

Berichtswesen

A blue L-shaped graphic element consisting of a vertical line on the left and a horizontal line at the top, both extending across the page.

PPP-Projekt im Kreis Offenbach

Bericht Nutzerbefragung 2012

Impressum:

Kreis Offenbach
FD Gebäudewirtschaft

Werner-Hilpert-Straße 1
63128 Dietzenbach

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	1
2	Aufbau des Fragebogens.....	1
2.1	Inhalt.....	1
2.2	Umfang der Befragung	1
2.3	Teilnehmerkreis	1
2.4	Methode.....	2
3	Ergebnisse und Auswertung der Nutzerbefragung	2
3.1	Vorgehensweise	2
3.2	Auswertung.....	2
4	Fazit	15
5	Ausblick.....	15
5.1.	Weitere Aktivitäten	15
5.2.	Konkrete Maßnahmen	16

1 Vorwort

Im Rahmen des internen PPP Controllings und dem damit verbundenen Berichtswesen dient die vorliegende Ausarbeitung als Fortsetzung bzw. Ergänzung zu den bereits veröffentlichten Berichten zur Sanierungsphase und dem FM Bereich.

Mittlerweile befindet sich das Projekt im achten von insgesamt fünfzehn Jahren der Betriebsphase, so dass sich eine Überprüfung der Zufriedenheit der Nutzer mit den vertraglich geschuldeten Leistungen der Projektgesellschaften anbietet. Der Kreis Offenbach als Schulträger und Partner der Projektgesellschaften HTSP/SKE, die derzeit für den Unterhalt und Betrieb der Schulen zuständig sind, möchte mit Hilfe der Nutzerbefragung bei den Schulleitungen die Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen sowie Verbesserungspotenziale ermitteln. Aus den Ergebnissen können u.a. geeignete Maßnahmen zur kontinuierlichen Angebots- und Leistungsverbesserung abgeleitet werden.

2 Aufbau des Fragebogens

2.1 Inhalt

Um eine vereinfachte und aussagekräftige Auswertung der Fragen zu ermöglichen und gleichzeitig eine leichte und schnelle Beantwortung durch die Teilnehmer zu gewährleisten, wurden überwiegend geschlossene Fragen verwendet. Lediglich drei Fragen wurden als offene Fragen gestaltet.

Die Beantwortung der geschlossenen Fragen 1 bis 6 sowie 8 erfolgt durch Ja-Nein Fragen oder einer Bewertung anhand des Schulnotensystems. Die Fragen 7, 9, und 10 wurden als offene Fragen gestaltet. Im Anschluss an jede Frage gab es nochmals die Möglichkeit einen Freitext für Anmerkungen zu verfassen.

2.2 Umfang der Befragung

Bei der Erstellung des Fragenkatalogs wurde darauf geachtet, dass die Beantwortung durch die Teilnehmer in ca. 10-15 Minuten durchgeführt werden kann. Er besteht aus insgesamt 10 Fragen, die sich teilweise nochmals in Unterfragen gliedern.

2.3 Teilnehmerkreis

Es wurden insgesamt alle 88 Schulleitungen im Kreis Offenbach angeschrieben und zur Teilnahme an der Befragung aufgefordert. Hiervon haben sich mit Ablauf der Rückmeldefrist 70 Schulleitungen (Los West 30 und Los Ost 40) an der Umfrage beteiligt.

2.4 Methode

Die Nutzerbefragung wurde Online erstellt und am 12.09.2012 an alle 88 Schulleitungen per Mail versendet. Zuvor wurden die Schulen schriftlich über die Befragung informiert. Die Rückmeldungen sollten bis zum 12.10.2012 erfolgen. Am 09.11.2012 wurde nochmals eine Erinnerungsmail an die noch fehlenden Teilnehmer versendet, mit der Bitte um Teilnahme bis zum 23.11.2012. Die komplette Abwicklung und teilweise auch Auswertung erfolgte Online ohne Angabe von persönlichen bzw. schulischen Daten (Anonymität wurde zugesichert).

3 Ergebnisse und Auswertung der Nutzerbefragung

3.1 Vorgehensweise

Durch das PPP-Projekt und der damit verbundenen Aufteilung des Kreisgebietes in die Lose Ost (HTSP) und West (SKE) wurde die Auswertung nach dieser Differenzierung vorgenommen und anschließend gegenübergestellt.

3.2 Auswertung

Frage 1: Wie zufrieden sind Sie mit den Dienstleistungen von HTSP/SKE insgesamt?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
sehr gut	5	16,67 %	5	12,50 %
gut	22	73,33 %	23	57,50 %
befriedigend	2	6,67 %	12	30 %
ausreichend	1	3,33 %	-	-
mangelhaft	-	-	-	-
ungenügend	-	-	-	-

Los West:

Die Befragung zeigt, dass knapp 90 % der Schulleiter/Innen im Los West die Dienstleistungen von SKE sehr gut bzw. gut beurteilen. Sie betonen u.a. den guten Service, die hohe Kompetenz und Flexibilität. Die Schäden, Wünsche und Anregungen würden meist schnell aufgenommen und umgesetzt. Lediglich einige Schulleiter/Innen weisen auf Kommunikationsprobleme hin.

Los Ost:

Im Los Ost erachten 70 %, d.h. 28 der Teilnehmer die Dienstleistungen von HTSP als sehr gut bzw. gut. 30 % der Schulleiter/Innen beurteilen die Dienstleistungen insgesamt als befriedigend.

Einige der Befragten bemängeln lange Reaktionszeiten auf Störmeldungen, unzureichende Hausmeisteranwesenheit sowie mangelnde Informationsweitergabe, wenn Subunternehmer Arbeiten auf dem Schulgelände durchführen.

Frage 2: Wie beurteilen Sie...

a) die Erreichbarkeit der Zentralen von HTSP/SKE?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
sehr gut	13	43,33 %	14	35 %
gut	16	53,33 %	23	57,50 %
befriedigend	1	3,34 %	3	7,50 %
ausreichend	-	-	-	-
mangelhaft	-	-	-	-
ungenügend	-	-	-	-

29 von 30 teilnehmenden Schulleiter/Innen (ca. 97 %) im Los West und 37 von 40 Schulleiter/Innen im Los Ost (92,5 %) erachten die Erreichbarkeit der Zentralen von SKE bzw. HTSP als sehr gut bzw. gut. Vereinzelt bleiben Anfragen unbeantwortet. Die mangelnde telefonische Erreichbarkeit wird durch die Möglichkeit der E-Mail-Erreichbarkeit kompensiert.

Frage 2: Wie beurteilen Sie...

b) den Service von HTSP/SKE bei auftretenden Problemen und Fragen?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
sehr gut	4	13,33 %	7	17,50 %
gut	20	66,67 %	26	65,00 %
befriedigend	3	10 %	6	15 %
ausreichend	2	6,67 %	1	2,50 %
mangelhaft	1	3,33 %	-	-
ungenügend	-	-	-	-

Los West:

Im Los West beurteilen 80 % der teilnehmenden Schulleiter/Innen den Service von SKE bei auftretenden Problemen und Fragen als sehr gut bzw. gut. 10 % bewerten den Service als befriedigend und weitere 10 % als ausreichend bzw. mangelhaft.

Einige der befragten Personen bemängeln, dass nicht immer Experten sich den Angelegenheiten annehmen, wodurch die Mängelbeseitigung entsprechend mehr Zeit in Anspruch nimmt. Weiterhin wird kritisiert, dass Hausmeister temporär an andere Standorte abgeordnet werden. Sie regen an, hier für eine Einsatzreserve zu sorgen. Weiterhin wird bemängelt, dass teilweise keine eindeutigen Zuständigkeiten gegeben sind.

Los Ost:

Im Los Ost erachten 82,5 % der teilnehmenden Schulleiter/Innen den Service von HTSP bei auftretenden Problemen und Fragen als sehr gut bzw. gut. 15 % beurteilen den Service als befriedigend - lediglich eine Person als ausreichend. Bemängelt wird, dass einige Aufgaben erst nach mehrfacher Erinnerung erledigt werden. Zudem seien teilweise keine eindeutigen Zuständigkeiten erkennbar.

In Summe wird jedoch die konstruktive Zusammenarbeit hervorgehoben.

Frage 3: Haben Sie Anlass zu Beschwerden hinsichtlich der Unterhaltung...

a) der Gebäude?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
ja	8	26,67 %	14	35 %
nein	22	73,33 %	26	65 %

Los West:

22 der 30 teilnehmenden Schulleiter/Innen im Westkreis, d.h. 73,33 % haben keinen Anlass zu Beschwerden hinsichtlich der Unterhaltung der Gebäude. 26,67 % beklagen, dass die Räume oft nur ausreichend gereinigt, Papierkörbe nicht geleert und Handtücher und Toilettenpapier nicht ergänzt werden. Weiterhin wird genannt, dass Renovierungsarbeiten nur schleppend voran gehen, auch sei teilweise die Tapete bzw. der Wandanstrich zu empfindlich.

Los Ost:

26 der teilnehmenden Schulleiter/Innen im Ostkreis, d.h. 65 % haben keinen Anlass zu Beschwerden hinsichtlich der Unterhaltung der Gebäude.

Die restlichen 14 Schulleiter/Innen beklagen die teilweise langen Wartezeiten bis zur Instandsetzung von Schäden, sowie überwiegend die Leistungen der Reinigungsfirmen.

Frage 3: Haben Sie Anlass zu Beschwerden hinsichtlich der Unterhaltung...

b) der Außenanlage?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
ja	5	16,67 %	12	30 %
nein	25	83,33 %	28	70 %

Los West:

Nur 5 Teilnehmer der Befragten im Westkreis haben Anlass zu Beschwerden hinsichtlich der Unterhaltung der Außenanlagen. Einige wünschen sich eine häufigere Bearbeitung der Außenanlage oder sprechen individuelle Wünsche wie z.B. Schulhofsanierung oder

Einhausung von Fußballplätzen an. Insgesamt beurteilen jedoch 83,33 % die Unterhaltung der Außenanlage als positiv.

Los Ost:

Im Ostkreis sehen 70 % der befragten Schulleiter/Innen keinen Anlass zu Beschwerden hinsichtlich der Unterhaltung der Außenanlagen.

30 % klagen beispielsweise über fehlende Ankündigung von Gärtnerarbeiten, nicht ordentliche Pflege der Grünanlagen sowie zu geringe Reinigungs- und Pflegesequenzen der Außenanlagen.

**Frage 3: Haben Sie Anlass zu Beschwerden hinsichtlich der Unterhaltung...
c) der technischen Systeme?**

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
ja	5	16,67 %	6	15 %
nein	25	83,33 %	34	80 %

Los West:

Im Westkreis sehen 83,33 % der befragten Schulleiter/Innen keinen Anlass zu Beschwerden hinsichtlich der Unterhaltung der technischen Systeme. 5 Personen, d.h. 16,67 % sprechen individuelle Probleme wie z.B. Lüftung, defekte Beamer und Mikrofonanlagen an.

Los Ost:

Im Ostkreis haben 85 % keinen Anlass zu Beschwerden hinsichtlich der Unterhaltung der technischen Systeme. Lediglich 6 Personen bemängeln z.B. den sich hinziehenden Austausch von Netzwerkdosen sowie die langen Reparaturzeiten.

**Frage 4: Haben Sie Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei...
a) der Heizung?**

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
ja	6	20 %	10	25 %
nein	24	80 %	30	75 %

Los West:

80 % der befragten Schulleiter/Innen im Westkreis haben keinen Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei der Heizung. 20 % der Teilnehmer nennen Probleme, wie z.B. schwere Regulierbarkeit der Heizungen oder sehr unterschiedliche Temperaturen in einzelnen Trakten.

Los Ost:

Im Los Ost sehen $\frac{3}{4}$ der Befragten keine Probleme mit deren Heizungen. Die restlichen Teilnehmer schildern, dass es insbesondere nach Wochenenden oder Ferien recht lange dauern würde, bis die gewünschte Temperatur erreicht sei. Weiterhin werden beispielsweise Probleme bei der Temperaturregelung geschildert.

Frage 4: Haben Sie Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei... b) der Warmwasserbereitung?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
ja	2	6,67 %	-	-
nein	28	93,33 %	40	100 %

Bei dieser Frage gibt es lediglich bei 2 befragten Schulleiter/Innen im Los West Probleme. Es wird kritisiert, dass weder in der Lehrer- noch in der Kindertoilette warmes Wasser sei. Alle anderen Schulleiter/Innen im Los West und Los Ost haben keinen Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei der Warmwasserbereitung.

Frage 4: Haben Sie Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei... c) den Belüftungsanlagen?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
ja	5	16,67 %	6	15 %
nein	25	83,33 %	34	80 %

Los West:

Im Los West haben 16,67 % Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei den Lüftungsanlagen. Es werden Probleme wie z.B. die Kühlung der Computerräume, die klimatischen Verhältnisse in Fachräumen oder die fehlende Belüftung in Klassenräumen mit extremer Sonneneinstrahlung genannt. 83,33 % der Schulleiter/Innen im Westkreis haben keinen Anlass zu Beschwerden.

Los Ost:

Im Los Ost nennen 15 % der befragten Schulleiter/Innen ähnliche Probleme wie im Westkreis: fehlende Belüftungsanlagen, „stehende Luft“ in Fluren, schnelle Überhitzung der Klassenräume. 85 % der Befragten im Ostkreis sehen keinen Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei den Lüftungsanlagen.

**Frage 4: Haben Sie Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei...
d) den elektrischen Anlagen?**

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
ja	4	13,33 %	3	7,50 %
nein	26	83,33 %	37	92,50 %

Los West:

4 Personen, d.h. 13,33 % der befragten Schulleiter/Innen im Westkreis sowie 3 Personen, d.h. 7,5 % im Ostkreis haben Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei den elektrischen Anlagen. Sie nennen z.B. Probleme mit der ELA-Anlage, falsch eingestellte Bewegungsmelder, sowie die anfälligen Abdeckungen von Jalousieschaltern.

Los Ost:

86,67 % der Schulleiter/Innen im Westkreis sowie 92,5 % im Ostkreis haben keinen Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei den elektrischen Anlagen.

**Frage 4: Haben Sie Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei...
e) der Entsorgung?**

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
ja	5	16,67 %	8	20 %
nein	25	83,33 %	32	80 %

Los West:

Im Los West haben 83,34 % keinen Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei der Entsorgung. 5 Personen nennen Probleme wie z.B. fehlende Abfallbehälter für Küchenabfälle, kindgerechte Mülltonnen für Altpapier, fehlende Mülltrennung.

Los Ost:

Im Los Ost sehen 80 % der Schulleiter/Innen keinen Anlass zu Beschwerden hinsichtlich der Entsorgung. 20 %, d.h. 8 Personen, beschweren sich beispielsweise über starke Abwassergerüche, keine turnusmäßige Sperrmüllabfuhr oder fehlende Mülltrennung.

**Frage 4: Haben Sie Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei...
f) der Einhaltung von Reaktionszeiten zur Behebung von Problemen?**

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
ja	6	20 %	7	17,50 %
nein	24	80 %	33	82,50 %

Sowohl im West- als auch im Ostkreis haben rund 80 % keinen Anlass zu Beschwerden hinsichtlich des laufenden Betriebes bei der Einhaltung von Reaktionszeiten zur Behebung von Problemen.

Die anderen Schulleiter/Innen in beiden Losen nennen ähnliche Probleme, wie z.B. lange Reaktionszeiten bei Reinigungsfällen, schleppende Reparatur von Jalousien oder insgesamt lange Bearbeitungszeiten bei Störmeldungen. Diese werden jedoch nicht konkretisiert.

Frage 5: Wie beurteilen Sie die folgenden Leistungen...

a) Reinigung der Gebäude?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
sehr gut	5	16,67 %	3	7,50 %
gut	12	40 %	8	20 %
befriedigend	8	26,67 %	12	30 %
ausreichend	5	16,67 %	6	15 %
mangelhaft	-	-	8	20 %
ungenügend	-	-	3	7,50 %

Los West:

Im Los West beurteilen 56,67 % der befragten Schulleiter/Innen die Reinigungsleistungen als gut bzw. sehr gut. Zwei Schulen (Pilotprojekt vor PPP) reinigen nach Abstimmung mit SKE Ihre Schulen in Eigenregie, was laut eigener Einschätzung sehr gut und zuverlässig läuft. 26,67 % erachten die Leistung als befriedigend und 16,66 % als ausreichend. Sie bemängeln die wenige Zeit, die den Putzleuten zur Verfügung steht.

Los Ost:

Im Los Ost beurteilen nur 27,5 % die Reinigungsleistungen als gut bzw. sehr gut. Weitere 30 % der Schulleiter/Innen als befriedigend. 42,5 % erachten die Reinigungsleistungen im Ostkreis als ausreichend, mangelhaft bzw. ungenügend (7,5 %).

Hier werden Beispiele genannt, wie z.B. Schmutz unter den Heizkörpern, Tischen und Fenstern, Bodenreinigung teilweise zu oberflächlich. Weiterhin weisen die Schulleiter/Innen auf Sprachbarrieren mit den Putzkräften hin, wodurch es häufig zu Komplikationen komme. Auch sei die einkalkulierte Putzzeit viel zu gering.

Frage 5: Wie beurteilen Sie die folgenden Leistungen...

b) Reinigung und Pflege der Außenflächen?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
sehr gut	10	33,33 %	6	15 %
gut	15	50 %	20	50 %
befriedigend	4	13,33 %	9	22,50 %
ausreichend	1	3,34 %	5	12,50 %
mangelhaft	-	-	-	-
ungenügend	-	-	-	-

Los West:

Die Reinigung und Pflege der Außenflächen wird von 83,33 % der Teilnehmer/Innen im Los West als sehr gut bzw. gut bewertet. 4 Personen, d.h. 13,33 % erachten die Leistung als befriedigend und lediglich 1 Person als ausreichend. Die Schulleiter/Innen regen an, die Unterrichtszeiten noch stärker zu berücksichtigen.

Los Ost:

Im Los West beurteilen 65 % der Schulleiter/Innen die Reinigung und Pflege der Außenflächen als sehr gut bzw. gut. Für 35 % der Befragten ist diese Leistung befriedigend bzw. ausreichend. Es wird u.a. bemängelt, dass Rasenflächen nicht oft gereinigt werden und dass insgesamt die Pflege der Außenanlagen nur unzureichend durchgeführt werde.

Frage 5: Wie beurteilen Sie die folgenden Leistungen...

c) Durchführung des Winterdienstes?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
sehr gut	8	26,67 %	13	32,50 %
gut	20	66,67 %	19	47,50 %
befriedigend	1	3,33 %	7	17,50 %
ausreichend	1	3,33 %	1	2,50 %
mangelhaft	-	-	-	-
ungenügend	-	-	-	-

Los West:

Im Los West erachten 28 der befragten Schulleiter/Innen die Durchführung des Winterdienstes als sehr gut bzw. gut. Es wird insgesamt die Zuverlässigkeit der Hausmeister gelobt. Nur 2 Personen beurteilen diese Leistung als befriedigend bzw. ausreichend.

Los Ost:

Im Los Ost schätzen 32 Personen die Leistung als sehr gut bzw. gut ein, 7 als befriedigend und lediglich eine Person als ausreichend.

Als Grund wird z.B. genannt, dass teilweise nur eine halbe Hausmeisterstelle vorhanden ist und dadurch nicht immer sofort reagiert werden kann.

Frage 5: Wie beurteilen Sie die folgenden Leistungen...

d) Hausmeisterdienste für schulische Belange?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
sehr gut	14	46,67 %	18	45 %
gut	10	33,33 %	13	32,50 %
befriedigend	5	16,67 %	4	10 %
ausreichend	-	-	3	7,50 %
mangelhaft	1	3,33 %	2	5 %
ungenügend	-	-	-	-

Los West:

80 % der Schulleiter/Innen im Los West beurteilen die Hausmeisterdienste für schulische Belange als sehr gut bzw. gut, 16,67 % als befriedigend und 3,33 % (1 Person) als mangelhaft. Betont werden die kompetente Arbeitseinstellung und die gute Kooperation zwischen Hausmeistern und Schulleiter/Innen.

Los Ost:

77,5% der befragten Personen im Los Ost empfinden die Leistung ebenfalls als gut bzw. sehr gut, 10 % als befriedigend, 7,5% als ausreichend und 5 % als mangelhaft.

Auch im Ostkreis wird die gute Zusammenarbeit mit den Hausmeistern gelobt, lediglich einzelne Beschwerden werden genannt.

Frage 5: Wie beurteilen Sie die folgenden Leistungen...

e) Hausmeisterdienste für die Liegenschaft?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
sehr gut	16	53,33 %	14	35 %
gut	9	30 %	17	42,50 %
befriedigend	4	13,33 %	5	12,50 %
ausreichend	1	3,34 %	3	7,50 %
mangelhaft	-	-	1	2,50 %
ungenügend	-	-	-	-

Los West:

Die Hausmeisterdienste für die Liegenschaft erachten 25 der befragten Schulleiter/Innen im Los West (83,33 %) als sehr gut bzw. gut und 5 (16,67 %) als befriedigend bzw. ausreichend. Einige beschwerten sich, dass der Hausmeister oftmals als Vertretung einspringen muss und dadurch seinen Aufgaben nicht ausreichend nachkommen kann.

Los Ost:

Im Los Ost beurteilen 31 der Teilnehmer (77,5 %) die Leistung als sehr gut bzw. gut, 5 (12,5 %) als befriedigend, 3 (7,5 %) als ausreichend und 1 Person (2,5 %) als mangelhaft. Bemängelt wird hier z.B. die lange Reaktionszeit.

Frage 6: Wie beurteilen Sie den Gesamtzustand zum gegenwärtigen Zeitpunkt von... a) dem / den Gebäuden Ihrer Schule?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
sehr gut	6	20 %	5	12,50 %
gut	20	66,67 %	23	57,50 %
befriedigend	1	3,34 %	7	17,50 %
ausreichend	1	3,33 %	4	10 %
mangelhaft	1*	3,33 %	1*	2,50 %
ungenügend	1*	3,33 %	-	-

*Die Begründungen der Schulleitungen (wie z.B. fehlende Schulturnhalle) für diese negativen Bewertungen betreffen den Kreis als Schulträger und liegen nicht im Verantwortungsbereich der Projektgesellschaften.

Los West:

Im Los West beurteilen 26 der befragten Schulleiter/Innen (86,67 %) den Gesamtzustand des Schulgebäudes als sehr gut bzw. gut. Es gibt weitere einzelne Nennungen, die den Gesamtzustand als befriedigend, ausreichend, mangelhaft bzw. ungenügend einschätzen.

Los Ost:

Im Los Ost erachten 28 Teilnehmer den Gebäudezustand als sehr gut bzw. gut (70 %), 7 (17,5 %) als befriedigend, 4 (10 %) als ausreichend und 1 Person (2,5 %) als mangelhaft. Als Mängelpunkte werden hier u.a. die Gebäude aufgeführt, die seinerzeit in Funktionserhalt gesetzt wurden (Erläuterung zum „Funktionserhalt“: siehe Sanierungsbericht 7.8 Seite 12). Hier wird Sanierungsbedarf gesehen. Zudem wird auf kleinere Gebäudemängel z.B. Sanierung der Außenfassade etc. hingewiesen.

Frage 6: Wie beurteilen Sie den Gesamtzustand zum gegenwärtigen Zeitpunkt von... b) den Außenanlagen Ihrer Schule?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
sehr gut	4	13,33 %	5	12,50 %
gut	21	70 %	23	57,50 %
befriedigend	1	3,34 %	10	25 %
ausreichend	3	10 %	2	5 %
mangelhaft	1	3,33 %	-	-
ungenügend	-	-	-	-

Los West:

Den Gesamtzustand der Außenanlagen beurteilen über 80 % der befragten Teilnehmer/Innen im Westkreis als sehr gut bzw. gut, 3,34 % als befriedigend, 10 % als ausreichend und weitere 3,33% als mangelhaft. Als Kritikpunkte werden z.B. genannt, dass einige Schulhöfe kein adäquates Spiel- und Bewegungsangebot bieten, sowie oftmals ungeeignete Bepflanzung vorhanden sei.

Los Ost:

Im Los Ost erachten 70 % der Schulleiter/Innen den Gesamtzustand der Außenanlagen als sehr gut bzw. gut, 30 % beurteilen diesen als befriedigend bzw. ausreichend. Auch in diesem Los wird um einen intensiveren Einsatz von Spielgeräten, Bänken und Sitzmöglichkeiten gebeten. Zudem werden einzelne kleine Mängel wie z.B. fehlende Pflanzen, lang dauernde Schulhofgestaltung genannt.

Frage 7: Wo sehen Sie Verbesserungsmöglichkeiten bei der Unterhaltung und dem Betrieb von Gebäuden und Schulgelände durch HTSP/SKE?

Bei dieser Frage handelt es sich um eine offene Frage nach Verbesserungsmöglichkeiten. Es ist von daher naheliegend, dass Nutzer, die eine hohe Zufriedenheit erklären, keine weiteren Verbesserungsmöglichkeiten angeben. Demnach haben sich im Ergebnis bei SKE von den insgesamt 30 nur 20 Teilnehmer und bei HTSP von 40 nur 26 Teilnehmer geäußert.

Zusammenfassung Los West:

Im Los West sehen 20 von den insgesamt 30 Teilnehmern hierbei Verbesserungspotential, wobei sich hiervon 5 Teilnehmer ausdrücklich als zufrieden, überwiegend zufrieden erklären oder keine Verbesserungsmöglichkeiten bzw. – notwendigkeiten sehen. Die zweithäufigste Nennung (4 von 20) gibt es zu dem Aspekt der verbesserungswürdigen Kommunikation (Information, Absprache, Abstimmung) zwischen der Schulleitung und SKE aber auch dem Schulträger. Weitere Angaben beziehen sich auf Verbesserungen hinsichtlich Qualität und Quantität der Hausmeister – und Reinigungsdienste. Die häufigste Nennung korrespondiert mit dem Gesamtergebnis der Befragung.

Zusammenfassung Los Ost:

Im Los Ost sehen 26 von den insgesamt 40 Teilnehmern hierbei Verbesserungspotential, wobei sich hiervon 3 Teilnehmer ausdrücklich als zufrieden, überwiegend zufrieden erklären oder keine Verbesserungsmöglichkeiten bzw. – notwendigkeiten sehen. Die häufigste Nennung (11 von 26) bezieht sich auf die Hausmeisterdienste und dabei insbesondere die als zu gering empfundenen Präsenzzeiten.

Die zweithäufigste Nennung (7 von 26) erhalten die Reinigungsdienste, die als unzureichend erachtet werden.

Lediglich 2 der Befragten erachten die Kommunikation (Information, Absprache, Abstimmung) als verbesserungswürdig.

Frage 8: Sehen Sie einen Bedarf für zusätzliche Aktivitäten des Schulträgers bezüglich...

a) Sprechtagen vor Ort mit Vertretern des Fachdienstes Gebäudewirtschaft? (zeitlicher Rhythmus?)

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
ja	10	33,33 %	8	20 %
nein	20	66,67 %	32	80 %

Los West:

Im Los West sehen 2/3 der befragten Schulleiter/Innen keinen Bedarf für zusätzliche Aktivitäten des Schulträgers bezüglich Sprechtagen vor Ort mit Vertretern des Fachdienstes Gebäudewirtschaft. Das restliche Drittel schlägt Sprechtage z.B. einmal pro Schuljahr oder halbjährlich vor.

Los Ost:

Im Los Ost sehen 80 % der Teilnehmer keinen Bedarf an Sprechtagen. Die anderen Teilnehmer halten regelmäßige Termine für sinnvoll.

Frage 8: Sehen Sie einen Bedarf für zusätzliche Aktivitäten des Schulträgers bezüglich...

b) „Workshops“ zu Fragen bezüglich der Zusammenarbeit mit HTSP/SKE?

	SKE (30 Teilnehmer)		HTSP (40 Teilnehmer)	
ja	2	6,67 %	3	7,50 %
nein	28	93,33 %	37	92,50 %

In beiden Losen sehen über 90 % der befragten Schulleiter/Innen keinen Bedarf an Workshops hinsichtlich der Fragen bezüglich der Zusammenarbeit mit HTSP bzw. SKE.

Frage 9: Ich/wir haben im Zusammenhang mit dem Betrieb und der Unterhaltung der Schulen durch HTSP/SKE noch folgende Fragen/Hinweise/Wünsche:

Los West:

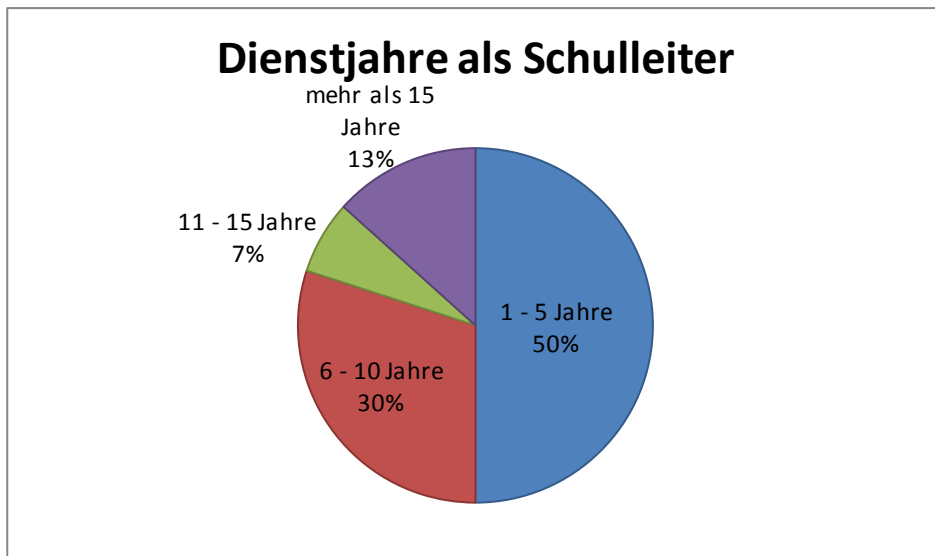
Im Los West wird hier in erster Linie Lob an die Mitarbeiter von SKE geäußert. Einige regen bessere Kommunikation an bzw. äußern individuelle Wünsche wie z.B. ein neuer Anstrich für ihr Schulgebäude oder für einzelne Klassenräume.

Los Ost:

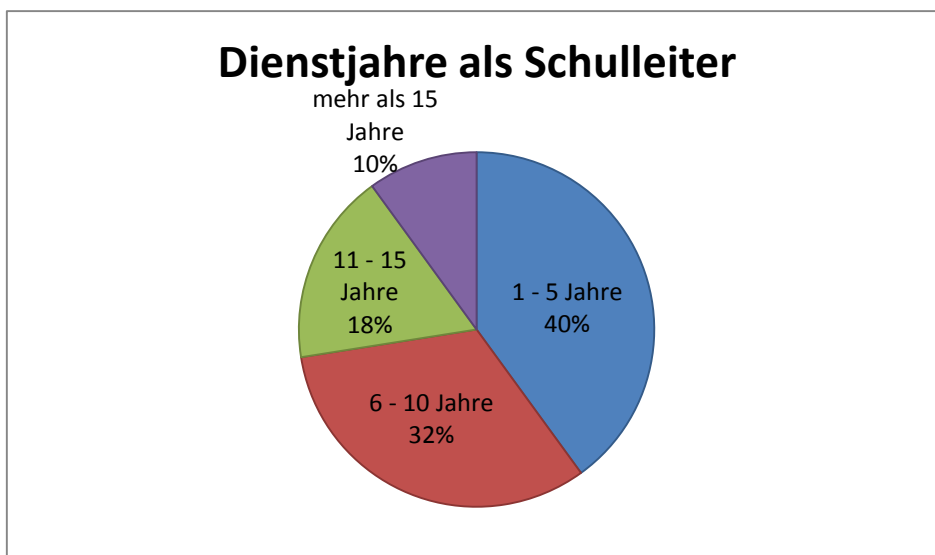
Im Los Ost regen einige eine unbürokratischere Lösung von Problemen an. Weiterhin wird eine Optimierung der Reinigungsleistungen gewünscht sowie ebenfalls wie im Los West einzelne besondere Instandhaltungsmaßnahmen.

Frage 10: Geben Sie bitte an, wie viele Jahre Sie schon an Ihrer Schule Schulleiter/in sind.

SKE, 30 Teilnehmer



HTSP, 40 Teilnehmer



4 Fazit

In der ersten Nutzerbefragung des Kreises Offenbach war es Ziel, die Zufriedenheit der Schulleiter zu erfahren. Außerdem sollte ein Meinungsbild über die Qualität der Dienstleistungen der jeweiligen Projektgesellschaft erhoben werden. Durch den direkten Vergleich der Gruppen in den beiden Losen Ost und West wird ein Zufriedenheits-Benchmarking ermöglicht. Ein erstes Benchmarking beider Projektgesellschaften wurde bereits 2008 durchgeführt. Dieses bezog sich auf die Organisation des FM, den CAFM-Einsatz, das Contracting usw. verschiedener Gebietskörperschaften. Es besteht keine Vergleichbarkeit bzw. Anknüpfungspunkte zur Erhebung der Nutzerbefragung. Die vorliegende Nutzerbefragung wird als Benchmark in Bezug auf die Nutzerzufriedenheit verstanden.

Bei der Nutzerbefragung erreicht SKE eine Durchschnittsnote von 1,97 und HTSP eine Durchschnittsnote¹ von 2,21 (Fragen 1,2,5 und 6).

Bei SKE gaben 17,04 % der Befragten an, Anlass zu Beschwerden zu haben, bei HTSP liegt der Wert bei 18,33 % (Fragen 3 und 4).

Eine Abweichung bzw. wesentliche Abweichung der vorgenannten Durchschnittsnoten ergab sich bei der Frage zur Gebäudereinigung.

Während SKE dabei eine Durchschnittsnote von 2,43 erzielte, konnte HTSP lediglich eine Durchschnittsnote von 3,43 erreichen obwohl die PPP - vertraglichen Bedingungen zur Reinigung in den Verträgen Los West und Ost gleichlautend geregelt sind.

Bei dem Fragenteil Beschwerden Ja/ Nein betraf sowohl der Höchstwert von 35 % (Frage 3 a – Unterhaltung der Gebäude) als auch der Tiefstwert von 0 % (Frage 4b - Warmwasser) HTSP. Bei den technischen Systemen, Belüftung und den elektrischen Anlagen (Fragen 3 c, 4 c und 4 d) schneidet HTSP mit durchschnittlich nur 12,50 % Beschwerden gegenüber SKE mit in diesem Teilbereich durchschnittlich 15,56 % besser ab. Insgesamt erzielt aber auch in dem Fragenteil Beschwerden die SKE eine geringfügig bessere Beurteilung.

5 Ausblick

5.1. Weitere Aktivitäten

Lediglich ein Drittel (SKE) bzw. ein Viertel (HTSP) der Befragten sehen einen Bedarf für Sprechtag des Schulträgers, siehe Frage 8. Am häufigsten wurde dabei der Zeitraum vierteljährlich genannt. Eine Informationsveranstaltung für die Schulleiter soll daher nicht

¹ Durchschnitt: arithmetisches Mittel

isoliert, sondern vorerst eventuell eingebunden in eine andere Veranstaltung (z.B. Schulleiter - Dienstversammlung) im ersten Halbjahr 2013 stattfinden.

Eine Wiederholung der Befragung der Schulleiter soll in zwei Jahren Ende 2014 erfolgen.

5.2. Konkrete Maßnahmen

Qualitätsmanagement QM:

Die konkreten Beschwerden werden den Projektgesellschaften zur alsbaldigen Abarbeitung zugänglich gemacht und bei den Schulbegehungen berücksichtigt.

Während der Sanierungsphase und dem zusätzlichen Arbeitsaufwand durch das Konjunkturprogramm waren die Ressourcen des vorhandenen technischen Personals vollständig gebunden. Mittlerweile kann hinsichtlich FM ein instrumentalisiertes technisches Controlling seit September 2012 stattfinden. Innerhalb des technischen Controllings finden Schulbegehungen statt bei denen eine Begutachtung der Gebäude, Außenanlagen, Betrieb und Technik erfolgt.

Im Rahmen des technischen Controllings soll einerseits eine Abweichungsanalyse der geschuldeten und der erbrachten Leistungen erfolgen und andererseits sollen alle Chancen, die QM bietet, genutzt werden. Die objektiven Anforderungen im PPP – Projekt ergeben sich aus dem Aufgabenverzeichnis, dem Raumbuch, der Baubeschreibung, der Bestandsdatenbank und den allgemeinen Leistungspflichten. QM umfasst sowohl eine Aussage zur Qualität an sich als Ergebnis eines Vergleichs zwischen den geforderten und den tatsächlich vorhandenen Eigenschaften als auch einen Zyklus der ständigen Weiterentwicklung im kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Zielsetzung eines QM ist naturgemäß die Definition und Sicherstellung von Qualität, welche die Anforderungen erfüllt, den Bedarf deckt und den Bedürfnissen entspricht. Oberste Priorität gilt im QM der Kundenzufriedenheit.

Die Organisation des QM befindet sich derzeit noch im Aufbau. Die Bindung personeller Ressourcen gestaltet sich gegenwärtig wie folgt:

2 VZÄ² betriebswirtschaftliches Controlling mit einem Zeitanteil von 15 % - 20 %³ und 2 VZÄ technisches Controlling, Bindung pro Schulbegehung 3 bis 4 Arbeitstage mit Unterbrechungen in Abhängigkeit von Größe, Status und festgestellten Mängeln.

Qualitätszirkel: (in Planung)

Als „Problemlösungsgruppe“ befassen sich die Beteiligten mit der Erörterung und Untersuchung ausgewählter Schwachstellen bzw. Probleme. Die Umsetzung von Lösungen bzw. Verbesserungsvorschlägen wird kontrolliert.

² Vollzeitäquivalente = Vollzeitmitarbeiter

³ Unschärfe resultiert aus Überschneidungen mit Vertragscontrolling

Eine organisatorische Einbindung in die vorhandenen Strukturen ist zwingende Voraussetzung.

QM – Handbuch: (in Planung)

Mittels QM – Handbuch erfolgt eine Dokumentation des QM. Es enthält Grundsätzliches und Festlegungen⁴, legt Verantwortungen und Zuständigkeiten fest. Zu Aufbau und Inhalt ist eine Anlehnung an DIN ISO 9001 und 9004 sinnvoll.

Das QM – Handbuch enthält Vorgaben zu Ausgestaltung/ Verfahren/ Anweisungen zur Umsetzung des QM und einen Anhang mit den wichtigsten verwendeten Formblättern.

⁴ Nachdem ein spezifisches QM-Handbuch noch nicht existiert, erfolgt Grundsätzliches und Festlegungen derzeit aus einer Arbeitsgruppe unter Leitung der FDL 65 heraus