

Erfolgsfaktoren für eine gute Kommunikation



Forum Gebäudemanagement 2016
Vergabe im Gebäudemanagement
Gestaltung des Vergabeprozesses

7. März 2016



Erfolgsfaktoren für eine gute Kommunikation

1. Definition: Kommunikation

- Google:
 - „die Verständigung zwischen Menschen mithilfe von Sprache oder Zeichen“
 - (techn.) der Austausch von Informationen zwischen Geräten
- gute Verständigung von Menschen

Erfolgsfaktoren für eine gute Kommunikation

1. Definition: Kommunikation

- Wikipedia:
„Der Austausch oder die Übertragung von Informationen“
 - **Information**: eine zusammenfassende Bezeichnung für Wissen, Erkenntnis oder Erfahrung
 - **Austausch**: gegenseitiges Geben und Nehmen
 - **Übertragung**: Beschreibung dafür, dass dabei Distanzen überwunden werden können
- Kommunikation ist Alltag
- Kommunikation erfolgt durch Lebewesen
- Kommunikation ist subjektiv

Erfolgsfaktoren für eine gute Kommunikation

2. Ziel der Kommunikation: wer will was ?

- **Gebäudemanagement:**
 - verlässliche / zuverlässige / erfahrene Vertragspartner
 - Keine/wenig Reibungsverluste bei der Leistungserbringung
 - Zeitnahe Leistungserbringung
- **Vergabestelle:**
 - Rechtmäßige Vergabe
 - Reibungsloser Ablauf der Vergabe (Zeitfenster)
 - Rügen / Widersprüche / Prüfbeanstandungen
 - Keine Beschwerden der Bedarfsträger
- **Schnittstelle: Auftragserteilung**
 - „bekannt und bewährt“ ist vergaberechtlich und korruptionspräventiv problematisch
 - zunehmendes outsourcing führt zu fehlender Kompetenz bei der Definition des Auftragsgegenstands
 - unterschiedliche Zeitfenster

Erfolgsfaktoren für eine gute Kommunikation

3. Lösungsansätze:

- **gemeinsame einheitliche Zieldefinition**
= Erstellung vergaberechtskonformer Unterlagen
auf der Grundlage der Bedürfnisse der Bedarfsträger

- **Verbindliche Festlegung der Rollen zur Zielerreichung**
= Rollenverteilung Bedarfsträger / Vergabestelle festlegen
 - Bedarfsträger: Leistungsbeschreibung
 - Vergabestelle: formaler Rahmen;
Verfahrenskordinierung bei mehreren Beteiligten
 - Schnittmenge: Auswahl- und Bewertungskriterien

- **Vereinbarung klar definierter Meilensteine
zur gemeinsamen Prozessüberprüfung**
 - Zeitplan festlegen
 - Puffer berücksichtigen

Erfolgsfaktoren für eine gute Kommunikation

4. Inhaltliche Konflikte trotz klarer Aufteilung

- **Anforderungen und ihre Grenzen**
 - Personal, das die Auftragserfüllung überwacht, verfügt nicht zwingend über das Know-How, Vergabeunterlagen (rechtskonform) vorzubereiten
 - Personal der Vergabestelle ist inhaltlich / zeitlich überfordert mit den Anforderungen der Bedarfsträger
- **Sachgerechte Vorbereitung ist nichts für „zwischen durch“ und „mal eben“, sie erfordert**
 - Umfängliche zeitliche Ressourcen
 - inhaltliche/rechtliche Qualifizierung der Beteiligten
- **Konsequenzen nicht ausreichender Vorbereitung**
 - Qualität der Zusammenarbeit mit der Vergabestelle
 - Qualität der Vergabeunterlagen
 - Qualität des Ergebnisses: Leistungserbringung, Preis, etc
- **Missverständnisse, Ärger,**

Erfolgsfaktoren für eine gute Kommunikation

5. Lösungsansatz: Schleife

➤ Vereinbarung klar definierter Meilensteine zur gemeinsamen Prozessbewertung und –überprüfung

= Bewusstsein schaffen für die Erfordernisse,
vor allem aber für die Grenzen des jeweils anderen Beteiligten

- Zeitlich: gemeinsamer, realistischer Zeitplan mit Puffern
- Quantitativ: Grenzen der Leistbarkeit
- Qualitativ: Grenzen der Leistbarkeit

➤ Keine „Alleingänge“ eines Beteiligten : Killer !

➤ Lösung:

- Zurück zum letzten gemeinsamen Meilenstein
- gemeinsam das weitere Vorgehen abstimmen

Erfolgsfaktoren für eine gute Kommunikation

6. Anwendung in der Praxis

- Übergeordnet:
 - Gemeinsame Prioritätenliste anstehender Projekte, incl.
 - Bearbeitungsstand (LV, Vergabeunterlagen, Zeitplan, ...)
 - Festlegung von Prioritäten der Maßnahmen
 - feste Termine zur Aktualisierung
 - Versuch der Standardisierung von Maßnahmen / Entwurf eines einheitlichen Rahmens für Maßnahmen

- im Einzelfall:
 - Gemeinsame Festlegung der beteiligten Mitspieler
 - Klare Absprachen der Aufgaben und des zeitlichen Rahmens
 - Klare Absprachen bei Abweichungen

Erfolgsfaktoren für eine gute Kommunikation

7. Zusammenfassung

- Gute Kommunikation funktioniert, solange es gut läuft („Alltag“)
- Läuft es mal nicht so gut, hakt häufig auch die Kommunikation, obwohl sie gerade dann intensiviert werden müsste
- Kommunikation darf nicht aussetzen, benötigt wird vielmehr ein verbindlich vereinbarter Rahmen für das weitere kommunikative Vorgehen der Beteiligten anhand der sachlichen Aufgabenstellung:
 - ✓ gemeinsame einheitliche Zieldefinition
 - ✓ Verbindliche Festlegung der jeweiligen Rolle zur Zielerreichung
 - ✓ Vereinbarung klar definierter Meilensteine zur gemeinsamen Prozessüberprüfung

Erfolgsfaktoren für eine gute Kommunikation

