



Frau Stadträtin Sabine Krieger,  
Frau Stadträtin Jutta Koller  
Herrn Stadtrat Herbert Danner,  
Herrn Stadtrat Oswald Utz  
Bündnis 90/Die Grünen - Rosa Liste  
Stadtratsfraktion  
Rathaus

**Axel Markwardt**  
Berufsmäßiger Stadtrat

27.11.2015

Wie sind die Reinigungsleistungen an Münchener Schulen?

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO  
Anfrage Nr. 14-20 / F 00409 von Frau StRin Krieger,  
Frau StRin Koller, Herrn StR Danner, Herrn StR Utz  
vom 08.10.2015

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

zunächst möchte ich mich für die von Ihnen gewährte Fristverlängerung bedanken.

In Ihrer Anfrage hinterfragen Sie die Leistungsfähigkeit privater Reinigungsunternehmen an Münchner Schulen, die Qualitätssicherung und die Möglichkeit von Sanktionen.

Zum besseren Verständnis erlaube ich mir, folgende Ausführungen vorab zu tätigen:

Mit Umsetzung des Projektes Münchner Facility Management (mfm) sind die Zuständigkeit und die Prozesse für Gebäudereinigung bei der Landeshauptstadt neu geregelt worden. Das Kommunalreferat ist als Infrastruktureller Dienstleister u. a. Fachdienststelle für Gebäudereinigung und erstellt in diesem Zusammenhang auch die Leistungsbeschreibungen. Das Direktorium Vergabestelle 1 führt das Ausschreibungsverfahren durch.

Im Routinebetrieb vor Ort werden die täglichen Reinigungskontrollen und sonstigen notwendigen Koordinationserfordernisse vom Referat für Bildung und Sport durch die Technischen Hausverwaltungen (Schulhausmeister) ausgeführt.

Sollten bei den Reinigungskontrollen Mängel festgestellt werden, so wird ein Reklamationsverfahren in folgenden Schritten durchgeführt:

1. **Formlose Mängelanzeige** durch die Technischen Hausverwaltungen des Referates für Bildung und Sport bei der Objektleitung der Reinigungsfirma;
2. **Formelle schriftliche Mängelanzeige** mit Faxformular durch die Technischen Hausverwaltungen des Referates für Bildung und Sport beim Reinigungsdienstleister mit Kopie an das Kommunalreferat (Infrastruktureller Dienstleister), wenn Nachreinigung nicht fristgerecht erfolgt;
3. **Mängelrüge** des Kommunalreferates (Infrastruktureller Dienstleister) und Übergang der Zuständigkeit zur weiteren Bearbeitung;
4. Einschaltung der Vergabestelle 1 durch den Infrastrukturellen Dienstleister mit **vertraglichen Konsequenzen**.

Sie bitten in diesem Zusammenhang um die Beantwortung folgender Fragen:

**Frage 1:**

*„In wie vielen Fällen (innerhalb der letzten Vergabeperiode) wurde der Verwaltung von Schulen über mangelnde Reinigungsleistung berichtet?“*

**Antwort:**

Die Vergabe von Reinigungspaketen ist ein permanent wiederkehrender Prozess. Grundsätzlich werden die Reinigungsleistungen auf 5 Jahre ausgeschrieben. Pro Jahr werden etwa 100 bis 135 Vergabeverfahren durchgeführt. Im Rahmen des etablierten Mängelverfahrens gingen im Zeitraum Januar 2014 bis Oktober 2015 insgesamt 1.496 Mängelanzeigen (etwa 1/3 aus Schulen) ein.

**Frage 2:**

*„Handelt es sich bei diesen Beschwerden immer um die gleichen Anbieter?“*

**Antwort:**

Nein, es handelt sich nicht immer um die gleichen Anbieter; gelegentlich treten Häufungen auf.

**Frage 3:**

*„Wie hat die Verwaltung auf die Beschwerden reagiert?“*

**Antwort:**

Zunächst nimmt sich der Außendienst der Gebäudereinigung der Angelegenheit an und koordiniert im Bedarfsfall weitere Eskalationsstufen.

**Frage 4:**

*„Gibt es Sanktionsmöglichkeiten seitens der Stadt gegenüber dem Reinigungsunternehmen bei mangelhafter Leistung?“*

**Antwort:**

Ja, Rechnerkürzungen, Ausschluss von weiteren Ausschreibungsverfahren und Kündigung.

**Frage 5:**

*„Wenn ja, wie oft wurde von diesen Sanktionen Gebrauch gemacht?“*

**Antwort:**

Seit Januar 2014 wurden 121 Rechnerkürzungen, sechs Ausschlüsse von weiteren Ausschreibungsverfahren und drei Vertragsauflösungen vorgenommen.

**Frage 6:**

*„Gibt es die Möglichkeit Verträge bei mangelhaften Leistungen zu kündigen und neu zu vergeben?“*

**Antwort:**

Grundsätzlich ja. Die im Streitfall hohen Anforderungen der Gerichte an eine lückenlose, zweifelsfreie Dokumentation der Mängel, die gesetzten Fristen und den Erfüllungsgrad der Mängelbeseitigung sind jedoch nicht leicht zu erfüllen.

**Frage 7:**

*„Wenn ja, wie oft wurde hiervon Gebrauch gemacht?“*

**Antwort:**

Es wurden drei Vertragsauflösungen vorgenommen.

**Frage 8:**

*„Können sich Unternehmen, über welche zahlreiche Beschwerden eingegangen sind, auf eine neue Ausschreibung bewerben und werden/wurden diese wieder gewählt?“*

**Antwort:**

Das Kommunalreferat führt eine Mängelstatistik, in die die formellen Mängelanzeigen der technischen Hausverwalter einfließen. Die Mängelanzeigen werden in ein Verhältnis zum Umsatz der Reinigungsfirma mit der Landeshauptstadt gesetzt. Weicht ein Unternehmen signifikant nach oben ab, findet zunächst ein Gespräch mit der Geschäftsleitung statt. Verbessert sich die Qualität daraufhin nicht deutlich, wird das Unternehmen bis zu zwei Jahre von der Teilnahme an neuen Ausschreibungen seitens der Vergabestelle<sup>1</sup> ausgeschlossen. Sollte dennoch ein Angebot eingehen, wird dieses wegen fehlender Eignung der Firma nicht gewertet. Die Vorgehensweise hat sich in der Praxis als sehr wirksam erwiesen.

**Frage 9:**

*„Wie stellt die Verwaltung eine konstant hohe Reinigungsleistung an den Schulen sicher?“*

**Antwort:**

Neben dem im Vortext beschriebenen etablierten Mängelverfahren, bei dem die Technischen Hausverwaltungen vor Ort eine bedeutende Rolle spielen, führt der Infrastrukturelle Dienstleister im Rahmen seines Qualitätskonzeptes zyklische Qualitätskontrollen durch. Um dies bei der hohen und stetig wachsenden Anzahl an Gebäuden personell zu stemmen, hat der Stadtrat im Beschluss Nr. 14-20 / V03536 vom 24.09./30.09.2015 Personalkapazitäten hierfür zur Verfügung gestellt. Ergänzt werden diese Maßnahmen durch Kunden – und Lieferantenworkshops.

**Frage 10:**

*„Welches Vorgehen wird die Verwaltung bei zukünftigen Ausschreibungen wählen, um Anbieter, welche in der Vergangenheit schlechte Leistung erbracht haben, nicht mehr wählen zu müssen?“*

**Antwort:**

siehe Frage 8

**Frage 11:**

*„Sind der Stadtverwaltung andere Fälle von Behörden/Unternehmen bekannt bei denen es Probleme bei der Reinigung gab und bei welchem mit Sanktionen/Kündigungen reagiert wurde?“*

**Antwort:**

Ja, der Stadtverwaltung sind andere Fälle bekannt.

**Frage 12:**

*„Wenn ja, in wie weit kann die Stadt von diesen Beispielen lernen?“*

**Antwort:**

Beispiele aus der Privatwirtschaft lassen sich aufgrund der Rahmenbedingungen des bindenden öffentlichen Vergaberechtes nur bedingt umsetzen; im Vergleich zu öffentlichen Organisationen spielt die Landeshauptstadt bereits eine Vorreiterrolle. Entscheidend ist die anhaltende Kontrolle der vertraglichen Leistung. Die Personalkapazität aus o.g. Beschluss dient auch dazu, dass der infrastrukturelle Dienstleister die Technischen Hausverwaltungen vor Ort besser unterstützen kann. Darüber hinaus ist auch vorgesehen, in Pilotausschreibungen die Objektleitungen der Reinigungsfirmen stärker zu verpflichten.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Axel Markwardt  
Kommunalreferent