

Leistungsstandards am Bauhof – Qualitätsparameter in der täglichen Arbeit

Der Bauhof ist ein Dienstleistungsbetrieb, der vielfältigste Leistungen in unterschiedlichster Qualität mit mehr oder weniger hohen fachlichen Anforderungen erbringt. Dabei sind die Anforderungen und Erwartungen der BürgerInnen ein besonderes Kriterium für die Art und Weise der Leistungserstellung.



Markus Hödl

Alexander Maimer

Leistungsstandards am Bauhof werden grundsätzlich von der Vision und politischen Zielsetzungen einer Gemeinde determiniert. In einer Tourismusgemeinde beispielsweise haben die Standards im Bereich der Grünflächenpflege und im Winterdienst besondere Bedeutung. Standards sind somit in vielen Bereichen eine strategische Entscheidung seitens der Politik und Verwaltungsführung. Wesentlich ist, dass Standards schriftlich festgelegt sind und auch ihre Erreichung regelmäßig gemessen wird.

Leistungsstandards sind allerdings nicht nur unter dem Gesichtspunkt der Qualität (Welche Leistung wird wie oft und in welcher Qualität erbracht?) zu sehen, sondern auch als entscheidender Faktor für die Bedarfsermittlung von Personal und Fuhrpark bzw. technischer Ausstattung. Es macht zum Beispiel einen wesentlichen Unterschied, ob die Reinigung der Straßen im Stadtgebiet flächendeckend einmal wöchentlich oder in abgestuf-

ter Form in einzelnen Stadtgebieten täglich, wöchentlich und monatlich durchgeführt wird.

Die Grundlagen für die Leistungsstandards sind nach zwei Kategorien einzuteilen:

Einerseits bestehen für einige Leistungen gesetzliche Vorgaben (Normierungen). So sind beispielsweise die Spielgeräte auf Kinderspielplätzen in rechtlich vorgegebenen Abständen auf ihren Zustand hin zu kontrollieren. Bei der Straßenerhaltung ist insbesondere beim Winterdienst, aber auch der Straßenzustandskontrolle und -instandhaltung auf die gesetzlichen Bestimmungen in der Straßenverkehrsordnung zu achten. Im Bereich der Wasserversorgung gibt es klare Vorgaben zur so genannten technischen Eigenkontrolle, die der Ö-NORM B-2539 der ÖVWG zu entnehmen sind. Beispiele dafür sind:

- monatliche Messungen an Wassergewinnungsstellen (Brunnen, Quellen),
- jährliche Inspektionen an Wasserabgabestellen.

Andererseits gibt es selbst definierte/auferlegte Standards für nahezu alle anderen, nicht gesetzlich definierten Aufgaben. Dazu zählen insbesondere die Bereich Grünflächenpflege, Straßen-/Stadtreinigung, Gebäudebetreu-

ung, Veranstaltungsbetreuung. In der Praxis sind dabei folgende Beobachtungen zu machen:

- **Grünflächenpflege:** Zu unterscheiden ist zwischen intensiv (z.B. einmal wöchentlich zu mähen oder jäten) zu pflegenden Grünanlagen (z.B. Parkanlagen, Blumenbeete, Kinderspielplätze) und extensiv (vielleicht dreimal jährlich) zu betreuenden Grünflächen (z.B. Straßenbegleitgrün, Böschungen, Dauerbepflanzungen). Je nach Kategorie und Qualität der Bepflanzung fallen die Mähintervalle aus.
- **Straßenreinigung:** Es kann in innerstädtischen Lagen eine tägliche Reinigung der Straßen und Plätze ebenso notwendig sein wie eine zweimal tägliche Papierkorbentleerung. Gleichzeitig sind in peripheren Siedlungs- oder Gewerbegebieten möglicherweise weniger häufige Intervalle (z.B. Straßenreinigung einmal monatlich, Papierkorbentleerung einmal wöchentlich) ausreichend. Ganz generell werden sich derartige Standards der Straßenreinigung hauptsächlich an der Passanten-/Nutzerfrequenz (Hauptbahnhof, Hauptplatz, Fußgängerzone etc.), an der Wichtigkeit und Exponiertheit der Lage (z.B. Stadteinfahrten, touristische Nutzung) und an der Nutzung der Straße/des Platzes (z.B. zweimal wöchentlicher

Bauernmarkt, Veranstaltungsplatz, Parkfläche) orientieren.

- **Veranstaltungsbetreuung:** Fast jede Stadt/Gemeinde hat einen abwechslungsreichen und vielfältigen Veranstaltungskalender. Die damit verbundenen Arbeiten, wie Vorbereitung der Veranstaltung (Bühnenaufbau, Absperrarbeiten, Plakatierungen, technische Ausstattung herrichten etc.), technische Betreuung während dem Veranstaltungsverlauf (wie Ton- und Lichtanlagenbetreuung, Sicherheitssysteme überwachen) und die Aufräumarbeiten (abbauen, zusammenräumen, reinigen etc.) sind meistens

dem Bauhof übertragen. In welcher Form, in welchem Ausmaß und mit welchem Kapazitätseinsatz diese Leistungen zu erbringen sind, hängt maßgeblich von den festgelegten Standards ab – einige Städte haben dafür bereits sehr klar abgegrenzte Richtlinien zum Umgang mit Bauhofleistungen im Zusammenhang mit Veranstaltungen erlassen (wobei die Leistungsverrechnung meist in Form einer Sachsubvention erfolgt).

Neben diesen beiden Kategorien von Leistungsstandards (gesetzlich normierte bzw. freiwillig auferlegte) sind auch die Faktoren politischer Wille

(Welche Qualität möchte die Politik bei Veranstaltungen – z.B. Reinigung nach dem Stadtfest?), Bürgererwartungen/-wünsche (Wie oft soll die Straße gekehrt, der Papierkorb entleert, der öffentliche Spielplatz gemäht werden?) sowie die zur Verfügung stehenden personellen und technischen Kapazitäten (Personal, Fuhrpark, Geräte) sowie deren Auslastung zu beachten.

Erfolg entscheidend für festgelegte Leistungsstandards ist eine einvernehmliche Definition in Abstimmung mit der (zuständigen) Politik. Die BürgermeisterIn und/oder der/die zuständige StadträtIn müssen hinter diesen Festlegungen stehen. ■

KDZ Schriftenreihe „Öffentliches Management und Finanzwirtschaft“

Band 5: Finanzmanagement im föderalen Staat. Internationale & nationale Reformansätze

Das öffentliche Finanzmanagement ist mit der Aufgabenverteilung im Staat und den Verflechtungen im föderalen System Österreichs verknüpft. Die ausstehenden grundsätzlichen Reformen, die im Rahmen des Verfassungskonvents leider nur andiskutiert worden sind, haben einen Handlungsbedarf im Finanzmanagement gezeigt. Der vorliegende Band behandelt die internationalen Entwicklungen und Erfahrungen und beschäftigt sich mit den Reformperspektiven für Österreich.



Band 6: Kalkulation von Gebühren und Entgelten – Leitfaden für die Praxis

Richtig kalkulieren heißt, die rechtlichen Vorgaben, die wirtschaftlichen Erkenntnisse und die sachlichen Zusammenhänge so aufzubereiten, dass die Politik gute Entscheidungen trifft. Der Leitfaden liefert wichtige Informationen für betriebliches Handeln, für eine vorausschauende Gebühren- und Entgeltspolitik, für das Erreichen lenkungspolitischer Ziele, wie etwa die Reduktion des Restmüllvolumens oder ein sparsamer Umgang mit den Wasserressourcen, um nur zwei Beispiele zu nennen.

Band 7: Stärkung der subnationalen Steuerautonomie und intragovernmentale Transfers

Fragen des Finanzausgleichs stehen in Österreich seit langem auf der Reformagenda und sind Gegenstand dieses Bandes. Der Bereich einer reformierten Finanzverfassung, an dem schon der Österreich-Konvent im Jahr 2006 gescheitert ist, bleibt jedoch weitgehend ausgeklammert. Die Herausgeber und AutorInnen dieses Bandes befassen sich daher mit einer anderen brisanten Materie, nämlich jener der Stärkung der regionalen und kommunalen Steuerhoheit, was die Steuergesetzgebungshoheit ebenso wie die Steuerertragshoheit umfasst.



Die Publikationen sind im Neuen Wissenschaftlichen Verlag erhältlich.