

Mit Qualität zu mehr Sicherheit

Qualitätskriterien für Sicherheitsdienste sollten bereits in Ausschreibungen verankert werden.

Oft wird die Qualität der Dienstleistung in Ausschreibungen für Sicherheitsdienste nicht bewertet, weil die Auftraggeber den Preis als alleiniges Entscheidungskriterium ansetzen. Dabei übersehen Entscheider mitunter die Folgekosten. Wer einen billigen Anbieter wählt, bekommt selten ein günstiges Angebot. Häufig entstehen Folgekosten, die die Ursprungskosten nachträglich erhöhen.

Im Öffentlichen Personenverkehr (ÖPV) spielt der Begriff Sicherheit heute eine zentrale Rolle. Zum einen weil die Gewährleistung eines sicheren Betriebes bei der Beförderung von Personen generell die höchste Priorität haben muss, zum anderen weil der tatsächliche Sicherheitsstandard – genauso wie die von den Fahrgästen empfundene Sicherheit – einen sehr großen Einfluss auf die Akzeptanz hat, die dem Unternehmen entgegengebracht wird. Dabei sind Sicherheitsdienstleistungen nicht das Kerngeschäft eines Verkehrsunternehmens. Viele Verkehrsbetreiber suchen

sich deshalb Partner aus der Sicherheitsbranche. Dabei interessieren sich viele Auftraggeber vornehmlich nicht für die Kompetenz des Sicherheitsunternehmens in den Bereichen Beratung und Konzeption, sondern schreiben lediglich »Mannstunden« aus.

Die Vermutung, dass diese Auftraggeber der Qualität der Sicherheitsdienstleistung nur wenig Bedeutung beimessen, liegt bedauerlicherweise nah. Oder sie sind tatsächlich nur auf der Suche nach einer eindimensionalen Form von Sicherheit im Sinne des klassischen Wachmanns. Dahinter verbirgt sich oftmals



Wolfgang Peper,
Segmentmanager ÖPV,
SECURITAS





UITP | 26-30
MAY
2013
Geneva

60. UITP- Weltkongress und Ausstellung Mobility & City Transport

i-move 2.0
DAS Geschäftsmodell von morgen?

- # 21 Kongress-Sitzungen und 10 regionale Workshops
- # 15 Expo-Foren, um sich über Produktentwicklungen auszutauschen
- # Plattform für Innovationen, Netzwerke und Geschäftsmöglichkeiten
- # Multimodale Messe auf 30 000 m²
- # Ein besonderer Schweizer Tag!

www.uitpgeneva2013.org

Organisator



Lokaler Gastgeber



ein eingeschränktes Verständnis von Sicherheit, das modernen, qualitativ hochwertigen Sicherheitsanforderungen nicht genügen kann. Dabei muss eine qualitativ hochwertige Sicherheitsdienstleistung nicht zwingend viel Geld kosten. Sicherheitslösungen müssen individuell, effizient und wirtschaftlich sein und sich den Bedürfnissen des Verkehrsunternehmens anpassen. Sowohl in Personalfragen als auch in der technischen Ausstattung bis hin zur gewählten Organisationsform.

Die von vielen Sicherheitsdienstleistern angebotene Produktqualität steht aber in untrennbarem Zusammenhang mit der Akzeptanz dieser Qualität auf dem Markt und mit dem Preis, der damit zu erzielen ist. Wenn ein kostendeckender – und einen fairen Gewinn umfassender Preis – nicht zu realisieren ist, wird der Anbieter die Qualität auf Dauer senken (müssen), bis der akzeptierte Preis den für den Fortbestand des Unternehmens erforderlichen Gewinn und die Zahlung angemessener Löhne einschließt. Ein fataler Mechanismus mit verheerenden Konsequenzen. Viel hängt dabei von den Vergabebedingungen und den praktizierten Zuschlagskriterien ab.

Aber wie können Qualitätskriterien bereits in Ausschreibungen abgefragt werden? Was können ausschreibende Unternehmen tun, um auch wirklich den für ihre Bedürfnisse passende Dienstleister zu finden?

Auswahl- und Vergabekriterien

Eine Trennung zwischen Auswahl- und Vergabekriterien kann helfen, eine Ausschreibung klar zu strukturieren und Qualitätsmerkmale vergleichbar zu machen. Im Einzelnen enthalten Auswahlkriterien messbare Faktoren, also die grundsätzlichen Anforderungen an den Dienstleister, das Bewachungspersonal und die operative Führung sowie die Ausstattung, die technische Unterstützung und die Leistungsstärke des

Dienstleisters. Beispielsweise sollten ausschreibende Unternehmen prüfen, ob die Dienstleister größtmäßig zum Verkehrsunternehmen passen. Zum Beispiel wird ein Anbieter, der eine Million Umsatz macht, bei einer zehn Millionen Ausschreibung mit seinem bestehenden Personal wahrscheinlich langfristig nicht erfolgreich sein. Wichtig ist auch zu prüfen, ob Anbieter bereits Erfahrungen im Bereich ÖPV oder in vergleichbaren Situationen bei öffentlichen Aufgabenträger hat. Durch die Abfrage der harten Fakten können im ersten Schritt Anbieter selektiert werden, die beispielsweise nicht in der Lage sind, die benötigte Anzahl an Personalen zu stellen.

Offene Fragen und Fallstudien

Eine gute Ausschreibung sollte aber auch weiche Kriterien, wie Flexibilität oder Kompetenz des Anbieters abfragen. Hier eignen sich offene Fragen oder Fallstudien. Wie ist beispielsweise die Service-Performance in Notfällen? Im Falle eines Notfalles oder einer Krise braucht der Auftraggeber sehr schnell mehr Personal als eigentlich beauftragt. Wie will der Dienstleister diesen Bedarf kurzfristig abdecken? Hier können Dienstleister mit einem hohen Personalpool punkten.

Für die Sicherheitsdienstleister liegt hier eine große Chance, darzustellen, warum sie die richtigen für den beschriebenen Job sind und um zu vermitteln, dass die angebotene Qualität, ihren Preis wert ist. Dazu ist es wichtig, sich das ausschreibende Unternehmen und seine Probleme im Vorfeld genau anzusehen. Gibt es ein Problem mit Vandalismus und Graffiti oder viele Schwarzfahrer in der Stadt, kann es sinnvoll sein, in der Ausschreibung Vorschläge zu machen, wie diese Zahlen durch ein effizientes Konzept gesenkt werden können. Hier müssen Anbieter aufzeigen, wie sie helfen

können, die Fallzahlen zu senken und damit langfristig Geld zu sparen. So entstehen dem Verkehrsunternehmen mittelfristig Mehreinnahmen, die ihnen bei günstigeren Anbietern häufig fehlen. Durch qualitativ hochwertige und konzeptionell integrierte Sicherheitsdienstleistungen können Auftraggeber Geld nachweislich einsparen. Diese Einsparungspotenziale bereits innerhalb einer Ausschreibung aufzuzeigen, ist Aufgabe des Dienstleisters.

Das Wichtigste ist für den Kunden, dass der Anbieter den Job und das Business verstanden hat. Dieses Verständnis muss bereits in der Ausschreibung abfragbar und erkennbar sein. Das ausschreibende Unternehmen kann Ziele setzen, aber eine Garantie, dass der Auftraggeber diese Ziele erreicht, gibt es im Vorfeld nicht. Es muss also



bereits innerhalb der Ausschreibung um die Wege gehen, auf denen der Anbieter die definierten Ziele erreichen will. Dazu muss dem Anbieter innerhalb der Ausschreibung Raum für eigene Lösungsansätze gelassen werden.

Qualität versus Preis?

Die rege Diskussion, die derzeit sowohl branchenintern als auch -übergreifend über die Verankerung von Qualitätskriterien in Ausschreibungen geführt wird, zeigt die Relevanz des Themas. Steigender Kostendruck steht ebenso stetig und stark wachsenden Qualitätsanforderungen gegenüber. Dabei hilft es, dass die Qualität von Sicherheitsdienstleistungen nachweislich immer mehr zum Image und damit auch zum wirtschaftlichen Ergebnis der Verkehrsunternehmen beiträgt. In einigen Punkten sind sich alle einig: Der Preis darf nicht das einzige Argument sein. Qualität, Flexibilität und Kompetenz sind gefragt – von beiden Seiten. Diese Erkenntnis steht allerdings in vielen Fällen noch am Anfang und muss sich langfristig gegen den absoluten Preisgedanken durchsetzen.

[e-mail: peper.wolfgang@securitas.de](mailto:peper.wolfgang@securitas.de)

Eigenanzeige Nahverkehrs-praxis