

<b>Bericht</b>	Geschäftsbereich	Gesundheit, Schutz und Ordnung
	Ressort / Stadtbetrieb	Geschäftsbereichsbüro 300
	Bearbeiter/in	Werner Fischer
	Telefon (0202)	563 63 09
	Fax (0202)	563 69 31
	E-Mail	Werner.Fischer@stadt.wuppertal.de
	Datum:	08.03.2004
	<b>Drucks.-Nr.:</b>	<b>VO/2709/04</b> öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
<b>17.03.2004</b>	<b>Ausschuss Schutz und Ordnung</b>	<b>Entgegennahme o. B.</b>
<b>Kleiderkammer der Feuerwehr - Sachstandsbericht -</b>		

### Grund der Vorlage

In der Sitzung des Ausschusses Schutz und Ordnung am 01.10.03 wurde die Verwaltung beauftragt, zur März-Sitzung des Ausschusses zur Umstellung der Kleiderkammer bei der Feuerwehr einen erneuten Sachstandsbericht abzugeben.

### Unterschrift

Hackländer

### Begründung

Nachfolgend wird zu den in der Sitzung des Ausschusses am 01.10.03 gestellten Fragen Stellung genommen:

#### 1 Warum externer Dienstleister ?

Nach Wegfall der Planstelle ist die Kleiderkammer der Feuerwehr vom Einsatzpersonal verwaltet worden. Es zeigte sich sehr bald, dass diese Aufgabe „nebenamtlich“ nicht zu bewältigen war:

Aufnahme der einzelnen Bestellungen der rd. 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BF und der FF, Ausschreibungen und Vergaben für die einzelnen Artikel, Annahme und Prüfung der Lieferungen, Verteilung der Waren an die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Verwaltung der Schutzkleidung-Pools, Reinigung und Reparatur von Dienst- und Schutzkleidung usw.

Für die Wiederherstellung einer befriedigenden Verwaltung des Bereichs Dienst- und

Schutzkleidung und persönliche Sicherheitsausrüstung zeigten sich nur zwei Alternativen:

- 1 Erneute Einrichtung von mindestens 1 besser 1 ½ Planstelle,
2. Vergabe dieses Bereichs an einen externen Dienstleister

Die erneute Einrichtung von Planstellen hätte Mehrkosten in Höhe von 34.000 bis 50.000 € verursacht. Geblieben wären der Aufwand für die Beschaffungen (Ausschreibungen, Vergaben usw.), die Sachkosten für Lager, interne Verteilung und Transporte und die Probleme bei der kurzfristigen Beschaffung einzelner Gegenstände. Als realistische Alternative blieb somit nur die Vergabe an einen externen Dienstleister.

## 2. Markterkundung

Zu Beginn aller Überlegungen zeigte sich, dass es bei deutschen Feuerwehren keinerlei Erfahrungen mit externen Dienstleistern gab.

In der Phase der Erstellung einer Leistungsbeschreibung für eine europaweite Öffentliche Ausschreibung wurde bekannt, dass die Feuerwehr Hamburg ebenfalls einen externen Dienstleister für die Aufgabe suchte. Die eingeholten Informationen zeigten, dass die Leistungsforderungen und die bei der Feuerwehr Hamburg verbleibende Organisationsform für diesen Bereich nur zum Teil denen der Feuerwehr Wuppertal glichen. Die ebenfalls europaweite Ausschreibung von Hamburg ergab, dass die Angebote entweder nicht vollständig oder unwirtschaftlich waren. Es erfolgte eine erneute Ausschreibung mit veränderter Leistungsbeschreibung. Den Auftrag erhielt ein Hamburger Firmenkonsortium, das sich nur zu diesem Zweck gebildet hatte. Dieser Vertrag ist –wie hier bekannt wurde- nach knapp zwei Jahren aufgelöst worden, weil offenbar die gesteckten Ziele nicht erreicht wurden.

## 3. Ausschreibung und Vergabe durch die Feuerwehr Wuppertal

Die Feuerwehr Wuppertal hat daraufhin eine Leistungsbeschreibung für eine europaweite Öffentliche Ausschreibung erstellt mit dem Ziel einer vollständiger Übertragung dieses Bereichs auf einen externen Dienstleister. Die Ausschreibung erfolgte in der Zeit vom 13.05. bis 27.06.2002; Ablauf der Zuschlagsfrist war der 26.08.2002. Abgegeben wurden nur zwei Angebote.

Die Ausschreibung musste aufgehoben werden, weil beide Angebote angesichts der verfügbaren Haushaltsmittel völlig unwirtschaftlich waren. Dazu muss allerdings angemerkt werden, dass eine wie in der Leistungsbeschreibung dargestellte vollständige Dienstleistung zu geringeren Preisen nicht zu bekommen war und ist.

Mit dem Dienstleister sind danach Verhandlungen aufgenommen worden mit dem Ziel nach Überprüfung des Leistungskataloges zu einer Freihändigen Vergabe zu kommen. Die Vergabe erfolgte mit Wirkung vom 01.06.2003 mit Zustimmung von RPA und Zentraler Vergabestelle. Erreicht wurde, dass die externe und die bei der Feuerwehr verbleibende Dienstleistung innerhalb des Budgetrahmens blieb.

## 4. Startschwierigkeiten

Vertragsbeginn war der 01.06.2003. Es war von Anfang an beiden Seiten klar, dass geraume Zeit vergehen wird, bis alle vertraglich vereinbarten Voraussetzungen erledigt sind: Bereitstellung von Personal- und Budgetlisten, Erstellung von Bestellungen- / Lieferungs- und Abrechnungssoftware, Bemusterung der vom Dienstleister zur Lieferung vorgesehenen Bekleidungsartikel, Produktion der freigegebenen Artikel, Abwicklung der verwertbaren Restbestände aus der aufgelösten Kleiderkammer und Einsteuerung, Bildung von Bekleidungs- und Ausrüstungs-Pools usw.

Diese von beiden Partnern mit großem Nachdruck vorangetriebenen Arbeiten konnten bis Anfang September 2003 zum größten Teil erledigt werden.

Leider zeigte sich, dass von diesem Starttermin an insbesondere das Bestell- und Liefersystem für die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch nicht oder nur eingeschränkt klappte:

- Onlinebestellsystem war nur in einer Behelfsversion vorhanden
- Bestellungen über das Call-Center oder im Dienstleister-Shop in Essen funktionierten nur sehr eingeschränkt (Kommunikationsprobleme im Bereich Dienstleister, Wechsel der Shop-Leitung in Essen)
- Definitionsprobleme beim Dienstleister bezüglich Schutzkleidung und sonstiger Oberbekleidung (Hupfkleidung / Nomexdienstkleidung)
- Mangelnde Warenbestände (Produktion bzw. Einkauf konnte erst nach abgeschlossener Bemusterung und Freigabe durch die Feuerwehr begonnen werden)
- Die vertraglich vereinbarten Liefertermine (5 Tage nach Eingang der Bestellung in 95 % aller Fälle) wurden nur zu einem geringen Teil eingehalten, ebenso angekündigte spätere Termine.
- Ankündigte Nachlieferungen blieben z.T. aus.
- Einige Artikel sind der Feuerwehr noch nicht zur Bemusterung und Freigabe vorgelegt worden
- Musterkollektion der Oberbekleidung ist noch immer nicht vollständig auf der Hauptfeuer- und Rettungswache und im Shop in Essen eingerichtet

Daraus ergaben sich erhebliche Lieferverzögerungen bei den Bestellungen auch durch die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (insbesondere im Bereich der Freiwilligen Feuerwehr), was verständlicherweise zu Spannungen und Unmut auf Seite der Feuerwehr führte und nicht akzeptiert werden konnte.

## 5. Gründe dafür und Erkenntnisse daraus

Zu den Problemen haben folgende Faktoren geführt:

- Managementfehler beim Dienstleister
- Kommunikationsprobleme zwischen Management und Call-Center / Shop Essen
- Fehlender vollständiger Bestellkatalog
- Mangelnde Erfahrung seitens des Dienstleisters auf dem Gebiet Schutzausrüstung und Dienstkleidung für Feuerwehren in Deutschland

Beide Seiten sind offensichtlich zu optimistisch bei der Einschätzung der zu erwartenden Probleme und deren Lösung gewesen. Die Feuerwehr Wuppertal hatte gehofft, dass die internationalen Erfahrungen des Dienstleisters und die mit anderen Kunden in Deutschland zu einer Problemminimierung führten. Es besteht aber nach wie vor beiderseits der festen Wille dieses Projekt so zu realisieren, dass beide Partner und insbesondere die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Feuerwehr Wuppertal zufrieden sind.

Die ständigen Abstimmungs- und „Kritik“-Gespräche haben immer in guter und sachlicher Atmosphäre stattgefunden; es gab kein Zurückweisen von berechtigter Kritik, sondern nur die sehr ernsthaften Zusagen zur Problemlösung.

## 6. Maßnahmen

In einem Krisengespräch mit dem verantwortlichen Projektleiter des Dienstleisters am 05.03.2004 ist folgende verbindliche Absprache getroffen worden:

- Die von der Feuerwehr erstellte Mängelliste wird vom Dienstleister unverzüglich abgearbeitet.
- Der Dienstleister stellt sicher, dass im Monat März 2004 alle noch nicht oder nur teilweise abgewickelten Bestellungen erledigt werden.

- Der Dienstleister stellt sicher, dass ab sofort alle neu eingehenden Bestellungen vertragsgemäß erledigt werden.