

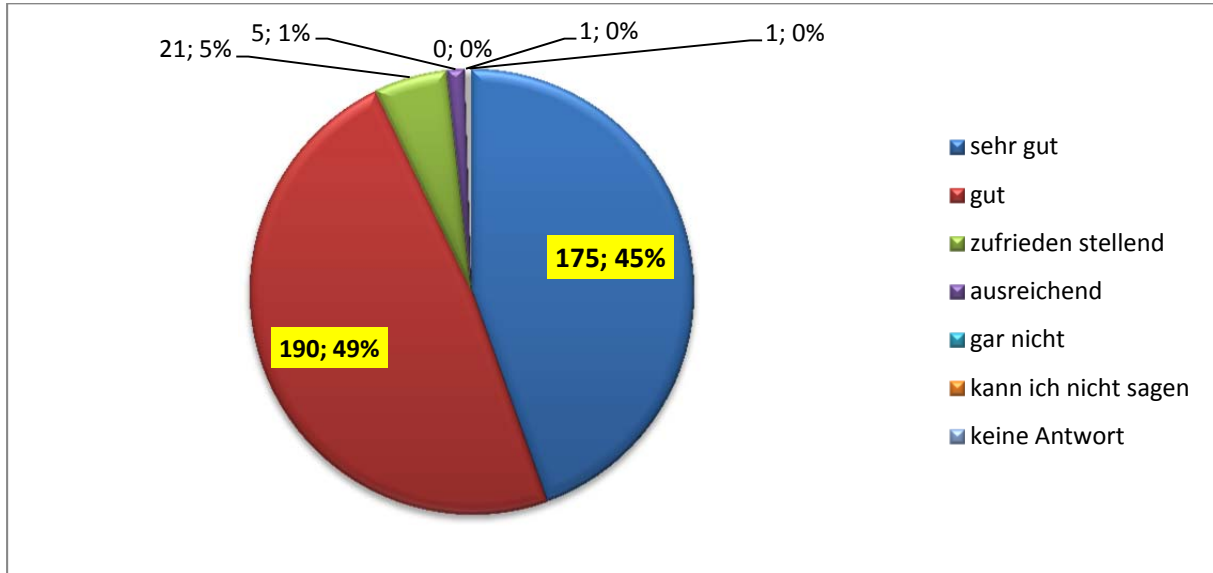
Auswertung der Kundenbefragung 2014

Im Frühjahr 2014 wurden 476 Fragebögen an alle Teilnehmer am SBV versandt. Bis zum 20.05.2014 gingen 309 Rückläufe ein. Das entspricht einer Quote von **65 %**. Diese Quote ist für empirische Befragungen ein hoher Prozentsatz, der auf allgemeine Akzeptanz der Befragung und der dort erhobenen Kriterien schließen lässt.

Im Jahr 2012 betrug die Rücklaufquote noch 54,9 % eine Optimierung der Befragungsgrundlage um mehr als **11%**. Auch der Anteil der Schulen an der Befragung hat sich im Vergleich zu 2012 erhöht: Von 66 Schulen im Jahr 2012 auf jetzt 85 Schulen. Die Schulen wurden bei der Auswertung mit berücksichtigt.

Frage 1

Wie schätzen Sie die Vorteile, die Ihnen die Inanspruchnahme des SBV (Sammelbestellverfahren) bietet ein, z.B. günstige Preise bei angemessener Qualität, keine eigene Ausschreibung?



sehr gut	gut	zufrieden stellend	ausreichend	gar nicht	kann ich nicht sagen	keine Antwort
175	190	21	5	0	1	1

365 (**94 %**) Befragte schätzen die Vorteile der Inanspruchnahme des SBV als „sehr gut“ und „gut“ ein. Im Jahr 2012 betrug die Zustimmungsquote auf diese Frage noch 86%, auch hier ist eine Steigerung der Zufriedenheit mit der Tätigkeit des Beschaffungsbereichs um **8%** zu

verzeichnen, was ein positives Licht auf die Dienstleistung des LogistikService wirft. Auch die Verteilung zwischen „sehr gut“ und „gut“ hat sich zugunsten der besten Bewertung verschoben: Sahen 2012 noch 30% die Tätigkeit von LS B als sehr zufriedenstellend an, schätzten unsere Kunden 2014 zu **45%**, also fast zur Hälfte aller Befragten unsere Arbeit als „**sehr gut**“.

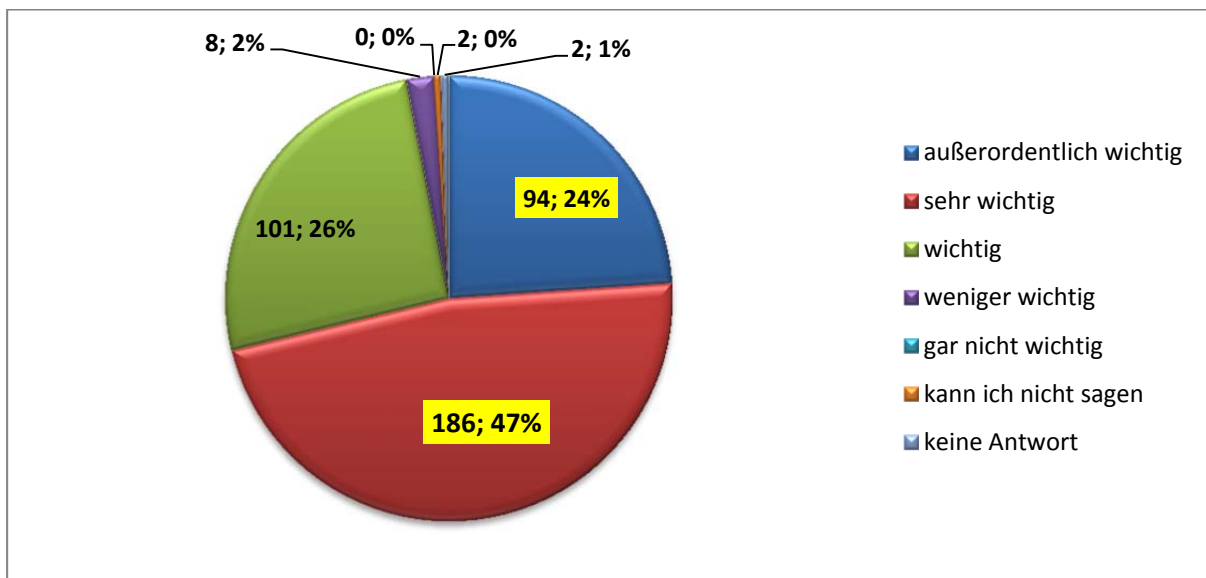
Vergleich zu 2012:

sehr gut	gut
30%	56%

= 86 %

Frage 2

Wie wichtig ist Ihnen die Möglichkeit über das SBV Waren einzukaufen?

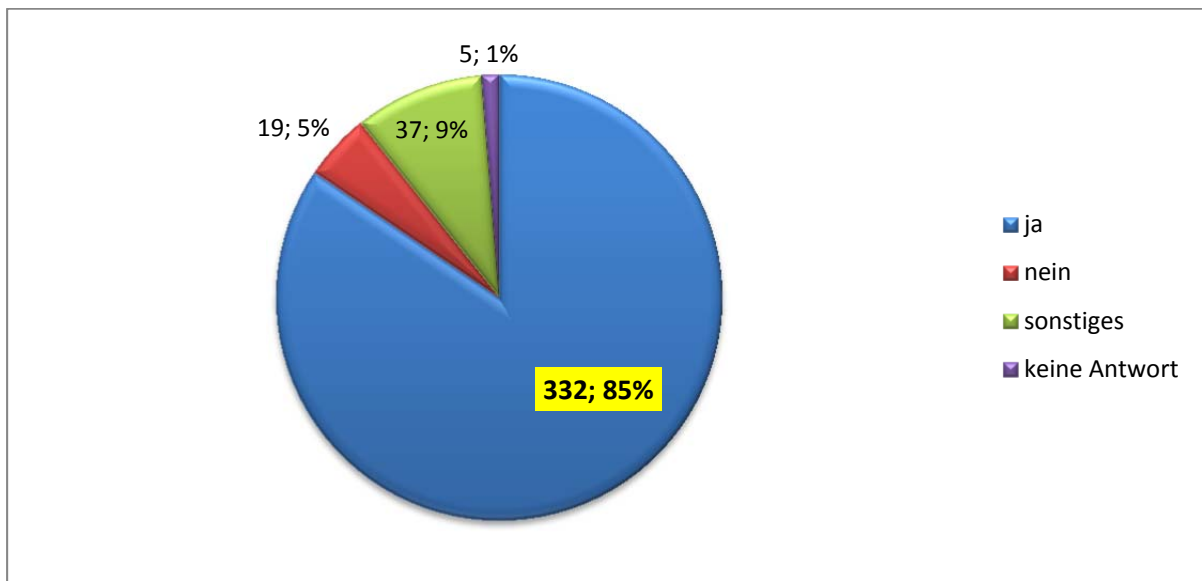


außerordentlich wichtig	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	gar nicht wichtig	kann ich nicht sagen	keine Antwort
94	186	101	8	0	2	2

280 (**71%**) unserer Kunden halten die Möglichkeit, über das SBV einzukaufen für „außerordentlich wichtig“ bis „sehr wichtig“.

Frage 3

Entspricht unser Angebot Ihren Wünschen und Interessen?

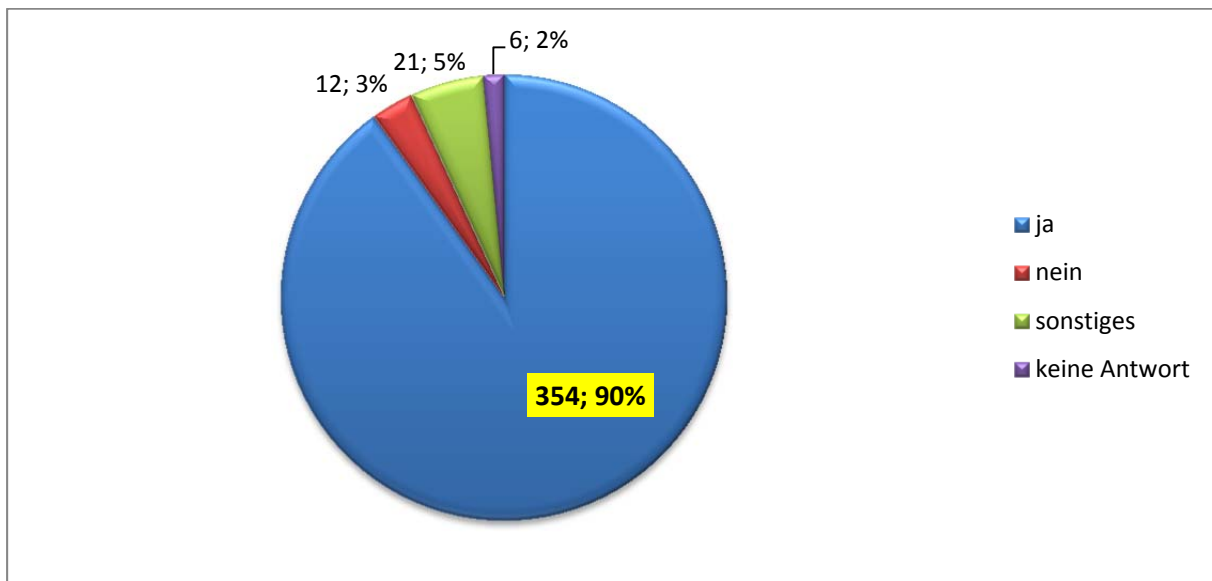


ja	nein	sonstiges	keine Antwort
332	19	37	5

Im Vergleich zu 2012 ist die Akzeptanz unseres Angebots weiterhin sehr hoch und hat sich noch leicht erhöht: Im Jahr 2014 hielten **85%** der Kunden unser Angebot für zielgerecht an den Bedarfen der Senatsverwaltungen, Bezirke, Schulen und sonstigen Einrichtungen orientiert, 2012 waren es noch 84%. Das zeigt uns, dass die Nachbereitung der letzten Befragungen und die Anpassung an die dort geäußerten Wünsche unserer Kunden „angekommen“ sind und zu einem weiterhin hohen Zustimmungsgrad geführt haben.

Frage 4

Trifft die aktuelle Konzentration der Warenhauptgruppen Ihre Interessen?



ja	nein	sonstiges	keine Antwort
354	12	21	6

Insgesamt wird die aktuelle Konzentration des SBV auf bestimmte, mit den höchsten Umsätzen ausgestattete Warengruppen von **90%** und damit von der überwiegenden Mehrheit der Befragten akzeptiert. Diese Konzentration ist der allgemeinen Ressourcenknappheit geschuldet und wird sich auf absehbare Zeit nicht ändern lassen. Dass diese Richtung auch von unseren Kunden geteilt wird, spricht für die zukunftsgerechte Entscheidung unseres Hauses. Dennoch erstaunt die bisher noch nie so zahlreiche „Wunschliste“ mit wieder aufzunehmenden Warengruppen (z. B. Elektrogeräte, Küchenbedarf) bzw. neu aufzunehmenden Waren (z. B. Vorhänge bzw. Verdunkelungsmöglichkeiten, EDV-Fahrtische u.a.).

Der Wunsch nach einem breiteren Warensortiment macht sich vor allem an den Bereichen Büro-, Schulausstattung, Bürobedarfsartikel, Entsorgungsdienstleistungen, Papier sowie Tinte und Toner fest. Bei den Büroausstattungsleistungen und Bürobedarfsartikeln handelt es sich eher um einen Bedarf zur Erweiterung und teilweise Qualitätsverbesserung vorhandener Warengruppen, den wir – soweit in größeren Umsatzmargen realisierbar – aufnehmen werden. Papier, sowie Tinte und Toner werden inzwischen von einem anderen Dienstleister, dem IT-Dienstleistungszentrum, zu vergleichbaren Konditionen angeboten. Hierauf hat der LogistikService des LVWA inzwischen keinen Einfluss mehr.

Die Entsorgungsdienstleistungen müssen bis auf ein verlängertes Los (Sperrmüll) aus Mangel an Personalressourcen in Zukunft leider entfallen. Die unter „Sonstiges“ genannten Wünsche werden in laufende Ausschreibungen, die auch fortgeführt werden- soweit möglich- aufgenommen (z. B. LED-Lampen, Leuchtmittel). Im Folgenden sind die genannten Optimierungs-

wünsche beim Warenangebot aufgelistet. Insgesamt bleibt das Ergebnis der Befragung bei dieser Frage ambivalent: Einerseits wird die Konzentration der Warengruppen akzeptiert, andererseits ein umfangreicher Wunschkatalog nach Erweiterung des Angebots vorgelegt. In diesem Spannungsverhältnis zwischen Wunsch und Wirklichkeit müssen wir unser Warenangebot für das kommende Jahr planen und mit reduzierten Mitteln zu erfüllen suchen.

Breiteres Warenangebot

Allgemein breiteres Warenangebot	51
Erste-Hilfe	6
Gartengeräte	10
Werkzeuge	5
Geschirr und Küchenbedarf	4
Kalender	6
Elektrogeräte (insb. Geschirrspüler, Kühlschränken)	16

Drogerie und Hygieneartikel	6
Mehr Ergonomieprodukte	4
Arbeitsschutz	16
Defibrillatoren	2
Feuerlöscher und deren Wartung	3
Evakuierungsstühle	1
Batterien	10

Büroausstattung

Allg. Büromobiliar	2
Vorhänge bzw. Verdunklungsmöglichkeiten	1
EDV-Fahrtische	1
Stehpulte	1
Trennwände	1
Whiteboards	1
Kabelkanal	1
Büromobiliar-Bestuhlung (z.B. Hochpolsterstuhl)	2
Besuchertische (Systemtisch 80x80) Firma Lindemann	1

Aktenschränke 1 m breit	1
Büromobiliar, Echtholz furnier & Bestuhlung	1
Bildschirmschreibti-schen/Bildschirmarbeitstischen und Standcontainern mit 900 mm Tiefe	1
Bibliotheksmöbel	1
Büroschränke mit den Schiebetüren	1
Wergstattbedarf bspw. Transportwagen, Arbeitsstühle & Hocker, Sichtlagerkasten	1

Bürobedarfsartikel

Allg. mehr Bürobedarfsartikel	1
mehrere gleichartige Artikel von verschiedenen Herstellern zur Auswahl	4
Buchversandverpackungen	1
Stempelkissen Reiner Color Boxen, Gr. 4, schwarz	1
Hersteller von Stempel (z.B. Namensstempel)	2
Pendelhefter/ Entnahmetafeln	1

/Verschlussmappen	
elektrische Tacker, Locher	1
Diktiergeräte	1
Bedrucken von Briefumschlägen	1
12-stellige Taschenrechner	1

Weitere Umschlagsformate und Verpackungen	1
Spezialetiketten für Bibliothek	1
Namensschilder N 25-2, Papiereinla-	1

gen für N 25-2 die Papiereinlagen Art.-Nr.: E112	
Materialien für Bindegeräte oder Plastikkarten und Farbfolienkasset- ten für Kartendrucker	1
OH-Tafelstifte	1
Aquarellfarben, Aquarellpapier, Ac- rylfarben(bessere Qualität), Draht	1

(verschiedene Stärken), Schnüre (Hanf), Holzstäbe (versch. Durch- messer)	
---	--

Papier

<u>Allg. größere Papierauswahl</u>	1
<u>Hoch weiß Papier</u>	1
Weißes Papier - nicht recycling	1
verschiedenfarbige Karteikarten - A4 ohne Linien	1
Kanzleipapier	2

Urkundenpapier (Zeugnispapier)	2
Karteikarton (250 gr. Und 190 gr. Zur Herstellung von Aktendeckeln), versch. Farben, in den Maßen 104 x 64 cm, I	1

Entsorgungsleistungen

Allg. Entsorgungsleistungen	1
Pappe- & Papierentsorgung	2
Elektroverschrottung	1
Gewerbeabfälle und von Siedlungs- abfällen (Hausmüll)	2
Entsorgung von Energiesparlampen	2
Chemikalienentsorgung	1

Fettabscheiderreinigung und - ent- sorgung	2
Grubenentleerung	1
Entsorgung jeglicher Tonerkartu- schen, Tinten u. Fotoleiter (nicht nur aus SBV)	1

Tinte und Toner

Allg. Tinte und Toner beibehalten	3
Originaltoner	4

Toner für weitere Drucker	5
---------------------------	---

Schulsausstattung

Allg. Schulausstattung	1
Sportgeräte, -artikel + Wartung	6

Fachraumausstattung	3
Unterrichtsbedarf (Bio, Ch, Phy)	5

Sonstiges

Druckereien (bedruckte Aktende- ckel, Karteikarten, Personalaktende- ckel, Broschüren)	2
Spiel- und Beschäftigungsmaterial	2

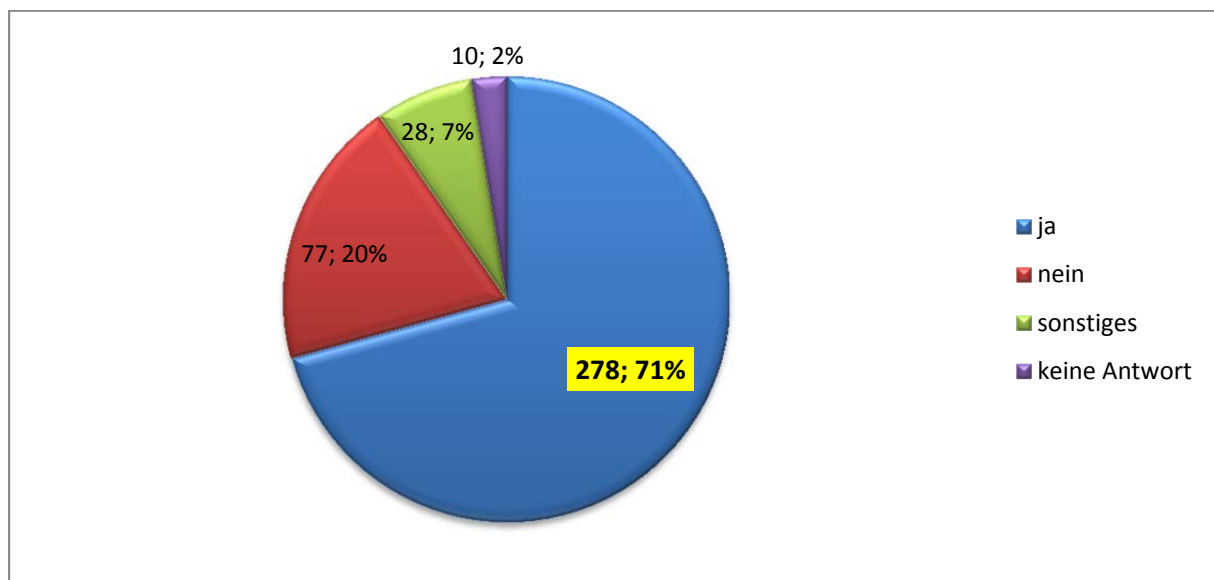
Wäsche (T-Shirt, Unterwäsche, Ge- schirrtücher, Handtücher, Bettwä- sche, - decken, Kopfkissen, Lappen, Handtücher).	4
---	---

Kitamöbel	3
Leuchtmittel , LED-Lampen	2
professionelles Audioequipment	1
Mieten von Schmutzfangmatten	1
Catering	1
für Bewirtungen: Getränke, Gebäck, Kaffee usw.	1
Ärztebedarf, Impfstoffe, med. Geräte	2

Geldkassetten	1
Schlüsselkästen bzw. -schränke (54-120 Schlüssel)	1
Fahrzeuge	1
Winterdienst	2
Feuchtpflegetücher für die Pflege von Windelträgern	1
Software und IT-Bedarf	6

Frage 5

Wäre ein breiteres Warenangebot eine realistische Alternative für Sie?



ja	nein	sonstiges	keine Antwort
278	77	28	10

Wenn nein, warum?

- Eigenbedarf ist ausreichend abgedeckt
- Bedarf zu speziell

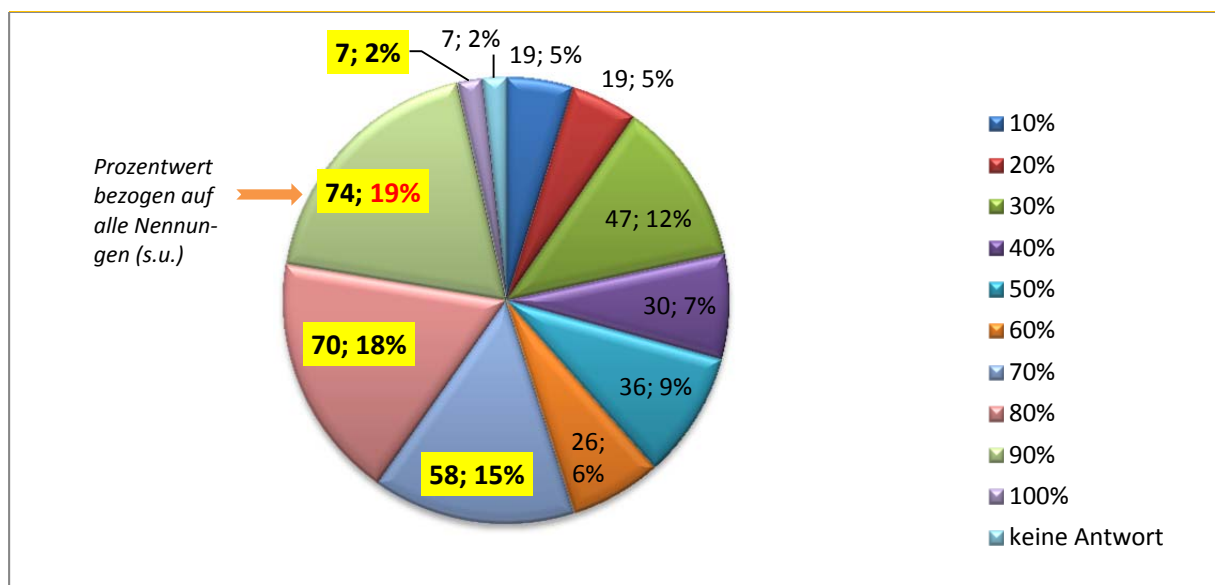
Hier wird nun der bisher noch ambivalente Antwortcharakter auf Frage 5 eindeutig geklärt: **71%** der Kunden wünschen tatsächlich ein breiteres Warenangebot, so dass die Antwort auf die vorhergehende Frage irritierend bleibt: Konzentration des Warenangebots **und** Erweiterung der Warengruppen wird gefordert. Dies zu realisieren, heißt für uns: Ausschreibungen mit mehr Artikeln zu einem übergeordneten Großbedarf, z. B. Bürobedarfsartikel mit einer noch breiteren Palette an Einzelartikeln. Solche Vorstellungen erfordern allerdings eine noch intensivere Markterkundung, mehr Lieferantenmanagement und Personalressourcen, wo-

rüber der LogistikService derzeit nicht verfügt, so dass hier ein realistisches Maß bei den einzelnen Ausschreibungen eingehalten werden muss. Im Arbeitsbereich müssen die fast ausschließlich europaweit auszuschreibenden Vergaben mit der erforderlichen Seriosität und vergaberechtlichen Qualität umgesetzt werden. Dafür fehlen im Moment die erforderlichen Mittel, wofür wir um Ihr Verständnis bitten, so dass die Wünsche nach Erweiterung des Warenangebots sich in realistischen Margen bewegen müssen.

Nur **20%** der Befragten halten kein breiteres Angebot für erforderlich, weil sie der Auffassung sind, dass ihr Bedarf ausreichend bedient wird bzw. die Ausschreibungen sonst zu stark spezialisiert würden. Trotz dieser Mindermeinung, die unser Angebot für ausreichend hält, können wir aus den genannten Gründen keine wesentliche Erweiterung unserer Warengruppen anbieten.

Frage 6

Zu welchem Anteil nutzen Sie die Warengruppen des SBV?



10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	Gesamt Nennungen	keine Antwort
19	19	47	30	36	26	58	70	74	7	386	7

209 (**54%**) nutzen die Warengruppen des SBV zu 70 % - 100 %.

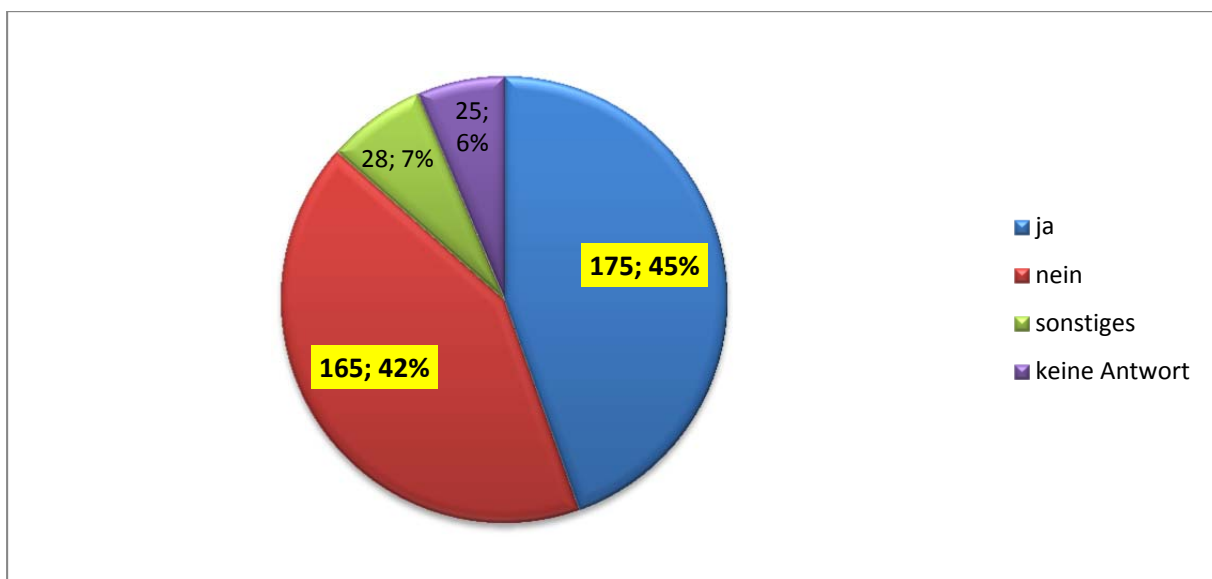
Bei dieser Fragestellung zeigt sich ein nachfragewürdiges Phänomen: Bei einer Rücklaufquote von 309 Fragebögen sind auf diese Frage 386 Rückantworten erfolgt: Einige Befragte müssen also Mehrfachantworten/-ankreuzungen vorgenommen haben. Diese Frage ist allerdings so eindeutig formuliert, dass sie keine Mehrfachantworten zulässt, denn man kann sich nur

zu einem bestimmten Prozentsatz aus dem SBV bedienen oder nicht. Da 7 Personen keine Antwort gegeben haben, müsste sich die Berechnungsbasis auf 302 Antworten beziehen.

In diesem Fall würden **69%** der Befragten zu 70-100% das SBV für ihre Bestellungen nutzen, ein Prozentsatz, der in etwa dem aus dem Jahr 2012 (**64%**) entspricht. Durch die Mehrfachnennungen auf diese Frage erhöht sich die Berechnungsbasis aller Antworten auf 386, so dass vermutlich die o.g. 54% Inanspruchnahme (zu 70-100%) des SBV durch Verzerrungen bei der Beantwortung dieser Frage entstanden sind und damit eine um 15% niedrigere Nutzung unserer Dienstleistung im Vergleich zu 2012 zeigen. Wegen dieser Unsicherheiten hat das Ergebnis zu dieser Frage nur untergeordnete Bedeutung. In jedem Fall ist der Wert der Nutzung des SB durch die Behörden Berlins ausbaufähig und wird durch unsere Befragungen immer mit der Perspektive auf einen noch höheren Auslastungsgrad verbunden.

Frage 7

Kann dieser Anteil Ihrer Meinung nach erhöht werden?



ja	nein	sonstiges	keine Antwort
175	165	28	25

Hier besteht fast ein Gleichgewicht zwischen dem Wunsch nach Erweiterung der Nutzung des SBV durch die Kundschaft und einer Sättigung des Marktes, d.h. einem ausreichenden Angebot, da die meisten Artikel bereits aus dem Sammelbestellverfahren bezogen werden. 151 Einrichtungen nutzen die Warengruppen des SBV schon zu einem sehr hohen Anteil von 80% - 100%. Andere wie die Wissenschaftseinrichtungen der Universitäten und Klinika ha-

ben einen Bedarf an sehr speziellen Produkten, der über das SBV nicht abgedeckt werden kann.

Bei der Zielgruppe, die eine Erweiterung der Nutzungsintensität des SBV wünscht, werden insbesondere Kriterien genannt, die mit der Einrichtung eines eWarenhauses verbunden wären (Bestellung Internet, bessere bildliche Darstellung der Warengruppen). Die Bemühungen um die Einrichtung eines eWarenhauses sind seit vielen Jahren von unterschiedlichen Organisationseinheiten mit und ohne Beteiligung des LogistikService im LVWA betrieben worden, haben aber das Stadium der Konzeptentwicklung nie überschritten. Ähnlich wie bei eVergabe im Land Berlin konnten die vielfältigen und unterschiedlichen Interessen der wechselnden Akteure nie so weit vereinheitlicht werden, dass daraus ein schlüssiges und für alle akzeptables Umsetzungsmodell hätte generiert werden können, so dass wir in absehbarer Zeit kein eWarenhaus anbieten können.

Der zweite Optimierungswunsch bezog sich auf die Ausgestaltung der Rundschreiben. Diese Anregungen werden wir prüfen und soweit möglich konstruktiv aufnehmen. Bei den Fotos haben wir schon versucht, eine möglichst ansprechende Darstellung zu finden, aber auch die vorhandene Hard- und Software setzt manchmal „Schönheitsgrenzen“. Die alphabetische Anordnung und den Detaillierungsgrad in den Rundschreiben werden wir gemeinsam erörtern und Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung zeitnah mitteilen.

Im Hinblick auf die Senkung der Mindestbestellwerte bitte ich um Verständnis, dass bei einer weiteren Reduzierung die Preisofferten der Bieter dann nicht mehr aufrecht erhalten werden können mit der Konsequenz, dass alle Kunden höhere Preise zahlen müssten. Hier messen wir das Spannungsverhältnis zwischen Individualinteressen (meistens kleinere Einrichtungen) und Massengeschäft aus, das beim SBV qua seiner Bestimmung zugunsten der großen Abnahmemengen fallen muss. Auch an dieser Stelle besteht leider kein Gestaltungsraum, wofür wir auf Ihr Verständnis hoffen. Im Folgenden sind die Verbesserungsvorschläge nochmals im Einzelnen aufgeführt.

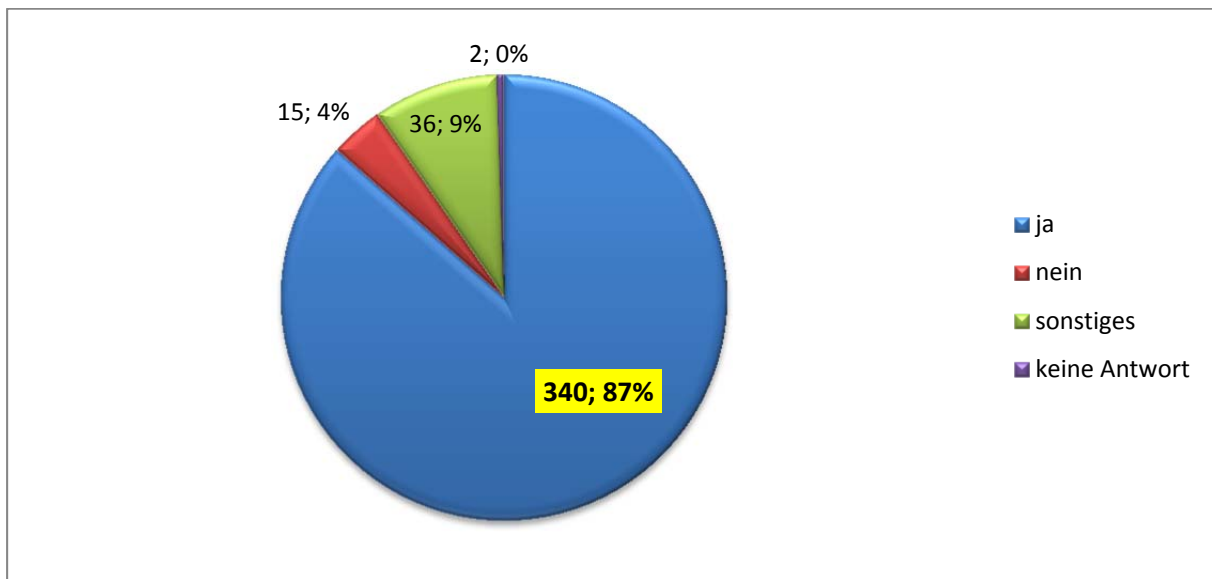
Welche Maßnahmen sind dazu aus Ihrer Sicht erforderlich?

bildliche Darstellung (Fotos) in RS	13
Eine alphabetische Anordnung in RS	1
Ergänzungen/Detaillierung in RS	6

Bestellung übers Internet	1
Internetauftritt	2
Niedrigere Mindestbestellwerte	12

Frage 8

Entspricht die Qualität der Artikel/Produkte aus dem SBV Ihren Erwartungen?



ja	nein	sonstiges	keine Antwort
340	15	36	2

Zunächst ist feststellbar, dass ein überdimensional hoher Anteil von **87%** unserer Kunden mit der Qualität der von uns angebotenen Produkte hoch zufrieden ist. Dies ist ein großer Erfolg unserer Anstrengungen seit der letzten Befragung, bei welcher der Anteil an Zufriedenheit mit unserem Qualitätsstandard noch bei 81% lag (2009: 85%), also eine Steigerung um 6%. Einige Teilnehmer am Sammelbestellverfahren verwechseln oft – wenn der Zuschlag auf das preisgünstigste Produkt erfolgt – dass die von uns geforderten Qualitätskriterien bereits in der Leistungsbeschreibung und dort detaillierter als es in einer handhabbaren Bewertungsmatrix möglich wäre, formuliert und bei Angebotsabgabe überprüft werden. Insofern ist ein früher weit verbreitetes Vorurteil, dass wir nur das billigste Produkt auswählen würden, in keiner Weise gerechtfertigt.

Orientiert an den langen Listen an Verbesserungsvorschlägen zur Qualität einzelner Warengruppen, die sich bei der Befragung 2009 noch auf 30 bezogen hat und bei der Befragung 2012 noch 10 Optimierungsvorschläge enthielt, sind wir aktuell bei den 5 Kernwarengruppen, die teilweise aus über 100 Einzelartikeln bestehen und bei Einzelprodukten immer wieder Optimierungsbedarf zeigen. Allerdings hat sich die Gesamtzahl an Beschwerden über Qualitätsmängel bezogen auf die Warengruppen fast halbiert. Im Folgenden die gemeldeten Qualitätsmängel bezogen auf Warengruppen.

Wenn nein, warum?

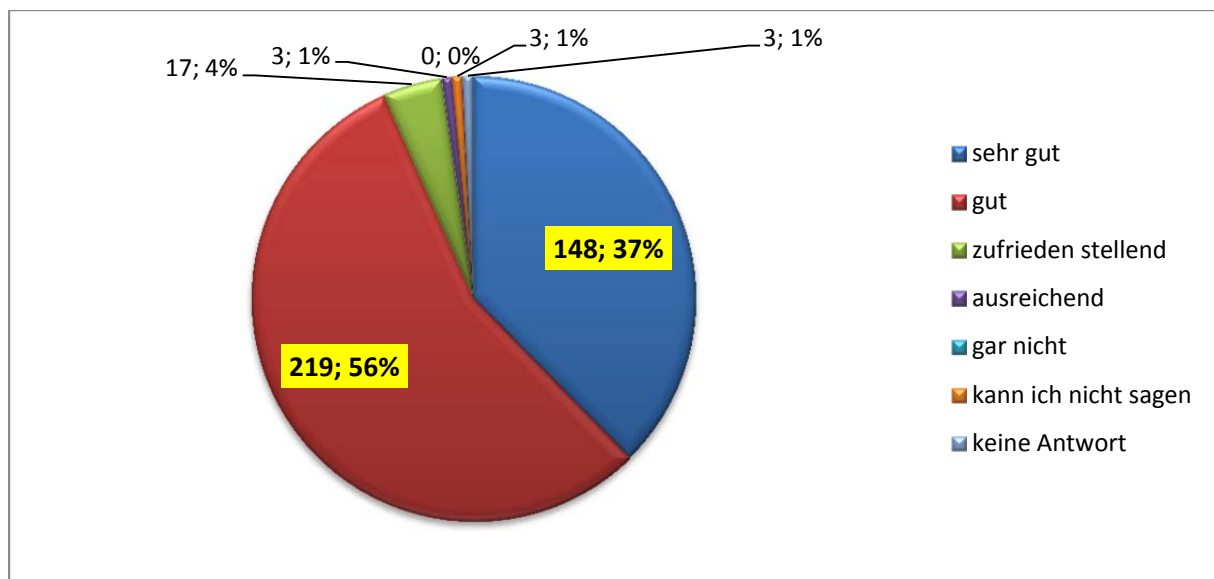
Mangelnde Qualität bei ..

Bürobedarfsartikel	21
Papier	7
Büromobiliar und -ausstattung	7

Tinte/Toner	5
Allgemein	14

Frage 9

Wie läuft die Zusammenarbeit mit den Lieferanten?



sehr gut	gut	zufrieden stellend	ausreichend	gar nicht	kann ich nicht sagen	keine Antwort	Antworten gesamt
148	219	17	3	0	3	3	393

367 (93%) Befragte beurteilten die Zusammenarbeit mit Lieferanten als sehr gut und gut. Dabei ist besonders positiv hervorzuheben, dass sich der Anteil der Wertungen von „sehr gut“ um fast 10 % im Vergleich zur Kundenbefragung 2012 verbessert hat (37,6%) und der Anteil der „nur“ guten Beurteilung der Lieferantenbeziehungen sich um 5% (55,7%) reduziert hat. Unsere Kunden zeigen also einen insgesamt um 4% gestiegenen Zufriedenheitsgrad in der Kommunikation mit den von uns ausgewählten Lieferanten. Wenn man sich vergegenwärtigt, dass in der Privatwirtschaft das Lieferantenmanagement als die in den kommenden Jahren strategisch entscheidende Optimierungsgröße für wirtschaftlich noch effektivere Beschaffungsprozesse eingeschätzt wird, kann man das SBV an dieser Stelle als fast perfekt auf die Zukunft eingestellten Organisationsbereich einschätzen.

Vergleich 2012:

sehr gut	gut
28%	61%

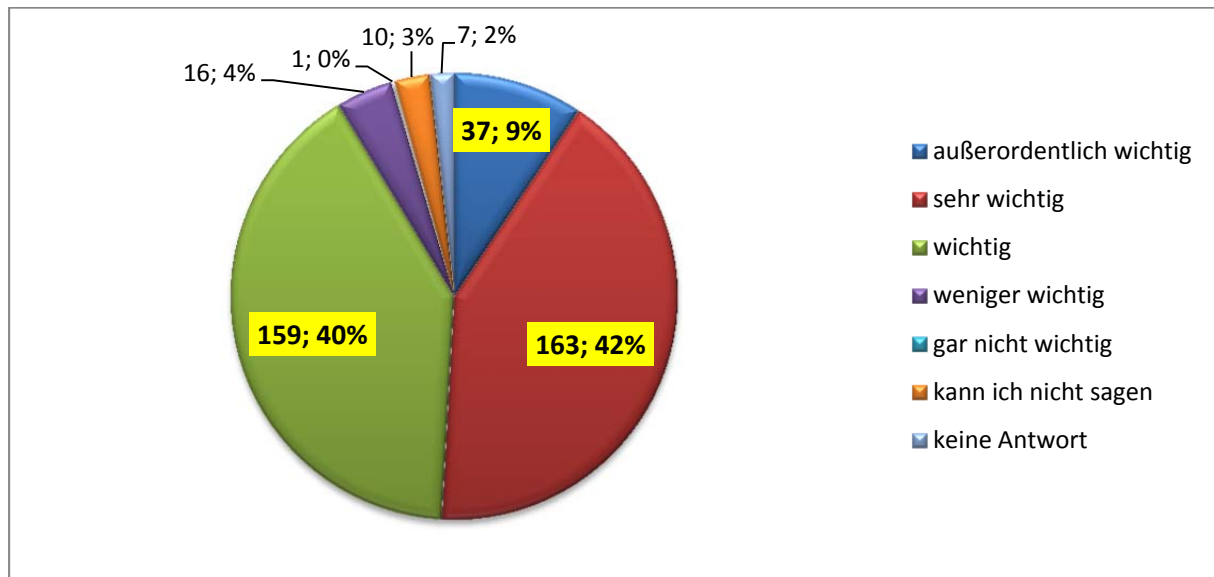
= **89 %**

Beschwerdekommentare zu Einzelfällen von Lieferfirmen:

28*	Was ich bemängeln muss ist, die neue Firma verschickt die Briefumschläge in Kartons. Dies ist nicht nur für mich, sondern auch für den Paketboten sehr beschwerlich.
123	Ab und an gibt es aber Lieferschwierigkeiten. Zum Beispiel war ein Lieferant nicht in der Lage, zwei Woldecken (á 9,93 €) zu liefern.
136	Die Zusammenarbeit mit der Firma X hat im Laufe der Jahre sehr nachgelassen, es vergeht kaum eine Bestellung ohne Reklamationen oder Ärger.
245	etwas lange Lieferzeiten Firma X
S13	Es läuft gerade eine Mängelmeldung, bezüglich der X-Lieferung. Der Lieferant liefert die Pakete nur bis zur Eingangstür. Leider habe ich hierzu noch keine Rückmeldung erhalten.

Frage 10

Wie wichtig ist es Ihnen, ökonomische und ökologische Ziele zu verbinden, wenn sich langfristig Einsparungen im Gebrauch, bei höheren Anschaffungskosten ergeben (Nachhaltigkeit)?



außerordentlich wichtig	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	gar nicht wichtig	kann ich nicht sagen	keine Antwort	Antworten gesamt
37	163	159	16	1	10	7	393

259 (91%) Befragte beurteilten die Wichtigkeit, ökonomische und ökologische Ziele zu verbinden mit „außerordentlich wichtig“ bis „wichtig“; das bedeutet eine leichte Steigerung im Vergleich zur Befragung 2012 (90%). Allerdings sind hier jeweils die Anteile der die Umweltfaktoren als „außerordentlich wichtig“ (-0,6%) und „sehr wichtig“ (-2,5%) einschätzenden Befragten gesunken zugunsten des Anteils, der die Beachtung von Nachhaltigkeitsaspekten bei Beschaffungen als „wichtig“ anerkennt (+4%). Hier hat sich ein Prozess realistischer Einschätzungen/Anpassungen vermutlich als Konsequenz aus der seit zwei Jahren im Land Berlin gültigen Verwaltungsvorschrift Beschaffung und Umwelt (VwVBU) vollzogen.

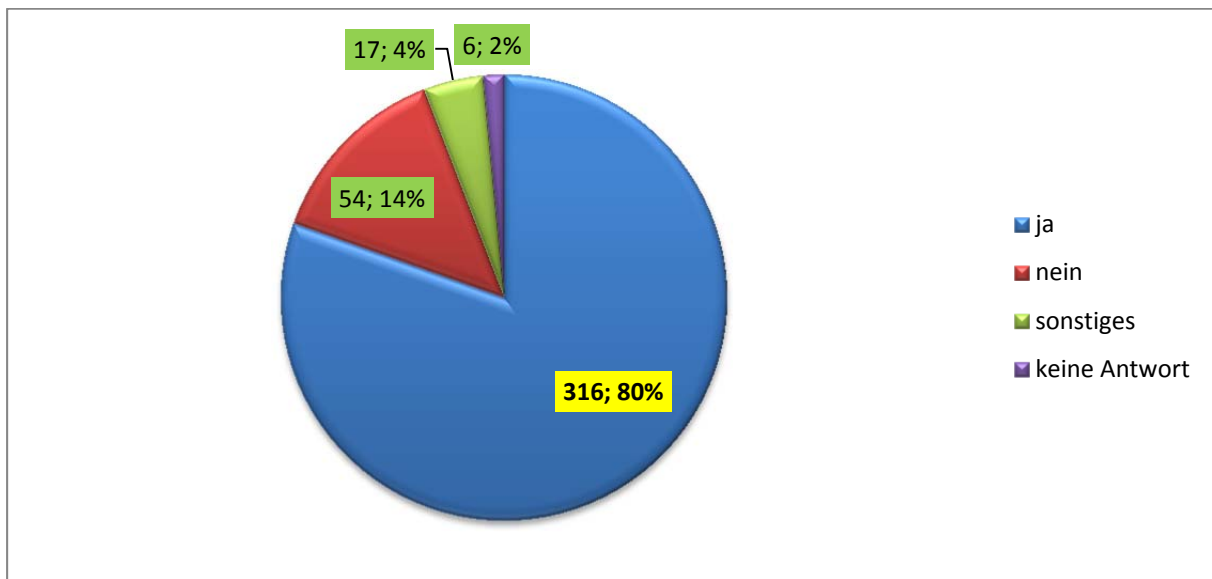
Vergleich 2012:

außerordentlich wichtig	sehr wichtig	wichtig
10%	44%	36%

= 90 %

Frage 11

Sind die Rundschreiben des LVwA für alle Nutzer Ihrer Dienststellen verfügbar?



ja	nein	sonstiges	keine Antwort
316	54	17	6

Vergleich 2012: ja = **62 %** der Stimmen

Erfreulich an diesem Ergebnis ist, dass sich die Verfügbarkeit der Rundschreiben des SBV in den Fachbereichen seit der letzten Kundenbefragung 2012 um **18% gesteigert** hat. Das ist als erfolgreiche Konsequenz unserer seit 2009 immer wieder vorgetragenen Bitte an die übergeordneten Zentralbereiche in Senats- und Bezirksverwaltungen zu verstehen, die Rundschreiben als Anregung zu einem für Berlin günstigen Einkauf und Einsparung eigener aufwändiger Ausschreibungen auch an die dezentralen kleineren Beschaffungseinheiten weiterzugeben. Dafür sind wir im Interesse eines effektiven SBV äußerst dankbar und hoffen, dass sich diese Entwicklung in den kommenden Jahren weiter fortsetzen wird.

Wenn nein, warum?

Der überwiegende Teil der Befragten, die „nein“ oder „sonstiges“ angekreuzt haben, schrieben, dass nur den mit der Beschaffung direkt beauftragten Mitarbeitern die Rundschreiben zur Verfügung stehen würden.

Drei Befragte verwiesen auf interne Probleme.

Gesamtfeedback nach Einzeläußerungen:

2*	Sehr wichtig sind mir alle Ausschreibungen (Ergonomie, Büromöbel, Stühle), die zur ergonomischen Ausstattung der Arbeitsplätze gehören. Hier wäre es sehr zeitaufwändig selbst Angebote einzuholen und auszuwerten. Zeit, die mir wegen hohem Arbeitsanfall fehlt. Ausschreibungen für Elektroartikel + Tischleuchten erspart auch aus d. Vielfalt d. Anbieter den besten zu finden. Bitte unbedingt beibehalten!
5	Wir nutzen die Angebote besonders im Bereich Möbel und möchten dies auch in Zukunft tun (KITA). Es wäre toll, wenn man noch mehr mit Fotos arbeiten könnte (bildliche Darstellung der angebotenen Möbel). Manches ist nur schwer vorstellbar.
10	Ich würde mich freuen und es begrüßen, weiter mit Ihnen zusammen zu arbeiten und den Vorteil der Kostenersparnis weiter in Anspruch zu nehmen. Vielen Dank!
11	Wir sind zufrieden.
12	Grundsätzlich wird die Tätigkeit des LVwA sehr positiv gesehen und unterstützt die jeweiligen Beschaffungsstellen im geeigneten Maße mit den vorhandenen Ressourcen möglichst sparsam und wirtschaftlich umzugehen!
14	Das Sammelbestellverfahren ist wirklich eine sehr gute Sache. Man kann schnell und problemlos Büromaterial, Papier, Möbel etc. bestellen.
17	Ich bin mit der Arbeit des LVwA sehr zufrieden. Nicht zufrieden bin ich mit dem dortigen Stellenabbau und den sich daraus ergebenden Einschränkung für mich! (Stichwort Ausschreibungen für Ordnungsbehördliche Bestattungen!)
20	Bitte SBV beibehalten!
21	Die Rundschreiben ersparen unserem Amt Zeit und Geld.
22	Alles i. O.; Zeitersparnis bei der Beschaffung, Wegfall von Ausschreibungen
27	als kleine künstlerische Hochschule können wir nur einen relativ kleinen Teil unseres speziellen Bedarfs über die RS decken.
28	Der größte Teil wird über das SBV beschafft. Ist mal was nicht dabei, rufe ich bei der Firma an und lasse mir ein Angebot/Preis geben.
29	Im Hinblick auf die Warengruppen Büromobiliar sowie Bürodreh- & Konferenzstühle bieten die LVwA-Kataloge eine hervorragende Arbeitsgrundlage zur Vereinheitlichung der prozessualen Abläufe und des Mobiliarbestandes hinsichtlich eines Standardisierungsgedankens sowie zur wirtschaftlichen Abbildung der entsprechenden Beschaffungsvorgänge.
31	Das Angebot der Rundschreiben für die zentrale Beschaffung ist eine sehr maßgebliche Unterstützung in Beschaffungsprozessen, vor allem im Bereich der regelmäßig notwendigen Gebäudebewirtschaftungs-, -verbrauchsmaterialien.

33	Die Rundschreiben des LVwA ersparen uns zeitaufwändiges Einholen von Angeboten und bieten eine breite Auswahl für die Büroausstattung und Materialbestellung der Schulpraktischen Seminare
36	Das SBV wird soweit wie möglich benutzt, bis aus wenige Ausnahmen. Die Arbeit mit den Bestellvorgängen wird dadurch enorm erleichtert. Die Firmen liefern korrekt und schnell!
37	Es ist sehr schön, dass es diese Möglichkeit gibt und man nicht immer einzeln verhandeln muss. Leider fehlen viele Artikel und daher geht man doch immer wieder auf die Suche nach passenden Lieferanten und bestellt dann teilweise auch alles zusammen bei einem anderen.
38	Das SBV stellt eine große Hilfe für die ("kleine") Vergabestelle des LABO dar.
48	Alles Bestens!
49	Für den Bereich Einkauf des LfG ist das SBV eine sehr gute Unterstützung in der Beschaffung. Wir sind zurzeit für 429 BIM Objekte zuständig, sowie für die Beschaffungen für den LfG Bedarf selbst.
51	Weiter so!
58	Ich bin mit dem Angebot der jeweiligen Rundschreiben, die ich für meine Tätigkeit benötige, sehr zufrieden. Die Bestellung über die im Rundschreiben aufgeführten Artikel erspart mir einen enormen Zeitaufwand durch den Wegfall diverser Preisfragen.
59	In der Regel funktioniert das Bestellsystem sehr gut und es wäre für uns wirklich ein Verlust, wenn wir vor allem Bastelmaterial, Hygieneartikel und Kitamöbel nicht mehr über diesen Weg bestellen könnten.
62	Die Rundschreiben sind ausführlich strukturiert und ermöglichen ein rationelles Bestellen.
68	die so ausgehandelten Preise überzeugen und entlasten unser Budget, auch die Qualität der Waren stimmt.
70	Die zentrale Vergabe von "Grundprodukten" wie z.B. Papier, Toner, Sanitärbedarf, Büromöbel usw. durch das LVwA halten wir für unverzichtbar. Durch die dezentrale Beschaffung in den einzelnen Ämtern kann nur so ein wirtschaftliches Ergebnis im Rahmen der Haushaltsmöglichkeiten erreicht werden. Eine Alternative, wie möglicherweise durch das ITDZ wird nicht das gewünschte Ergebnis haben. Einkäufe im IT-Selling zeigen dies bereits seit Jahren.
76	SBV ist weitestgehend in Ordnung, nur die Preise sind teilweise höher als bei anderen Lieferanten!
77	Das SBV erleichtert wesentlich die Arbeit. Von der einfachen Handhabung bis hin zum Preis/Leistungsverhältnis. Es müssen weniger Angebote eingeholt werden, da im Katalog vieles beschrieben und vorhanden ist. Wir sind wirklich sehr zufrieden mit der Teilnahme.

81	Im Großen und Ganzen ein gutes Angebot und schnelle Anlieferung der Waren.
82	Weiter so! Wenn möglich, bestelle ich immer aus dem SBV. Es erleichtert die Arbeit und ist für alle effizient.
84	Insgesamt positiv und das SBV ist weiterhin erforderlich.
86	Echte Arbeitserleichterung!
89	Unsere bisherigen (wenigen) Bestellungen verliefen alle reibungslos.
93	Mehr An- oder Abfragen für Artikelwünsche oder auch über Qualität in Sachen Recycling oder auch der Nachhaltigkeit. Im Sinne der Ökobilanz untersucht auf ihre Umweltwirkung in Bezug auf die Lebensdauer.
102	Es wäre wünschenswert, wenn zumindest der jetzige Umfang der angebotenen Waren bzw. Warengruppen beibehalten werden kann.
96	Das Sammelbestellverfahren funktioniert sehr gut und stellt eine erhebliche Arbeitserleichterung dar. Es sollte unbedingt beibehalten werden.
101	Zufriedenstellend.
110	Alle Beschaffungen für das Haus sind natürlich nicht über Rundschreiben abzudecken, aber der Service ist genial! Eine Ausschreibung nimmt sehr viel Zeit in Anspruch, die ich eigentlich nicht habe. Daher wäre ein Fortführen einer zentralen Vergabestelle bei einem anderen Anbieter doch dringend erforderlich.
111	Hilfreich, da weniger Angebote eingeholt werden müssen, somit Zeitersparnis.
112	Einfache Handhabung bei der Bestellung
113	Die Bestellung über das SBV (Kataloge) erleichtert die Arbeit erheblich.
115	Durch das SBV erspart man sich viel Zeit, wir bestellen deswegen gern über das SBV. Nette, kompetente und schnelle Antworten bei Rückfragen.
118	Auch für kleine Arbeitsgruppen zu empfehlen. Die Rundschreiben ist eine weitere Beschaffungsquelle für das Institut.
120	Die Rundschreiben stellen eine gute Arbeitserleichterung dar.
123	Das Sammelbestellverfahren des LVwA ist eine Arbeitserleichterung und sollte unbedingt beibehalten werden. Dass die Laufzeiten einzelner Warengruppen in 2014 enden, ist sehr bedauerlich.
133	SBV - erleichtert bei der heutigen Arbeitsverdichtung erheblich das tägl. Arbeitsaufkommen

136	Im Allgemeinen bin ich mit dem SBV zufrieden, nur leider lässt die Qualität manchmal zu wünschen übrig
140	Die Angebote in den Warengruppen werden von uns häufig und gern genutzt
145	Die Beschaffung aus dem SBV ist eine Erleichterung um viele Produkte die oft gebraucht werden zu bestellen. Bisher kann ich nichts Negatives feststellen.
146	Bei den angebotenen Warengruppen wird das SBV des Landesverwaltungsamtes gern in Anspruch genommen. Als Forstverwaltung und Forstbetrieb benötigen wir jedoch auch spezielle Waren und Dienstleistungen.
147	Arbeitserleichterung für uns.
151	Der Olympiapark und das Sportmuseum nutzen das Sammelbestellverfahren intensiv, wissen aber auch, dass die angebotenen Waren nicht ausreichend sein können.
154	Superschnelle Rückbestätigung der Bestellungsbearbeitung. Sehr schnelle Lieferung. Sehr gute Qualität. Bitte unbedingt weiter anbieten!
162	Bitte beibehalten!
164	Im Großen und Ganzen nehmen wir gerne das SBV in Anspruch - Sie nehmen uns einen guten Teil Arbeit ab - Danke.
166	Die Zusammenarbeit mit dem LVwA ist immer hilfreich und nett.
168	Das Sammelbestellverfahren ist ein Service, den wir nicht missen möchten!
169	Ich suche mir immer Artikel im SBV für unsere Kita aus. Erst dann auf dem normalen Einkaufsmarkt. Das vorhandene Angebot nutzen wir und möchten wir gern weiter behalten.
174	Dankeschön und bitte weiter so!
177	Auf Angebote des LVwA möchte ich zukünftig nicht verzichten, weil sie deutliche Preisvorteile für die Kita und die Finanzen gewährleisten. Wenn wir ins Geschäft gekommen sind, dann waren wir stets zufrieden. Ich finde die Angebote unverzichtbar.
178	Das Sortiment entspricht unseren Wünschen und Interessen. Da wir z.Z. noch bestehende Verträge haben, werden wir bei Beendigung bzw. Auslaufen der Verträge Zug um Zug unseren Einkauf über das SBV erweitern.
179	Einschätzung zwischen vorteilhaft und gut sowie Verfahren oft nicht kostengünstig, z.B. Elektrokleingeräte

181	<p>Das SBV ist eine gute, zweckmäßige und sinnvolle Begleitung/Ergänzung zum allgemeinen Bestellverfahren, das wir nicht missen wollen. Die Konditionen sind entsprechend attraktiv, zudem ist der eigene Arbeitsaufwand bei der Erfüllung der formalen Vergabekriterien nicht gegeben.</p> <p>Das Angebot des SBV sollte keinesfalls reduziert oder gar in Gänze wegfallen - im Gegenteil. Sofern die personellen und finanziellen Ressourcen dies zulassen würden, gäbe es sicher hier und da einen Bedarf, die Angebotspalette zu erweitern.</p>
187	Die angebotenen Produkte decken zu einem großen Teil unseren Bedarf. Die Artikel werden schnell und zuverlässig geliefert.
188	Es stellt eine große Erleichterung da, die Beschaffung der notwendigen Materialien und Ausrüstungsgegenstände über das SBV zu tätigen. Die andernfalls notwendigen Ausschreibungsverfahren sind zeitintensiv und wären für unsere relativ kleine Verwaltungseinheit unökonomisch.
189	Ausgesprochen nützlich und breit gefächertes Angebot (Stühle!) und sehr gute Kooperation.
190	Das SBV ist für unsere Verwaltung sinnvoll und zeitsparend.
191	Weiter so!
192	Die Beschaffung über das Sammelbestellverfahren beim LVwA ist eine sehr große Erleichterung!
199	Auf das Sammelbestellverfahren möchten wir nicht verzichten, da wir mit der Qualität der Produkte fast immer sehr zufrieden sind. Es erleichtert uns den Arbeitsalltag sehr, da wir keine Preisvergleiche anstellen müssen. Für die Artikel, die nicht im SBV gelistet sind, müssen teilweise erhebliche Anstrengungen unternommen werden, um das günstigste Angebot zu ermitteln.
201	Wir im Fachbereich Kultur und Geschichte sind mit den Warenangeboten sehr zufrieden. Es ist alles vorhanden was wir für unsern Fachbereich benötigen.
202	Es wäre ohne Euch ökonomisch und ökologisch eine Katastrophe für den öffentlichen Dienst. Dies war bei allen öffentlichen Einrichtungen die Meinung von Dienststelle zu Dienststelle und bei den Weiterbildungen! Danke, bitte weiter so!
206	Die Möglichkeit, Waren über das SBV des LVwA zu bestellen, ist für unsere Dienststelle sehr wichtig und wird häufig in Anspruch genommen. Die Erfahrungen sind überwiegend positiv.
207	Gut!
209	Weiter machen! Gute Einrichtung.

212	Für uns ist die Inanspruchnahme des SBV aus personeller Hinsicht eine enorme Entlastung, da z.B. bei Bestellungen von Bürobedarf der Aufwand erheblich wäre, für jeden Artikel Preisvergleiche oder Ausschreibungen durchzuführen, was aus meiner Sicht nicht nur für uns sondern für alle Vergabestellen des Landes Berlin entlastend ist.
216	Keine Beanstandungen
220	Sehr gut. Wichtige Bezugsquelle für Kitabereich.
221	Da ich in letzter Zeit nicht beim LVwA bestellt habe, ist ein Feedback schwierig, aber gerade für große Bestellungen - z.B. Möbelergänzungen halte ich das Angebot für sinnvoll und gut.
222	Bitte LVwA behalten für die Kitas als Bestellservice. Die Preise sind sehr gut.
224	Die Zusammenarbeit mit den Lieferfirmen und deren persönlichen Ansprechpartnern ist aus meiner Sicht als gut zu bezeichnen. Meine Erfahrungen haben ergeben, dass auch bei Reklamationen schnell, unkompliziert und zufriedenstellend verfahren wird.
226	Möglichst die Gruppe z.B. Reinigungsbedarf, nicht in verschiedene Lose aufteilen. Für mich als Beschaffer ist es ein enormer Zeitaufwand, für ca. 80 Einrichtungen erst Toilettenpapier zu beschaffen und dann bei der anderen Firma WC-Reiniger. War vorher alles bei einer Firma. Bei Leuchtmitteln wird immer auch die "Gebühr für die Entsorgung" bei der Bestellung bezahlt. Tatsächlich ist dies nur in Privathaushalten möglich (über Baumärkte z.B.) In Schulen kann kein Hausmeister mit 250 Altleuchtmittel im Baumarkt auftauchen. Vielleicht kann man ja da auch über eine Rücknahmeverpflichtung bei der jeweiligen Lampenfirma nachdenken. Nun noch Allgemeines: Die Bekanntgabe, dass eine Ausschreibung verlängert oder ein neuer Anbieter da ist, dauert sehr lange. Oftmals erfahre ich über die jeweilige Firma, dass der Vertrag verlängert wird. Bei Nachfrage im LVwA, bekomme ich nur schleppend eine Antwort. Zum Beispiel bei Lampen: Ausschreibungsende war der 31.01.2014, bei Nachfrage wurde man vertröstet - ist in Arbeit -, Bekanntgabe der neuen Ausschreibung per Mail am 20.03.2014. Das finde ich zu lange, ich muss damit arbeiten.
228	Im Allgemeinen ist das SBV eine gute Sache, aber es gibt Zeiten da sind Produkte plötzlich nicht mehr im Sortiment und gerade dann, braucht man sie (z.B. Geschirrspüler, Evakuierungsstühle), und kann dann nicht über das SBV bestellen.
230	Unsere Dienststelle ist mit dem SBV insgesamt sehr zufrieden.
233	Wir sind mit der Arbeit des LVwA sehr zufrieden; kompetente, hilfsbereite und sehr freundliche Mitarbeiter/innen.

234	Das SBV ist eine fantastische Möglichkeit, aus einer getroffenen Vorauswahl ein Produkt auszuwählen. Leider gehen die Kriterien warum z.B. dieser Bürostuhl besonders geeignet ist, nicht aus den Rundschreiben hervor. Daher recherchieren wir doch wieder selber, was viel Zeit kostet. In den Rundschreiben sind die Bilder z.B. so klein, dass sie uns für eine Entscheidung kaum helfen.
237	Aus meiner Sicht sollte auf das Sammelbestellverfahren nicht verzichtet werden, da andernfalls viele kleinteilige Ausschreibungen bzw. Kostenvergleiche notwendig würden.
238	Das SBV stellt für die Dienststelle im Rahmen der angebotenen Warengruppen eine äußerst rechtssichere und effiziente Methode zur Geschäftsbesorgung der Verwaltung dar.
241	Wir sind sehr froh, den Service des SBV nutzen zu können. - Danke -
243	Das SBV des LVwA bietet den einzelnen Behörden eine große Arbeitserleichterung. Es entfällt jeweils die eigene Einholung/Auswertung von mindestens 3 Angeboten. Außerdem können dringend benötigte Waren ohne Zeitverlust umgehend bestellt werden. Auf das Jahr hochgerechnet, erspart sich der einzelne mit Bestellungen beschäftigte Mitarbeiter viele Arbeitsstunden.
244	Alles in allem zufrieden.
245	gute Auswahl
254	sehr gut!
257	Das SBV des LVwA ist eine sehr gute Einrichtung, die die alltägliche Beschaffung wesentlich erleichtert.
259	Wir finden das Angebot gut und sind mit der Abwicklung zufrieden.
260	Durch die Inanspruchnahme des SBV ist für uns der Beschaffungsaufwand auf personeller und organisatorischer Ebene optimal!
261	Für einige Artikel gibt es keine Alternativen zum umweltfreundlichen Produkt im SBV, sie wurden einfach nur gestrichen und damit die Warengruppen unattraktiv.
264	Gut
267	Insgesamt gut.
274	Vielen Dank für die Bereitschaft, besondere Artikel und Wünsche mit aufzunehmen.
275	Gut

276	Das Geheime Staatsarchiv PK nutzt das Sammelbestellverfahren bei diversen Beschaffungen, vorrangig für Stühle, Mobiliar und Büromaterial. Die hier ausgehandelten Konditionen des LVwA sind wirtschaftlich, die Zusammenarbeit mit den Lieferanten verläuft gut, also eine positive Bewertung als Ergebnis.
278	Gute Zusammenarbeit, gute Produkte, Zeitersparnis bei Bestellungen, schnelle Lieferung!
279	Wir finden, dass durch SBV große Einsparungen möglich sind. Wir sind mit so einer Möglichkeit sehr zufrieden. Wenn es möglich ist, sollte das Sortiment erweitert werden und den Kunden die Möglichkeit der Vorstellung der Artikel ermöglicht werden. Vielen Dank!
284	Gut, dass es das SBV fürs Land Berlin gibt, spart Zeit bei der Beschaffung.
291	Insgesamt gut
298	Die Hochschule nimmt zwar erst seit kurzer Zeit teil und dafür sind wir bis jetzt zufrieden. Das Büromaterial bestellen wir zu 90 % über das SBV.
301	Gutes Verfahren, welches noch mehr genutzt werden könnte, wenn das Warenangebot noch erweitert werden würde!
302	1 - 2
303	Ich bin mit dem Angebot des LVwA zufrieden.
306	Insgesamt schätze ich aus haushalts- als auch vergaberechtlichen Aspekten das Sammelbestellverfahren grundsätzlich als überaus positiv ein, da es neben einer gewissen Planungssicherheit ebenfalls für eine personelle und organisatorische Entlastung seiner Nutzer sorgt. Leider wird (und zu unseren Bedauern auch noch weiter) die Angebotspalette und der Umfang auch des SBV weiter reduziert, was mit Sicherheit nicht im Interesse der Nutzer sein kann.
309	Grds. positiv mit Verbesserungspotenzial. Der Rückzug des SBV aus mehreren Warengruppen wird hier sehr bedauert.
S1	Gut. Im Allgemeinen sind wir zufrieden.
S17	Zeitersparnis, da keine Gegenangebote eingeholt werden müssen.
S21	Insgesamt ist das SBV sehr zufriedenstellend. Es wäre von Vorteil, wenn die Warengruppe "IT" (Informationstechnik) auch über das SBV befriedigt werden könnte und zwar mit moderneren Medien als sie z.Zt. angeboten werden. Evtl. wäre auch eine Analyse von Bestellungen außerhalb des SBV anzuraten, um evtl. Warengruppen zu erfassen, die nicht im Verfahren sind und Ausschreibungen zu ermöglichen, die diesen Bedarf vereinfacht befriedigen.
S25	Wir nutzen gern Ihre Rundschreiben.

S31	Gut
S34	vielseitige Auswahl, gute Qualität, Preisgünstig!!!
S50	unbedingt beibehalten!
S52	Gut
S62	Insgesamt gut!
S81	Die Rundschreiben erleichtern mir die Arbeit sehr!
S82	Es sollte stärker auf Kontinuität der Waren geachtet werden. Gerade im Büromaterialsektor ändern sich ständig die angebotenen Stifte bzw. Marker. Stifte, welche sich bewährt haben, sind plötzlich nicht mehr im Angebot.
S83	Es ist außerordentlich praktisch, vom Bürobedarf bis zu Schulmöbeln bereits einen Katalog mit konkreten Warengruppen vorliegen zu haben.

* Die Nummern beziehen sich als Kennzeichnungsmerkmal auf die Befragten