

ÖSTERREICH



Nachgefragt

Gesetzesänderungen gefordert

Der Dienstleistungsmarkt ist besonders bei der Reinigung von einem harten Verdrängungswettbewerb geprägt. Wie die großen Firmen darauf reagieren und wo die Zukunftsmärkte liegen, wollte **rationell reinigen ÖSTERREICH** von einem Dienstleister wissen.

■ In Wien traf sich Redakteur Thomas Mayrhofer mit Mag. Peter Edelmayer, Geschäftsführer von Dussmann Service Österreich, der sich den Fragen stellte.

rationell reinigen: Herr Mag. Edelmayer, wie ist die Verteilung Ihrer einzelnen Geschäftsbereiche in Österreich?

Edelmayer: Unser Schwerpunkt liegt nach wie vor in der Reinigung mit 70 Prozent. 20 Prozent des Umsatzes entfällt auf die Verpflegung und zehn Prozent auf Technik und Sicherheit. Wir beginnen immer mit der Reinigung und trachten dann, auch unsere anderen Dienstleistungen beim Kunden zu verkaufen.

rationell reinigen: Wie sind die Geschäfte im Vorjahr gelaufen?

Edelmayer: Ich bitte um Verständnis, dass ich Ihnen derzeit keine genauen Zahlen sagen darf, da wir konzernintern strengen Veröffentlichungsrichtlinien unterliegen. Wir haben aber nach einem schwierigen Jahr 2009, in dem wir aber trotzdem den Umsatz und Gewinn gehalten haben, ein viel besseres Jahr 2010 gehabt. Wir waren einfach bemüht, unseren Kunden beim Sparen zu helfen, was uns anscheinend gut gelungen ist. Leider bleibt das geringere Leistungsniveau bei manchen Kunden auch nach der Krise erhalten, obwohl sich die Lage gebessert hat. Aus diesem und auch strategischen Gründen wollen wir Zusatzumsätze lukrieren, um Wachstum generieren zu können.

rationell reinigen: Wo gibt es noch Wachstumsbereiche und -chancen?

Edelmayer: Der Reinigungsmarkt ist in Österreich schon stark gesättigt und von einem harten Preiswettbewerb gekennzeichnet. Wir sehen viele Chancen im Catering, aber auch bei der Bewachung. Beim Catering ist die Kundenbindung sehr stark. Wo wir einmal tätig werden, werden wir kaum mehr ausgetauscht. Dies liegt nicht nur an unserem Know-how, sondern auch an den Investitionen, die wir z.B. in die Kücheninfrastruktur tätigen. Auch die Stützungen der Firmenessen für die Mitarbeiter ist durch die Bank trotz Spardruck geblieben, sodass unsere Umsätze in diesem Bereich sehr stabil geblieben sind. Dieses Segment ist für uns besonders wichtig, haben wir doch 30 Betriebsrestaurants, von denen jedes zwischen 50 und 1.800 Mitarbeiter versorgt.



Mag. Peter Edelmayer fordert gesetzliche Änderungen bei der Personalübernahme. Bild: Dussmann

rationell reinigen: Wie hat sich der Bereich Sicherheit bei Ihnen entwickelt?

Edelmayer: Auch hier sehen wir einen sehr großen Bedarf. Während bei der Verpflegung viele Kranken- und Senioreneinrichtungen noch selbst betrieben werden, ist die Sicherheit ein Wachstumsmarkt von sehr großem Ausmaß. So begleiten unsere Mitarbeiter etwa das Christkind über den Christkindlmarkt oder wir überwachen bei Großkongressen ganz gezielt die Frühstücksräume von Hotels in Wien, weil Trickdiebe dort in Sekundenschnelle Laptops im Dutzend eingesammelt haben. Oder Notfallambulanzen müssen in der Nacht wegen Drogen- oder Gewaltopferbehandlung geschützt werden, was wir auch anbieten.

rationell reinigen: Wie ist die Personalsituation am Markt derzeit?

Edelmayer: Nach der Krise ist es wieder sehr schwierig geworden, geeignete Mitarbeiter zu finden. Dies gilt besonders im qualifizierten Bereich, wie z.B. Reinigungskräfte mit Objektleitererfahrung, Küchenpersonal oder gar Bereichsleiter. Hier ist der Markt praktisch leergefegt und wir müssen unser Stammpersonal höher qualifizieren, damit wir alle Positionen entsprechend besetzen können. Wir zahlen daher durchaus auch bei der Meisterprüfung, die unsere Objektleiter haben sollen, dazu oder haben für leitende Mitarbeiter ein Bonusprogramm. Mit den Lehrlingen ist es ähnlich, gute sind schwer zu bekommen. Wir haben derzeit hauptsächlich im kaufmännischen Bereich viele Ausbildungsstellen.

rationell reinigen: Wird die Arbeitnehmerfreizügigkeit ab Mai Erleichterungen für Sie bringen, immerhin haben Sie ja auch Töchterunternehmen im Osten?

Edelmayer: Das stimmt, ich erwarte aber nicht, dass viele Arbeitskräfte von dort nach Österreich wechseln wollen. Wir setzen schon alleine aus praktischen Überlegungen auf lokales Personal, alles andere funktioniert nach unserer Erfahrung einfach nicht. Leider ist es bei Objektübernahmen bzw. aufgrund der Betriebsübergangsbestimmungen (AVRAG) bei bestimmten Dienstleistungen nicht möglich, bei Outsourcingprojekten das Stammpersonal zu neuen Konditionen als Dienstleister zu übernehmen. Dies ist für unser Geschäftsfeld äußerst wirtschaftsfeindlich und -fremd. Oft

ist es aber leider auch so, dass die Mitarbeiter aus einem öffentlichen Dienstverhältnis aus einem vermeintlichen Sicherheitsbedürfnis nicht zu einem Privatunternehmen wechseln wollen. Wir arbeiten aber trotzdem nur in Ausnahmefällen mit Subunternehmen und beschäftigen auch kein Leasingpersonal.

rationell reinigen: Wie steht es mit den öffentlichen Aufträgen?

Edelmayer: Hier wird es immer schwieriger, kostendeckende Preise zu bekommen. Anstatt als Vorbild für alle auf Qualität Wert zu legen, vergeben die öffentlichen Hände ausschließlich nach dem Billigstbieter-Prinzip und wundern sich, wenn die Leistungen immer schlechter werden. Es wird auch in immer kürzeren Intervallen ausgeschrieben, ebenfalls um Kosten zu sparen. Dafür sind die Internetversteigerungen, die vor zwei Jahren im Trend waren, fast vollständig verschwunden, wahrscheinlich weil keiner mehr mitgemacht hat. Schwierig ist es überall dort, wo der Besteller nicht der Leistungsbezieher ist und somit nur der Preis im Vordergrund steht, nicht aber die Qualität der Leistung.

rationell reinigen: Kann Ihr Unternehmen als international tätiger Konzern vom Trend zur länder- oder gar europaweiter Vergabe von Großkunden profitieren?

Edelmayer: Davon können wir in der Tat profitieren, besonders im Industriegeschäft ist dieser Trend stark zu bemerken. Dafür braucht man natürlich die Abdeckung nicht nur in ganz Österreich, sondern am besten weltweit. Wir haben in Berlin eine eigene Abteilung, die sich nur mit diesen internationalen Großaufträgen beschäftigt, was für uns als Landesgesellschaft ein klarer Wettbewerbsvorteil ist.

rationell reinigen: Planen Sie, auch mittels Akquisitionen zu wachsen?

Edelmayer: Wir planen prinzipiell derzeit keine konkreten Übernahmen, sondern wollen ausschließlich organisch wachsen. Dies geht für uns am besten, wenn wir bei Bestandskunden weitere Services anbieten. Das können z.B. zusätzliche Portierleistungen oder die Einrichtung eines Betriebskindergartens – ein völlig neues Geschäftsfeld – sein. Wichtig ist es für uns, die Probleme des Kunden zu lösen, damit dieser sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann. Und dies möglichst rund um die Uhr und in allen Bereichen.

rationell reinigen: Vielen Dank für das Gespräch.

Thomas Mayrhofer | thomas.mayrhofer@rationell-reinigen.at