

## 2.1. Auftragsbeschaffung

Die richtige Erfassung der Kundenanforderungen ist eine grundlegende Voraussetzung zur Erreichung einer hohen Kundenzufriedenheit durch die Erbringung qualitativ hochwertiger Leistungen. Fehler, die durch falsch verstandene Anforderungen der Bauherren entstehen können, sollten durch eine konsequente Überprüfung der Angebots- und Vertragsunterlagen vermieden werden. Dabei sollten alle Bauherrenanforderungen ermittelt werden, wie

- die vom Bauherren formulierten Forderungen zur Bauleistung:
- vom Bauherrn nicht angegebene Forderungen, die jedoch für die beabsichtigte oder angegebene Nutzung des Gebäudes notwendig sind:
- Verpflichtungen in Bezug auf das Gebäude, einschließlich behördlicher und gesetzlicher Forderungen.

In der Praxis haben sich Checklisten insbesondere im Hinblick auf die immer komplexer werdenden rechtlichen Anforderungen bewährt ( *CL Vertragsrecht, CL Kalkulation* )

Nachträgliche Änderungen der Vertrags- und Planungsunterlagen sollten schriftlich fixiert und gegenüber dem Bauherrn umgehend bestätigt werden. Die entsprechenden Dokumente sind im jeweiligen Projektordner abzulegen.

Mündliche und telefonische Anfragen sollten schriftlich aufgenommen und alle wesentlichen Qualitätsmerkmale beim Bauherrn erfragt bzw. fixiert werden.

Die Ergebnisse dieser Überprüfungen sollten dokumentiert werden.

### Kalkulation

Die Kalkulation von Bauleistungen ist und war schon immer ein heikles Problem des Baugewerbes. Da die finanzielle Situation erfahrungsgemäß Auswirkungen auf die Leistungsqualität haben kann, hat die Qualitätsgemeinschaft „Bauen mit IQ“ im Rahmen der IQ-Vorgaben eine ordnungsgemäße Kalkulation als Pflichtnachweis vorgesehen. Hierzu werden allerdings im Rahmen der IQ-Audits keine sensiblen Betriebsinterna verlangt. Die Qualitätsgemeinschaft verlangt im Rahmen des IQ-Systems vielmehr jährlich die Vorlage einer Erklärung (**FB Kalkulation**), aus der sich die jeweiligen betrieblichen Kalkulationsgrundsätze und -grundlagen ergeben. Im Rahmen des Firmen-Audits wird nur die tatsächliche Anwendung dieser Grundlagen kurz überprüft.

Bei Einsatz von Kalkulationsprogrammen genügt die Benennung des jeweiligen Programms.

Um für die wichtigsten Positionen einen aktuellen Überblick der „Marktpreise“ verfügbar zu haben, sollte bei allen größeren Submissionen ein Preisspiegel (*FB Preisspiegel*) erstellt werden

## empfohlene IQ-Musterdokumente

Dokument	Bezeichnung	Anmerkung
<b>Pflichtdokument</b>	FB Kalkulation	Die Pflichtdokumente finden Sie im Anhang des Muster-Entwurfs für ein betriebliches IQ-Handbuch
<b>Hilfsdokumente</b>	CL Vertragsrecht – Basisprüfung CL Vertragsrecht – vertiefte Prüfung CL Kalkulation – Basisprüfung CL Kalkulation – vertiefte Prüfung FB Preisspiegel	Diese Hilfsdokumente können Sie unter <a href="http://www.innungsqualitaet.de/IQ_intern/Dokumente">www.innungsqualitaet.de/IQ_intern/Dokumente</a> abrufen.