

Ansorge, Viveka

Working Paper

Interaktionsarbeit in der Tagesreinigung: Weiterbildungsbedarf durch neue Arbeitsanforderungen in der Reinigung

Working Paper Forschungsförderung, No. 383

Provided in Cooperation with:

The Hans Böckler Foundation

Suggested Citation: Ansorge, Viveka (2025) : Interaktionsarbeit in der Tagesreinigung: Weiterbildungsbedarf durch neue Arbeitsanforderungen in der Reinigung, Working Paper Forschungsförderung, No. 383, Hans-Böckler-Stiftung, Düsseldorf

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/333415>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.



<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

WORKING PAPER FORSCHUNGSFÖRDERUNG

Nummer 383, Oktober 2025

Interaktionsarbeit in der Tagesreinigung

Weiterbildungsbedarf durch neue Arbeitsanforderungen in der Reinigung

Viveka Ansorge

Auf einen Blick

Tagesreinigung ist eine zeitlich anders organisierte Form der Unterhaltsreinigung, die die Tätigkeit in der Gebäudereinigung attraktiver machen kann. Mit wachsendem Kund*innen-Kontakt entstehen neue Anforderungen. Weiterbildungen z. B. zu Sozialkompetenz und Arbeitsorganisation, die in der regulären Unterhaltsreinigung selten sind, können Überforderung vorbeugen. So eröffnen sich berufliche Perspektiven für Reinigungskräfte. Dieses Working Paper stellt die Ergebnisse des Projektes „Weiterbildungsbedarf für die Umsetzung der Tagesreinigung“ dar, in dessen Rahmen unter anderem Beschäftigte und Arbeitgebende befragt und Erfahrungen ausgetauscht wurden.

Viveka Ansorge ist wissenschaftliche Mitarbeiterin bei der ArbeitGestalten Beratungsgesellschaft in Berlin und war dort unter anderem für das von der Hans-Böckler-Stiftung geförderte Projekt „Weiterbildungsbedarf für die Umsetzung der Tagesreinigung“ verantwortlich. Seit 2013 war sie im Projekt „Joboption Berlin“ zuständig für die Branche Gebäudereinigung; aktuell beschäftigt sie sich mit dem Thema Tagesreinigung. Zu ihren Forschungsinteressen gehören die Felder Arbeitsbedingungen im Dienstleistungssektor und prekäre Beschäftigung.

ORCID-ID: <https://orcid.org/0009-0006-3818-8127>

© 2025 by Hans-Böckler-Stiftung
Georg-Glock-Straße 18, 40474 Düsseldorf
www.boeckler.de



„Interaktionsarbeit in der Tagesreinigung“ von Viveka Ansorge ist lizenziert unter

Creative Commons Attribution 4.0 (BY).

Diese Lizenz erlaubt unter Voraussetzung der Namensnennung des Urhebers die Bearbeitung, Vervielfältigung und Verbreitung des Materials in jedem Format oder Medium für beliebige Zwecke, auch kommerziell.
(Lizenztext: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/de/legalcode>)

Die Bedingungen der Creative-Commons-Lizenz gelten nur für Originalmaterial. Die Wiederverwendung von Material aus anderen Quellen (z. B. mit Quellenangabe gekennzeichnete Schaubilder, Abbildungen, Fotos und Textauszüge) erfordert ggf. weitere Nutzungsgenehmigungen durch den jeweiligen Rechteinhaber.

ISSN 2509-2359

Inhalt

Zusammenfassung.....	5
1 Ausgangslage und Fragestellung.....	7
1.1 Was ist Tagesreinigung?.....	7
1.2 Prekäre Beschäftigung in der Gebäudereinigung	8
1.3 Chancen der Tagesreinigung	12
1.4 Fragestellung zum Anforderungsprofil der Tagesreinigung	13
2 Methodisches Vorgehen	15
2.1 Recherche zum Anforderungsprofil für die Tagesreinigung	15
2.2 Durchführung der Interviews	15
3 Ergebnisse.....	17
3.1 Fachgespräche	17
3.2 Auswertung von Stellenanzeigen	19
3.3 Literaturrecherche zu den Anforderungen der Unterhalts- und Tagesreinigung	21
3.4 Interviewte Personen: Zugänge, Unternehmen, Arbeitsorte	23
3.5 Weiterbildungsbedarf im Interview identifizieren	26
3.6 Ergebnisse der Interviews: Anforderungen der Unterhalts- und Tagesreinigung	27
3.7 Spannungsfelder im Kund*innen-Kontakt.....	30
3.8 Interaktionsarbeit: Kund*innen-Kontakt konkret	32
3.9 Austausch mit Betrieben	34
3.10 Herausforderungen für die betriebliche Interessenvertretung	36
3.11 Transfer	38
4 Fazit.....	41
Literatur.....	44
Anhang.....	50
Anhang I: Interview-Leitfaden für Reinigungskräfte/Vorarbeit/ Objektleitung.....	50
Anhang II: Interview-Leitfaden für Personalverantwortliche/ Betriebsleitungen/Geschäftsführungen	52
Anhang III: Fragebögen zu Kenntnissen und Fähigkeiten in der Unterhaltsreinigung.....	54

Abbildungen

Abbildung 1: Anteil ausländischer Staatsangehöriger (2014–2024).....	9
Abbildung 2: Hilfskräfteanteil (2014–2024)	10

Tabellen

Tabelle 1: Hierarchieebenen der Unterhaltsreinigung	18
Tabelle 2: Anforderungen laut Online-Stellenzeigen	19
Tabelle 3: Interviewte Personen	24
Tabelle 4: Objekte der Interviewpartner*innen.....	24
Tabelle 5: Unternehmen der Interviewpartner*innen.....	25
Tabelle 6: Kompetenzprofil der Tagesreinigung	30

Zusammenfassung

Arbeit in der Gebäudereinigung gilt als einfache Tätigkeit, die jede und jeder kann. Gemeint ist dabei vor allem die täglich wiederkehrende sogenannte Unterhaltsreinigung, die die große Mehrheit der beschäftigten Reinigungskräfte als Hilfskräfte – vergütet in Lohngruppe eins des allgemeinverbindlichen Entgelttarifvertrags – verrichten.

Eher unbemerkt arbeiten die Reinigungskräfte am Rande des Tages mit gesundheitlich belastenden Arbeitszeiten, in geteilten Diensten, meistens in kleinen Teilzeitverträgen oder geringfügiger Beschäftigung mit geringen Einkommen. Gleichzeitig wird die Personalsuche auch für die vermeintlich voraussetzungslose Tätigkeit in der Reinigung immer schwieriger.

In der Tagesreinigung wird die Unterhaltsreinigung so organisiert, dass für die Reinigungskräfte vollzeitnahe oder Vollzeitstellen zu regulären Arbeitszeiten, im Englischen „social hours“ genannt, entstehen. Sie ist daher ein vielversprechender Ansatz, der sowohl in politischen Initiativen als auch von einzelnen Kommunen verfolgt wird, um die Arbeitsbedingungen in der Unterhaltsreinigung zu verbessern und dem Arbeitskräftemangel in der Branche entgegenzuwirken. Die Sozialpartner begrüßen die Tagesreinigung als einen Weg der Beschäftigungssicherung in der Transformation und sind sich über die Vorteile der Tagesreinigung weitgehend einig.

Unklarheit besteht bislang darüber, welche Auswirkungen die Tagesreinigung auf den betrieblichen Alltag hat und welche neuen Anforderungen sie an die Reinigungskräfte stellt. Mit dieser Leitfrage wurde die vorliegende Kurzstudie durchgeführt.

Es wurden Reinigungskräfte, operative Führungskräfte und Personalverantwortliche sowie Betriebsräte interviewt und der wissenschaftliche Kenntnisstand zur Unterhalts- und Tagesreinigung gesichtet. Im Vordergrund stand dabei die Perspektive der Reinigungskräfte selbst, um valide Darstellungen der Feinheiten des Arbeitsalltags der direkt von der Tagesreinigung betroffenen Beschäftigten zu erhalten.

Die Tätigkeit in der herkömmlichen Unterhaltsreinigung, obwohl formal voraussetzungslos, erfordert vor allem hohe körperliche Belastbarkeit und Schnelligkeit, außerdem selbstständiges Arbeiten und deutsche Sprachkenntnisse, häufig auch einen PKW-Führerschein aufgrund der dezentralen Einsatzorte.

Die Tagesreinigung macht aus der Unterhaltsreinigung eine Form der Interaktionsarbeit. Denn sie ist mit sehr viel mehr Kontakt zu den Beschäftigten im zu reinigenden Objekt bzw. zu den Kund*innen verbunden. Reinigungskräfte müssen ihre Arbeitsaufgaben mit den betrieblichen Abläufen im Kund*innen-Objekt abstimmen und Reinigungsgelegenheiten mit

den Personen vor Ort aushandeln. Sie müssen selbstbewusst auftreten, ihre Aufgaben klar abgrenzen, serviceorientiert sein und gleichzeitig das Unternehmen repräsentieren. Zudem ist ein gewisses kaufmännisches Verständnis notwendig, um auf zusätzliche Wünsche der Kund*innen reagieren zu können.

Dies erfordert adäquate Weiterbildungen: Sozialkompetenzen wie der Umgang mit eigenen und fremden Emotionen, serviceorientiertes Auftreten, die professionelle Pflege von Arbeitsbeziehungen sind zentrale Kompetenzen in der Tagesreinigung.

Die zunehmende Flächenleistungsverdichtung in der Unterhaltsreinigung und des daraus resultierenden starken Zeitdrucks erschwert es den Reinigungskräften, die vertragsgemäße Leistung zu erbringen und einen harmonischen Kund*innen-Kontakt zu pflegen. Ohne entsprechende vorbereitende Schulungen laufen daher Reinigungskräfte Gefahr, alle zusätzlichen Kund*innen-Wünsche, nach dem Motto „Der Kunde ist König“, zu erfüllen. Ohne eine professionelle Abgrenzung wird eine weitere Arbeitsverdichtung erzeugt.

Konfliktsituationen im Kund*innen-Kontakt können bei Reinigungskräften eine Überforderung auslösen und zur psychischen Belastung werden.

Es zeigte sich in den Interviews, dass die Erlernbarkeit sozialer Kompetenzen den Reinigungskräften nicht geläufig ist, das gilt auch für die interviewten Beschäftigten in der Vorarbeit und Objektleitung, sowie für die Betriebsräte.

Insofern wurde ein Weiterbildungsbedarf auch bei den Betriebsräten deutlich, die in der Lage sein müssen, im Betrieb bei sich ändernden Anforderungen den entsprechenden Weiterbildungsbedarf ermitteln und entsprechende Initiativen einleiten zu können.

Die Tagesreinigung kann gut vorbereitet zur Ressource für Wertschätzung, soziale Integration und Arbeitszufriedenheit für Reinigungskräfte werden. Sie bietet die Chance für eine nachhaltige Personalentwicklung und Branchenaufwertung, was insbesondere für neu in Deutschland Angekommene die Chance erleichtert, mit Perspektiven in den Arbeitsmarkt einzusteigen.

1 Ausgangslage und Fragestellung

1.1 Was ist Tagesreinigung?

Tagesreinigung bedeutet, die gewerbliche wiederkehrende sogenannte Unterhaltsreinigung frühmorgens oder nachmittags und abends so in den Tag zu verlegen, dass die Reinigung während der Betriebszeiten der Kund*innen oder Objekte zu üblichen Arbeitszeiten über Tag erbracht wird. Tagesreinigung unterscheidet sich beispielsweise in Grund-, Glas- oder Spezialreinigung wie auch Reinraumreinigung, Desinfektion, Tatortreinigung etc. Sie ist also eine anders organisierte Unterhaltsreinigung.

Tagesreinigung bietet die Chance, die Arbeitsbedingungen und Einkommen in der Branche der Gebäudereinigung zu verbessern und kann damit die Attraktivität der Tätigkeit deutlich steigern (Ansorge 2022, S. 7). Dabei kann die Tagesreinigung ihre Wirkung nur entfalten, wenn Folgendes beachtet wird:

- tägliche Arbeitszeit
 - im Umfang von mindestens sechs Stunden (zusammenhängend),
 - im Zeitfenster von 7:30 bis 16:00 Uhr, mindestens 60 Prozent der täglichen Arbeitszeit während des Objektbetriebs (definierte Ausnahmen sind möglich)
- Anforderungen an Beschäftigte
 - Fähigkeit zur Kund*innen-Kommunikation
 - Kenntnisse der deutschen Sprache
 - Befähigung zur eigenverantwortlichen Entscheidung über Arbeitsabläufe
- Anforderungen an Unternehmen
 - Schulung der Beschäftigten (Objektleitungen, Vorarbeiter*innen und vor allem Reinigungskräfte) zu Kund*innen-Kommunikation, eigenständigem Handeln und deutscher Sprache
 - Schaffung von vollzeitzahen Stellen oder Vollzeitstellen
 - Etablierung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements (mindestens die gesetzlich vorgeschriebene Gefährdungsbeurteilung am Tag)
- Anforderungen an Kundenunternehmen/Nutzer*innen und beauftragende Institutionen
 - Einbeziehung aller Beteiligten in die Einführung der Tagesreinigung

Diese Zusammenstellung von Kriterien wurde von Branchenfachleuten, darunter die Sozialpartner*innen, im Zusammenhang mit der Erstellung eines Labels „Tagesreinigung stärkt gute Arbeit“ erarbeitet (ArbeitGestalten 2022, S. 18).

Der europäische Gewerkschaftsverband UNI Europa setzt sich gemeinsam mit den „European Facility and Cleaning Services“ (EFCI), dem Dachverband der europäischen Reinigungs- und Facility-Management-Branche, seit 2022 mit der „Daytime Cleaning Alliance“ für Tagesreinigung ein. Die Industriegewerkschaft Bauen-Agrar-Umwelt (IG BAU) befasst sich aktuell in einem Dialog mit dem Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) und dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales mit den Potenzialen der Tagesreinigung (IG BAU 2025).

Die Bedeutung der Tagesreinigung nimmt bei öffentlichen Aufträgen in Deutschland zu, was auch von Unternehmen begrüßt wird (Bookmann et al. 2025, S. 66).

Die Chancen der Tagesreinigung werden vor dem Hintergrund des Charakters der Gebäudereinigungsbranche deutlich, auf die der folgende Abschnitt eingeht.

1.2 Prekäre Beschäftigung in der Gebäudereinigung

Die Gebäudereinigung zählt zu den Niedriglohnbranchen des Dienstleistungssektors. Nach Berechnungen des Instituts für Arbeit und Qualifikation lag 2020 der Anteil der Niedriglohnbeschäftigten in der Gebäudebetreuung bei knapp 59 Prozent (Kalina/Weinkopf 2023, S. 8). Für die Gebäudereinigung gilt ein allgemeinverbindlicher Entgelttarifvertrag mit einem Mindestlohn von aktuell 14,25 Euro pro Zeitstunde in Lohngruppe eins, nach der die Tätigkeit in der täglichen Unterhaltsreinigung allgemein vergütet wird.

Spezialreinigungen wie z. B. Glas- und Bodenreinigung, Fassadenreinigung, Graffiti-Entfernung, Schädlingsbekämpfung, Dekontaminationsarbeiten, Freiflächenreinigung, Bau- und Bauendreinigung werden höher vergütet.

Gleichwohl sorgt die kleinteilige Organisation von kurzen Arbeitseinsätzen vor allem in der Unterhaltsreinigung für kleine Teilzeitstellen und Minijobs, sodass im Branchenvergleich viele Beschäftigte ergänzend Leistungen nach SGB II in Anspruch nehmen, weil sie mit nur einem Beschäftigungsverhältnis schwer ausreichende Wochenstunden mit auskömmlichen Löhnen erreichen.

Die Quote der Leistungsempfänger*innen nach SGB II, die in der Gebäudereinigung erwerbstätig sind, betrug im September 2024 laut Bundesagentur für Arbeit 6,4 Prozent bei sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung und 14,7 Prozent bei ausschließlich geringfügiger Beschäftigung. Beides sind Höchstwerte im Branchenvergleich (Statistik der Bun-

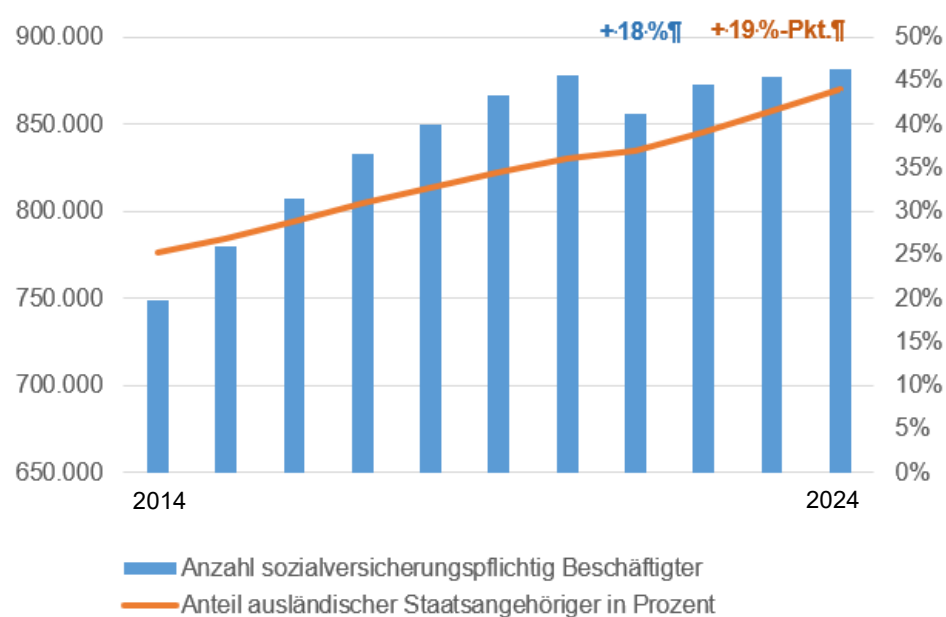
desagentur für Arbeit 2024b). Unfreiwillige Teilzeit und Mehrfachbeschäftigung sind verbreitet.

Die wenig mitbestimmte Branche (Böhme 2024, S. 64) steht wie andere unter Transformationsdruck, denn es mangelt so stark an Personal, dass Umsatzeinbußen und Auftragsverzicht befürchtet werden (BIV 2024, S. 11). Auch ist die Altersverteilung der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in Reinigungsberufen ungünstig und damit der demografische Druck besonders hoch (Kuhn et al. 2025).

Eine von der Hans-Böckler-Stiftung geförderte Studie des Instituts Arbeit und Wirtschaft der Universität Bremen (Böhme 2024) liefert eine ausführliche Branchenbeschreibung. Demzufolge arbeiten in der Mehrheit Frauen in der Gebäudereinigung. 2022 betrug ihr Anteil bei den sozialversicherungspflichtig Beschäftigten 63 Prozent und bei den geringfügig Beschäftigten 61 Prozent – Tendenz fallend. Der Anteil der Beschäftigten mit ausländischem Pass ist ebenso im Branchenvergleich hoch: bei den sozialversicherungspflichtig Beschäftigten 44 Prozent und bei den geringfügig Beschäftigten 45 Prozent im Jahr 2022 – Tendenz steigend (Böhme 2024, S. 52).

Der Beschäftigungszuwachs der vergangenen zehn Jahre bei den Reinigungsberufen geht in erster Linie auf ausländische Staatsangehörige zurück, wie Abbildung 1 zeigt.

Abbildung 1: Anteil ausländischer Staatsangehöriger (2014–2024)



Quelle: eigene Darstellung nach Bundesagentur für Arbeit 2024a

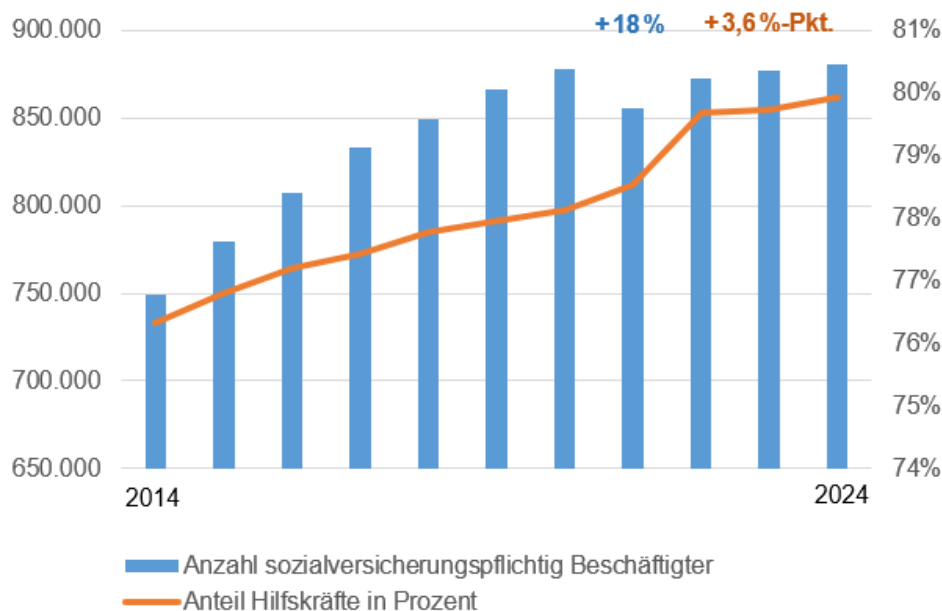
Dem Statistischen Bundesamt (2025) zufolge haben 49 Prozent der Beschäftigten in dieser Wirtschaftsgruppe eine Einwanderungsgeschichte, nach der Gastronomie der höchste Anteil im Branchenvergleich. Eine Analyse des Anteils ausländischer Beschäftigter in verschiedenen Berufssegmenten zwischen 2015 und 2025 zeigt, dass neben den Fertigungsberufen die Reinigungsberufe mit knapp 83.000 Beschäftigten, was einen Anteil von 15 Prozent ausmacht, den stärksten Rückgang beim Anteil deutscher Beschäftigter zu verzeichnen haben (Kuhn et al. 2025).

Integrationshoffnungen und -chancen von Migrant*innen in der Branche der Gebäudereinigung sind in der Studie von Yalçın, Hubenthal und Dieterich (2024, S. 82f.) ausführlich beschrieben.

Es dominieren Tätigkeiten auf Hilfskraftniveau, dies betrifft zwei Drittel der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnisse (Böhme 2024, S. 52).

Wie Abbildung 2 zeigt, ist der Anstieg des Hilfskraftanteils bei Reinigungsberufen in den vergangenen zehn Jahren deutlich schwächer als der des Anteils der Ausländer*innen ausgefallen. Der Anteil der Hilfskräfte betrug jedoch bereits vor zehn Jahren über 75 Prozent und liegt 2024 bei knapp 80 Prozent.

Abbildung 2: Hilfskräfteanteil (2014–2024)



Quelle: eigene Darstellung nach Bundesagentur für Arbeit 2024a

Die allgemeine Geringschätzung gegenüber der Reinigungsarbeit als einer „minderwertigen“ Tätigkeit, die jede und jeder „kann“ passt zu diesem hohen Anteil an Hilfskräften. Die Zugangsvoraussetzungen für die Beschäftigung in der Reinigungsbranche sind gering. Die niedrigen Zugangshürden zur Branche haben entwertende Wirkung, so Jana Costas (2024) in ihrem Vortrag zu ihrer Studie „Im Minus-Bereich“ (Costas 2023). Menschen, die woanders kaum Chancen auf Beschäftigung haben, z. B. aufgrund fehlender Schul- bzw. Berufsabschlüsse, Vorstrafen oder geringer Deutschkenntnisse, finden hier Arbeit.

Unternehmen konkurrieren im gesättigten Markt durch die Senkung der Lohnkosten auf mehreren Wegen. So ermöglichen kleine Teilzeitstellen einen sehr flexiblen Personaleinsatz, zumal insbesondere bei Minijobs die Arbeit auf Abruf weitverbreitet ist (Jaehrling/Kalina 2019, S. 11). Schnelle Austauschbarkeit des Personals ist die Maxime.

Viel Hoffnung wird auch in den Einsatz digitaler Technik in der personalintensiven Branche gesetzt, die jedoch voraussetzungsvoll ist und zudem keinesfalls überall einsetzbar (Handelsblatt 2025). Robotik-Einsatz in der Reinigungsarbeit selbst lohnt, wenn es große Reinigungsflächen mit wenig „störenden“ Strukturen gibt. Es gibt zwar Roboter, die kleine Sanitärräume reinigen können, ihre Wirtschaftlichkeit ist jedoch umstritten. Digitale Technik wird in der Branche zurzeit vor allem in der Dokumentation, Leistungssteuerung und Kund*innen-Kommunikation genutzt.

Schließlich ist die Leistungsverdichtung eine verbreitete Strategie der Unternehmen; Reinigungskräfte müssen in immer kürzerer Zeit immer mehr leisten (Kirchhoff 2025, S. 9). Aus dem Blickfeld entfernt arbeiten die Reinigungskräfte außerhalb der Betriebszeiten in Gebäuden oder Anlagen und werden allgemein kaum wahrgenommen.

Aktuell sind die Arbeitsbedingungen so belastend (DGUV 2020), dass Unternehmen es immer schwerer haben, Personal zu finden und zu binden.

Die Alterung der Gesellschaft allgemein erschwert die Personalsuche, zu viele Branchen konkurrieren um die Arbeitnehmer*innen. Zudem ist die Reinigungsarbeit vor allem in der Unterhaltsreinigung körperlich fordernd, sodass Vollzeitarbeit eher selten ist und nicht lange „durchgehalten“ wird. Dabei ist die soziale Unsichtbarkeit zusätzlich gesundheitlich belastend (von Bose 2021, S. 18). Gemäß Julia Steurer, Arbeitspsychologin im Zentral-Arbeitsinspektorat Wien, belasten auch die mangelnde Wertschätzung und Alleinarbeit die Gesundheit der Reinigungskräfte (Reinigung Aktuell 2021).

1.3 Chancen der Tagesreinigung

Tagesreinigung während des laufenden Betriebs, in Anwesenheit der Nutzer*innen des Hauses und zu regulären Arbeitszeiten kann in mehreren Dimensionen Verbesserungen bewirken. Es lassen sich in der Tagesreinigung mehr zusammenhängende Arbeitsstunden, also längere Schichten pro Tag familienfreundlich organisieren.

Dabei reicht es nicht, die Arbeitszeit einfach zu verlagern. Unternehmen müssen zu Beginn eines Auftrags mehr Zeit investieren, um die Dienstleistung mit den Kund*innen abzustimmen und um dafür zu sorgen, dass Nutzer*innen der Objekte zu den neuen Abläufen der Tagesreinigung während ihrer Anwesenheit informiert werden, unter Umständen ist hier auch Überzeugungsarbeit hilfreich (ArbeitGestalten 2021, S. 30).

Für Reinigungskräfte verbessert sich durch die Tagesreinigung die Arbeits- und Lebenssituation maßgeblich, denn die Tagesreinigung erleichtert die Organisation vollzeitnaher oder Vollzeitstellen mit auskömmlichen Löhnen. Die Arbeitszeiten fördern die Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben.

Auch für die Kund*innen steigert die Tagesreinigung die Zufriedenheit mit der Leistung, wie Modellprojekte in Berlin gezeigt haben (ArbeitGestalten 2021, S. 23). Denn im Allgemeinen verbessert sich die Reinigungsleistung nicht nur wegen des Tageslichtes, die Zahl der Reklamationen nimmt ab. Vieles lässt sich über kurze Kommunikationswege, ohne Mängelbericht, persönlich klären und die Dienstleistung kann besser auf individuelle Kund*innen-Wünsche zugeschnitten werden. Auch steigert die Tagesreinigung das Verständnis für die Reinigungsarbeit und damit auch die Zahlungsbereitschaft bei den Kund*innen.

Betriebe werden als Arbeitgeber mit Tagesreinigung attraktiver und die Personalbindung und -findung wird einfacher.

Beschäftigte kommen in der Tagesreinigung untereinander mehr in Kontakt. Sie werden leichter ansprechbar für Betriebsräte und Gewerkschaften. Ebenfalls ist wahrscheinlich, dass mit größerem Erwerbsumfang die in der Branche sehr hohe Fluktuation sinkt und Beschäftigte sich mehr mit ihrem Betrieb identifizieren und offener für betriebliche Themen werden. Insofern kann die Tagesreinigung einen Beitrag zur Organisation und Stärkung der betrieblichen Interessenvertretung leisten, die in der Branche der Gebäudereinigung vergleichsweise schwach ausgeprägt ist (Kathmann/Dingeldey 2017, S. 16; Böhme 2024, S. 64).

Reinigungskräfte werden schließlich ein sichtbarer Teil des betrieblichen Ablaufs und des Personals im jeweiligen Objekt bzw. Haus. Sie genießen mehr Wertschätzung. Soziale Isolation und damit einhergehende

Belastungen werden vermieden. Tagesreinigung trägt dazu bei, dass die Reinigung eine wertgeschätzte Arbeit wird, die Respekt erfährt.

Allerdings bietet die hergebrachte Alleinarbeit auch Rückzugsräume für die Reinigungskräfte, in denen sie sich vor dem kritischen Blick der Vorarbeiter*innen und vor allem der Kund*innen schützen und möglicher Geringschätzung aus dem Weg gehen können (Costas 2023, S. 16; Sardadvar/Reiter 2024, S. 95).

Bisherige Untersuchungen der in Norwegen üblichen Tagesreinigung (Sardadvar/Reiter 2024) und auch Praxiserfahrungen in Deutschland haben gezeigt, dass in der Tagesreinigung spontan entstehende Gelegenheiten für die Reinigung über den Revierplan hinausgehend ausgehandelt werden müssen und die Leistungsverzeichnisse somit quasi flexibel erfüllt werden (Ansorge 2022). Hierfür bedarf es eines professionellen Kund*innen-Kontakts. Die Reinigungskräfte müssen souverän und flexibel ihre Arbeitsabläufe mit den anwesenden Kund*innen bzw. Nutzer*innen abstimmen können.

Betriebe zögern zurzeit noch oft, Tagesreinigung bei den Kund*innen offensiv zu bewerben. Den Personalverantwortlichen ist bewusst, dass ihre Beschäftigten unter Umständen nicht die Anforderungen der Tagesreinigung erfüllen können, und sie fürchten die Unzufriedenheit der Kund*innen. Die Kund*innen wiederum befürchten, die Anwesenheit von Reinigungskräften könnte betriebliche Abläufe stören oder ihre eigenen Kund*innen könnten daran Anstoß nehmen. Alle Akteur*innen gehen daher von einem potenziellen Weiterbildungsbedarf der Reinigungskräfte aus, allerdings bestehen nur vage Vorstellungen zu den Inhalten.

1.4 Fragestellung zum Anforderungsprofil der Tagesreinigung

Aus Sicht von Betriebsräten und Unternehmensvertreter*innen verlangt die Tagesreinigung den Reinigungskräften besondere Kenntnisse und Fähigkeiten ab, denn sie haben die Arbeit erfordert mehr Kontakt zu den Nutzer*innen der Gebäude bzw. zu den Kund*innen, mit denen sie unter Umständen auch ihre Arbeit abstimmen müssen. Skepsis gibt es auch auf Seite der Kundschaft, ob die Beschäftigten des beauftragten Unternehmens in der Lage sind, am Tage selbstständig und ansprechbar ihre Arbeit im Objekt allein ohne Führungskraft zu verrichten.

Ohne adäquate Weiterbildung droht bei den Reinigungskräften psychischer Stress durch Überforderung oder gar Ablehnung der Tagesreinigung. Auch stellt sich die Frage, ob das Anforderungsprofil der Tagesreinigung ggf. Lohnerhöhungen nach sich ziehen sollte. Lohnerhöhungen

aufgrund von z. B. in langjähriger Berufserfahrung erworbenen Kompetenzen (informelles Lernen) für langjährige Reinigungskräfte sind in der Gebäudereinigungsbranche eher selten.

Welche Weiterbildungen die Reinigungskräfte selbst als notwendig erachten, um die neuen Anforderungen der Tagesreinigung erfüllen zu können, war die zentrale Fragestellung des Projektes. Der Schwerpunkt lag auf der Sicht der Beschäftigten. So konnten sie sich aktiv in die Ausgestaltung der Weiterbildung als Element der arbeitsorganisatorischen und ökonomischen Transformation einbringen, statt dem Wandel nur ausgesetzt zu sein.

Das Projektvorhaben wurde vom IG-BAU-Bezirksverband Berlin und der Berliner Gebäudereiniger-Innung unterstützt. Weitere Partner im Projekt waren der Gesamtbetriebsrat eines multinationalen Reinigungsunternehmens und zwei Betriebe in Berlin, die sich für die Tagesreinigung einsetzen und die Entwicklung entsprechender Weiterbildungen ihrer Beschäftigten anstreben.

2 Methodisches Vorgehen

Leitfrage der vorliegenden Untersuchung war, inwieweit Tagesreinigung aus Sicht der Beschäftigten in der gewerblichen Unterhaltsinnenreinigung besondere Anforderungen an Reinigungskräfte stellt und welche dies sind.

2.1 Recherche zum Anforderungsprofil für die Tagesreinigung

Es wurden zunächst Fachgespräche mit Betriebs- und Geschäftsleitungen sowie dem Geschäftsführer der RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung, Torsten Kohn, und mit Klaus Pankau, Hochschuldozent für Arbeits- und Organisationspsychologie mit Schwerpunkt Gebäudereinigung zum Anforderungsprofil der Unterhaltsreinigung geführt. Ergänzend dazu wurden in Online-Stellenbörsen Stellenanzeigen recherchiert und ausgewertet. Schließlich wurden verfügbare wissenschaftliche Erkenntnisse zu den Anforderungen in der Tagesreinigung recherchiert.

2.2 Durchführung der Interviews

Akquise der Interviewpartner*innen

Die Suche nach Interviewpartner*innen aus dem Betriebsalltag konzentrierte sich primär auf Reinigungskräfte. Denn von den kontaktierten Unternehmen selbst wurden vor allem Interviewpartner*innen aus der Objektleitung bzw. Vorarbeit, also aus der Führungsebene, vermittelt. Vorarbeiter*innen führen zwar selbst auch Reinigung aus, dies ist jedoch nicht ihre Hauptaufgabe. Objektleiter*innen müssen in aller Regel nicht selbst reinigen. Daher verfügen vor allem die Reinigungskräfte selbst über das Wissen und die Erfahrung zu den Anforderungen der Reinigungstätigkeit.

Von besonderer Relevanz waren dabei die Reinigungskräfte, die nicht über ein Unternehmen erreicht wurden, da sie im Interview keinen Loyalitätszwängen gegenüber ihrem Arbeitgeber unterlagen. So wurden auch über private Kontakte Reinigungskräfte für Interviews gewonnen. Außerdem wurden Personalverantwortliche und Expert*innen über Reinigungsunternehmen und Verbände befragt.

Es wurde versucht, die Interviews nach Möglichkeit vis-à-vis durchzuführen, um die persönlichen Einschätzungen der Interviewpartner*innen möglichst genau erfassen zu können, denn der persönliche Kontakt för-

derte eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre. Auch lassen sich im persönlichen Kontakt Missverständnisse aufgrund fehlender Sprachkenntnisse einfacher ausräumen.

Bis auf zwei Ausnahmen fanden alle Interviews am Arbeitsplatz statt; zwei soloselbstständige Reinigungskräfte wurden in einem Café interviewt.

Die Auswahl und Anzahl der interviewten Personen erlaubt keine repräsentativen Ableitungen, bietet jedoch einen explorativen Einblick in den betrieblichen Alltag der Reinigungsarbeit.

Entwicklung der Interviewleitfäden

Zu Beginn des Projektes wurde für die semistrukturierten Interviews je ein Interviewleitfaden für die Reinigungskräfte, Vorarbeiter*innen und Objektleiter*innen sowie für Personalverantwortliche, Bereichsleitungen und Geschäftsführungen entwickelt, welche im Verlauf der ersten Interviews einer fortlaufenden Anpassung unterzogen wurden (siehe Kapitel 3.5; die Interviewleitfäden finden sich in Anhang I und II).

Auswertung der Interviews

Mit zwei Ausnahmen wurden alle Interviews aufgezeichnet und transkribiert. Aus den Interviewleitfragen „Inwieweit stellt die Tagesreinigung aus Sicht der Beschäftigten in der gewerblichen Unterhaltsinnenreinigung besondere Anforderungen an Reinigungskräfte und welche sind diese?“ wurden Hauptauswertungskategorien abgeleitet, nach denen die Transkripte der Interviews mithilfe von Software zur Wissensorganisation strukturiert und ausgewertet wurden.

Aus den Interviews selbst und mithilfe der Erkenntnisse aus der Recherche zum Anforderungsprofil der Unterhaltsreinigung wurden für die Leitfragen relevante Anforderungen (Unterkategorien) abgeleitet. Entsprechend wurden die Interviewpassagen, in denen diese direkt oder indirekt angesprochen worden wurden, für die Auswertung in Listen zusammengestellt.

3 Ergebnisse

3.1 Fachgespräche

Es wurden zunächst vier Fachgespräche mit dem Geschäftsführer der RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung, einem Hochschuldozenten Arbeits- und Organisationspsychologie mit Schwerpunkt Gebäudereinigung sowie einem Gewerkschaftssekretär der IG BAU (Region Berlin-Brandenburg) und einem Niederlassungsleiter eines bundesweit operierenden Reinigungsunternehmens mit gut 4.000 Beschäftigten geführt, um ein grundlegendes Verständnis zu den Arbeitsanforderungen der Unterhaltsreinigung zu erhalten.

Die Gesprächspartner schilderten die Arbeit in der Unterhaltsreinigung keineswegs als einfache Tätigkeit. Ihnen zufolge wird die Unterhaltsreinigung gleichwohl fast ausnahmslos von Personen ohne Ausbildung durchgeführt. Dies wurde später auch in den Interviews von Vorarbeiter*innen und Objektleiter*innen bestätigt.

Personal würde geradezu voraussetzungslos eingestellt und dann meist durch „Mitlaufen“ mit einer erfahrenen Kraft eingearbeitet, die Objektkenntnisse, Tourenverlauf und Grundlagen der Unterhaltsreinigung vermittelt, z. B. Arbeitskleidung, grundlegende Hygiene-, Arbeits- und Gesundheitsschutzvorschriften sowie Verhaltensregeln, Leistungsverzeichnis und Revierpläne, Meldepflichten, Betriebsanweisungen, Vierfarbsystem, Verwendung der Doppelfahreimer, Dosierung der Reinigungsmittel, ein- und zweistufiges Nasswischen etc. Neue Reinigungskräfte erhielten dann zunächst die einfachsten Aufgaben und würden eng mit klaren Arbeitsaufgaben und geringem eigenem Handlungsspielraum geführt.

Hierbei ist zu beachten, dass Beschäftigte in der Unterhaltsreinigung häufig dezentral in kleineren Objekten der Kund*innen (Handy- und Backshops, Arztpraxen, Anwaltskanzleien u. Ä.) arbeiten. Vorarbeit bzw. Objektleitung bedeutet in solchen Fällen, die Objekte regelmäßig aufzusuchen und telefonisch für die Kund*innen und Reinigungskräfte jederzeit ansprechbar zu sein. Die Führung in räumlicher Distanz ist herausfordernd.

In größeren Objekten mit Reinigungsteams sind Vorarbeiter*innen, bei sehr großen Objekten Objektleiter*innen in aller Regel vor Ort. Objektleitungen und Bereichsleitungen werden unterschiedlich bezeichnet. Sie haben Organisations- und Personalverantwortung für ein oder mehrere Objekte.

Typische Aufgabenprofile in der Unterhaltsreinigung sind in Tabelle 1 den Hierarchieebenen zugeordnet, wie sie in den Fachgesprächen beschrieben worden waren. Die Hierarchieebenen können je nach Vorerfahrung und Betriebszugehörigkeit und Leistung ineinander übergehen.

Tabelle 1: Hierarchieebenen der Unterhaltsreinigung

Organisations- ebene	Aufgaben
Reinigungskraft	Vorbereitung (Rüstung) der Reinigungswagen, Reinigung, TÜV-Plakettenkontrolle der Maschinen u. Ä., Verfügbarkeit der Reinigungsmittel prüfen, Bestückung der Sanitärartikel, Materialbedarfe weiterleiten, Einweisung von neuem Personal: Mitnahme auf Reinigungstour, Leistungskontrolle
Vorarbeit	Reinigung (Aufgaben wie oben), Reinigungsplanung, Leistungskontrolle, Personaleinsatzplanung und -kontrolle, Arbeitszeiterfassung und -nachweise, Materialbestellung, Führung der Reinigungskräfte, Einweisung von neuem Personal: Ersteinführungen und Unterweisungen, Kund*innen-Kommunikation, Reklamationsmanagement
Objektleitung	Leistungskontrolle und Reklamationsmanagement, Arbeitszeitrachweiskontrolle, Maschinenkontrolle, Bestellwesen für Reinigungsmittel, Führung der Reinigungsteams (Vorarbeit, Reinigungskräfte), Kund*innen-Kommunikation, auch Angebots-erstellung, Auftragsakquise, Personalgewinnung
Bereichsleitung	Kund*innen-Kommunikation und -management, Angebotserstellung, Auftragsakquise, Personalgewinnung
Niederlassungs-, Geschäftsleitung / Management	alles Weitere

Quelle: eigene Darstellung

Wie die Fachgespräche zeigten, werden Fachkräfte frühestens ab der Stufe der Vorarbeit eingesetzt, sie sind dann auch für die Personaleinsatzplanung, Materialverwaltung und den Kund*innen-Kontakt zuständig. Dabei handelt sich z. B. bei den Objektleitungen sehr häufig nicht um Gesell*innen der Gebäudereinigung, sondern oft um z. B. vom Bundesin-nungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) zertifizierte Objekt-leiter*innen.

Sehen Führungskräfte Entwicklungschancen, so erweitern sie das Aufgabenspektrum und die Verantwortungsbereiche, um Reinigungskräfte in die Vorarbeit und Objektleitung zu bringen. Dies ist jedoch, sofern diese Beförderungen ausbleiben, selten mit Lohnerhöhungen oder formaler Weiterbildung verbunden.

Sehr häufig besitzen Reinigungskräfte viele Jahre Berufserfahrung in der Reinigung und werden unter Umständen auch mit Aufgaben der Grundreinigung betraut, die im Allgemeinen Gesell*innen verrichten. Ihre Entlohnung verbleibt jedoch in Lohngruppe eins, laut Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks der „Einstiegslohn“.

3.2 Auswertung von Stellenanzeigen

Grundsätzlich wird in Stellenanzeigen für die Reinigungstätigkeit keine Berufsausbildung erwartet, wichtig sind Berufserfahrung in der Reinigung und Deutschkenntnisse sowie häufiger auch der PKW-Führerschein. Auch Sozialkompetenzen sind gefragt, z.B. Freude an der Arbeit im Team, Freude an der Aktivität, Spaß an Sauberkeit und Ordnung, selbstständige Arbeitsweise; Zuverlässigkeit und Motivation, Flexibilität.

Die Ergebnisse einer systematischen Recherche in Online-Stellenanzeigen zeigt Tabelle 2.

Tabelle 2: Anforderungen laut Online-Stellenanzeigen

Anforderungen	Nennungen
Zuverlässigkeit	29
Berufserfahrung	26
gute Deutschkenntnisse	19
Selbstständigkeit	12
freundliches Auftreten gegenüber Kund*innen	11
Führerschein Klasse B	5
gute körperliche Verfassung / Fitness	4
Pünktlichkeit	3

*Anmerkungen: Ausgewertet wurden insgesamt 37 Stellenanzeigen;
Suchbegriffe: Gebäudereinigung, Reinigungskraft, Reinigung, Berlin;
Plattformen: Indeed, Stepstone, Bundesagentur für Arbeit, Monster,
Jobware, Datum: 14.4.2025; Zeitraum: sieben Tage
Quelle: eigene Darstellung*

Diese Stichprobe zeigt: Die Anzeigen stellen durchaus erhöhte Anforderungen, obwohl in der Praxis auch Personen ohne Berufserfahrung in der Reinigung eingestellt werden.

Nur eine der für diese Studie interviewten Reinigungskräften hat eine abgeschlossene Berufsausbildung in der Gebäudereinigung. Fünf haben eine in Deutschland anerkannte Berufsausbildung (aus der Gastronomie, Einzelhandel, Altenpflege), fünf besitzen Berufserfahrung aus dem Einzelhandel oder auch aus der Gastronomie, jedoch keine abgeschlossene Berufsausbildung.

Berufserfahrungen aus der Hotel- und Gaststättenbranche sind bei den Reinigungsunternehmen sehr gern gesehen, ebenso wie Berufserfahrungen aus der Hotelreinigung. Denn die in der Hotelreinigung praktizierte Akkordarbeit (Böhme 2024, S. 68) bereitet aus Unternehmenssicht gut auf den Leistungsdruck in der Gebäudereinigung vor, wie das folgende Zitat deutlich macht:

„Die Frauen kommen meistens aus der Hotelreinigung. Über die Corona-Zeit haben ja viele Hotels zugemacht und haben dort ... Also denen muss ich nichts erklären, was arbeiten ist. Die sind sehr fleißig, sehr, die sind Akkordarbeit gewöhnt. Die müssen ein paar Tage haben, [...] sich ans Objekt hier ein bisschen gewöhnen, wie die Art und Weise der Reinigung hier stattfindet und so weiter und so fort, und dann laufen die los.“ (Objektleiter eines großen Bürokomplexes)

Unsere personalverantwortlichen Gesprächspartner*innen beklagten die hohe Fluktuation ihres Personals. Sie betonten jedoch auch die Vorteile, die die Berufserfahrung vor allem aus den Hotel- und Gaststättenbranche für die Reinigungstätigkeit habe. Insofern profitieren sie durchaus von deren Beschäftigungsmobilität.

Wichtig in den Stellenanzeigen sind außerdem eine selbstständige Arbeitsweise, denn die Reinigungsarbeit wird vor allem dezentral und allein ausgeführt.

Deutschkenntnisse und ein freundliches Auftreten Kund*innen gegenüber weisen auf die in der Reinigung notwendige Kund*innen-Kommunikation hin.

Die in den Stellenanzeigen sehr häufig geforderte Zuverlässigkeit und Berufserfahrung spiegelt die in den Interviews von Führungskräften geschilderte häufige Erfahrung, dass Beschäftigte kurz nach der Einstellung unangekündigt nicht mehr zur Arbeit kommen – auch „Job-Ghosting“ genannt.

3.3 Literaturrecherche zu den Anforderungen der Unterhalts- und Tagesreinigung

Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung wurden aktuelle verfügbare Studien und Untersuchungen zum Anforderungsprofil in der Unterhaltsreinigung auf der Ebene der Reinigung (nicht Vorarbeit oder Objektleitung) gesichtet.

Es zeigte sich, dass die tägliche Unterhaltsreinigung wie auch die Tagesreinigung wenig beschrieben ist. Im „Berufenet“ der Bundesagentur für Arbeit findet sich folgende Beschreibung der Aufgaben und Tätigkeiten:

„Helfer/innen im Bereich Reinigung säubern und pflegen Fußböden, z. B. durch Staubsaugen, Wischen oder mithilfe von Spezialmaschinen. Sie reinigen Mobiliar, Fenster, Heizkörper und Türen, in Büros ggf. auch Computer, Drucker, Kopiergeräte oder Telefonanlagen. Außerdem entleeren sie die Abfallbehälter. Sie beaufsichtigen z. B. auch Garderoben oder sorgen in Toilettenanlagen für Sauberkeit und Hygiene. In der Textilreinigung sortieren und wiegen sie Wäschestücke, bedienen Reinigungsmaschinen, Heißmangeln und Bügelmaschinen oder bügeln die gereinigten Textilien mit Handbügelleisen. Zudem legen sie die Wäsche zusammen oder hängen sie auf Bügel. Ferner unterstützen sie die Fachkräfte im Laden bei der Kundenbedienung, Wäscheannahme und -abgabe.“ (Bundesagentur für Arbeit o. J.)

Die Bundesagentur für Arbeit nennt aktuell folgende Zugangsbedingungen für eine Qualifizierung in der Gebäudereinigung:

- Zuverlässigkeit
- eine selbstständige Arbeitsweise
- Sorgfalt/Gründlichkeit
- Teamfähigkeit
- körperliche Belastbarkeit
- Motivation/Leistungsbereitschaft
- Flexibilität
- Service-/Dienstleistungsorientierung

Umgangssprachliche bis gute Deutschkenntnisse (ab Niveau A2) und Berufserfahrung sind weitere häufig genannte Qualifikationen. Ein PKW-Führerschein ist in vielen Fällen erforderlich und auch ein einwandfreies polizeiliches Führungszeugnis in sicherheitsrelevanten Bereichen z. B. in der Flughafenreinigung (Bundesagentur für Arbeit Berlin-Brandenburg 2025, S. 13).

Laut Basisprojektion des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) und des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) sind bei den Rei-

nigungsberufen 80 Prozent der Erwerbstätigen den Helfer*innen- und Anlern Tätigkeiten zuzuordnen (BIBB/IAB/GWS 2020). Im Vergleich zu allen Erwerbstätigen setzen diese Tätigkeiten in besonderem Maße die Kompetenzen „Routine“, „Körperkraft“ sowie „Fingerfertigkeit“ voraus. Kompetenzen wie Teamwork, Selbstständigkeit oder Lösungsfindung, Management oder Koordinierung spielen eine untergeordnete Rolle.

Eine Studie zur Proletarisierung der Dienstleistungsarbeit von 2015, die auf Interviews von Beschäftigten, Gruppendiskussionen und Arbeitsplatzbeobachtungen in der Gebäudereinigung beruht, beschreibt strukturelle Veränderungen der Branche hin zu einem „Jedermann-Arbeitsmarkt“ durch Standardisierung und Tilgung komplexer Anforderungen und identifiziert ein Programm der Entberuflichung, in dem formal anerkannte Berufsqualifikationen umgangen werden (Bahl/Staab 2015, S. 377).

Gleichwohl wird die pauschale Einordnung von Reinigungstätigkeiten mit einer Anlernzeit unter zwei Monaten als „Jedeperson-Qualifikation“ kritisch gesehen, denn insbesondere infolge der Auslagerung haben beispielsweise Kommunikationsfähigkeit und eine selbstständige Arbeitsweise an Gewicht gewonnen (Jaehrling 2004, S. 139).

Allgemein sind Reinigungskräfte häufig Diskriminierungen ausgesetzt, weil sie meist allein arbeiten und Herablassungen und Belästigungen ausgesetzt sind. Eine von UNI Europa beauftragte Befragung von 2.500 Reinigungskräften aus 32 Ländern in drei Kontinenten ergab, dass mehr als ein Drittel der weiblichen Befragten Belästigungen am Arbeitsplatz erlebt hat (UNI Global Union / UNI Europa 2023, S. 15). Reinigungsarbeit erfordert daher unter Umständen auch die Fähigkeit zum Selbstschutz vor Herabsetzungen und Gewalt.

Jüngst wurde der Arbeitsalltag von Reinigungskräften von Jana Costas von der Viadrina-Universität Frankfurt (Oder) im Rahmen eines mehrmonatigen Arbeitseinsatzes untersucht. Die Studie schildert zahlreiche Facetten des konfliktbeladenen Kontaktes der Reinigungskräfte mit Kund*innen (Costas 2023). Weitere ältere Studien aus der Krankenhaus- und Hotelreinigung bieten Erkenntnisse vor allem zu den Implikationen des Kund*innen-Kontaktes bei der Unterhaltsreinigung (Lundberg/Karlsson 2011; von Bose/Klein 2020).

Außerdem bietet die Forschungsarbeit von Dr. Karin Sardadvar von der Wirtschaftsuniversität Wien einen Einblick in den Betriebsalltag von Tagesreinigungskräften in Norwegen, wo die Tagesreinigung der Normalfall ist. Ihr zufolge sind neben enormer Leistungsbereitschaft auch soziale Fähigkeiten, Serviceorientierung sowie Kooperationsbereitschaft in der Reinigung gefragt, weshalb sie die Begriffe „Einfacharbeit“ bzw. „Einfachdienstleistungen“ in Anführungszeichen setzt (Sardadvar 2019, S. 82).

Den Studien zufolge bedeutet der intensivere Kund*innen-Kontakt bzw. Kontakt zu den Nutzer*innen der Objekte Folgendes:

- Reinigungskräfte müssen durch entsprechende Rahmenbedingungen vor Übergriffen, unsachlichen Forderungen und Diskriminierungen bzw. Herabsetzungen geschützt werden.
- Reinigungskräfte müssen sich professionell gegenüber den Wünschen oder auch Forderungen der Kund*innen abgrenzen können.
- Reinigungskräfte müssen ihre vertraglichen Verpflichtungen kennen (Revierplan, Leistungsverzeichnis).
- Reinigungskräfte müssen ihre Arbeitsabläufe eigenständig organisieren und mit den Anwesenden im Objekt abstimmen können.

Dabei sind die Nutzer*innen nicht unbedingt die auftraggebende Stelle, sie stehen jedoch im Dienstleistungs-dreieck in engem Kontakt zum Vertragspartner bzw. zur Vertragspartner*in und stehen aus der Sicht der Reinigungskräfte für die Kund*innen.

Streng genommen macht die Tagesreinigung aus der herkömmlichen Unterhaltsreinigung eine Form der Interaktionsarbeit. Diese lässt sich der Definition der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin zufolge als ein Prozess verstehen, in dem Menschen einander wechselseitig wahrnehmen und interagieren, um bestimmte Ziele zu erreichen (BAuA o. J.). Interaktionsarbeit stellt besondere Anforderungen an die Beschäftigten. Sie muss daher gut, d. h. menschengerecht gestaltet sein und bedarf spezifischer Kompetenzen und einer entsprechenden Qualifizierung (Wehrmann 2023).

Psychosoziale Belastungen der Tagesreinigung müssen durch Gefährdungsbeurteilungen während des Tagesbetriebs ermittelt werden und Betriebsabläufe und besonders den Kund*innen-Kontakt entsprechend berücksichtigen.

3.4 Interviewte Personen: Zugänge, Unternehmen, Arbeitsorte

Insgesamt wurden 23 leitfadengestützte, semistrukturierte Interviews durchgeführt. Tabelle 3 zeigt die Interviews, sortiert nach den Positionen im Betrieb bzw. den jeweiligen Verantwortlichkeiten.

Vier der elf interviewten Reinigungskräfte sind deutsche Muttersprachler*innen; die anderen sieben Reinigungskräfte sind nach Deutschland eingewandert (aus Georgien, Ghana, Kenia, Rumänien, Russland und der Türkei) und verfügen über ausreichende Deutsch- bzw. Englischkenntnisse. Fünf Reinigungskräfte haben eine in Deutschland anerkannte

Berufsausbildung (aus Gastronomie, Einzelhandel, Altenpflege), zwei haben eine Berufsausbildung bzw. ein Studium ohne Anerkennung in Deutschland (Business Management, Buchhaltung). Nur zwei Reinigungskräfte sind jünger als 35 Jahre.

Tabelle 3: Interviewte Personen

Position/Verantwortlichkeit	Anzahl
Reinigungskräfte über die Betriebsleitung kontaktiert	4
Reinigungskräfte alternativ kontaktiert	7
Führungskräfte (Objektleitung, Vorarbeit) über die Betriebsleitung kontaktiert	6
Personalverantwortliche (Bereichsleitungen, Personalleitungen, Betriebsleitungen/Geschäftsführungen)	6

Quelle: eigene Darstellung

*Tabelle 4: Objekte der Interviewpartner*innen*

Objekt/Tätigkeitsfeld	Anzahl
Bürogebäude (mit bis zu 2.000 Arbeitsplätzen), Ministerium	5
Schulen	5
Kleinbüros (Polizeidienststelle, Rechtsanwaltskanzlei, Fahrschule etc.)	4
Krankenhaus (OP, Rettungsstelle, Kreißsaal etc.)	3
Büros mit Laboratorien / medizinische Testlabore mit Patientenzimmern	2
Theater	1
Universität	1
Mietshäuser (gewerbliche Treppenhausreinigung)	1

Quelle: eigene Darstellung

Tabelle 4 zeigt die Objekte, in denen die interviewten Personen zur Zeit der Interviews tätig waren; einige von ihnen waren in mehreren Objekten tätig.

In Tabelle 5 sind die Betriebe aufgeführt, in denen die interviewten Reinigungskräfte beschäftigt sind. Alle Unternehmen bis auf die Klara Grün UG sind Innungsmitglied.

*Tabelle 5: Unternehmen der Interviewpartner*innen*

	Betriebs- rat	Beschäftigte in Deutschland	Jahresumsatz in Deutschland
Piepenbrock Service GmbH + Co. KG	ja	26.750	886 Mio. €
Wackler Service Group Berlin (Wackler Holding SE)	ja	6.500	170 Mio. €
Dussmann Service Deutschland GmbH (Dussmann Group)	ja		
GRG Services Group (GRG Services Berlin GmbH & Co. KG)	ja	3.637	114 Mio. €
Niederberger Gruppe Verwaltungs-GmbH	ja	4.093	107 Mio. €
VivaClean Süd GmbH (Vivantes – Netzwerk für Gesundheit GmbH)	ja	387	
Gegenbauer / Apleona Infra Services GmbH (Apleona Group)	ja		
Kleine Reinigungs- und Dienstleistungsgesellschaft mbH	ja	775	
Gebäudeservice Wodara GmbH	nein	180	6 Mio. €
Klara Grün UG	nein	55	2 Mio. €

Quelle: eigene Darstellung nach Branchenspiegel Gebäudedienste 2023 (rationell reinigen 2023; 2024)

3.5 Weiterbildungsbedarf im Interview identifizieren

Es zeigte sich in den ersten Interviews schnell, dass Reinigungskräfte ihre Tätigkeit nicht dergestalt reflektieren, dass sie z. B. direkt nach dem von ihnen empfundenen Weiterbildungsbedarf gefragt werden konnten. Die Perspektive, dass sie als Arbeitskräfte vom Arbeitgeber die eine oder andere Unterstützung durch Informationsvermittlung bzw. Weiterbildung einfordern können, war ihnen nicht geläufig.

Zudem sind sie es gewohnt, das zu leisten, was von ihnen verlangt wird, statt die an sie gestellten Forderungen in ein Verhältnis zu den bereitgestellten Ressourcen (auch immaterielle) zu setzen und ggf. einzufordern. Die Bedeutung von Qualifikationen und Berufserfahrung als Wert, den sie unter Umständen selbst mitbringen und in den auch Arbeitgeber investieren müssen, war ihnen wenig bewusst. Das galt in Bezug auf Sozialkompetenzen auch für die befragten Betriebsräte, die die Auffassung vertraten, dass Sozialkompetenzen persönliche Eigenschaften seien, die man eben habe oder nicht. Daher mussten Situationen der Überforderung im Gespräch viel mehr indirekt und auf verschiedenen Wegen aufgespürt werden.

Eine Frage wie „Was macht Ihnen Spaß?“ in Kombination mit der Frage „Und was macht Ihnen keinen Spaß?“ oder Fragen nach Stresssituationen und Frustration regten zur Schilderung von Erlebnissen der Überforderung an. Kernfragen der Interviews mit den Reinigungskräften waren:

- Was ist schön an Ihrer Arbeit?
- Was macht Spaß? (Team, Kund*innen, Arbeit an sich)
- Worauf sind Sie stolz?
- Was fällt leicht?
- Was ist schwierig? (Team, Kund*innen, Arbeit an sich)
- Was ärgert/nervt Sie?
- Was bereitet Stress?

In der Regel konnten die Vorarbeiter*innen, die Objektleitungen sowie die Personalverantwortlichen zu den erforderlichen Arbeitsanforderungen direkt befragt werden, ohne dass eine Anpassung des Leitfadens notwendig war. Sie hatten meist mindestens eine innerbetriebliche Weiterbildung durchlaufen. Das Einfordern von materiellen oder immateriellen Arbeitsressourcen von ihren Vorgesetzten (Geräte, Material, Zeit, Informationen etc.) gehört bei ihnen zum betrieblichen Alltag.

3.6 Ergebnisse der Interviews: Anforderungen der Unterhalts- und Tagesreinigung

3.6.1 Anforderungen der Unterhaltsreinigung

Aus der Auswertung der Interviews und der Fachgespräche lassen sich die Arbeitsaufgaben und Anforderungen der herkömmlichen Unterhaltsreinigung ermitteln. Die Reinigungskräfte arbeiten meist allein an den Rändern des Tages, früh morgens, nachmittags oder abends; eher störungsfrei; Raum für Raum; entsprechend des Leistungsverzeichnisses bzw. des Revierplans ab. Konkret hat eine Reinigungskraft z. B. in einem Bürogebäude an einem typischen Arbeitstag Folgendes zu tun:

- Arbeitskleidung anlegen (auch Handschuhe, ggf. Schuhwerk)
- Reinigungsraum, sofern vorhanden, aufräumen
- Reinigungswagen rüsten: mit Sanitärverbrauchsmaterial, Tüchern, Möppen, Wischbezügen und Müllsäcken bestücken
- Wasser holen bzw. tragen, z. B. bei fehlendem Aufzug und nicht genug Wasseranschlüssen in allen Etagen
- Funktionsfähigkeit (TÜV-Plakette) der Reinigungsmaschinen prüfen, z. B. Aufsitz-Scheuersaugmaschine, Staubsauger, Einscheibenmaschinen
- Räume (Büroräume, WCs, Küchen, Flure etc.) aufsuchen, Warnschilder aufstellen
- sich ggf. mit Anwesenden verständigen
- Kontaktflächen wie Türblätter, Klinken, Schalter, Geländer etc., Tische, Fensterbänke, Heizkörper, Türrahmen, Fußleisten u. Ä. abwischen
- Fußboden freiräumen, unter Umständen Stühle hochstellen
- lose Grobverschmutzung entfernen, z. B. aufheben, fegen
- Müll ziehen: Müllbehälter leeren, Müll im Reinigungswagen entsorgen und mit Müllsäcken neu bestücken
- Mülltrennung und Entsorgung zum Sammelpunkt im Gebäude
- Fußboden reinigen: fegen, saugen, nasswischen bzw. Reinigungsmaschinen einsetzen, diese vorher prüfen und bestücken;
- ggf. erneut Wasser holen
- Wischbezüge bzw. Möppe in die Waschmaschine geben, trocknen und ggf. vorbereiten: im Eimer mit Reinigungsmittel tränken
- Verbrauchsmaterialien wie WC-Papier, Handtücher, Seife etc. holen und verteilen;
- erfolgte Reinigung dokumentieren mittels Reinigungsliste, App etc.
- Reinigungswagen oder Maschinen sauber halten, Schmutzwasser entsorgen, Reinigungssieb reinigen und Akkus aufladen

- Staubsauger wiederaufbereiten bzw. einsatzbereit halten, z. B. Kessel- oder Bürstsauger; Aufsätze austauschen
- evtl. Geschirr in Konferenzräumen bzw. Teeküchen abdecken und in die Küche bzw. Spülmaschine räumen, ggf. neu eindecken
- Arbeitskleidung ablegen, der Reinigung zuführen oder selbst reinigen

Die Arbeit ist sehr häufig mit Bücken, Heben und Kraftanwendung in gedrehter Haltung verbunden. Sie muss stets unter Zeitdruck erledigt werden. Grundsätzlich stellt die Unterhaltsreinigung auf der Ebene der Hilfskraft folgende Anforderungen an die Reinigungskräfte:

- Motivation/Engagement
- Schnelligkeit, unter Zeitdruck arbeiten können
- körperliche Belastbarkeit, z. B. Kraft, Beweglichkeit, Arbeiten mit Schutzkleidung oder Masken, Lärm, Schmutz, Ekel überwinden können, allgemein andere Erschwernis
- eigenständiges, umsichtiges Arbeiten („die Arbeit sehen“)
- Kenntnisse über Material, Reinigungsmittel und Reinigungsverfahren
- Kenntnisse über die Dosierung der Reinigungsmittel
- Kenntnis des Leistungsverzeichnisses / des Revierplans
- Fähigkeit zur Abgrenzung von Kund*innen-Wünschen
- Kenntnis der Reinigungstour
- Objektkenntnis und -erfahrung
- Vorschriften der Arbeitssicherheit, des Arbeitsschutzes und der Unfallverhütung
- Verhalten im Fall eines Brandes bzw. einer Havarie, z. B. Meldepflichten im Objekt
- grundlegende Sprachkenntnisse, damit eine mündliche und schriftliche Verständigung möglich ist (verlangt wird oft Stufe B1 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen)

Die Sicht- oder Bedarfsreinigung ist eine Vorgehensweise, bei der – anders als bei festgelegten Reinigungsrhythmen – nur das gereinigt wird, was offensichtlich verschmutzt ist. Damit wird versucht, Arbeitskraft und -zeit zu sparen. Reinigungskräfte müssen eigenständig den Verschmutzungsgrad im Objekt beurteilen und entsprechend vorgehen.

Was zunächst als sinnvoll und arbeitssparend erscheint, kann sich allerdings auch als Druckmittel gegen Reinigungskräfte entpuppen, denn der erforderliche Arbeitsaufwand kann von den Reinigungskräften selbst, den operativen Führungskräften und auch den Kund*innen unterschiedlich eingeschätzt werden (ArbeitGestalten 2017).

Darum wird sie unter anderem von Betriebsrät*innen kritisch gesehen (Bahl/Staab 2015, S. 376), aber unter Umständen auch von Unterneh-

men. Wenn Kund*innen meinen, es müsse weniger gereinigt werden, z. B. seltener der Müll gezogen werden, fechten sie unter Umständen das Leistungsverzeichnis an, um weniger bezahlen zu müssen. Unternehmen stehen, nach Aussage eines interviewten Betriebsleiters häufig unter Druck, die vertraglich vereinbarte Leistung zu rechtfertigen.

3.6.2 Anforderungen der Tagesreinigung

Anforderungen, die die Unterhaltsreinigung in Form der Tagesreinigung an die Reinigungskräfte stellt, erwachsen aus Sicht der Reinigungskräfte aus den Abläufen des Tagesbetriebs in einem Objekt; dem vermehrten und intensiveren Kontakt mit den Nutzer*innen der Objekte und den notwendigen Abstimmungen zu Betriebsabläufen und Reinigungsarbeiten.

Dabei sind die Nutzer*innen nicht unbedingt die auftraggebende Stelle, sie stehen jedoch im Dienstleistungs-dreieck für die Vertragspartner*innen bzw. Kund*innen und sind daher auch sanktionsrelevant (Bahl/Staab 2015, S. 377). Die Reinigungskräfte schilderten den Kontakt zu den Nutzer*innen teils als belastend, teils als angenehm (siehe Kapitel 3.7).

Reinigungskräfte müssen über notwendige objektspezifische Schutzmaßnahmen informiert sein und sie anwenden können (z. B. abschließbarer Reinigungswagen, Schutz vor Sprühnebel von Reinigungsmitteln). Des Weiteren sind Kenntnisse über das Verhalten im Falle eines Brandes am Tag sowie über Maßnahmen zur Unfallverhütung bei Publikumsverkehr, wie die Beschilderung bei Rutschgefahr, erforderlich.

Außerdem müssen die Reinigungskräfte nicht nur die Leistungsverzeichnisse bzw. Revierpläne, sondern auch die betrieblichen Abläufe des Objektes am Tag kennen, um ihre Arbeitsaufgaben darauf abstimmen zu können. Hierzu bedarf es bei spontanen Änderungen immer wieder eigenständiger Absprachen mit den Nutzer*innen. Die Reinigungskräfte müssen diese unabhängig von Vorarbeit und Objektleitung treffen können, also ohne ihre Vorgesetzten.

Die Kommunikation mit den Nutzer*innen der Objekte dient also der Koordination der Reinigung in Harmonisierung mit den betrieblichen Abläufen im Objekt z. B. die Aushandlung der Zeitfenster bzw. Gelegenheiten für die Raumreinigung.

Die Auswertung der Interviews mit den Reinigungskräften, mit Personalverantwortlichen und Führungskräften (Bereichs- und Objektleitungen sowie Vorarbeit) liefert Erkenntnisse zu den für die Tagesreinigung wesentlichen Kompetenzen. Die in den Interviews ermittelten Anforderungen bzw. Kompetenzen sind in Tabelle 6 dargestellt.

Tabelle 6: Kompetenzprofil der Tagesreinigung

Fach-kompetenz	Kenntnis der Betriebsabläufe am Tag im Objekt
	Kenntnis der Raumnutzung, ggf. relevante Ergebnisse von Gefährdungsbeurteilung beim Kund*innen-Personal: Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz, Unfallverhütung
	Erfahrung mit speziellen Kund*innen-Gruppen (Demenzkranken, Wissenschaftler*innen, Kinder und Jugendliche etc.)
	Kenntnis der betrieblichen Hierarchie und sensibler Bereiche („Wo ist die Chefetage?“)
Selbst-kompetenz	Umgang mit eigenen Emotionen
	Umgang mit den Emotionen anderer
Sozial-kompetenz	Aushandeln von Reinigungsgelegenheiten mit Objektnutzer*innen
	Kooperationsarbeit (Kooperationsbeziehung herstellen und pflegen)
Sonstiges	eigenständige Arbeitsorganisation (Methodenkompetenz)
	kaufmännisches Verständnis für Lagerverwaltung/Auftragsakquise

Quelle: eigene Darstellung

3.7 Spannungsfelder im Kund*innen-Kontakt

Direkt dazu befragt, schilderten die interviewten Reinigungskräfte die Arbeitsanforderungen aus ihrer Perspektive. Zusätzlich lieferten ihre Beschreibungen von Konfliktsituationen, Frustrations- und Stressmomenten wichtige Hinweise für die Identifikation der Arbeitsanforderungen, die sich insbesondere aus dem engeren Kund*innen-Kontakt ergeben. Er wurde, wie bereits erwähnt, teils als angenehm, als Quelle der Wertschätzung, teils als belastend, als störend oder auch herabsetzend geschildert. Der belastende Kund*innen-Kontakt zeigt sich in verschiedenen Spannungsfeldern im Arbeitsprozess.

Die unzureichende Kenntnis von Weisungsbefugnissen und Leistungsverzeichnissen aufseiten der Reinigungskräfte kann dazu führen, dass sie von Kund*innen-Personal unrechtmäßig angewiesen werden und ohne

Kenntnis ihrer vertraglichen Pflichten nicht in der Lage sind, sachbezogen Grenzen zu ziehen.

Bestrebt, die Kund*innen-Beziehung konfliktfrei zu gestalten, leisten Reinigungskräfte unter Umständen „zu viel“, benötigen dann „zu lange“ und arbeiten häufig unbezahlt, um „alles fertig zu kriegen“. Ein Objektleiter schilderte, wie er den Reinigungskräften wieder und wieder erklären muss, wo die Grenze sei und dass sie „Nein“ sagen müssten. Das zu verstehen, so seine Sicht, sei vor allem für Frauen schwer; Männern fiele es leichter, sich abzugrenzen.

Nicht vertragsgemäße Erwartungen richten sich besonders dann an die Reinigungskräfte, wenn im Kund*innen-Betrieb keine ausreichende Personalbesetzung gesichert ist. In den Interviews wurden folgende Situationen geschildert:

- In der Kita kann es vorkommen, dass Reinigungskräfte gebeten werden, morgens früher zu kommen, damit die Frühschicht der Kita doppelt besetzt ist.
- Im Büro kann es passieren, dass Reinigungskräfte gebeten werden, Aufgaben des Sekretariats z. B. in der Küche zusätzlich zu übernehmen, damit die Sekretär*innen oder Office-Manager*innen im Homeoffice arbeiten können.
- Im Krankenhaus werden z. B. Aufgaben des unterbesetzten Pflegepersonals wie die Entfernung von Grobverschmutzungen mit Erbrochenem oder größeren Mengen Blut, die Reinigung von Kabeln, Schranktüren, Arbeitsflächen, Untersuchungs- und Behandlungsräumen leicht den Reinigungskräften überlassen.

Eine harmonische und beschwerdefreie Kund*innen-Beziehung ist für Reinigungskräfte unter Umständen stark entlastend, denn diese gute Beziehung erlaubt es ihnen, die eine oder andere Aufgabe mal „auszulassen“, damit sie ihren Zeitplan schaffen. Kalkulieren Unternehmen zu wenige Arbeitsstunden für die angebotene Leistung, so reagieren Beschäftigte unter Umständen, indem sie Aufgaben mal „weglassen“, um unbezahlte Arbeit oder zu starke gesundheitliche Belastung durch Hetze zu vermeiden.

Das nährt das Vorurteil, dass Reinigungskräfte sich „vor der Arbeit drücken“ würden, weil niemand so genau hinschaut. Diese Vermeidungsstrategie ist jedoch zu einem Gutteil strukturell verursacht (Lundberg/Karlsson 2011, S. 145; Gather et al. 2005, S. 96f.).

Zu wenig bezahlte Arbeitszeit für geplante Aufgaben (Flächenleistungsverdichtung) ist in Gebäudereinigung häufig (Eigenstetter et al. 2016). Konkret hängen Reinigungskräfte dann oft auch unbezahlte Ar-

beitszeit hinten dran, um das Objekt trotzdem zu schaffen, was Akkordarbeit gleichkommt (Böhme 2024, S. 51; Kirchhoff 2025, S. 9).

Eine zu persönliche Beziehung zum Kunden bzw. zur Kundin kann dazu führen, dass seitens des Reinigungsunternehmens, also des eigenen Arbeitgebers, Druck ausgeübt wird, sich nicht zu eng zu binden. Unternehmen befürchten eine mangelnde Loyalität ihres Personals sowie Abwerbungsversuche durch das Kundenunternehmen.

Reinigungskräfte werden häufig von Nutzer*innen im mitmenschlichen Kontakt ignoriert z. B. werden sie nicht begrüßt und wahrgenommen, herablassend angesprochen, verbal diskriminiert oder aggressiv angegangen. Ohne adäquate Unterstützung sind sie auf sich allein gestellt. Gleichzeitig fürchten sie Kund*innen-Beschwerden. Ohne eine entsprechende Vorbereitung oder Weiterbildung hängt das Gelingen der Arbeitsbeziehung zu den Kund*innen von den persönlichen Voraussetzungen der Reinigungskräfte ab.

Fehlende Erfahrung im Umgang mit speziellen Kund*innen-Gruppen wie beispielsweise Demenzkranken, psychisch beeinträchtigten Personen oder Kindern und Jugendlichen kann zu Konflikten führen, auf die Reinigungskräfte adäquat vorbereitet werden müssen.

3.8 Interaktionsarbeit: Kund*innen-Kontakt konkret

Die folgenden ausgewählten Zitate aus den Interviews illustrieren die Befunde zu den Anforderungen. Tagesreinigung erfordert durch den vermehrten und intensiveren Kontakt mit den Nutzer*innen der Objekte ein positives Auftreten bzw. eine positiv wirkende Erscheinung. Ein Objektleiter eines großen Bürogebäudes erläutert:

„Im Prinzip müssen das Menschen sein, die vom Auftreten her auch ein gepflegtes Äußeres letztendlich haben, weil wir verkaufen ja letztendlich irgendwo Reinigung und wenn der Mensch an sich schon sehr ungepflegt ist, kommt auch das Bild der Reinigung nicht unbedingt gut an.“ (Interview, 6. August 2024)

Aus der Sicht der Reinigungskräfte erwachsen die Anforderungen der Tagesreinigung außerdem aus den Abläufen des Tagesbetriebs in einem Objekt, die eine belastbare, professionelle Arbeitsbeziehung zwischen den Nutzer*innen der Objekte und dem Reinigungspersonal erfordern, um Vorgänge und Arbeitsabläufe spontan aufeinander abstimmen zu können, wie das folgende Zitat einer Vorarbeiterin in einem Forschungszentrum aufzeigt:

„Wenn zum Beispiel eine Reinigungskraft feststellt, dass beim Kunden immer die Fensterbank voll ist, aber er sieht, dass die jetzt schmutzig ist, dass man dann halt eben auch sagen kann: ‚Mensch, wenn Sie die freiräumen, dann würde ich ein-, zweimal fix abwischen können und dann ist sie wieder sauber.‘“ (Interview, 25. Juli 2024)

Gelingt diese Arbeitsbeziehung, so kann sie zur wichtigen Quelle der Wertschätzung werden, wie das folgende Zitat zur Beziehung der Reinigungskraft zum Hausmeister des Objektes zeigt:

„Oder wenn wir jetzt zum Hausmeister gehen und sagen: ‚Ey, die Mikrowelle hat wieder einer ohne Deckel benutzt‘, und zwei Minuten später klebt da ein Schild dran [auf dem der Hausmeister bittet, den Deckel in der Mikrowelle zu benutzen].“ (Interview, 6. September 2024)

Hierbei ist es wichtig, dass Reinigungskräfte ihren Revierplan bzw. das vertraglich festgelegte Leistungsverzeichnis kennen und sich dann serviceorientiert und professionell von Extrawünschen abgrenzen können.

„Wenn ich jemandem was Gefallen tun will, sage ich: ‚Dieses Mal kann ich für Sie machen oder für dich machen, aber bei uns es wird so und so gemacht. Unser Arbeitsplan ist so.‘ Und deswegen muss man die eigene Arbeit richtig gut kennen, dann kann ich auch meine Mitarbeiter schützen.“ (Interview, 22. Juli 2024)

Dabei kann es durchaus zu Herabsetzungen bzw. aggressivem Verhalten kommen, wenn Reinigungskräfte unvorbereitet und ohne Schutz mit Forderungen konfrontiert werden.

„Letztes Mal, ich muss Feierabend haben in zehn Minuten, und die Ärztin war da, die Oberärztin. Sie hat mich angerufen und hat gesagt, ich soll alles [liegen] lassen und dann kommen. Ich bin nicht gegangen [weil ich nur noch zehn Minuten Dienst hatte]. Dann hatte ich zu viel Stress gehabt mit dieser Ärztin, weil sie hat mir geschrien.“ (Interview, 10. Oktober 2024)

Das zitierte Beispiel zeigt einen typischen Fall, in dem die beim beauftragten Dienstleister angestellte Reinigungskraft Arbeitsanweisungen vom Krankenhauspersonal erhält, was einer genehmigungspflichtigen Arbeitnehmerüberlassung gleichkommt. Diese Situation wurde von drei Interviewpartnerinnen, die im Krankenhaus tätig waren, als alltäglich beschrieben. Umso wichtiger ist eine funktionierende Arbeitsbeziehung, in der auch Nutzer*innen die vertraglich vereinbarten Leistungen kennen und Reinigungskräfte nicht durch Unkenntnis und Herablassung mit unangemessenen Forderungen konfrontiert werden.

„Die Schwierigkeit ist einfach die Ignoranz dieser Leute – Aschenputtel für alles –, dass man sich da nicht unterkriegen lässt, dass man da auch Regeln sich einfallen lässt. Und zu sagen [laut]: ‚Jetzt ist die Tür zu! Jetzt wird sauber gemacht!‘“ (Interview, 25. Juni 2025)

Jedoch kann der Wunsch nach einem guten Kund*innen-Kontakt ohne professionelle Vorbereitung dazu führen, dass „alles gemacht“ wird, d. h. dass Reinigungskräfte im Bemühen um Harmonie keine Grenzen ziehen, ja sogar versuchen, das Personal der Kund*innen zu entlasten, wie das folgende Beispiel zeigt:

„Ja, ja, wo ich dann auch immer mal so ein Augenmerk habe, dass Patienten, die dann [nach der Narkose] aufstehen und dann rumlaufen. Die anderen [vom Pflegepersonal] sind an den anderen [Patient*innen] dran und ich achte dann eben halt schon drauf, spreche mit den Älteren, die mir so leidtun, oder ich geb was zu trinken oder begleite die mal zur Toilette.“
 [Frage] „Da guckt keiner blöd, wenn du das machst?“
 „Nein, nein, nein. Teilweise sind die ja auch dankbar, dass ich dann eben halt diese Handgriffe mal kurz abnehmen kann.“
 (Interview, 25. Juni 2024)

3.9 Austausch mit Betrieben

Im Projekt wurde mit zwei Betrieben zusammengearbeitet, die sich für die Tagesreinigung engagieren. Ziel war es, von deren Erfahrungen zur Gebäudereinigung allgemein und zur Tagesreinigung zu profitieren und umgekehrt aus den Untersuchungsergebnissen Impulse für die betriebliche Umsetzung der Tagesreinigung in die Betriebe zu geben.

Betrieb 1

Betrieb 1 ist ein familiengeführtes Unternehmen mit bundesweiter Tätigkeit und mehr als 3.500 Beschäftigten. Seit Jahren engagiert es sich aktiv für die Etablierung der Tagesreinigung und betreibt eine eigene Akademie. Diese bietet ein umfassendes Schulungsprogramm rund um die Gebäudereinigung sowie Kurse zur fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung.

Während einige Schulungen speziell für Reinigungskräfte konzipiert sind, liegt der Schwerpunkt des Angebots auf der Weiterbildung von Fach- und Führungskräften. Besonders stark vertreten sind Themen wie „Kommunikation, Auftritt und Vertrieb“, die für die Tagesreinigung von besonderer Relevanz sind. Obwohl es auch ein spezifisches Schulungsangebot zur Tagesreinigung gibt, wird dieses bislang nur selten genutzt.

Die Schulungen und Trainings stehen insbesondere den Objektleitungen zur Verfügung, die diese entweder selbst wahrnehmen oder an ihre Reinigungsteams weitergeben können – sofern sie dies als sinnvoll erachten.

Dennoch zeigt sich, dass sowohl Reinigungskräfte als auch Vorarbeiter*innen und Objektleiter*innen die bestehenden Angebote bislang nicht

in ausreichendem Maße nutzen, was vom zuständigen Referenten für Aus- und Weiterbildung bedauert wird.

In regelmäßig stattfindenden Workshops zum innerbetrieblichen Austausch auf Objektleiterebene hat das Personalmanagement einen hohen Schulungsbedarf, insbesondere in den Bereichen Kommunikation und Konfliktmanagement festgestellt.

Betrieb 2

Betrieb 2 hat gegenwärtig etwa 50 Beschäftigte und ist ein mehrfach ausgezeichnetes Sozialunternehmen mit dem Ziel, durch übertarifliche Löhne, eine wertschätzende Führungskultur und ökologische Reinigungsmittel die Rahmen- und Arbeitsbedingungen im beschäftigungsstärksten Handwerk Deutschlands zu verbessern.

Der Betrieb hat ein Selbstverständnis der gesunden Unternehmenskultur, in der wertschätzende Führung zentral ist. Hierbei verfolgt das Unternehmen, welches mehrere Aufträge mit Tagesreinigung ausführt, das Ziel, seinen Reinigungskräften gegenüber beteiligungsorientiert und transparent zu handeln, damit diese größtmögliche Eigenständigkeit bei Kund*innen besitzen und Wertschätzung genießen.

Die Einsatzzeiten bzw. Dienstpläne werden soweit möglich auch nach den Wünschen der Beschäftigten ausgerichtet, Tagesreinigung nach Möglichkeit umgesetzt. Das Unternehmen kommuniziert dessen Werte, wie die ausschließliche Verwendung ökologischer Reinigungsmittel, vertrauensbasierte Führungskultur, gesundheitsfördernde Arbeitsstrukturen, ergonomisch-psychologische Aspekte der Gebäudereinigung, Teamgeist und Zusammenhalt, auch nach außen und hat damit einen Kund*innen-Stamm erworben, dem gute Arbeitsbedingungen wichtig ist und der bereit ist, höhere Preise dafür zu zahlen.

Damit schafft der Betrieb Rahmenbedingungen, in denen Reinigungskräfte sowohl innerhalb des Betriebs als auch im Kund*innen-Kontakt respektiert werden.

In zwei Fachgesprächen mit der Geschäftsführung und dem für die Organisation der Arbeits- und Personaleinsätze zuständigen Head of Operation wurden die Ergebnisse der Befragungen zum Weiterbildungsbedarf für die Tagesreinigung vermittelt und diskutiert.

Das Anforderungsprofil der Tagesreinigung soll zukünftig in den Onboarding-Workshop des Unternehmens einfließen, den alle neuen Beschäftigten durchlaufen. Der Onboarding-Workshop dient der Vermittlung von Unternehmenswerten und fachlichen Grundlagen sowie der Einführung in die Arbeitsanforderungen der Gebäudereinigung.

3.10 Herausforderungen für die betriebliche Interessenvertretung

In der Gebäudereinigung ist die betriebliche Mitbestimmung eher schwach ausgeprägt (Böhme 2024, S. 64). Kleine Teilzeitverträge bzw. geringfügige Beschäftigung, häufige Befristungen und hohe Fluktuation mindern die Bindung der Beschäftigten an ihr Unternehmen, in dem sie sich dann eher nicht für die Vertretung ihrer Interessen einsetzen.

Der Aufbau einer betrieblichen Interessenvertretung ist außerdem schwierig, weil sich die Beschäftigten an ihren dezentralen Einsatzorten schlicht nicht begegnen. Sie sind außerdem für bestehende Betriebsräte oder auch Gewerkschafter*innen nur schwer erreichbar, denn jenen wird oftmals der Zugang zum Arbeitsort, in dem die Kund*innen über das Hausrecht verfügen, verwehrt.

Der hohe Anteil migrantischen Personals mit verschiedenen Herkunftssprachen und wenig Deutschkenntnissen erschwert zusätzlich die kollegiale Kommunikation und den Zugang zu Kenntnissen zum deutschen Arbeitsrecht oder zu Mitbestimmungsrechten.

Betriebsräte können jedoch wesentliche Agenten einer sozialverträglichen und beschäftigungssichernden Gestaltung von Transformationsprozessen sein, von denen dann auch geringqualifizierte Beschäftigte profitieren können (Erol/Ahlers 2023, S. 4), denn nach § 98(3) des Betriebsverfassungsgesetzes kann der Betriebsrat z. B. Vorschläge für die Teilnahme von Arbeitnehmer*innen oder Arbeitnehmer*innen-Gruppen des Betriebs an Maßnahmen der beruflichen Bildung machen.

Sie müssen die betriebliche Weiterbildung und damit auch die beruflichen Perspektiven der Beschäftigten aktiv mitgestalten. Beides steigert die Attraktivität von Arbeitsplätzen und verbessert die Personalfindung und -bindung.

Dabei gilt es, den Weiterbildungsbedarf insbesondere bei veränderten Arbeitsanforderungen zu ermitteln, Weiterbildungsinitiativen zu starten und der in der Gebäudereinigung ggf. vorhandenen Zurückhaltung der Reinigungskräfte gegenüber Weiterbildung entgegenzuwirken.

In den Interviews äußerten die Reinigungskräfte unterschiedliche Vorbehalte gegenüber Weiterbildungen. Es wird z. B. befürchtet, mit der Weiterbildung kämen erhöhte Anforderungen auf sie zu, die sie nicht erfüllen könnten oder für die sie keine Lohnerhöhung oder andere für sie erkennbare Vorteile erhielten. Auch existieren ggf. Unklarheiten über Freistellungen. Befürchtet wird unter Umständen, die Teilnahme an Weiterbildung könnte im Team als ein „sich vor der Arbeit drücken“ missverstanden werden.

Für viele ist eventuell Bildung allgemein mit negativen Erfahrungen verbunden.

Im Projekt wurde daher mit dem Betriebsrat eines dritten Unternehmens, einem multinationalen Unternehmen im Facility-Management mit über 25.000 Beschäftigten in 70 Niederlassungen bundesweit, ein Workshop durchgeführt. Ziel des Workshops war es, den Betriebsrat über den Bedarf an beruflicher Bildung im Kontext der Tagesreinigung zu informieren und zu sensibilisieren.

Die Betriebsrät*innen berichteten zunächst allgemein über die aus ihrer Sicht unbefriedigende Weiterbildungsbeteiligung der Reinigungskräfte im Betrieb. Auch wirkten sie insgesamt resigniert in Bezug auf ihre Chancen als Betriebsrat, die Weiterbildungsbeteiligung der Beschäftigten zu erhöhen, indem sie etwa Vorschläge einbringen oder die Unternehmensleitung dafür gewinnen, mehr Weiterbildungsangebote zu machen. Sie würden in Vorhaben der Betriebsleitung nicht eingebunden.

So würden im Wesentlichen kaufmännische Inhalte in erster Linie an die Objektleiter*innen und Vorarbeiter*innen vermittelt und die Ebene der Reinigungskräfte nicht berücksichtigt. Reinigungskräfte würden in aller Regel mit der Einweisung neuen Personals betraut („Die laufen mit“) und müssen unter Umständen auch – wenn auch in Begleitung einer ausgebildeten Kollegin bzw. eines ausgebildeten Kollegen – Grundreinigung durchführen, ohne in derlohneinstufung über Lohngruppe 1 hinauszukommen.

Im Workshop gingen die Betriebsrät*innen anhand von Fragebögen die in der Befragung ermittelten Anforderungen an die Tagesreinigung durch. Zunächst mussten sie die gelisteten Kompetenzen (siehe Anhang III) jeweils den unten genannten Ursprüngen zuordnen:

Woher kommen Kenntnisse und Fähigkeiten in der Unterhaltsreinigung ohne Ausbildung?

- aus der Einarbeitung/Einweisung ☐
- aus der Schulung/Weiterbildung ☐
- aus der Berufserfahrung ☐
- bringt man persönlich mit ☐

Kenntnisse und Fähigkeiten, die mit Fachwissen bzw. technischem Wissen verbunden sind – wie z. B. Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz / Unfallverhütung, Dosierung der Reinigungsmittel, Umgang mit Reinigungswagen, Maschinen etc. – wurden eher der Einarbeitung oder Weiterbildung zugeordnet, soziale Kompetenzen / Selbstkompetenzen – wie z. B. Loyalität gegenüber dem eigenem Arbeitgeber, Kommunikationsfähigkeit, Abgrenzung versus Kund*innen-Wünsche etc. – wurden dagegen eher als etwas verstanden, was man über die Berufserfahrung erwirbt oder persönlich mitbringt.

Es wurde in der anschließenden Diskussion deutlich, dass den Betriebsräten die Erlernbarkeit von Sozialkompetenzen, wie es z. B. in der Hotel- und Gaststättenbranche gang und gäbe ist, nicht geläufig war. Aus ihrer Sicht besitzt jemand z. B. Konfliktlösungs- oder auch allgemein Kommunikationskompetenz oder eben nicht. Für operative Führungskräfte (Vorarbeit, Objektleitung) bieten Reinigungsunternehmen durchaus Schulungen z. B. zum selbstbewussten Auftreten, zur Kund*innen-orientierten Kommunikation oder zu emotionaler Intelligenz an.

Das wurde besonders deutlich, als sie von zahlreichen Situationen im Kund*innen-Kontakt berichteten und dann jeweils unterschiedliche persönliche Wege schilderten, z. B. mit Herablassung oder gar Aggression bzw. nicht vertragsgemäßen Kund*innen-Forderungen umzugehen.

Anschließend wurden die im Fragebogen gelisteten Anforderungen diskutiert und die betriebswirtschaftliche Bedeutung von Ausbildung, Berufserfahrung auch aus anderen Branchen, herausgearbeitet und ins Verhältnis zu Ausbildungsinhalten der Gebäudereinigung gesetzt.

Es wurde deutlich, dass insbesondere zur Interaktionsarbeit, wie Gefühls-, Emotions-, Kooperationsarbeit und auch situatives Handeln bei der Tagesreinigung mehr Information für die Betriebsräte hilfreich ist, um sie in die Lage zu versetzen, Weiterbildungsbedarfe bei geänderten Arbeitsanforderungen der Tagesreinigung zu identifizieren und sich initiativ für Weiterbildungsmaßnahmen einzusetzen. Hilfreich sind außerdem allgemein Informationen zu Förderwegen der beruflichen Bildung bzw. Qualifizierung.

3.11 Transfer

Während des Projektes wurde der Austausch mit Vertreter*innen der IG BAU (Region Berlin-Brandenburg) und der Fachgruppe Gebäudereinigung kontinuierlich gepflegt, außerdem mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales sowie dem landesgeförderten Projekt „Joboption Berlin“. Darüber hinaus gab es Gespräche mit den vom Europäischen Sozialfonds geförderten Projekten „Qlean Up“ des Peco-Instituts für nachhaltige Entwicklung und „Klare Zukunft 2.0“ der Deutschen Angestellten-Akademie in Berlin.

Die Projektaktivitäten und Ergebnisse waren außerdem Inhalt von Fachgesprächen mit folgenden Personen:

- Mark Bergfeld, European Daytime Cleaning Alliance, UNI Europa
- René Böhme und Dr. Peter Bleses, Institut Arbeit und Wirtschaft Bremen, unter anderem zur Studie „Arbeitsausbeutung im Reinigungsgeerbe“ (gefördert durch die Hans-Böckler-Stiftung)

- Maïke Mertens, Arbeit und Leben Hamburg, zum Projekt „Saubere! Demokratie in der Hamburger Gebäudedienstleistung gestalten“
- Christiane Mudra, Gründerin des Investigativ-Theaters zur Produktion von „Xploit:s – von Arbeit, Entfremdung und Respekt“
- Karin Sardadvar, Institut für Soziologie und empirische Sozialforschung, Wirtschaftsuniversität Wien, im Zusammenhang mit ihrer Forschung zur Tagesreinigung

Am 28. März 2025 wurde ein öffentlicher Online-Fachdialog zur Präsentation der Projektergebnisse durchgeführt. Teilgenommen haben Vertreter*innen von Wissenschaft, Gewerkschaften, Arbeitnehmerkammern, Unternehmen, Beratungs- und Bildungseinrichtungen sowie Vertreter*innen kommunaler Vergabestellen. Zum Online-Fachdialog wurde vom Online-Fachmagazin „Saubere Sache Heute“ ein Beitrag veröffentlicht (Schwind-Hellwig 2025).

Außerdem wurde das Projekt auf dem Abschlusspodium des Gleichstellungsforums des Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Instituts und dem Hugo-Sinzheimer-Institut für Arbeits- und Sozialrecht der Hans-Böckler-Stiftung am 26. Februar 2025 präsentiert.

Am 28. April 2025 wurden die Projektergebnisse auf dem Werkstattgespräch zur Entwicklung von Weiterbildungsmodulen zur Tagesreinigung im Rahmen des Projektes „Joboption Berlin“ vorgestellt. Teilnehmende waren Betriebsrät*innen der Gebäudereinigung, die Gewerkschaft IG BAU (Region Berlin-Brandenburg), die Berliner Gebäudereiniger-Innung sowie Unternehmen der Gebäudereinigung.

Am 22. Mai 2025 wurden die Projektergebnisse bei der Fachkonferenz „Gesunde Arbeitsgestaltung in der Basisarbeit“ des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales mit dem Titel „Interaktionsarbeit bei der Tagesreinigung – psychosoziale Arbeitsanforderungen“ vorgestellt. Die Ergebnisse wurden im Kontext von Strategien zur gesunden Arbeitsgestaltung von sogenannter Basisarbeit diskutiert.

Das Interesse galt vor allem den branchenspezifischen Praxisbeispielen, sowie den konkreten Konstellationen der Interaktionsarbeit und der psychischen Belastung, die von einem missglückten Kund*innen-Kontakt ausgehen kann. Vorgeschlagene Ansätze zur Vermeidung der psychischen Belastung waren sowohl eine adäquate Schulung der Beschäftigten für die Interaktionsarbeit als auch die Schaffung entsprechender Rahmenbedingungen für die Interaktion durch die Unternehmen.

Die Ergebnisse wurden außerdem auf der „European Daytime Cleaning Alliance Conference“ im Juni 2025 in Brüssel, einer Initiative der UNI Europa zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen im Reinigungssektor (UNI Europa 2024), präsentiert.

Schließlich erschien auf dem Mitbestimmungsportal der Förderlinie Transformation ein Bericht zum Projekt (Wahle 2025), ebenso im Magazin Mitbestimmung der Hans-Böckler-Stiftung (2025).

4 Fazit

In der Tagesreinigung wird die gewerblichen Unterhaltsreinigung so organisiert, dass für die Reinigungskräfte vollzeitnahe oder Vollzeitstellen zu regulären Arbeitszeiten über Tag entstehen. Sie ist daher ein vielversprechender Ansatz zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und zur Bekämpfung des Arbeitskräftemangels in der Branche.

Tagesreinigung ist im Unterschied zur herkömmlichen Unterhaltsreinigung vor allem in Bezug auf den intensiveren Kund*innen-Kontakt für Reinigungskräfte herausfordernd. Die Tagesreinigung erfordert Interaktionsarbeit, denn Reinigungskräfte reinigen in Anwesenheit der Objektnutzer*innen und Kund*innen, mit denen sie ihre Arbeit abstimmen müssen. Sie arbeiten im Spannungsfeld zwischen den Erwartungen der Kund*innen und jener des eigenen Unternehmens.

Ohne adäquate Vorbereitung werden sie konflikthaftern, stressbelasteten Situationen im Arbeitsalltag ausgesetzt, die besonders bei der Tagesreinigung von Bedeutung sind.

Im Kund*innen-Kontakt müssen Reinigungskräfte in der Lage sein, selbstbewusst, in Kenntnis ihrer vertraglich festgelegten Verpflichtungen, die Grenzen ihrer Aufgabenbereiche zu wahren, gleichzeitig serviceorientiert aufzutreten und ihren Arbeitgeber bzw. ihr Unternehmen zu repräsentieren. Sozialkompetenzen wie der Umgang mit eigenen und fremden Emotionen, ein serviceorientiertes Auftreten, die Kommunikationsfähigkeit zur Gestaltung professioneller Arbeitsbeziehungen sind daher bei der Tagesreinigung gefragt.

Eine eigenständige und flexible Arbeitsorganisation ist in der Tagesreinigung besonders wichtig, weil am Tage in Anwesenheit der Nutzer*innen der Objekte, nicht Raum für Raum nach Revierplan „abgearbeitet“ werden kann.

Im Kund*innen-Kontakt müssen Reinigungskräfte auch ein gewisses kaufmännisches Verständnis aufbringen, um bei zusätzlichen Kund*innen-Wünschen ggf. Auftragserweiterungen zu akquirieren.

Der Kund*innen-Kontakt bei der Tagesreinigung kann die Reinigungskräfte vermehrt der Herabsetzung oder auch Aggression durch Kund*innen aussetzen. Das Reinigungspersonal selbst muss auf schwierige Situationen in der Interaktionsarbeit vorbereitet werden und zur Kund*innen-Kommunikation weitergebildet werden, um Herablassungen oder Aggressionen professionell zu begegnen und sich selbst schützen zu können.

Zur Prävention gegen psychosoziale Belastungen müssen Reinigungsunternehmen insbesondere bei der Tagesreinigung Gefährdungsbeurteilungen zur psychischen Belastung am Arbeitsplatz durchführen.

Die Tagesreinigung erfordert außerdem einen entsprechenden Rahmen, der dem Reinigungspersonal im Kund*innen-Objekt den angemessenen Respekt sichert: von der Arbeitskleidung über die Einführung des Reinigungspersonals und Bekanntmachung des Reinigungsturnus bis hin zur eigenen, firmeninternen wertschätzenden Führungskultur und zum eigenen Beschwerdemanagement.

Die Interviews haben gezeigt, dass Reinigungskräfte und Betriebsräte den betrieblichen Wert von Berufserfahrung und gewonnene Sozialkompetenzen nur selten erkennen. Sie wissen oft nicht, dass diese erlernbar sind. Die Gefahr der Überforderung bei der Tagesreinigung vor allem im Kund*innen-Kontakt wird mit allen Folgen, die damit verbunden sind – psychischer Stress, Kündigung etc. –, unterschätzt.

Betriebsräte benötigen Informationen zum Anforderungsprofil der Tagesreinigung, um den Weiterbildungsbedarf identifizieren und Schulungen initiieren zu können. Es zeigt sich ein Bedarf an konkretem Wissen zur Interaktionsarbeit in der Gebäudereinigung (ver.di 2023).

Für die Wahrnehmung ihrer Mitbestimmungsrechte zur betrieblichen Weiterbildung sollten die Betriebsräte selbst qualifiziert werden (Erol/Ahlers 2023, S. 7).

Wichtig sind Kenntnisse zum betriebswirtschaftlichen Wert von Berufserfahrung, die auch aus anderen Branchen sein können, aber auch zur Erlernbarkeit von Sozialkompetenzen wie eine serviceorientierte Grundhaltung im Kund*innen-Kontakt, dem professionellen Gefühlsmanagement, sowie zum Aufbau und zur Pflege belastbarer Arbeitsbeziehungen mit Nutzer*innen bzw. Kund*innen. Außerdem sind Kenntnisse über den Wert von beruflicher Weiterbildung als wesentliches Element des Arbeits- und Gesundheitsschutzes wichtig.

Unvorbereiteter Kund*innen-Kontakt in der Dienstleistungsarbeit kann kombiniert mit hoher Arbeitsintensität und Arbeitshetze, die für die Unterhaltsreinigung typisch sind, zum Stressor werden und die Gesundheit der Beschäftigten stark belasten (ver.di 2023; ArbeitGestalten 2023).

Wird er jedoch vorbereitet und Beschäftigte entsprechend aus- oder weitergebildet, kann er zur Ressource bzw. Quelle der Wertschätzung werden, die soziale Integration und Arbeitszufriedenheit stärken. Die Weiterbildung kann den persönlichen Zugang zu Bildung erleichtern und berufliche Perspektiven eröffnen. Um mögliche Vorbehalte der Reinigungskräfte gegenüber Weiterbildungen zu überwinden, erscheinen niedrigschwellige Formate, die in den Betriebsalltag integriert werden können, am geeignetsten.

Tagesreinigung erleichtert die Vereinbarkeit von Beruf und privaten Leben und macht Arbeitsplätze in der Unterhaltsreinigung insgesamt attraktiver. Sie verbessert daher die Personalsuche und die Personalbindung

der Unternehmen. Sie ermöglicht bessere Einkommen in der Unterhaltsreinigung durch vollzeitnahe oder Vollzeitstellen, die sich am Tage einfacher organisieren lassen.

Insgesamt bietet die Tagesreinigung durch ihre Sichtbarkeit Chancen der Aufwertung der Reinigungstätigkeit und allgemein auch der Branche, die für viele in Deutschland neu Angekommene einen leichten Einstieg in den Arbeitsmarkt, jedoch selten eine berufliche Perspektive bietet. Mit der Tagesreinigung lassen sich die beruflichen Entwicklungen aufbauen, die Integrationschancen der Beschäftigten mit Migrationserfahrung durch bessere Einkommen, mehr soziales Miteinander und Sprachlernen am Arbeitsplatz stärken kann.

Mit zunehmendem Arbeitszeitvolumen und leichter Erreichbarkeit der Reinigungskräfte stärkt die Tagesreinigung die Bindung der Beschäftigten an ihre Unternehmen und damit die Gründung und Arbeit betrieblicher Interessenvertretungen.

Literatur

Alle im Folgenden genannten Internetadressen wurden zuletzt am 13.8.2025 abgerufen.

- Ansorge, Viveka (2022): Gute Arbeit durch Tagesreinigung – Erkenntnisse aus Berliner Modellprojekten. In: sozialpolitik.ch, Vol. 4: Die Grenzen bei der Gestaltung von Arbeitszeit, Forum 2.3. <https://doi.org/10.18753/2297-8224-228>
- ArbeitGestalten (2017): Branchenreport Gebäudereinigung. Arbeitszeiten und Arbeitsverhältnisse. Erstellt im Rahmen des Projektes „Joboption Berlin“. 2. Auflage. Berlin. www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/projekte/Joboption-Berlin/Broschuere-B Branchenreport-GebRein.pdf
- ArbeitGestalten (2021): Gute Arbeit durch Tagesreinigung. Erkenntnisse aus einem Berliner Modellprojekt. Erstellt im Rahmen des Projektes „Joboption Berlin“. Berlin. www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/projekte/Joboption-Berlin/Publikationen/AG-Tagesreinigung-OnlineVersion-ES.pdf
- ArbeitGestalten (2022): Was ist unter Tagesreinigung zu verstehen? Fachdialog am 15. Juni 2022 in Berlin. Dokumentation. www.arbeitgestaltengmbh.de/media/pages/downloads/joboption/b82889c13b-1720007497/20220615_fd_tagesreinigungdoku.pdf
- ArbeitGestalten (2023): Guter Service geht nur mit Respekt. Mit Konfliktkompetenz den Einzelhandel stärken. www.arbeitgestaltengmbh.de/media/pages/publikationen/992bd0907e-1723552715/flyer_konfliktkompetenz_onlineversion.pdf
- Bahl, Friederike / Staab, Philipp (2015): Die Proletarisierung der Dienstleistungsarbeit. Institutionelle Selektivität, Arbeitsprozess und Zukunftsperzeption im Segment einfacher Dienstleistungsarbeit. In: Soziale Welt 66 (4), S. 371–387. <https://doi.org/10.5771/0038-6073-2015-4-371>
- BAuA – Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (o. J.): Interaktionsarbeit – die Arbeit an und mit Menschen. Personenbezogene Tätigkeiten. www.baua.de/DE/Themen/Praevention/Vielfalt-und-berufliche-Teilhabe/Interaktionsarbeit/functions/BereichsPublikationssuche_Formular

- BIBB/IAB/GWS – Bundesinstitut für Berufsbildung / Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung / Gesellschaft für Wirtschaftliche Strukturforchung (2020): Berufshauptgruppe „Reinigungsberufe“.
www.bibb.de/dokumente/pdf/Berufe_Dossier_23_Reinigungsberufe.pdf
- BIV – Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (2024): BIV-Frühjahrsumfrage: Stimmung in Deutschlands beschäftigungsstärkstem Handwerk weiter eingetrübt. In: Blickpunkt. Das Magazin des Gebäudereiniger-Handwerks, H.°2, S.°11.
www.die-gebaeuedienstleister.de/wp-content/uploads/2024/07/Blickpunkt_2-2024.pdf
- Böhme, René (2024): Arbeitsausbeutung im Reinigungsgewerbe. Problemlagen, Hilfestrukturen, Handlungsmöglichkeiten. Working Paper Forschungsförderung 333. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
www.boeckler.de/fpdf/HBS-008862/p_fofoe_WP_333_2024.pdf
- von Bose, Käthe (2021): Reinigung im Krankenhaus. Zwischen (System-)Relevanz und Randstellung. In: Aus Politik und Zeitgeschichte 71 (30–31), S.°18–23.
www.bpb.de/system/files/dokument_pdf/APuZ_2021-30-31_online_0.pdf
- von Bose, Käthe / Klein, Isabel (2020): Intime Arbeit – prekäre Körper? Zur Bedeutung von Körperarbeit in vergeschlechtlichten Arbeitsfeldern. In: Open Gender Journal, Bd.°4.
<https://doi.org/10.17169/ogj.2020.89>
- Bundesagentur für Arbeit (o. J.): Helfer/in – Reinigung.
<https://web.arbeitsagentur.de/berufenet/beruf/10223>
- Bundesagentur für Arbeit (2024a): Beschäftigte nach Berufen (KldB 2010) (Zeitreihe Quartalszahlen). Deutschland. Stichtag: 31. Dezember 2024. Nürnberg.
<https://statistik.arbeitsagentur.de/Statistikdaten/Detail/Aktuell/iiia6/beschaeftigung-sozbe-kldb2010-zeitreihe/kldb2010-zeitreihe-d-0-xlsx.xlsx>
- Bundesagentur für Arbeit (2024b): Erwerbstätige erwerbsfähige Leistungsberechtigte (Monats- und Jahreszahlen). Deutschland, West/Ost, Länder und Kreise. September 2024. Nürnberg.
<https://statistik.arbeitsagentur.de/Statistikdaten/Detail/202409/iiia7/einkommen/einkommen-dwolk-0-202409-xlsx.xlsx>

- Bundesagentur für Arbeit Berlin-Brandenburg – Bundesagentur für Arbeit, Regionaldirektion Berlin-Brandenburg (2025): Zukunft schaffen – Qualifizierungen 2025 in Berlin! Bildungszielplanung Berlin.
www.arbeitsagentur.de/vor-ort/datei/bildungszielplanung_ba147373.pdf
- Bookmann, Bernhard / Eichhorst, Werner / Marx, Charlotte / Scheu, Tobias (2025): Verteilung der Arbeitszeit und Umfang der Tagesreinigung in der Gebäudereinigungsbranche. Forschungsbericht im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. IZA Research Report 148. Bonn: IZA Institute of Labor Economics.
https://docs.iza.org/report_pdfs/iza_report_148.pdf
- Costas, Jana (2023): Im Minus-Bereich. Reinigungskräfte und ihr Kampf um Würde. Berlin: Suhrkamp.
https://media.suhrkamp.de/mediadelivery/asset/1dbb361e27224c4e9bc23dac1f23345d/im-minus-bereich_9783518127926_leseprobe.pdf
- Costas, Jana (2024): Im Minus-Bereich. Reinigungskräfte und ihr Kampf um Würde. Vortrag bei der Stiftung Wissenschaft und Politik, 5.3.2024.
www.youtube.com/watch?v=5r-9G2cwa7c
- Eigenstetter, Monika / Jähn, Verena / Langhoff, Thomas / Luven, Nicolai / Wallmeier, Marco (2016): Reinigungsunternehmen und öffentliche Auftraggeber in der Vergabepaxis. Study 313. Düsseldorf: Hans Böckler Stiftung.
www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync_id=HBS-006289%20
- Erol, Serife / Ahlers, Elke (2023): Betriebliche Weiterbildung als Handlungsfeld der Betriebsräte in Zeiten der Transformation. Eine Analyse der WSI-Betriebs- und Personalrätebefragung. WSI Policy Brief 77. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
www.wsi.de/de/faust-detail.htm?produkt=HBS-008599
- DGUV – Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (Hrsg.) (2020): Branche Gebäudereinigung. DGUV Regel 101-605. Berlin.
<https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/3365>
- Gather, Claudia / Gerhard, Ute / Schroth, Heidi / Schürmann, Lena (2005): Vergeben und vergessen? Gebäudereinigung im Spannungsfeld zwischen kommunalen Diensten und Privatisierung. Hamburg: VSA-Verlag.
www.boeckler.de/pdf/fof/92311.pdf

- Handelsblatt (2025): The Mission Waste. „Roboter entlasten unsere Reinigungskräfte“ (Interview mit Juliane Knöbel). 18.3.2025.
www.handelsblatt.com/adv/the-mission/waste/the-mission-waste-wisag-roboter-entlasten-unsere-reinigungskraefte/100114589.html
- Hans-Böckler-Stiftung (2025): „Aschenputtel für alles“. In: Magazin Mitbestimmung, H. 3.
www.boeckler.de/de/magazin-mitbestimmung-2744-aschenputtel-fur-alles-69235.htm
- IG BAU – Industriegewerkschaft Bauen-Agrar-Umwelt (2025): Gebäudereiniger-Handwerk: Gemeinsam nach vorne schauen. 27.3.2025.
<https://igbau.de/Gebaeudereiniger-Handwerk-Gemeinsam-nach-vorne-schauen.html>
- Jaehrling, Karen (2004): Wischen in der Wissensgesellschaft. Zum Wandel einfacher Arbeit. In: Institut Arbeit und Technik (Hrsg.): Jahrbuch 2003/2004, S. °136–152.
www.iat.eu/aktuell/veroeff/jahrbuch/jahrb0304/08-jaehrling.pdf
- Jaehrling, Karen / Kalina, Thorsten (2019): Formelle und informelle Formen von Abrufarbeit in Deutschland: Eine Bestandsaufnahme zu Verbreitung und Prekaritätsrisiken. IAQ-Forschung, H. °3. Duisburg: Institut Arbeit und Qualifikation.
<https://doi.org/10.17185/duerpublico/49073>
- Kalina, Thorsten / Weinkopf, Claudia (2023): Niedriglohnbeschäftigung 2020 – Rückgang des Anteils von Niedriglöhnen in den letzten Jahren. IAQ-Report, H. 2. Duisburg: Institut Arbeit und Qualifikation.
www.econstor.eu/bitstream/10419/301588/1/IAQ-Report-2023-02.pdf
- Kathmann, Till / Dingeldey, Irene (2017): Dienstleistungsarbeit und Interessensvertretung im Wandel: Eine Untersuchung von Handlungsstrategien, Arbeitsbedingungen und Tarifpolitik bei Gebäudereinigern, Sozialarbeitern und Sozialpädagogen. Reihe Arbeit und Wirtschaft in Bremen, H. 20. Bremen: Institut Arbeit und Wirtschaft / Arbeitnehmerkammer Bremen.
https://media.suub.uni-bremen.de/bitstream/elib/6937/1/IAW_20_Dienstleistungsarbeit%20und%20Interessenvertretung%20im%20Wandel.pdf
- Kirchhoff, Maren (2025): Saubere Sache? Zur Einhaltung und Einforderung von Arbeitsrecht in der Gebäudereinigung. Vortrag auf dem Fachtag „Arbeitsrechtsverletzungen in Deutschland“. Hamburg, 4.4.2025.
<https://lecture2go.uni-hamburg.de/l2go/-/get/v/71189>

- Kuhn, Sarah / Schwengler, Barbara / Seibert, Holger / Wiethölter, Doris (2025): Ohne ausländische Beschäftigte wird es in vielen Berufen eng. In: IAB-Forum, 13.5.2025.
<https://doi.org/10.48720/IAB.FOO.20250513.01>
- Lundberg, Helena / Karlsson, Jan C. (2011): Under the clean surface: working as a hotel attendant. In: Work, Employment and Society 25 (1), S.°141–148.
<https://doi.org/10.1177/0950017010389246>
- rationell reinigen (2023): Bildergalerie: Branchenspiegel Gebäudedienste 2023: Das Ranking im Überblick. 17.8.2023.
www.rationell-reinigen.de/gallery/branchenspiegel-gebaeuedienste-2023-das-ranking-im-ueberblick-271046/
- rationell reinigen (2024): Bildergalerie: Branchenspiegel Gebäudedienste 2024: Das Ranking im Überblick. 19.8.2024.
www.rationell-reinigen.de/gallery/branchenspiegel-gebaeuedienste-das-ranking-2024-284678/
- Reinigung Aktuell (2021): Wo ansetzen, wie überzeugen?
www.reinigung-aktuell.at/fallstudie/wo-ansetzen-wie-ueberzeugen/
- Sardadvar, Karin (2019): Ausgelagert und unsichtbar: Arbeitsbedingungen in der Reinigungsbranche. In: Momentum Quarterly 8 (2), S.°79–94.
<https://doi.org/10.15203/momentumquarterly.vol8.no2.p79-94>
- Sardadvar, Karin / Reiter, Cornelia (2024): Von den Tagesrändern zu den Geschäftszeiten: Potenziale und Herausforderungen einer Umstellung auf Tagreinigung. In: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 78, S.°87–99.
<https://doi.org/10.1007/s41449-023-00405-2>
- Schwind-Hellwig, Nielke (2025): Tagesreinigung – erhöhte Anforderung an Reinigungskräfte. In: Saubere Sache Heute, 9.4.2025.
www.saubere-sache-heute.de/tagesreinigung-erhoehte-anforderung-an-reinigungskraefte
- Statistisches Bundesamt (2025): Beschäftigte mit Einwanderungsgeschichte in vielen Mangelberufen überdurchschnittlich stark vertreten. Pressemitteilung Nr. N008, 27.2.2025.
www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/02/PD25_N008_13.html
- UNI Europa (2024): “No longer invisible”: Building a European alliance for daytime cleaning, 14.6.2024.
www.uni-europa.org/news/building-a-european-alliance-for-daytime-cleaning/

- UNI Global Union / UNI Europa (Hrsg.) (2023): Working Against the Clock: A global survey on how cleaners' work schedules impact their health, safety and well-being.
https://uniglobalunion.org/wp-content/uploads/FINAL_Global-Cleaning-Survey-Report.pdf
- ver.di (Hrsg.) (2023): Forschungsfragen zu Interaktionsarbeit. Weitere Erforschung der Arbeit mit Menschen ist dringend notwendig.
<https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/++file++67d3d9827949710350b9740f/download/Forschungsfragen-Interaktionsarbeit-verdi-Nov-2023.pdf>
- Wahle, Ingeborg (2025): Tagesreinigung attraktiv gestalten. Reinigungspersonal empowern und qualifizieren. 21.5.2025.
www.mitbestimmung.de/html/weiterbildungsbedarf-reinigungskraefte-tagesreinigung-empowerment-47820.html
- Wehrmann, Jonas (2023): Interaktionsbezogene Stressoren und Ressourcen – Entwicklung einer Taxonomie zur menschengerechten Gestaltung von Interaktionsarbeit. In: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 77, S.°188–217.
<https://doi.org/10.1007/s41449-023-00364-8>
- Yalçın, Serhat / Hubenthal, Natalie / Dieterich, Juliane (2024): Arbeitsfelder der Ankunft. Migrantische Perspektiven auf Arbeit in Gastronomie, Reinigung und Pflege. Study 487. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync_id=HBS-008782

Anhang

Anhang I: Interview-Leitfaden für Reinigungskräfte/Vorarbeit/Objektleitung

Auftakt: Bitte schildern Sie einen typischen Arbeitsalltag.

1 Beruflicher Werdegang

- Wie sind Sie zur Reinigungstätigkeit gekommen?
- Welche und wie viel Berufserfahrung haben Sie allgemein?
- Welche und wie viel Berufserfahrung haben Sie in der Reinigung?
- Welche Ausbildung haben Sie?

2 Aktuelle Position

- Wie sind Ihre aktuelle Position und Aufgaben?
- An welchen Einsatzorten arbeiten Sie?
- Welche Arbeitszeiten haben Sie? (Umfang, Uhrzeit)
- Welche Arbeitsmittel haben Sie? (Arbeitskleidung, Technikausstattung)

3 Objektbezogene Einweisungen/Schulungen

Hatten Sie Einweisungen/Schulungen mit Bezug zum Objekt? Wenn ja, welche?

- objektbezogene Schulung
- Hausordnung, Notfallpläne, Meldepflichten
- Unterweisung durch den Kunden (z. B. Datenschutz, Sicherheit etc.)
- Leistungsverzeichnis/Revierplan
- Gefährdungsbeurteilung/Risikobewertung durch den Kunden/Arbeitgeber?

4 Tagesreinigung

- Was bedeutet Tagesreinigung für Sie?
- Welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht?
- Haben Sie Kundenkontakt / Kontakt zu den Nutzer*innen im Objekt?
- Bitte schildern Sie den Kontakt. Wie ist der Kontakt für Sie? (einfach, schön, schwierig, lästig, stressig, wichtig, unwichtig etc.)

5 Weiterbildung

Haben Sie in der Reinigung Weiterbildungen/Schulungen gehabt? Welche?

- Sprache

- Fachthemen (Grundlagen der Reinigung, Arbeitsschutz, Gesundheitsschutz, Geräte- und Softwareanwendung, Spezialreinigung (Reinraum- und Laborreinigung, Desinfektion, OP-Reinigung etc.)
- kaufmännische Themen / Corporate Identity
- Serviceorientierung/Kundenkommunikation
- Konfliktmanagement/Führung/Teamleitung
- Personalmanagement/Diversity

6 Ressourcen

Welche Unterstützung/Ressourcen erhalten Sie vom Arbeitgeber?

- Einweisung, Einarbeitung, Schulung, Weiterbildung
- Material (Pflegeprodukte, Reinigungsmittel, Maschinen, Geräte)
- Information
- Zeit
- Zuwendung (auch bei privaten Problemen) / Rückendeckung bei Konflikten, Führung, Sanktionierung
- speziell zum Kundenkontakt / Kontakt zu den Nutzer*innen

7 Betriebliche Interessenvertretung

- Gibt es bei Ihnen einen Betriebsrat? Haben Sie einen Bezug zum Betriebsrat? Welchen?
- Sind Sie Mitglied in der Gewerkschaft?

8 Wertschätzung / Anerkennung

- Welche Wertschätzung erhalten Sie vom Arbeitgeber? (Anerkennung, Lob, Geschenke etc.; Mitsprache bei Dienstplan, Urlaubsplan etc.)
- Welche Wertschätzung erhalten Sie vom Kunden / von den Nutzer:innen?

9 Arbeitszufriedenheit

- Was ist schön an Ihrer Arbeit?
- Was macht Spaß? (Team, Kund*innen, Arbeit an sich)
- Worauf sind Sie stolz?
- Was ist schwierig? (Team, Kund*innen, Arbeit an sich)
- Was ärgert/nervt Sie?
- Was bereitet Stress?
- alternativ: Beschreiben Sie einen guten und einen schlechten Arbeitsplatz in der Reinigung.

Anhang II: Interview-Leitfaden für Personalverantwortliche/Betriebsleitungen/Geschäftsführungen

Auftakt: Bitte schildern Sie einen typischen Arbeitsalltag.

1 Information zur eigenen Position und Aufgaben im Unternehmen

- Welche Ausbildung und Berufserfahrung haben Sie? (Gebäudereinigung, andere Branchen)
- Haben Sie gegenwärtig bestimmte berufliche Ziele?
- Haben Sie Verantwortung für folgende Aufgaben?
 - Kundenbetreuung und Beschwerdemanagement
 - Personaleinsatzplanung
 - Akquise von Aufträgen / Vertrieb
 - Personalrecruiting/Personalmanagement

2 Zum Unternehmen

- Wie hoch ist der Jahresumsatz in Ihrem Unternehmen?
- Wie hoch ist die Anzahl der Beschäftigten insgesamt? Wie hoch ist sie in der Unterhaltsreinigung / allgemein in der Gebäudereinigung?
- Unterhaltsreinigung: Wie viele Beschäftigte arbeiten in Vollzeit/Teilzeit/Minijobs?
- Wie viele Meister*innen/Gesell*innen/Hilfskräfte haben Sie in der Unterhaltsreinigung?
- Wie würden Sie Ihre Personalstrategie in der Unterhaltsreinigung beschreiben? (überwiegend temporäre Beschäftigte, befristet, wenig angelernt)
- Auf welcher Grundlage wird in die Beschäftigten „investiert“ – durch Schulung, Weiterbildung, Sprachunterricht, kontinuierliche Objekterfahrung? Ab Vorarbeit/Teamleitung, Objektleitung?

3 Zur Unterhaltsreinigung/Tagesreinigung

Anforderungen der herkömmlichen Unterhaltsreinigung:

- Welches sind die erforderlichen körperlichen Fähigkeiten?
- Welches sind die erforderlichen persönlichen Fähigkeiten? (Kommunikation, Eigenständigkeit, Transfer- und Anpassungsleistungen)
- Muss die Einarbeitung neuen Personals geleistet werden?
- Muss die Kommunikation mit Kund*innen beherrscht werden? (Pflege der Kundenbeziehungen, Abgrenzung von Kundenwünschen etc.)
- Welches sind die erforderlichen Kenntnisse? (Gerätebedienung, Reinigungsmittel, Oberflächen, Revierplanung, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Unfallverhütung etc.)

- Ist der Überblick über das Gesamtobjekt bzw. sind Kenntnisse objekt-spezifischer betrieblicher Abläufe notwendig?

Falls Erfahrung mit der Tagesreinigung vorhanden

Anforderungen der Tagesreinigung:

- Wie ist Ihre persönliche Einschätzung der Tagesreinigung? (Verbesserung der Arbeitsbedingungen, Stress, Störungen, Diskriminierung)
- Ist die Fähigkeit zur selbstständigen Arbeitsorganisation erforderlich? Welche Bedeutung hat sie?
- Welche Bedeutung hat die Kommunikation mit der Kundschaft in der Tagesreinigung? (Sprache, Umgang mit Menschen, spezielle Kundengruppen; Anlässe wie Störungen, Reklamationen, Aushandeln von Reinigungsgelegenheiten, Abgrenzung)
- Welche Bedeutung hat die positive serviceorientierte Haltung und die Objektkenntnis?
- Wie ist Ihrer Erfahrung nach die Akzeptanz der Tagesreinigung beim Kunden?

4 Zum Unternehmenspool: Kenntnisse und Erfahrungen

- Was sind die Quellen von Kenntnissen und Fähigkeiten Ihres Personals? (Ausbildungen, Weiterbildungen, Berufserfahrung; Objektkenntnisse, Kenntnisse und Erfahrungen zu speziellen Reinigungsverfahren der Unterhaltsreinigung [Reinraumreinigung, Gefahrenstoffhandling] und zu speziellen Kundengruppen [Demenzranke, Schüler*innen, Büroangestellte, Kita-Kinder, Sicherheitsbereiche wie Polizei etc.])
- Verfolgen Sie aktiv den Aufbau und Erhalt der Kenntnisse und Fähigkeiten Ihres Personals?
- Wie ist das Wissensmanagement im Unternehmen? (Investitionsbereitschaft, Methoden)
- Gibt es bei Ihnen Schulungen/Einweisungen/Kurse/Material zu folgenden Bereichen?
 - Kundenkommunikation
 - Auftreten
 - Umgangsformen
 - eigenständiges Arbeiten
- Wenn es betriebliche Weiterbildungsmaßnahmen gibt, können Sie die Teilhabe daran einschätzen? Wie erfolgt die Kommunikation intern dazu? Wonach richtet sich, wer teilnehmen kann?

5 Zu Problemen mit dem Personal

- Welche allgemeinen Probleme gibt es mit dem Personal?
- Gibt es Probleme mit dem Personal in Bezug auf folgende Punkte?
 - Sprache
 - wenig Fachkenntnisse
 - Disziplin, Motivation und Engagement
 - Über-Engagement / Abgrenzung gegenüber Kundenwünschen
 - Überblick über Arbeitsressourcen (auch eigene)

Anhang III: Fragebögen zu Kenntnissen und Fähigkeiten in der Unterhaltsreinigung

III.1 Kenntnisse in der Unterhaltsreinigung

	Das kommt woher?			
	Einarbei- tung/Ein- weisung	Schulung/ Weiter- bildung	Berufs- erfah- rung	bringt man persönlich mit
Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz, Unfallverhütung (Arbeitssicherheit, Elektrizität, Umgang mit Chemiepro- dukten, Verhalten bei Notfällen etc.)	☐	☐	☐	☐
Datenschutz (beim Kunden)	☐	☐	☐	☐
Sicherheitsvorschriften, Meldepflich- ten im Haus (Verhalten bei Alarm, Verhalten in Gebäuden)	☐	☐	☐	☐
Leistungsverzeichnis	☐	☐	☐	☐
Dosierung der Reinigungsmittel	☐	☐	☐	☐
Sinner'scher Kreis (Mechanik, Zeit, Chemie, Temperatur)	☐	☐	☐	☐
Tourverlauf	☐	☐	☐	☐
Umgang mit Reinigungswagen und Maschinen (z. B. Aufsitzer)	☐	☐	☐	☐
Umgang mit Apps (z. B. Soobr)	☐	☐	☐	☐
Raumnutzung im Objekt, Zugangs- beschränkungen	☐	☐	☐	☐
Kundenkenntnis (Wo ist die „Chef- etage“?)	☐	☐	☐	☐

III.2 Fähigkeiten und Sozial- und Handlungskompetenzen in der Unterhaltsreinigung

	Das kommt woher?			
	Einarbeitung/Einweisung	Schulung/Weiterbildung	Berufserfahrung	bringt man persönlich mit
Sprachkenntnisse	☐	☐	☐	☐
Arbeitsverhalten und Service-mentalität (positive Haltung gegenüber Kund*innen)	☐	☐	☐	☐
persönliche Hygiene, Erscheinungsbild	☐	☐	☐	☐
Loyalität gegenüber eigenem Arbeitgeber	☐	☐	☐	☐
Kommunikationsfähigkeit	☐	☐	☐	☐
Selbstkontrolle	☐	☐	☐	☐
Abgrenzung versus Kundenwünsche	☐	☐	☐	☐
kaufmännisches Verständnis (Verständnis für Lagerverwaltung/ Extraabrechnung/Auftragsakquise)	☐	☐	☐	☐
Eigenständigkeit (flexible Nutzung von Zeitfenstern, Aushandeln mit dem Kunden)	☐	☐	☐	☐

