

Steuerungskonzept für Reinigungsleistungen

am GIZ-Standort
Berlin

Schellingstraße 1
10785 Berlin

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

INHALTSVERZEICHNIS

Inhalt

INHALTSVERZEICHNIS.....	1
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	2
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	3
1 FUNKTIONS- UND LEISTUNGSMODELL	4
1.1 AUFTRAGSVERSTÄNDNIS.....	4
1.1.1 FUNKTIONSMODELL	5
1.1.2 LEISTUNGSMODELL	8
1.2 ROLLEN- UND VERTRAGSERFÜLLUNGSVERSTÄNDNIS.....	9
1.3 ORGANISATIONSSTRUKTUR	10
2 FM-STRATEGIE AM GIZ-Standort Berlin.....	13
3 STEUERUNGSKONZEPT	16
3.1 ARBEITSVORBEREITUNG.....	18
3.2 LEISTUNGSAUSFÜHRUNG	22
3.3 LEISTUNGSKONTROLLE.....	23
3.4 VERTRAGSCONTROLLING	27
3.5 LEISTUNGSABNAHMEN	34
3.6 BERICHTSWESEN UND JOUR-FIXE-TERMINE.....	39
3.7 ZUSAMMENFASSUNG.....	40

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Managementmodell nach DIN EN 15221 – Anlage 7.2	4
Abbildung 2: Funktionsmodell im FM in Anlehnung an Real FM e.V.	6
Abbildung 3: Leistungsmodell im FM, RealFM e.V. - 7.3 Anlage 2	8
Abbildung 4: Management- und Funktionsmodell beim GIZ-LM	10
Abbildung 5: Organisationsstruktur Gruppe E460/Stand Juli 2026	11
Abbildung 6: Lebenszyklusphasen nach GEFMA	12
Abbildung 7: Auszug Anlage 7.6 – Allgemeine Daten	19
Abbildung 8: Personal- (Ressourcen)	19
Abbildung 9: Material- und Zeitressourcen	20
Abbildung 10: Bestätigung	21
Abbildung 11: Auszug- Ticketmeldung (Beispiel)	23
Abbildung 12: Auszug Anlage 7.7 - Stichprobenanweisung	23
Abbildung 13: Auszug Anlage 7.7 - Stichprobenumfang	24
Abbildung 14: Auszug Anlage 7.7 – Prüfformular (Beispiel)	25
Abbildung 15: Auszug Anlage 7.7- Befüllung des Prüfformulars	25
Abbildung 16: Auszug Anlage 7.7 - Toleranzwerte der Qualitätsniveaus	26
Abbildung 17: Auszug Anlage 7.7 – Auswertungsübersicht – Beispiel	27
Abbildung 19: Auszug Anlage 7.8 - Tabellenreiter Vertragscontrolling Ausschnitt 1	29
Abbildung 20: Auszug Anlage 7.8 - Tabellenreiter Vertragscontrolling Ausschnitt 2	29
Abbildung 21: Auszug Anlage 7.8 - Tabellenreiter Vertragscontrolling Ausschnitt 3	30
Abbildung 22: Auszug Anlage 7.8 - Tabellenreiter Vertragscontrolling Ausschnitt 4	31
Abbildung 23: Auszug Anlage 7.8 - Tabellenreiter Datenbank Ausschnitt 1	31
Abbildung 24: Einordnung in den Leistungsprozess	34
Abbildung 25: Abnahmeleistung - Leistungsherstellung + Leistungsergebnis	34
Abbildung 26: Checkliste Leistungsabnahme Reinigungsleistungen - Reiter	35
Abbildung 27: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenumfang	35
Abbildung 28: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenblatt Ausschnitt 1	36
Abbildung 29: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenblatt Ausschnitt 2	36
Abbildung 30: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenblatt Ausschnitt 3	36
Abbildung 31: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenblatt Ausschnitt 4	37
Abbildung 32: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenübersicht Ausschnitt 1	37
Abbildung 33: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenübersicht Ausschnitt 2	38

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Ac	Annahmezahl
AG	Auftraggeberin / GIZ
AIZ	Akademie für internationale Zusammenarbeit
AN	auftragnehmende Partei
BIV	Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks
BPMN	Business Process Model and Notation
CAFM ment)	Computer Aided Facility Management (computergestütztes Facility Manage-
EOR	Ergebnisorientierte Reinigung
FM	Facility Management
FuLM	Funktions- und Leistungsmodell im FM
GIZ	Deutsche Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit GmbH
KPI	Key-Performance-Indicator / Leistungskennzahl
KVP	kontinuierlicher Verbesserungsprozess
LOR	Leistungsorientierte Reinigung
MS	Microsoft
QN	Qualitätslevel
QMB	Qualitätsmanagementbegehung
SLA	Service-Level-Agreement; zu Deutsch: Dienstgütevereinbarung
TM	Tagungsmanagement
VC	Vertragscontrolling

HINWEIS FÜR LESER

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

1 FUNKTIONS- UND LEISTUNGSMODELL

1.1 AUFTRAGSVERSTÄNDNIS

Für ein besseres Verständnis für das Steuerungskonzept werden zunächst die Grundlagen der **DIN EN 15221-1 Facility Management – Teil 1: Begriffe (Anlage 7.2)** in groben Zügen konturiert.

Die nachfolgenden Ausführungen gelten im Grundsatz gleichermaßen für die AG wie auch die AN. Die zwei maßgeblichen Protagonisten sollten sich stets prüfen, ob sie das gemeinsame Verständnis teilen, wie auch die Rollenverteilung in ihrem Tagesgeschäft umsetzen. Für das Steuerungskonzept legt die AG in ihrem Aufbau der Organisation und ihrem Handeln im Facility Management grundsätzlich das Managementmodell der DIN EN 15221 und das daran angelehnte Funktions- und Leistungsmodell (FuLM) des Real FM e.V. (Association for Real Estate and Facility Managers) zugrunde. Nachfolgende Abbildungen verdeutlichen dieses Verständnis.

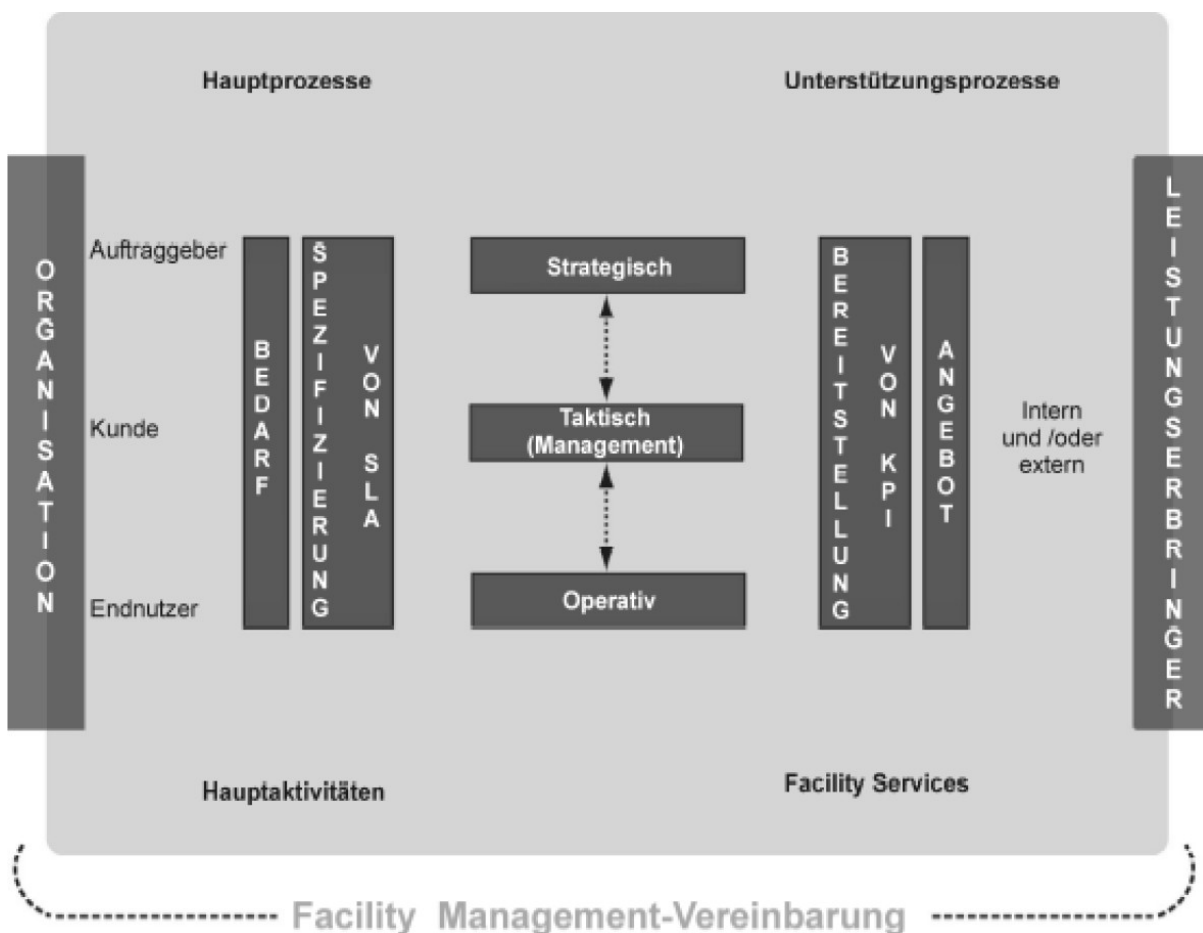


Abbildung 1: Managementmodell nach DIN EN 15221 – Anlage 7.2

Durch ihre Primärprozesse erreicht eine Organisation ihre strategischen Ziele. Diese Prozesse werden ständig von den sich wandelnden Kräften des Marktes und durch Entwicklungen in den Unternehmenszusammenschlüssen beeinflusst. Diese Veränderungen müssen, aufgeteilt auf die **strategische, taktische und operative** Ebene, geleitet werden, um entwicklungsfähig zu bleiben und sich den wechselnden Anforderungen anzupassen.

Die Unterstützungsprozesse, die von internen oder externen Leistungserbringern erbracht werden können, haben direkte Auswirkungen auf die Effizienz und Effektivität der Hauptaktivitäten. Die Abgrenzung der Hauptaktivitäten von den Unterstützungsleistungen wird von jeder Organisation selbst vorgenommen und muss laufend aktualisiert werden. Die Organisation besteht in diesem Fall aus der AG, dem Kunden¹ und dem Nutzer. Es ist die Verantwortung der AG, die erforderlichen Facility Services auf strategischer Ebene mit einer Facility Management Vereinbarung (Service-Level-Agreement) zu beschaffen, wohingegen der Kunde auf taktischer Ebene die Erbringung dieser Dienstleistungen innerhalb der Bedingungen einer Facility Management-Vereinbarung spezifiziert und beauftragt. Auf der operativen Ebene erhalten die Nutzer die entsprechenden Unterstützungsleistungen z.B. in Form von Reinigungsleistungen.

Das **Funktions- und Leistungsmodell im FM** (Kurzform: FuLM), das durch die Verbände Real FM (GER), SVIT FM (SUI) und FMA (AUS) in Anlehnung an die DIN EN 15221 formuliert bzw. abgeleitet worden ist, bildet die praxisnähere Grundlage für das Vertrags- und Rollenverständnis – neben der grundsätzlichen DIN (nähere Informationen unter folgendem Link: www.realfm.de).

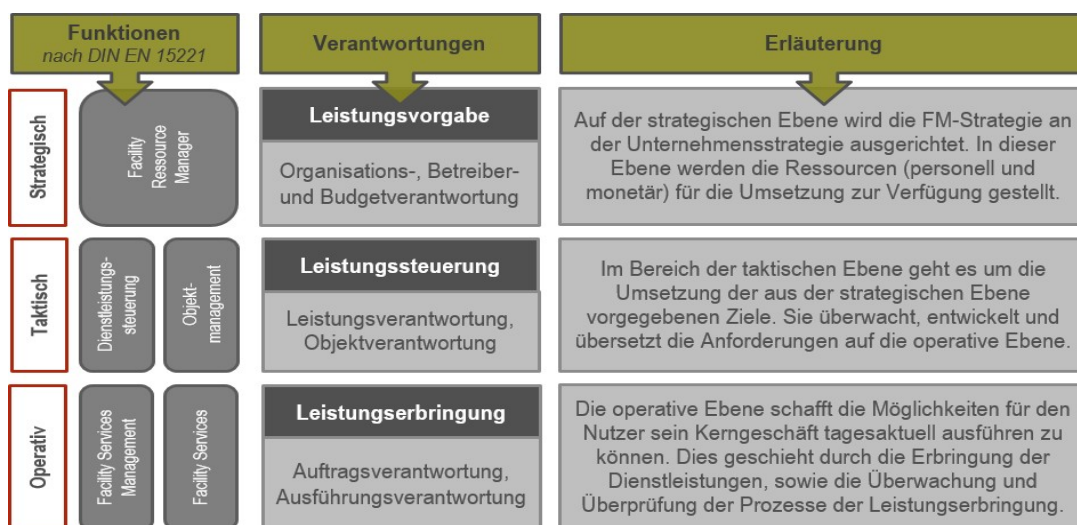
1.1.1 FUNKTIONSMODELL

Die Funktionen im Unterstützungsbereich spiegeln sich in **vier** aufeinander aufbauenden **Managementebenen** und einer ausführenden (operativen) Ebene wider (**Funktionsmodell**). Die Managementebenen steuern alle Leistungen von der Bedarfsdefinition bis zur operativen Leistungserfüllung. Sie sind aus der DIN EN 15221 abgeleitet.

Durch die **strategische Ebene** erfolgt die Bedarfsdefinition und daraus ableitend die Bestimmung der Standards bzw. Richtlinien sowie die Sicherstellung der Verfügbarkeit aller Unterstützungsressourcen. Die strategische Ebene nimmt die Organisations-, Betreiber- und Budgetverantwortung wahr.

Auf der **taktischen Ebene** werden die bestimmten kerngeschäftskonformen Bedarfe und infrastrukturkonformen Anforderungen objektübergreifend gleichermaßen sichergestellt (Leistungssteuerung). Im Zuge dessen wird die Bedarfs- und Anforderungserfüllung gewährleistet. Auf dieser Ebene erfolgt die Leistungs- und Objektverantwortung.

Die Leistungserbringung ist die Aufgabe der **operativen Ebene**. Der Fokus der operativen Ebene obliegt der Objektleitung der AN in der Wahrnehmung der Auftrags- und Ausführungsverantwortung (vgl. Abbildung 2).



¹ Unter *Kunde* ist hiermit nicht der Kunde im herkömmlichen Sinne gemeint, sondern eine Organisationseinheit, die die Erbringung von Facility Services innerhalb der Aufgaben und Bedingungen einer Facility Management-Vereinbarung festlegt und in Auftrag gibt.

Abbildung 2: Funktionsmodell im FM in Anlehnung an Real FM e.V.

Bei dem GIZ-LM in Berlin werden die Aufgaben, Funktionen und Ziele anhand des Funktionsmodells übersetzt:

Strategische Ebene 	
Verantwortung	Gruppenleitungen LM-Berlin und LM-Vertragssteuerung
Ziele	❖ Freundliches, sauberes und ordentliches Ambiente bieten
Aufgaben	❖ Strategische Dienstleistersteuerung ❖ Budgetfreigabe ❖ Ansprechpartner bei Eskalationen und Störungen ❖ Kommunikation mit Geschäftsführung des DL ❖ Strategische Dialoge mit Kunden ❖ Abnahme der Anforderungen für Verträge mit Dienstleistern

Taktische Ebene 	
Verantwortung	Spezialist Liegenschaften / Sachbearbeitung Liegenschaften
Ziele	❖ Bedarfs- und Anforderungserfüllung lt. Vertrag sicherstellen ❖ Effektive Dienstleistersteuerung ❖ Hohe Kundenzufriedenheit ❖ Hohe Qualität sicherstellen ❖ Gegenseitige Wertschätzung
Aufgaben	❖ EMAS-konforme Prüfung und Dokumentation ❖ Schnittstellenfunktion zu DL und internen Kunden ❖ Qualitätsmanagement nach BIV für EOR ❖ Kommunikation und Abstimmung mit der Bereichsleitung und Objektleitung des DL ❖ Kommunikation mit Vorarbeiterin des DL ❖ Berichte, Statistiken und Kennzahlen ❖ Budgetcontrolling ❖ Rechnungsprüfung

Operative Ebene (OL)		
Verantwortung	Objektleitung Dienstleister Gebäudereinigung	
Ziele	❖ Leistungserfüllung sicherstellen und Leistungen bereitstellen ❖ Hohe Qualität sicherstellen ❖ Dokumentation der erbrachten Leistungen	
Aufgaben	❖ Überwachung und Steuerung der Reinigungsleistungen ❖ Kontrolle und Abnahme der Reinigungsleistungen ❖ Qualitätsmanagementbegehungen nach BIV für EOR ❖ Arbeitsvorbereitung der Reinigungsleistungen ❖ Unterweisung und Schulung des Reinigungspersonals ❖ Kommunikation mit Reinigungspersonal und Kunde	

Operative Ebene (VA)		
Verantwortung	Vorarbeiter Dienstleister Gebäudereinigung	
Ziele	❖ Leistungserfüllung sicherstellen ❖ Hohe Qualität sicherstellen ❖ Dokumentation der erbrachten Leistungen	
Aufgaben	❖ Kontinuierliche Überwachung und Steuerung der Reinigungsleistungen vor Ort ❖ Kontrolle und Abnahme der Reinigungsleistungen ❖ Initiierung und/oder Durchführung von Nachbesserungen ❖ Personalplanung für Reinigungsleistungen ❖ Kommunikation mit Reinigungspersonal und Kunde	

In Bezug auf das Funktionsmodell wird die Funktion der **strategischen Ebene** – d. h. die **Leistungsvorgaben** – durch die Gruppenleitung Liegenschaften Berlin ausgeführt. Die Gruppenleitung verantwortet das ganzheitliche Liegenschaftsmanagement und stellt in diesem Zuge die Wertschöpfung im FM sicher. Dazu hat die Gruppenleitung die Aufgabe, die strategischen Zielvorgaben an die taktische Ebene zu kommunizieren und die Einhaltung dessen sicherzustellen bzw. proaktive Maßnahmen und Entscheidungen diesbezüglich zu treffen.

Durch Definition von SLA's schafft die Gruppenleitung einen Handlungsrahmen, der für die nachgelagerten Ebenen eine verbindliche Leistungsvorgabe darstellt.

Die Funktion auf der **taktischen Ebene** – d. h. die **Leistungssteuerung** – wird ganzheitlich durch einzelne Mitarbeiter des **kaufmännischen und infrastrukturellen Gebäudemanagements** wahrgenommen (s. auch Kapitel 1.3). Die Mitarbeiter sind auf der taktischen Ebene u.a. für die ganzheitliche Umsetzung der Reinigungsdienstleistungen verantwortlich. Die ganzheitliche Steuerung der erbrachten Reinigungsleistungen gehört zu ihren Kernkompetenzen, indem die Organisation, Koordination und Überwachung der Leistungen gemäß den strategischen Vorgaben übernommen werden. Den Mitarbeitern unterliegt darüber hinaus die Informationsverantwortung, da diese für die Annahme, Bearbeitung, Analyse, Entscheidung und Verteilung von Aufgaben und den benötigten Daten verantwortlich ist.

In der **externen operativen Ebene** erfolgt die Umsetzung der Reinigungsdienstleistungen - d.h. die **Leistungserbringung** - auf Basis der vorgegebenen Leistungsvereinbarungen der strategischen Ebene bzw. des mit der AN abgeschlossenen Vertrags. Die eigentliche Leistungsausführung wird über die **externen Reinigungsleistungen** operativ ausgeführt.

Auf der externen operativen Ebene sind zwei unterschiedliche Funktionen zu identifizieren; zum einen die Funktion der Objektleitung und zum anderen die Vorarbeiterfunktion. Dabei nimmt die Objektleitung die übergeordneten Aufgaben wahr, die für die Erfüllung der Reinigungsleistung erforderlich sind, und gewährleistet deren Bereitstellung. Die Vorarbeiterfunktion dient der kontinuierlichen Überwachung und Steuerung der Reinigungsleistungen vor Ort.

Die externe operative Ebene produziert bei der Leistungsausführung Daten und Informationen und müssen sicherstellen, dass diese zur Erfolgskontrolle an die taktische respektive strategische Ebene zurückgespielt werden.

1.1.2 LEISTUNGSMODELL

Das Leistungsmodell im FM definiert für die Funktion der Dienstleister bzw. der Dienstleistungssteuerung die folgenden Aufgaben und Verantwortlichkeiten wie die folgende Abbildung zeigt. Hierbei hat jede Managementebene unterschiedliche Aufgaben in den Leistungsphasen. Das Leistungsmodell dieses Steuerungskonzepts fokussiert sich primär auf die *Leistungserbringungsphase*.

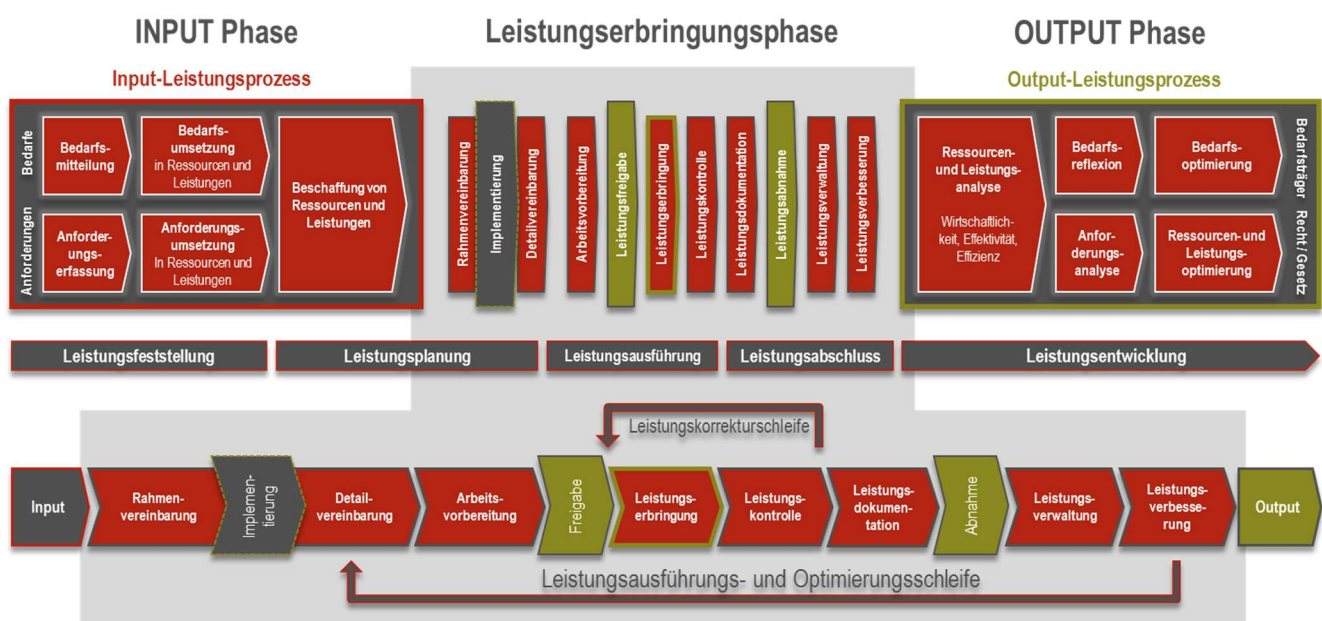


Abbildung 3: Leistungsmodell im FM, RealFM e.V. - Anlage 7.3

In der **Input Phase** sind die Anforderungen und Bedarfe, welche sich aus den Kerngeschäft eines Unternehmens ableiten und an der Strategie orientieren, zu analysieren und in konkrete Leistungen zu beschreiben. Es folgt die Beschaffung der Leistungen.

An die Input Phase knüpft die **Leistungserbringungsphase** an, in der zum einen die zuvor beschafften Leistungen durch die Dienstleister ausgeführt werden und zum anderen primär auf der taktischen Ebene gesteuert werden.

In der **Output Phase** werden die Dienstleistungen unter der Betrachtungsweise von Anforderungen und Bedarfe hinsichtlich Wirtschaftlichkeit, Effizienz und Effektivität analysiert und optimiert. Dabei kann sich bspw. herausstellen, dass die in der Input Phase definierten Dienstleistungen den vorliegenden Anforderungen und Bedarfen nicht gerecht werden (Mehrbedarf) oder aber die erbrachten Leistungen die Anforderungen oder Bedarfe überwiegen (Elimination).

Die Intention des FuLM ist ein gemeinsames Verständnis auf Seiten der AG und der AN. Die beiden Protagonisten sollen über eine detaillierte Vertragskenntnis verfügen und - jeweils bezogen auf ihr Rollenverständnis - jegliche Werkzeuge und Methoden zur ausgeschriebenen Leistungserbringung beherrschen. AG und AN müssen den vorgegebenen Leistungsprozess zur Leistungserbringung verinnerlicht, verstanden und zum gemeinsamen Weg der Leistungserbringung erklärt haben. Gemeinsam stellen sie jeweils bezogen auf ihr Rollenverständnis, die wesentlichen Voraussetzungen zur vertraglich vereinbarten Leistungserfüllung und entsprechender Vergütung sicher.

Ohne detaillierte Vereinbarungen und ohne detaillierte Arbeitsvorbereitung erfolgt keine vollständige Leistungserbringung, resultierend daraus keine Abnahmen und damit keine Abrechnung. Auf der anderen Seite muss sich der AN auch nur an klar und eindeutig formulierten Leistungsvorgaben messen lassen und erhält eine Vergütung entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen.

Die einmaligen Implementierungsleistungen zu Beginn der Beauftragung wie auch die darauf aufbauenden stetig wiederkehrenden Maßnahmen der Arbeitsvorbereitung sind für die AN der Schlüssel zum Leistungserfolg und damit zur leistungsgerechten Vergütung.

Bei z.B. fehlenden Vereinbarungen (u.a. Freigabe zur Leistungserbringung) oder einem Ausbleiben der detaillierten Arbeitsvorbereitung hat die AG die Abnahme und damit die Abrechnung von Leistungen konsequent zu verweigern. Darüber hinaus agieren und kommunizieren die AG und AN auf Grundlage des vertraglich vereinbarten Leistungsprozesses.

Der Leistungsprozess, basierend auf dem Leistungsmodell, versteht sich als stetig wiederkehrender, rollierender und auch parallel ablaufender Prozess. Somit besteht Einvernehmen darüber, dass Leistungen aus dem Leistungsprozess, u.a. der Arbeitsvorbereitung, der Leistungserbringung, der Leistungskontrolle, sowie der Leistungsdokumentation wiederkehrend und kontinuierlich durch die AG und AN sicherzustellen sind.

1.2 ROLLEN- UND VERTRAGSERFÜLLUNGSVERSTÄNDNIS

Für ein erfolgreiches Projekt ist ein einheitliches Rollen- und Vertragserfüllungsverständnis notwendig. Dies knüpft an die zuvor dargestellten Grundlagen an.

Überträgt man die Funktionen und Zuständigkeiten auf die Organisation des GIZ-LM, erhält man die nachfolgende Abbildung, in der neben der AG (strategische und taktische Ebene) auch der extern eingesetzte AN (Facility Services Management „FSM“) bzw. die Facility Services „FS“ (operative Ebene) beschrieben sind (vgl.

Abbildung 4). Das GIZ-LM und die AN haben ein gemeinsames Rollenverständnis und grenzen damit ihren Verantwortungs- wie auch Aufgabenbereich - eindeutig und nachvollziehbar voneinander ab. Das GIZ-LM und die AN verstehen ihre Rollen als sich verzahnende Funktionen mit unterschiedlichen Management- und Leistungsanforderungen.

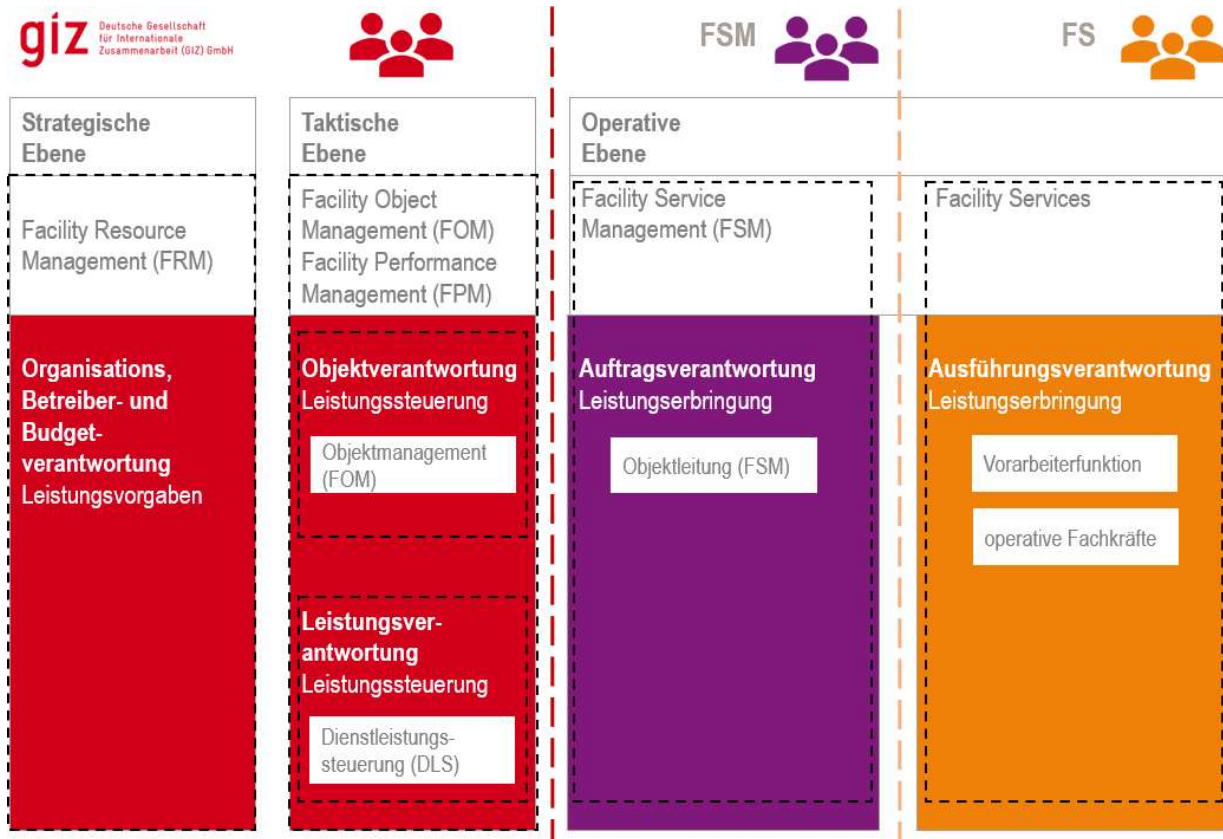


Abbildung 4: Management- und Funktionsmodell beim GIZ-LM

Verbindet man die dargestellten Inhalte, so wird über das Funktionsmodell bei dem GIZ-LM ein einheitliches **Rollenverständnis** und über das Leistungsmodell bei dem GIZ-LM ein einheitliches **Vertragserfüllungsverständnis** hergestellt.

Ziel der Dienstleistungssteuerung ist die Sicherstellung der bedarfsgerechten Leistungserbringung sowie eine wirtschaftlich optimale, professionelle und qualitativ exzellente Reinigungsdienstleistung zur Bedarfserfüllung der Eigentümer-, Betreiber-, Gäste- und Nutzeranforderungen.

1.3 ORGANISATIONSSTRUKTUR

Die Organisation des **Liegenschaftsmanagements Berlin (E460)** baut sich in einem funktionalen Einliniensystem auf und folgt dem Top-Down-Management-Ansatz bei einem kooperativen Führungsstil (vgl. Abbildung 5). Dabei bilden vier organisatorische Einheiten jeweils abgegrenzte Kompetenzinhalte:

- ❖ Kaufmännisches Gebäudemanagement (KGM)
- ❖ Flächenmanagement (FLM)

❖ Technisches Gebäudemanagement (TGM) und
❖ FM Service Center (FMSC)

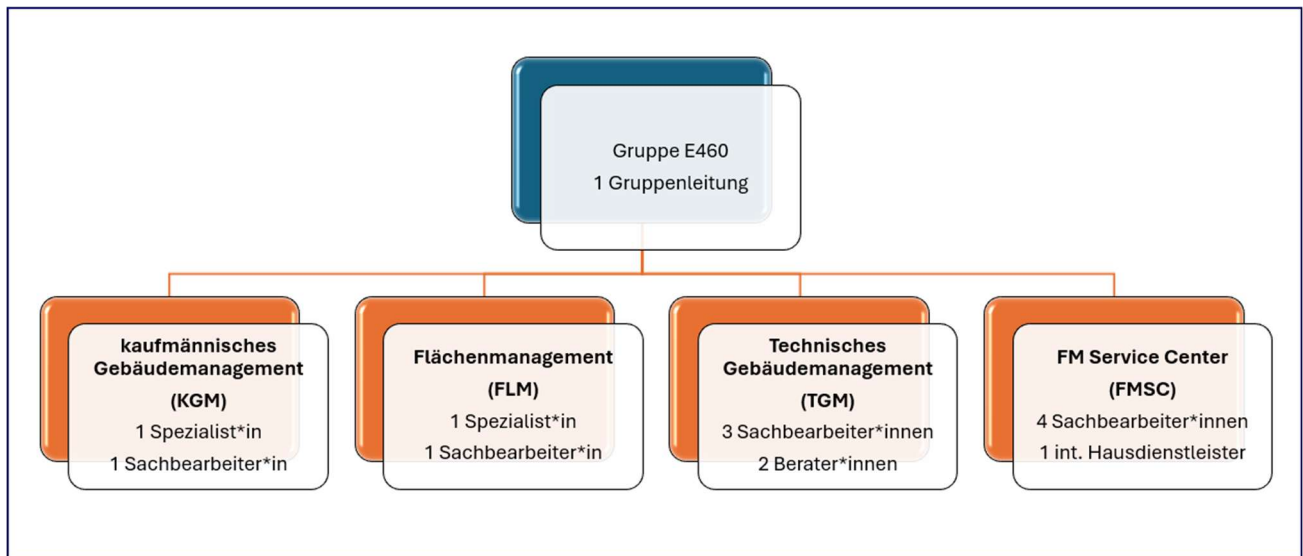


Abbildung 5: Organisationsstruktur Gruppe E460/Stand Juli 2026

Für die Steuerung der Reinigungsdienstleistungen auf der taktischen Ebene ist maßgeblich ein Spezialist/Sachbearbeitung aus dem Bereich FMSC verantwortlich.

Für die Reinigungsleistungen bei dem GIZ-LM wurden darüber hinaus Funktionen, Verantwortlichkeiten und Schnittstellen nach dem Ansatz der **GEFMA 100-2 Facility Management – Leistungsspektrum** zugeordnet (**Anlage 7.4**). Leistungen der GEFMA 100-2, die sich hier nicht wiederfinden, sind für dieses Konzept nicht relevant. Darüber hinaus kann es organisationspezifisch inhaltliche Abweichungen geben. Der Fokus liegt bei dieser Betrachtung auf der **Betriebs- und Nutzungsphase** (Phase 6 des Immobilienlebenszyklus):

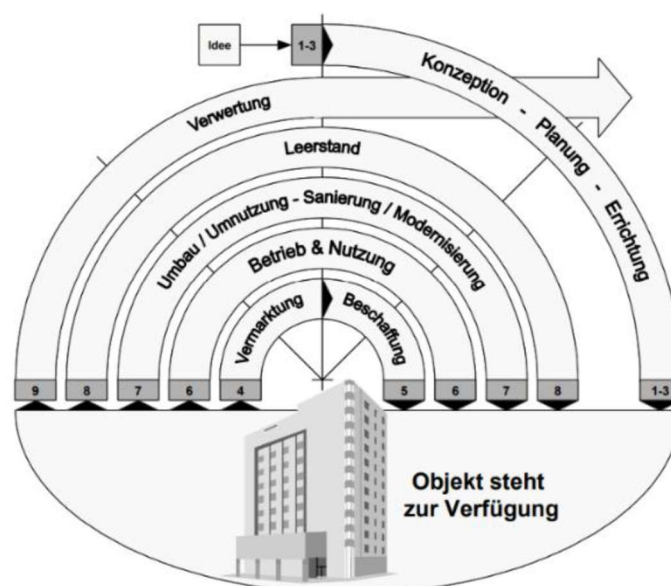


Abbildung 6: Lebenszyklusphasen nach GEFMA

2 FM-STRATEGIE AM GIZ-Standort Berlin

Das GIZ-LM übernimmt im Rahmen des Gebäudebetriebs sämtliche Aufgaben in allen Bereichen des Gebäudemangements für den Standort. Dabei verfolgt das GIZ-LM das übergeordnete Ziel, die Verfügbarkeiten und die Betriebssicherheit der technischen Anlagen und Infrastruktur zu gewährleisten bzw. sicherzustellen sowie die anerkannten Regeln der Technik, sämtliche technische Betriebsvorschriften und Herstellerrichtlinien einzuhalten.

Diese Ziele bilden eine wesentliche Grundlage für eine nachhaltige Mitarbeiter*innenzufriedenheit und sorgen für klare Anforderungen an die Reinigungsleistungen. Gleichfalls dient der Grundsatz als Instrument für eine anforderungsgerechte Steuerung und Leistungserbringung von Reinigungsleistungen.

Zusammenfassend wird die **Vision** des GIZ-LM für den Standort Berlin wie folgt formuliert:

Wir bieten unseren Mitarbeiter*innen eine angenehme und saubere Arbeitsatmosphäre.

Für eine bestmögliche und erfolgreiche Umsetzung dieser Vision wurden weitere Ausführungen in **Mission Statements** konkretisiert:

Wir bieten Know-how und Lösungen

bieten wir unseren



Auf der Basis modernen Facility Managements Mitarbeiter*innen passgenaue und nachhaltige Lösungen.

Im Rahmen unserer Betreiberverantwortung stellen wir bedarfsgerechte Facility Services sicher und setzen Modernisierungsmaßnahmen effektiv und wirtschaftlich um.



Um die Erfüllung dieser Mission Statements nachhaltig zu messen und zu steuern, stehen bei dem GIZ-LM in Bezug auf die Reinigungsdienstleistungen insgesamt 3 strategische Ziele im Fokus:

- ❖ Qualität,
- ❖ Mitarbeiterzufriedenheit,
- ❖ Personal des Dienstleisters.

Diese strategischen Ziele werden in der jeweiligen Betrachtung sowie den dazugehörigen Vorgaben, Maßnahmen und Kennzahlen wie folgt definiert:

Qualität		
Ziel	Alle ergebnisorientiert gereinigten Räume erreichen das definierte Qualitätsniveau	
Vorgaben	90% aller durchgeführten Qualitätsmessungen innerhalb eines Jahres müssen die definierten Qualitätslevel erfüllen	
Maßnahmen	Qualitätskontrollen durchführen	
Kennzahl	BIV-System	

Mitarbeiterzufriedenheit	
Ziel	Kunden/Mitarbeitende müssen das Ambiente positiv wahrnehmen
Vorgaben	Positive Rückmeldungen zur Reinigung bei mind. 90%
Maßnahmen	Kontrolle der Meldungen im Ticket-System
Kennzahl	90% Zufriedenheit mit der Reinigungsqualität

Personal des Dienstleisters		
Ziel	Das Reinigungspersonal muss geschult sein	
Vorgaben	Jährliche Schulung im Umgang mit Reinigungsmitteln und -geräten	
Maßnahmen	Prüfung auf Einhaltung der Schulungen durch Nachweise	
Kennzahl	%-Satz der jährlich geschulten Mitarbeiter/innen	

Die von dem GIZ-LM auferlegten strategischen Ziele sollen einen langfristigen Handlungsrahmen vorgeben. Dabei sind durch die strategische Ebene mit Unterstützung der taktischen Ebene die strategischen Ziele kontinuierlich zu überwachen sowie die Einhaltung sicherzustellen.

Die Vision mit den dazugehörigen, abgeleiteten Mission Statements soll auch als Mittel für die Kommunikation innerhalb der Organisation, als auch mit den Nutzern sowie letztlich für die Erreichung der strategischen Ziele und zur vertrauensbildenden Transparenz eingesetzt werden.

Die Aufgabe des GIZ-LM ist in ihrer Funktion die nicht-primärgeschäftlichen und immobilienbezogenen Prozesse so zu definieren und zu koordinieren, dass die Umsetzung des Primärgeschäfts gemäß den Vorgaben gewährleistet werden kann. Das bedeutet, dass das Kerngeschäft des GIZ-LM sich durch die Erbringung des Gebäudemanagements charakterisiert. Durch die strategische Ausrichtung des Liegenschaftsmanagements am GIZ-Standort in Berlin können individuelle Anforderungen abgeleitet werden, die durch Service Level Agreements festgeschrieben werden müssen. Die Definition der SLA bestimmt die Auswirkungen der Wertschöpfung und bedarf somit einer hohen strategischen Ausrichtung des Gebäudemanagements an den primärgeschäftlichen Fragestellungen. Auf dieser Basis können die Prozesse durch das GIZ-LM bedarfsgerecht verknüpft, geplant, gesteuert und optimiert werden. Dadurch kann eine hohe Nutzerzufriedenheit generiert werden.

Mit der Neuvergabe der Reinigungsdienstleistungen zum 31.03.2027 werden alle Flächen in der Schellingstraße 1, Berlin zum ersten Mal *ergebnisorientiert* ausgeschrieben. Vor der Neuausschreibung wurden alle Flächen intervall- und bedarfsorientiert gereinigt. Mit der EOR soll es möglich sein, die zuvor definierten Anforderungen anhand eines Qualitätsmesssystem zu messen bzw. auf dessen Einhaltung zu beurteilen. Mit der Einführung des BIV-Systems vom Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks sollen die unterschiedlichen Raumkategorien jeweils ein Qualitätsniveau (QN) resp. ein Service-Level zugewiesen bekommen. Anhand der QN's und der Anzahl vorkommender Mängel können die Reinigungsdienstleistungen gemessen werden. Eine ausführliche Beschreibung des BIV-Systems findet sich in der **Anlage 7.5**. Erfüllen oder übertreffen die Reinigungsleistungen die Anforderungen, führt dies zu einer maximalen Bedürfnisbefriedigung bei allen Nutzern.

Auf Basis der definierten strategischen Ziele wird ein ganzheitliches Steuerungskonzept für die Reinigungsdienstleistungen im folgenden Abschnitt beschrieben.

3 STEUERUNGSKONZEPT

Die Steuerungsaufgaben beziehen sich auf die in dem Vertrag und der Leistungsbeschreibung übertragenen Leistungen und Pflichten für Reinigungsdienstleistungen, die das GIZ-LM dem AN vertragsgemäß übertragen hat.

Aufgabeninhalt des Steuerungskonzepts ist die Sicherstellung der Vertragskonformität der Dienstleistungen des AN durch Stichproben, damit der AN die vereinbarten Leistungen gemäß abgeschlossenem Vertrag und der Leistungsbeschreibung erbringt. Des Weiteren ist es die Sicherstellung der Leistungsabnahme, damit etwaige Differenzen bezüglich dem Sollzustand und Istzustand nicht zu Lasten des AG gehen, sondern durch eine etwaige Prozessschärfung bzw. Nacharbeit/Nacherfüllung des AN umgehend behoben und auch in Zukunft vermieden werden.

Das GIZ-LM steuert die Vertragsverhältnisse und damit die Facility Services der AN. Die Steuerung des Vertragsverhältnisses umfasst Aufgaben der Koordination und Kommunikation, der Überwachung und einer stichprobenhaften Kontrolle in der Leistungserbringungsphase der AN. Diese Aufgaben dienen dazu, die Einhaltung der mit dem Vertrag übertragenen Leistungspflichten an die AN durch die AG sicherzustellen.

Zielsetzung

Das Ziel des Steuerungskonzepts ist es, vollständig und nachvollziehbar aufzuklären und zu dokumentieren wer, was, warum, wie, wo und gemäß welcher vertraglichen Grundlage zu tun, zu dokumentieren bzw. zu kommunizieren hat. Als Leitfaden zur Leistungserbringung der Dienstleistungssteuerung hat das Steuerungskonzept den Anspruch eines Arbeitsinstrumentes für die von dem GIZ-LM eingesetzten Mitarbeiter zu erfüllen. Die Mitarbeiter des GIZ-LM steuern das Vertragsverhältnis und damit die Facility Services des AN. Die Steuerung des Vertragsverhältnisses umfasst Aufgaben der Koordination, Überwachung und Kontrolle der Leistungserbringungsphase der AN insbesondere in den Phasen **Leistungsplanung, Leistungsausführung und Leistungsabschluss**.

Es ist anzumerken, dass fortlaufend Informationen bzgl. Änderungen von

- ❖ Dokumenten,
- ❖ Zuständigkeiten,
- ❖ Tools,
- ❖ etc.

festzuhalten und in der Dokumentenlenkung zu dokumentieren sind.

Um gegenüber der internen Organisation kontinuierlich darstellen zu können, welche Teile, Inhalte und/oder Anlagen geändert wurden, können innerhalb der Dokumentenlenkung die entsprechenden Änderungen festgehalten werden. Dabei sollte die neue Version auch als solche abgespeichert und die alte Version beibehalten werden. Auf diese Weise wird zusätzlich sichergestellt, dass eine Nachverfolgbarkeit/ Transparenz gegeben ist. Besonders die Austauschbarkeit bei einer fortlaufenden Pflege des Steuerungskonzepts ist durch die Aufteilung in Einzeldokumente (dieses Konzept, Anlagen, Prozesse und Checklisten) gegeben. So wird nicht ein großes Einzeldokument aufwendig aktualisiert, sondern nur die Teilbereiche, die einzeln entnommen, geändert und wieder ergänzt werden können.

Key Facts

Im Wesentlichen kann der Inhalt und die Aufgaben des Steuerungskonzepts wie folgt prägnant zusammengefasst werden:

- ❖ Steuerung der Facility Services gem. Leistungsbeschreibung und Vertrag.
- ❖ Sicherstellung der Arbeitsfähigkeit der/s Dienstleister/s durch ständige Dienstleistungsabstimmung bei Einhaltung der vereinbarten Leistungen.
- ❖ Sicherstellung der Vertragskonformität der eigentlichen Dienstleistungen durch Stichprobenkontrollen, damit der Dienstleister die vereinbarten Leistungen gem. Leistungsbeschreibung und Vertrag erbringt.
- ❖ Sicherstellung der Leistungsabnahme durch Stichprobenkontrollen, damit etwaige Differenzen bzgl. dem Sollzustand und Istzustand nicht zu Lasten der AG gehen.

Die Steuerungsaufgaben werden in die folgenden Aufgaben kategorisiert:

- ❖ Leistungskontrolle - Qualitätssicherung
- ❖ Vertragscontrolling
- ❖ Arbeitsvorbereitung
- ❖ Leistungsabnahme
- ❖ Leistungsausführung
- ❖ Berichtswesen und Jour-fixe-Termine
- ❖ Pflegeraumbuch und Abrechnungsgrundlagen

In den nachfolgenden Abschnitten werden die Aufgabenkategorien erläutert.

3.1 ARBEITSVORBEREITUNG

3.1.1 ARBEITSVORBEREITUNG EOR

Die Leistungsfähigkeit zur Erbringung der geforderten Reinigungsdienstleistungen auf Basis verfügbarer **personeller, zeitlicher und materieller Ressourcen** soll durch die AN in Form der Arbeitsvorbereitung umgesetzt und bestätigt werden.

In der Arbeitsvorbereitung hat die AN alle Aufgaben und Maßnahmen einzuleiten, die für die operative Leistungsausführung Voraussetzung sind. Diese Maßnahmen hat die AN als eingesetzter Dienstleister entsprechend nachzuweisen und zu dokumentieren. Die Arbeitsvorbereitung ist die Grundlage für die Erteilung der wirtschaftlichen Leistungsfreigabe durch das GIZ-LM. Erst nach erfolgter Leistungsfreigabe (gem. Prozess) ist die AN dazu berechtigt, seine Leistung auf der operativen Ebene auszuführen.

Diese Grundlage soll dazu dienen, die aus dem Vertrag heraus entstehenden Rechte und Pflichten zwischen dem GIZ-LM und AN eindeutig zu regeln, revisionssicher und für die AN absichernd zu dokumentieren.

Die AN hat die für das Projekt notwendige Zeit, die notwendigen Ressourcen und das notwendige Personal entsprechend den zu erbringenden Leistungen zu disponieren.

Inhalte der Arbeitsvorbereitung

Die von der AN zu bestätigenden Maßnahmen sind bspw.:

- ❖ Sicherstellung des Personaleinsatzplans (auch bei Urlaub und Krankheit).
- ❖ Vertretungsregelung bei Krankheit, Urlaub oder Abwesenheit bei Schulungen/Seminaren.
- ❖ Schulungen/Unterweisungen Mitarbeiter.
- ❖ Havarie- und Krankmeldeprozess.
- ❖ Vereinbarter Personalstamm steht zum vereinbarten Leistungsbeginn vollständig zur Verfügung.
- ❖ usw.

Prozess

Diese Vorbereitungen sind durch die AN umzusetzen. Die arbeitsvorbereitenden Maßnahmen hat die Objektleitung der AN entsprechend nachzuweisen, zu dokumentieren und dem GIZ-LM **monatlich am letzten Montag im Monat für den Folgemonat zur Bestätigung der Leistungsfähigkeit** zu senden. Die ausgefüllte Arbeitsvorbereitung wird entsprechend durch das GIZ-LM dokumentiert.

Aufbau

Der erste Bereich der Checkliste umfasst allgemeine Daten:

- ❖ Auftraggeber.
- ❖ Auftragnehmer.
- ❖ Facility Service
- ❖ Leistungszeitraum.
- ❖ Arbeitsvorbereitung (allgemeine Beschreibung).

Checkliste und Bestätigung der Leistungsfähigkeit für Folgemonat			
Auftraggeber:	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH		
Facility Service:	Reinigungsdienstleistungen (GUR)		
Facility Dienstleister:			
Leistungszeitraum:	(8) August	2026	von KW bis KW
			
Arbeitsvorbereitung Der FSM (Facility Service Manager/ Objektleitung) des Dienstleisters plausibilisiert die Arbeitsplanung und Disposition (Zeit, (Arbeits-)Material, (Personal-)Ressource) und stellt die Einhaltung der geltenden Arbeitsrechte sicher. Die Bestätigung ist Voraussetzung für die Freigabe des AG zur Leistungserbringung/-ausführung.			

Abbildung 7: Auszug Anlage 7.6 – Allgemeine Daten

Im Weiteren sind die einzelnen Inhalte aufgeführt, die die AN entsprechend zu disponieren und sicherzustellen hat. Diese sind den folgenden Abbildungen zu entnehmen.

DL-GUR		
Arbeitsvorbereitung	Inhalt	
 Personal-(Ressource)	☐	Einsatzzeiten sind mit dem eingesetzten Personal kommuniziert (Revierplanung)
	☐	Abwesenheitszeiten (Krankheit, Urlaub, Seminare/Schulungen, o.Ä.) sind in der Personaleinsatzplanung berücksichtigt (Revierplanung, Urlaubsplanung)
	☐	Krankmelde-/Havarieprozess ist dem eingesetzten Personal geschult worden und wird beachtet.
	☐	Zeiterfassungsprozess inkl. An- und Abmeldeprozedere, ist geschult und wird beachtet/angewendet.
	☐	Vereinbarer Personalstamm steht zum vereinbarten Leistungsbeginn vollzählig zur Verfügung.
	☐	Detaillierte Leistungsbeschreibung/ Leistungsverzeichnisse für die eingesetzten Mitarbeiter liegen vor.
	☐	Personal verfügt für die eingesetzten Aufgaben/Verantwortungen entsprechende Voraussetzungen.
	☐	Alle zur Leistungserbringung notwendige Schulungen/Unterweisungen (auch AG-intern) sind durchgeführt.
	Weitere vertragliche Vereinbarungen:	
	☐	gem. Vertrag § 3 Abs. 2 Die zur Ausführung der vertraglich geschuldeten Leistung erforderlichen Arbeitskräfte stehen ausschließlich in einem Arbeits- oder Dienstverhältnis zur AN. Sie unterliegen ausschließlich dem Weisungsrecht der AN. Die Arbeitsausführung der Leistungen wird durch die AN und sein Aufsichtspersonal überwacht.
	☐	gem. Vertrag § 3 Abs. 3 a) Die AN verpflichtet sich a) nur ständiges Personal zu beschäftigen, welches lediglich bei Krankheit, Urlaub oder Ausscheiden durch geeignete Vertreter bzw. Nachfolger ersetzt wird.
	☐	gem. Vertrag § 3 Abs. 3 b) b) nur zuverlässiges Personal einzusetzen. Die AG kann die Zuverlässigkeit des Personals prüfen lassen und von der AN polizeiliche Führungszeugnisse über die bei ihm eingesetzten Personen verlangen. Die entstehenden Gebühren für die Führungszeugnisse trägt die AN.
	☐	gem. Vertrag § 3 Abs. 3 c) c) geeignetes Personal einzusetzen. Sofern die AG Zweifel an der Eignung des Personals anmeldet, ist die AN verpflichtet es auszutauschen, ohne dass die AG nähere Umstände darlegen muss.
	☐	gem. Vertrag § 3 Abs. 7 Die AN hat das Reinigungspersonal über Art und Umfang der Reinigung schriftlich in Einsatzplänen oder vergleichbaren Unterlagen zu informieren.
	☐	gem. Vertrag § 7 Abs. 2 Das eingesetzte Personal der AN hat die gesetzlichen und betrieblichen Datenschutzvorschriften zu beachten. Die AN hat das von ihm eingesetzte Personal zu unterweisen und auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen nach der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), insbesondere auf § 53 BDSG zu verpflichten. Auf Verlangen der AG hat die AN hierüber umgehend einen Nachweis zu erbringen.

Abbildung 8: Personal- (Ressourcen)

 Material (Arbeitsmittel)	☐	Verfügbarkeit der benötigten Gerätschaften, Werkzeuge ist sichergestellt.
	☐	Verfügbarkeit der benötigten Gebrauchs-/ Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt.
	☐	Der Einsatz der benötigten Sicherheits-/Arbeitskleidung (Arbeitsschuhe, Handschuhe, Helm etc.) wird sichergestellt.
	☐	Gerätschaften sind voll einsatz- und leistungsbereit.
	Weitere vertragliche Vereinbarungen:	
	☐	gem. Vertrag § 5 Abs. 1 Alle für die Reinigungsarbeiten und zur Bodenpflege benötigten Betriebsmittel und Werkstoffe stellt die AN. Die AN ist verpflichtet, einwandfreie, umweltschonende und nicht ätzende Reinigungsmittel zu verwenden, die eine Beschädigung der zu behandelnden Flächen und Einrichtungsgegenstände ausschließen.
	☐	gem. Vertrag § 5 Abs. 4 Die verwendeten Maschinen müssen das CE-/VDE-Kennzeichen tragen, dem Einsatzzweck entsprechen und das höchstmögliche Leistungsniveau an Energieeffizienz aufweisen.
	☐	gem. Vertrag § 5 Abs. 5 Die elektrischen Geräte müssen entsprechend der Unfallverhütungsvorschrift „Elektrische Anlagen und Betriebsmittel“ (DGUV Vorschrift 3) geprüft sein.
Zeit 	☐	gem. Vertrag § 5 Abs. 8 Die AG stellt das zur Durchführung der Reinigungsarbeiten notwendige Wasser und den elektrischen Strom unentgeltlich zur Verfügung. Auf möglichst sparsamen Verbrauch hat die AN zu achten.
	☐	Den eingesetzten Mitarbeitern werden die zeitlichen Ressourcen zur Leistungserbringung zur Verfügung gestellt.

Abbildung 9: Material- und Zeitressourcen

In der Arbeitsvorbereitung hat die eingesetzte AN alle Aufgaben und Maßnahmen zu planen, einzuleiten und umzusetzen, die für die tatsächliche operative Leistungserbringung Voraussetzung sind. Auskömmlich sind zur Leistungserbringung folgende Ressourcen zur Verfügung zu stellen, unabhängig von Regel- oder Sonderleistungen:

Personal

Zurverfügungstellung personeller Ressourcen zum Zeitpunkt der Leistungserbringung in Anzahl, Qualifikation etc.

Material

Zurverfügungstellung benötigter Geräte, Werkzeuge, Arbeitsmittel, etc. zum vereinbarten Zeitpunkt der Leistungserbringung.

Zeit

Zurverfügungstellung zeitlicher Ressourcen zum Zeitpunkt der Leistungserbringung (intern gegenüber dem eingesetzten Personal und extern gegenüber dem GIZ-LM).

Im untersten Teil (s. Abbildung 10) werden die verschiedenen Rechtgrundlagen und Sachverhalte aufgeführt, um klar aufzuzeigen, welche prozessuale Relevanz dieses Dokument besitzt.

In diesem Bereich wird noch einmal ausdrücklich darauf hingewiesen, dass das GIZ-LM das Recht besitzt, sich die Abnahme des Werks (also u.a. auch die Vergütung der Leistung) vorzubehalten, wenn sie wesentliche Mängel bei der Herstellung des Werks (also bei der Leistungserbringung und/oder beim Leistungsergebnis) feststellt.

Freigabe durch AG

Erst durch die Bestätigung der ordnungsgemäßen und rechtskonformen Arbeitsvorbereitung, gem. der oben aufgeführten Punkte, erhält der Dienstleister die Freigabe der AG zur operativen Leistungsausführung gem. der vertraglichen Vereinbarungen und Leistungsbeschreibungen.

Vorbehalt der AG bei Rechtsfolgen aus dem Werkvertrag

Werden während der Leistungsausführung (gem. des oben definierten Leistungszeitraums) der AG per Stichprobenüberprüfung wesentliche Mängel (gem. § 633 BGB Werkvertrag) hinsichtlich der bestätigten Arbeitsvorbereitung festgestellt, besteht für die AG die Möglichkeit von seinen Rechten aus dem Werkvertrag Gebrauch zu machen:

- Nacherfüllung (§ 635 BGB Werkvertrag)
- Selbstvornahme (§ 637 BGB Werkvertrag)
- Zurücktreten (Verweigerung einer Abnahme oder Minderung (§§ 636, 323 und 326 Abs. 5, § 638 BGB Werkvertrag)
- Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen (§§ 636, 280, 281, 283 und 311a Schadensersatz oder nach § 284 BGB Werkvertrag)
- Vorbehalt (der Rechte aus § 634 Abs. 2) bei der Abnahme

Bestätigung

Die oben aufgeführten Details werden bzgl. der Plausibilisierung, sowie die Details zur Freigabe und zu den möglichen Rechtsfolgen bestätigt.

Datum, Name

Dienstleister-Firmierung eintragen

Unterschrift

Abbildung 10: Bestätigung

Nach erfolgter Bearbeitung wird das Dokument von der Objektleitung der AN zur finalen wirtschaftlichen Leistungsfreigabe an das GIZ-LM weitergeleitet. Das GIZ-LM prüft das Dokument; gibt sie den Auftrag nicht frei, wird die Ursache der Abweisung an die AN kommuniziert. Die AN wird daraufhin der Ursache der Abweisung nachgehen, ggf. das Dokument anpassen und diesen erneut zur wirtschaftlichen Leistungsfreigabe an das GIZ-LM weiterleiten. Wird der Auftrag durch das GIZ-LM freigegeben, stellt dies die Berechtigung für die operative Leistungsausführung des AN dar.

Die Leistungsfreigabe erfolgt ausschließlich durch das GIZ-LM. Grundlage dafür ist der zuvor beschriebene Prozess der Arbeitsvorbereitung. Erhält die AN keine schriftliche Leistungsfreigabe, erfolgt die Leistungsfreigabe konkludent.

Das Dokument ist von dem GIZ-LM zu dokumentieren bzw. auf dem Transferlaufwerk abzulegen.

Relevantes Dokument:



Anlage 7.6

3.2 LEISTUNGS AUSFÜHRUNG

3.2.1 STÖRMELDUNGEN UND -BEHEBUNG

Dieser Abschnitt und der dazugehörige Prozess zielen darauf ab, das System zur Störungsbearbeitung zu beschreiben, dass die folgenden Ziele verfolgt:

- ❖ Schnelle und zuverlässige Behebung von Störungen
- ❖ Minimierung von Beeinträchtigungen
- ❖ Hohe Zufriedenheit

In diesem Konzept verstehen sich Störmeldungen primär als Störungen aus Sicht der Mitarbeiter*innen und nicht um Störungen im Sinne des technischen Gebäudemanagements wie z.B. Störungen der Gebäudetechnik.

Mitarbeiter*innen orientierte Störungen können beispielsweise sein:

- ❖ Defekte Lampen oder Steckdosen
- ❖ Fehlende oder beschädigte Einrichtungsgegenstände
- ❖ Unangenehme Gerüche
- ❖ Probleme mit der Wasserversorgung

Die Mitarbeiter*innen geben hierzu ein Ticket im eigenen Ticket-System auf, welches von dem FM Service Center abgearbeitet und an die Vorarbeiter*in zur umgehenden Störungsbeseitigung weitergeleitet wird.

Eine wesentliche Rolle nehmen die Reinigungskräfte des externen Dienstleisters ein. Da die Reinigungskräfte täglich das Gebäude reinigen, fallen ihnen mögliche Beschädigungen als erstes auf. Die Reinigungskräfte melden diese an die Vorarbeiterfunktion, welche die Meldungen an das FM SC weiterleitet.

Bei der Eintragung von Störungen ins Ticket-System sind Angaben zum Ort der Störung, der Kategorie der Störung und einer Beschreibung der Störung zu machen.

Durch diesen Prozess wird automatisch ein Ticket erstellt, das per E-Mail an die Bearbeiter*innen des Ticket-Systems gesendet. (siehe Abbildung 11).

The screenshot displays a web-based ticket system interface. At the top, it shows the user 'CONCERNS OF MAIER KARIN' and the ticket type 'Sonstiges/Sonderanfragen'. The ticket is dated '21.07.2026 10:39:35' and is currently 'OFFEN' (Open). The interface is divided into several sections: 'Allgemein' (General) for basic information, 'Lokation' (Location) for specifying the site, 'Klassifikation' (Classification) for categorizing the issue, and 'Zuweisung' (Assignment) for assigning the ticket to a team or member. The 'Lokation' section is filled out with 'Berlin Potsdamer Platz : Haus 1 : Etage 02 : BP102011'. The 'Klassifikation' section shows 'Kategorie: Sonstiges/Sonderanfragen' and 'Gefahr: Keine'. The 'Zuweisung' section shows the ticket is assigned to the 'BK-Kundencenter' team. At the bottom, there are buttons for 'QuickTicket', 'Druckansicht' (Print view), and 'PDF erstellen' (Create PDF).

Abbildung 11: Auszug- Ticketmeldung (Beispiel)

3.3 LEISTUNGSKONTROLLE

3.3.1 QUALITÄTSKONTROLLEN

Die Leistungskontrolle beinhaltet die stichprobenartige Kontrolle der Reinigungsdienstleistungen der AN. Darunter sind Leistungen gemeint, die aus der Leistungsbeschreibung resultieren. Diese Stichproben werden durch ein geregeltes Prüfverfahren nach dem BIV-System (s. auch Beschreibung in **Anlage 7.5**) sichergestellt und von dem GIZ-LM dokumentiert. Es wurde bereits mehrfach genannt, dass sowohl die EOR als auch die Eigenkontrollen Anwendung finden.

Für die Qualitätsmessung der EOR findet das besagte BIV-System Anwendung. Dabei finden die Qualitätsmanagementbegehungen (QMB) in Absprache ca. alle 5 – 6 Wochen statt. Wird eine QMB nicht bestanden, wird die Nächste 2 Wochen später durchgeführt. Die AN wird zu den QMB's eine Woche vor Durchführung eingeladen.

Für die Ermittlung der Stichprobe, die Auswertung und Dokumentation der durchgeführten QMB's wurde ein Instrument in Form einer Excel-Datei (**Anlage 7.7**) entwickelt, das im Folgenden ausführlich beschrieben wird.

Ermittlung des Stichprobenumfangs

Im ersten Reiter („Stichprobenumfang“) der Excel-Datei befindet sich in der linken Tabelle „Tabelle – Stichprobenumfang“ eine Stichprobenanweisung basierend auf der DIN ISO 2859-1 (vgl. **Abbildung 12**). Dabei ist der Stichprobenumfang abhängig von der Anzahl an zu reinigenden Räumen. Diese Anzahl stellt die Losgröße dar. Räume, die sich nicht in der Unterhaltsreinigung befinden bzw. Räume, die das QN „0“ aufweisen, fließen nicht in die Losgröße ein. Es werden alle Räume berücksichtigt.

Stichprobenanweisung gem. DIN ISO 2859-1:2014-08				
Tabelle - Stichprobenumfang				Konformitätsindex-Tabelle für AQL = 10 %
Losgröße	Level 1	Level 2	Level 3	Stichprobenumfang
2	5	2	2	0
6	8	2	2	1
9	11	2	3	1
12	15	3	3	1
16	18	3	4	1
19	21	4	4	2
22	25	5	5	2
26	30	5	5	2
31	35	5	6	2
36	40	5	7	2
41	45	6	7	2
46	50	6	8	3
51	55	6	9	3
56	61	6	10	3
62	67	7	10	3
68	72	7	11	3
73	78	7	12	3
79	84	7	12	3
85	90	8	13	4
91	96	8	13	4
97	100	8	14	4
101	105	8	14	4
106	110	8	15	4
111	115	8	15	4
116	120	8	16	4
121	125	8	16	5
126	130	8	17	5

Abbildung 12: Auszug Anlage 7.7 - Stichprobenanweisung

Anhand des ermittelten Stichprobenumfangs wird die max. Anzahl der Räume bestimmt, die das QN nicht erreichen müssen, die sogenannte **Annahmezahl** (Ac). Wird die max. Ac unterschritten bzw. genau erreicht, gilt die Stichprobe und damit das gesamte Objekt als „in Ordnung“. Das vereinbarte QN wurde in seiner Gesamtheit erreicht. Wird die max. Ac überschritten, gilt die Stichprobe und damit das gesamte Objekt als „nicht in Ordnung“. Das vereinbarte QN wurde in seiner Gesamtheit nicht erreicht.

Für die Bestimmung des Stichprobenumfangs genügt es die Anzahl der *Räume insgesamt* sowie die *Anzahl der Räume mit dem QN „0“* in die Tabelle einzutragen (s. Abbildung 13).

Grundlagen für die Ermittlung des Stichprobenumfangs und der maximalen Anzahl der zulässigen Räume/Flächen, bei denen das QN nicht erreicht sein muss, sind nachfolgende Kennwerte: **AQL 10% und Level 2.**

Objekt	Räume insgesamt	Räume mit QN 0; keine Reinigung	zu reinigende Räume insg.	Stichprobenumfang			Anzahl Räume, die das QN nicht erreichen müssen Tabelle 4.1, AQL=10%		
				Level 1	Level 2	Level 3	Level 1	Level 2	Level 3
Schellingstr.	275	25	250	12	28	46	3	5	7

Hier Eintragungen vornehmen

Abbildung 13: Auszug Anlage 7.7 - Stichprobenumfang

In diesem konkreten Beispiel verfügt die von der AG genutzten Räumlichkeiten in der Schellingstraße 1 über 375 Räume, von denen 25 das QN „0“ aufweisen. Nach Abzug der Räume mit QN „0“ befinden sich also 250 Räume in der regelmäßigen Unterhaltsreinigung. Die Anzahl der Räume kann den Preisblättern (Dokument: „5.1 bis 5.2 Zusammenfassung und Preisblätter“) entnommen werden.

Per hinterlegter Formel ermittelt das Instrument den Stichprobenumfang. Dabei ist zu empfehlen, den Stichprobenumfang nach dem **Level 2** auszuwählen. Dieser entspricht einer normalen Prüfung. Level 1 kann verwendet werden, wenn weniger Trennschärfe nötig ist, Level 3, wenn eine größere Trennschärfe verlangt wird.

In diesem Beispiel müssen gemäß Stichprobenplan **28 Räume** geprüft werden, um eine statistisch zuverlässige Aussage bezüglich der Objekte treffen zu können. Werden in maximal **5 Räumen** die vereinbarten QN's nicht eingehalten, gilt die Stichprobe, und damit das gesamte Objekt, als „in Ordnung“, bei 6 oder mehr Räumen muss die Stichprobe von 28 Räumen und damit die beiden Objekte abgelehnt werden, die Prüfung ist nicht bestanden.

Formular Qualitätsmanagementbegehung

Weiterhin befindet sich in Anlage 7.7 ein Prüfformular, welches für die Dokumentation der QMB zu nutzen ist. Hier werden die Fehler der Reinigung anhand der Verschmutzungsarten und den Raumkomponenten aufgenommen. Zunächst ist jedoch das Prüfformular mit den zu prüfenden Räumen auszufüllen. Dazu werden aus den Preisblättern per Zufall Räume ausgewählt und in das Prüfformular übertragen (s. Abbildung 14). Sobald das Prüfformular befüllt bzw. für die QMB vorbereitet wurde, kann mit dieser die Prüfung erfolgen. Es ist anzumerken, **dass die AN das ausgefüllt Prüfformular vor der Prüfung nicht einsieht und erst mit Beginn der QMB erhält.**

Lfd.-Nr.	Gebäude	Etage	Raum-nr.	Fläche in m²	Raumbez. / Reinigungs-raumgruppe	QN	Hauptnutzungskomponenten			Restliches Inventar			Wände/Decken			Boden			Schwer einsehbarer Bereich			Reinigungsassoziierte Leistungen
							Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	
1	BS	1. OG	BS11 xxx	Sanitär- aum	18,86	3																
2	BS	1. OG	BS11 xxx	Sanitär- aum	14,29	3																
3	BS	1. OG	BS11 xxx	Büro- raum	20,76	3																
4	BS	1. OG	BS11 xxx	Büro- raum	43,82	3																
5	BS	1. OG	BS11 xxx	Flure	48,36	2																
6	BS	2. OG	BS12 xxx	Sanitär- aum	17,99	3																
7	BS	2. OG	BS12 xxx	Sanitär- aum	16,84	3																
8	BS	2. OG	BS12 xxx	Büro- raum	13,06	3																
9	BS	2. OG	BS12 xxx	Büro- raum	14,58	3																

Abbildung 14: Auszug Anlage 7.7 – Prüfformular (Beispiel)

Anschließend kann das Prüfformular für die QMB genutzt und ausgefüllt werden. Das Prüfformular kann sowohl in ausgedruckter Form händisch befüllt werden als auch in der Datei selbst.

Bei der QMB sind nun alle Räume der Stichprobe zu begehen und auf mögliche Fehler zu prüfen. Fehler werden in das Prüfformular per Strichzählung (s. **Abbildung 15**) eingetragen, um die Häufigkeit der Fehler zu ermitteln. In der folgenden Abbildung ist exemplarisch zu entnehmen, dass im Büro

- ❖ ein Fehler in den *Hauptnutzungskomponenten* als nicht haftende Verschmutzung,
- ❖ zwei Fehler im *Restlichen Inventar* als nicht haftende Verschmutzung,
- ❖ zwei Fehler an *Wänden/Decken* als nicht haftende Verschmutzung,
- ❖ drei Fehler am *Boden* als nicht haftende Verschmutzung und
- ❖ ein Fehler in *schwer einsehbare Bereiche* als nicht haftende Verschmutzung eingetragen wurden.

Lfd.-Nr.	Gebäude	Etage	Raum-nr.	Fläche in m²	Raumbez. / Reinigungs-raumgruppe	QN	Hauptnutzungskomponenten			Restliches Inventar			Wände/Decken			Boden			Schwer einsehbarer Bereich			Reinigungsassoziierte Leistungen
							Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	Abfall	nicht haftende Verschm.	haftende Verschm.	
1	BS	1. OG	BS11 xxx	Sanitär- aum	18,86	3		I				II		II			III			I		

Abbildung 15: Auszug Anlage 7.7- Befüllung des Prüfformulars

Nach der erfolgten QMB empfiehlt sich eine gemeinsame Projektsitzung, um die Ergebnisse zu besprechen, ggf. Fehlerschwerpunkte zu identifizieren sowie mögliche Lösungsvorschläge zu erörtern.

Auswertung der Stichprobe

Die einzelnen QN's werden durch die im folgenden aufgeführten Werte für die Anzahl zulässiger Verschmutzungen definiert. Die Werte werden in Abhängigkeit von der Raumgröße angegeben. Dabei erfolgt eine Einteilung der Räume in vier Kategorien (vgl. **Abbildung 16**):

- ❖ bis 15m²;
- ❖ 16-35m²;
- ❖ 36-60m² und
- ❖ 61-100m²

Toleranzwerte der Qualitätsniveaus																				
Werte für die Summe aus Abfall, nicht haftenden Verschmutzungen und haftenden Verschmutzungen																				
Niveau	Räume bis 15 m ²					Räume von 16 - 35 m ²					Räume von 36 - 60 m ²					Räume von 61 - 100 m ²				
	HK	RI	W/D	B	SEB	HK	RI	W/D	B	SEB	HK	RI	W/D	B	SEB	HK	RI	W/D	B	SEB
5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	3
2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	5	4	4	3	4
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	6	4	4	4	6	10	8	6	5	6
0	keine Reinigung vereinbart, keine Werte festgelegt																			

Erläuterungen

HK = Hauptnutzungskomponente RI = Restliches Inventar W/D = Wände/Decken B = Boden SEB = Schwer einsehbare Bereiche

Abbildung 16: Auszug Anlage 7.7 - Toleranzwerte der Qualitätsniveaus

Bei Räumen, die größer als 100m² sind, erfolgt bei ausschließlich manueller Anwendung des Systems eine Aufteilung des Raumes wie folgt: Die Größe des Raumes wird durch 100 geteilt, d. h. man erhält eine entsprechende Anzahl „Räume“ á 100m² plus einen Rest, der entsprechend in die kleineren Kategorien eingeordnet wird.

Beispiele

Bei einer Raumgröße von 140m² (=1x100 + 1x40) erfolgt eine Aufteilung in 1 Teilbereich á 100m² und 1 Teilbereich á 40m². In diesem Fall würden 2 Räume bewertet werden: 1 Bewertung mit der Größenangabe 61-100m² sowie eine Bewertung mit der Größenangabe 35-60m². Das QN bleibt dabei dasselbe.

Für die Auswertung der durchgeführten Stichprobe müssen nun die, während der QMB erfassten Fehler je Raum mit den zulässigen Fehlern (Toleranzwerte) abgeglichen werden. Die Abweichungen bzw. Anzahl der Fehler werden für alle Räume der Stichprobe erfasst. Bei der Erfassung der Abweichungen werden nicht-erfüllte QN nicht gegen „zugute“ Räume aufgerechnet. Alle Räume mit negativen Abweichungen müssen dabei zurückgewiesen werden, da in ihnen die Qualitätsprüfung nicht bestanden wurde.

Am Ende der Auswertung ist die Gesamtzahl aller nicht bestandenen Räume aufzusummieren und der Annahmezahl Ac gegenüberzustellen. Liegt die Anzahl aller nicht bestandenen Räume unterhalb oder entspricht genau der Annahmezahl, so gilt die QMB als **bestanden**. Liegt die Anzahl aller nicht bestandenen Räume über der Annahmezahl, so gilt die QMB als **nicht bestanden**.

Auf dem letzten Reiter der Anlage 7.7 „Auswertung“ werden fortlaufend alle Ergebnisse der durchgeführten QMB's dokumentiert (s. Abbildung 17).

Auswertung der Qualitätsmanagement-Begehungen						
Daten der QM-Begehungen					Malus	
Datum	Monat	Jahr	Anzahl Räume, die das erwartete QN nicht erreicht haben	Gesamtergebnis	Rechnungsabzug?	Höhe Malus
13.05.2026	Mai	2026	4	bestanden	Nein	
24.06.2026	Juni	2026	5	nicht bestanden	Nein	
20.07.2026	Juli	2026	7	nicht bestanden	Nein	
14.07.2026	Juli	2026	1	bestanden	Nein	

Abbildung 17: Auszug Anlage 7.7 – Auswertungsübersicht – Beispiel

Hierbei ist auch die Malus-Regelung der Anlage 7.5 zu beachten. Ein möglicher Malus und die Höhe sind hier zu dokumentieren.

Abschließend ist die Anlage 7.7 als Datei auf dem vorgesehenen Transferlaufwerk abzulegen.

Relevante Dokumente:



Anlage 7.7

3.4 VERTRAGSCONTROLLING

Die Aufgabe im Rahmen des Vertragscontrollings ist es, in regelmäßigen Abständen den Grad der Vertragserfüllung des eingesetzten AN (bspw. durch Setzung von Schwerpunktthemen) zu überprüfen und zu messen. Dieses Ziel wird durch den Leistungspunkt „Vertragscontrolling“ sichergestellt. Mittels einer Vertragscontrolling-Checkliste (**Anlage 7.8**) werden die Überprüfungen durch das GIZ-LM dokumentiert. Durch die kontinuierliche Überprüfung der Leistungserfüllung und der Vertragskonformität innerhalb des Vertragscontrollings wird der Grundstein für die Nachweisbarkeit der AN-Pflichten in der Leistungsabnahme ermöglicht. Ein zentrales Kriterium für die Bewertung ist, ob eine mangelfreie Herstellung des vertraglich vereinbarten Werkes erfolgt ist und die Leistungen abgenommen und vergütet werden können. Ebenso ist das Vertragscontrolling ein wesentliches Werkzeug, um ggf. erforderliche Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen ab- und einleiten zu können. Zu den Inhalten gehören die kontinuierliche und präventive Einforderung, Überprüfung und Ablage von vertragsrelevanten Nachweisen des AN (z. B. personenbezogener Schulungs- und Einweisungsnachweise).

Um die Dokumentation für das GIZ-LM sicherzustellen, werden mit Hilfe der Vertragscontrolling-Checkliste die Ergebnisse der Überprüfung festgehalten. Leistungsabweichungen des AN zum Vertrag sind in der fortlaufenden Tabelle der Anlage 7.8 zu dokumentieren. Abweichungen vom Vertrag und/oder den Leistungsbeschreibungen sind von dem GIZ-LM nachzusteuern.

Anwendung und Erläuterung

Hinweise für die Anwendung

Bei der Anwendung der Vertragscontrolling-Checkliste sind die folgenden Hinweise in Verbindung mit der Anwendung dringend zu berücksichtigen:

- ! Bei der Bearbeitung der Checkliste ist zwingend zu beachten, dass COPY/PASTE Fehler (bspw. das „Herunterziehen“ einer Zelle) die plausible Anwendung der Tabelle zerstören können.
- ! Mit Formeln hinterlegte Zellen sind nicht zu überschreiben.
- ! Das Format ist zwingend beizubehalten.
- ! Die Tabelle ist plausibel aufgebaut und funktioniert von links nach rechts – Daten sind demnach stets nach diesem Vorgehen einzutragen.
- ! Alle Felder sind auszufüllen (PFLICHTFELDER), außer sie sind mit „optional“ gekennzeichnet.

Nachfolgend werden der Aufbau sowie der Inhalt der Vertragscontrolling-Checkliste dargestellt. Grundsätzlich ist die Vertragscontrolling-Checkliste in zwei verschiedene Reiter unterteilt:

- ❖ Vertragscontrolling
- ❖ Datenbank

Vertragscontrolling

Dieser Reiter bildet die Arbeitstabelle. Sowohl die Mitarbeiter des GIZ-LM als auch die Objektleitung des AN tragen hier entsprechende Daten ein.

Datenbank

Der Reiter stellt die Datenbank für den vorherigen Reiter dar. Hier sind alle Vertragspassagen und Bewertungskriterien hinterlegt. Die in diesem Reiter hinterlegten Daten sind keine Bewegungsdaten. Das bedeutet, diese werden nicht gepflegt und/oder kontinuierlich angepasst.

REITER | VERTRAGSCONTROLLING

Durch Dropdown können die Spalten:

- ❖ Vertragsdokument
- ❖ § Paragraf / Facility Services
- ❖ Vertragstext / Leistungsdetails

ausgewählt werden – es werden nur die Daten angezeigt, die dem jeweiligen Vertragspunkt/-detail direkt zugehörig sind.

Vertragscontrolling-Checkliste			
Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH			
Stand: 23.06.2022			
	DLS	DLS	DLS
Nr. (Laufende Nummer)	Vertragsdokument (Welches Vertragsdokument wird geprüft?)	§ Paragraph / Facility Services (Wo befindet sich die Fundstelle in der Rahmenvereinbarung?)	Vertragstext / Leistungsdetails (Was ist konkret in der Rahmenvereinbarung formuliert?)
1	Anlage 4.1 Besondere Vertragsbedingungen Unterhaltsreinigung	Vertrag § 8 Pflichten des AN	4. Der AN hat a) die beim AG eingesetzten Reinigungskräfte mindestens nach dem jeweils geltenden Tarif zu entlohnen und auch sonst gemäß den Tarifabkommen und unter Beachtung der Bestimmungen zum Schutz der Jugend zu beschäftigen. b) Arbeitsverträge mit den diesen Vertrag betreffenden Mitarbeitern ausnahmslos schriftlich abzuschließen. c) Sorge zu tragen, dass anfallende Sozialversicherungsbeiträge auch tatsächlich abgeführt werden.

Abbildung 18: Auszug Anlage 7.8 - Tabellenreiter Vertragscontrolling Ausschnitt 1

Die Spalten

- ❖ Details und/oder Schwerpunkte der Vertragstexte/Leistungsdetails (dient dazu, die Überprüfung zu konkretisieren)
- ❖ Dokumentation
- ❖ Optional | Zusatz zu Zyklus

sind Freitextfelder und müssen befüllt werden – bis auf die Spalte mit dem Zusatz „optional“.

Die Spalte

- ❖ Zyklus der Überprüfung

ist mit einer Formel hinterlegt und darf nicht verändert werden. Durch die Auswahl der Dropdowns zuvor, füllt sich diese Spalte automatisch. Ist dem nicht so, wurden durch einen Anwender die Formeln überschrieben, bearbeitet und/oder gelöscht.

DLS	DLS	DLS	DLS
Details und/oder Schwerpunkte der Vertragstexte / Leistungsdetails (Erläuterung, was konkret überprüft wird?)	Dokumentation (Über welche Dokumentation wird der § nachgewiesen?)	Zyklus der Überprüfung (Sind vertragliche Zyklen vereinbart?)	OPTIONAL Zusatz zu Zyklus (Zusatz, nur sofern ergänzende Informationen notwendig)
		kontinuierliche Leistungen Prüfzyklus nach Bedarf stichprobenartig	

Abbildung 19: Auszug Anlage 7.8 - Tabellenreiter Vertragscontrolling Ausschnitt 2

Durch Dropdown können die Spalten:

- ❖ Prozessschritt
- ❖ Prüfmonat
- ❖ Prüfjahr
- ❖ Status

ausgefüllt werden. Ergänzend dazu sind dem Status entsprechend zielführende Details in der Spalte „Anmerkungen“ einzufügen.

DLS	DLS	DLS	DLS	DLS
Prozessschritt (Welchem Prozessschritt des Leistungsmodells ist die Prüfung ggf. direkt zugeordnet?)	Prüfmonat (In welchem Monat wird geprüft?)	Prüfjahr (In welchem Jahr wird geprüft?)	Status (In welchem Status befindet sich die Überprüfung?)	Anmerkungen (Eingabe von zielführenden Ergänzungen / Informationen / Details bei zu setzender Nachfrist ist dies hier zu erläutern)
Leistungskontrolle	Januar	2021	geplant	

Abbildung 20: Auszug Anlage 7.8 - Tabellenreiter Vertragscontrolling Ausschnitt 3

Durch ein Dropdown ist die Spalte

- ❖ Korrekturbedarf

auszuwählen, sofern auf Grundlage der Rückmeldungen Mängel bestehen.

In diesem Falle sind Fristen zur Nachbesserung zu setzen, dabei können die mit einer Formel hinterlegten Zellen „Angemessene Nachfrist setzen.“ überschrieben werden:

- ❖ Nachfrist (3 Tage)
- ❖ Nachfrist (2 Tage)

Die mit ↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓ gekennzeichneten Spalten, sind durch den FSM zu befüllen.

FSM		DLS						
Anmerkungen Facility Services DL Piepenbrock (Eingabe von zielführenden Ergänzungen / Informationen / Details)	Korrekturbedarf? (Besteht hinsichtlich des Prüfergebnisses Korrektur- / Nachbesserungsbedarf?)	1. Nachfrist bis...	Weiterer Korrekturbedarf? (1. Nachfrist)	2. Nachfrist bis...	Weiterer Korrekturbedarf? (2. Nachfrist)	3. Nachfrist bis...	Weiterer Korrekturbedarf? (3. Nachfrist)	Auswirkung?
	ja	Angemessene 1. Nachfrist setzen	ja	Angemessene 2. Nachfrist setzen	ja	Angemessene, letzte 3. Nachfrist setzen	ja	Wertung über die werkvertragliche Leistungsabnahme

Abbildung 21: Auszug Anlage 7.8 - Tabellenreiter Vertragscontrolling Ausschnitt 4

REITER | DATENBANK

Anwendungshinweis:

Dieser Reiter dient rein als Datenbank und darf in keinem Fall verändert werden! Durch Löschen / Hinzufügen / Verändern von Daten, steht die Plausibilität in Frage.

Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra	Vertra
g \$1	g \$2	g \$3	g \$4	g \$5	g \$6	g \$7	g \$8	g \$9	g \$	g \$	g \$	g \$	g \$	g \$	g \$	g \$	g \$	g \$	g \$
Ver	Lei	Rei	Res	Ret	Unt	Gei	Pfli	Qui	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
3.	Arbeit	1. Der	1. Um	1.	1. Der	2. Das	1. Der	1.	3. Der			13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	
Enten	an	2. Die	2. Die	2. Der	4. Die	einne	3. ist	2. Die	Absch			4. der	4. Die	5. Die	Vertra	2.			
		3. Der	3. Der	4. Die	nach		4. Die	Durch				den	Annas	Reini		Innerh			
		4. Der	4. Die	5. vonne			Reini												
		5. Der	6. Die	7. Der			7. Der												
		Reini	Arbeit	8. In			8. Der												
		Haus		allen			AN												

Abbildung 22: Auszug Anlage 7.8 - Tabellenreiter Datenbank Ausschnitt 1

3.4.1

DURCHFÜHRUNG DES VERTRAGSCONTROLLINGS

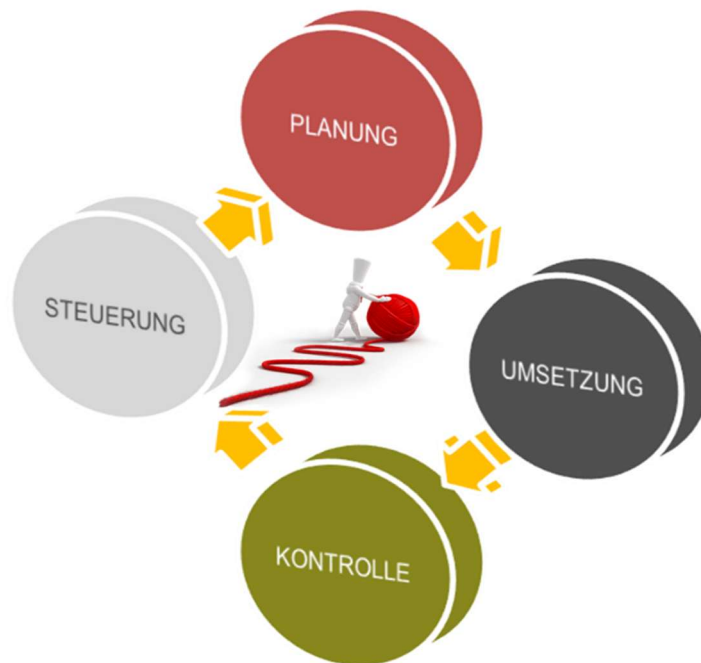


Abbildung 27: Vereinfachter Prozess Vertragscontrolling

PLANUNG

Das Vertragscontrolling ist monatlich für den jeweils aktuellen Monat innerhalb der ersten KW vorzubereiten. Es wird stets der aktuelle Monat betrachtet.

Bspw.: VC-Checkliste Juli ist innerhalb der 1. KW des Monats Juli vorzubereiten.

In der Planung und Vorbereitung werden die Ergebnisse der Stichproben des vorherigen Monats aufgenommen (Anfang Juli werden die Stichproben aus Juni eingepflegt bzw. mit den vorhandenen Daten abgeglichen - bestimmte Punkte des VC's könnten bspw. schon in einem anderen vorherigen Monat bestichprobt worden sein). Für jeden Monat ist eine separate Datei zu erstellen, die fortlaufend gepflegt wird.

Die VC-Checkliste wird der Objektleitung des AN per E-Mail zur Verfügung gestellt.



UMSETZUNG

Die Umsetzung durch die Objektleitung des AN erfolgt auf Basis von einer Gesamtfrist von 10 Werktagen:

Frist für die erste Bearbeitung: 5 Werktage

- 1 Nachfrist: 3 Werktage
- 2 Nachfrist: 2 Werktage



KONTROLLE

Die Kontrolle der eingepflegten Daten durch das GIZ-LM erfolgt zeitnah nach Erhalt der durch die Objektleitung des AN zugesandten VC-Checkliste.

Ggf. festgestellte Korrekturbedarfe sind durch das GIZ-LM zu formulieren und mit einer entsprechenden Nachfrist zur Nachbesserung erneut der Objektleitung zur Verfügung zu stellen. Fristen entsprechen den zuvor bereits genannten.



STEUERUNG

Durch die Ergebnisse sind durch das GIZ-LM entsprechende Rückschlüsse, Ableitungen und Feststellungen zur Vertragskonformität und Leistungserfüllung zu tätigen.

Auf Grundlage dieser Erkenntnisse sind individuelle / generelle Steuerungsmaßnahmen einzuleiten, um die Ergebnisse für den folgenden Zeitraum zu korrigieren.

Es gilt stets, den Anspruch einer kontinuierlichen Verbesserung der AN-Leistung umzusetzen und sicherzustellen.

Über die jährliche und/oder monatliche Vergleichbarkeit lassen sich Potenziale und Wirksamkeiten von Verbesserungsmaßnahmen erkennen.

Auf Basis der zuvor genannten Aspekte werden neue Schwerpunkte im Vertragscontrolling geplant, es entsteht ein kontinuierlicher Zyklus.



Für jeden Monat ist eine fortlaufende VC-Checkliste zu erstellen, die zentral auf dem Transferlaufwerk abgelegt wird.

Relevante Dokumente:



Anlage 7.8

3.5 LEISTUNGSABNAHMEN

Die folgende Abbildung 28 zeigt die Einordnung der Leistungsabnahme, nachfolgend auch „Abnahme“ genannt, in den Gesamtleistungserbringungsprozess. Die Abnahme stellt grundsätzlich die Bestätigung, Freigabe oder Akzeptanz der vollständigen Leistungserfüllung durch den eingesetzten AN auf Basis der geschlossenen Rahmenvereinbarungen (Vertrag inkl. Leistungsbeschreibungen) und der grundsätzlichen vertraglichen Pflichten dar.



Abbildung 23: Einordnung in den Leistungsprozess

Teil der Abnahme ist immer der Gesamtprozess!

Dies bedeutet, dass die Abnahme neben dem tatsächlichen Leistungsergebnis (= Leistung wurde operativ ausgeführt) den Prozess der Herstellung einer Leistung (= Leistung wurde vorbereitet, freigegeben, erbracht, kontrolliert und dokumentiert) beinhaltet. Dies soll die folgende Abbildung verdeutlichen.

Bestandteil der Abnahme = Leistungsherstellung + Leistungsergebnis



Abbildung 24: Abnahmeleistung - Leistungsherstellung + Leistungsergebnis

Die wirtschaftliche und rechtliche Abnahme der Leistungserbringung stellt eine Auftraggeber-Pflicht dar. Dazu gehören unter anderem die folgenden Aufgaben:

- ❖ Bewertung der Leistungsherstellung (anhand durchgeführter Stichproben).
- ❖ Bewertung des Leistungsergebnisses (anhand durchgeführter Stichproben).
- ❖ Abgleich mit SLA und Vertragsleistungen.
- ❖ Durchführung von Abnahmegesprächen.
- ❖ Dokumentation der Abnahme bzw. der Vorbereitung der Abnahme mit Hilfe der Checkliste

Leistungsabnahmen Reinigungsleistungen (Anlage 7.9).

Die Checkliste Leistungsabnahmen Reinigungsleistungen wird auf den folgenden Seiten beschrieben, erläutert und dargestellt.

Aufbau Abnahme-Checkliste

Die Checkliste Abnahme ist im Excel-Format erstellt und in drei Reiter unterteilt (s. Abbildung 30):

- ❖ Stichprobenumfang
- ❖ Stichprobenblatt
- ❖ Stichprobenübersicht

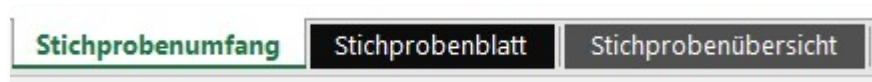


Abbildung 25: Checkliste Leistungsabnahme Reinigungsleistungen - Reiter

Stichprobenumfang

In diesem Reiter befindet sich eine Tabelle aus der DIN ISO 2859-1, mit der der Umfang der Stichprobenprüfung ermittelt werden kann (vgl. Abbildung 26).

Beispiel:

In einem Leistungsmonat wurden insgesamt 5 Sonderreinigung beauftragt und ausgeführt. Nach der Tabelle müssen demnach 2 Stichproben durchgeführt werden.

Ermittlung Stichprobenumfang	
DIN ISO 2859-1	
Umfang des Prüfgegenstandes (Losgröße/ Anzahl der Tätigkeiten)	Umfang der Stichprobenprüfung
2 bis 15	2
16 bis 25	3
26 bis 90	5
91 bis 150	8
151 bis 280	13
281 bis 500	20
501 bis 1200	32
1201 bis 3200	50
3201 bis 10000	80

Abbildung 26: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenumfang

Zu der Stichprobe gehören auch Qualitätsmanagement-Begehungen nach dem BIV-System und können ebenfalls in der Anlage 7.9 dokumentiert werden.

Stichprobenblatt

Im Stichprobenblatt können die durchgeführten Stichproben aufgelistet und mit den entsprechenden Ergebnissen dargestellt werden.

Hierzu ist zunächst der *Prüfer* einzutragen, welcher die Leistungsabnahme vornimmt (vgl. Abbildung 27). Es können auch mehrere Prüfer eingetragen werden.

Leistungsabnahmen	
Prüfer:	

Abbildung 27: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenblatt Ausschnitt 1

Im Teil der *Stichprobenerhebung* befinden sich mehrere Spalten, welche teilweise mittels *Dropdown* und teils als *Freitext* ausgefüllt werden können, sodass sich hier der Bearbeitungsaufwand durch automatisierte Informationen und die Wahrscheinlichkeit von Übertragungsfehlern minimieren (vgl. Abbildung 33).

Es muss zunächst der „Leistungsbereich“ durch Dropdown ausgewählt werden, in dem folgende Bereiche hinterlegt sind:

- ❖ Unterhaltsreinigung (allgemein)
- ❖ Unterhaltsreinigung (EOR – BIV-System)
- ❖ Sonderreinigungen
- ❖ Glas- und Rahmenreinigungen
- ❖ Beschwerden/Reklamationen und
- ❖ Dokumentationen

In der Spalte „Spezifikation“ müssen weitere Informationen zum Leistungsbereich angegeben werden, z.B. eine Grundreinigung als Sonderreinigung des Leistungsbereiches (s. Beispiel in folgender Abbildung).

In der Spalte „Fragestellung lt. Leistungsbeschreibung und/oder Vertrag / Beschreibung“ können weitere detaillierte Informationen eingefügt werden.

Stichprobenerhebungen			
Nr.	Leistungsbereich	Spezifikation	Fragestellung lt. Leistungsbeschreibung und/oder Vertrag / Beschreibung
1	Sonderreinigungen	Grundreinigung Teppichboden	Der Teppichboden im Raum XX muss bis zum 30.06.2022 shamponiert werden.
2	Dokumentation	Arbeitsschein Grundreinigung Teppichboden	Der Arbeitsschein für die Grundreinigung des Teppichbodens am 25.06.2022 ist unvollständig. Die aufgewendeten Stunden fehlen.
3	Beschwerden/Reklamationen	Schmutzfangmatten	Die Schmutzfangmatten im Eingangsbereich müssen wieder gereinigt werden.

Abbildung 28: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenblatt Ausschnitt 2

Die weiteren Spalten werden durch Dropdown ausgewählt, bis auf „Prüftag“, „Anmerkungen“ und „Nachfrist bis“. Das Feld „Anmerkungen“ ist ein Freifeld für einen Freitext, der noch einmal im Detail erläutern kann, worin der

Prüfna	Prüftag	Stichprobe	Bestand	Nachfrist bis	Frist eingeleitet	Status	Anmerkungen
Juni	25.06.2022	Kontrollrundgang	Ja	-	-	erledigt	
Juli	02.07.2022	Leistungsnachweis	Nein	04.07.2022	Ja	erledigt	
Juli	15.07.2022	Kontrollrundgang	Nein	15.07.2022	Nein	offen	Die Schmutzfangmatten wurde immer noch nicht gereinigt

Abbildung 29: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenblatt Ausschnitt 3

Mangel genau bestand. Ziel ist hier eine eindeutige Fehlerbeschreibung. Ebenso können positive Anmerkung zur Stichprobe hinzugefügt werden (vgl. Abbildung 29).

Bei einem festgestellten Mangel sind entsprechend Maßnahmen einzuleiten und dem AN ggf. eine Nachfrist zur Behebung des Mangels zu setzen. Diese Maßnahmen werden so lange weiterverfolgt bis der Status auf „erledigt“ gesetzt werden kann.

Sofern in der Tabelle nicht mehr ausreichend Zeilen vorhanden sind, können weitere Zeilen hinzugefügt werden. Es muss jedoch darauf geachtet werden, dass die neuen Zellen vor der letzten vorhandenen Zelle eingefügt werden, damit alle Formeln, die Dropdown-Auswahl und die Formatierungen automatisch übernommen werden. Zudem ist dieses Vorgehen für die Stichprobenübersicht von hoher Bedeutung (vgl. Abbildung 35).

29			
30	↑	↑	↑ Bitte oberhalb dieser Zeile neue Zeilen einfügen! ↑

Abbildung 30: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenblatt Ausschnitt 4

Stichprobenübersicht

In der Stichprobenübersicht sind die einzelnen Stichproben des gesamten Vertragsjahres aufgeführt. Diese Daten stammen aus dem Reiter „Stichprobenblatt“ und werden per hinterlegter Formel automatisch in die Stichprobenübersicht überführt. Hier sind demnach keine Eintragungen vorzunehmen (vgl. Abbildung 31).

Stichprobenübersicht/ Auswertung													
		Stichproben		Stichproben		Stichproben		Stichproben		Stichproben		Stichproben	
		bestanden	nicht bestanden	bestanden	nicht bestanden	bestanden	nicht bestanden	bestanden	nicht bestanden	bestanden	nicht bestanden	bestanden	nicht bestanden
Leistungsbereich													
		Jan 22		Feb 22		Mrz 22		Apr 22		Mai 22		Jun 22	
1	Unterhaltsreinigung (allgemein)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Unterhaltsreinigung (EOR - BIV-System)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Sonderreinigungen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
4	Glas- und Rahmenreinigung	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Beschwerden/ Reklamationen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Dokumentation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gesamt		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Abbildung 31: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenübersicht Ausschnitt 1

Zudem wird aufbauend auf diesen Daten eine Auswertung in Form eines Kreisdiagramms und in absoluten Zahlen dargestellt (vgl. Abbildung 32).

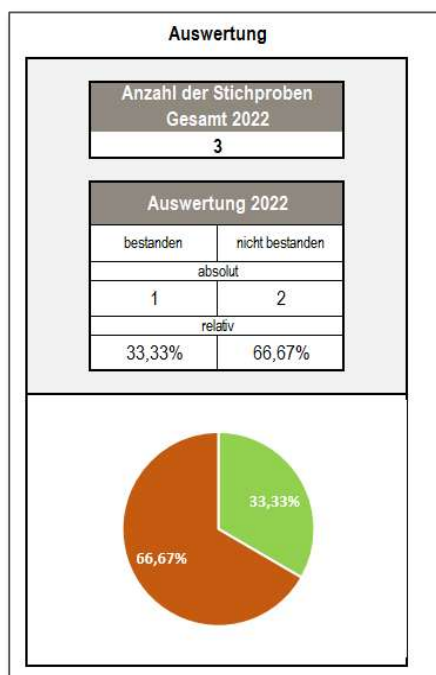


Abbildung 32: Anlage 7.9 - Reiter Stichprobenübersicht Ausschnitt 2

Die Leistungsabnahmen sind kontinuierlich in die Datei für ein gesamtes Vertragsjahr einzutragen. Für ein weiteres Vertragsjahr ist eine neue Datei zu nutzen.

Relevante Dokumente:



Anlage 7.9

3.6 BERICHTSWESEN UND JOUR-FIXE-TERMINE

Im Sinne eines optimierten Erfahrungsaustausches sowie zur kontinuierlichen Verbesserung der zu erbringenden Leistungen und zur Lösung etwaiger Probleme finden zwischen den Mitarbeitern der GIZ-LM und der Objektleitung bzw. der Geschäftsleitung der AN regelmäßige Jour-fixe-Termine vor Ort statt. Im Zuge dieser Termine erstattet die AN Bericht über die geplanten und ggf. besonderen Vorkommnisse des vorangegangenen Leistungszeitraums sowie den Status bei der Durchführung von Leistungen (z. B. Soll-Ist-Abgleich der geplanten und durchgeführten Sonderleistungen) gem. Leistungsbeschreibung.

Die Jour-fixe-Termine auf der **taktischen Ebene** finden in den ersten drei Monaten ab Projektstart alle 14 Tage statt, anschließend einmal im Monat und behandeln aktuelle Fragestellungen der Reinigungsdienstleistungen am Campus. Die Jour-fixe-Termine werden durch die Mitarbeiter der taktischen Ebene der GIZ-LM sowie der Objektleitung der AN wahrgenommen und dauern i.d.R. 60 Minuten. Darüber hinaus finden quartalsweise zusätzliche Termine auf der **strategischen Ebene** statt (Quartals-Jour-fixe) und werden durch die Gruppenleitung E460 sowie der Geschäftsleitung der AN wahrgenommen. Die Besprechungspunkte und Ergebnisse aus diesen Terminen werden fortführend in einem Protokoll (**Anlage 7.10**) festgehalten und durch den AN innerhalb von 3 Werktagen an den entsprechenden Verteilerkreis zur Freigabe gesendet. Die entsprechenden Einladungen zu den Terminen versendet das GIZ-LM.

Die Jour-fixe-Termine dienen ferner dazu, über die Leistungserbringung zu berichten bzw. den Umgang mit ggf. mangelhaften Leistungen des AN durch das GIZ-LM unmittelbar festzulegen. Die Besprechungspunkte richten sich nach einer festgelegten Agenda und beinhalten vertraglich relevante als auch leistungsspezifische Themen wie bspw.:

- ❖ die Arbeitsvorbereitung für den folgenden Monat
- ❖ Mehrungen und Minderungen im Hinblick auf durchzuführende Leistungen
- ❖ die vollständige und revisionssichere Dokumentation
- ❖ Ergebnisse aus dem Vertragscontrolling
- ❖ Personalveränderungen in der Organisation
- ❖ Aktuelle Themen.

Die Quartals-Jour-fixe dienen dem Austausch von besonderen Ereignissen des vergangenen Leistungszeitraums sowie der Klärung von aktuellen Themen und offenen Punkten. Weiterhin verfolgen die Abstimmungstermine das Ziel, die Zusammenarbeit miteinander zu stärken und die operativen Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Auch werden Themen aufgeführt, welche auf der operativen Ebene nicht geklärt oder entschieden werden können.

Relevante Dokumente:

- ❖ Jour-fixe-Protokoll (Anlage 7.10)

3.7 ZUSAMMENFASSUNG

Zusammenfassend stellen die dargestellten Steuerungselemente ein ganzheitliches Konzept zur Steuerung der Reinigungsdienstleistungen für den GIZ-Standort Berlin dar. Nur mit der konsequenten und nachhaltigen Umsetzung des Steuerungskonzepts, kann der Dienstleister effektiv gesteuert werden und sich der Erfolg bei den Reinigungsdienstleistungen wirksam einstellen. Als Grundvoraussetzung gilt hierbei das gemeinsame Rollen- und Vertragserfüllungsverständnis bei AG und AN gleichermaßen, das beide zum gemeinsamen Ziel führen kann. Eine effektive Steuerung der AN führt demnach zu mehr Zufriedenheit bei der AG und AN.

Durch fehlende bzw. nicht kontinuierliche Kontrollprozesse auf AG- als auch auf AN-Seite können sich Fehler einschleichen. Durch das eingerichtete kontinuierliche BIV-System werden Defizite identifiziert, thematisiert und fortlaufend aufgearbeitet. Denn viele Probleme, die bei der Arbeit von Reinigungsleistungen aufkommen, lassen sich durch eine gute Planung und Steuerung verhindern. In diesem Zusammenhang wird ein präventiver Ansatz gewählt, durch den Beschwerden und Schlechtleistungen bereits im Vorfeld entgegengewirkt wird. Das Steuerungskonzept sorgt dabei nicht nur für eine einwandfreie Erfüllung der bestehenden Vertragsverhältnisse mit den AN, sondern auch für deren permanente Optimierung.

Leitbild ist dabei ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) – also der Anspruch, Verbesserungen von jedem, immer und überall anzustreben. Aus dem Zusammenspiel einer aktuellen Bedarfsermittlung, Abstimmung mit den Unternehmenszielen und einer permanenten Evaluierung bestehender Prozesse erfolgt so schrittweise eine Optimierung, die immer das Ziel vor Augen hat, das Zusammenspiel zwischen AG und AN bis zur Perfektion zu bringen.