeitet und bekommen einmal im Jahr eine interne Schulung. Darunter fallen Auffrischkurse, Hygiene- und Desinfektionsseminare, Seminare für wirtschaftliche und effiziente Reinigungstechniken, Konfliktmanagementkurse und Verhaltenstrainings (siehe Pkt. 3.1).

Sämtliches eingesetztes Personal muss bestimmte interne Maßnahmen abgeschlossen haben und entsprechende Berufserfahrungen vorweisen. Regelmäßige Überprüfungen des Reinigungsvorgehens sichern die stetige Zufriedenheit der Kunden.

Prozentual kann man davon ausgehen, dass rund 7 Prozent der Reinigungskräfte ausgelernnte Gesellen sind.

Bewertung

- = 0,5 Punkte

Bemerkung

Der Anteil von 7 Prozent ausgelernerter MA scheint sehr gering zu sein, außerdem fehlt hier die Aufteilung auf die Standorte

Kommentar zur Bewertung

In diesen Ausführungen des Bieters B lässt sich kaum etwas Substantielles finden. Außer dem Prozentsatz, der auch in der Bemerkung angeführt wird, reiht sich Behauptung an Versprechung: „müssen bestimmte interne Maßnahmen abgeschlossen haben“, „sichern stetige Zufriedenheit“, „verfügen über drei Jahre Berufserfahrung“. Zudem fällt eine gewisse Inkonsistenz auf, da die Reinigungskräfte hier einmal im Jahr eine interne Schulung erhalten, unter 3.1 ist aber die Rede von einem halbjährlichen Turnus. Diese unkonkreten Angaben können im Bedarfsfall von Seiten des Auftraggebers nicht eingefordert werden.

3. Qualitätssicherung in der laufenden Tätigkeit

3.2 Wie viele MA (Mitarbeiter:innen) sind ausgebildete Fachkräfte für Gebäudereinigung nach BBiG? Wie werden diese prozentual auf die Standorte aufgeteilt?

Bieter A

Hiermit erklären wir, dass unserem Unternehmen für die Ausschreibung ausreichend Personal zur Verfügung steht.

Reservepool an Mitarbeitern mit abgeschlossener Ausbildung, die zur Verfügung stehen:

... namentliche Auflistung von 17 MAs.

Reservepool an Mitarbeitern ohne abgeschlossene Ausbildung, die zur Verfügung stehen:

... namentliche Auflistung von 30 MAs.

Planung Mitarbeiterinsatz LOS 1

|                      |                 |                                                |
|----------------------|-----------------|------------------------------------------------|
| Schule 1: 28 Std.    | MA insgesamt: 4 | davon mit abgeschlossener Ausbildung: 1 = 25 % |
| Schule 2: 29,1 Std.  | MA insgesamt: 4 | davon mit abgeschlossener Ausbildung: 1 = 25 % |
| Schule 3: 22,47 Std. | MA insgesamt: 4 | davon mit abgeschlossener Ausbildung: 1 = 25 % |
| Schule 4: 45,3 Std.  | MA insgesamt: 7 | davon mit abgeschlossener Ausbildung: 1 = 14 % |
| Schule 5: 7,22 Std.  | MA insgesamt: 2 | davon mit abgeschlossener Ausbildung: 1 = 50 % |

**Hinweis: Lesen Sie nicht weiter, wenn Sie dieses Konzept zunächst selbst bewerten möchten. Wie werden die Anforderungen des Fragebogens und der Leistungsbeschreibung erfüllt?**

Überlegung

Die Anforderungen werden sehr konkret beantwortet. Die Kalkulation der geplanten Reinigungsstunden als Grundlage des Mitarbeiterinsatzes und der Verteilung der Fachkräfte deutet darauf hin, dass die Aufgabenstellung vollumfänglich erfasst wurde. Mit diesem Ansatz lässt sich eine sehr zufriedenstellende Dienstleistungsqualität erwarten.

Bewertungsvorschlag

++ = 2 Punkte

Bemerkung

(nur bei Punktabzug)

3. Qualitätssicherung in der laufenden Tätigkeit

3.4 Führen Sie bitte aus, wie Qualitätskontrollen durchgeführt werden

- Häufigkeit der Kontrollen
- Nachweise/ Dokumentation der Kontrollen
- Wer führt diese Kontrollen aus?

Bieter B

Unsere Qualitätskontrollen werden durch unseren Objektleiter vor Ort durchgeführt. In der Implementierungsphase ist er täglich vor Ort, um eine intensive Qualitätskontrolle gewährleisten zu können. Danach werden diese in der Regel 1x wöchentlich ausgeführt, bei steigender Priorität wird 3x wöchentlich eine Qualitätskontrolle durchgeführt.

Die Dokumentation erfolgt über unseren extra dafür eingestellten Quality-Checker, dieser ist mit einem Tablet ausgestattet und erstellt damit einen digitalen Bericht, der über unseren Server in unserer Zentrale einzusehen ist. Unabhängig von Objektgröße oder Etagenanzahl wird wie folgt vorgegangen: Jede Raumgruppe wird pro Etage digital per Foto dokumentiert und der dazugehörige Reinigungszustand beschrieben.

In unserem Fall ein Schulobjekt je Stockwerk:

- Je ein Foto zu den männlichen/weiblichen Sanitäranlagen
- Mindestens ein Foto zu den Fluren/Treppen bzw. Verkehrsflächen
- Falls vorhanden ein Foto zum Fahrstuhl
- Mindestens zwei Fotos zu verschiedenen Klassenräumen/Büros etc.
- Falls vorhanden mindestens zwei Fotos zu Sporthallen bzw. deren Umkleiden
- Ein Foto zum Eingangsbereich
- Mindestens ein Foto zum Zustand der Staub- bzw. Nebenarbeiten

3. Qualitätssicherung in der laufenden Tätigkeit

3.4 Führen Sie bitte aus, wie Qualitätskontrollen durchgeführt werden

- Häufigkeit der Kontrollen
- Nachweise/ Dokumentation der Kontrollen
- Wer führt diese Kontrollen aus?

Bieter C

Unsere Qualitätskontrollen werden mit dem elektronischen System iQ-Trust durchgeführt. Wie es arbeitet, erfahren Sie in der Anlage „iQ-Trust“.

**Hinweis: Lesen Sie nicht weiter, wenn Sie dieses Konzept zunächst selbst bewerten möchten. Wie werden die Anforderungen des Fragebogens und der Leistungsbeschreibung erfüllt?**

**Bewertung**  
+ = 3 Punkte

**Bemerkung**  
Wie wird bei schlechten Ergebnissen nachgearbeitet? Fehlende Ausführung

**Kommentar zur Bewertung**

An dieser Bewertung zeigt sich die Stärke des Verfahrens, das darin begründet ist, die einzelnen Ausführungen nicht unbedingt fachlich-inhaltlich hinterfragen zu müssen. Zum Punktabzug führt die Nichtbeantwortung, bzw. nicht schlüssige Darstellung der einzelnen Anforderungspunkte des Fragebogens. Dabei lässt sich einwenden, dass der besagte „Gegenstand“ der Nacharbeit nicht explizit erfragt wurde. Implizit leitet er sich aber aus den Anforderungen ab. Denn wo kontrolliert wird und sich Mängel offenbaren, braucht es auch eine adäquate Reaktion im Rahmen der Qualitätssicherungsmaßnahmen. Zudem wird die Mängelbeseitigung als Konsequenz aus den durchgeführten Qualitätskontrollen in der Leistungsbeschreibung unter dem Punkt „Qualitätsmanagement“ eindeutig verlangt.

Die Bewertung fällt noch sehr wohlwollend aus: Es wird zwar die Häufigkeit der Kontrollen durch den Objektleiter benannt, warum allerdings ein „extra dafür eingestellter Quality Checker“ involviert ist, bleibt genauso offen wie der Turnus der Dokumentation.

**Überlegung**

Bieter C hat es sich hier zu einfach gemacht. Zwar liegt die Anlage „iQ-Trust“ an dieser Stelle nicht vor, doch ist anzunehmen, dass es sich um ein Produktdatenblatt handelt. Auch Bieter A hat viele derartige Unterlagen in sein Konzept eingebaut, bei Bieter A fungieren sie aber als zusätzliche Erläuterungen und sind textlich eingebunden. Bieter C geht auf keine der Anforderungen zur Häufigkeit der Kontrollen, der Dokumentation und wer diese durchführt, ein. Mit viel Wohlwollen und unter Berücksichtigung möglicher relevanter Informationen in der Anlage lässt sich der Punktabzug um nur eine Stufe rechtfertigen.

**Bewertungsvorschlag**  
+ = 2 Punkte

**Bemerkung**  
Ausführung zur Häufigkeit der Kontrollen und wer sie durchführt, fehlt

**3. Qualitätssicherung in der laufenden Tätigkeit**

3.5 Beschreiben Sie den Ablauf und Umfang Ihres Reklamationsmanagements

- Über welchen Kanal soll die Mängelmeldung erfolgen?
- Reaktionszeiten
- Maßnahmen zur Beseitigung von Mängeln
- Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungen

**Bieter B**

Das gesamte Aufsichtspersonal (Objektleiter bzw. Vorarbeiter) ist mit Firmenhandys ausgestattet, verfügt über einen Notfallplan und ist von Montag bis Freitag von 7-18 Uhr erreichbar. Der Datenabgleich erfolgt über einen zentralen Server. Mängel und Beschwerden sind kurzfristig abrufbar und werden mit oberster Priorität protokolliert. Dabei werden alle Daten verschlüsselt und gesichert.

Reklamationen und Beschwerden werden auftragsbezogen überprüft, verwaltet und zentral gesteuert. Das Beschwerdemanagement prüft nach Eingang einer Meldung den internen Ansprechpartner. Die Reklamation wird im System erfasst und automatisch an den zuständigen Objektleiter digital weitergeleitet. Daraus resultieren eine kurze Reaktionszeit und Übertragung der entsprechenden Verantwortung. Nach schnellstmöglicher Behebung der Reklamation in bis zu 60 Minuten (bei Leistungen, welche täglich erbracht werden müssen. Bei den anderen wird der Mangel im Zuge der Unterhaltsreinigung beseitigt), wird eine entsprechend passende Frist zur Kontrolle der Behebung erstellt und überwacht. Nach Auswertung durch den Qualitätsbeauftragten und ggf. den Betriebsleiter wird eine Bewertung der Reklamation erfasst. Diese dienen der zukünftigen Fehlervermeidung und sind Basis für weitere Prozessverbesserungen im Beschwerdemanagement.

Meldungen können durch den AG über diverse Wege übertragen werden, dazu gehören bspw. direkter Kontakt zum Reinigungspersonal, Eintragungen im Reinigungsbuch, Anrufe oder auch über digitale und direkte Korrespondenzen (z. B. E-Mail oder Telefonat) zur Betriebsleitung oder Objektverantwortlichen.

**Bewertung**

+ = 2,5 Punkte

**Bemerkung**

Es fehlen konkrete Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungen

**Kommentar zur Bewertung**

Man könnte auch einwenden, dass hier eindeutig mehr fehlt. Hier wird ein bunter Strauß angeboten („Datenabgleich über einen zentralen Server“, „Behebung der Reklamation in bis zu 60 Minuten“, „Auswertung durch Qualitätsbeauftragten zur zukünftigen Fehlervermeidung“), ohne dass etwas ansatzweise durchdacht wirkt. Deshalb können auch keine konkreten Ausführungen gemacht werden: Eine Regelkommunikation für die Reklamationsmeldungen gibt es genauso wenig wie konkrete Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungen. Für ein gelingendes Reklamationsmanagement sollten sowohl eindeutige Kommunikationswege als auch daraus folgende Maßnahmen dargestellt werden.

**3. Qualitätssicherung in der laufenden Tätigkeit**

3.5 Beschreiben Sie den Ablauf und Umfang Ihres Reklamationsmanagements

- Über welchen Kanal soll die Mängelmeldung erfolgen?
- Reaktionszeiten
- Maßnahmen zur Beseitigung von Mängeln
- Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungen

**Bieter A**

Die Reaktionszeit bei Reklamationen oder Anfragen beträgt ca. 1 Stunde.

Havarien, Mängel oder Spontanverschmutzungen werden innerhalb von 2 Std. abgearbeitet.

In jedem Objekt befindet sich ein öffentliches Beschwerdebuch, das für Hausmeister, Schulleiter und Mitarbeiter zugänglich ist. Dazu wird ein Online Kundenportal mit einem Ticketsystem für Mängel-, Reklamation und sonstige Kommunikation bereitgestellt. Hierzu erhalten die Nutzer und das Facility Management einen Onlinezugang zu unserer Onlinelösung KleanApp.

1. Reklamationen können in digitaler (E-Mail oder App) oder Papierform erfasst werden.

2. Es wird ein öffentliches Beschwerdebuch geführt, dass für Nutzer und Mitarbeiter zugänglich ist.

3. Reklamationen sind umgehend abzuarbeiten.

4. Sollte unsere Onlinelösung genutzt werden, erhält der Objektleiter eine Nachricht auf sein Tablet. Anhand eines Ampelsystems kann der Nutzer sehen, inwieweit der Mangel abgearbeitet ist.

5. Zu jeder Reklamation nimmt der Objektleiter schriftlich Stellung und meldet diese auch schriftlich als abgearbeitet, wenn diese erledigt ist und erstellt einen Ergebnisbericht. Diese Freimeldung erfolgt innerhalb von 1-2 Werktagen an den Auftraggeber via E-Mail oder KleanApp.

6. Alle weiteren Informationen erfolgen grundsätzlich schriftlich oder via KleanApp.

**Maßnahmenplan bei Reklamationen:**

...

**Bedarfsorientierte Schulung:**

Die Inhalte der bedarfsorientierten Schulungen richten sich nach dem jeweiligen Anlass. Bei Fehlverhalten der Reinigungskräfte erfolgt eine erneute Schulung entsprechend der betreffenden Inhalte der praktischen Einarbeitung. Ergeben sich Veränderungen im Objekt, der Reinigungschemie oder der Reinigungstechnik, sind die Schulungsinhalte speziell darauf ausgerichtet.

**Hinweis: Lesen Sie nicht weiter, wenn Sie dieses Konzept zunächst selbst bewerten möchten. Wie werden die Anforderungen des Fragebogens und der Leistungsbeschreibung erfüllt?**

**Überlegung**

Bieter A beantwortet mit seinen Ausführungen präzise und konkret die Fragen zum Reklamationsmanagement. Insbesondere der Aspekt der Nachschulung der Reinigungskräfte zur Vermeidung von Wiederholungen lässt eine vorbildliche Unternehmenskultur und eine zufriedenstellende Leistungserbringung vermuten.

**Bewertungsvorschlag**

++ = 4 Punkte

**Bemerkung**

(nur bei Punktabzug)

Übertragung: Bewertungsmatrix der Musterausschreibung

Mit der *Musterausschreibung – ergänzende Regelungen für die Tagesreinigung* liegt neben der Leistungsbeschreibung auch ein Vorschlag für eine Bewertungsmatrix vor, die als Zuschlagskriterium zu 50 Prozent den Preis und zu 50 Prozent die Qualität über die Konzeptbewertung berücksichtigt. Die Musterausschreibung wurde durch eine Vergabeberechtskanzlei geprüft und auch durch eine Juristin der für die Vergabe zuständigen Senatsverwaltung für Wirtschaft als sehr gute Unterstützung bewertet. Als Handlungshilfe für die bezirklichen Fachabteilungen und Vergabestellen haben wir den Leitfaden *Gute Arbeit durch faire Vergabe* für die Arbeit mit der Musterausschreibung veröffentlicht. Auch dort wurden bereits Bedenken aus den Bezirksämtern gegenüber dem Verfahren der Konzeptbewertung aufgegriffen.

Fehlende Praxis, Fachexpertise und Ressourcen verstärken die Unsicherheit, sich auf ein neues Verfahren einzulassen, zumal die Konsequenzen eines Nachprüfungsverfahrens bei fehlerhafter Bewertung eine reale Drohkulisse darstellen. Die Punktevergabe der Bewertungsmatrix (mögliche 0 – 100 Prozent der Wertungspunkte pro Konzept) ist womöglich zu kleinteilig gestaltet und somit zu unübersichtlich. Denn das Ranking zweier Konzepte mit beispielsweise 56 und 65 Prozent ist nicht unbedingt nachvollziehbar. Auch wenn in der Bewertungsskala der Hinweis gilt, dass die formulierten Erwartungen und Anforderungen im Fokus stehen, kann das Missverständnis entstehen, dass eine Bewertung der Konzepte auf fachlich-qualitativer Basis und in präziser Relation zueinander erforderlich ist. Im Leitfaden wurde daher bereits vorgeschlagen, für die Prozessvereinfachung bei der Bewertung „Milde walten zu lassen“, zwei ähnlich gute Konzepte in Bezug auf die ausdrücklichen Anforderungen auch mit gleicher Punktzahl zu bewerten.

Mit dem vorliegenden Fragebogen aus Friedrichshain-Kreuzberg schließt sich der Kreis. Das dreigliedrige Bewertungsschema und der Maßstab in Bezug auf die Konzeptanforderungen lassen sich ohne Fachexpertise anwenden. Was es aber braucht, ist ein Verständnis für die Anforderungen, die zum einen in der Bewertungsmatrix ausbuchstabiert sind und sich zum anderen aus der Leistungsbeschreibung ableiten. Querverweise zwischen beiden Abschnitten der Musterausschreibung machen diesen Zusammenhang nachvollziehbar, andere Bezüge wie zum Beispiel die Bearbeitungsfrist im Reklamationsfall sollten durch die Bieter hergestellt werden.

Aufbau der Musterausschreibung

Um die Anforderungen nachvollziehen zu können, ist ein kurzer Überblick zur Struktur hilfreich. Auf den ersten Seiten finden sich die **Hinweise für AG** (die Auftraggeber:innen). Insbesondere die Ermittlung der möglichen Reinigungsfenster und die Mitwirkungsaspekte sind für die Ausschreibungsvorbereitung relevant. Der kollaborative Grundgedanke für die Installation dieser Form von Arbeitsorganisation wird hier am deutlichsten. Für das Gelingen der Tagesreinigung ist nicht allein der oder die Auftragnehmerin verantwortlich, sondern die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteur:innen, deren Zuständigkeit und Verantwortungsübernahme. So ermittelt die bezirkliche Objektmanagerin die möglichen Reinigungsfenster sowie Vorarbeiten mit der Hausleitung bzw. Beauftragten. Die Mitwirkung an der Steuerungsrunde auf der Auftraggeber:innenseite durch Objektmanagerin, Hausmeister oder Hausleitung ist außerdem zentral.

Im Hauptteil folgt darauf die **Leistungsbeschreibung**, in der die Anforderungen an die Arbeitsorganisation, Qualitätssicherung und die Mitarbeiter:innenqualifizierung definiert werden.

Den dritten Abschnitt nimmt die **Bewertungsmatrix** ein.

Im Überblick: Leistungskriterien und ihre Gewichtung

| Punkt                                                                      | Hauptkriterium                                                 | Gegenstand der Bewertung                                | Bewertungsgewicht | Wertungspunkte | Erläuterung                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 Leistung (L)                                                             |                                                                |                                                         | 100 %             | Max. 500 P     |                                                                                                            |
| 2.1                                                                        | Qualitätssicherung                                             |                                                         | 70 %              | Max. 350 P     |                                                                                                            |
| 2.1.1                                                                      | Qualifikation                                                  | Bewertung der zugesicherten Einsatzzeit einer Fachkraft | 10 %              | Max. 50 P      | ...<br>Tägl. Anwesenheitszeit ausgebildete Reinigungsfachkraft<br>Tägl. Reinigungsstunden im Objekt<br>... |
| 2.1.2                                                                      | Qualifizierung/ Schulung der Mitarbeiter:innen                 | Weiterbildungsplanung über die Vertragslaufzeit         | 20 %              | Max. 100 P     | Bewertung der schriftlichen Ausführung: Siehe unten                                                        |
| 2.1.3                                                                      | Ausführungen zur Leistungsbewertung / QMS                      | Bewertung der schriftlichen Ausführung                  | 20 %              | Max. 100 P     | Bewertung der schriftlichen Ausführung: Siehe unten                                                        |
| 2.1.4                                                                      | Betreuungs- und Aufsichtskonzept / Objektleitung & Vorarbeiter | Bewertung der schriftlichen Ausführung                  | 20 %              | Max. 100 P     | Bewertung der schriftlichen Ausführung: Siehe unten                                                        |
| 2.2                                                                        | Reinigungsplanung                                              | Bewertung des Entwurfs                                  | 30 %              | Max. 150 P     | Bewertung der schriftlichen Ausführung: Siehe unten                                                        |
| Detaillierte Ausführungen zu den Punkten 2.1.2 bis 2.2 siehe nächste Seite |                                                                |                                                         |                   |                |                                                                                                            |

In der Bewertungsmatrix geht es um Transparenz bei der Zuschlagserteilung und darum, wie der Preis und die Qualität in Beziehung gesetzt werden - wie also „der Vergleich von Äpfeln und Birnen“ gelingt und in ein Ranking der Angebote münden. Grundsätzlich gibt es dafür verschiedene, durch die Rechtsprechung anerkannte Wertungsmethoden, immer aber muss das Verfahren in den Ausschreibungsunterlagen klar definiert sein. Neben dem Verhältnis der Zuschlagskriterien (hier Preis und Leistung) müssen die einzelnen Leistungskriterien sowohl quantitativ, also ihr Gewicht im Verhältnis zueinander und die maximal erreichbaren Wertungspunkte, als auch qualitativ definiert sein: Was sind die inhaltlichen Anforderungen und Erwartungen an die Bieterkonzepte (die immer einen Bezug zum Auftragsgegenstand haben müssen)?

Die Leistungskriterien sind in Qualitätssicherung (2.1) und Reinigungsplanung (2.2) unterteilt, wobei letztere mit einem Anteil von 30 Prozent angesichts der herausragenden Bedeutung für das Gelingen der Tagesreinigung ein relativ großes Gewicht erhält. Das ist eine Setzung, die sich sachlich herleitet und die auch im Fragebogen aus Friedrichshain-Kreuzberg vorgenommen wurde. Dort sind für einige Aspekte maximal 2 Punkte erreichbar, für andere wie beispielsweise die Qualitätskontrolle (3.4) 4 Punkte. Für das Vergabeverfahren allgemein ist die Transparenz der Anforderungen, der Wertungspunkte je Kriterium / Fragestellung und des Bewertungsmaßstabs in den Ausschreibungsunterlagen relevant.

Die Qualitätssicherung ist weiter untergliedert. Unter 2.2.1, den zugesicherten Reinigungsstunden einer ausgebildeten Fachkraft, findet sich das einzige „objektive“ Kriterium neben dem Preis. Für alle weiteren Kriterien wurden die inhaltlichen Anforderungen und Erwartungen an die Bieterkonzepte so genau wie möglich formuliert. Das bedeutet keinen Anspruch auf Vollständigkeit, so werden Ausführungen zum Reklamationsmanagement in den Bieterkonzepten nicht verlangt. Auf der Folie des Fragebogens aus Friedrichshain-Kreuzberg und im Zusammenhang mit der dazugehörigen *Leistungsbeschreibung Teil II* (3.5 Qualitätsmanagement und Mängelbeseitigung, Seite 16) lässt sich das bei Bedarf ergänzen.

Das Kriterium 2.1.1 Qualifikation lässt sich allerdings nicht so ohne Weiteres in diese Systematik einfügen. In der Bewertungsmatrix werden aus dem Quotienten (tägliche Anwesenheit einer Fachkraft / tägliche Reinigungsstunden im Objekt) die Wertungspunkte in kleiner Abstufung ermittelt: Umgerechnet in eine Prozentangabe ergeben zwei Prozentpunkte einen Wertungspunkt. Diese präzise Lösung verhindert die Kalkulation im Grenzgebiet. Wenn also beispielsweise 0 - 33 Prozent der Fachkraftstunden mit 0 Punkten bewertet werden, von 34 - 66 Prozent mit 2 Punkten, würden viele Bieter voraussichtlich 34 Prozent Fachkraftstunden kalkulieren. Außerdem müssten die Anforderungen des Bewertungsmaßstabs (-; +; ++) formuliert werden.

Mit Hilfe eines weiteren Berechnungsschritts wurde der Quotient in die angepasste Bewertungsmatrix eingefügt und die Gewichtung von 5 Prozent beibehalten (siehe Formel 2.1.1).

Alternativ kann dieser Aspekt im Fragebogen analog der Zuschlagskriterien von Friedrichshain-Kreuzberg (siehe Ausschreibungsunterlagen Allgemeiner Teil I) ausgeklammert und als Stundenanzahl mit einem eigenen Anteil gewichtet werden. Für diesen Schritt wäre zum einen eine geeignete Formel zu entwickeln, zum anderen verändert sich dadurch die Zusammensetzung der Leistungskriterien in der angepassten Bewertungsmatrix. Die Hinweise zu den Wertungspunkten sind unbedingt zu beachten.

Folgendermaßen kann die Übertragung auf den Fragebogen gestaltet werden. Wir werden uns dabei exemplarisch auf zwei Kriterien beschränken und die Systematik beschreiben.

Nummerierung analog zum Fragebogen aus Friedrichshain-Kreuzberg. 1) wäre dann die Unternehmensvorstellung.

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                           |   |    |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| 2.1)                     | Qualitätssicherung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Punkte                                                                                                                                                                    |   |    |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | -                                                                                                                                                                         | + | ++ |
| 2.1.2                    | Stellen Sie einen verbindlichen Weiterbildungsplan (Inhouse oder durch Bildungsträger) für die Mitarbeiter:innen für die Projektlaufzeit vor. Thematisch soll er bezugnehmend auf 3.4 der Leistungsbeschreibung diese Aspekte beinhalten: <ul style="list-style-type: none"><li>• Deutschsprachigkeit</li><li>• Interaktionsfähigkeit</li><li>• Reinigungskemikalien / Oberflächenbeschaffenheit</li><li>• Konfliktkompetenz</li><li>• Gesundheits- Arbeitsschutz</li></ul> Dem Auftraggeber kommt es dabei darauf an, dass die beschriebenen Fortbildungsmaßnahmen effektiv zur Erfüllung des Reinigungsauftrags unter den Bedingungen der Tagesreinigung und insbesondere der Anforderungen an die Mitarbeiterqualifizierung gemäß Ziffer 3.4 der Leistungsbeschreibung beitragen. | 0                                                                                                                                                                         | 3 | 6  |
| Gegenstand der Bewertung |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Qualitative Bewertung des Dokuments zur Weiterbildungsplanung über die Vertragslaufzeit. Nicht mehr als 1 Din A4 Seite, die Überschreitung führt insgesamt zur Abwertung. |   |    |

Es werden ausschließlich Ausführungen verlangt, die sich auf den konkreten Ausschreibungsgegenstand beziehen. Die Beschränkung der Seitenzahl soll „Blendwerk“ wie Produktdatenblätter oder Hochglanzbroschüren verhindern. Außerdem soll sie die Bearbeitung für die Fachabteilung erleichtern.

Anmerkung

Die Grundfrage der Bewertung lautet, ob die wesentlichen Gesichtspunkte der Aufgabenstellung erkannt und umgesetzt wurden. Davon leitet sich das erwartete Maß der Aufgabenbewältigung ab. Im Fall der Weiterbildungsplanung sind dafür sowohl die Zeitachse als auch die Weiterbildungsinhalte zu berücksichtigen. Im Idealfall verfügen die Reinigungskräfte bereits mit dem Leistungsbeginn über die notwendigen Kompetenzen und ein Nachweis über den Erwerb mit Definition der Weiterbildungsinhalte und des Bildungsträgers sowie den zeitlichen Umfang der Maßnahmen kann erbracht werden. Halbjährliche Auffrischkurse würden dieses Bild idealerweise abrunden.

Da bislang kaum in die Weiterbildung von Reinigungskräften investiert wird und auch die entsprechenden Kurse zum Teil fehlen, ist eine derart umfassende Weiterbildungsplanung eher unrealistisch. Daher empfiehlt es sich, auch unterhalb des Idealfalls eine (++)-Bewertung zu vergeben, wenn die genannten Anforderungen plausibel und angemessen in einem Konzept mit Zeitrahmen dargestellt werden. Die Personalentwicklung ist Dreh- und Angelpunkt dieses Kriteriums, nicht das Vorhandensein vollumfänglich kompetenter Reinigungskräfte. Insbesondere eine basale Deutschsprachigkeit und der weitere Kompetenzerwerb sowie die Interaktionsfähigkeit inkl. „autonomer“ Handlungsfähigkeit sollten für das Gelingen der Tagesreinigung mit dem Leistungsbeginn als Grundlagen vorhanden sein. Auch der Bezug auf eine mehrjährige Berufserfahrung in der Unterhaltsreinigung kann positiv gewertet werden. Wenn die Anforderungen nur lückenhaft aufgegriffen werden, die zeitliche Planung oder die Nennung fehlt, wer die Weiterbildung durchführt, kann die (-)-Bewertung erfolgen.

Ende 2025 wird die inhaltliche Entwicklung eines Weiterbildungscurriculums für Reinigungskräfte in der Tagesreinigung im Rahmen des Projekts Joboption Berlin abgeschlossen sein. Ziel ist ein (AZAV) zertifiziertes Programm, das als Bezugspunkt in die Ausschreibungsunterlagen und die Bewertungsmatrix eingebunden werden und als Maßstab für die (++)-Bewertung dienen kann. Wenn ein Bieterkonzept die Weiterbildungsplanung mit diesem Programm unterlegt und auch die weiteren Anforderungen wie Auffrischkurse erfüllt werden, kann dann entsprechend die (++)-Bewertung erfolgen.

Diese Nummerierung dient nur zur Orientierung, da das Kriterium auch in der ursprünglichen Bewertungsmatrix diese Position einnimmt.

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                         |   |   |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| 2.1.4                    | Im Betreuungs- und Aufsichtskonzept wird vom Bieter der fachgerechte Einsatz der Objektleitung und Vorarbeiter:in von der Objektübernahme bis zur laufenden Objektbetreuung dargestellt. <ul style="list-style-type: none"><li>• Beschreiben Sie die Qualifikation der eingesetzten Vorarbeiter und Objektleiter.</li><li>• Stellen Sie in einem Implementierungskonzept die Auftragsübernahme (Zeitraum vor Auftragsbeginn bis zu den ersten Einsatzwochen) nachvollziehbar und zeitlich gestaffelt vor. Insbesondere die Auftragsplanung, Vorbereitung und Durchführung mit Einsatz von Mitarbeitern, Material und Maschinen.</li><li>• Stellen Sie alle Maßnahmen der Objektübernahme, z.B. Objektbegehungen, Personalbeschaffung und Personaleinweisung vor.</li><li>• Beschreiben Sie, wer den Implementierungsprozess begleitet.</li><li>• Beschreiben Sie den Kommunikationsweg zwischen Reinigungskraft, Vorarbeiter:in und Objektleitung bei einer Leistungsbewertung, die Mängel aufzeigt und die folgenden Maßnahmen.</li></ul> Dem Auftraggeber geht es darum, dass von der Objektübernahme vor Auftragsbeginn bis zur begleitenden Betreuung durch Objektleitung und Vorarbeiter:in die Besonderheiten der Tagesreinigung (siehe insb. Leistungsbeschreibung 3.1 und 3.2) berücksichtigt werden. | 0                                                                                                                                       | 3 | 6 |
| Gegenstand der Bewertung |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Qualitative Bewertung der schriftlichen Ausführung. Nicht mehr als 1,5 Din A4 Seiten, die Überschreitung führt insgesamt zur Abwertung. |   |   |

Die Abstufung folgt dem Vorschlag aus Friedrichshain-Kreuzberg, die maximale Punktzahl der einzelnen Kriterien ist (frei) wählbar und wird addiert. Die Summe und die Gewichtung untereinander müssen kohärent sein.

Anmerkung

Wie in den vorgestellten Bewertungen dargestellt wurde, sind konkrete Ausführungen für die (++)-Bewertung notwendig. Dafür ist neben der Qualifikation die namentliche Nennung unter dem ersten Stichpunkt erforderlich. Werden die Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung erkannt und plausibel umgesetzt? Für das Implementierungskonzept ist die zeitliche Staffelung für die konkreten Maßnahmen von Bedeutung. Wer entwickelt die Reinigungsplanung, wird die verlangte objektspezifische Feinplanung erwähnt und welche Arbeitsschritte wie Ortsbegehungen werden dafür eingeplant? Beim Einsatz von Mitarbeiter:innen sollte eine Anzahl für den Mitarbeiterstamm und Reserverpool genannt und ggf. Rekrutierungsstrategien dargestellt werden.

Das Material und die Maschinen müssen tagesreinigungskompatibel sein: Flüsterstaubsauger, Hinweisschilder zur Rutschgefahr und Scheuersaugmaschinen (Reinigungsautomaten) für die Verkehrsflächen werden benötigt. Die Erwähnung von konkreten Produkten und Vertriebspartnern sowie beispielsweise die Anzahl von eingesetzten Reinigungsautomaten lässt das Konzept plausibler erscheinen. Außerdem lässt sich so hinterfragen, ob die örtlichen Gegebenheiten tatsächlich berücksichtigt wurden. Passen Reinigungsräume und Automaten zusammen, sind die Etagen mit einem Fahrstuhl erreichbar?

Im laufenden Betrieb werden Vorarbeiter:in und Reinigungskraft kleine Reinigungsmängel direkt besprechen, sodass diese behoben werden. Die Objektleitung sollte aber darüber ins Bild gesetzt werden, um eventuelle Systemfehler zu identifizieren. Ist beispielsweise die Reinigungsplanung für den Mangel ursächlich und eine Nachsteuerung erforderlich? Das wiederum müsste auch den Auftraggeber:innen kommuniziert werden. Vielleicht liegt der Grund aber auch im Nutzer:innenverhalten oder es bedarf einer Nachschulung der Reinigungskraft. Unter dem Aspekt Kommunikationsweg sollten diese Überlegungen ansatzweise dargestellt werden.

Für das Leistungskriterium der Reinigungsplanung ergibt sich eine Besonderheit bei den Wertungspunkten, daher folgt hier eine unvollständige Darstellung.

| 2.2)                     | Reinigungsplanung                                                                                                                                             | Punkte                                                                                                                                  |     |    |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
|                          |                                                                                                                                                               | -                                                                                                                                       | +   | ++ |
| 2.2.1                    | Der Bieter erstellt eine vollständige Reinigungsplanung auf Basis der vom Auf-traggeber zur Verfügung gestellten Informationen zu einem Beispiel-Objekt [...] | 0                                                                                                                                       | 4,5 | 9  |
| Gegenstand der Bewertung |                                                                                                                                                               | Qualitative Bewertung der schriftlichen Ausführung. Nicht mehr als (xx) in A4 Seiten, die Überschreitung führt insgesamt zur Abwertung. |     |    |

Die Vorgabe für den Seitenumfang der einzelnen Konzepte ist frei wählbar. Sie sollte realistisch sein und muss für alle Bieter gleich sein. Die Reinigungsplanung könnte bspw. auf max. zwei Seiten dargestellt werden.

Aufgrund der Gewichtung der einzelnen Kriterien entsteht hier ein Dezimalwert. Bei der weiteren Abstufung beispielsweise zwischen der (+) und (++) - Bewertung ist zu berücksichtigen, dass es bei einem Zwischenschritt im rechnerischen Mittel einen „krummen“ Wert von 6,75 ergibt. Für die bessere Übersichtlichkeit könnte sich daher auf 7 bzw. 6,5 festgelegt werden.

Plausibilitätsprüfung der Ausführungen

Generell ist es ratsam, die Bieterkonzepte anhand ihrer konkreten Ausführungen zu hinterfragen. Wie oben auf dieser Seite angerissen, lässt sich anhand von Zahlenangaben beispielsweise zum geplanten Maschineneinsatz überprüfen, ob diese zu den spezifischen Objektbedingungen passen. Gibt es dort nur einen Reinigungsraum als Lagerfläche für Geräte, es wird aber in jeder Etage mit dem Einsatz geplant und dementsprechende Leistungswerte veranschlagt, dann sollte ein Fahrstuhl vorhanden sein und für den Transport genutzt werden können.

Auch das Kriterium 2.1.1 Qualifikation lässt sich anhand der Bieterangaben einer Plausibilitätsprüfung unterziehen. So sollten sich die Fachkraftstunden in dem Stundenverrechnungssatz abbilden. Ein produktiver Stundenlohn auf dem Niveau des Vergabemindestlohns wäre unplausibel, da die Lohngruppe 6, für eine Reinigungsfachkraft tarifvertraglich festgeschrieben, um rund ein Viertel höher ausfällt.

Hinweise zur Bewertungsmatrix und Wertungsmethode

Mit dem vorgeschlagenen Modell aus Fragebogen und Bewertungsmethode liegen auch eine andere Bewertungsmatrix und Wertungsmethode vor. Mit den Ausschreibungsunterlagen muss generell auch die Formel öffentlich gemacht werden, nach der das wirtschaftlichste Angebot als Verhältnis aus Preis und Leistung rechnerisch ermittelt wird.

Friedrichshain-Kreuzberg wendet die gewichtete Richtwertmethode (Referenzwertmethode) an. Grundsätzlich haben die verschiedenen Methoden Vor- und Nachteile, bei der Wahl der geeigneten Methode kommt es beispielsweise auf die erwartete Angebotsmenge und Spreizung der Preise sowie Wertungspunkte an. Hier zunächst die mathematische Darstellung bei einer Gewichtung von jeweils 50 Prozent Preis und 50 Prozent Leistung:

$$Z(A) = 50\% \cdot \frac{L(A)}{L_{Max}} + 50\% \cdot \frac{P_{min}}{P(A)}$$

Für die Vergabepaxis ist diese Übersetzung zugänglicher:

Zuschlagskriterium Leistung

$$\frac{\text{Punkte des Bieters} \times 50}{\text{Höchstpunktzahl (30)}} = \text{erreichte Punktzahl}$$

Die erreichte Punktzahl der Bieterantworten wird in der jeweiligen Spalte eingetragen und danach erfolgt die Addition der gesammelten Punkte. Die maximal erreichbare Punktzahl für die Leistungskriterien beträgt 30 Punkte. Die Umrechnung in die Punktzahl mit einer Gewichtung von 50 Prozent erfolgt nach der vorstehend definierten Formel.

Zuschlagskriterium Preis

$$\frac{\text{Niedrigster Preis} \times 50}{\text{Jeweiliger Angebotspreis}} = \text{erreichte Punktzahl}$$

Die volle Punktzahl für das Zuschlagskriterium Preis (50 Prozentpunkte) erhält der Bieter mit dem niedrigsten Angebotspreis entsprechend der Ermittlung über die Angebotspreisblätter. Die nachfolgenden Bieter erhalten im prozentualen Verhältnis entsprechend weniger Punkte.

Aus genannten Gründen ist das Kriterium 2.1.1 Qualifikation nicht ohne Weiteres in die Systematik der Bewertungsmatrix einzufügen. Für diesen Anpassungsschritt braucht es einen Umweg.

Formel 2.1.1 Qualifikation

Der Bieter hat [im Rahmen des Angebotsschreibens] angegeben, in welchem Umfang er dem Auftraggeber die Anwesenheit einer ausgebildeten Fachkraft am jeweiligen Reinigungsort je Reinigungstag zusichert. Gewertet wird diese zugesicherte tägliche Anwesenheitszeit im Verhältnis zu der in der Leistungsbeschreibung vorgesehenen durchschnittlichen täglichen Reinigungszeit.

$$\frac{\text{Tägl. Anwesenheitszeit ausgeb. Reinigungsfachkraft}}{\text{Tägl. Reinigungsstunden im Objekt}}$$

Der Quotient aus der zugesicherten täglichen Mindestanwesenheit einer ausgebildeten Fachkraft und der durchschnittlichen täglichen Reinigungszeit im Objekt ergibt eine Prozentangabe. Diese Prozentzahl wird wie folgt in Wertungspunkte umgerechnet: Je 2 Prozentpunkte ergeben einen Punkt. Das heißt, für eine Zusicherung von beispielsweise 24 Prozent erhält der Bieter für das Kriterium Qualifikation 12 Punkte. Sichert der Bieter mindestens 80 Prozent tägliche Anwesenheit einer Fachkraft zu, so ergeben sich 40 Punkte.

Die Punkte werden wie folgt in Wertungspunkte umgerechnet:

$$\frac{\text{Punkte des Bieters} \times 3}{\text{Höchstpunktzahl (50)}} = \text{erreichte Punktzahl (Wertungspunkte)}$$

Angepasste Bewertungsmatrix

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                  |                  |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|------------------|
| 1                 | <b>Angebotspreis (P)</b><br>[in EUR pro Laufzeit netto]<br>bestehend aus:<br>- Angebotspreis entsprechend der Ermittlung über die Angebotspreisblätter                                                                                                                                                               | <b>Preiswertung</b><br>Im Rahmen der Angebotswertung wird neben dem Angebotspreis die Qualität der angebotenen Reinigungsleistung in Form der sich aus den nachstehenden Kriterien 2.1 bis 2.2 ergebenden Wertungspunkte berücksichtigt.<br>Das wirtschaftlichste Angebot wird anhand der gewichteten Richtwertmethode (Referenzwertmethode) ermittelt. (Berechnungsformel unter Ziffer 3.). |                    |                  |                  |
| Punkt             | Hauptkriterium                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gegenstand der Bewertung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Bewertungs-gewicht | Wertungs-punkte  | Erläuterung      |
| <b>2 Leistung</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>100 %</b>       | <b>Max. 30 P</b> |                  |
| 2.1               | Qualitätssicherung                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 70 %               | Max. 21 P        |                  |
| 2.1.1             | Qualifikation                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Bewertung der zuge-sicherten Einsatzzeit einer Fachkraft                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10 %               | Max. 3 P         | Siehe Formel     |
| 2.1.2             | Qualifizierung/ Schulung der Mitarbeiter:innen                                                                                                                                                                                                                                                                       | Weiterbildungsplanung über die Vertragslaufzeit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 20 %               | Max. 6 P         | Siehe Fragebogen |
| 2.1.3             | Ausführungen zur Leistungsbewertung / QMS                                                                                                                                                                                                                                                                            | Bewertung der schrift-lichen Ausführung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 20 %               | Max. 6 P         | Siehe Fragebogen |
| 2.1.4             | Betreuungs- und Aufsichtskonzept / Objektleitung & Vorarbeiter                                                                                                                                                                                                                                                       | Bewertung der schrift-lichen Ausführung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 20 %               | Max. 6 P         | Siehe Fragebogen |
| 2.2               | Reinigungsplanung                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Bewertung des Entwurfs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 30 %               | Max. 9 P         | Siehe Fragebogen |
| 3                 | Für die Konzeptbewertung gelten die Ausführungen auf Seite (XX) im Dokument (XXX). Die Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots erfolgt nach dieser Formel:<br>$Z(A) = 50\% \cdot \frac{L(A)}{L_{Max}} + 50\% \cdot \frac{P_{min}}{P(A)}$<br>Es gelten außerdem die Erläuterungen auf Seite (XX) im Dokument (XXX) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                  |                  |

Für die Auswertung werden die Punkte für den Preis und für die Leistung des jeweiligen Bieters addiert und in eine Reihenfolge gebracht. Friedrichshain-Kreuzberg stellt dafür in den Ausschreibungsunterlagen ein Auswertungsbeispiel dar. Das ist sinnvoll, um eventuellen Missverständnissen vorzubeugen.

Auswertungsbeispiel

Bieter A:

Der Bieter A gibt ein Angebot i. H. v. 400.000,00 € ab und erreicht bei dem Fragebogen 24 Punkte

Bieter B:

Der Bieter B gibt ein Angebot i. H. v. 550.000,00 € ab und erreicht bei dem Fragebogen die volle Punktzahl (30 Punkte).

Bieter C:

Der Bieter C gibt ein Angebot i. H. v. 430.000,00 € ab und erreicht bei dem Fragebogen 27 Punkte.

|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rechnung für Bieter A:</b><br>Preis: $\frac{400.000 \times 50}{400.000} = 50$<br><br>Leistung: $\frac{24 \times 50}{30} = 40$<br>Erreichte Gesamtpunktzahl: <b>90 P.</b> | <b>Rechnung für Bieter B:</b><br>Preis: $\frac{400.000 \times 50}{550.000} = 36,36$<br><br>Leistung: $\frac{30 \times 50}{30} = 50$<br>Erreichte Gesamtpunktzahl: <b>86,36 P.</b> | <b>Rechnung für Bieter C:</b><br>Preis: $\frac{400.000 \times 50}{430.000} = 46,51$<br><br>Leistung: $\frac{27 \times 50}{30} = 45$<br>Erreichte Gesamtpunktzahl: <b>91,51 P.</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                             | Preis    | Punktzahl / Leistung | Gesamtpunktzahl | Rang     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|-----------------|----------|
| Bieter A                                                                                    | 400.000€ | 24 P.                | <b>90 P.</b>    | <b>2</b> |
| Bieter B                                                                                    | 550.000€ | 30 P.                | <b>86,36 P.</b> | <b>3</b> |
| Bieter C                                                                                    | 430.000€ | 27 P.                | <b>91,51 P.</b> | <b>1</b> |
| <b>Das wirtschaftlichste Angebot hat Bieter C abgegeben. Bieter C bekommt den Zuschlag.</b> |          |                      |                 |          |

Schlussbemerkung

Ohne die Berücksichtigung von qualitativen Kriterien im Vergabeverfahren lässt sich der Niedrigpreiswettbewerb kaum bremsen. Mangelhafte Reinigungsqualität und / oder schlechte Arbeitsbedingungen für die Reinigungskräfte sind oft die Folge.  
Über die Konzeptbewertung lassen sich qualitative Kriterien berücksichtigen. Insbesondere für die Beauftragung der Unterhaltsreinigung in Form von Tagesreinigung bietet sich das Verfahren an. Hier können die Reinigungsunternehmen ihre Expertise unter Beweis stellen.  
Auftraggebende Fachabteilungen und Vergabestellen werden davon genauso profitieren wie die Gebäudenutzer:innen.

*Für Rückfragen, Anmerkungen, Beratungswünsche oder den fachlichen Austausch können Sie sich gerne per Mail an das Projektteam von Joboption Berlin wenden.*

[rickmer.roscher@arbeitgestaltengmbh.de](mailto:rickmer.roscher@arbeitgestaltengmbh.de)

Berlin, September 2025

**Konzeptbewertung im Vergabeverfahren  
Dokumentation des überbezirklichen Fachaustauschs am 20. Mai 2025  
und Handbuch zur Umsetzung**

Herausgeber:

**ArbeitGestalten**

Beratungsgesellschaft mbH, Ahlhoff  
Havelberger Straße 4  
10559 Berlin  
Telefon: 030 280 320 86  
[www.arbeitgestaltengmbh.de](http://www.arbeitgestaltengmbh.de)  
[info@arbeitgestaltengmbh.de](mailto:info@arbeitgestaltengmbh.de)

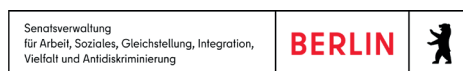
Fotos: Rickmer Roscher



„Konzeptbewertung im Vergabeverfahren  
und Handbuch zur Umsetzung“  
wurde im Rahmen des Projekts *Joboption Berlin*  
erstellt.

[www.joboption-berlin.de](http://www.joboption-berlin.de)

Kooperationspartner:



Das Modellprojekt Joboption Berlin wird aus  
Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales,  
Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskri-  
minierung gefördert.