KONTROLLAMT DER STADT WIEN
Rathausstraße 9
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 Fax: 01 4000 99 82810
e-mail: post@kontrollamt.wien.gv.at
www.kontrollamt.wien.at
DVR: 0000191

KA III - 34-1/08

MA 34, Prüfung der Reinigung in städtischen Amtshäusern

Tätigkeitsbericht 2007

KURZFASSUNG

Der Fachbereich Infrastrukturdienste der Magistratsabteilung 34 - Bau- und Gebäudemanagement ist für die Reinigung der städtischen Amtsgebäude und sonstiger Objekte zuständig. Das Kontrollamt prüfte die Aufgaben der RaumpflegerInnen, die Struktur des Reinigungspersonals, den Umfang der Reinigungsleistung, Gesundheits- und Sicherheitsaspekte, die Qualitätsmessung und insbesondere die Kosten. Die Kostenrechnung für die Gebäudereinigung erfolgt mit dem Programm SAP R/3.

Die Gebäudereinigung wird grundsätzlich mit Eigenpersonal der Magistratsabteilung 34 vorgenommen, nur in Einzelfällen - bei fehlenden Kapazitäten bzw. in Objekten zur Messung der Marktkonformität - werden Leistungen fremd vergeben. Aus der Sicht des Kontrollamtes wären unmittelbare Kostenvergleiche zwischen Eigen- und Fremdleistungen nur bei Ausweitung der internen Leistungsverrechnung im Magistrat der Stadt Wien möglich, bei der sämtliche Kosten dargestellt bzw. weiterverrechnet werden. Das Kontrollamt empfahl, die Kosten der Unterhaltsreinigung an die Nutzerinnen zu überwälzen.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Allgemeines 5
1.1 Agenden der Magistratsabteilung 34 5
1.2 Aufgaben des Fachbereiches Infrastrukturdienste der Magistratsabteilung 34 5
1.3 Umfang 6
2. Reinigungspersonal 7
2.1 Allgemeines 7
2.2 Anforderungsprofil, Stellenbeschreibung 10
2.3 Aufnahmeverfahren 11
3. Aufgaben des Reinigungspersonals 12
3.1 Leistungsverzeichnis 12
3.2 Leistungsmessung 12
4. Vergabe von Fremdleistungen 16
4.1 Grundsätzliches 16
4.2 Fremdvergabe der Reinigungsarbeiten im Amtshaus in Wien 13, Hietzinger Kai 1 - 3 16
5. Kosten 21
5.1 Kostenrechnung in SAP R/3 21
5.2 Kostenvergleiche 22
5.3 Beurteilung der Kostenkalkulationen 23
5.4 Weiterverrechnung der Kosten 24
6. Gesundheits- und Sicherheitsaspekte 24
6.1 Evaluierungen 24
6.2 Maßnahmen 25
6.3 Fehlzeiten 26
7. Qualitätsmessung 26
7.1 Allgemeines 26
7.2 Kontrollen 27
7.3 Meinungsumfragen 27
7.4 MitarbeiterInnenbefragungen 27

8. Zusammenfassung 28

Anhang

ALLGEMEINE HINWEISE 30
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS 31

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Allgemeines

1.1 Agenden der Magistratsabteilung 34

Gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien nimmt die Magistratsabteilung 34 grundsätzliche, strategische und operative Maßnahmen des Bau- und Gebäudemanagements für Gebäude und sonstige bauliche Anlagen des Magistrats - soweit dies nicht anderen Dienststellen vorbehalten oder durch den Magistratsdirektor auf andere Dienststellen übertragen ist - wahr. Im Zusammenhang mit der gegenständlichen Prüfung obliegt der Magistratsabteilung 34 die Bereitstellung von infrastrukturellen Dienstleistungen.

1.2 Aufgaben des Fachbereiches Infrastrukturdienste der Magistratsabteilung 34

1.2.1 Der Fachbereich Infrastrukturdienste der Magistratsabteilung 34 umfasst die Referate "Technik Rathaus" sowie "Infrastruktur und Services", die in untergeordnete Stellen (Reinigung, Hausdienste; Stützpunkte Amtshäuser; Veranstaltungen, Werkstätte; Zentrale Poststelle) zusammengefasst sind. Durch die Schaffung klar abgegrenzter Verantwortungsbereiche gelang es, die Wertigkeit und Bedeutung der Reinigung in der Magistratsabteilung 34 deutlich zu unterstreichen und nach außen zu transportieren. Nach Aussage der Magistratsabteilung 34 war diese Maßnahme ein wesentlicher Schritt zur Veränderung der Organisation der Gebäudereinigung, da durch die Bündelung der Ressourcenkompetenz eine wirtschaftliche und effektive Betriebsführung erreicht werden konnte. Außerdem wurden Voraussetzungen zur Einrichtung einer optimierten Kosten- und Leistungsrechnung geschaffen.

Das Referat "Infrastruktur und Services" ist hinsichtlich der Gebäudereinigung vor allem für die gesamte Reinigungsorganisation (z.B. das Erstellen von Reinigungsplänen), die Personalentscheidungen, die Arbeitszeitfestlegung, die bedienstetenschutzrechtlichen Belange und die sparsame und wirtschaftliche Abwicklung sämtlicher Prozesse verantwortlich.

1.2.2 Das von der Magistratsabteilung 34 definierte Ziel der Reinigung ist die Aufrecht-

erhaltung einer bestimmten Sauberkeitsnorm innerhalb eines Gebäudes. Die Reinigung umfasst alle Räume, die gesamte Einrichtung, die Sanitärbereiche, die Ausstattung und die Fenster. Dabei ist auf die langfristige Erhaltung des Gebäudes und der Einrichtungsgegenstände Bedacht zu nehmen. Die Reinigung ist somit ein wesentlicher Bestandteil der Instandhaltung der Gebäude und ein Beitrag zur Substanzerhaltung bzw. Wertsteigerung der Immobilien.

1.2.3 Den Auftrag zur Erfüllung von Reinigungsleistungen erhält der Fachbereich Infrastrukturdienste von der örtlich zuständigen Objektmanagerin/dem örtlich zuständigen Objektmanager der Magistratsabteilung 34 (Fachbereich Objektmanagement) auf Grund von Anforderungen von Kundinnen (Dienststellen) sowie anlässlich von Neubesiedelungen von Objekten, Umsiedlungen u.dgl. Gemeinsam mit den Kundinnen werden die Örtlichkeit, der Flächen- und Reinigungsumfang sowie die Reinigungsintensität und -häufigkeit abgeklärt. Anschließend erhebt der Fachbereich Infrastrukturdienste die notwendigen Ressourcen (Personalbedarf, Reinigungsgeräte und -material, erforderliche Budgetmittel) und entscheidet, ob eine Eigen- oder Fremdreinigung durchgeführt wird. Ferner werden die Erfordernisse für die Reinigung in einem Objekt geprüft (Putzräume, Lagerräume, Garderoben, Waschgelegenheiten, Wasserentnahmestellen, Waschmaschinenanschlüsse, Schließanlagen etc.).

1.3 Umfang

Die Magistratsabteilung 34 verwaltet Objekte unterschiedlicher Nutzungsarten und Formen der Einmietung. Die folgende Tabelle gibt Auskunft über die Anzahl der von der Magistratsabteilung 34 gereinigten Gebäude sowie über die jeweilige Reinigungsfläche. Neben den in der Verwaltung der Magistratsabteilung 34 stehenden Objekten werden auch Objekte anderer Dienststellen gereinigt (z.B. Magistratsabteilung 11 - Amt für Jugend und Familie, Magistratsabteilung 13 - Bildung und außerschulische Jugendbetreuung), die als "Reinigungsobjekte" bezeichnet werden.

Art der Objekte	Anzahl der Objekte	Reinigungsfläche in m²
Städtische Amtsgebäude	52	284.328,05
Städtische Objekte mit gemischter Nutzung	15	25.482,03
Einmietungen für Dienststellen der Hoheitsverwaltung	66	93.376,20

Art der Objekte	Anzahl der Objekte	Reinigungsfläche in m²
Einmietungen in Objekte der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen"	60	11.406,28
Zwischensumme	193	414.592,56
"Reinigungsobjekte"	48	21.828,51
Gesamtsumme	241	436.421,07

Im Referat "Infrastruktur und Services" sind zwölf Stützpunkte zur Organisation der Gebäudereinigung eingerichtet. Jeder Stützpunkt besteht aus zwei LeiterInnen und der entsprechenden Anzahl an RaumpflegerInnen. Die StützpunktleiterInnen haben einen eindeutig definierten Aufgaben- und Verantwortungsbereich inne und sind mit den entsprechenden Kompetenzen ausgestattet. Wesentlich dabei ist, dass das Raumpflegepersonal von den StützpunktleiterInnen klare Vorgaben, Aufträge und Richtlinien erhält, wodurch einheitliche Abläufe in allen zu reinigenden Objekten gewährleistet werden können. Außerdem soll die Identifikation aller MitarbeiterInnen mit ihren Aufgaben bestmöglich gestärkt werden. Die StützpunktleiterInnen erhalten zur Bewältigung ihres umfangreichen Aufgabengebietes laufend spezifische Schulungen (Reinigungsseminare, Führungskräftetraining, EDV-Kurse, sonstige fachspezifische Schulungen u.dgl.).

Im Zeitpunkt der Prüfung waren folgende Stützpunkte für das Reinigungspersonal eingerichtet:

Stützpunkt	Gebiet
1	Amtshäuser im 1. Wiener Gemeindebezirk (ohne Rathaus)
2	Amtshäuser im 1. und 8. Wiener Gemeindebezirk (Rathaus und Umgebung)
2A	Amtshäuser mit den Adressen Wien 1, Bartensteingasse 2, 13, 16; Rathausstraße 1, 8; Doblhoffgasse 9 ("Bartensteinblock")
2B	Amtshäuser mit den Adressen Wien 1, Rathausstraße 9, 11, 13; Volksgartenstraße 3; Wien 8, Auerspergstraße 15, 17; Friedrich-Schmidt-Platz 3; Buchfeldgasse 6; Lerchenfelder Straße 4
3	Amtshäuser im 3. und 11. Wiener Gemeindebezirk
4	Amtshäuser im 6., 7. und 10. Wiener Gemeindebezirk
5	Amtshäuser im 12., 13., 14. und 23. Wiener Gemeindebezirk
6	Amtshäuser im 5., 15. und 16. Wiener Gemeindebezirk
7	Amtshäuser im 4., 8., 9., 17. und 18. Wiener Gemeindebezirk
8	Amtshaus Wien 19, Muthgasse 62
9	Amtshäuser im 2. und 20. Wiener Gemeindebezirk
10	Amtshäuser im 19., 21. und 22. Wiener Gemeindebezirk

2. Reinigungspersonal

2.1 Allgemeines

2.1.1 Bei Vorhandensein ausreichender Ressourcen wird die Gebäudereinigung grund-

sätzlich mit Eigenpersonal der Magistratsabteilung 34 vorgenommen. Bei der Übernahme zusätzlicher Reinigungsflächen werden der Personaleinsatz und die erforderlichen Arbeitszeiten entweder durch Umschichtungen vorhandenen Personals oder durch Personalneuaufnahmen anhand von Leistungsrichtzahlen festgelegt. Die Reinigung erfolgt generell in Teamarbeit, die wesentliche Vorteile hinsichtlich der Vertretung, der Vergrößerung der Arbeitsbereiche, höherer Leistungsfähigkeit, gleichmäßigerer körperlicher Belastung, kürzerer Verweildauer in den Büros und der Ermöglichung kommunikativen Arbeitens bietet.

In überwiegendem Ausmaß sind in Teilzeit arbeitende RaumpflegerInnen mit einer flexiblen Wochenarbeitszeit zwischen 22,5 und 39 Stunden beschäftigt. Vollzeitkräfte finden als SpringerInnen (d.s. RaumpflegerInnen in ihrer Funktion als Urlaubs- und Krankenvertretung) und RaumpflegerInnen mit speziellen Objektanforderungen (z.B. im Veranstaltungsbereich des Rathauses) Verwendung. Der Dienstpostenplan für das Reinigungspersonal sieht variable, dem Diensterfordernis angepasste Arbeitszeiten vor. Dadurch können möglichst geringe Überschneidungen der Reinigungszeiten mit den Arbeitszeiten der Dienststellen gewährleistet und allfällige Beeinträchtigungen von Arbeitsabläufen verhindert werden. Durch herabgesetzte Wochenarbeitszeiten der RaumpflegerInnen kann im Vergleich zur Vollzeitbeschäftigung nach Aussage der Magistratsabteilung 34 ein höherer Leistungsschnitt erzielt werden, da Ermüdungserscheinungen durch dauerhafte körperliche Anstrengungen, einseitige Belastungen, Zwangshaltungen u.dgl. möglichst minimiert werden können.

2.1.2 Mit Wirksamkeit vom 1. Mai 2003 wurden die Agenden mehrerer Magistratsabteilungen in der neu gegründeten Magistratsabteilung 34 gebündelt. Analog dazu wurden die Dienstpostenpläne des gesamten Reinigungs- und Hausdienstpersonals mit Anfang 2004 zusammengeführt. Folgende Übersichten zeigen einen Vergleich der Situation im Zeitpunkt der Prüfung mit jener der Ausgangslage:

Stichtag: 1. Mai 2003 (Ausgangssituation)					
Funktion	Dienstposten lt. Dienst-postenplan	besetzte Dienstposten	Teil-beschäftigte Personen	Voll-beschäftigte Personen	Summe der beschäftigten Personen
RaumpflegerInnen	489	460,79	627	75	702

Stichtag: 1. Mai 2003 (Ausgangssituation)					
Funktion	Dienstposten lt. Dienst-postenplan	besetzte Dienstposten	Teil-beschäftigte Personen	Voll-beschäftigte Personen	Summe der beschäftigten Personen
VorarbeiterInnen	55	54,26	18	42	60
Hausaufsicht	16	16,00	-	16	16
Summen	560	531,05	645	133	778

Stichtag: 31. Jänner 2007					
Funktion	Dienstposten lt. Dienst-postenplan	besetzte Dienstposten	Teil-beschäftigte Personen	Voll-beschäftigte Personen	Summe der beschäftigten Personen
RaumpflegerInnen	446	405,61	556	64	620
VorarbeiterInnen	49	44,78	10	35	45
Stützpunktleitung	25	25,00	-	25	25
Summen	520	475,39	566	124	690

Im erwähnten Zeitraum wurden 55,66 besetzte Dienstposten (d.s. Vollzeitäquivalente) abgebaut, dies entspricht einer Reduktion von 10,5 %. Die Summe der beschäftigten Personen reduzierte sich im selben Zeitraum um 88.

Nach Angaben der Magistratsabteilung 34 wurde der Personalabbau einerseits durch die Verkleinerung der Reinigungsfläche, andererseits durch eine Effizienzsteigerung der Reinigungsleistung möglich. Die Reinigungsfläche sank im Beobachtungszeitraum von ca. 490.000 m^2 auf 436.421,07 m^2. Ein exaktes Ausmaß zum Stichtag 1. Mai 2003 lässt sich nicht eruieren, da ein lückenloses Vermessen aller Räume erst mit Schaffung einer entsprechenden Objektdatenbank im Jahr 2004 erfolgte. Ab diesem Zeitpunkt wurden alle für die Reinigung relevanten Räume eindeutig definierten Raumkategorien zugeordnet. Davor wurde fallweise die gesamte Gebäudefläche eines Objektes als Reinigungsfläche definiert.

Im Bereich der RaumpflegerInnen stehen mit Stichtag vom 31. Jänner 2007 613 Vertragsbedienstete sieben BeamtInnen gegenüber. Das Durchschnittsalter beträgt per Jahresultimo 2006 46,4 Jahre.

2.1.3 Die kollektivvertragliche Lohnvereinbarung, die zwischen der Bundesinnung der chemischen Gewerbe und der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger und dem Österreichischen Gewerkschaftsbund, Gewerkschaft Hotel, Gastgewerbe, Persönlicher

Dienst abgeschlossen wurde, sieht mit Wirksamkeit vom 1. Jänner 2007 für ArbeitnehmerInnen, die zur ständigen Reinigung in Industrie- und Gewerbebetrieben, Fabriken, Bürohäusern oder auf anderen vergleichbaren Arbeitsstellen beschäftigt werden, einen Stundenlohn von 6,78 EUR vor. Im Durchschnitt ist eine objektsbezogene Reinigungsleistung von maximal 195 m^2/Stunde zulässig. Beim Einsatz von Großflächenreinigungsgeräten beträgt die zulässige Reinigungsleistung 350 m^2/Stunde. Für Nasszellenbereiche (Toilettenanlagen, Waschräume) ist eine Reinigungsleistung von bis zu 60 m^2/Stunde, wobei sich dieser Wert auf die Bodenfläche bezieht, zulässig.

2.2 Anforderungsprofil, Stellenbeschreibung

2.2.1 Das Anforderungsprofil für RaumpflegerInnen umfasst folgende Punkte:

- Unbescholtenheit,
- gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift,
- nettes, gepflegtes Äußeres,
- höfliche Umgangsformen,
- körperliche Eignung (hinsichtlich mittelschwerer Tätigkeit und Chemikalienverträglichkeit),
- Teamfähigkeit,
- Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit,
- Bereitschaft zu Mehrdienstleistungen und
- eine mindestens sehr gute Dienstbeschreibung (im Fall von Zuversetzungen oder Förderungsanträgen).

Jenes für VorarbeiterInnen und PartieführerInnen, die den StützpunktleiterInnen unmittelbar unterstellt sind, ist durch folgende Bereiche ergänzt:

- Längerfristige Tätigkeit im Bereich der Reinigung der Magistratsabteilung 34,
- Kenntnisse bzw. Erfahrungen bei der Organisation der Raumreinigung sowie mit Reinigungschemikalien und Großraumreinigungsgeräten,
- Fähigkeit, eine ArbeiterInnenpartie zu führen und
- Kostenbewusstsein.

2.2.2 Die in der Stellenbeschreibung definierten Hauptaufgaben für RaumpflegerInnen lauten wie folgt:

- Unterhalts- und Grundreinigungen inkl. aller reinigungsassoziierten Tätigkeiten,
- Pflege und Reinigung der zur Verfügung gestellten Arbeitsgeräte und
- rechtzeitiges Ausfassen von Material und Arbeitsbehelfen.

Die Reinigung umfasst Büroräumlichkeiten, Sitzungszimmer, Festsäle, Sanitäranlagen, Teeküchen, Sozialräume, Archive, Abstellräume, Gänge, Stiegenhäuser, Aufzüge u.dgl. Dazu gehört auch die Reinigung sämtlicher Einrichtungs- und Ausstattungsgegenstände (z.B. Möbel, Kücheneinrichtungen etc.), Handläufe, Stiegengeländer, Fensterbretter, Wandbeschichtungen und -verkleidungen, Sanitärgegenstände etc. Böden werden je nach Material und Reinigungsintervall trocken, feucht oder nass gereinigt.

2.3 Aufnahmeverfahren

Die Aufnahme des Reinigungspersonals erfolgt durch das Referat "Infrastruktur und Services" nach definierten Kriterien. Interessentinnen und Interessenten haben eine schriftliche Bewerbung mit Lebenslauf an die Magistratsabteilung 34 zu richten. Durch Ausfüllen des allgemeinen Bewerbungs- und Personalfragebogens des Magistrats sowie im Zuge des Bewerbungsgespräches werden das Beherrschen der deutschen Sprache sowie Lese- und Schreibfähigkeiten einer Überprüfung unterzogen. Weiters wird der bisherige berufliche Werdegang geprüft.

Die Magistratsabteilung 34 organisiert im Weg der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich PERSONAL UND REVISION, Gruppe Verwaltungsakademie und Personalentwicklung mit Unterstützung der Magistratsabteilung 17 - Integrations- und Diversitätsangelegenheiten für Migrantinnen und Migranten erforderlichenfalls Deutschkurse. Der Bedarf ergibt sich insbesondere für RaumpflegerInnen, die zu einem Zeitpunkt in den Reinigungsdienst eingetreten sind, in dem Sprachkenntnisse noch nicht den heutigen Anforderungen entsprochen haben. Die Teilnahme an den Deutschkursen ist für die infrage kommenden MitarbeiterInnen verpflichtend. Die Kurse werden je zur Hälfte in der Dienst- und Freizeit abgehalten.

Die in die engere Wahl gekommenen BewerberInnen haben sich sodann bei dem für die Aufnahme bzw. Einschulung zuständigen Stützpunkt vorzustellen. Nach grundsätzlicher Zustimmung zur Aufnahme in den Dienst der Magistratsabteilung 34 erfolgt die entsprechende Einstellungsuntersuchung durch die zuständige Magistratsabteilung 15 - Gesundheitsdienst der Stadt Wien. Im Rahmen der ärztlichen Untersuchung ist ein von der Bewerberin bzw. dem Bewerber ausgefüllter und unterschriebener Gesundheitsfragebogen abzugeben, der Angaben zu bestehenden Krankheiten und Beschwerden, erfolgten Operationen, Krankenhausaufenthalten, Schutzimpfungen, einzunehmenden Medikamenten u.dgl. enthält. Insbesondere wird geprüft, ob Anforderungen wie Arbeiten unter Zeitdruck, körperliche und psychische Belastung erfüllt werden können. Die Auswertung der Ergebnisse erfolgt durch die Magistratsabteilung 15. Bei Unklarheiten wird erforderlichenfalls eine Fachärztin bzw. ein Facharzt aus dem Bereich der Orthopädie bzw. Dermatologie herangezogen.

3. Aufgaben des Reinigungspersonals

3.1 Leistungsverzeichnis

Die Aufgaben der laufenden Unterhaltsreinigung sind in einem sehr detaillierten Leistungsverzeichnis zusammengefasst. Darin sind einerseits die Bedürfnisse der Kundinnen, andererseits der Beitrag der Reinigung zur facilitären Gebäudebewirtschaftung (Lebenszykluskosten) der Magistratsabteilung 34 definiert. Die Reinigungsarbeiten werden in die Bereiche Büro und Besprechungszimmer, Sozialräume und Küchen, Sanitärräume, Gänge, Vorräume und Wartezonen, Empfangsbereiche, Foyers und Windfänge, Stiegenhäuser (inkl. Vorplätze, Podeste und Stufen) und Aufzüge, Archive und Abstellräume sowie Technikräume unterteilt. Für jede Reinigungsarbeit ist ein Zeitintervall definiert (arbeitstäglich, wöchentlich, zweimal monatlich, monatlich, halbjährlich sowie nach Bedarf). Die Frequenz der Reinigungsleistung richtet sich nach der jeweiligen Nutzung des Objektes.

3.2 Leistungsmessung

3.2.1 Den unterschiedlichen Räumen in Objekten werden Raumkategorien (z.B. Bürobereich, Gang, Stiegenhausbereich, Sanitärbereich) zugeordnet und mit Leistungsrichtzahlen (Reinigungsleistung in m^2/Stunde) hinterlegt. Aus dem Verhältnis der Reini-

gungsfläche multipliziert mit der Anzahl der durchgeführten Reinigungen pro Woche zu den Leistungsrichtzahlen errechnet sich die Dauer des Reinigungseinsatzes (wöchentliche Arbeitszeit). Gegebenenfalls werden Wegzeiten berücksichtigt.

Die Magistratsabteilung 34 hat für die Zeiträume der Jahre 2003 (Ausgangsbasis), 2004/05 und 2006/07 folgende Leistungsrichtzahlen festgelegt:

Leistungszeitraum 2003			
Reinigungsbereich	Reinigungserfordernis pro Woche	Reinigungsleistung in m^2/Stunde	Produkt in m^2
Gangbereich	4,00	250	1.000
Stiegenbereich	4,00	150	600
Festsäle	-	-	-
Bürobereich	5,00	140	700
Sozialräume	5,00	120	600
Archiv	1,00	120	120
Lagerbereich	0,50	120	60
Technikräume	0,25	80	20
Sanitärbereich	5,00	70	350
Summen	24,75		3.450
Durchschnitt		139,39	

Leistungszeitraum 2004/05			
Reinigungsbereich	Reinigungserfordernis pro Woche	Reinigungsleistung in m^2/Stunde	Produkt in m^2
Gangbereich	5,00	195	975
Stiegenbereich	5,00	130	650
Festsäle	5,00	120	600
Bürobereich	5,00	140	700
Sozialräume	5,00	120	600
Archiv	1,00	170	170
Lagerbereich	0,50	195	97,50
Technikräume	0,25	195	48,75
Summen	26,75		3.841,25
Durchschnitt		143,60	

Leistungszeitraum 2006/07			
Reinigungsbereich	Reinigungserfordernis pro Woche	Reinigungsleistung in m^2/Stunde	Produkt in m^2
Gangbereich	5,00	195	975
Stiegenbereich	5,00	130	650
Festsäle	5,00	150	750
Bürobereich	5,00	150	750
Sozialräume	5,00	120	600
Archiv	1,00	170	170
Lagerbereich	0,50	195	97,50
Technikräume	0,25	195	48,75
Summen	26,75		4.041,25
Durchschnitt		151,07	

Gemäß den kollektivvertraglichen Bestimmungen wurde seitens der Magistratsabteilung 34 ab dem Leistungszeitraum 2004/05 der Sanitärbereich extra ausgewiesen sowie mit einem arbeitstäglichen Reinigungserfordernis und einer Reinigungsleistung von 60 m^2/Stunde festgelegt. Die Festsäle wurden im Leistungszeitraum 2003 dem Bürobereich zugeordnet und ab dem Leistungszeitraum 2004/05 gesondert ausgewiesen.

Aus der Sicht des Kontrollamtes geben die Übersichten einen groben Überblick über die durchwegs positive Entwicklung der Reinigungsleistungen während der betrachteten Zeiträume. Allerdings war festzuhalten, dass die verschiedenen Reinigungsbereiche entsprechend ihres Anteils an der Gesamtfläche nicht gewichtet wurden, wodurch exakte Ergebnisse nicht erwartet werden können.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 34:

Der in der Übersichtstabelle angegebene Durchschnittswert der einzelnen Leistungsrichtzahlen dient lediglich der groben Veranschaulichung (Übersicht) der Steigerung der Leistungsrichtzahlen seit dem Jahr 2003. In den Objekten wird der anteilige Reinigungsbereich an der Gesamtfläche selbstverständlich gewichtet.

3.2.2 Die folgende Tabelle zeigt anhand der konkreten Flächen, Reinigungsintervalle und tatsächlichen Arbeitszeiten des Reinigungspersonals die durchschnittlichen Reinigungsleistungen pro Stunde getrennt nach den Stützpunkten mit Stichtag vom 21. Februar 2007:

Stützpunkt	Reinigungsfläche in m^2	wöchentliche Reinigungsfläche in m^2	produktive wöchentliche Arbeitszeit in Stunden	durchschnittliche Reinigungsleistung in m^2/Stunde
1	25.672,98	128.364,90	1.068,75	120,11
2	71.664,22	358.321,10	2.270,00	157,85
2A	37.392,80	186.232,00	1.190,00	156,50
2B	30.583,95	127.625,50	875,00	145,86
3	56.517,28	277.747,94	1.491,25	186,25
4	30.011,79	146.070,90	992,50	147,17
5	28.643,99	134.719,71	991,50	135,87
6	30.403,07	148.294,34	1.176,00	126,10
7	36.775,47	181.069,89	1.296,50	139,66
8	31.509,85	157.549,25	790,00	199,43

Stützpunkt	Reinigungsfläche in m^2	wöchentliche Reinigungsfläche in m^2	produktive wöchentliche Arbeitszeit in Stunden	durchschnittliche Reinigungsleistung in m^2/Stunde
9	36.721,46	177.588,12	1.314,50	135,10
10	20.524,21	94.414,34	811,50	116,35
Summen	436.421,07	2.117.997,99	14.267,50	
Durchschnitt				148,45

Zur Berechnung der produktiven wöchentlichen Arbeitszeit des Reinigungspersonals wurden von der täglichen Arbeitszeit allfällige Wegzeiten sowie arbeitstäglich pro Mitarbeiterin/Mitarbeiter eine halbe Stunde für Pausen abgezogen.

Die Differenzen der durchschnittlichen Reinigungsleistungen zwischen den einzelnen Stützpunkten waren beträchtlich und sollten aus der Sicht des Kontrollamtes unter Berücksichtigung individueller Eigenheiten durch Belastungsausgleiche (z.B. Personalumschichtungen) weit gehend harmonisiert werden.

> Der Ausgleich der Differenz der durchschnittlichen Reinigungsleistung zwischen den einzelnen Stützpunkten wird grundsätzlich angestrebt, lässt sich aber bei jenen Stützpunkten mit einer erheblichen Anzahl an Reinigungsobjekten bzw. Außenstellen durch die erforderlichen Wegzeiten nur bedingt realisieren.

3.2.3 Die Magistratsabteilung 34 beabsichtigte die Reinigungsleistung bis zum Ende des Jahres 2007 auf durchschnittlich 165 m^2/Stunde zu steigern. Langfristig wird eine Reinigungsleistung von durchschnittlich 195m^2/Stunde angestrebt, um Marktkonformität mit Fremdfirmen sicherzustellen.

Laut Auskunft der Magistratsabteilung 34 ist der Einsatz von Reinigungsmaschinen nur sehr begrenzt möglich, da größere Foyers und Gangbereiche zumeist mit BesucherInnenmöbeln und sonstigen Einrichtungsgegenständen ausgestattet sind und Gänge für das Wenden von Automaten keinen ausreichenden Platz bieten. Im Zeitpunkt der Prüfung finden Reinigungsmaschinen im Rathaus sowie im Amtshaus Wien 19, Muthgasse 62, Verwendung.

4. Vergabe von Fremdleistungen

4.1 Grundsätzliches

Neben der Gebäudereinigung durch Eigenpersonal der Magistratsabteilung 34 werden einige Leistungen fremd vergeben. Dazu zählen insbesondere die Fensterreinigung von Amtshäusern (mit Ausnahme des Rathauses und einiger umliegender Amtshäuser), die Fassadenreinigung des Amtshauses in Wien 1, Rathausstraße 1, sowie Reinigungsarbeiten in einzelnen Objekten, die entweder als Projekte zur Messung der Marktkonformität definiert sind oder mangels Eigenpersonals im Zeitpunkt der Besiedelung fremd vergeben werden müssen.

Hinsichtlich der Fensterreinigung erfolgt die Ausschreibung durch die Magistratsabteilung 54 - Zentraler Einkauf. Hiefür werden von der Magistratsabteilung 34 sämtliche Fensterflächen erhoben (ausgemessen), der Umfang und die Termine der Reinigung festgelegt, zusätzliche Anforderungen definiert und der Ausschreibungstext mitgestaltet. Nach erfolgter Ausschreibung und Vergabe der Leistungen werden mit der Auftragnehmerin bzw. dem Auftragnehmer die detaillierten Abläufe besprochen. Die Nutzerinnen der betroffenen Objekte werden von den StützpunktleiterInnen über die Reinigungstermine informiert. Die anfallenden Kosten werden den Nutzerinnen von der Magistratsabteilung 34 weiterverrechnet.

4.2 Fremdvergabe der Reinigungsarbeiten im Amtshaus in Wien 13, Hietzinger Kai 1 - 3

4.2.1 Zur Durchführung eines Kostenvergleiches zwischen den Reinigungsarbeiten der Magistratsabteilung 34 und einer Fremdfirma wurde die Reinigungsleistung für einen Gebäudeteil ("alter Gebäudeteil") des Amtshauses in Wien 13, Hietzinger Kai 1 - 3, in einem Pilotversuch vom Fachbereich Infrastrukturdienste der Magistratsabteilung 34 nach definierten Qualitätskriterien auf Basis des Bundesvergabegesetzes 2002 (BVergG) ausgeschrieben. Das Pilotprojekt wurde im Vorfeld mit den betroffenen Dienststellen des Amtshauses (u.a. die Bezirksvorstehungen des 13. und 14. Bezirkes) akkordiert, und es wurde eine Kostentragung durch die Magistratsabteilung 34 zugesichert.

Die Reinigungsarbeiten umfassten folgende Leistungen:

- Die laufende Unterhaltsreinigung im Ausmaß von 6.347m^2,
- die Sonderreinigung (vor allem die Reinigung von Beleuchtungskörpern und die Entfernung von Taubenkot),
- die Fensterreinigung und
- Regieleistungen.

4.2.2 Die Ausschreibung wurde als offenes Verfahren im Unterschwellenbereich nach den Bestimmungen des BVergG durchgeführt. Die Magistratsabteilung 34 bediente sich dabei der Fachkenntnisse und Erfahrungen der Magistratsabteilung 63 - Gewerbewesen und rechtliche Angelegenheiten des Ernährungswesens, die gemäß der Geschäftseinteilung des Magistrats der Stadt Wien u.a. für Rechtsangelegenheiten im Zusammenhang mit dem Wiener Vergaberechtsschutzgesetz sowie dem Bundesvergabegesetz zuständig ist.

Folgende Kriterien waren in der Ausschreibung definiert:

- Die Zertifizierung der Bieterin bzw. des Bieters nach den Normen ISO 9001/9002 bzw. gleichwertigen Bestimmungen des Qualitätsmanagements,
- die Einhaltung der kollektivvertraglich definierten Stundenleistungen für die laufende Unterhaltsreinigung (195 m^2/Stunde für Büroflächen, Sozialräume, Gangflächen u.dgl. bzw. 60 m^2/Stunde im Sanitärbereich),
- die Zuteilung von fixem Personal für die Dauer des Vertrages,
- die Aufrechterhaltung eines Reinigungsstandards, wodurch eine Grundreinigung nicht erforderlich wird und
- die Vorgabe, dass die Objektleiterin bzw. der -leiter die Qualifikation einer Gebäudereinigungsmeisterin bzw. eines -meisters inne zu haben hat.

Die tägliche Mindesteinsatzzeit war mit 40,5 Stunden und die Mindestpersonalanzahl mit neun Personen festgelegt. Überdies war gefordert, dass der Stundenlohn je Raumpflegerin bzw. -pfleger sowie der Tagesgesamtpreis auszuweisen sind. Der Leistungszeitraum wurde auf ein Jahr beschränkt.

4.2.3 In der Magistratsabteilung 34 sind insgesamt zwölf Angebote eingelangt. Davon wurden zehn Firmen auf Grund diverser Mängel (fehlende Zertifizierung, Unterbietung der geforderten Mindesteinsatzzeit, keine Qualifikation als Gebäudereinigungsmeisterin bzw. -meister sowie ungenügende bzw. nicht nachvollziehbare Unterlagen) ausgeschieden. Von den verbliebenen beiden Firmen wurde der Zuschlag an die Billigstbieterin erteilt. Die Vergabe der Reinigungsarbeiten wurde am 20. Februar 2006 vom zuständigen Gemeinderatsausschuss für Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung genehmigt.

4.2.4 Die Reinigungsfirma, die den Zuschlag erhielt, hat am 1. März 2006 in Abstimmung mit der Magistratsabteilung 34 mit der Ausführung des Auftrages begonnen. Die Reinigungsarbeiten wurden von der Leitung des Stützpunktes 5 der Magistratsabteilung 34 ständig kontrolliert. Der Aufwand hiefür wurde mit rd. 223 Stunden beziffert und die Kosten mit rd. 4.237,-- EUR bewertet.

Die Magistratsabteilung 34 übermittelte dem Kontrollamt einen ausführlichen Schlussbericht über die Reinigungsarbeiten im Zeitraum vom 1. März 2006 bis 28. Februar 2007, in dem eine Reihe von Mängeln und Problemen mit der Reinigungsfirma aufgelistet sind, die sich folgendermaßen zusammenfassen lassen:

- Mangelhaft eingeschultes und von der Auftragnehmerin nicht ausreichend betreutes Personal,
- häufiger Personalwechsel,
- Organisation der Reinigung in Einzel- statt in Teamarbeit,
- das anfängliche Fehlen von Reinigungsplänen,
- die anfängliche verbesserungswürdige Gesprächskultur und Kooperation mit MitarbeiterInnen der Magistratsabteilung 34,
- das Arbeiten mit übergroßen Reinigungswagen, die Platzprobleme im Amtshaus verursachten und
- die Tatsache, dass die in der Ausschreibung definierte Sonderreinigung von der laufenden Unterhaltsreinigung nicht ordnungsgemäß getrennt (Entfernung von Taubenkot) bzw. gar nicht (Reinigung der Beleuchtungskörper) durchgeführt wurde.

Der Auftrag endete gemäß der Ausschreibung am 28. Februar 2007, wurde jedoch im Weg einer Direktvergabe für den Zeitraum vom 1. März 2007 bis 31. Mai 2007 verlängert, da mit Jahresbeginn 2007 entsprechende Personal- und Objektentscheidungen der Magistratsabteilung 34 noch nicht abgeschlossen waren. Ab 1. Juni 2007 erfolgte die Reinigung des Objektes wieder mit Eigenpersonal der Magistratsabteilung 34.

Aus der Sicht der Magistratsabteilung 34 war in erster Linie die mangelnde Identifikation des Fremdpersonals mit dem Objekt problematisch. Unverschlossene Raumtüren nach Abschluss der Reinigung der Büroräume sowie eingeschaltete Raumbeleuchtung nach Verlassen der Büroräume wiesen beispielhaft darauf hin. Die häufigen Kontrollen des Fremdpersonals durch MitarbeiterInnen der Magistratsabteilung 34, die erst im Laufe der Zeit einen einigermaßen zufrieden stellenden Ablauf der Arbeiten ermöglichten, stellten einen zeitlich und finanziell übermäßig hohen Aufwand dar.

4.2.5 Die Kosten der Fremdreinigung wurden von der Magistratsabteilung 34 folgendermaßen zusammengefasst (Beträge in EUR):

Leistungsgruppe (LG)	Reinigungsarbeiten	Kosten netto (exkl. 20 % USt)	Kosten brutto (inkl. 20 % USt)
LG 01	Laufende Unterhaltsreinigung (249 Arbeitstage zu je 40,5 Stunden)	142.541,34	171.049,61
LG 02	Sonderreinigung	1.659,52	1.991,42
LG 03	Fensterreinigung	8.168,60	9.802,32
LG 04	Regieleistungen (Teppichreinigung)	199,59	239,51
Summen		152.569,05	183.082,86

Die Reinigungsfirma hat die Stundenkosten des eingesetzten Personals wie folgt kalkuliert (Beträge in EUR):

Personal	Stundenkosten für das Jahr 2006/Person		Stundenkosten für das Jahr 2007/Person		Summen der täglichen Einsatzzeit in Stunden
	netto	brutto	netto	brutto	
1 Vorarbeiterin/-arbeiter	14,46	17,35	14,73	17,68	4,5
8 RaumpflegerInnen	14,10	16,92	14,37	17,24	36,0
gewichteter Durchschnitt	14,14	16,97	14,41	17,29	4,5

Als Vergleich dazu nannte die Magistratsabteilung 34 für das Jahr 2006 im Schlussbe-

richt Eigenkosten von 13,56 EUR/Stunde bzw. 14,63 EUR/Stunde bei Kalkulation mit der produktiven Arbeitszeit (dabei wurde für jede Raumpflegerin bzw. jeden Raumpfleger pro Arbeitstag eine halbe Stunde für Pausen abgezogen). In dieser Kalkulation sind auch die Personalkosten der VorarbeiterInnen, der Vertretungsaufwand (SpringerInnenpool) sowie Umlagen der Stützpunktleitungen enthalten.

In diesem Zusammenhang ist von der bezahlten Arbeitszeit auszugehen.

Zu berücksichtigen war, dass die Magistratsabteilung 34 im Bereich des Bau- und Gebäudemanagements umsatzsteuerrechtlich dem Hoheitsbereich des Magistrats zuzurechnen ist, wodurch ein Vorsteuerabzug nicht möglich ist und somit die Bruttokosten inkl. USt voll zum Tragen kommen. Diese Situation benachteiligt folglich Fremdvergaben gegenüber Eigenleistungen.

4.2.6 Das Kontrollamt teilte die Auffassung der Magistratsabteilung 34, dass im gegenständlichen Fall anhand einer fundierten Vergleichsanalyse die Fremdvergabe der Leistungen gegenüber der Eigenreinigung durch die Magistratsabteilung 34 qualitativ und kostenmäßig ungünstigere Ergebnisse geliefert hatte. Aus der Sicht des Kontrollamtes kann davon jedoch nicht generell abgeleitet werden, dass - wie die Magistratsabteilung 34 in ihrem Schlussbericht ausführt - "eine Fremdvergabe in Hinblick auf die Marktkonformität und das Billigstbieterprinzip weder monetär noch leistungsmäßig Vorteile bringt", da bei der Vergabe von Fremdleistungen die bzgl. der Kosten und der Qualität relevanten Aspekte im Vorhinein nicht bekannt sind und jede einzelne Fremdvergabe auf Grund unterschiedlicher Gegebenheiten zu individuellen Resultaten führen wird.

Die Aussage der Magistratsabteilung 34, dass eine Fremdvergabe im Hinblick auf die Marktkonformität und das Billigstbieterprinzip weder monetär noch leistungsmäßig Vorteile bringt, ist auf den Schlussbericht des Pilotprojektes der Fremdreinigung im Amtshaus in Wien 13, Hietzinger Kai 1 - 3, bezogen.

5. Kosten

5.1 Kostenrechnung in SAP R/3

Im Zuge der flächendeckenden Einführung der Standardsoftware SAP R/3 ging die Magistratsabteilung 34 mit den magistratsweit einheitlichen betriebswirtschaftlichen Basisfunktionen Anfang des Jahres 2005 in die Produktivphase. Beginnend mit Anfang des Jahres 2006 wurde das Programm SAP Real Estate Management/Flexible (SAP RE-FX) schrittweise eingeführt, das alle Anforderungen eines modernen Immobilien- und Liegenschaftsmanagements in den kaufmännischen Verwaltungsprozessen abdeckt.

Die Kostenrechnung für die Gebäudereinigung war im Zeitpunkt der Prüfung so konzipiert, dass jeder der zwölf Stützpunkte sowie ein so genannter SpringerInnenpool, der dazu dient, durch Urlaube, Krankenstände und sonstige Abwesenheiten bedingte Fehlzeiten abzudecken, eine eigene Kostenstelle darstellen. Jede Kostenstelle wird mit den anfallenden Personalkosten, kalkulatorischen Kosten, Umlagekosten und dem Sachaufwand (vor allem Verbrauchsgüter) belastet.

Die kalkulatorischen Kosten umfassen die aliquotierten Sonderzahlungen der Bediensteten, Dienstgeberbeiträge, Pensionszuschlagssätze für Beamtinnen und Beamte und Abfertigungszuschlagssätze für Vertragsangestellte. Die Umlagekosten sind vor allem zentrale Kosten, die auf einzelne Kostenstellen umgelegt werden. Diese betreffen Aufwendungen für Gebäude, EDV, Leitungsebenen der Magistratsabteilung 34 (z.B. Fachbereichsleitungen und Bauprojektgruppenleitungen) und in geringerem Ausmaß Maschinen, Werkzeuge, geringwertige Wirtschaftsgüter und Sachkosten. In den Kosten nicht enthalten ist der Aufwand für Reinigungsmittel, der den Kundinnen direkt verrechnet wird und jährliche Kosten von rd. 180.000,-- EUR verursacht. Gemessen an den Gesamtkosten der Reinigung beträgt der Anteil der Reinigungsmittel 1,4 %.

Die Belastungen der Kostenstelle "Gebäudereinigung" der Magistratsabteilung 34 ergaben im Jahr 2006 den Betrag von 13.137.470,42 EUR. Die für die RaumpflegerInnen vereinbarte Arbeitszeit betrug im selben Zeitraum 968.746,37 Stunden, woraus sich ein durchschnittlicher Stundensatz von 13,56 EUR ergibt. In einer weiteren Kalkulation zur Feststellung der Arbeitszeit wurden von den Gesamtstunden pro Arbeitstag und Person

je eine halbe Stunde für Pausen abgezogen, wodurch sich der Stundensatz auf 14,63 EUR erhöht.

In diesem Zusammenhang ist von der bezahlten Arbeitszeit auszugehen.

Die Einschau des Kontrollamtes in die relevanten Buchungsdaten ergab, dass für die Ermittlung der Kosten in der Höhe von 13.137.470,42 EUR die Ist-Kosten für die Periode Jänner bis November 2006 herangezogen worden sind, jedoch für Dezember 2006 eine aliquote Hochrechnung vorgenommen wurde, da im Zeitpunkt der Prüfung die Ist-Abgrenzung für die Periode Dezember 2006 auf Grund technischer Probleme in SAP R/3 noch nicht ordnungsgemäß durchgeführt worden war.

Aus der Sicht des Kontrollamtes war es bedauerlich, dass im Zeitraum vom 4. Jänner 2007, an dem die Magistratsabteilung 34 das Problem dem verantwortlichen Support unverzüglich gemeldet hat, bis April 2007, dem Zeitpunkt der Einschau des Kontrollamtes, die erforderlichen Daten im System nicht abgebildet werden konnten.

Technische Probleme im Zusammenhang mit SAP R/3 liegen nicht im Wirkungsbereich der Magistratsabteilung 34.

5.2 Kostenvergleiche

Zu Vergleichszwecken legte die Magistratsabteilung 34 eine Lohnnebenkostenberechnung für die Branche der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger in der Steiermark mit Stand vom 1. Jänner 2006 basierend auf dem zu diesem Zeitpunkt gültigen Kollektivvertrag vor. Darin wird folgende Stundensatzkalkulation für die Unterhaltsreinigung beispielhaft erläutert, wobei die jeweiligen Kosten zwar betriebsindividuell (z.B. hinsichtlich des Umfanges oder der Auftragsgröße) sind, aber durchaus dem Durchschnitt branchenüblicher Kalkulationsmodelle entsprechen. Jedenfalls werden die variablen Kosten in jener Höhe angesetzt, dass sie zur Deckung der tatsächlich anfallenden Kosten führen:

Art der Kosten	in EUR
Stundenentgelt (brutto)	6,64
Lohnnebenkosten (bei fünf Wochen Jahresurlaub)	6,37
Zwischensumme (Personalkosten pro Stunde)	13,01
Fahrtkosten	0,39
Materialkosten	0,52
Abschreibung der Arbeitsgeräte	0,20
Sonstige Gemeinkosten	1,93
Summe (Selbstkosten pro Stunde)	16,05

Bei einem angenommenen Gewinnaufschlag von 5 % ergibt sich ein Stundensatz (Preis) von 16,85 EUR (exkl. USt).

Auf Anfrage des Kontrollamtes räumte die Magistratsabteilung 34 ein, dass eine analoge Lohnnebenkostenberechnung für Wien nur als Mitglied der Wirtschaftskammer und darüber hinaus nur kostenpflichtig erhältlich ist.

5.3 Beurteilung der Kostenkalkulationen

Die Magistratsabteilung 6 - Rechnungsamt, die gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien für die Planung und Realisierung des Einsatzes der betriebswirtschaftlichen Standardsoftware SAP R/3 in den Dienststellen des Magistrats, ausgenommen die städtischen Unternehmungen, zur Führung einer Kosten- und Leistungsrechnung zuständig ist, beschreibt in ihren Ausführungen zum Thema Kalkulation, welche Kosten- und Zuschlagssätze anzuwenden sind, um alle Overhead-Kosten des Magistrats auf die entsprechenden Produkte, Leistungen und Vorhaben umlegen zu können. Diese sind Sachkosten (vor allem Miete, Betriebs- und Heizkosten, Stromkosten, Telefongebühren, Büromittel und EDV-Kosten), die für den Bereich der Unterhaltsreinigung nur von untergeordneter Bedeutung sind und direkt bzw. im Weg von Umlagen kalkuliert werden sowie Kosten für die Inanspruchnahme hoheitlicher Dienstleistungen, die derzeit nur teilweise ihren Niederschlag finden (z.B. Leistungen der Magistratsabteilung 6 und der Magistratsabteilung 14 - Automationsunterstützte Datenverarbeitung, Informations- und Kommunikationstechnologie).

Um die Kosten der Reinigung mit Eigenpersonal der Magistratsabteilung 34 und jene von Fremdfirmen möglichst vergleichbar darzustellen, wäre es aus der Sicht des Kontrollamtes jedoch erforderlich, auch die Kosten weiterer hoheitlicher Dienstleistungen

(z.B. Leistungen der Magistratsdirektion und der Magistratsabteilung 2 - Personalservice) und hoheitlicher Infrastruktur (z.B. die Magistratsabteilung 53 - Presse- und Informationsdienst) einzubeziehen.

Außerdem regte das Kontrollamt an, Kostenrechnungsanalysen, die derzeit pro Stützpunkt erfolgen, auch für einzelne Reinigungsobjekte detailliert darzustellen.

Hiezu hält die Magistratsabteilung 34 fest, dass die Analysen und Auswertungen je Objekt im Hinblick auf Flächen, Leistungsrichtzahlen, Arbeitszeiten, Ressourcen und Kosten durchgeführt werden.

5.4 Weiterverrechnung der Kosten

Beginnend mit dem Jahr 2004 verrechnet die Magistratsabteilung 34 im Sinn der internen Leistungsverrechnung im Magistrat fremdvergleichsfähige Kosten für die Zurverfügungstellung von Räumlichkeiten an die Kundinnen (Magistratsdienststellen) im Weg von Vergütungsinformationen weiter. Dabei werden Vergütungen für Büro-, Lager- und Archivflächen sowie die anfallenden Betriebskosten sowohl der Amtshäuser als auch der fremd angemieteten Objekte monatlich auf Basis der Raumnutzung aktualisiert und in Rechnung gestellt. Dadurch ist eine marktkonforme Verrechnung der Produkte und Dienstleistungen sichergestellt. Die Grundlage hiefür stellt eine objektsbezogene Vereinbarung (Leistungskontrakt) dar, die zwischen der Magistratsabteilung 34 und der betroffenen Dienststelle abgeschlossen wird.

Zur besseren Bewusstmachung der Kosten und zur Sicherstellung einer nachfrageorientierten Steuerung regte das Kontrollamt an, analog dazu auch die Kosten der Unterhaltsreinigung in Abstimmung mit der Finanzverwaltung weiterzuverrechnen.

6. Gesundheits- und Sicherheitsaspekte

6.1 Evaluierungen

Im Jahr 2000 wurde die Erstevaluierung der Arbeitsplätze der RaumpflegerInnen durchgeführt. Gesetzliche Grundlagen hiefür waren das Wiener Bedienstetenschutzgesetz

1998 (W-BedSchG 1998) sowie diesbezügliche Verordnungen. Mängel hinsichtlich Arbeitsmittel, Arbeitsstoffe, fehlender oder mangelhafter Unterweisungen etc. wurden im Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokument festgehalten.

Im Jahr 2001 (Untersuchungszeitraum Juli bis Oktober) wurde von der zuständigen Arbeitsmedizinerin eine Analyse der arbeitsbedingten Morbidität der Haut und des Bewegungs- und Stützapparates des Reinigungspersonals erarbeitet. Dabei wurden 350 RaumpflegerInnen bzgl. berufsbedingter Gesundheitseinschränkungen befragt. Die Ergebnisse wurden von der Arbeitsmedizinerin interpretiert und im Wesentlichen zu zwei Krankheitsbildern zusammengefasst:

- Hauterkrankungen (durch Reinigungsmittel und Nassarbeit bedingte Berufsdermatosen, insbesondere toxische und allergische Kontaktekzeme sowie Mischtypen beider Ekzeme) und
- Erkrankungen des Bewegungs- und Stützapparates (vor allem Gesundheitsprobleme an Gelenken und der Wirbelsäule).

6.2 Maßnahmen

Ausgehend von der im Jahr 2001 durchgeführten Analyse setzte die Magistratsabteilung 34 eine Reihe von Maßnahmen, um die Gesundheit des Reinigungspersonals zu fördern und berufsbedingte Erkrankungen möglichst zu vermeiden. Dazu zählen insbesondere gründlichere Einstellungsuntersuchungen zur rechtzeitigen Erkennung von Gesundheitsrisiken, die intensivere laufende Betreuung durch ArbeitsmedizinerInnen, die Bereitstellung besserer Schutzausrüstungen (z.B. qualitativ hochwertigere und bequeme Handschuhe) und Arbeitsmittel (z.B. weniger belastende Reinigungsmittel) sowie die Hebung der Motivation der RaumpflegerInnen durch Information, Bewusstseinsbildungen, Stärkung der Eigenverantwortlichkeit, MitarbeiterInnenbefragungen u.dgl.

Weitere Maßnahmen bestehen in der Schulung von ErsthelferInnen, der Impfung von in exponierten Bereichen (z.B. Ordinationen der Magistratsabteilung 15, betriebsärztliche Stationen) eingesetzten RaumpflegerInnen gegen Hepatitis A und B, der Durchführung von Gesundheitsberatungen durch ArbeitsmedizinerInnen (z.B. ergonomische Beratun-

gen wie die so genannte "Rückenschule", Ernährungsberatungen etc.) sowie laufende Evaluierungen von Arbeitsstätten.

6.3 Fehlzeiten

Laut Information der Magistratsabteilung 34 konnten die krankheitsbedingten Fehlzeiten von RaumpflegerInnen ausgehend vom Beobachtungszeitraum der Jahre 1995 bis 2001 bis zum Jahr 2006 durch die intensiven Gesundheitsförderungen wesentlich gesenkt werden. Folgende Tabelle zeigt die Ergebnisse im Detail:

Beobachtungszeitraum	krankheitsbedingte Abwesenheitstage pro Jahr
1995 - 2001	30
2002	-
2003	25
2004	22
2005	19
2006	18

Für das Jahr 2002 konnten die krankheitsbedingten Fehlzeiten nicht zur Verfügung gestellt werden.

Das Kontrollamt würdigte die von der Magistratsabteilung 34 gesetzten Maßnahmen zur überaus beachtenswerten Senkung der Krankenstände.

7. Qualitätsmessung

7.1 Allgemeines

Die Magistratsabteilung 34 hat grundlegende strukturelle Veränderungen und Neuerungen in der Aufbauorganisation für den Bereich der Reinigung und der sonstigen Infrastrukturaufgaben erarbeitet und in den letzten Jahren umgesetzt. Laufende Evaluierungen helfen, Arbeitsabläufe zu optimieren und die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen und Kundinnen zu heben. Leitbildveranstaltungen und -präsentationen für sämtliche MitarbeiterInnen der Magistratsabteilung 34 fanden reges Interesse und großen Zuspruch.

Entsprechende Qualitätsstandards wurden seitens der Magistratsabteilung 34 durch die Schaffung einer übersichtlichen Organisationsstruktur, die Entwicklung von Qualitätsmanagement-Prozessen, die Erstellung eines Reinigungskontrollbogens, die Durchfüh-

rung von Schulungen des Reinigungspersonals, teamorientierte MitarbeiterInnengespräche und Gesundheitsförderungen erreicht bzw. werden durch kontinuierliche Optimierungsprozesse weiter ausgebaut werden. Die Magistratsabteilung 34 plant, nach Abschluss einer fachspezifischen Schulung der StützpunktleiterInnen ein adäquates Qualitätsmesssystem hinsichtlich der Gebäudereinigung zu etablieren.

7.2 Kontrollen

Die Dienstaufsicht über das Reinigungspersonal hat der Fachbereich Infrastrukturdienste inne. Die Personalaufsicht und die Kontrollen der Reinigungsleistung werden von den StützpunktleiterInnen wahrgenommen. Hiefür werden Protokolle geführt, in die etwaige Reinigungsmängel eingetragen werden.

7.3 Meinungsumfragen

Die Magistratsabteilung 34 führte im Herbst 2006 mit Unterstützung der Magistratsabteilung 53 eine Kundinnenbefragung durch, die von einer Fremdfirma operativ abgewickelt wurde. Dabei wurden 286 Kundinnen an 150 Standorten befragt. Zusatzfragen bezogen sich auf die Reinigungsleistung der Magistratsabteilung 34. Die Fragen umfassten insbesondere die Themen Reinigungsqualität, die verwendeten Arbeitsgeräte, weiters das Erscheinungsbild, die Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der RaumpflegerInnen sowie die Wettbewerbsfähigkeit der Magistratsabteilung 34. Die Auswertung ergab im Durchschnitt von zehn Fragestellungen einen Zufriedenheitsindex von 1,7 Punkten (bei einer Bandbreite von 1,0 bis 5,0 Punkten) und einen Grad der Zufriedenheit von 85 %. Überdies wurden die Kundinnen befragt, ob sie bei der Möglichkeit einer alternativen Fremdreinigung weiterhin das Angebot der Magistratsabteilung 34 wählen würden. Dabei gaben 87,4 % der befragten Personen an, weiterhin die Leistung der Magistratsabteilung 34 in Anspruch nehmen zu wollen.

7.4 MitarbeiterInnenbefragungen

Die Magistratsabteilung 34 beabsichtigt, künftig MitarbeiterInnenbefragungen im Bereich des Reinigungspersonals durchzuführen.

Das Kontrollamt empfahl, diese derart zu konzipieren, um neben der Messung der Zufriedenheit des eingesetzten Personals auch mögliche Systemschwächen aufdecken

sowie Potenziale und Förderungsmöglichkeiten der MitarbeiterInnen ermitteln zu können, die als Basis einer systematischen und priorisierten Maßnahmenableitung gezielte Verbesserungen ermöglichen soll. Wichtig dabei erschien, die Motivation der MitarbeiterInnen, die Identifikation mit der ausgeführten Tätigkeit und die Verbundenheit mit dem "Unternehmen" weiter zu verbessern. Ziel sollte sein, die Umsetzung von Veränderungsmaßnahmen für die Betroffenen sichtbar zu machen. Die MitarbeiterInnenbefragung sollte in regelmäßigen Abständen wiederholt werden.

8. Zusammenfassung

Das Kontrollamt empfahl, die von der Magistratsabteilung 34 bisher gesetzten Maßnahmen zur Einsparung von Personalkosten und zur Qualitätssteigerung der Reinigungsleistungen unter Wahrung sozialer Aspekte weiterzuführen, um die gesetzten Ziele hinsichtlich der Marktkonformität (Anpassung an die kollektivvertraglichen Bestimmungen bzgl. der Reinigungsleistungen pro Stunde) in einem überschaubaren Zeitraum erreichen zu können. Zur Zielerreichung wären aus der Sicht des Kontrollamtes allenfalls Adaptierungen der Leistungsverzeichnisse durch Rücknahme von nicht bzw. wenig nachgefragten Leistungen sowie Prozessoptimierungen nötig.

Ein genereller Vergleich der Kosten der Reinigung durch Eigenpersonal der Magistratsabteilung 34 mit jener von Fremdfirmen schien auf Grund unterschiedlicher Parameter und individueller, objektbezogener Gegebenheiten nicht einwandfrei möglich. Voraussetzung dafür wäre auch ein flächendeckender Einsatz der internen Leistungsverrechnung im Magistrat, bei der sämtliche Kosten der Verursacherin bzw. dem Verursacher anzulasten sind. Bei der Vergabe von Fremdleistungen wäre der gesamte Aufwand für die Durchführung des Vergabeverfahrens und die Auftragsabwicklung aller beteiligten Dienststellen zu berücksichtigen. Die Nichtabzugsmöglichkeit der Vorsteuer bei der Inanspruchnahme von Fremdleistungen, das Vorhandensein von langjährig bewährtem Personal und der hohe Grad der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit sind aus der Sicht des Kontrollamtes wesentliche Argumente für die Durchführung der Reinigung mit Eigenpersonal.

Hinsichtlich der Kostenrechnung und der Abbildung aller relevanten Prozesse in SAP

R/3 empfahl das Kontrollamt, die vorhandenen Ressourcen in Abstimmung mit den verantwortlichen strategischen und operativen Stellen weiter zu optimieren.

Die vom Kontrollamt zur Zielerreichung angeregte Prozessoptimierung wird laufend fortgesetzt.

Die Stellungnahme der geprüften Einrichtung ist den jeweiligen Berichtsabschnitten zugeordnet worden.

Der Kontrollamtsdirektor:
Dr. Erich Hechtner
Wien, im Februar 2008

ALLGEMEINE HINWEISE

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

Schützenswerte personenbezogene Daten wurden im Sinn der rechtlichen Verpflichtung zum Schutz derartiger Daten anonymisiert, auf die Wahrung von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen wurde bei der Abfassung des Berichtes Bedacht genommen. Es wird um Verständnis gebeten, dass dadurch die Lesbarkeit des Berichtes beeinträchtigt sein könnte.

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

BVergG.....Bundesvergabegesetz 2002
EDV .....Elektronische Datenverarbeitung
ISO .....Internationale Organisation für Normung
LG.....Leistungsgruppe
SAP R/3.....SAP Release 3