

EFTERLYSNING: RESPEKT I DAGENS UDBUD



KOMmentar

Af chefkonsulent Jan Stiiskjær,
ServiceBranchens Arbejdsgiverforening
(SBA)

Det var spændende og opmuntrende at læse Finn Buch Petersens og Finn Frederiksens KOMmentar i sidste nummer af Rent i Danmark. Det er dejligt at se, at nogle af konsulentvirksomhederne går i front for at forbedre udbudsvilkårene og udbudsmaterialet på service- og rengøringsområdet – et område som SBA som organisation prioriterer meget højt.

Men desværre er jeg nødsaget til at dryppe en hel del malurt i bægeret. For den professionalisme og respekt, som de 2 herrer giver udtryk for, er bestemt ikke normen i de udbud vi ser på service- og rengøringsområdet i dag.

Konsulenternes indflydelse

På landsplan opererer godt en lille snes konsulentvirksomheder med stærkt varierende geografisk dækning og faglig kompetence. Disse konsulentvirksomheder har afgørende indflydelse på udformningen af det konkrete udbudsmateriale, på udvælgelsen af leverandører og på rammerne for det fremtidige samarbejde mellem udbyder og leverandør. Udformningen af udbudsmaterialet og ikke mindst kontraktvilkårene varierer meget afhængig af hvilken konsulentvirksomhed, der står for den konkrete udbudsforretning, ligesom kvaliteten af udbudsmaterialet er meget svingende.

I det følgende vil jeg gerne give en række eksempler på dette.

Hovedparten af de udbudsforretninger, som konsulentvirksomhederne er

ansvarlige for, gennemføres som begrænset udbud med prækvalifikation af tilbudsgiverne. På trods af de meget klare regler i Udbudsdirektivet, oplever SBA's medlemsvirksomheder det ofte uklart hvilke udvælgelseskriterier, der anvendes ved prækvalifikation, idet disse typisk ikke fremgår af den udsendte udbudsbekendtgørelse.

Der er desværre stadigvæk medlemsvirksomheder, der oplever "blacklistning" hos enkelte af konsulentvirksomhederne. Fælles for de medlemsvirksomheder, der har oplevet at være "blacklisted", er, at man på et eller andet tidspunkt har påpeget alvorlige fejl og mangler i udbudsmaterialet fra den konkrete konsulentvirksomhed.

Meget svingende kvalitet

Set fra leverandørernes side er det altafgørende for at kunne afgive et kvalificeret tilbud, at selve udbudsmaterialet er i orden, men dette er desværre meget ofte langt fra tilfældet.

Specielt tegningsgrundlaget og lokalefortegnelserne er ofte stærkt fejlbehæftede og/eller mangelfulde, og opdateringer af tegninger og lokaleinformationer bliver ofte sendt/udleveret til tilbudsgiverne meget sent. Det er ikke usædvanligt, at der kommer opdateringer af tegninger, lokalefortegnelser og tilbudsliste 2-4 dage, før tilbudsfristen udløber. Hertil kommer, at en af de større konsulentvirksomheder altid opkræver gebyr for elektroniske versioner af de nødvendige prislister og checklister samt ikke mindst gebyrer

for elektroniske versioner af bygnings-tegninger. Det er ikke usædvanligt, at der opkræves gebyrer på 10.000 – 15.000 kr.

I min optik er det etisk forkert, at der er penge mellem konsulenterne og de enkelte tilbudsgivere. Dybest set er der vel også tale om en forskelsbehandling af tilbudsgiverne, idet de tilbudsgivere, der vælger at betale for materialet, er bedre stillet end de tilbudsgivere, der undlader at rekvirere elektroniske versioner af tilbudsliste, checklister og bygningstegninger mv.

Principper for prisregulering

Langt den overvejende del af prisen for rengøringsydelser er lønudgifter, og den overenskomstsmæssige lønstigning finder sted pr. 15. marts. På trods af dette fastsætter konsulentvirksomhederne forskellige tidspunkter for prisregulering i kontraktvilkårene, og samtidig anvendes der vidt forskellige principper for prisregulering.

Det ses ofte, at prisregulering kun kan foretages pr. 1. januar med udgangspunkt i stigningen i Danmarks Statistiks nettoprisindeks. Ved en 3-årig kontrakt vil dette medføre en ganske betragtelig udhuling af leverandørernes vederlag, idet stigningerne i nettoprisindekset langt fra dækker de overenskomstsmæssige stigninger.

"Uvildige" kvalitetskontroller

Der anføres ofte i udbudsmaterialet, at leverandøren skal acceptere, at der kan gennemføres uvildige kvalitetskontroller af 3. part (typisk den konsulentvirksomhed, der har stået for selve udbuddet). Problemet er blot, at disse kvalitetskontroller langt fra er uvildige, og at kontrolsystemet ofte er meget subjektivt og typisk "hængt" op på den konsulent, der udfører kontrollen.

Kontrolsystemet er som hovedregel aldrig beskrevet i udbudsmaterialet, ligesom de lokaler, der udvælges til

kontrol, ikke udvælges på et statistisk korrekt grundlag.

I 2001 trådte den europæiske standard: DS/EN 13549:2001 "Rengøringservice – Grundlæggende krav og anbefalinger for kvalitetsmålingssystemer" i kraft. Ingen af konsulentvirksomhedernes kontrolsystemer lever op til de grundlæggende krav og anbefalinger i denne standard.

Ligeledes vækker det også stor undren, at konsulentvirksomhederne anvender egne kontrolsystemer, når det siden september 2000 har været muligt at anvende den nordiske standard for måling af rengøringskvalitet DS/INSTA 800. Anvendelsen af denne standard er efterhånden blevet meget udbredt i Norge og Sverige, mens den systematisk fravælges af konsulentvirksomhederne herhjemme, idet de foretrækker at fastholde egne subjektive kontrolsystemer.

Bodsbestemmelser

Enkelte konsulentvirksomheder kobler gennemførelse af kvalitetskontroller sammen med bodsbestemmelser. Således indeholder udbudsmaterialet fra en af de større konsulentvirksomheder altid en bestemmelse om betaling af bod på 15 procent af den pågældende måneds vederlag, hvis leverandøren "falder" ved den "uvildige" kontrol. Hertil kommer et krav om, at der efterfølgende skal gennemføres kvalitetskontroller på leverandørens regning. Med andre ord har den pågældende konsulentvirksomhed en direkte økonomisk interesse i, at leverandøren dumper ved kvalitetskontrollen.

En sådan fremgangsmåde medvirker absolut ikke positivt til opbygningen af et godt og konstruktivt samarbejde mellem kunde og leverandør.

Mangelfuld tilbagemelding

Ifølge Udbudsdirektivet skal tildelingskriterierne klart fremgå af udbudsmaterialet, og kriterierne skal være prioriterede. Alligevel findes der mange eksempler på uklare tildelingskriterier.

Som eksempel anvender en af de større konsulentvirksomheder altid en flydende prioritering af tildelingskrite-

rielle – eksempelvis vægtes anvendte ressourcer med 32 – 42 procent og vederlag pr. år med 58 – 68 procent i de udbud, som konsulentvirksomheden står for. Dette medfører "elastik" i prioriteringen af tildelingskriterierne, der derfor ikke kan siges at give en objektiv vurdering af den enkelte tilbudsgivers tilbud. Hertil kommer at, konsulentvirksomhederne leverer stærkt mangelfuld information til de afviste tilbudsgivere. Enkelte konsulentvirksomheder oplyser alene virksomhedernes placering i forhold til pointgivning ved evalueringen af de enkelte tilbud og for eksempel ikke den indgåede kontraktværdi, der jo alligevel skal oplyses, når tildelingen skal offentliggøres i EU-Tidende's S-sektion.

Det er ganske enkelt udtryk for manglende respekt for det store arbejde, de enkelte tilbudsgivere udfører i forbindelse med udarbejdelsen af tilbud, når der ikke gives en seriøs og brugbar begrundelse for fravalg af et tilbud.

Det er ganske enkelt udtryk for manglende respekt for det store arbejde, de enkelte tilbudsgivere udfører i forbindelse med udarbejdelsen af tilbud, når der ikke gives en seriøs og brugbar begrundelse for fravalg af et tilbud.

Ingen udvikling

Eksempler er talrige og der kunne gives mange flere. Jeg vil tillade mig at konkludere, at de nuværende udbud er baseret på et driftsorienteret udbudssystem, der på ingen måde ansporer hverken udbyderen eller leverandøren til et udviklingsorienteret samarbejde. I udbudsmaterialet fastlægges meget præcise retningslinjer for hvad der skal udføres, og hvordan dette skal ske, hvilket ikke levner rum for udvikling og fornyelse af serviceydelserne.

Desuden indeholder kontraktgrundlaget ofte detaljerede kontrolprocedurer og bodsbestemmelser, der er alt andet end befordrende for et konstruktivt og innovativt samarbejde mellem kunde og leverandør. Man får faktisk det indtryk, at visse af konsulentvirksomhederne lever af, at der skal være et modsætningsforhold mellem udbyder og leverandør.

Ingen vilje til forandring

SBA og medlemsvirksomhederne har gentagne gange opfordret konsulentvirksomhederne til et samarbejde med henblik på at sikre mere ensartet kvalitet i udbudsmaterialet og ikke mindst mere ensartede principper for kontraktudformning, men indtil videre uden

store held. Standardsvaret er, at kunden suverænt bestemmer udbudsvilkårene, og at udbudsmaterialet tilpasses den enkelte udbyders ønsker og behov. Men det svar er for billigt – man skal ikke læse mange udbudsmaterialer fra de forskellige konsulentvirksomheder igennem for at kunne konstatere en udbredt anvendelse af copy/paste-funktionen i Microsoft Word – ja, faktisk så udbredt, at man ind i mellem glemmer at rette navne på udbyderne og de lokaliteter, der indgår i udbudsmaterialet.

Ønsker til fremtidens udbud

Hvis man sammenholder situationen på udbudsområdet med de stigende problemer med at tiltrække og fastholde kvalificeret arbejdskraft, er en meget sandsynlig udvikling, at stadig flere leverandører vil trække sig ud af udbudsområdet ud fra devisen: "hvorfor kaste gode penge efter dårlige".

I stedet vil man koncentrere sig om de kunder, med hvem det er muligt at etablere et udviklingsorienteret samarbejde med fokus på involvering og engagement – forhold der medvirker til at tiltrække, fastholde og udvikle den kvalificerede arbejdskraft. En sådan udvikling kan bestemt ikke være ønskelig for konsulentvirksomhederne – og da slet ikke for disse kunder.

Derfor er det på høje tid, at konsulentvirksomhederne og især udbyderne tager udfordringen op og medvirker aktivt til at løfte de fælles udfordringer på udbudsområdet.

Et oplagt sted at starte vil være at ændre fokus fra mistillid og kontrol til tillid og samarbejde om udvikling og løbende serviceforbedringer. I stedet for at straffe leverandørerne med bodsbestemmelser kunne man give leverandørerne – og specielt disses medarbejdere – incitamenter til løbende forbedring, optimering og udvikling af serviceydelserne. Den nye udbudsnorm som beskrevet af Finn Buch Petersen og Finn Frederiksen er bestemt et stort skridt i den rigtige retning – nu er det så op til de øvrige konsulenter og specielt disses kunder at følge op på dette gode initiativ.

I sidste nummer gennemgik Finn Frederiksen fra Dansk Servicekonsulent og Finn Buch Petersen fra ServiceConsult en ny udbudsnorm, der bygger på gensidig respekt. Men desværre præger hverken respekt eller de gode principper de nuværende udbud på service- og rengøringsområdet.