

# NUTZERKONGRESS

07.-08. November 2023

**fmn**<sup>23</sup>  
der nutzerkongress

[www.nutzerkongress.de](http://www.nutzerkongress.de)

POWERED BY

**ALVERO**  
büromöbelvermietung

**APLEONA**

**CalCon**

**dr.odingmbh**

**RealFM**  
Association for Real Estate  
and Facility Managers

**ISS**

**STRABAG**  
PROPERTY AND  
FACILITY SERVICES

**TME Associates**®

**VebeGo**

**gefma**

**ifm**  
FACILITY MANAGEMENT

**FACILITY  
MANAGEMENT**  
Integration | Planung | Gebäudemanagement

	Zyklusorientierte Reinigung	Bedarfsorientierte Reinigung	Cleaning on Demand
Art des Leistungsabrufs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umfang ist im Vorfeld fest definiert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fest definierter Turnus der Sichtung</li> <li>Reinigungskraft entscheidet nach Sichtung und nach Vorgabe klarer KPI Ausmaß der Reinigungsleistungen</li> <li>Interpretation/Festlegung des Leistungsbedarfs vor Ort</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leistung erfolgt auf Abruf</li> <li>Der Abruf ist gleichzeitig der Auftrag</li> <li>Leistungsverzeichnis im Vorfeld definiert</li> <li>Alternativ: Leistung nach Stunden</li> </ul>
Besonderheiten bei der Kalkulation des Angebotspreises	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betreuung der Reinigungskräfte in Form eines*einer Vorarbeiters*Vorarbeiterin, Disponenten*Disponentin</li> <li>Stundenzahl ist planbar</li> <li>Leistungsverzeichnis und Intervall sind vorgegeben</li> <li>Potentielle Unsicherheiten aus Wegezeiten/Zugänglichkeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stundenzahl ist schwer planbar (Auslastung, äußere nicht beeinflussbare Einflussfaktoren)</li> <li>Spezifischer Bedarf muss erkannt werden (Reinigungskraft muss entsprechende Fähigkeiten/Qualifikation haben)</li> <li>Gleiches Verständnis zu Reinigungsleistung, Reaktionszeiten und Qualität muss gegeben sein</li> <li>Abdeckung durch höhere Leistungswerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Häufigkeit und Ausmaß der Leistung sind unbekannt</li> </ul>
Preistreibende Faktoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stundenzahl</li> <li>Verfahren</li> <li>Geräte</li> <li>Verbrauchsmaterial</li> <li>Dokumentation</li> <li>In der Wiederholung liegt die Effizienz der Leistung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stundenzahl (weniger Reinigung und mehr Betreuung)</li> <li>Verfahren</li> <li>Geräte</li> <li>Verbrauchsmaterial</li> <li>Mehr Dokumentation</li> <li>Personalkosten, da Reinigungskraft entsprechende Fähigkeiten/Qualifikation haben muss.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal muss bezahlt werden auch wenn keine Leistung erbracht wird</li> <li>Keine Übersicht über entstehendes Auftragsvolumen (Overhead Kosten)</li> <li>Wegezeiten</li> <li>Besondere Dokumentation (Ticketsystem notwendig)</li> <li>Koordinator wird benötigt</li> </ul>
Art und Besonderheiten bei der Disposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klare Festlegung über Raumbuch und Intervall</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klare Festlegung über Raumbuch und Intervall.</li> <li>Aber: Herausforderung ist die Planung der Stunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verfügbarkeit/Anzahl der Reinigungskräfte</li> <li>Ticketsystem erforderlich</li> <li>Koordinator erforderlich</li> <li>Erhöhter Steuerungsaufwand</li> </ul>
Risiken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Überbedarf wird abgefragt/geleistet</li> <li>Begebenheiten vor Ort anders als in Ausschreibungsunterlagen (Folge: Abweichung Soll/Ist)</li> <li>Steuerung nur über Anpassung Leistungsverzeichnis und Intervalle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begebenheiten vor Ort anders als in Ausschreibungsunterlagen (Folge: Abweichung Soll/Ist)</li> <li>Steuerung nur über Anpassung Leistungsverzeichnis und Intervalle</li> <li>Auslastungsgrad des geplanten/vorgehaltenen Personals (insb. bei Start)</li> <li>Anpassung nur über Anpassung Verträge der Reinigungskräfte möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitsrechtliche Themen (Tarifvertrag)</li> <li>Werterhalt der Immobilie (Grundleistungen fehlen)</li> <li>Auslastungsgrad des geplanten/vorgehaltenen Personals (insb. bei Start)</li> <li>Risiko für Auftragnehmer: Gesamtumsatz schwer kalkulierbar</li> <li>Risiko für Auftraggeber: Gesamtkosten schwer kalkulierbar</li> </ul>