

Kostenlose Hilfestellung für Bedarfserhebung, Ausschreibung und Umsetzung von FM-Dienstleistungen

Die Leitlinien für nachhaltiges Facility Management

Kostenlos, aber nicht umsonst sind die Leitlinien und die dazugehörigen Checklisten für nachhaltiges Facility Management, die klima:aktiv – die Klimaschutzinitiative des Lebensministeriums – gemeinsam mit der Facility Management Austria (FMA) von e7 entwickeln haben lassen. Das Ziel der Leitlinien ist dabei ein klares: Qualität und Transparenz im FM zu steigern und einen Schritt in Richtung Nachhaltigkeit zu machen – ökologisch, ökonomisch und sozial.

Die Gebäude sind für rund ein Drittel des Energieverbrauchs verantwortlich. Das Klimaschutz- und Energieeffizienzpotential ist damit im Gebäudebereich enorm groß. Deshalb hat klima:aktiv – die Klimaschutzinitiative des Lebensministeriums – gemeinsam mit der Facility Management Austria die Ausarbeitung von Leitlinien in Auftrag gegeben, die darstellen sollen, wie durch Facility Management einerseits Klimaschutz umgesetzt werden kann und andererseits, dass es einen Mehrwert sowohl für FM-Auftraggeber sowie Auftragnehmer gibt. Denn ohne Mehrwert für die Beteiligten, wird es keine Umsetzung geben.

Die Ausarbeitung der Leitlinien hat die e7 Energie Markt Analyse GmbH durchgeführt. Das Ergebnis sind praktische Checklisten und ausformulierte Handlungsanweisungen, die alle Beteiligten an einer FM-Dienstleistung unterstützen sollen, ihre Aufgaben so zu strukturieren, dass Qualität, Transparenz und darauf aufbauend ökonomische, ökologische und soziale Nachhaltigkeit im FM entsteht.

Aspekte eines qualitativ hochwertigen, transparenten und nachhaltigen FM:

In den Leitlinien wird davon ausgegangen, dass bei der optimalen Umsetzung der folgenden Aspekte, qualitativ hochwertiges, transparentes und nachhaltiges FM umgesetzt wird.

■ Partnerschaft auf Augenhöhe zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer:

Durch eine faire Partnerschaft mit Vertrauen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist die Motivation des Auftragnehmers höher, gute Arbeit zu leisten. Ist der Preisdruck so hoch, dass der Auftragnehmer nur noch das Nötigste durchführen kann, so ist die Gefahr hoch, dass manche Aufgaben nur mangelhaft ausgeführt werden können. Qualität, Transparenz und dementsprechend Maßnahmen zur Steigerung der Nachhaltigkeit sind so eher Zufall als die Regel.

Bereits durch die Art der Auftragsvergabe wird entschieden, ob die Partnerschaft fair und auf Augenhöhe stattfindet, oder ob lediglich der günstigste Preis einer Dienstleistung die Auftragserfüllung bestimmt. In den Leitlinien ist dargestellt, wie man sowohl für den Auftraggeber als auch den

Auftragnehmer lebenszyklisch-optimiert an FM-Ausschreibungen heran geht und damit faire Vertragsverhältnisse schafft.

■ Bewusste Auseinandersetzung der eigenen Bedürfnisse auf Seiten des Auftraggebers:

Vom FM-Dienstleister werden jene Aufgaben geliefert, die bestellt werden. Weiß der Auftraggeber nicht genau, was er will, wird er auch nicht in der Lage sein zu kontrollieren, ob die Dienstleistung ordnungsgemäß ausgeführt ist. Dementsprechend ist es wichtig, dass der Auftraggeber genau definiert, welche Ziele mit der FM-Dienstleistung erreicht werden sollen.

Besonders bei Nachhaltigkeitsaspekten ist es wichtig diese zu definieren, da diese sonst nur per Zufall passieren. Dabei ist es oft wichtig sich bewusst zu machen, dass Nachhaltigkeitsmaßnahmen unter Umständen überschaubar höhere Kosten verursachen (z.B. bei Energieeffizienzmaßnahmen die Einführung eines Energiemonitorings), diese jedoch z.B. durch Energieeinsparungen wettgemacht werden können. Dies trifft auch oft bei nachhaltiger Beschaffung, Flächen-, Abfall- und Reinigungsmanagement zu.

■ Bewusstes Auseinandersetzen mit Unternehmensstrukturen und -prozessen:

Die Unternehmensprozesse des Auftraggebers sowie des Auftragnehmers haben entscheidenden Einfluss auf die Qualität und Effizienz von FM-Dienstleistungen. In den Leitlinien werden jene Strukturen und Prozesse der Auftraggeber- und Auftragnehmerorganisation betrachtet, die direkten Einfluss auf das FM haben.

■ Sicherstellung der NutzerInnenzufriedenheit:

Unternehmen konzentrieren sich immer mehr auf ihr Kerngeschäft. Sie lagern FM-Dienstleistungen aus bzw. sehr große Unternehmen haben eigene Abteilungen für das FM. Ziel dieser Kompetenzteilung ist, dass sich der externe oder interne FM-Dienstleister darum kümmert, dass das Gebäude und alle Anlagen so laufen, dass sich die restlichen MitarbeiterInnen wohl fühlen und sich so besser auf ihre Aufgaben kümmern können. Sind die MitarbeiterInnen unzufrieden, so sinkt ihre Leistungsbereitschaft für das Unternehmen und damit auch die Produktivität im Gebäude. Deshalb widmen die Leitlinien diesem Thema ein eigenes Kapitel, wie NutzerInnenzufriedenheit gesteigert, aber auch gemessen werden kann.

■ Um Qualität, Transparenz und Nachhaltigkeit kontinuierlich zu leben ist ein **kontinuierlicher Verbesserungsprozess**

1. Leitlinien für die FM Organisation (AG-Organisation)						
2. Leitlinien für das FM Dienstleistungsunternehmen						
3. Schlüsselprozesse						
Management von						
3.1 Daten	3.2 Flächen	3.3 Nachhalt. Beschaffung	3.4 Energie und Ressourcen	3.5 Wert- erhaltung	3.6 Ökolog. Reinigung	3.7 Abfall
4. NutzerInnenzufriedenheit						
5. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)						

Struktur der Leitlinien nachhaltiges Facility Management in der Betriebs- und Nutzungsphase von Gebäuden

notwendig. Er wird in den Leitlinien immer dort erwähnt, wo ein Evaluierungsprozess stattfinden soll. Außerdem ist ihm ein eigenes Kapitel gewidmet, um die Wichtigkeit dieses Prozesses zu unterstreichen.

Struktur der Leitlinien

Die Leitlinien sind so aufgebaut, dass die jeweilige Zielgruppe (FM-Auftraggeber oder FM-Anbieter) schnell jene Themen findet, die für sie relevant sind:

- In Kapitel 1 werden jene Themen dargestellt, die die FM-Auftraggeber-Organisation erledigen sollte, um FM-Dienstleistungen zu bestellen, beauftragen und zu kontrollieren. Themen wie Strategien- und Zielentwicklung, Aufbau von Strukturen und Prozessen, Bedarfserhebung, Auftragsver-

gabe und Controlling werden in diesem Kapitel abgehandelt.

- Kapitel 2 beschäftigt sich mit dem Aufbau von Strukturen und Prozessen in der Auftragnehmer-Organisation sowie mit Personalbindungsthemen, damit die Umsetzung von FM-Dienstleistungen effizient und mit hoher Qualität erfolgen kann.
- Jene Prozesse, an denen abgelesen werden kann, ob die FM-Dienstleistung qualitativ hochwertig, transparent und nachhaltig abläuft, werden Schlüsselprozesse genannt. Diese Schlüsselprozesse sind das Management von Daten, Flächen, nachhaltiger Beschaffung, Energie und Ressourcen, Werterhaltung, ökologischer Reinigung und Abfall und sind in Kapitel 3 zusammengefasst. Die Checklisten sind je nach Status Quo des Unternehmens aufgebaut: Erhebung des Ist-Standes, Entwicklung von notwendigen Strukturen, Check der operativen Umsetzung.
- Maßnahmen zur Erhebung und Steigerung der NutzerInnenzufriedenheit werden in Kapitel 4 aufgelistet. Besonders die Kommunikation zwischen FM und den NutzerInnen ist dabei ein wesentliches Thema.
- In Kapitel 5 wird der kontinuierliche Verbesserungsprozess erläutert und welche Schritte notwendig sind, damit dieser auch wirklich kontinuierlich und erfolgreich abläuft.

Für jedes Kapitel und jeden Schlüsselprozess gibt es übersichtliche Checklisten.

Leitlinien für ein nachhaltiges Facility Management in der Betriebs- und Nutzungsphase



1. Checkliste für Besteller von FM-Dienstleistungen (AG- bzw. FM-Organisation)

Titel	Aufgaben	Priorität wichtig unwichtig	Umsetzung		Verant- wortlicher	umsetz- ende Person	Zeit- horizont
			ja	nein teilweise			
Leitlinien für die FM-Organisation (Auftraggeber oder Besteller Organisation)							
Kriterien für die Beschaffung von Dienstleistungen							
Definition von Kriterien	Definition von Kriterien zur Prüfung der Beschaffung von Dienstleistungen nach folgenden Parametern:						
<i>Nachhaltigkeit</i>	Maßnahmen zur Einsparung von Ressourcen und CO ₂ -Emissionen entsprechen z.B. den klima:aktiv Paktziele (minus 16% CO ₂ -Emissionen, plus 20% Effizienzsteigerung)						
<i>Kosten</i>	Maßnahmen zur sozialen Nachhaltigkeit Kosten für Dienstleistung Kosteneinsparungen Garantieverprechen						
<i>Qualität</i>	Qualität der angebotenen Maßnahmen Qualifikation und Weiterbildungsmaßnahmen der MitarbeiterInnen. Die MitarbeiterInnen werden bereits vor Auftragsvergabe dem AG bekannt gegeben bzw. im besten Fall vorgestellt Konzepte, wie MitarbeiterInnen über die zu erbringenden Leistungsinhalte informiert werden Konzepte, wie MitarbeiterInnen und NutzerInnen motiviert werden um Qualitäts- bzw. Nachhaltigkeitsziele zu erreichen, etc.						
<i>Terminreue und Zuverlässigkeit</i>	Kundendienst / technische Hilfe / Lieferantenbeurteilung Controllingaufwand für die Dienstleistung Inkludierung der KPIs in die Bewertungskriterien. Sie bilden einen Bestandteil der Auftragsvergabe. Formulierung von Ausschlusskriterien für die Auftragsvergabe						
Auftragsbewertung	Durchführen der Bewertung der eingereichten Angebote von einem unabhängigen Gremium (bei Inhouse-Vergaben muss zumindest sichergestellt werden, dass die Bewertungskriterien objektiv auf deren Zielerfüllung überprüft werden). Transparente Durchführung anhand der zuvor festgelegten Kriterien und deren Gewichtung						
Auftragsverhandlung	Verhandeln von Leistungen und Kosten, damit das Ergebnis einem kosten-nutzen-optimiertem Dienstleistungspaket entspricht						

Auszug aus einer Checkliste für den Auftraggeber zum Thema Auftragsvergabe

www.bauen-sanieren.klimaaktiv.at

www.fma.or.at/fachliteratur/leitlinien-richtlinien/leitlinien-fuer-nachhaltiges-facility-management-in-der-betriebs-und-nutzungsphase/

www.e-sieben.at/de/projekte/1205_leitlinien_nachhaltiger_betrieb.php