Tagesreinigung als Chance?

Eine Untersuchung zu den Vor- und Nachteilen von Tagesreinigung

Master-Thesis zur Erlangung des akademischen Grades

Master of Science

im Universitätslehrgang Facility and Property Management

eingereicht von

Christof Paterno

0940325

eingereicht am

Department für Bauen und Umwelt

an der Donau-Universität Krems

Betreuer: Mag. Mario Grassl, MSc

Krems, am 06.10.2024

Department für Bauen und Umwelt

Lehrgang 2019/2021

Abstract – Master-Thesis

Titel: Tagesreinigung als Chance?

Untertitel: Eine Untersuchung zu den Vor- und Nachteilen von Tagesreinigung

Name Autor: Christof Paterno

Seitenanzahl:

Theoretische Grundlegung:

Unterhaltsreinigung findet in Österreich überwiegend an den Tagesrändern statt. Die Hauptarbeitszeiten für Reinigungskräfte liegen in den frühen Morgenstunden sowie – oftmals mit langer zeitlicher Unterbrechung - am späten Nachmittag. In Österreich werden in der Reinigungsbranche bereits seit mehreren Jahren die Möglichkeiten von Tagesreinigungsmodellen diskutiert. Eine Betrachtung dieser Diskussion zeigt, dass die Unklarheiten bei einer einheitlichen – und international vergleichbaren - Begriffsdefinition beginnen, sie auf wenig gesichertem Datenmaterial fußt und meist in Verweisen auf undefinierte skandinavische Vorzeigemodelle und -studien endet.

Forschungsfragen:

Wie strukturiert sich die Lage der Arbeitszeiten von Reinigungskräften im Bereich der Unterhaltsreinigung in Österreich?

Wirkte sich die Umstellung der Unterhaltsreinigung von Randarbeitszeiten auf Tagesreinigung aus der Perspektive der ExpertInnen vorteilhaft oder nachteilig aus?

Methode:

Ausgehend von einer Begriffsdefinition und Darstellung des aktuellen Forschungsstands wird eine Erhebung der tatsächlichen Arbeitszeiten von Reinigungskräften in Österreich durch eine anonymisierte Befragung der marktführenden Reinigungsunternehmen durchgeführt. Eine Auswertung, der in den Unternehmen elektronisch gespeicherten Schichtmodelle, schafft eine valide Darstellung der tatsächlichen zeitlichen Beschäftigungssituation von Reinigungskräften in Österreich sowie internationale Vergleichsmöglichkeiten. Auf diesem Datenmaterial aufbauend werden Unternehmen gesichtet, in welchen bereits eine Umstellung auf Tagesreinigung erfolgte. Die kundInnen- und dienstleisterInnenseitigen VerantwortungsträgerInnen werden mittels qualitativer Interviews zu ihren Erfahrungen mit Umstellungsprozess und dem System der Tagesreinigung befragt. Ebenso werden Reinigungskräfte sowie deren ManagementmitarbeiterInnen zu Vor- und Nachteilen der Umstellung interviewt. Die Auswertung der ExpertInneninterviews erfolgt mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring.

Erwartete Ergebnisse: Eine wissenschaftlich fundierte Bestandsdefinition der aktuellen Arbeitszeiten von Reinigungskräften in Österreich, eine Darstellung von Vorteilen sowie Problemlagen im Themenfeld Tagesreinigung inkl. einer Handlungsanweisung für eine mögliche Systemumstellung.

Betreuer: Mag. Mario Grassl, MSc

Weitergabe gesperrt: Ja ☐ | Nein X
Datum: 29.08.204

Schlagwortkatalog: Reinigung, Tagesreinigung, Tagreinigung, Unterhaltsreinigung, Facility Management, Arbeitsbedingungen Reinigungspersonal, Gebäudereinigung, Reinigungsbranche

Department for Building and Environment

Programme 2019/2021

Abstract – Master-Thesis

Title: Daytime cleaning – an opportunity?

Subtitle: A study of the pros and cons of daytime cleaning

Name Author: Christof Paterno

Number of pages:

Theoretical basis:

In Austria, janitorial cleaning mainly takes place at the margins of the day. The main working hours for cleaning staff are in the early morning hours and – often with a long break – in the late afternoon. In Austria, the possibilities of daytime cleaning models have been discussed in the cleaning industry for several years. A review of this discussion shows that the ambiguities begin with a uniform - and internationally comparable - definition of terms, that it is based on very little reliable data and that it usually ends with references to undefined Scandinavian model projects and studies.

Research questions:

How are the working hours of cleaning staff in the field of maintenance cleaning structured in Austria?

From the perspective of experts, has the changeover from maintenance cleaning at off-peak times to daytime cleaning been beneficial or detrimental?

Method:

Based on a definition of terms and a presentation of the current state of research, a survey of the actual working hours of cleaning staff in Austria is carried out by means of an anonymised survey of the market-leading cleaning companies. An evaluation of the shift models stored electronically in the companies provides a valid representation of the actual working hours of cleaning staff in Austria, as well as international comparison possibilities. Based on this data, companies in which a changeover to daytime cleaning has already taken place are examined. The responsible parties on the customer and service provider sides are interviewed about their experiences with the changeover process and the daytime cleaning system. Cleaning staff and their management staff are also interviewed about the advantages and disadvantages of the changeover. The expert interviews are evaluated using qualitative content analysis according to Mayring.

Expected results: A scientifically sound definition of the current working hours of cleaning staff in Austria, a presentation of the advantages and problems in the field of daytime cleaning, including a set of instructions for a possible system changeover.

Supervisor: Mag. Mario Grassl, MSc

Transmission prohibited: Yes ☐ | No X
Date: 29.08.2024

Subject catalogue: Cleaning, daytime cleaning, day cleaning, maintenance cleaning, facility management, working conditions for cleaning staff, building cleaning, cleaning industry

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Christof Paterno, geboren am 21.10.1974 in Dornbirn erkläre,

1. dass ich meine Master-Thesis selbständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

2. dass ich meine Master-Thesis bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

3. dass ich, falls die Master-Thesis mein Unternehmen oder einen externen Kooperationspartner betrifft, meinen Arbeitgeber über Titel, Form und Inhalt der Master-Thesis unterrichtet und sein Einverständnis eingeholt habe.

Danke an Sheila und die beiden tollen Burschen!

Inhaltsverzeichnis

Eidesstattliche Erklärung 1
Inhaltsverzeichnis 3
1 Kurzfassung 6
1.1 Deutsch 6
1.2 Englisch 9
2 Einleitung 12
2.1 Hintergrund und Problemstellung 12
2.2 Tagesreinigung – eine mehrschichtige Definition 17
2.3 Wissenschaftliche Fragestellungen und Zielsetzungen 23
2.4 Methodik 24
2.5 Forschungseinordnung und -beitrag 25
3 Denkmal-, Fassaden und Gebäudereinigung 27
3.1 Reinigung – eine unsichtbare Dienstleistung 27
3.2 Der Reinigungsmarkt in Österreich 29
3.3 Unterhaltsreinigung 30
3.4 ÖNORM D2050 31
3.5 Kollektivvertragliche Regelungen 35
3.6 Einsparungspotential Gebäudereinigung 39
3.7 Teilzeitarbeit 40
3.8 Operatives Tagesgeschäft 43
3.9 Zusammenfassung 46
4 Arbeitszeiten von Reinigungspersonal 47
4.1 Bundesbeschaffungsgesellschaft 48
4.2 IFES 51
4.3 Reinigungszeiten im europäischen Vergleich 51
4.4 Zusammenfassung Arbeitszeiten von Reinigungspersonal 54
5 Empirische Untersuchung zu Reinigungszeiten in Österreich 54
5.1 Aufbau und Umsetzung der empirischen Untersuchung 54
5.2 Umfang der Stichprobe 55
5.3 Auswertung Reinigungszeiten und Schichtmodelle 56
5.4 Auswertungsunschärfen 56
5.5 Gesamtarbeitszeitverteilung – Datenreihe 1 58

5.6 Arbeitszeitverteilung nach Frequenzen – Datenreihe 2 59
5.7 Arbeitsbeginn und Arbeitsende – Datenreihe 3 60
5.8 Schichtmodelldauer – Datenreihe 4 61
5.9 Tagesreinigung – Datenreihe 5 63
5.10 Arbeitszeitenverteilung nach Unternehmen – Datenreihe 6 66
5.11 Schichtmodellfrequenzen nach Unternehmen – Datenreihe 7 69
5.12 Schichtmodelldauer nach Unternehmen – Datenreihe 8 70
5.13 Modelle im Gesundheitssektor – Datenreihe 9 73
5.14 Geteilte Dienste – Datenreihe 10 74
5.15 Ergebnisse und Ausblick zu Schichtmodelldauer und Reinigungszeiten in Österreich 76
6 Forschungsstand Tagesreinigung: Modellprojekte und Analysen von Systemumstellungen 78
6.1 Tagesreinigung im Ministerium für soziale Angelegenheiten und Beschäftigung in Den Haag 79
6.2 Branchenbericht Norwegen: Reinigung zwischen Professionalität und „Junk-Enterprises“ 83
6.3 Gute Arbeit durch Tagesreinigung - Erkenntnisse aus einem Berliner Modellprojekt 88
6.4 Evaluation Daytime-Cleaning 91
6.5 Von den Tagesrändern zu den Geschäftszeiten: Potenziale und Herausforderungen einer Umstellung auf Tagesreinigung. 95
6.6 Zusammenfassung Forschungsstand Systemumstellungen 99
7 ExpertInneninterviews 101
7.1 Qualitative Inhaltsanalyse 101
7.2 Definition des Ausgangsmaterials 102
7.3 Fragestellungen 104
8 Interviewergebnisse 105
8.1 Reinigungspersonal - statistische Daten 105
8.2 Reinigungspersonal – Veränderungswünsche 106
8.3 Reinigungspersonal – Organisation des Arbeitsalltags 106
8.4 Reinigungspersonal - Vor- und Nachteile der aktuellen Situation 108
8.5 Reinigungspersonal – Beziehung zu den BüronutzerInnen 110
8.6 Reinigungspersonal – Konfliktlösungsstrategien 110
8.7 Reinigungspersonal – Mehrleistung 111
8.8 Management – Definition von Tagesreinigung 112

8.9 Management – Systemumstellung 113
8.10 Management – Personalfluktuation und Vertretungsprozess 115
8.11 Management – Kostenstruktur 116
8.12 Management – Akzeptanz von Tagesreinigung 116
8.13 Management – Vor- und Nachteile von Tagesreinigung 117
8.14 Zusammenfassung ExpertInneninterviews 118
9 Handlungsanleitung 119
10 Ergebnisse, Schlusswort und Ausblick 121
11 Abkürzungsverzeichnis 125
12 Literaturverzeichnis 126
13 Webquellenverzeichnis 128
14 Tabellenverzeichnis 132
15 Anhang 134
15.1 Interviewleitfaden ExpertInneninterviews 134

1 Kurzfassung

1.1 Deutsch

Die im Dienstleistungsfeld der Unterhaltsreinigung üblichen Reinigungszeiten, schaffen in einem Bereich in dem vorwiegend **niedrig qualifizierte Frauen mit Migrationshintergrund** tätig sind, **Ausgrenzungsrisiken**, die mit **sozialen und wirtschaftlichen Nachteilen** verbunden sind. Die vielfach fehlenden Möglichkeiten einer mehrstündigen, ununterbrochen und im Idealfall normalarbeitszeitlichen Beschäftigung sind auch das Ergebnis von arbeitsorganisatorischen Strukturen, für die im Rahmen dieser Thesis Veränderungsmöglichkeiten aufgezeigt werden sollen.

Tagesreinigung bedeutet, auch in der Reinigungsbranche in „**mehrheitlich üblichen" Arbeitszeiten** und -**umfängen** tätig zu sein. Ein hohes **Tagesstundenkontingent** mit attraktiven Arbeitszeiten schafft eine generelle **Sichtbarkeit** sowie **Möglichkeiten sozialer Teilhabe**.

Die Literaturrecherche zum vorliegenden Gegenstand zeigt, dass eine wissenschaftliche Beschäftigung mit dem Thema bislang nur **fragmentarisch** erfolgte. Klärungsbedarf besteht bereits bei **Definition** und **Datenbasis**. Das Fehlen einer repräsentativen Erhebung zur Lage der Arbeitszeiten von Reinigungskräften in Österreich, lässt in der Problemanalyse bzw. der gesamten Diskussion Validität vermissen Um diese Forschungslücke zu schließen und die Diskussion zu präzisieren, erforscht die Thesis folgende wissenschaftlichen Hauptfragestellungen:

Wie strukturiert sich die Lage der Arbeitszeiten von Reinigungskräften im Bereich der Unterhaltsreinigung in Österreich?

Wirkte sich die Umstellung der Unterhaltsreinigung von Randarbeitszeiten auf Tagesreinigung aus der Perspektive von ExpertInnen vorteilhaft oder nachteilig aus?

Die grundlegende **Definition** des Untersuchungsgegenstands „**Tagesreinigung"** erfolgt auf Basis von nationalen Arbeitsmarktdaten und einem mehrschichtigen Kriterienkatalog. Der Begriff Tagesreinigung beschreibt die Möglichkeit, auch in der Reinigungsbranche in „mehrheitlich üblichen" Arbeitszeiten und -umfängen tätig zu sein. Ein hohes Tagesstundenkontingent mit attraktiven Arbeitszeiten schafft ein höheres Einkommen, eine generelle Sichtbarkeit sowie Möglichkeiten sozialer Teilhabe. Der Begriff Tagesreinigung wird in der Thesis wie folgt definiert:

Mit Tagesreinigung werden Reinigungstätigkeiten an einer Arbeitsstelle im Zeitfenster von 6:30 bis 18:30 Uhr mit einer ununterbrochenen Nettoarbeitszeit von mindestens fünf Stunden bezeichnet.

Die vielfältigen und komplexen **Ursachen** für die aktuelle Situation der fragmentierten Leistungserbringung werden mittels Literaturrecherche im Folgekapitel erörtert. Von neoliberalen Wirtschaftstendenzen ausgehend, erfolgte am Reinigungsmarkt eine Umgruppierung zu dezentralen Betriebsstrukturen. Aktuell ist die österreichische Branche durch eine hohe Marktdurchdringung sowie starken **Wettbewerb** und **Preisdruck** gekennzeichnet. Kollektivvertragliche **Normungsansätze** bestehen, sind allerdings flexibel auslegbar und somit in ihrer Wirkung **eingeschränkt**. Teilzeitarbeit wird teilweise durch **staatliche Fehlanreize** begünstigt. Im operativen Tagesgeschäft profitieren Reinigungsunternehmen von **Mehrfachbesetzungen**, weil im Vertretungsfall vakante Leistungspositionen auf anwesendes Personal aufgeteilt werden kann.

Der **aktuelle Forschungsstand zu Arbeitszeiten** von Reinigungspersonal wird auf nationaler als auch auf europäischer Ebene in **drei Beispielstudien** erörtert. Die bisherigen Analysen zu Arbeitszeiten von Reinigungskräften in Österreich beschränken sich auf wenige Untersuchungen mit teilweise sehr geringen Stichprobengrößen. Ebenso lässt sich aufgrund unterschiedlicher Zeitdefinitionen bzw. Angaben zur Lage von Arbeitszeiten kein klares Gesamtbild erkennen. Unklare Erhebungs- und Definitionsumfänge zeigen sich auch in vergleichenden europäischen Studien. Ein valider (europäischer) **Vergleich** ist aufgrund der ungenauen Datenbasis **nicht durchführbar**.

Die Thesis schafft hierfür einen **Referenzwert** für eine exakte, anonymisierte Arbeitszeitenerhebung. Die präsentierte Erfassung von Arbeitszeiten in Österreich kann als „Erhebungs- und Auswertungsanleitung" international übernommen werden und **schafft** genaue **Vergleichsmöglichkeiten**, auch bei länderspezifisch abweichenden Definitionen von Tagesreinigung.

Mit quantitativer Analyse von mehr als einer viertel Million monatlicher Arbeitsstunden in der Unterhaltsreinigung erbringt die Thesis den Nachweis, dass Unterhaltsreinigung in Österreich **überwiegend mittels kurzer Schichtmodelle an den Tagesrändern** geleistet wird. Die Leistungserbringung erfolgt vorherrschend (früh)morgendlich, fragmentiert und mit einem vermeintlich hohen Anteil an geteilten Diensten. In zehn Auswertungsvarianten werden neben allgemeinen Strukturmerkmalen auch unternehmensabhängige Merkmale von Arbeitszeiten aufgezeigt.

In Beantwortung der ersten untersuchungsleitenden Frage kann festgestellt werden, dass **24,28 Prozent** der ausgewerteten Monatsstunden in der Unterhaltsreinigung in **Form von Tagesreinigung geleistet werden**.

Der **zweite Teil** der Arbeit fokussiert den **Prozess der Umstellung** von Rand- auf Tagesarbeitszeit anhand ausgewählter Praxisbeispiele.

Der **Forschungsstand** zu **Systemumstellungen** im Reinigungsbereich wird mit exemplarischen europäischen Studien zu Tagesreinigung vorgestellt. Der Fokus der Analyse liegt auf der untersuchungsleitenden Fragestellung zu den **Problemstellungen**

und Erfolgsfaktoren einer Umstellung von Randzeiten- auf Tagesreinigung sowie auf Erkenntnissen für eine **Handlungsanleitung** bei Implementierung von Tagesreinigung.

In **qualitativen ExpertInneninterviews** werden zehn Personen zu ihren Erfahrungen im Umstellungsprozess sowie dem System von Tagesreinigung befragt. Die Stichprobe setzt sich aus Personen des Managements und aus operativ tätigen Reinigungskräften zusammen. Die Auswahl der ExpertInnen erfolgte aufgrund deren Erfahrungen mit Umstellungsprozessen und der Möglichkeit, Randzeiten- und Tagesreinigungssysteme entsprechend zu vergleichen. Für die Auswertung der ExpertInneninterviews wurde die Methode der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring gewählt.

In Beantwortung der **zweiten untersuchungsleitenden Fragestellung** kann festgehalten werden, dass die ExpertInnen das System der Tagesreinigung als **deutlich vorteilhafter bewerten** als Randzeitenreinigung.

Die befragten Reinigungskräfte sehen eindeutige Vorteile in reduzierten **Wegzeiten**, einer größeren **Flexibilität** und einem **geringeren Leistungsdruck**, einer teils langjährigen **Kontinuität** und der damit verbundenen Möglichkeit eine Expertise erlangen zu können, der klaren **Abgrenzung** zwischen **Arbeits**- und **Freizeit** sowie der besseren **Vereinbarkeit** von Beruf und Familie.

Nachteilig werden die **Einschränkungen bei der Tätigkeitsdurchführung**, durch die Anwesenheit von Büropersonal, wahrgenommen.

Die interviewten ManagementmitarbeiterInnen bestätigten Vorteile durch **flexible Leistungserbringung** sowie der **Anwesenheit** im Bedarfsfall, positivere **Personalkennzahlen** und einer damit verbundenen leichten **Kosteneffizienz**, leichtere **Personalrekrutierung**, verbesserte **MitarbeiterInnenbindung**, höhere **Leistungsqualität**, besseren **Datenschutz** und bessere **Inklusion** von NachunternehmerInnen.

Als problematisch werden die **Komplexität** und mögliche langzeitige **Dauer** von Umstellungsprozessen, störende **Geräuschkulissen**, höhere **Anforderungen** an das Reinigungspersonal sowie teilweise existierende **abwertende Behandlungen** von Reinigungskräften bewertet.

Bezugnehmend auf den allgemeinen Titel der Thesis stellt Tagesreinigung in vielfacher Form eine **Chance** dar, von der sowohl DienstleisterInnen als auch AuftraggeberInnen profitieren können. Soziale Teilhabe ersetzt Ausgrenzungsrisiken, Arbeitszufriedenheit und Reinigungsqualität steigen, die Personalfluktuation verringert sich.

Die zentralen Punkte einer **Handlungsanleitung** für Umstellungsprozesse sind im letzten Fachkapitel der Thesis gelistet. Bei der Projektauswahl gilt es, **kleinteilige Bereiche** und **Umsetzungsschritte** zu fokussieren. Mittels weitgefächerter **Information** und **fortwährender Projektkommunikation, Schulungen** und **Unterweisungen** werden Beteiligte und Interessengruppen entsprechend vorbereitet und eingebunden. In der Go-live Phase müssen Reinigungskräfte intensiv **begleitet** werden, funktionierende Konzepte für **Vertretungsregelungen** verfügbar sein und digitale und **technologische Hilfsmittel** sollten bestmöglich genutzt werden.

1.2 Englisch

The usual cleaning times in the field of maintenance cleaning create **risks of exclusion** associated with **social and economic disadvantages** in an area in which mainly **low-skilled women with a migrant background** work. The frequent lack of opportunities for uninterrupted employment for several hours, ideally during normal working hours, is also the result of work organisation structures, for which this thesis aims to identify possibilities for change.

In the cleaning industry, too, day cleaning means working in '**mainly usual' working hours** and workloads. A high **daily hours quota** with attractive working hours creates a general **visibility** as well as **opportunities for social participation**.

A literature review on the subject shows that the topic has so far only been scientifically examined **in a fragmentary manner**. There is already a need for clarification with regard to the **definition and the data basis**. The lack of a representative survey on the working hours of cleaning staff in Austria means that the analysis of the problem and the entire discussion lack validity. In order to close this research gap and to clarify the discussion, the thesis investigates the following main scientific questions:

How are the working hours of cleaning staff in the field of maintenance cleaning structured in Austria?

From the perspective of experts, has the changeover from maintenance cleaning at off-peak times to daytime cleaning been beneficial or detrimental?

The basic **definition of** the subject of the study, '**day cleaning',** is based on national labour market data and a multi-layered catalogue of criteria. The term day cleaning describes the possibility of working in the cleaning industry during 'mainly usual' working hours and with a usual scope of work. A high quota of daytime hours with attractive working hours creates a higher income, general visibility and opportunities for social participation. The term day cleaning is defined as follows in the thesis:

Day cleaning refers to cleaning activities at a workplace in the time frame from 6:30 a.m. to 6:30 p.m. with an uninterrupted working time of at least five hours.

The diverse and complex **causes of** the current situation of fragmented service provision are discussed in chapter three by means of a literature review. Based on neoliberal economic trends, the cleaning market has seen a shift towards decentralised operating structures. Currently, the Austrian industry is characterised by a high market penetration, strong **competition** and **price pressure**. **Standardisation approaches** do exist in the form of collective agreements, but these can be flexibly interpreted and are therefore **limited in their effect**. Part-time work is partially favoured by **state disincentives**. In day-to-day operations, cleaning companies benefit from **multiple**

staffing because vacant positions can be divided among present personnel in the event of substitution.

The **current state of research on working hours** of cleaning staff is discussed in **three study examples** at both the national and European level. Previous analyses of the working hours of cleaning staff in Austria are limited to a few studies with sometimes very small sample sizes. Likewise, due to different time definitions or information on the location of working hours, no clear overall picture can be seen. Unclear scopes of data collection and definitions also appear in comparative European studies. A valid (European) **comparison is not feasible** due to the inaccurate database.

The thesis provides a **reference value** for an exact, anonymised survey of working hours. The presented recording of working hours in Austria can be adopted internationally as a 'survey and evaluation guide' and **creates** precise **comparison possibilities**, even with country-specific deviations in the definition of daytime cleaning.

With a quantitative analysis of more than a quarter of a million monthly hours in maintenance cleaning, the thesis provides evidence that maintenance cleaning in Austria is **predominantly carried out using short shift models at the edges of the day**. The work is predominantly carried out in the early morning, in fragmented shifts and with a supposedly high proportion of split shifts. In addition to general structural characteristics, company-specific working time characteristics are also shown in ten evaluation variants.

In response to the first question leading to the study, it can be stated that **24.28 per cent** of the evaluated monthly hours in maintenance cleaning are worked **in the form of daytime cleaning.**

The **second part** of the paper focuses on the **process of conversion** from off-peak to daytime working hours using selected practical examples.

The **state of research** on **system conversions** in the cleaning sector is presented with exemplary European studies on daytime cleaning. The focus of the analysis is on the research-leading question of the **problems and success factors** of a conversion from off-peak to daytime cleaning, as well as on findings for **guidelines for action** when implementing daytime cleaning.

In **qualitative expert interviews**, ten people are asked about their experiences in the conversion process and the system of daytime cleaning. The sample consists of people from management and operational cleaning staff. The experts were selected based on their experience with conversion processes and the opportunity to compare off-peak and daytime cleaning systems accordingly. The method of qualitative content analysis according to Mayring was chosen to evaluate the expert interviews.

In response to the **second research question**, it can be stated that the experts rate the system of daytime cleaning as **significantly more advantageous** than cleaning at off-peak times.

The interviewed cleaning staff see clear advantages in the **elimination of** multiple **commutes**, greater **flexibility** and **less pressure** to perform, a **continuity** that has lasted for many years in some cases and the associated opportunity to build up expertise, the clear **demarcation** between **work** and **free time**, and the better **reconciliation of** work and family life.

The **restrictions on the performance of the work** due to the presence of office staff are perceived as **disadvantageous**.

The management staff interviewed confirmed advantages through **flexible service provision** as well as **presence** when needed, more positive **HR key figures** and associated slight **cost efficiency**, easier **personnel recruitment**, improved **employee retention**, higher **service quality**, better **data protection** and better **inclusion** of subcontractors.

The **complexity** and possible long-term **duration** of conversion processes, the disturbing **background noise**, the higher **demands** on the cleaning staff and the partially existing **pejorative treatment** of cleaning staff are considered problematic.

With reference to the general title of the thesis, daytime cleaning represents a **unique opportunity** in many ways, from which both service providers and clients can benefit. Social participation replaces the risk of exclusion, job satisfaction and cleaning quality increase, and staff turnover decreases.

The central points of a **guideline** for changeover processes are listed in the last chapter of the thesis. When selecting projects, it is important to focus on **small-scale areas** and **implementation steps**. With the help of a wide range of **information and continuous project communication, training** and **instruction,** stakeholders and interest groups are prepared and involved accordingly. During the go-live phase, cleaning staff must be **accompanied** intensively, functioning concepts for **substitution rules** must be available, and digital and **technological tools** should be used to the best possible advantage.

2 Einleitung

Der Reinigungsmarkt ist aktuell mit **vielfältigen Problemstellungen** konfrontiert. Es herrscht ein starker Wettbewerbs-, Kosten- und Preisdruck, die Personalsuche gestaltet sich vielerorts schwierig und das Image der gesamten Branche muss weitgehend als suboptimal bezeichnet werden.[1]

Dienstleistungen im Bereich der Denkmal-, Gebäude- und Fassadenreinigung sind oftmals gekennzeichnet von einer hohen Arbeitsintensität, durch knapp kalkulierte Zeitvorgaben, einer intensiven Belastung des Bewegungs- und Stützapparates aufgrund repetitiver Tätigkeiten, Feuchtarbeit und Exposition durch chemische Stoffe, psychischer Belastungen durch Teil- und Randzeitenarbeit, sozialer Isolation und negativer Work-Life-Balance[2]. Diese Themata stellen Herausforderungen dar, für deren Bewältigung innovative und nachhaltige Lösungen gefunden werden müssen.

In Fachdiskussionen über die teilweise problematischen Arbeitsbedingungen von Reinigungskräften im Bereich der Unterhaltsreinigung [3] wird immer wieder die sogenannte Tages- bzw. Tagesreinigung [4] als Verbesserungsoption genannt und deren Forcierung gefordert.

Tagesreinigung bedeutet, die **Durchführung** von Reinigungstätigkeiten in Unternehmen bzw. bestimmten Bereichen **während üblicher Büro-, Geschäfts- bzw. Betriebszeiten**.

2.1 Hintergrund und Problemstellung

Reinigungsdienstleistungen - speziell im Bürobereich[5]- erfolgen vorwiegend an den **Tagesrandzeiten**[6]. Eine Randzeitendurchführung schafft viele offensichtliche Vorteile. Interne Arbeitsabläufe in den Betrieben werden nicht durch Reinigungstätigkeiten gestört, auf der Dienstleisterseite fallen keine Warte- oder zusätzliche Wegzeiten durch besetzte Räume an. Das Reinigungsergebnis auf noch feuchten Böden wird nicht durch unmittelbares Betreten sofort wieder zunichte gemacht, Sturzgefährdungen können vermieden und lärmintensive Tätigkeiten wie Staubsaugen flexibel durchgeführt werden.

Um diese Vorteile nutzen zu können, erfolgt in den meisten (Büro)Betrieben die Reinigung außerhalb der Kernarbeitszeiten des Unternehmens. Reinigungstätigkeiten

---

[1] vgl. Brun, 2009: S. 41
[2] ebd.: S. 9 ff.
[3] Unterhaltsreinigung als (werk)tägliche, laufende wiederkehrende Reinigungsmaßnahmen, bei denen vertragsmäßig bestimmte Leistungsarten in einer festgesetzten Reinigungshäufigkeit durchgeführt werden (vgl. Bundesinnung, 2014: S. 20).
[4] Im deutschen Sprachgebrauch werden beide Begriffe synonym verwendet. Nachdem Reinigungen während des *Tages* erfolgen, wird in dieser Thesis der Begriff der Tagesreinigung favorisiert. Der englische Begriff „day-time-cleaning" bezeichnet diesen Sachverhalt eindeutiger.
[5] Lt. einer Erhebung des Europäischen Verbandes der Reinigungsindustrie (EFCI) werden 51,8% aller Reinigungsleistungen im Bürobereich erbracht. vgl. EFCI 2016, S. 8
[6] vgl. Brun, 2009: S.40

sind oftmals gegen 9:00 Uhr beendet, bzw. beginnen erst am späten Nachmittag, beispielsweise um 18:00 Uhr[7].

Eine Tagesarbeitszeit von acht Stunden[8] ist unter der Prämisse dieser zeitlichen Einschränkungen nur mittels **geteilter Schichtmodelle** möglich. Durch die Kombination eines morgendlichen (6:00 – 9:00 Uhr) und eines abendlichen (13:00 – 20:00 Uhr) Schichtmodells[9] kann beispielsweise eine kollektivvertragliche Vollzeitbeschäftigung erreicht werden. Eine derartige Teilung inkludiert meist Tätigkeiten an verschiedenen Dienstorten, mit zwischenzeitlichen langen Pausen, mehrfachen Wegzeiten und einem heterogenen Tagesrhythmus im Vergleich zu Familie und Freunden[10].

Die skizzierten zeitlichen Einschränkungen spiegeln sich auch im hohen Anteil an Teilzeitbeschäftigten in der Reinigungsbranche wider. Durchschnittlich waren im Jahr 2019 in Österreich 29% der unselbständig Beschäftigten in **Teilzeit** tätig. In der Reinigungsbranche lag der Wert im Vergleichszeitraum bei 46%. Eine geschlechtsspezifische Betrachtung der Branche zeigt, dass 62 % der beschäftigten Frauen in Teilzeit arbeiten. Bei den in der Reinigung beschäftigten Männern arbeiten nur 14% Teilzeit, vergleichbar dem Prozentanteil von Teilzeit arbeitenden Männern in anderen Dienstleistungsbranchen.[11]

Das ungleiche Verhältnis zwischen Teilzeit arbeitenden Männern und Frauen basiert partiell auf Differenzierungen bei Reinigungstätigkeiten. Frauen arbeiten hautsächlich im Bereich der Unterhaltsreinigung, Männer führen vorwiegend Fenster-, Grund- und Sonderreinigungsarbeiten durch. Lena Schürmann bezeichnet dieses Phänomen in ihrer wissenssoziologischen Untersuchung von prekären Beschäftigungsbedingungen in der Reinigungsbranche als „**geschlechtshierarchische Arbeitsteilung**“[12]. Diese Teilung „geht mit Einkommensunterschieden einher, und positioniert die Geschlechter in einem Verhältnis männlicher Berufs- und weiblicher Einfacharbeit.“[13]

Bei einer Befragung von Teilzeit beschäftigten Frauen in der Reinigungsbranche wünschten sich 17 % mehr Arbeitsstunden. Der Durchschnitt bei unselbständig beschäftigten Frauen in Teilzeitarbeit, die diesen Wunsch äußerten, lag bei 8,5 %.[14]

Weitere zentrale Merkmale der Reinigungsbranche sind die **geringe Qualifikation** der Erwerbstätigen sowie der hohe Anteil an Personen mit **Migrationshintergrund**.

---

[7] ebd.
[8] Kollektivvertraglich beträgt die wöchentliche Normalarbeitszeit ohne Ruhepausen 40 Stunden (Bundesinnung, 2020: §6.1. – S.4).
[9] Lt. §12.1. AZG (BGBl I Nr. 100/2018) ist nach Beendigung der Tagesarbeitszeit den ArbeitnehmerInnen eine ununterbrochene Ruhezeit von mindestens elf Stunden zu gewähren. Bei einem Arbeitsbeginn um 6:00 Uhr hat die Spätschicht folglich um 20:00 Uhr zu enden, um die gesetzlichen Ruhezeitregelungen einzuhalten.
[10] vgl. Rahnfeld/Jahn, 2012: S. 14 ff
[11] vgl. Stadler, 2020: S.11
[12] Schürmann, 2013: S.15
[13] ebd.
[14] vgl. Stadler 2020: S.13; Wagner, 2011: S.6

44% der weiblichen Reinigungskräfte haben ausschließlich einen Pflichtschulabschluss, 24% können einen zusätzlichen Lehrabschluss vorweisen. Im Vergleich haben 11% der Frauen die unselbständig in sonstigen Dienstleistungsberufen tätig sind, nur einen Pflichtschulabschluss, 26% haben einen zusätzlichen Lehrabschluss. [15]

32% der in der Reinigung tätigen Frauen wurden in Österreich geboren. Im Vergleich wurden in sonstigen Dienstleistungsberufen im Durchschnitt 80% der beschäftigten Frauen in Österreich geboren. Frauen, die der sogenannten „zweiten Generation" angehören und in Österreich geboren wurden, sind bei dieser Erhebung nicht gesondert berücksichtigt worden.[16]

Die **Problemlage**, die den Ausgangspunkt dieser Arbeit bildet, lässt sich zusammenfassend wie folgt darstellen: die speziell im Dienstleistungsfeld der Unterhaltsreinigung üblichen Reinigungszeiten, schaffen in einem Bereich in dem vorwiegend **niedrig qualifizierte Frauen mit Migrationshintergrund** tätig sind, **Ausgrenzungsrisiken**, die mit **sozialen und wirtschaftlichen Nachteilen** verbunden sind. Die vielfach fehlenden Möglichkeiten einer mehrstündigen, ununterbrochen und im Idealfall normalarbeitszeitlichen [17] Beschäftigung, sind auch das Ergebnis von arbeitsorganisatorischen Strukturen, für welche diese Thesis Veränderungsmöglichkeiten aufzeigen soll.

Ein **europäischer Vergleich** zeigt, dass die skizzierten Reinigungszeiten nicht in allen Ländern gegeben sind. Ein Report der European Cleaning and Facility Services Industry (ECFI) über die Entwicklungen in der europäischen Reinigungsbranche im Zeitraum von 1998 bis 2016 konstatiert, dass in dem untersuchten Zeitabschnitt insgesamt nur moderate Arbeitszeitenveränderungen in Europa festgestellt werden konnten. Morgen- und Abendreinigungen stellen unverändert die Hauptreinigungszeiten dar, eine bemerkenswerte Ausnahme stellt Finnland dar, wo 75% der Reinigungstätigkeiten tagsüber erfolgen.[18]

Die vorliegenden Vergleiche von Reinigungszeiten in europäischen Staaten haben aufgrund vager Zeitdefinitionen („morning, day, evening, night") [19] nur einen eingeschränkten Aussagewert. [20] Eine generelle Betrachtung zeigt allerdings, dass speziell in **skandinavischen Ländern**, der Prozentsatz an Personen die Reinigungstätigkeiten während des Tages durchführen, proportional höher ist. [21] Korrelierend dazu, ist in diesen Ländern auch ein höher Anteil an Vollzeitbeschäftigten feststellbar. Torvatn definiert die „Day-time only (Mo-Fri, 06-18)"-

[15] ebd. S. 8 f
[16] vgl. Stadler, 2020: S. 9 f
[17] siehe Kapitel 2.2. Tagesreinigung – eine mehrschichtige Definition
[18] vgl. ECFI, 2019: S. 27 - Details zu dieser Erhebung werden im Kapitel 4.3 behandelt
[19] ebd.
[20] siehe Kapitel: 4.3. Reinigungszeiten im europäischen Vergleich
[21] vgl. Brun, 2009: S. 40

Beschäftigten in der norwegischen Reinigungsbranche mit 70 %,[22] die Prozentanzahl der Vollzeit beschäftigten ReinigerInnen wird ebenso mit 70 % angeführt.[23]

Die Sichtbarmachung von Dienstleistung und Personal durch eine Umstrukturierung auf Tagesreinigung kann sowohl auftraggeber- wie auch auftragnehmerInnenseitig mit Vorteilen verbunden sein.

Für KundInnen bzw. **AuftraggeberInnen** können Reinigungsarbeiten während des Tages folgende Optimierungsmöglichkeiten inkludieren:

- Verkürzung von Betriebszeiten in der Gebäudetechnik; Energieeinsparungen bei Heizung, Licht, Klima und Ventilation; Möglichkeiten einer Emissionsreduktion
- Reduktion des Leistungsumfangs bzw. der Einsatzzeiten bei Wach- und Sicherheitspersonal oder beauftragtem Eigenpersonal
- Eine kontrollierte Schlüsselausgabe und -retournierung verhindert unbefugte Zutritte von Dritten außerhalb der Betriebszeiten
- Bessere Kontrolle der Leistungserbringung des Reinigungsdienstleisters (auch in sicherheitsrelevanten Bereichen)
- Geringere Fluktuation bei Reinigungskräften aufgrund einer höheren Arbeitszufriedenheit und besseren Motivation (durch vorteilhaftere Schichtmodelle, bessere Unternehmensintegration und eine höhere Identifikation mit dem auftraggebenden Unternehmen)[24]
- Schnelle Reaktionsmöglichkeiten bei Akutverschmutzungen
- Direkte Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Kundinnen und Reinigungskräften ermöglichen die unmittelbare Behebung von Reklamationen
- Schaffung von Synergieeffekten durch Zusammenlegung „doppelter Leistungen“ wie beispielweise Tagesbetreuung und Reinigung[25]
- Preisvorteile beim Einkauf von Reinigungsdienstleistungen durch den Wegfall möglicher Nachtzuschläge[26] und durch geringere Materialkosten (aufgrund der geringeren Anzahl an ReinigerInnen müssen weniger Arbeitsgeräte angeschafft werden)

Dienstleisterseitig erfordern Reinigungstätigkeiten in unmittelbarem KundInnenkontakt höhere soziale, sprachliche und fachliche Kompetenzen im Vergleich zu Einzelarbeitsplätzen in menschenleeren Büroräumlichkeiten. Einerseits sind soziale Interaktionen zu meistern, anderseits erfolgt durch die BüronutzerInnen eine ständige Kontrolle von Reinigungsdurchführung und -ergebnis. Ein derartiges „soziales Korrektiv“[27] kann den Verschmutzungsgrad des Reinigungswassers, den Zustand der Arbeitskleidung sowie das allgemeine Einhalten von Personalhygienevorschriften (z.B.: Händedesinfektion) bzw. den Gebrauch der persönlichen Schutzausrüstung (z.B.:

[22] Torvatn, 2011: S. 12
[23] In Norwegen beträgt die Normalarbeitszeit in der Reinigungsbranche 37,5 Wochenstunden
[24] vgl. Brun, 2009: S. 41; Michenthaler / Schaup, 2013: S. 16
[25] vgl. Brun, 2009: S. 41
[26] lt. DFG Kollektivvertrag (2021) sind werktägliche Reinigungsarbeiten zwischen 21.00 und 6.00 Uhr mit einem Lohnzuschlag von 50% zu entgelten
[27] Bundesinnungsverband 2020, S. 5

Wechsel von Schutzhandschuhen) sehr genau beobachten und bei Verstößen entsprechend urgieren.

Im Gegenzug schafft eine Sichtbarmachung von Dienstleistung und DienstleisterInnen Möglichkeiten, die „individuelle Isolation und mangelnde Anerkennung der Beschäftigten“[28] zu reduzieren und die **Wertschätzung** gegenüber Reinigungsleistungen zu **erhöhen**.[29] In einer Erhebung der „Initiative Gesundheit und Arbeit“ (iga) wurden seitens der befragten ReinigerInnen und Personen mit Berufswechselabsichten, die oftmals fehlende Wertschätzung sowie das allgemein negative Image des Berufstandes als zentraler Belastungsfaktor genannt.[30] Auch Brun benennt als größten Stressfaktor der Beschäftigten im Reinigungsgewerbe den zeitweise respektlosen Umgang seitens der KundInnen, reichend von Ignoranz bis zu offen rassistischem Benehmen.[31]

Für **AuftragnehmerInnen** ermöglicht eine Umstellung auf Tagesreinigung folgende Vorteile:

- Eine zeitliche Erweiterung von Schichtmodellen reduziert die Gesamtpersonenanzahl an Beschäftigten. Die Personalsuche vereinfacht sich, der Organisationsaufwand für Personal- und Durchführungslogistik wird verringert
- Die Attraktivität als Arbeitgeber steigt, weil Arbeitsplätze mit angenehmeren Arbeitszeiten angeboten werden können
- Die genaueren Kenntnisse der Betriebsabläufe und des KundInnenbedarfs schaffen Vertriebsmöglichkeiten für Zusatzservices bzw. Folgeaufträge
- Die KundInnenbindung wird intensiviert, ein Dienstleisterwechsel für AuftraggeberInnen schwieriger[32]
- Diebstahlsvorwürfe gegenüber dem Reinigungspersonal können detaillierter verfolgt und aufgeklärt werden[33]
- Eine Forcierung von Tagesreinigung beschleunigt die Entwicklung sowie den technischen Fortschritt bei erforderlichem Reinigungsequipment (z.B.: lärmarme Staubsauger, Trockenreinigungsgeräten…) [34]

Bezeichnenderweise werden im englischen Sprachgebrauch die in der Branche üblichen Arbeitszeiten als „unsocial working hours“ bezeichnet [35] . Für die **ReinigungsmitarbeiterInnen** ermöglichen Tagesreinigungsmodelle die Teilhabe an einem Tagesrhythmus ähnlich dem von Familie und Freunden. Weitere begünstigende Faktoren einer Tagesbeschäftigung für ReinigungsmitarbeiterInnen sind:

[28] Sardadvar, 2019: S. 87
[29] vgl. Stadler, 2020: S. 43; Brun, 2009: S. 41; Michenthaler / Schaup, 2013: S. 16
[30] vgl. Rahnfeld/Jahn, 2012: S. 17
[31] vgl. Brun, 2009: S. 48
[32] vgl. Bundesinnungsverband, 2020: S. 5
[33] ebd.
[34] vgl. Brun, 2009: S. 41
[35] ebd.: S. 11

- Höhere Arbeitszufriedenheit und -motivation[36]
- Möglichkeit auf ein höheres Stundenkontingent und Einkommen[37]
- Umfangreichere Möglichkeiten bei Auswahl und Nutzung von Kinderbetreuungseinrichtungen innerhalb der „üblichen" Bedarfszeiten. Die Nutzungsmöglichkeit von Kinderbetreuungseinrichtungen reduziert bei Randzeitenarbeiten die Abhängigkeit von einem oftmals notwendigen familiären bzw. privaten Betreuungsnetzwerk.[38]
- Nutzungsmöglichkeiten von Schulungs- und Weiterbildungsangeboten (z.B.: Abendkursen) [39]
- Vermeidung von chronischen Übermüdungssymptomatiken[40]
- Bessere Nutzungsmöglichkeiten von öffentlichen Verkehrsmitteln aufgrund von Taktungen in höherer Frequenz. Verkürzung von Warte- und Wegzeiten.
- Vermeidung von Angst bzw. Unsicherheitsgefühlen sowohl am Arbeitsweg (Dunkelheit, wenig Menschen auf der Straße bzw. in öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs) wie auch in menschenleeren Gebäuden. Geringeres Risiko das Opfer einer Gewalttat zu werden[41]
- Geringere Exposition gegenüber gefährlichen Substanzen aufgrund aktivierter Belüftung bzw. Klimaanlage im Objekt [42]

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die – speziell im Bereich der Unterhaltsreinigung - existierenden **Ausgrenzungsrisiken**, durch Organisationsänderungen in der Reinigungsdurchführung minimiert werden können. Das System der Tagesreinigung wird in der (begrenzten) Fachliteratur ausnahmslos vorteilhaft dargestellt. Die vorliegenden Erhebungen und Statistiken zu Arbeitszufriedenheit und Beschäftigungsumfang lassen allerdings erkennen, dass es in Österreich – wie auch in anderen westeuropäischen Ländern - bei der praktischen Umsetzung dieser Maßnahme kaum Fortschritte gibt.

2.2 Tagesreinigung – eine mehrschichtige Definition

Die in ihren Grundzügen erörterte Problemstellung zeigt, dass Unterhaltsreinigung stark fragmentiert vor allem an den Tagesrändern geleistet wird. Traditionelle gewerkschaftliche Forderungen eines dreigeteilten Tagesrhythmus (mit der Unterteilung in jeweils achtstündige Abschnitte aus Arbeit, Freizeit und Schlaf) sind in einer derartigen Beschäftigungskonstellation nur noch schemenhaft erkennbar. Die an

[36] ebd.: S. 41
[37] Lt. Michenthaler / Schaup (2013) befinden sich in der Reinigungsbranche vor allem AlleinverdienerInnen in einer prekären finanziellen Situation (S.11). Der Großteil der Reinigungskräfte ist neben ihrem Einkommen auf zusätzliche Transferleistungen angewiesen (S. 13)
[38] vgl. Michenthaler / Schaup, 2013: S. 10 und S. 15
[39] vgl. Michenthaler / Schaup, 2013: S. 16
[40] vgl. Brun, 2009: S. 11
[41] ebd.: S. 41
[42] ebd.: S. 11

den Tagesrandzeiten durchgeführte Unterhaltsreinigung kann vielmehr als **Antithese** zu einem sprichwörtlichen **„nine-to-five-Job"** bezeichnet werden.

Eine **Definition** von Tagesreinigung – als Pendant zu diesen Einschränkungen – muss somit einerseits den **Durchführungszeitpunkt** als auch die (nicht unterbrochene) **Beschäftigungsdauer** an einem Arbeitsort einschließen. Um diese Variablen zu objektivieren, werden statistische Werte des österreichischen Arbeitsmarktes für die Definitionsbasis genutzt.

Durchschnittlicher Arbeitsumfang

In der Mikrozensus Arbeitskräfteerhebung (AKE) der Statistik Austria aus dem Jahr 2021 werden die durchschnittlichen Wochenarbeitsstunden aller Voll- und Teilzeiterwerbstätigen in Österreich mit 30 Wochenstunden angeführt.[43]

Die wöchentlich geleisteten Arbeitsstunden unselbständiger ArbeiterInnen sind mit 29,9 Wochenstunden angeführt, geschlechterspezifisch entfallen dabei auf unselbständig arbeitende Frauen 24 Wochenstunden.

Eine durchschnittliche Wochenarbeitszeit von 30 Stunden, verteilt auf fünf bzw. sechs Arbeitstage pro Woche ergibt eine durchschnittliche Tagesarbeitszeit von fünf bzw. sechs Stunden.

In der finalen Begriffsbestimmung wird eine werktägliche **ununterbrochene Arbeitszeit von fünf Stunden** als Definitionsmerkmal von Tagesreinigung angeführt.

Durchschnittliche Arbeitszeitenlage

Eine sogenannte „Normalarbeitszeit" bildet in etlichen Diskussionen[44] zum Thema den nicht näher definierten Durchführungszeitraum von Tagesreinigung. Sinngemäß als **„mehrheitlich übliche Arbeitszeiten"** verstanden, hat der Begriff arbeitsrechtlich eine grundlegend andere Bedeutung[45] und ist somit für den Diskurs ungeeignet.

„Übliche" Arbeitszeiten sind stark branchenabhängig. BäckerInnen arbeiten traditionell in anderen Rhythmen als LehrerInnen. Ein Arbeitsbeginn um 6:00 Uhr morgens gilt in der Reinigungsbranche als durchaus üblich, aber gibt es für diese Arbeitszeitenlage im Vergleich mit einem Bäckereibetrieb auch wirtschaftliche Notwendigkeiten? Im Bürobereich ist es - stark forciert durch die Covid Pandemie - zu einer rapiden Entgrenzung von Arbeit gekommen. Erwerbstätige haben immer öfters die Möglichkeit räumlich und zeitlich flexible Arbeitsformen zu nutzen. Grenzen zwischen Arbeitszeit und Privatleben sind im Homeoffice nur noch marginal erkennbar.

---

[43] vgl. Statistik Austria, 2022: Die durchschnittlich geleisteten Wochenarbeitsstunden bei vollzeiterwerbstätigen Frauen belaufen sich auf 33,2 Stunden, bei teilzeiterwerbstätigen Frauen auf 18,1 Stunden.

[44] vgl. Reinigung aktuell 06/17

[45] vgl. AZG: §3 des Arbeitszeitgesetzes definiert „Normalarbeitszeit" als Anzahl der täglich zulässigen Arbeitsstunden. Der Begriff beschreibt somit den Arbeitsumfang und wäre folglich dem vorhergehenden Kapitel dieser Thesis zuordenbar.

Branchenabhängige Vielfalt sowie die Flexibilisierung von Arbeitsformen und -zeiten ermöglichen folglich nur eine weitläufige Definition „mehrheitlich üblicher Arbeitszeiten". In vielen Betrieben übliche Tagesreinigungszeiten bzw. erfolgreiche Modelprojekte zeigen, dass im Bereich der Unterhaltsreinigung **keine wirtschaftliche Notwendigkeit für Randzeitenarbeit** existiert. Die Ausrichtung der Arbeitszeitenlagen muss somit an gemittelten „mehrheitlich üblichen Arbeitszeiten" erfolgen. Die Kriterien für eine notwendige Eingrenzung des Zeitfensters wurden wie folgt definiert:

Fokussierung der Arbeitsrealität von Frauen: Unterhaltsreinigung weist einen stark überrepräsentierten Frauenanteil auf. Für die Definitionsgrundlage werden deshalb speziell die allgemein üblichen Arbeitszeitenlagen von Frauen berücksichtigt.

Umfang des Definitionszeitraums: um die üblichen Arbeitszeiten „einer Mehrheit" zu inkludieren, muss ein Zeitfenster gewählt werden, welches mindestens 80% der ausgewählten Arbeitszeitmodelle umfasst.

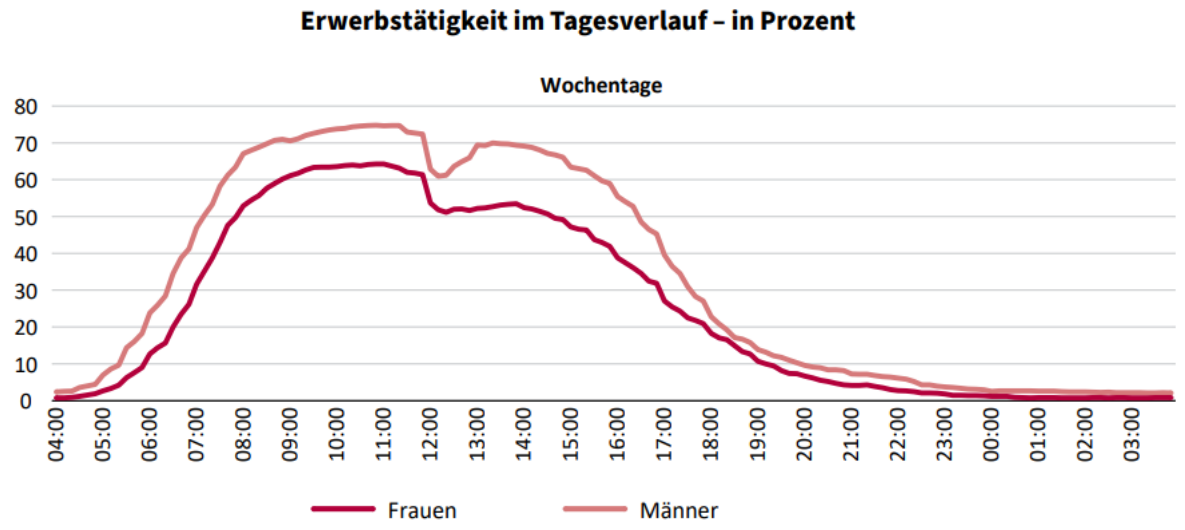
Kernarbeitszeiten Bürobereiche: wie in der Problemerörterung aufgezeigt, ist speziell im umsatzstarken Bereich der Büroreinigung die Beziehungslosigkeit der Reinigungskräfte zu den Gebäude- bzw. BüronutzerInnen ein vorherrschendes Merkmal der aktuellen Reinigungspraxis. Länge und Lage des gewählte Zeitfensters muss deshalb mit „allgemein üblichen Bürozeiten" eine bestmögliche Schnittmenge aufweisen können.

Rahmenbedingungen von Arbeit wie Arbeitsumfang, Öffnungs- und Ruhezeiten sind gesetzlich geregelt und statistisch umfassend dokumentiert. Zu tatsächlichen Arbeitszeitlagen existieren nur wenige Erhebungen.

Eine branchenübergreifende Analyse zu Arbeitszeitenlagen wird von der Statistik Austria mittels der **Zeitverwendungserhebung** durchgeführt. Die letztgültige Zeitverwendungserhebung datiert aus dem Jahr 2021/22. [46] Für die Erfassung von Arbeitszeitlagen wurden per Zufallsstichprobe 4342 Haushalte befragt. Für die Auswertung der Arbeitszeitenlage wurden nur jene Personen berücksichtigt, die nach dem Lebensunterhaltskonzept als erwerbstätig gelten.[47]

Die Überkategorie „Erwerbstätigkeit" der Untersuchung summiert dabei sowohl den Zeitaufwand für die eigentliche Arbeitstätigkeiten (Haupt- und Nebenerwerb) als auch für Mittagspause, An- und Ausziehen von Arbeitskleidung, Wegzeiten zur/von der Arbeitsstätte und sonstige nicht näher definierte erwerbsbezogene Tätigkeiten.

[47] ebd.: S. 59ff

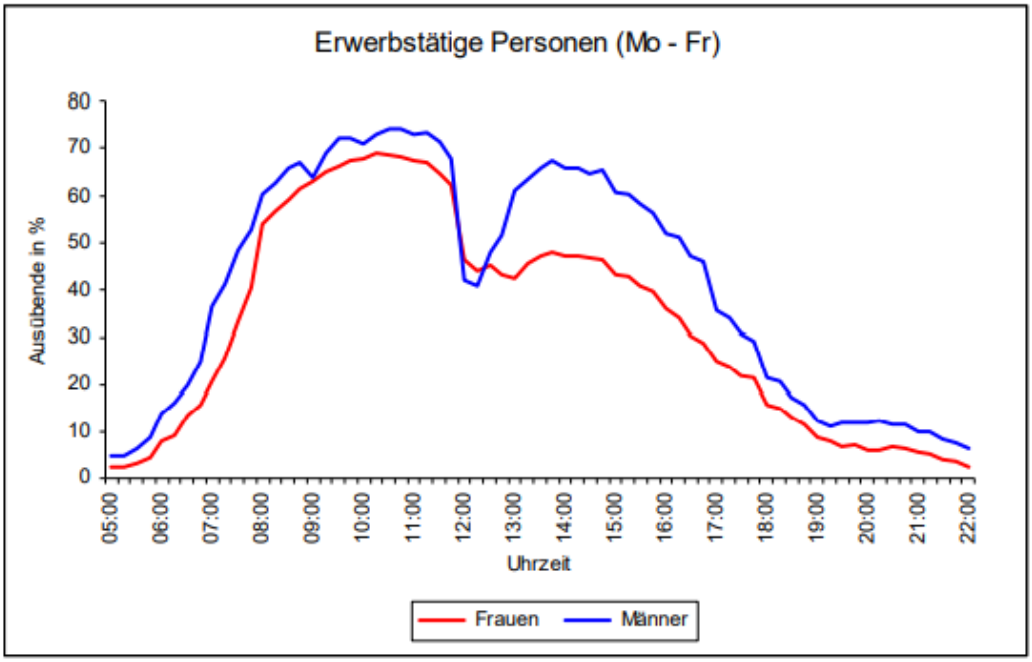


Tab. 1: Erwerbstätigkeit im Tagesverlauf (Quelle: Statistik Austria, 2023: S. 60)

Wie in den Kriterien der Definitionsbestimmung dargelegt, dient speziell die Arbeitsrealität von Frauen als Eingrenzungsgrundlage. Der **Tagesverlauf** von Frauen an einem durchschnittlichen Wochentag zeigt, dass um 6:00 Uhr ca. 10% der Frauen Aktivitäten in Zusammenhang mit einer Erwerbstätigkeit nachgehen. Ungefähr die idente Anzahl an Frauen ist um ca. 19:00 Uhr noch tätig. Die durchschnittliche (inkludierte) werktägliche Arbeitswegdauer für Frauen wird in der Studie mit knapp über einer Stunde angeführt.[48] Im Zeitraum zwischen 6:30 und 18:30 Uhr sind somit - vereinfacht dargestellt - ca. 80% der Frauen arbeitstätig.

Ein Vergleich mit der Zeitverwendungserhebung von 2008/09[49] zeigt, dass sich der aktuelle Beginn von Erwerbstätigkeiten weiter in den Morgen verlegt hat. Mit zusätzlichem Blick auf die durchschnittliche Schlafenszeit attestiert der Bericht von 22/23 den ÖsterreicherInnen das Attribut von „Frühaufsteher:innen".[50]

[48] vgl. Statistik Austria, 2022: S. 61f. Lt. Studie legen 58,5% der Frauen Wege von und zur Erwerbstätigkeit zurück, welche durchschnittlich 1 Stunde und 1 Minute dauern.
[49] Statistik Austria, 2009: Zeitverwendung 2008/09. Ein Überblick über geschlechtsspezifische Unterschiede
[50] Statistik Austria, 2023: S. 60



Tab. 2: Berufliche Tätigkeiten im Tagesverlauf (Quelle: Statistik Austria, 2009: S. 52)

Ebenso zeigt der Vergleich, dass vor ca. 15 Jahren, Mittagspausen für deutlich mehr Erwerbstätige noch einen wesentlichen Bestandteil des Arbeitstages darstellten.[51] Wird diese auch aktuell weniger genutzt, hat sich deren zeitliche Lage zwischen 12:00 und 13:00 Uhr nicht verändert.

Ausgehend von einer Arbeitstagsmitte um 12:30 Uhr und einem zwölfstündigen Gesamtzeitraum, umschließt dieser Bereich den identen Zeitraum, in welchem bereits die Erwerbstätigkeiten von ca. 80% der Frauen lokalisiert wurde. Dieses Zeitfenster umfasst auch – in einem etwas niedrigeren Prozentanteil - den Großteil der Arbeitszeitlagen erwerbstätiger Männer.

Eine WIFI-Studie[52] aus dem Jahr 2018 zeigt, dass dieser Zeitrahmen ebenfalls einen Großteil der Arbeitszeitlagen von Erwerbstätigen in Bürobereichen inkludiert. In einer österreichweiten Befragung von über 2150 BüromitarbeiterInnen aus allen Unternehmensebenen und Altersstufen, wurde der durchschnittliche Arbeitsbeginn in Bürostrukturen mit 7:40 Uhr ermittelt.[53] Das durchschnittliche reguläre Arbeitsende wird laut Studie um 16:29 Uhr erreicht. Das ausgewählte Definitionsfenster deckt diese Zeiten komplett ab, der Gesamtdeckungsgrad zwischen beiden Zeitfenstern liegt bei annähernd 75 Prozent.

[51] vgl. Statistik Austria, 2022: S. 61f. 17,1 % der erwerbstätigen Frauen und 28,9 % der erwerbstätigen Männer nehmen sich Zeit für eine Mittagspause
[52] vgl. WIFI, 2018
[53] ebd.: dabei gaben auch 13% der Befragten an, bis zum Ende des Arbeitstags mehr als vier Tassen Kaffee zu trinken. Und Befragte, die den Fragebogen an einem Freitag ausfüllten, bewerteten die Stimmung im Büro im Durchschnitt deutlich positiver.

Das **Zeitfenster von 6:30 bis 18:30 Uhr** wird somit als Definitionsmerkmal für eine „mehrheitlich übliche“ werktägliche Arbeitszeitenlage übernommen.

Definition des Untersuchungsgegenstandes:

Mit Tagesreinigung werden Reinigungstätigkeiten an einer Arbeitsstelle im Zeitfenster von 6:30 bis 18:30 Uhr mit einer ununterbrochenen Nettoarbeitszeit von mindestens fünf Stunden bezeichnet.

Grundsätzlich definiert der Begriff Tagesreinigung die Möglichkeit, auch in der Reinigungsbranche in „mehrheitlich üblichen“ Arbeitszeiten und -umfängen tätig zu sein. Ein hohes Tagesstundenkontingent mit attraktiven Arbeitszeiten schafft eine entsprechende Verdienstmöglichkeit, eine generelle Sichtbarkeit sowie Möglichkeiten sozialer Teilhabe.

Definitionsvarianten und -vergleiche

Eine zeitliche Erweiterung der Definition auf ein Zeitfenster von 6:00 bis 18:30 Uhr – beispielsweise in Hinblick auf Kollektivvertrag und Branchenusus – wäre naheliegend, um nicht zu sagen verlockend, würde allerdings wiederum die Zielsetzungen „normaler“ Arbeitszeiten sowie sozialer Teilhabe limitieren. Im Verlauf der Thesis wird eine **alternative Definitionsversion** mit einem Zeitfenster von 06:00-18:30 Uhr aus Gründen der Vergleichbarkeit teilweise ergänzend verwendet. Über die Relation der Ergebnisse können sich die LeserInnen selbst ein Bild machen.

In Deutschland wurde im Zuge des von der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales geförderten Projekts „**Joboption Berlin**“[54] in einem Fachaustausch die Kriterien für Tagesreinigung wie folgt definiert:

- tägliche zusammenhängende Arbeitszeit von mindestens sechs Stunden
- tägliche Arbeitszeiten in einem Zeitfenster von 7:30 – 16:00 Uhr

Zusätzliche Definitionsmerkmale für Tagesreinigung bildeten **Anforderungskriterien** an Beschäftigte (Sprachkenntnisse und Möglichkeiten der KundInnenkommunikation, Befähigung zum eigenverantwortlichen Agieren), sowie Anforderungen an Reinigungs- (MitarbeiterInnen-Schulungen, Schaffung von vollzeitnahen bzw. Vollzeitstellen und eines betrieblichen Gesundheitsmanagements) und KundInnenunternehmen (Einbeziehung aller Beteiligten bei Systemumstellung).

Der Definitionsrahmen des Fachaustauschaus von „Joboption Berlin“ ist im Vergleich zur untersuchungsleitenden Definition sehr viel „enger“ gesteckt und berücksichtigt aus Sicht des Verfassers zu wenig „allgemein übliche“ Arbeitszeiten. Im weiteren Verlauf der Arbeit werden die Untersuchungsergebnisse auch mit dieser Definitionsvariante abgeglichen, um entsprechende (länderübergreifende) Vergleiche zu schaffen.

[54] vgl. ArbeitGestalten, 2022: S. 4ff

2.3 Wissenschaftliche Fragestellungen und Zielsetzungen

Die Literaturrecherche zum vorliegenden Gegenstand zeigt, dass eine wissenschaftliche Beschäftigung mit dem Thema bislang nur fragmentarisch erfolgte. Klärungsbedarf besteht bereits bei der **Datenbasis**. Das Fehlen einer repräsentativen Erhebung zur Lage der Arbeitszeiten von Reinigungskräften in Österreich, lässt in der Problemanalyse bzw. der gesamten Diskussion Validität vermissen.

Die - für Brancheninterne scheinbar offensichtliche - Lage der Arbeitszeiten im Bereich der Unterhaltsreinigung, wurde bislang nur in kleinem, nichtrepräsentativen Umfang erhoben.[55] Um diese Forschungslücke zu schließen und die Diskussion zu präzisieren, lautet die erste wissenschaftliche Fragestellung dieser Thesis:

Wie strukturiert sich die Lage der Arbeitszeiten von Reinigungskräften im Bereich der Unterhaltsreinigung in Österreich?

Eine detaillierte Lokalisation der Arbeitszeiten schafft einerseits eine solide Diskussionsbasis sowie einen Ausgangspunkt für nachfolgende Forschungsvorhaben. Veränderungen und Fortschritte im Branchenfeld können zukünftig exakt verfolgt werden. Andererseits ermöglicht sie auch, bei ähnlicher Datenqualität, eine präzise Standortbestimmung im internationalen Vergleich.

Allgemeines Ziel des ersten Teils des Forschungsvorhabens ist eine repräsentative Aussage zur tatsächlichen Lage der Arbeitszeiten im Bereich der Unterhaltsreinigung in Österreich.

Der zweite Teil der Arbeit fokussiert den **Prozess der Umstellung** von Rand- auf Tagesarbeitszeit anhand ausgewählter Praxisbeispiele. Um Einseitigkeiten bei der Darstellung zu vermeiden und unterschiedliche Interessenslagen zu berücksichtigen, werden sowohl auf AuftraggeberInnen- wie auch auf AuftragnehmerInnenseite Beteiligte interviewt. Mittels **qualitativer ExpertInneninterviews** werden zehn Personen zu ihren Erfahrungen im Umstellungsprozess sowie dem System der Tagesreinigung befragt. Die Stichprobe setzt sich auf Personen des Managements und aus operativ tätigen Reinigungskräften zusammen.

Die forschungsleitende Frage des zweiten Teils der Masterthesis lautet:

Wirkte sich die Umstellung der Unterhaltsreinigung von Randarbeitszeiten auf Tagesreinigung aus der Perspektive der ExpertInnen vorteilhaft oder nachteilig aus?

Anhand eines Modellvergleichs auf Basis von Einzelfallstudien werden Hintergründe und Problemlagen sichtbar gemacht und Empfehlungen für einen Umstellungsprozess erarbeitet. Die gewonnen Erkenntnisse werden als finale Zielsetzung in Form einer **Handlungsanleitung** für zukünftige Systemumstellungen präsentiert.

[55] siehe dazu auch Kapitel 4. Arbeitszeiten von Reinigungspersonal

Die Themenwahl für diese Masterthesis impliziert selbstverständlich auch eine **informelle Zielsetzung**. Die brancheninternen und sozialen Problemstellungen der gewerblichen Gebäudereinigung sind wahrscheinlich den meisten Personen wenig bis gar nicht bekannt. Diese Publikation soll diesbezüglich informieren, sensibilisieren und ein **(Problem)Bewusstsein** schaffen, um situative Veränderungen anzustoßen und Neuerungen zu ermöglichen.

Ein Denkanstoß bzw. ein Umdenken kann der erste Schritt zu verbesserten Arbeitsbedingungen in der Gebäudereinigung und einer damit einhergehenden Attraktivierung des Berufsbildes sein.

2.4 Methodik

Die unterschiedlichen Blickwinkel dieser Arbeit auf das Thema Tagesreinigung erfordern differenzierte methodische Zugänge.

Ausgehend von einer umfassenden **Literaturrecherche** wird ein **Überblick** der **Reinigungsbranche in Österreich** präsentiert sowie der aktuelle nationale und internationale Forschungsstand zum Thema gesichtet. Die Schwerpunkte der Literaturrecherche orientieren sich an den wissenschaftlichen Fragestellungen der Arbeit.

Die Literaturrecherche für den **quantitativen Teil** der Untersuchung konzentriert sich auf **bereits vorliegende Erhebungen zu Arbeitszeiten** von Reinigungskräften im Bereich der Unterhaltsreinigung. Bestehende Auswertungen werden bezüglich Kategorisierung, Umfang und Detailierung der Daten geprüft, um den aktuellen Forschungsstand präzise einordnen zu können.

Die vorliegende Masterthesis ergänzt diesen Forschungsstand durch eine **quantitative Datenerhebung zur zeitlichen Lage von Schichtmodellen** im Bereich der Unterhaltsreinigung.

Mittels schriftlicher Anfrage an die fünfzig umsatzstärksten[56] sowie diverse weitere Reinigungsunternehmen[57] in Österreich werden Daten zur Lage von Schichtmodellen in der Unterhaltsreinigung abgefragt. Die Eingrenzung erfolgt dabei durch die kollektivverträgliche Einstufung der ArbeitnehmerInnen. Abgefragt werden nur Schichtmodelle von Reinigungskräften der:

- Lohngruppe 3 (Hotelreinigung)
- Lohngruppe 5 (Reinigung in SeniorInnenheimen, Pflege- und /oder Krankenanstalten, medizinisch oder technischen Laboren) sowie

[56] Die Unternehmensauswahl orientiert sich am jährlich erscheinenden Ranking der Top 50 Gebäudedienstleister des Magazins „Reinigung aktuell". Für die Untersuchung wurde das Jahresranking 2020 der Ausgabe 07-08, 2021 herangezogen. vgl. Reinigung aktuell 2021, S. 26-31.

[57] Die Auswahl der zusätzlichen Unternehmen orientierte sich am beruflichen Netzwerk des Autors

- Lohngruppe 6 (ständige Unterhaltsreinigung in Industrie- und Gewerbebetrieben, Fabriken, Bürohäusern, Verwaltungsgebäuden, Verkehrsmitteln und Verkehrseinrichtungen, Tourismus- und Freizeiteinrichtungen oder anderen vergleichbaren Arbeitsstellen).[58]

Die **Auswertung** der Arbeitszeiten erfolgt in Viertel-Stunden-Abschnitten. Die Lage wird somit präzise abgebildet und unterscheidet sich grundsätzlich von Untersuchungen, die nur auf vagen Zeitbegriffe (wie „am Morgen" oder „am Nachmittag")[59] basieren. Die finale grafische Darstellung der Arbeitszeitenlagen erfolgt in unterschiedlichen Varianten.

Der **zweite Teil der Masterthesis** widmet sich Berichten und Analysen zu Systemumstellungen. Die Literaturrecherche fokussiert dabei einen vielschichtigen Modellvergleich sowie Erfolgsfaktoren, Problemstellungen und mögliche Lösungsstrategien.

Die an den Theorieteil anschließende **empirische Untersuchung** analysiert praktische Erfahrungen mit dem System der Tagesreinigung. In Objekten, in welchen bereits eine Umstellung auf Tagesreinigung erfolgte, werden beteiligte Auftraggeber- sowie AuftragnehmerInnen in **qualitativen ExpertInneninterviews zu ihren Erfahrungen mit Umstellungsprozess und Betrieb** befragt. Die befragten ExpertInnen sind einerseits Personen aus dem Management bzw. mit dem Themenfeld Reinigung Beauftragte, als auch Reinigungskräfte, die sowohl zu Randarbeitszeiten als auch in der Tagesreinigung tätig waren.

Die Auswertung der Interviews erfolgt mittels **qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring**.

2.5 Forschungseinordnung und -beitrag

Die Zielsetzungen von Forschungsvorhaben bilden einen zentralen Bestandteil bei der Definition und Abgrenzung von Forschungskategorien. Die Ziele der vorliegenden Arbeit können einerseits in einer grundlegenden **Datenerhebung und -validierung**, als auch im **Aufzeigen einer sozialen Problemstellung** inklusive optionaler Lösungsvorschläge verortet werden.

Im von der OECD veröffentlichen Frascati Manual[60] wird zwischen drei Forschungs- bzw. Entwicklungstypen unterschieden:

- Grundlagenforschung (*Basic research)*
- Angewandte Forschung *(Applied research)*
- Experimentelle Entwicklung *(Experimental development)*

[58] vgl. Bundesinnung 2020, Rahmenkollektivvertrag
[59] vgl. ECFI, 2019: S. 27
[60] vgl. Frascati, 2002: S. 77

Grundlagenforschung wird als experimentelle oder theoretische Arbeit definiert, die in erster Linie Grundlagenwissen produziert, ohne Blick auf eine bestimmte Anwendung bzw. Verwendung.[61]

Grundlagenforschung analysiert Eigenschaften, Strukturen und Beziehungen um Hypothesen, Theorien oder Gesetze zu formulieren und zu testen. Grundlagenforschung erfolgt vor allem im Hochschulbereich sowie teilweise im staatlichen Sektor. Ergebnisse werden in der Regel in wissenschaftlichen Zeitschriften veröffentlicht.

Das wahrscheinlich markanteste Merkmal der Grundlagenforschung stellt die Freiheit bei der wissenschaftlichen Zielsetzung dar. Die/der Forschende ist nicht von einer unmittelbaren praktischen Verwertbarkeit geleitet.

Grundlagenforschung, muss sich dadurch auch immer wieder dem Vorwurf des fehlenden Wirklichkeitsbezugs stellen. Der österreichische Experimentalphysiker Anton Zeilinger formulierte diese Vorbehalte treffend: „Es heißt, wir Wissenschaftler leben in einem Elfenbeinturm, ohne Bezug zur Wirklichkeit und ohne Rücksicht auf die wirklichen Bedürfnisse der Menschen."[62]

Frascati unterscheidet zwischen reiner und orientierter Grundlagenforschung.

Die reine Grundlagenforschung („pure basic research") ist von einem Erkenntnisfortschritt geleitet, ohne eine langfristigen wirtschaftlichen oder sozialen Nutzen anzustreben oder Anstrengungen zu unternehmen, die Ergebnisse auf praktische Probleme anzuwenden.

Orientierte Grundlagenforschung („oriented basic research") wird in der Erwartung betrieben, dass sie eine breite Wissensbasis herstellt, die wahrscheinlich die Lösungsmöglichkeit zu erkannten oder erwarteten, aktuellen oder zukünftigen Problemen bildet.[63]

Angewandte Forschung wird ebenso als originäre Forschung mit dem Ziel der Wissensvermehrung definiert, allerdings mit direktem Bezug auf eine bestimmte Zielsetzung. [64]

Auf Basis der Erkenntnisse aus der Grundlagenforschung werden in der angewandten Forschung mögliche Anwendungen, Methoden oder Wege gesucht, ein konkret vorgegebenes Ziel zu erreichen.

---

[61] ebd.: „Basic research is experimental or theoretical work undertaken primarily to acquire new knowledge of the underlying foundations of phenomena and observable facts, without any particular application or use in view."
[62] Zeilinger, 2000: S.1
[63] ebd.: S.78
[64] vgl. Frascati, 2002: S.78: „Applied research is also original investigation undertaken in order to acquire new knowledge. It is, however, directed primarily towards a specific practical aim or objective."

Unter **experimenteller Entwicklung** versteht man den systematischen Wissenseinsatz mit dem Ziel, neue oder verbesserte Materialien, Produkte, Verfahren oder Geräte hervorzubringen bzw. Prozesse, Systeme und Dienste einzurichten und zu optimieren.[65]

Eine trennscharfe Zuordnung dieser Thesis zu einem einzelnen Forschungsfeld ist aus Sicht des Verfassers nicht möglich.

Das Aufzeigen sozialer Problemstellungen einschließlich möglicher Lösungs- bzw. Optimierungsvorschläge lassen sich laut Forschungsdefinition von Frascati am plausibelsten dem Bereich der angewandten Forschung zuordnen.

Die Datenvalidierungen der Thesis entsprechen einer orientierten Grundlagenforschung, deren Ergebnisse den Ausgangspunkt für weitere Forschungsvorhaben bilden.

Die Arbeit beinhaltet somit Aspekte der **orientierten Grundlagen**- als auch der **angewandten Forschung**, welche bei einer formalen Einordnung der Arbeit berücksichtigt werden müssen.

3 Denkmal-, Fassaden und Gebäudereinigung

Das dritte Kapitel vermittelt einen **allgemeinen Überblick** über die Reinigungsbranche in Österreich. Neben allgemeinen Kennzahlen werden Definitionen, rechtliche Voraussetzungen und brancheninterne Umsetzungen erörtert. Der Fokus liegt dabei auf möglichen Wechselwirkungen mit den eingangs beschriebenen Problemstellungen. Inwieweit beeinflussen gesetzliche, kollektivvertragliche, wirtschaftliche oder operative Vorgaben die Arbeitszeitgestaltung von Reinigungskräften? Existieren **Rahmenbedingungen**, die die aufgezeigten Problematiken negativ bzw. positiv verstärken?

3.1 Reinigung – eine unsichtbare Dienstleistung

Die aktuelle „Unsichtbarkeit“ von Unterhaltsreinigung basiert auf geschichtlichen und institutionellen Entwicklungen, deren Ursprünge in den **umfassenden Veränderungen** des Reinigungsmarktes der letzten Jahrzehnte liegen.

Die Fokussierung von privatwirtschaftlichen und staatlichen Betrieben auf ihr jeweiliges Kerngeschäft, führte zu einer zunehmenden Fremdvergabe und Auslagerung „unterstützender“ Leistungen, wie beispielsweise Reinigung.[66] Die Beauftragung externer Leistungsangebote wird meist von einem betrieblichen Personalbau begleitet,

[65] ebd.: S.79: „Experimental development is systematic work, drawing on knowledge gained from research and practical experience, that is directed to producing new materials, products and devices; to installing new processes, systems and services; or to improving substantially those already produced or installed.“
[66] vgl. Sardadvar, 2019: S. 80

welcher Kosten- und Risikenreduktionen impliziert und die vermeintliche Wettbewerbsfähigkeit des Betriebs stärkt.[67]

Speziell im Bereich der Unterhaltsreinigung führte diese Entwicklung zu starken Veränderungen von Arbeits – und Beschäftigungsbedingungen.[68] Lena Schürmann benennt diese Entwicklung in ihrer Analyse zu statusniedriger Erwerbsarbeit als „**Fremdheitseffekt**“.[69] Die Auftragsvergabe an externe Dienstleister schafft neue Beziehungsmuster zwischen Arbeitskräften, „welche die Wertminderung von Arbeit begünstigen.“[70] Reinigungskräfte arbeiten nicht innerhalb der räumlichen Grenzen ihres Unternehmens, sondern in KundInnen-Objekten. Kennzeichnend für diese Form der Leistungserbringung ist eine Beziehungsstruktur in einem Dreieck zwischen beschäftigendem Reinigungsunternehmen, AuftraggeberIn und Reinigungskraft. Obwohl im KundInnen-Objekt tätig, sind Reinigungskräfte von der Mitgliedschaft im auftraggebenden Betrieb ausgeschlossen. Sie arbeiten als „Fremde“ in den jeweiligen Betrieben. Dieser generierte „Fremdheitseffekt“ begünstigt eine Schlechterstellung von Reinigungskräften gegenüber den Betriebsangehörigen bei Entlohnung und Beschäftigungsbedingungen.[71] Ebenso hat auch der Arbeitgeber die organisatorische Herausforderung, ein Gefühl der Unternehmenszugehörigkeit und der Gemeinschaft zu kreieren, ohne alltägliche Treffpunkte bieten zu können.[72]

Karin Sardadvar benennt die Auswirkungen dieses Prozesses als eine forcierte „**Unsichtbarmachung** der ReinigerInnen und ihrer Arbeit“.[73] Durch die betrieblichen Auslagerungen von Reinigungsdienstleistungen wird die traditionell vorhandene gesellschaftliche Ignoranz gegenüber dem Tätigkeitsfeld verstärkt. Die Folgen dieser Verborgenheit sind eine verstärkte individuelle Isolation von Reinigungskräften ebenso wie eine erschwerte betriebliche und gesellschaftliche Anerkennung.[74]

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Transformation von Reinigung zu einer anonymen Dienstleistungsbeziehung sowie eine überwiegend kostenorientierte Vergabe von Reinigungsaufträgen, zu **erhöhtem Lohn- und Leistungsdruck** und einem Branchenmilieu mit vorherrschend **prekären Beschäftigungsverhältnissen** führten.[75]

Forderungen nach betrieblichem „Insourcing“ von Reinigungsdienstleistungen, um aufgezeigte berufliche Problemstellungen zu lösen, sind bei Betrachtung der Strukturentwicklung des Wirtschaftszweigs Reinigung während der letzten Jahrzehnte als unrealistisch einzustufen. Vielmehr fordert Karin Sardadvar, vorhandenes

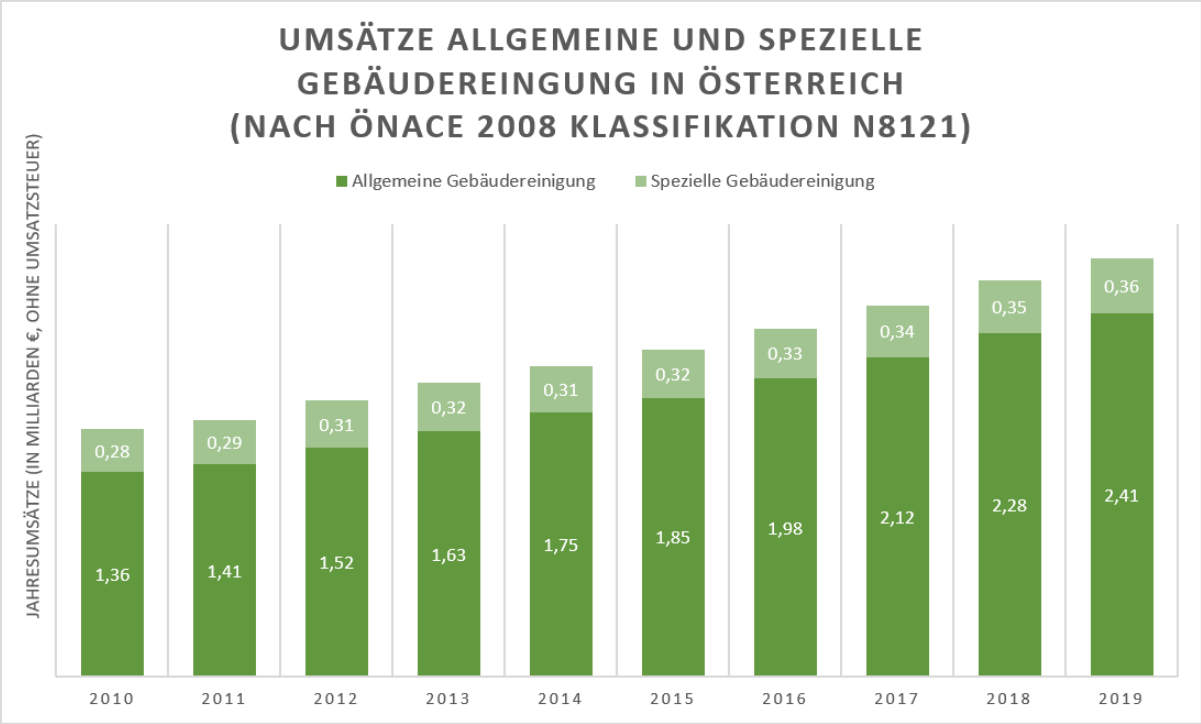
[67] vgl. Schürmann, 2013: S. 65
[68] vgl. Sardadvar, 2019: S. 80
[69] vgl. Schürmann, 2013: S. 65
[70] Schürmann, 2013: S. 66
[71] vgl. Schürmann, 2013: S. 66
[72] vgl. Enehaug, 2008: S.13
[73] ebd. S. 86
[74] ebd. S. 87
[75] vgl. Schürmann, 2013: S. 49

Gestaltungspotential zu nutzen und parallel auf staatlichen, sozialpartnerschaftlichen, betrieblichen und kulturellen Ebenen Veränderungen einzufordern und umzusetzen.[76]

Die finale Zielsetzung kann nur eine umfassende **Statusaufwertung** des Berufsbildes Reinigung sowie damit verbundener gesellschaftlicher Positionierungen sein. Dass diese Forderung allerdings auch branchenintern ambivalent gesehen wird, sollte bewusst bleiben. Eine Aufwertung von Reinigungsarbeit fördert einen gewinnbringenden externen Verkauf der Dienstleistung, eine Wertminderung der Arbeit nach innen liegt allerdings durchaus auch im Interesse von BetriebsinhaberInnen, um Arbeitskosten und Forderungen niedrig zu halten. [77]

3.2 Der Reinigungsmarkt in Österreich

Basierend auf Daten der Statistik Austria betrug 2019 der österreichische **Gesamtjahresumsatz** der allgemeinen und speziellen Gebäudereinigung **2,77 Milliarden Euro** [78]. Der Umsatzzuwachs der Branche seit dem Jahr 2010 beträgt mehr als 1,1 Milliarden Euro.



Tab. 3: Allgemeine und spezielle Gebäudereinigung. Eigene Darstellung (nach Statistik Austria, 2021: S.14)

[76] vgl. Sardadvar, 2019: S. 92
[77] vgl. Schürmann, 2013: S. 205
[78] vgl. Statistik Austria, 2021: S. 14. Die der Erhebung zugrunde liegende Wirtschaftstätigkeitenklassifikation NACE für die „spezielle Gebäudereinigung“ umfasst - grob definiert – die Außenreinigung von Gebäuden (Fenster, Fassaden…), Reinigung von Industriemaschinen und -anlagen (Behälter und Tanks) sowie Ofen- und Kaminreinigungsleistungen.

In den statistischen Kategorien der allgemeinen und speziellen Gebäudereinigung sind im Jahr 2019 in Österreich **2891 Unternehmen mit 67.516 Beschäftigten** gelistet.[79]

Eine Erhebung der Unternehmensstrukturen in der österreichischen Reinigungsbranche aus dem Jahr 2017 zeigt, dass sehr **viele Kleinunternehmen** am Markt tätig sind.

Nur fünf Prozent der Reinigungsunternehmen beschäftigten mehr als 50 MitarbeiterInnen. Auf diese fünf Prozent verteilten sich 63,9 % der Umsätze sowie 70,8 % der ArbeitnehmerInnen der gesamten Branche. 1,2 % Prozent der Unternehmen beschäftigen mehr als 250 MitarbeiterInnen und generierten 45,8 % des gesamten Branchenumsatzes. Insgesamt sind ungefähr die Hälfte der gesamtem MitarbeiterInnen der Reinigungsbranche bei Großunternehmen beschäftigt.[80]

Ein Vergleich der Bilanzkennzahlen der Branche mit jenen des Handels sowie der Industrie zeigt, dass Reinigung eine Sparte mit einer **hohen Personalaufwandsstruktur** sowie einer **niedrigen Investitionsleistung** ist.[81]

Die **Marktdurchdringung** privatwirtschaftlicher Reinigungsunternehmen in Österreich betrug im Jahr 2016 laut einer vergleichenden Studie 82%. In mehr als vier von fünf heimischen Betrieben wurden Reinigungsarbeiten somit extern beauftragt. Nur in den Niederlanden herrschte zum Erhebungszeitpunkt mit 85 % eine umfangreichere Vergabe an externe Reinigungsunternehmen. [82]

3.3 Unterhaltsreinigung

Mit dem Begriff Unterhaltsreinigung werden **„laufend wiederkehrende Reinigungsmaßnahmen“** beschrieben, „bei denen vertragsmäßig bestimmte Leistungsarten in einer festgesetzten Reinigungshäufigkeit durchgeführt werden.“[83]

In Österreich sind diese Leistungsarten durch die **ÖNORM D2050** definiert. Die Norm ist verpflichtender Bestandteil des Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigungsrahmenkollektivvertrags und „regelt Kennzahlen für Reinigungsdienstleistungen in Abhängigkeit von Reinigungsniveaus, Raumflächen und Raumnutzung“.[84]

Die ÖNORM D2050 unterscheidet im Bereich der Unterhaltsreinigung zwischen den Leistungsarten:

- Vollreinigung
- Teilreinigung
- Sichtreinigung

[79] ebd.
[80] vlg. Arbeiterkammer Wien, 2020: S. 4
[81] ebd.: S. 6
[82] vgl. ECFI, 2017: S. 20
[83] Bundesinnung – Handbuch Meisterprüfung, 2014: S. 20
[84] Austrian Standards Institute, 2017: S. 3

Der Leistungsumfang verringert sich in den einzelnen Leistungsarten entsprechend der Benennung, Reinigungsziele sind ergebnisorientiert definiert. Dürfen beispielsweise nach Beendigung einer Vollreinigung nur noch Verschmutzungen vorhanden sein, die allein durch General- oder Sonderreinigungsmaßnahmen[85] entfernt werden können, dürfen nach einer erfolgten Sichtreinigung sichtbare Verschmutzungen vorhanden sein, weil laut Leistungsdefinition bei der Durchführung ausschließlich „augenscheinlich grobe Verschmutzungen“ [86] zu entfernen sind.

3.4 ÖNORM D2050

Die bereits skizzierte Reinigungsnorm D2050[87] bildet nicht nur den Definitionsrahmen für Leistungsarten und Anwendungstechniken. Ihr primäres Ziel ist – wie auf der Internetseite von Austrian Standards angeführt „**ein Schutz der Arbeitnehmer vor Überforderung**.“[88]

Die einer Reinigungskraft maximal zumutbaren Quadratmeterleistungen, sind auf Raumkategorien und Leistungsniveaus abgestimmt. Aus dem Flächenverhältnis der zu reinigenden Raumkategorien sowie der jeweiligen Leistungsart, berechnet sich die benötigte Gesamtreinigungszeit.

Ein Beispiel zur Veranschaulichung dieser Vorgaben:

Der in der Norm definierte durchschnittliche Leistungswert in Büroräumen in der Leistungskategorie **Vollreinigung** beträgt 180 m²/Stunde [89]. Für eine manuelle Vollreinigung von 6 Büroräumen mit jeweils 30 m² Bodenfläche, muss folglich mindestens eine Stunde Reinigungszeit veranschlagt werden (10 Minuten pro Raum).

Für eine **Sichtreinigung** (Leistungswert Büro: 450m²/Stunde) auf der identen Fläche müssen mindestens 24 Minuten veranschlagt werden (4 Minuten pro Raum).

Die Vorgaben der ÖNORM D2050, sind durch ihre Verankerung im DFG – Kollektivvertrag, für Arbeitgeber- und ArbeitnehmerInnen verbindlich. Kollektivvertragliche Regelungen können Rechte und Pflichten eines Arbeitsverhältnisses umfassen, welche weit über die gesetzlichen Regelungen hinaus gehen. Sie dienen als wirkungsvoller Steuerungsmechanismus für die Arbeitsverhältnisse in einer bestimmten Branche und schaffen nicht nur idente

[85] Generalreinigungen sind gesondert beauftragte Reinigungsleistungen, deren Leistungsumfang jenen der Vollreinigung übersteigt. Sonderreinigungen umfassen sämtliche maschinellen und maschinellen Reinigungsverfahren inklusive Pflegefilmentfernung. ebd. S. 6f

[86] Austrian Standards Institute (2017), S. 5f

[87] Der erste Entwurf dieser Norm datiert aus dem Jahre 2014 (D 2250, Ausgabe: 2014-07-15), die aktuell gültige Version aus 2017 (D 2050: 2017 01 01).

[88] vgl. (2021)

[89] Die angeführten Leistungswerte beinhalten keine Organisationszeiten wie Rüst-, Weg- und Stehzeiten. Diese sind laut Norm gesondert anzugeben.

Standards für alle ArbeitnehmerInnen dieses Arbeitszweigs, sondern auch gleiche Wettbewerbsbedingungen für UnternehmerInnen.

Die Verankerung der ÖNORM D2050 im KV der Reinigungsbranche stellt eine **Gegenmaßnahme zu fortschreitender Arbeitsverdichtung** und daraus resultierender Wettbewerbsverzerrungen im Bereich der Gebäudereinigung dar. Durch theoretisch klar definierte Zeit- und Leistungsvorgaben und der Einhaltung direkter und indirekter Arbeitskosten, dürften Angebote von Reinigungsunternehmen einen jeweiligen Minimalpreis nicht unterschreiten. Die preisliche Spannbreite zwischen den einzelnen Angeboten würden sich bei annähernd identen Zeitkalkulationen, beispielweise auf Basis maximal zulässiger Leistungswerte, nur durch die Höhe des kalkulatorischen Stundenverrechnungssatzes ergeben.

Die **Vergabepraxis**, am Beispiel einer von der Bundesbeschaffungsgesellschaft 2021 durchgeführten Ausschreibung zur Erbringung von Reinigungsleistungen in einem universitären Betrieb, zeigt ein konträres Bild.

Vergabeverfahren zu Reinigungsdienstleistungen für den Bund sowie für KundInnen aus den Bereichen der Bundesländer, Städte und ausgegliederter Unternehmen werden in Österreich vorwiegend durch die Bundesbeschaffungsgesellschaft (BBG) ausgeführt. Die BBG war 2021 mit einem Gesamtabrufvolumen von 204 Mio. Euro[90] im Sektor Gebäudebetrieb die größte Vergabestelle des Landes. Das Gesamtabrufvolumen betrug im selben Jahr 2,27 Mrd. Euro.[91]

Im Ausschreibungsprozess der BBG für Reinigungsdienstleistungen bilden die normativen Vorschriften der ÖNORM D2050 die zentrale Grundlage. Die vollumfängliche Integration durch die größte ausschreibende Stelle Österreichs hat sicher wesentlich zur Etablierung der Norm in der gesamten Reinigungsbranche beigetragen.

Der im vorliegenden Beispiel gelistete **Musterpreis** [92] setzt sich aus mehreren Einzelpreisen zusammen und lässt somit nur einen ungefähren Rückschluss auf die angenommen Leistungswerte zu. Die in der Spalte „Gesamtpreis“ angeführte Summe entspricht den Jahreskosten für Unterhaltsreinigung, sowie den Kosten für die einmalige Durchführung einer Grundreinigung und einem Kontingent an Regiestunden. Die kalkulierten Anteile für die Grundreinigung entsprechen ca. 15 -20 % vom Gesamtpreis, das Regiestundenkontigent ca. 3-5%.

[90] vgl. Bundesbeschaffungsgesellschaft: S. 11 ff
[91] ebd.
[92] Aus Datenschutzgründen wurde der Angebotspreis des Unternehmens A stark gerundet, die weitere prozentuelle Verteilung entspricht den tatsächlichen Angeboten.

Teilnehmende Unternehmen	Gesamtpreis	%
Reinigungsunternehmen A	€ 380.000,00	
Reinigungsunternehmen B	€ 436.254,65	14,80
Reinigungsunternehmen D	€ 439.125,77	15,56
Reinigungsunternehmen E	€ 445.939,36	17,35
Reinigungsunternehmen F	€ 451.643,21	18,85
Reinigungsunternehmen C	€ 462.980,22	21,84
Reinigungsunternehmen K	€ 466.851,68	22,86
Reinigungsunternehmen P	€ 475.159,48	25,04
Reinigungsunternehmen T	€ 475.346,58	25,09
Reinigungsunternehmen N	€ 476.309,24	25,34
Reinigungsunternehmen O	€ 481.900,37	26,82
Reinigungsunternehmen Q	€ 484.671,46	27,55
Reinigungsunternehmen R	€ 496.901,02	30,76
Reinigungsunternehmen S	€ 511.384,46	34,57
Reinigungsunternehmen T	€ 536.003,95	41,05
Reinigungsunternehmen U	€ 548.906,12	44,45

Tab. 4: Musterpreise. Eigene Darstellung

Die preisliche Streuung der sechzehn Angebote beträgt 44,45%. Der größte Preisunterschied zweier benachbarter Angeboten besteht zwischen den Unternehmen A und B. Das Unternehmen A, welches final auch den Zuschlag erhalten hat, ist mit 14,80 % Preisunterschied zum Zweitplatzierten deutlicher **Billigstbieter**. Über die Hälfte der Angebote liegen in einem preislichen Abstand von ca. 10 % (Angebote E – Q).

Die Hauptursache für die dargestellte Preisstreuung bilden **theoretische Leistungswerterhöhungen durch Maschineneinsatz.** Rahmenkollektivvertragliche Zeitvorgaben sind durch den Einsatz von Reinigungsmaschinen stark reduzierbar. Normseitig sind für unterschiedliche Maschinentypen und deren Arbeitsbreiten Vorgaben gelistet, zwischen kalkulatorischer und praktischer Flächenleistung existiert diesbezüglich laut Ansicht von ExpertInnen allerdings eine hohe Diskrepanz.

In einer **vergleichenden Fallstudie**[93] von tatsächlichen Flächenleistungen bei manueller und maschineller Reinigung in unterschiedlichen Raumkategorien, war der Zeitbedarf für die Bodenreinigung (ohne Berücksichtigung der Organisationszeiten) bei maschineller Reinigung im Vergleich zur manuellen Reinigung in Summe um 53,09 % erhöht. In keiner getesteten Raumgruppe konnte durch Maschineneinsatz ein zeitlicher Vorteil erreicht werden. Bei einer Berücksichtigung, der bei maschineller Reinigung in schwer zugänglichen Eck- und Randbereichen notwendigen manuellen Nacharbeiten, wäre die maschinelle Reinigung nochmals „mit Abstand langsamer“[94]. Ebenso müssten sich die hohen Anschaffungskosten der Maschine im kalkulatorischen Stundensatz niederschlagen und diesen verteuern.

Das Fazit dieser Praxisstudie lautet, dass **durch maschinelle Reinigung eine Steigerung der Leistungswerte nicht möglich ist**. Der Einsatz einer handgeführten

[93] vgl. Bundesinnung (2021): Fallstudie zur maschinellen Reinigung mit kleinen handgeführten Scheuersaugautomaten
[94] ebd., S. 15

Scheuersaugmaschine erhöhte den Zeitbedarf für die Bodenreinigung in den Raumkategorien Büro, Besprechungszimmer, Unterrichtsraum und Sanitärraum, was kalkulatorisch in einer Reduktion der Leistungswerte resultieren müsste.

In einer praktischen Umsetzung der Studienergebnisse sollte somit bei Reinigungsausschreibungen, die Automateneignung von Reinigungsflächen mitberücksichtigt werden, um „willkürliche" Leistungszahlen zu vermeiden.

Bezugnehmend auf das angeführte Preisbeispiel, wurde auf Nachfrage vom preislich letztgereihten Unternehmen U bestätigt, dass ihre Leistungskalkulation für die Ausschreibung in allen automatengeeigneten Raumkategorien (inkl. Büro- und Werkstättenbereichen) auf maschineller Bodenreinigung mit 800 – 1000 m² praktischer Arbeitsleistung pro Stunde basiert. Leistungswerte und Kategorienauswahl des Unternehmens A, müssten dementsprechend wesentlich höher bzw. umfangreicher ausgefallen sein.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Einführung eines normativen **Richtmaßes für Reinigungsleistungen** sowohl für ArbeitnehmerInnen als auch für AuftraggeberInnen eine gelungene Maßnahme gegen die allgemein zunehmende **Arbeitsverdichtung** in der Reinigungsbranche darstellt.

Ebenso schafft sie auf EinkäuferInnenseite – Interesse vorausgesetzt – die Möglichkeit einer unkomplizierten Preis-Leistungsprüfung. Mittels einer Zeitkalkulation[95] auf Basis weniger Parameter können Stundenverrechnungssatz bzw. Leistungsplausibilität kontrolliert werden. Dass eine derartige Prüfung preislich attraktiver Angebote mögliche finanzielle Einsparungen und somit die „Leistung" einer EinkäuferIn schmälert, wirkt sich auf eine Etablierung einer tatsächlich normbasierten Ausschreibungs- und Vergabepolitik kontraproduktiv aus.

Die Bestrebungen, Zeitvorgaben in der Reinigung klar zu definieren, werden einerseits durch die ÖNORM D2050 gefördert, anderseits durch den ungenauen Leistungsansatz bei maschineller Reinigung wieder verwässert. Wie am Beispiel der **Plausibilitätsprüfung** durch Sachverständige der Denkmal-, Fassaden und Gebäudereinigung aufgezeigt, sollte die **Automateneignung** von Reinigungsflächen stärker berücksichtigt werden, um Vergabeverfahren - speziell im öffentlichen Sektor - transparenter und praxisnah zu gestalten. Unvorteilhafte Fachdiskussion zu möglichem „Lohn- und Sozialdumping" durch den kalkulatorischen Einsatz von Reinigungsmaschinen[96] könnten dadurch verhindert werden.

[95] Entsprechende Kalkulationstools finden sich frei zugänglich im Internet. Siehe beispielsweise Webquellenverzeichnis „WKO – Stundenberechnungstool".
[96] vgl. Reinigung aktuell, 2021

3.5 Kollektivvertragliche Regelungen

Der österreichische Rahmenkollektivvertrag für ArbeiterInnen in der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung[97] definiert je nach Tätigkeitsfeld bzw. Lohngruppe zuschlagspflichtige Arbeitszeiten.

Die Lohngruppen unterteilen sich nach Einsatz- und Aufgabengebiet in sechs Kategorien (zusammenfassende Darstellung):

Lohngruppe 1: Facharbeiterin/Facharbeiter (mit erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf Reinigungstechnik)

Lohngruppe 2: Sonderreinigerinnen/Sonderreiniger

Lohngruppe 3: Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmer, welche in der Hotelreinigung beschäftigt werden.

Lohngruppe 4: Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmer, welche Hausbetreuungs- und/oder Reinigungstätigkeiten in Wohnhausanlagen, Privatwohnhäusern und Privatwohnungen verrichten.

Lohngruppe 5: Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmer, welche in SeniorInnenheimen, Pflege- und/oder Krankenanstalten, sowie in der Reinigung von medizinischen oder technischen Laboratorien beschäftigt werden.

Lohngruppe 6: Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmer, welche in der ständigen (Unterhalts-)Reinigung in Industrie- und Gewerbebetrieben, Fabriken, Bürohäusern, Verwaltungsgebäuden, in Verkehrsmitteln und Verkehrseinrichtungen, Tourismus- und Freizeiteinrichtungen oder auf anderen vergleichbaren Arbeitsstellen, wie auch für Botengänge, Einkäufe, in der Essensausgabe und in der Küche beschäftigt werden.

Für sämtliche Lohngruppen gelten als nicht zuschlagspflichtige Arbeitszeiten (bei keiner Erbringung von Mehr- bzw. Überstunden):

- Werktage von Montag bis Samstag: 6:00 – 21:00 Uhr

Als zuschlagspflichtige Arbeitszeiten werden Leistungserbringungen in den Nachstunden sowie an Sonn- und Feiertagen definiert.

- Werktage von Montag bis Samstag: 21:00 – 6:00 Uhr
- Sonn- und Feiertage von 6:00 – 21.00 Uhr[98]
- Sonn- und Feiertage von 21:00 – 6.00 Uhr

[97] vgl. Kollektivvertrag der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung, 2020

[98] Die angeführten Zuschläge an Sonn- und Feiertagen von 6:00-21.00 Uhr gelten nicht für Beschäftige der Lohngruppe 3 - Hotelreinigung

Die Regelungen für die anfallenden Lohnzuschläge sind vielfältig, die Lohnzuschläge können sich, auch bei keiner Erbringung von Mehr- bzw. Überstunden, bis zu 150% summieren (z.B.: an Sonntagen von 21:00 – 6:00 Uhr).

Fahrkosten werden ArbeitnehmerInnen, welche täglich an unterschiedlichen Arbeitsplätzen tätig bzw. nicht mehr als 25 Wochenstunden beschäftigt sind, vergütet, falls der Transfer nicht auf Kosten der Firma erfolgt.[99]

Der **Lohnkostenfaktor**, als ein Hauptkostenanteil [100] für beschäftigende Unternehmen, ist in Österreich bei einer Leistungserbringung an Werktagen von Montag bis Samstag, in der Zeitspanne von 6:00 – 21:00 Uhr am niedrigsten.

Ein direkter Vergleich mit den wesentlichsten kollektivvertraglichen Regelungen der Nachbarländer **Deutschland** und **Schweiz** zeigt, dass deren zeitliche Einschränkungen durch Zuschlagspflichten deutlich geringer sind.

Der Gesamtarbeitsvertrag (GAV) für die Reinigungsbranche in der Deutschschweiz sieht bei einer Normalarbeitszeit von 42 Wochenstunden, bei dauernder oder wiederkehrender Nachtarbeit nur für die Kategorien SpitalreinigerIn und FahrzeugreinigerIn Lohnzuschläge[101] vor. Die Nachtarbeitszeitenregelung gilt laut GAV von 23:00 – 6:00 Uhr.[102]

In Deutschland gilt laut Rahmentarifvertrag für die gewerblichen Beschäftigten in der Gebäudereinigung eine wöchentliche Normalarbeitszeit von 39 Stunden. Die definierte Nachtarbeitszeitregelung gilt von 22:00 – 5.00 Uhr, die Lohnzuschläge für Nachtarbeit belaufen sich auf 30 Prozent.[103]

Aufgrund des allgemeinen **Preisdrucks** im Branchensegment Reinigung versuchen Auftragnehmer wirtschaftlich möglichst vorteilhafte Angebote zu legen. Die Leistungserbringung in zuschlagsfreien Zeiträumen liegt somit sowohl im Interesse der Auftraggeber- als auch der AuftragnehmerInnen.

Kollektiv- bzw. tarifvertragliche Regelungen sind insofern entscheidend, weil die Ausweitung von zuschlagspflichtigen Arbeitszeiten - speziell in Skandinavien - als wichtiger Treiber für eine höhere Quote an Tagesreinigung gilt.[104]

Die Betrachtung diverser Tarifvereinbarungen in Schweden und Norwegen zeigt, dass in diesen beiden Ländern der Handlungsspielraum für Reinigungsunternehmen durch kollektivvertragliche Regelungen im Vergleich zur D-A-CH Region deutlich eingeschränkt ist.

---

[99] vgl. Kollektivvertrag der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung 2020, §9
[100] vgl. Kirov / Ramioul, 2014: S. 299
[101] 10% Zeitzuschlag und 15% Lohnzuschlag auf den Minimallohn der jeweiligen Kategorie. Bei einer bereits bestehenden Überzahlung verringern sich diese Lohnzuschläge prozentual. Eine bereits bestehende Überzahlung von 15% hebt den Lohnzuschlag komplett auf.
[102] vgl. Schweitzer Bundesratsbeschluss (2021), S. 7
[103] vgl. Bundesinnungsverband (2019), S. 5
[104] vgl. Intep (2021), S. 25

Norwegische Tarifvereinbarungen definieren die reguläre wöchentliche Arbeitszeit mit 37,5 h pro Woche. Bei Schichtarbeit gilt eine kürzere Wochenarbeitszeit.[105]

Zuschlagspflichtige[106] Nachtarbeit gilt im Zeitraum von 21:00 – 6:00 Uhr, Arbeiten an Samstagen nach 18:00 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen sind ebenfalls zuschlagspflichtig.

Die Wegzeit zwischen verschiedenen, zeitlich aufeinanderfolgenden Einsätzen muss in die Arbeitszeit eingerechnet werden bzw. anderweitig vergütet werden. Fallen durch den Arbeitsplatzwechsel zusätzliche Kosten an, gelten Vereinbarungen zur Kostenübernahme. [107]

Teilzeitbeschäftigte haben auf Basis von Paragraf 14.3. des norwegischen Arbeitsschutzgesetzes firmenintern Vorrang bei der Besetzung einer erweiterten Stelle. Freie Stellen müssen intern ausgeschrieben werden und interessierte Teilzeitbeschäftigte mit dem Wunsch einer Stundenerweiterung nach Möglichkeit priorisiert werden.[108]

Laut **Paragraf 19d, Absatz 2a des österreichischen Arbeitszeitgesetzes** (AZG) besteht auch für heimische ArbeitgeberInnen eine derartige Informationspflicht:

„(2a) Die Arbeitgeberin/der Arbeitgeber hat teilzeitbeschäftigte Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmer bei Ausschreibung von im Betrieb freiwerdenden Arbeitsplätzen, die zu einem höheren Arbeitszeitausmaß führen können, zu informieren. Die Information kann auch durch allgemeine Bekanntgabe an einer geeigneten, für die Teilzeitbeschäftigten leicht zugänglichen Stelle im Betrieb, durch geeignete elektronische Datenverarbeitung oder durch geeignete Telekommunikationsmittel erfolgen.“[109]

Der Tarifvertrag zwischen der Almega Dienstleistungsgewerkschaft und dem Verband der Immobilienangestellten in **Schweden** basiert auf einer wöchentlichen Regelarbeitszeit von 40 Wochenstunden. Arbeiten zwischen 22:00 und 6:00 Uhr werden als Nachtarbeit definiert, in diesem Zeitraum geleistete Stunden mit dem Faktor 1,08 multipliziert.[110]

Das sogenannte Mitbestimmungsgesetz schreibt zudem vor, dass der Einführung von Nachtarbeit Verhandlungen vorausgehen müssen. Das schwedische Arbeitsumweltgesetz verpflichtet den Arbeitgeber, bei Einführung von Nachtarbeit eine Risiko- und Folgenabschätzung vorzunehmen.[111]

---

[105] Norsk Arbeidsmandsforbund (2022), S. 4
[106] ebd. S.16: der Minimalzuschlag für Nachtarbeit beläuft sich auf 27 Kronen, was sich beim Minimalstundensatz volljähriger BerufsanfängerInnen auf eine Zulage von ca. 14% summiert
[107] ebd. S.12
[108] ebd. S.3
[109] AZG, § 19d -2a
[110] vgl. Fastighetsanställdas Förbund (2021), S.20

[111] ebd.

Diverse Lohnzuschläge in unterschiedlichem Ausmaß gelten für Abendarbeitszeit (18:00 – 00:00 Uhr), Nachtzeit (00:00 – 6:00 Uhr) sowie an Samstagen, Sonn- und Feiertagen. [112]

Der Tarifvertrag in Schweden begrenzt somit die zuschlagsfreie Durchführungszeit an Werktagen zwischen Montag und Freitag auf einen zwölfstündigen Zeitraum von 6:00 – 18:00 Uhr.[113]

In §8, Absatz 6 wird zudem bestimmt, dass bei Arbeiten an mehreren Objekten die Transferzeit als Arbeitszeit gewertet wird. Der Absatz endet mit dem Hinweis, dass „wenn möglich", die Arbeit so organisiert und verteilt werden soll, dass Fahrtzeiten vermieden werden.[114]

Der **Vergleich der Kollektivverträge** zeigt deutlich, dass nationale Systeme durchaus einen Unterschied in Bezug auf Arbeitsplatzqualität herstellen können. Die skandinavischen Standards für Vollzeit- und Tagesreinigung, Arbeitsorganisation und Ausbildungsinvestitionen sind gezielt auf die Minimierung der in dieser Thesis beschrieben Problemlagen ausgerichtet. [115] Speziell die vorrangige firmeninterne Behandlung von Teilzeitbeschäftigen bei einer verfügbaren Erweiterungsmöglichkeit, die Vergütung von unproduktiver Arbeitszeit beim Wechsel von einer Arbeitsstelle zur nächsten, einer bereits den frühen Abend umfassenden Zuschlagsregelung sowie die Bestärkung der ArbeitnehmerInnen durch verpflichtend durchzuführende Verhandlungen begünstigen die Möglichkeiten sozialverträglicher Arbeitszeiten.

Hinweise, wie etwa die betriebliche Informationspflicht laut AZG 19d – 2a, könnten ohne großen Aufwand auch im österreichischen Kollektivvertrag angeführt werden.

Kollektivvertragliche Änderungen im österreichischen Tarifvertrag, wie beispielsweise die Einführung einer abendlichen Zuschlagsregelung, würde in der Praxis für Reinigungsunternehmen einen hohen **Mehraufwand** bedeuten. Die Adaptierung von Arbeitszeiten in Absprache mit den KundInnen wäre noch die leichteste Übung. In Produktions- bzw. Industriebetrieben werden Reinigungszeiten oftmals durch Produktionsabläufe bestimmt, Umstrukturierungen sind nur schwer möglich, Mehrkosten durch Lohnzuschläge wären praktisch unvermeidlich.[116]

KundInnenseitig ist die Akzeptanz von Mehrkosten begrenzt, im Allgemeinen wird immer noch mehr Wert auf den Preis als auf die Qualität der Dienstleistung gelegt. [117] Preiserhöhungen müssten somit von Reinigungsunternehmen gegen erheblichen Widerstand eingefordert werden, womöglich auch vor dem Hintergrund eines drohenden Auftragsverlustes.

---

[112] ebd. S.24
[113] vgl. dazu auch die Definition von Tagesreinigung in Kapitel 2.2
[114] ebd. S.21
[115] vgl. Kirov / Ramioul (2014), S. 308
[116] In einem Dreischichtbetrieb werden beispielsweise im Zuge jeder Schicht die Dusch- und Sanitärbereiche gereinigt, die Zeitfenster der Durchführungen sind entsprechend vorgeben. Produktionsmaschinen bzw. -linien können nur in Betriebspausen gereinigt werden.
[117] vgl. Kirov / Ramioul (2014), S. 308

Um die negativen Auswirkungen derartig umfassender Änderungen im Kollektivvertrag für Reinigungsunternehmen möglichst minimieren zu können, müsste zwischen Beschluss und Gültigkeit eine mehrjährige Vorlaufzeit eingeplant werden. Ebenso müssten im Vorfeld umfassende Informations- und Aufklärungskampagnen gestartet werden, um die AuftraggeberInnenseite entsprechend zu sensibilisieren und kundInnenseitige Akzeptanz generieren zu können.

3.6 Einsparungspotential Gebäudereinigung

Reinigungsdienstleistungen werden von Facility ManagerInnen vielfach als eine Serviceleistung mit **Einsparungspotential** wahrgenommen. Eine Befragung von Facility ManagerInnen zu Wirtschaftlichkeitsaspekten während der Nutzungsphase [118] von Gebäuden ergab, dass 85 % im Servicebereich der Reinigung bereits Einsparungen erreicht haben.

Gebäudereinigung war mit Abstand der am häufigsten genannte Servicebereich, der mit Einsparungen im FM-Bereich in Verbindung gesetzt wurde. In 87 % der befragten Unternehmen wurde die Reinigung von einem externen Dienstleister durchgeführt, somit war Reinigung auch die am häufigsten outgesourcte Leistung.

26 % der befragten StudienteilnehmerInnen benannten in diesem Zusammenhang zudem den Outsourcing Prozess von Reinigungsdienstleistungen als Möglichkeit Kosten zu sparen. Insourcing wurde nur in Einzelfällen mit Einsparungspotential in Verbindung gesetzt.

Zusammenfassend konnten die deutlichsten Einsparungen durch Neuausschreibungen, Outsourcing, Verringerung von Reinigungsfrequenzen oder durch generelle Nachverhandlungen erreicht werden.[119]

Bei Wiederholung der Befragung nach dem höchsten Einsparungspotential im FM-Bereich wurde in den Folgejahren Reinigung vom Kostenblock Energie auf den zweiten Platz verwiesen. Die zunehmende Bedeutung des Energiethemas manifestierte sich vor allem in der Anzahl der Nennungen, die Höhe der tatsächlich erzielten Einsparungen lag beim Energiethema allerdings immer noch hinter denen der Reinigungsdienstleistung.[120]

Bezugnehmend auf das untersuchungsleitende Thema verdeutlicht sich in den Angaben der Facility ManagerInnen, dass der **Reinigungssektor einem kontinuierlichen Einsparungsdruck** unterliegt. Auf Dienstleisterseite können durch Prozessänderungen, Umstrukturierungen oder Maschineneinsatz - geringfügige - Optimierungen erzielt werden. In einem „people´s business“ wie der Reinigung, ist - bei fortwährender positiver Wirtschaftlichkeit - die Generierung von attraktiven Einsparungen nur durch

[118] vgl. Hauk, 2005, S. 99
[119] ebd. S.101 f
[120] vgl. Hizigilov/Redlein, 2011: S. 20 f

den Abbau von Arbeitsstunden möglich. Für die Reinigungskräfte bedeutet dies Kürzung von Schichtmodellen, Arbeitsverdichtung und/oder Personalreduktion[121].

Die ungebrochene Aktualität der präsentierten Studie wird auch von Erich Steinreiber, CEO ISS Österreich, in einem Interview aus dem Jahr 2023 bestätigt. Zur Frage nach der Entwicklung der letzten 40 Jahre am Reinigungsmarkt resümiert Erich Steinreiber, dass, ausgehend von einem harten Verdrängungswettbewerb und einer rein preisgetriebenen Vergabe, zwischenzeitlich positive Aspekte wie realistische Kalkulationsansätze und verbindliche Leistungs- und Qualitätszusagen, bis heute zu wenig bei Entscheidungsfindungen einfließen:"…heutzutage ist der Preis wieder oft zum alleinigen Entscheidungskriterium geworden."[122]

3.7 Teilzeitarbeit

Kollektivvertraglich gilt in Österreich in der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung eine Beschäftigung im Ausmaß von 40 Wochenstunden als Vollzeitarbeitsplatz. Beschäftigungsverhältnisse unter dieser Wochenstundenanzahl sind **Teilzeitbeschäftigungen**.

Wie bereits in der einleitenden Problemerörterung skizziert, ist der Anteil an unselbstständig Teilzeitbeschäftigten in der Reinigungsbranche mit 49% **überproportional hoch**. Eine nach Geschlechtern getrennte Betrachtung zeigt, dass 62% der unselbstständig tätigen Frauen in der Branche in Teilzeit tätig sind.[123]

Die Teilzeitbeschäftigungen von Frauen zeichnen sich durch niedrige Wochenstundenmodelle aus. 9% der Frauen sind weniger als neun Wochenstunden beschäftigt, 11% arbeiten zwischen neun und 17,75 Wochenstunden. Ein Fünftel der Beschäftigten arbeitet somit weniger als die Hälfte einer Vollzeitbeschäftigung. Etwas mehr als ein Fünftel der Frauen arbeitet zwischen 18 und 26,75 Wochenstunden, 23% zwischen 27 und 36 Stunden und etwa ein Drittel zwischen 36 und 39,75 Wochenstunden.[124]

Finanziell betrachtet hatten in der Vergangenheit niedrige Wochenstundenmodelle im Vergleich mit Mehrstundenmodellen **deutliche Vorteile auf der Abgabenseite**.

In einem seiner ersten Interviews im Jahr 2021 erläuterte der damals neue **Arbeitsminister Martin Kocher** die Schwierigkeiten in Österreich, die mit 47 % außergewöhnlich hohe Quote von Frauen in Teilzeitarbeit zu senken. Eine Quotenreduktion von Frauen in Teilzeitarbeit wäre

> „gar nicht leicht, weil unser Steuer- und Abgabensystem Teilzeit attraktiv macht. Wer auf Vollzeit aufstockt, rutscht in höhere Steuerkategorien und verliert Förderungen. Daher ist

[121] Beispielsweise wird die Arbeit, welche vor der Einsparung von fünf Reinigungskräften ausgeführt wurde, bei gleichbleibenden Arbeitszeiten auf vier Reinigungskräfte aufgeteilt.
[122] Reinigung aktuell, 2023: S. 22f
[123] vgl. Stadler, 2020: S.11
[124] ebd.: S.12

> das auf den ersten Blick nicht attraktiv – rächt sich aber in der Pension. Man müsste Teilzeit weniger attraktiv machen. Dazu bräuchte es eine große Reform des Steuer- und Sozialsystems“[125]

Dem Interview von Martin Kocher im Nachrichtenmagazin Profil folgte kurzzeitig eine breit geführte mediale Diskussion über „die Teilzeitfalle“ und vermeintliche staatliche bzw. steuerliche **Fehlanreize**.

Um diese vermeintlichen Fehlanreize von Teilzeitbeschäftigung zu korrigieren, wurde im Regierungsprogramm der österreichischen Bundesregierung von den Koalitionspartnern ÖVP und Grünen eine **Steuerreform** beschlossen, deren Start im Jahr 2021 erfolgte. Der Abschluss der Abgabenreform ist für Beginn 2024 geplant.

In Zwischenschritten werden die Steuersätze der Lohnsteuerstufen 1 – 3 bis zum Jahr 2024 reduziert werden, sowie die Grenzwerte für die Steuerstufen 1 - 2 durch die Abschaffung der kalten Progression ab 2023 erhöht.

Mit Stand 1. Jänner 2023 sind in Österreich Jahreseinkommen[126] bis 11.693 € steuerfrei beziehbar. Darüberliegende Jahreseinkommen bis 19.134 € werden mit einem Lohn- bzw. Einkommenssteuersatz von 20 % besteuert. Der Lohnsteuersatz für die zweite Progressionsstufe von Jahreseinkommen ab 19.134 bis 32.075 € reduziert sich auf 30 %.[127]

Geringfügige Einkommen bis 500,91 € pro Monat sind auch von Sozialversicherungsabgaben wie Pensions- und Krankenversicherungsbeiträgen befreit. Das erhaltene geringfügige Bruttogehalt entspricht somit dem Nettogehalt.

Während des Bezugs von Arbeitslosengeld darf bis zur Geringfügigkeitsgrenze dazuverdient werden. Diese Regelung fördert die Bindung zum Arbeitsmarkt und erleichtert die Wiedereingliederung von arbeitslosen Personen. Im Gegenzug lässt sich durch die Kombination beider Bezüge eine Einkommenshöhe erzielen, welche mit einem durchschnittlichen Teilzeiteinkommen vergleichbar ist. ExpertInnen appellieren deshalb für eine Reform durch eine mögliche zeitliche Befristung oder Abschwächung.[128]

Durch die beschlossenen und teilweise bereits realisierten Anpassungen der Lohnsteuersätze, hat ein Wechsel in eine höhere Steuerstufe geringere Auswirkungen auf den Nettolohn als vor der Reform. Die **finanzielle Attraktivität von Teilzeit** wird dadurch **verringert**.

Ein grundlegendes finanzielles Dilemma einer Teilzeitbeschäftigung in der Reinigungsbranche bleibt von dieser Neuregelung allerdings ausgeklammert. In Teilzeit

---

[125] Lisinger, 2021: S. 14
[126] die angeführten Grenzwerte enthalten bereits die inflationsbedingten Erhöhungen von 6,3 % durch die Abschaffung der kalten Progression
[127] vgl. Bundesministerium für Finanzen
[128] vgl. Reinigung aktuell, 2022: S. 6f

kann weder ein **existenzsicherndes Einkommen** noch eine **ausreichende Altersabsicherung** erzielt werden.[129]

Die geringere Entlohnung in Teilzeit verstärkt in Familienhaushalten **traditionelle Strukturen** der Arbeitsteilungen zwischen Männern und Frauen. In fast zwei Dritteln der Paarhaushalte mit Kindern sind beide Partner erwerbstätig. In über 70% dieser Haushalte wird ein sogenanntes „**Zuverdienermodell**" praktiziert, mit einem Vollzeit arbeitenden Mann und einer Teilzeit beschäftigten Frau. Die Erwerbskonstellationen von Familienhaushalten sind somit noch stark an traditionellen Arbeitsteilungen ausgerichtet. [130] Ebenso bleibt eine Abhängigkeit zum mehrverdienenden Familienmitglied bestehen, welche sich im Trennungsfall meist negativ auswirkt.

Im Gegenzug bedeutet Teilzeitarbeit für viele Personen auch die **einzige Möglichkeit**, überhaupt **erwerbstätig** zu sein. Diese Option wird von ArbeitnehmerInnen mit Kinderbetreuungspflichten bewusst gewählt, um den oftmals schwierigen Spagat zwischen Beruf und familiären Pflichten im Alltag bewältigen zu können. Zum überwiegenden Teil sind es Frauen, die bei Familiengründung ihre Erwerbstätigkeit unterbrechen oder reduzieren.[131]

Die **Erwerbstätigenquote** der Statistik Austria aus dem Jahr 2021 zeigt bei Frauen einen eindeutigen Zusammenhang zwischen Kinderbetreuungspflichten und Teilzeitarbeit. 63,7 % aller in Teilzeit erwerbstätigen Frauen haben Kinder (aller Altersstufen) Bei Frauen mit Kindern unter 15 Jahren liegt die Teilzeitquote sogar bei 69,9 %. Im Vergleich dazu beträgt die Teilzeitquote von Frauen ohne Kinder (im Haushalt) 36 %.[132]

Die Problemstellung im Feld der Reinigungsbranche besteht hingegen darin, dass sich die Arbeitszeiten im Bereich der Unterhaltsreinigung **meist nicht mit familiären Bedürfnissen vereinbaren** lassen. Frauen, welche aufgrund familiärer Betreuungspflichten nur in Teilzeit tätig sein können, erhalten Arbeitsmöglichkeiten, welche sich nicht mit ihrem Bedarf decken. In Konsequenz wird die Wochenstundenanzahl niedrig gehalten und /oder es bedarf familiärer und staatlicher Netzwerke, um Kinderbetreuung gewährleisten zu können. Staatliche Betreuungseinrichtungen wie Hort, Kindergarten und Schule sind allerdings zu Randzeiten nur eingeschränkt verfügbar. Es besteht somit eine hohe Abhängigkeit nach **Betreuung in Selbstorganisation**.

Unpassend präsentiert sich das Arbeitsangebot auch häufig in Bezug auf mögliche Stundenerweiterungen. Aufgrund der bereits vielfach beschriebenen Randzeitenstruktur in der Unterhaltsreinigung können vorhandene Wünsche nach Mehrarbeit oftmals nicht

[129] vgl. Kirov / Ramioul, 2014: S. 306f
[130] vgl. Wagner, 2011: S. 4
[131] vgl. Wagner, 2011: S. 3 f
[132] vgl. Statistik Austria, 2022: Microzensus-Arbeitskräfteerhebung 2021

erfüllt werden, [133] mit den entsprechenden **negativen** Auswirkungen auf die **Karrierechancen** von Teilzeitbeschäftigten.[134]

Zusammenfassend lässt sich somit feststellen, dass in der Reinigungsbranche das leitende Motiv von Teilzeitarbeit – die größere individuelle Freiheit – oftmals aufgrund bestehender Strukturen nur schematisch erkennbar ist. Die angeführten Einschränkungen lassen vielmehr zum Schluss kommen, dass der Verbleib in (niedriger) Teilzeit aufgrund eines Mangels an Möglichkeiten häufig **unfreiwillig** erfolgt.

Im Diskurs zum Arbeitskräftemangel werden wiederholt Zuwanderung, eine längere Gesamtarbeitszeit sowie eine höhere Erwerbsbeteiligung von Frauen als Lösungsansätze genannt.[135] Die Reinigungsbranche mit ihrem überproportional hohen Anteil an weiblichen Teilzeitbeschäftigten hätte diesbezüglich entsprechendes Potential.

Einer höheren Beteiligung müssten allerdings entsprechende **Unterstützungsangebote** und Änderungen von Rahmenbedingungen vorausgehen: ein flächendeckendes und umfassendes Angebot an institutioneller Kinderbetreuung, familienfreundlicheren Arbeitszeiten und ein größeres Angebot an vielstündigen Teilzeit- bzw. Vollzeitstellen.

In die Gestaltung dieser Rahmenbedingungen sowie der Setzung neuer Strukturmaßnahmen sind politische, unternehmerische und familiäre Akteure gleichermaßen eingebunden bzw. einzubinden.

3.8 Operatives Tagesgeschäft

In der wissenschaftlichen Fachliteratur wird die Thematik Tagesreinigung vorwiegend aus sozialwissenschaftlicher Perspektive erörtert. Die logistische und handwerkliche **Reinigungspraxis** wird dabei - auch aufgrund fehlender Brancheneinsicht - oftmals zu wenig beachtet, obwohl genau die **operativen Problemstellungen** von Reinigungsunternehmen zentrale Erklärungen für den aktuellen Status mit Kurz- und Randzeitmodellen liefern.

Der Begriff „**Tagesgeschäft**“ beschreibt die Anforderungen an die Branche sehr gut: Reinigungsleistungen im Bereich der Unterhaltsreinigung haben **kontinuierlich** zu erfolgen. Wird die Leistung an einem Tag nicht erbracht, kann sie nachträglich nur begrenzt nachgearbeitet werden. An besagtem Tag sind die Müllkübel nicht entleert, die Sanitärräume ungereinigt und die Geschirrspüler voll mit schmutzigem Geschirr: die vertraglich geschuldete Leistung wurde nicht erbracht.

Um den Reinigungsbetrieb für eine Vielzahl an Objekten- mit Urlauben, kurzfristigen Krankenständen, Grippewellen… - im Praxisbetrieb aufrecht zu erhalten, wird ein flexibles System benötigt, welches bei Personalausfällen unmittelbar umgestellt werden kann und bestmögliche **taggleiche Kompensation** verspricht.

---

[133] vgl. dazu Kapitel 2.1. Hintergrund und Problemstellung
[134] vgl. Wagner, 2011: S. 4
[135] ebd.: S. 5

Organigramme von Reinigungsunternehmen können vielfältig sein, die Gemeinsamkeit einer vorwiegend als Objekt- oder ServicemanagerIn, ObjektleiterIn bzw. KundInnenbetreuerIn benannten Managementposition ist als Branchenstandard anzusehen.

ObjektmanagerInnen haben ein umfassendes Aufgabenfeld. Sie betreuen meist viele Objekte[136] und KundInnen, sind erste Ansprechperson für das operative Tagesgeschäft, transportieren Reinigungskräfte, Reinigungsmaterialien und -equipment, führen (Qualitäts-)Kontrollen durch und sind die disziplinarischen und fachlichen Vorgesetzten der Reinigungskräfte. [137] Final wird diese Liste vom eigentlichen Hauptaufgabengebiet von ObjektmanagerInnen ergänzt: der Personallogistik.

Fällt eine Reinigungskraft auf einem Einzelarbeitsplatz (kurzfristig) aus, ist es vorwiegend Aufgabe der ObjektleiterIn, umgehend eine Ersatzgestellung zu organisieren. Existiert keine Vertretungskraft, welche im vakanten Arbeitsbereich bereits eingeschult ist und selbstständig übernehmen kann, muss die ObjektleiterIn die neue Ersatzkraft vor Ort im Tätigkeitsfeld unterweisen. Im Idealfall - bei vereinzelten Personalausfällen und geringem Leistungsumfang – machbar. Bei zeitgleich auftretenden Krankmeldungen in verschiedenen Objekten mit langen Einschulungszyklen - **praktisch unmöglich**. Es liegt deshalb im Interesse des Reinigungsunternehmens, Arbeitsplätze mit mehreren Reinigungskräften zu besetzen, um Personalausfälle intern kompensieren zu können, die Reinigungsleistung aufrecht zu erhalten und ObjektmanagerInnen zu entlasten.

Ein **Beispiel** für die Verdeutlichung dieser Problemstellungen: In einem Büroobjekt müssen werktäglich Reinigungstätigkeiten im Ausmaß von sechs Stunden geleistet werden. Die Kundin ist gegenüber Tagesreinigung aufgeschlossen, die Leistungserbringung durch eine Reinigungskraft von 7:00 – 13:00 Uhr vereinbart. Die Reinigungskraft selbst profitiert von einer besseren Bezahlung aufgrund des längeren Schichtmodells, einer möglicherweise besseren sozialen Integration im Betrieb, welche wiederum mit höherer Arbeitszufriedenheit und besserer Leistung einher geht, ...

Für alle Beteiligten eine gewinnbringende Situation – bis zum (kurzfristigen) Vertretungsfall. Vielfach ist kundInnenseitig eine gewisse Aufgeschlossenheit bei kurzfristigen Ausfällen gegeben. Die Halbwertszeit der Akzeptanz verringert sich allerdings schnell, wenn BüronutzerInnen beginnen, sich über die fehlende Reinigung zu beklagen und resultiert häufig in einer Forderung nach Begutschriftung nicht erbrachter Leistungen. Das Objektmanagement ist angehalten, eine Vertretung aus dem gegenwärtigen Personalpool zu organisieren. Aufgrund der längeren Dauer des Schichtmodells kommen ein Großteil der vorhanden MitarbeiterInnen nicht infrage, weil durch die Kombination von Schichtmodellen die täglich zulässige Maximalarbeitszeit überschritten würde. Die Möglichkeiten beschränken sich im Grunde auf den **Abzug einer MitarbeiterIn** aus einem anderen Objekt (mit Eröffnung einer neuen Vertretungsproblematik) oder einer **geteilten Vertretung** des Arbeitsplatzes durch

[136] eine hohe zweistellige Anzahl an räumlich weit verteilten Objekten ist üblich

mehrere Reinigungskräfte (und einem entsprechend multiplizierten Organisationsaufwand).

Diese Vertretungsproblematik wird nicht evident, wenn in besagtem Objekt statt einer Reinigungskraft von 7:00 – 13:00 Uhr, **drei Reinigungskräfte** von 6:00 – 8:00 Uhr tätig sind. Fällt eine Reinigungskraft (kurzfristig) aus, werden die beiden tätigen Reinigungskräfte damit beauftragt, auch **den vakanten Rayon zu reinigen**. Auch bei Verlängerung der von deren Reinigungszeit um jeweils eine Stunde auf 9:00 Uhr, ist das Objekt bei Beginn der Kernzeiten des Bürobetriebs final gereinigt. Das Fehlen einer Reinigungskraft wird durch die Randzeitenlage der Schichtmodelle kundInnenseitig womöglich gar nicht bemerkt. Organisiert die ObjektmanagerIn in den folgenden Tagen eine Ersatzkraft, muss sie für deren Unterweisung nicht zwingend anwesend sein, sondern kann auch eine der tätigen Reinigungskräfte damit beauftragen, ihr den Rayon und das Aufgabenfeld zu zeigen. Die neue Reinigungskraft wiederum hat KollegInnen vor Ort, die sie im Zweifel befragen kann. Unsicherheiten am neuen Arbeitsplatz können rasch geklärt werden.

Ein weiterer operativer Vorteil der Beschäftigung mehrerer Reinigungskräfte besteht in einer **gesteigerten Reinigungsleistung** durch Aufteilung und Verkürzung der Arbeitsbelastung. Reinigung ist eine körperlich sehr anstrengende Tätigkeit. Repetitive Tätigkeiten, das Tragen schwerer Lasten, Arbeiten entweder in Zwangshaltungen oder im Stehen oder Gehen führen zu starken körperlichen Belastungen[138].

Das „Tagesgeschäft" der Reinigungsbranche verlangt nach vorrausschauenden und unmittelbaren Lösungsmöglichkeiten für – im „people´s business" Reinigung kontinuierlich auftretende - Personalausfälle. Eine **proaktive Absicherung** ist ein **Reinigungsteam**, welches aus mindestens zwei - idealerweise mehreren - Personen pro Objekt besteht. Die **Folge** dieser Mehrfachbesetzung ist eine operative Leistungserbringung von Unterhaltsreinigung mittels **vieler kurzer Schichtmodelle**.

Die Entscheidung, ob eine Umstellung auf Tagesreinigung erfolgen kann, muss auch vor dem Hintergrund einer funktionierenden Vertretungsregelung getroffen werden. Eine vorherige Klärung mit KundInnen inklusive entsprechender Vereinbarungen ist sicher hilfreich, um beidseitige Erwartungshaltungen zu erfüllen. Bei einer realistischen Einschätzung der Möglichkeiten wird sich allerdings auch zeigen, dass **Tagesreinigung** nur in **ausgewählten Objekten sinnvoll implementiert** werden kann.

Bei der Erweiterung von Schichtmodellen im Zuge der Implementierung von Tagesreinigung muss ein **Rückgang der Produktivität** in Relation zur Arbeitsdauer berücksichtigt werden. Ebenso kann die intensivere Belastung wiederum längere krankheitsbedingte Fehlzeiten mit sich bringen, speziell im Bereich der Muskel-Skelett-Erkrankungen[139].

[138] vgl. Rahnfeld/Jahn, 2012: S. 14 ff
[139] ebd. S. 21

Die besondere Bedeutung der Rolle von ObjektmanagerInnen und guter direkter Führungspraxis wird in einer norwegischen Publikation bestätigt. [140] In der Interventionsstudie zur Verbesserung der Arbeitsumgebung mit Schwerpunkt auf Führung und Kommunikation wurde festgestellt, dass die **unmittelbaren Führungskräfte eine Schlüsselrolle einnehmen**, um bei Reinigungskräften die gefühlte Wertschätzung zu steigern und bessere Zusammenarbeit zu erwirken. Ebenso wird die psychische Gesundheit der MitarbeiterInnen durch ein qualitativ hochwertiges „Miteinander" zwischen Reinigungs- und direkten Führungskräften positiv beeinflusst. [141] Dieser Führungsebene sollte daher laut Studie besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden, weil sie in der Praxis oftmals nicht ausreichend geschult ist und zu wenig Möglichkeiten hat, sowohl ihre eigenen als auch die Arbeitsbedingungen des Reinigungspersonals zu beeinflussen.[142]

3.9 Zusammenfassung

Die Fülle der umrissenen Themenfelder zeigt die **Komplexität der beschriebenen Problemstellung**. Das Kapitel versucht einen möglichst umfassenden Brancheneinblick aus unterschiedlichen Perspektiven und Erklärungen abseits der allgemeinen Themenanalyse zu finden.

Veränderungen durch neoliberale Wirtschaftstendenzen führten zu umfangreichen betrieblichen Ausgliederungen und Fremdvergaben von Reinigungsleistungen. Die Etablierung der Branche basiert wesentlich auf der Auslagerung von Unternehmensaufgaben an externe DienstleisterInnen mit dem primären Ziel einer **Kostenminimierung**. Die resultierenden dezentralen Betriebsstrukturen bzw. das Agieren von Reinigungskräften in einer **Triangulierung** zwischen KundInnen und beschäftigendem Unternehmen, begünstigten prekäre Beschäftigungsbedingungen im Branchenfeld.

Die Kennzahlen des österreichischen Reinigungsmarktes zeigen einen starken Umsatzzuwachs in den letzten Jahrzehnten sowie eine aktuell hohe Marktdurchdringung. Am Markt sind aufgrund des geringen Investitionsbedarfs sehr viele Kleinunternehmen tätig. Nur 5 % der Unternehmen beschäftigen mehr als 50 MitarbeiterInnen, diese generieren allerdings knapp 64 % des gesamten Umsatzes. Es herrscht folglich ein **stark preisgetriebener Wettbewerb** mit entsprechenden Verzerrungen. Begünstigt wir dieser Wettbewerb durch einen hohen Einsparungsdruck in der Branche, welcher in wissenschaftlichen Interviews von Facility ManagerInnen vielfach bestätigt wurde.[143]

Um der fortschreitenden Arbeitsverdichtung und dem starken Wettbewerbsdruck gegenzusteuern, wurde im österreichischen Reinigungskollektivvertag – durchaus wegweisend - eine **Reinigungsnorm** verankert. Durch die kollektivvertragliche Definition

[140] vgl. Enehaug 2008
[141] ebd. S.14
[142] ebd. S.2
[143] vgl. Hizigilov/Redlein, 2011

von Leistungswerten soll tätiges Personal vor Ausbeutung geschützt und wettbewerbliche Chancengleichheit geschaffen werden. Die Reinigungspraxis zeigt allerdings, dass aufgrund weitgehend fehlender Kontrollen, Normvorgaben eher als informative Richtlinie angesehen werden. Vorgaben lassen sich durch (kalkulatorischen) Maschineneinsatz zudem stark erweitern. Für eine nachhaltigere Verankerung der Norm im Reinigungsalltag muss im Bereich der Normvorgaben nachgeschärft und bei Verstößen entsprechend sanktioniert werden.

Kollektivvertragliche Regelungen beeinflussen auch direkt die Arbeitszeitensteuerung. Unterhaltsreinigung findet zum allergrößten Teil in zuschlagsfreien Zeitfenstern statt. Beginn und Ende dieses Zeitfensters sind Randzeiten, die beispielsweise in Österreich intensiv für die Leistungserbringung genutzt werden.[144] In Schweden wird dieses **Zeitfenster** durch den Kollektivvertag **bewusst eingegrenzt**, um die beschrieben Problemlagen zu minimieren und Arbeitszeiten sozial verträglicher zu gestalten. Ebenso werden in mehreren skandinavischen Kollektivverträgen, die Zeiten für einen Objekt- bzw. Arbeitsplatzwechsel als Arbeitszeit gerechnet.

Der überproportional hohe Anteil an **Teilzeitbeschäftigten** in der österreichischen Reinigungsbranche wurde und wird durch staatliche **Fehlanreize** begünstigt. Durch Anpassungen der Lohnsteuersätze sind Steuerstufenwechsel aktuell mit geringeren finanziellen Netto-Einbußen verbunden als vor der Reform. Eine Aufstockung der Wochenarbeitszeit wird dadurch auch finanziell attraktiver. Trotzdem kann in Teilzeit **weder ein existenzsicherndes Einkommen noch eine ausreichende Altersabsicherung** erzielt werden. Teilzeitarbeit in der Reinigungsbranche ist oftmalig mit **Kinderbetreuungspflichten** gekoppelt und verstärkt **traditionelle Strukturen der Arbeitsaufteilung** in Haushalten. Staatliche Unterstützungsangebote im Bereich der institutionellen Kinderbetreuung fehlen häufig, wodurch ein hoher Grad an Selbstorganisation notwendig ist.

Die operativen Organisationsstrukturen in Reinigungsunternehmen sind speziell auf die **Kompensation von kurzfristigen Personalausfällen** ausgelegt. Kurze Schichtmodelle in Randzeitenlagen ermöglichen bei Ausfällen eine flexible Weiterführung der Leistungserbringung. Ebenso ermöglicht die Aufteilung auf mehrere Personen eine gesteigerte Reinigungsleistung.

4 Arbeitszeiten von Reinigungspersonal

Im vierten Kapitel wird der **aktuelle Forschungsstand zu Arbeitszeiten** von Reinigungspersonal auf nationaler und europäischer Ebene erörtert.

Die bisherigen Analysen zu Arbeitszeiten von Reinigungskräften in Österreich beschränken sich auf wenige Untersuchungen, mit teilweise sehr geringen Stichprobengrößen. Ebenso lässt sich aufgrund unterschiedlicher Zeitdefinitionen bzw. Angaben zur Lage von Arbeitszeiten kein klares Gesamtbild erkennen. Unklare

[144] siehe dazu Kapitel 5.5 Gesamtarbeitszeitverteilung

Erhebungs- und Definitionsumfänge zeigen sich auch in vergleichenden europäischen Studien.

Die **drei angeführten Studienbeispiele** sind repräsentativ für den aktuellen Wissensstand und unterstreichen den weiteren Forschungsbedarf.

Im Folgekapitel werden die Ergebnisse der Datenerhebung zu tatsächlichen Arbeitszeiten von Reinigungskräften in Österreich präsentiert und mit den vorliegenden Studien verglichen.

4.1 Bundesbeschaffungsgesellschaft

Die Bundesbeschaffungsgesellschaft initiierte 2014 eine „Erhebung zum Thema Tagesreinigung bei öffentlichen Auftraggebern in Österreich“[145].

Auf Grundlage von gewerkschaftlichen Forderungen zur Einführung einer „Tagesarbeitszeit“ zwischen 8:00 und 18:00 Uhr im Reinigungsgewerbe und einer damit verbundenen Verbesserung der Arbeitsbedingungen, wurde vom damaligen Direktor der European Federation of Cleaning Industries (EFCI) auch die mutmaßlich **fehlende Vorbildfunktion der öffentlichen AuftraggeberInnen in Österreich kritisiert**.

Im Zeitraum von Juni – Juli 2014 führte die Bundesbeschaffungsgesellschaft eine Befragung ihrer VertragspartnerInnen durch. Die im Rahmen der Unterhaltsreinigung erbrachten Monatsstunden in Objekten des Bundes, mussten von den DienstleisterInnen auf Basis eines übermittelten Auszugs mit sämtlichen von ihnen betreuten Dienststellen, prozentuell vier Durchführungszeiträumen zugeteilt werden:

- 06:00 – 8:00 Uhr
- 08:00 – 16:00 Uhr
- 16:00 – 18:00 Uhr
- 18:00 – 21:00 Uhr[146]

Insgesamt wurden rund 3500 Objektzeilen (wobei einem Objekt mehrere Zeilen zugeordnet sein können) mit 471.511 Monatsstunden Reinigungsleistung abgefragt.

Laut Veröffentlichung der Bundesbeschaffungsgesellschaft zeigt das Ergebnis dieser Untersuchung „deutlich, dass österreichische öffentliche Auftraggeber in der von der Gewerkschaft geforderten „**Tagarbeitszeit**“ mit einem Anteil von **rund 70 % sehr gut vertreten sind.“**[147]

In der Gesamtauswertung zeigte sich folgende prozentuelle Aufteilung in den vorgegebenen Durchführungszeiträumen:

[145] BBG, 2014
[146] Reinigungsdurchführungen im Zeitraum von 21:00 – 06:00 wurden nicht abgefragt
[147] BBG 2014, S. 2

Auswertungsform / Zeitraum	08:00 - 18:00 Uhr		06:00 - 08:00 Uhr 18:00 - 21:00 Uhr	
Auswertung österreichweit	70%		30%	
Auswertungsform /Zeitraum	**06:00-08:00**	**08:00-16:00**	**16:00-18:00**	**18:00-21:00**
Detailierte Auswertung österreichweit	19%	45%	25%	11%
Auswertung Bundesländer /Zeitraum	**08:00 - 18:00 Uhr**		**06:00 - 08:00 Uhr 18:00 - 21:00 Uhr**	
Burgenland	85%		15%	
Kärnten	72%		28%	
Niederösterreich	78%		22%	
Oberösterreich	77%		23%	
Salzburg	73%		27%	
Steiermark	66%		34%	
Tirol	63%		37%	
Vorarlberg	73%		27%	
Wien	66%		34%	

Tab. 5: Verteilung Reinigungstätigkeiten. Eigene Darstellung nach BBG, 2014: S.2 ff

Eine detaillierte Betrachtung der übermittelten Datensätze der VertragspartnerInnen zeigt, dass Auswertung und Gewichtung der Schichtmodelle stark variieren. Von den gelisteten 53 (regionalen) Unternehmungen, übermittelten 35 Datensätze, welche auf 5 bzw. 10-prozentige Werte gerundet waren.

Monatsstunden Unterhaltsreinigung in BBG Objekten	Reinigungszeiten			
	06:00 - 08:00 Uhr	08:00 - 16:00 Uhr	16:00 - 18:00 Uhr	18:00 - 21:00 Uhr
Unternehmen A mit 13.445,5 Monatsstunden	10,00%	25,00%	50,00%	15,00%
Unternehmen K mit 37.700 Monatsstunden	10,00%	45,00%	25,00%	20,00%

Tab. 6: Unternehmen A und K. Eigene Darstellung nach BBG, 2014: S.2 ff

Bei drei Unternehmungen sind trotz jeweils vierstelliger Anzahl an Monatsstunden bestimmte Zeitabschnitte komplett ausgeklammert.

Monatsstunden Unterhaltsreinigung in BBG Objekten	Reinigungszeiten			
	06:00 - 08:00 Uhr	08:00 - 16:00 Uhr	16:00 - 18:00 Uhr	18:00 - 21:00 Uhr
Unternehmen B mit 1000 Monatsstunden	0,00%	10,00%	70,00%	20,00%
Unternehmen E mit 1860 Monatsstunden	40,00%	0,00%	30,00%	30,00%
Unternehmen T mit 1989 Monatsstunden	0,00%	44,00%	0,00%	56,00%

Tab. 7: Unternehmen B, E und T. Eigene Darstellung nach BBG, 2014: S.2 ff

Ein Vergleich von Unternehmen mit über 10.000 Leistungsstunden im Monat verdeutlicht die bereits angeführte diffuse Verteilung.

Monatsstunden Unterhaltsreinigung in BBG Objekten	Reinigungszeiten			
	06:00 - 08:00 Uhr	08:00 - 16:00 Uhr	16:00 - 18:00 Uhr	18:00 - 21:00 Uhr
Unternehmen X mit 10.888,5 Monatsstunden	26,00%	62,00%	9,00%	3,00%
Unternehmen M mit 11.197 Monatsstunden	10,00%	20,00%	60,00%	10,00%
Unternehmen A mit 13.445,5 Monatsstunden	10,00%	25,00%	50,00%	15,00%
Unternehmen O mit 15.394 Monatsstunden	34,00%	36,00%	15,00%	15,00%
Unternehmen J mit 15.564 Monatsstunden	5,00%	15,00%	45,00%	35,00%
Unternehmen L mit 16.590 Monatsstunden	32,00%	8,00%	40,00%	20,00%
Unternehmen T mit 20.600 Monatsstunden	18,34%	51,84%	20,22%	9,60%
Unternehmen K mit 22.475 Monatsstunden	50,00%	40,00%	10,00%	0,00%
Unternehmen Y mit 34.619 Monatsstunden	24,91%	18,15%	27,40%	29,54%
Unternehmen K mit 37.700 Monatsstunden	10,00%	45,00%	25,00%	20,00%

Tab. 8: Mittelständische Unternehmen. Eigene Darstellung nach BBG, 2014: S.2 ff

Die zwei, mit Abstand am umfangreichsten beauftragten Unternehmen, reichten auf zwei Kommastellen gerundete Zahlen mit ähnlicher Gewichtung, ein.

Monatsstunden Unterhaltsreinigung in BBG Objekten	Reinigungszeiten			
	06:00 - 08:00 Uhr	08:00 - 16:00 Uhr	16:00 - 18:00 Uhr	18:00 - 21:00 Uhr
Unternehmen V mit 130.000 Monatsstunden	14,41%	65,88%	12,77%	6,94%
Unternehmen L mit 83.331 Monatsstunden	18,20%	53,29%	20,14%	8,37%

Tab. 9: Großunternehmen. Eigene Darstellung nach BBG, 2014: S.2 ff

Resümierend stellt die Erhebung der Bundesbeschaffungsgesellschaft eine umfangreiche Initiative zur Erfassung von Reinigungszeiten in Objekten des Bundes dar.

Eine Betrachtung der Einzelergebnisse zeigt in den von den Vertragspartnerinnen übermittelten Datensätzen eine **weitflächige Streuung**. Diese inhomogene Verteilung lässt final nur den Schluss zu, dass etliche Unternehmen die Einsatzzeiten wahrscheinlich nur **mittels grober Schätzungen** ermittelten.

Die Mittelung dieser Ergebnisse, ohne detaillierte Betrachtung der Einzelergebnisse, schränkt die Aussagekraft der vorliegenden Untersuchung stark ein.

4.2 IFES

Das Institut für höhere Studien führte im Auftrag der Arbeiterkammer Wien eine explorative Studie zu Lebens- und Arbeitsbedingungen von Beschäftigten im Reinigungsgewerbe durch.[148]

Mittels **qualitativen** Face-to-face **Interviews** wurden 52 im Bereich der Unterhaltsreinigung Beschäftigte zu sozialen und beruflichen Themen befragt. Die Schwerpunkte dieser Befragung bildeten familiäre und soziale Hintergründe, berufliche Karrieren, Arbeitsbedingungen, gender und migrantische Aspekte, Interessensvertretungen sowie subjektive Perspektiven der Interviewten.

Im Kapitel 5.3. der Fallstudie wurden **Arbeitszeitformen und -lagen** erhoben:

48% der Befragten gaben einen Arbeitsbeginn am frühen Morgen an.

37% der Befragten leisteten geteilte Dienste an den Tagesrändern (z.B. 6:00 – 8:00 und 18:00 – 20:00 Uhr).

10 % arbeiteten auch am Wochenende (Samstag, Sonntag oder Feiertage).

2 % waren in Schichtarbeit tätig [149]

Resümierend stellte die IFES-Studie fest, dass Beschäftigung im Bereich der Unterhaltsreinigung **vorwiegend an den Tagesrändern** erfolgt.

Rund die Hälfte der Befragten berichteten zudem, dass die wöchentliche Arbeitszeit Schwankungen unterliegt. 23 % bezeichneten diese Änderungen als „große Schwankungen“. Diese Schwankungen führten meist nicht zu einer Anpassung des Dienstvertrags. Vertragsänderungen erfolgten meist nur bei einer Reduktion der Arbeitszeit. [150]

4.3 Reinigungszeiten im europäischen Vergleich

Die **European Cleaning and Facility Service Industry** (EFCI) ist ein internationale Non-Profit-Organisation und bildet den Dachverband der Reinigungsbranche in Europa. Sie vereint 14 Verbände, die die Branche auf jeweils nationaler Ebene vertreten und in mehr als 297.000 Unternehmen über 4,2 Millionen Menschen beschäftigen.[151]

---

[148] Michenthaler / Schaup 2013
[149] ebd. S.15
[150] ebd. S.18
[151] EFCI Mitglieder vertreten Unternehmen, deren Tätigkeiten unter dem NACE-Code 81.2 "Reinigungstätigkeiten" aufgeführt sind. Siehe dazu auch: www.efci.eu

Als Arbeitgebervertreterin ist sie im Europäischen Sozialen Dialog für die industrielle Reinigung tätig und ein von der Europäischen Kommission anerkannter **Sozialpartner** des Sektors. Österreich ist in der ECFI durch die Wirtschaftskammer Österreich (WKO) mit der Bundesinnung für Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung vertreten.

In regelmäßigen veröffentlichten Berichten präsentiert der Dachverband Entwicklung, strukturelle Merkmale und Statistiken der europäische Reinigungsbranche.

In diesen Reports werden auch Arbeitszeiten im Reinigungssektor gesamteuropäisch erhoben und verglichen. Die Datenerhebung erfolgt durch die Mitgliedsländer, die Arbeitszeitendefinitionen sind vage gehalten und orientieren sich an Tagesabschnitten:

- **Morgens**: vor Beginn der „üblichen" Arbeitszeit (im Allgemeinen von 5:00 / 6:00 bis 8:00 / 9:00 Uhr)
- **Tagsüber** (während der Belegung von Räumlichkeiten)
- **Nachmittags/Anfang des Abends:** nach Beendigung der üblichen Arbeitszeiten (im Allgemeinen von 17:00 /18:00 bis 20:00 / 21:00 Uhr)
- **Nachts**[152]

Die Zuordnung der Mitgliedsländer im Vergleichszeitraum von 2010-2014:

Land	ECFI 2012 (Tagesverteilung in %)				ECFI 2016 (Tagesverteilung in %)			
	Morgen	Tag	Abend	Nacht	Morgen	Tag	Abend	Nacht
EU Durchschnitt	**24**	**32**	**38**	**6**	**27**	**29**	**37**	**7**
UK	60	11	25	4	60	11	25	4
Schweden	15	70	10	5	15	73	7	5
Spanien	33	10	37	20	28	7	40	25
Slovenien	15	20	55	10	15	20	55	10
Portugal	45	25	20	10	45	25	20	10
Polen	5	50	35	10	5	50	35	10
Norwegen	10	80	9	1	30	50	20	0
Luxemburg	10	10	80	0	40	16	40	4
Deutschland	30	15	50	5	30	15	50	5
Frankreich	17	3	75	5	17	3	75	5
Finnland	12	75	12	1	12	75	12	1
Dänemark	35	45	10	10	36	44	10	10
Tschechien	25	17	55	3	25	17	55	3
Schweiz	25	15	50	10	25	15	50	10
Belgien	25	44	30	1	25	44	30	1
Österreich	**20**	**8**	**70**	**2**	**20**	**8**	**70**	**2**

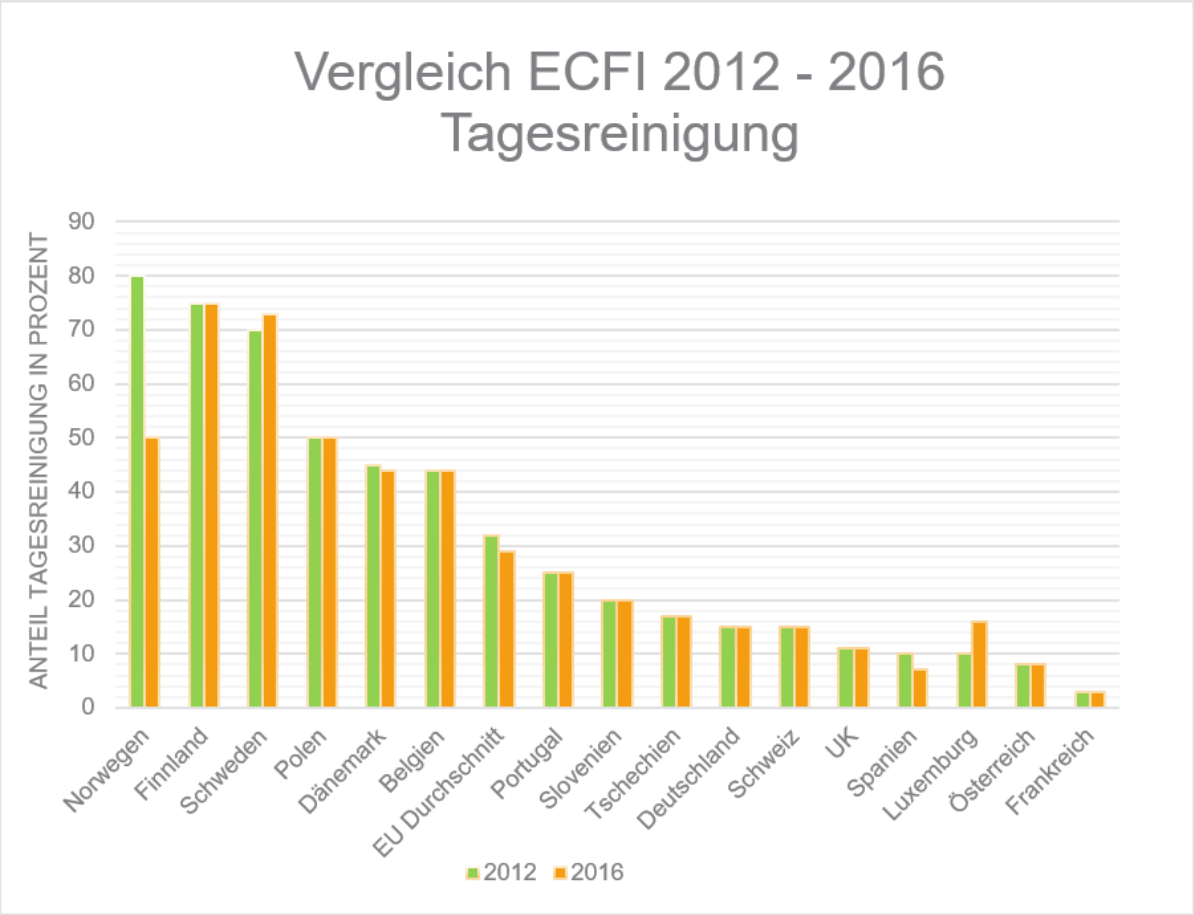
Tab. 10: Tagesverteilung ECFI 2012 -2016. Eigene Darstellung nach ECFI, 2017: S.17

Der europäische Durchschnitt an Tagesreinigungsstunden verringerte sich im Erhebungsjahr 2014 im Vergleich zu 2010 um 3 Prozentpunkte auf 29 Prozent.

[152] Vgl. ECFI (2017), S.17

Abendreinigung bildet in beiden Erhebungen den Durchführungsschwerpunkt, in Frankreich und Österreich sogar mit einem Anteil von 70 Prozent oder höher.

In einem direkten Vergleich der Tagesreinigungsanteile zeigt sich, dass in Skandinavischen Ländern Tagesreinigung dominiert. Die Unterschiede bzw. Fortschritte im Vergleichszeitraum sind gering. Nur in Norwegen - im Kontext der Tagesreinigung viel zitiert und gelobt – verringerte sich der Anteil an Tagesreinigungsstunden deutlich.



Tab. 11: Anteile Tagesreinigung ECFI 2012 -2016. Eigene Darstellung nach ECFI, 2017: S.17

Der **Tagesreinigungsanteil in Österreich** ist im Vergleich der ECFI-Mitgliedsländer mit 8% als einer der geringsten ausgewiesen. Die österreichischen Daten für die Studie wurden laut dem Direktor der ECFI Andreas Lill seitens der Wirtschaftskammer zur Verfügung gestellt.[153]

In Fachdiskussionen wurde die **Validität** der österreichischen Zahlen in den ECFI-Reporten immer wieder **angezweifelt**. Einerseits durch die nur schemenhafte Definition der erfassten Arbeitszeiten und unterschiedlichen Verständnissen „von Normalarbeitszeit“ in den Mitgliedsländern seien die Vergleiche nur bedingt aussagekräftig. Anderseits biete die Reinigungspraxis in Österreich ein konträres Bild zu

[153] Vgl. Reinigung aktuell (02/2017).

dem in der Studie skizzierten geringen Tagesreinigungsanteil von 8 Prozent. Der DFG – Innungsmeister mutmaßt, „dass die Prozentzahlen, die in dieser Studie ausgewiesen werden, nicht ganz passen. Wenn wir in Österreich die Leute hernehmen, die von 8 bis 17 Uhr arbeiten, dann müssten nicht 8 Prozent Tagreinigung, sondern ein viel höherer Wert herauskommen“ [154] Und auch Gunther Weber, Bereichsleiter der Bundesbeschaffungsgesellschaft, meldet Zweifel an: “auf die „8 Prozent Tagreinigung“, wie immer diese Zahl zustande gekommen ist, komme ich nie.“[155]

Die Anfragen des Verfassers dieser Thesis an die Wirtschaftskammer bezüglich Herkunft und Erhebungsmethode der Zahlen für die ECFI-Studien blieben unbeantwortet.

4.4 Zusammenfassung Arbeitszeiten von Reinigungspersonal

Die Analysen der vorliegenden nationalen und internationalen Erhebungen zu Reinigungszeiten zeigen, dass **Vergleichbarkeit aufgrund unterschiedlicher Definitionsgrundlagen nur eingeschränkt gegeben** ist. Ebenso ist die **Validität** der Daten (Datenquelle, Repräsentativität) teilweise unklar. In diesem Bereich gilt es die Forschungsqualität zu verbessern.

Eine einheitliche Definition des Gegenstandes „Tagesreinigung“ ist die Basis für eine einheitliche Forschungsrichtung. Die im Kapitel 2.2 dieser Thesis angeführte Definition versucht diese Grundlage zu schaffen und zukünftige Untersuchungen entsprechend anzuleiten.

5 Empirische Untersuchung zu Reinigungszeiten in Österreich

Die in den vorherigen Kapiteln skizzierte fehlende Vergleichbarkeit und undetaillierte empirische Erhebung von Reinigungszeiten führen zu einer **argumentativen Begrenzung**, die sich suboptimal auf die aktuelle Diskussion zum Thema Tagesreinigung auswirkt. Die vorliegende Untersuchung **löst diese Einschränkungen auf**, ermöglicht durch detaillierte Datenerhebung eine faktenbasierte Argumentation und schafft neue Diskussionsimpulse.

5.1 Aufbau und Umsetzung der empirischen Untersuchung

Im Zeitraum zwischen September 2022 und März 2023 wurden die 50 umsatzstärksten Reinigungsunternehmen in Österreich per Mail kontaktiert und um Unterstützung bei der Datenerhebung gebeten.

[154] Reinigung aktuell (6/2017).
[155] ebd.

Die **Unternehmensauswahl** orientierte sich am Ranking des Magazins „Reinigung Aktuell“ für das Jahr 2021.[156] In dem seit 2004 jährlich erscheinenden Ranking werden die umsatzstärksten Reinigungs- bzw. Facility Unternehmen Österreichs gelistet. Die Listung basiert auf Eigenauskünften der Unternehmen zu Umsatz, MitarbeiterInnenanzahl, regionaler Aufstellung und Leistungsportfolio.

Die **Datenerhebung** fokussierte sich auf **drei Informationen zu Schichtmodellen** in der Unterhaltsreinigung[157]:

- Wöchentliche Frequenz des Schichtmodells (z.B.: 1 bis 7 x wöchentlich)
- Beginn und Ende des jeweiligen Schichtmodells (Uhrzeit)

Um die erhaltenen Daten lose regional zuordnen zu können, wurden im weiteren Verlauf noch deren ungefähre Zusammensetzung auf Bundesländerebene erfragt.

5.2 Umfang der Stichprobe

Fünf Unternehmen [158] übermittelten Daten zu aktuellen Unterhaltsreinigungsschichtmodellen in Form von Excel- oder pdf Listen. Kein Unternehmen übermittelte österreichweite Daten, die Daten beschränkten sich meist auf Bundesländer bzw. Regionen. Ein Unternehmen übermittelte nur Daten von Schichtmodellen aus der medizinischen Servicesparte.

Details zum **Stichprobenumfang**:

Unternehmen	Schichtmodelle	Monatsstunden	ungefähre regionale Verteilung
A	634	30.984	Wien, NÖ, Salzburg, Tirol
B	1.647	121.268	Wien
C	277	26.525	Wien, NÖ
D	1.236	50.601	Wien, NÖ, OÖ, Salzburg
E	215	23.969	NÖ, Kärnten, Salzburg
Gesamt:	**4.009**	**253.347**	

Tab. 12: Stichprobenumfang. Eigene Darstellung

Im Gesamten wurden über **4000 Schichtmodelle mit mehr als einer viertel Million Reinigungsstunden pro Monat** analysiert.

[156] vgl. Reinigung aktuell 2022, S. 25-29

[157] Der Bereich Unterhaltsreinigung wurde dabei wie folgt definiert: kontinuierlich durchgeführte Reinigungstätigkeiten in den kollektivvertraglichen Lohngruppen 3 (Hotel), 5 (Pflege und medizinischer Sektor) und 6 (Büro, Industrie, ...).

[158] Danke!

5.3 Auswertung Reinigungszeiten und Schichtmodelle

Die Auswertung der Daten konzentriert sich auf die **Arbeitszeitenlage** sowie die zeitliche Gestaltung von Schichtmodellen im Bereich der Unterhaltsreinigung. Neben einem generellen Überblick, ermöglicht ein direkter Vergleich der Unternehmensdaten Erkenntnisse zu deren **inhomogener Zusammensetzung** und schafft ein differenziertes Bild der Arbeitszeitgestaltung. Zusammenfassend wird die untersuchungsleitende Fragestellung nach **Arbeitszeitenstruktur** beantwortet. Ebenso werden die analysierten Schichtmodelle mit der in dieser Thesis entwickelten Definition von Tagesreinigung abgeglichen, um Aussagen zum aktuellen Status von Tagesreinigung in Österreich treffen zu können.

5.4 Auswertungsunschärfen

Die **Beschränkung von Dateninformation** bildete eine grundsätzliche Voraussetzung für dieses Forschungsvorhaben. Die mögliche betriebswirtschaftliche Aussagekraft detaillierter Daten hätte sich auf die Rücklaufquote negativ ausgewirkt bzw. das Forschungsvorhaben komplett verunmöglicht. Bei den Auswertungsergebnissen muss aufgrund dieser Einschränkungen in drei Bereichen auf etwaige **Unschärfen** hingewiesen werden.

Praktische Gesamtstundenanzahl von kombinierten Schichtmodellen

Die **Schichtmodellgestaltung** innerhalb größerer Objekte kann **nach Bereichen untergliedert** sein und zeitlich aufeinander aufbauen. Zum Beispiel gibt es im Objekt A ein Unterhaltsreinigungsschichtmodell von 6:00 – 9:00 Uhr für das 1. OG und ein anschließendes Model von 9:00 – 11:00 Uhr für das 2. OG. In der Praxis werden beide Modelle von einer Reinigungskraft eingearbeitet, welche somit in einem fünf Stunden Schichtmodell tätig ist. Der unternehmerische Vorteil einer derartigen Aufgliederung von Schichtmodellen ist eine größere **Flexibilität** im Vertretungsfall. Das Reinigungsunternehmen kann im Ernstfall das praktische 5 Stunden Modell ohne großen Aufwand (intern) auf zwei Reinigungskräfte aufteilen. Dies gilt auch für Modelle die unterschiedliche Frequenzen aufweisen. Die Reinigungskraft würde beispielsweise werktäglich von 6:00 – 9:00 Uhr das 1. OG reinigen und an gewissen Tagen zusätzlich das 2. OG. Die tatsächliche Wochenstundenanzahl wäre somit auch höher.

Aufgrund der fehlenden Objektkennzeichnung in den übermittelten Daten kann diese praktische Verknüpfung von Schichtmodellen innerhalb eines Objekts nicht ausgewiesen werden. Schichtmodelle können immer nur einzeln gewertet werden. Die Erhebungsergebnisse im Sinne der Definition von Tagesreinigung, als Tätigkeit an einer Arbeitsstelle mit einer ununterbrochenen Nettoarbeitszeit von mindestens fünf Stunden, müssen somit vor dem Hintergrund dieser Unschärfemöglichkeiten betrachtet werden.

Die tatsächliche Ergebnisverzerrung durch diese Schichtmodellgestaltung dürfte **gering** sein. Rückschlüsse darauf geben einerseits Datenblöcke die zusätzliche Kennzeichnungen (z.B.: Kunde 1, Kunde 2…) enthalten, wie auch die Reihenfolge der

übermittelten Daten, bei welchen offensichtlich Objekt für Objekt ausgewertet wurde. Die erkennbaren Muster zeigen größtenteils Schichtmodelle, die aufgrund von großen Zeitabständen nicht vernünftig kombinierbar sind bzw. bei Kombination eine tägliche Gesamtarbeitszeit von acht Stunden überschreiten würden.

Schichtmodellfrequenzen

In der Datenerhebung wurden auch die **Frequenzen** von Schichtmodellen erhoben. Eine Frequenz von „5" bezeichnet üblicherweise ein werktägliches Schichtmodell von Montag-Freitag. Aus organisatorischen oder finanziellen Gründen kann in einem 5-Tage-Modell ein Tag länger oder kürzer ausfallen. Eine mögliche Darstellung einer derartigen Kombination wäre beispielsweise ein Modell Montag – Donnerstag, von 6:00 – 9:00 Uhr mit der angeführten Frequenz „4" und Freitag von 6:00 – 8:30 Uhr mit Frequenz „1". Ein operatives Schichtmodell mit unterschiedlich langen Schichten, wird in der übermittelten Listung somit als zwei getrennte Modelle dargestellt. Diese Trennung ist auch in anderen Varianten möglich, beispielsweise eine Unterteilung eines 5-Tage-Modells in Modelle in den Frequenzen 3 und 2.

Die detaillierten Analysen von Modellfrequenzen (Kapitel 5.6. und 5.11.) erfolgen unter Berücksichtigung dieser Konstellationen. Die mögliche **Ergebnisverzerrung** ist als **geringfügig** einzustufen.

Zusammensetzung der Stichprobe

Von 253.347 in der Stichprobe ausgewerteten Monatsstunden, entfallen mit 121.268 Stunden annähernd die Hälfte auf **Unternehmen B**. Die Zusammensetzung der Stichprobe und das Auswertungsergebnis werden somit maßgeblich durch die Daten des Unternehmens B bestimmt. Um sowohl Anonymität als auch Erklärungsbedarf zu gewährleisten, sei hier festgehalten, dass Unternehmen B nur Schichtmodelle aus dem Wiener Raum bereitstellte. Rein aus dem Stundenvolumen lässt sich erkennen, dass es sich um einen **Key-Player am Facility Markt** handelt. Die Reinigungsdienstleistungen des Unternehmen B sind auf sehr viele Branchen aufgefächert, es bietet somit einen guten Querschnitt aus Reinigungsmodellen in Office-Bereichen, Retail, Gesundheit und Pflege, Schulen, Industrie usw.

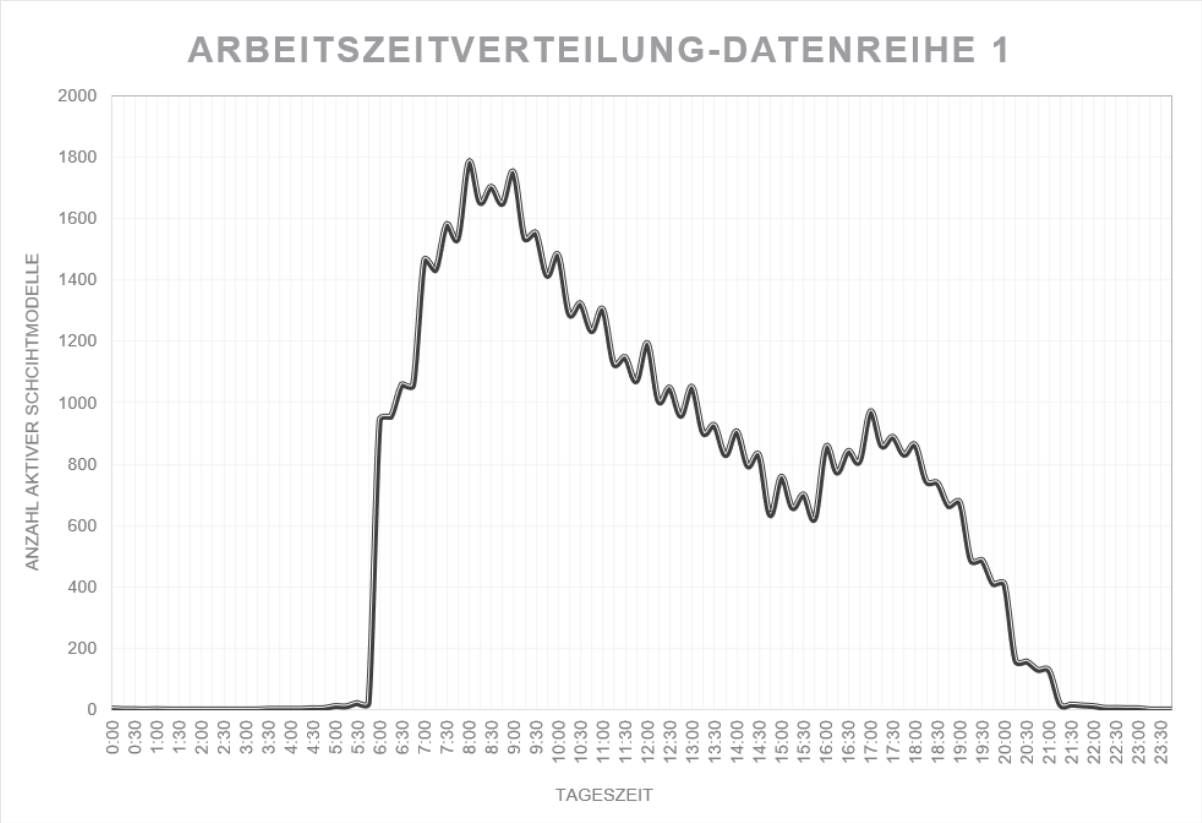
Die Häufung an Sichtmodellen eines Unternehmens aus dem Wiener Raum muss bei der Analyse der Ergebnisse berücksichtigt werden. Die Auswertung der Daten eines Key-Players trägt allerdings auch zu einem umfassenderen und allgemeingültigen Ergebnis bei. Um auf diese Häufung detaillierter einzugehen, werden Unterschiede bzw. Gemeinsamkeiten zwischen den Modellen der einzelnen Unternehmen in den Kapiteln 5.9 und 5.10 erörtert. Das große Stichprobenvolumen von Unternehmen B dürfte insgesamt weniger zu einer Ergebnisverzerrung als vielmehr zu einer genaueren Abbildung der **Arbeitsrealität** beitragen.

In der Zusammensetzung der Stichprobe muss auch auf die Bereichsbeschränkungen der Daten des Unternehmens E hingewiesen werden. Unternehmen E übermittelte nur Daten von Reinigungstätigkeiten im **Gesundheitssektor**. Daten aus diesem Sektor sind

somit in der Gesamtstichprobe leicht überrepräsentiert. Anderseits bietet diese Segmentierung auch die Möglichkeit, diesen Bereich gezielt zu analysieren.

5.5 Gesamtarbeitszeitverteilung – Datenreihe 1

Die erste Datenreihe zeigt die **Gesamtauswertung** der zeitlichen Lagen aller übermittelter Schichtmodelle. Die Datenspitzen verweisen auf die Anzahl von aktiven Schichtmodellen zum jeweiligen Tageszeitpunkt. Die tageszeitliche Verteilung stellt sich wie folgt dar:



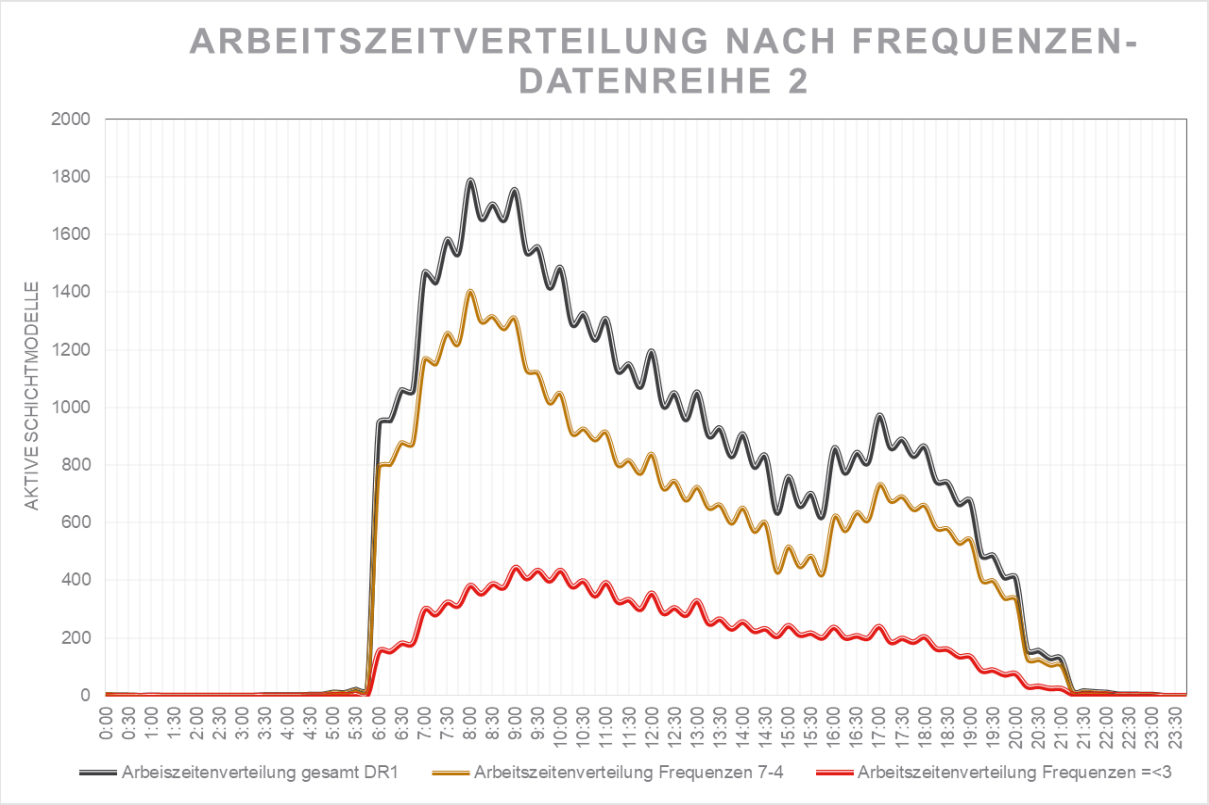
Tab. 13: Arbeitszeitverteilung – Datenreihe 1. Eigene Darstellung

Mit Beginn der kollektivvertraglich zuschlagsfreien Arbeitszeit **um 06:00 Uhr** sind 944 Schichtmodelle - und damit **23,55 % aller ausgewerteten Modelle** – aktiv. Der Höchstwert aktiver Modelle ist **um 8:00 Uhr** erreicht. Um diese Tageszeit sind **44,7 %** aller Schichtmodelle aktiv. Nach einem zweiten Peak um 09:00 Uhr beginnt eine Abnahme aktiver Schichtmodelle bis zum zwischenzeitlichen Tiefpunkt um 15:45 Uhr mit 15,67 %. Der nachmittägliche Höchststand ist um **17:00 Uhr mit 24,40 %** erreicht. Zum zuschlagspflichtigen Zeitpunkt 21:15 Uhr sind nur noch 17 Modelle und somit 0,42 % aller Schichten aktiv.

Die Gesamtauswertung zeigt klar die **Konzentration auf (früh)morgendliche Arbeitszeiten.** Eine zweite – geringere -Häufung ist (spät)nachmittäglich feststellbar. Die vorwiegende Randzeitendurchführung von Unterhaltsreinigung kann somit bestätigt werden.

5.6 Arbeitszeitverteilung nach Frequenzen – Datenreihe 2

Die Auswertung der Datenreihe 2 zeigt die zeitliche **Lage** von Schichtmodellen bei Unterteilung nach der **Frequenz der Durchführung**. Die bereits präsentierte Gesamtarbeitszeit der Datenreihe 1 wurde in Bezug gesetzt zur Arbeitszeitenverteilung von Schichtmodelle mit „hohen" und „niederen" Frequenzen. Die Datenreihe der **„hochfrequenten" Schichtmodelle** umfasst die Frequenzen siebenmal wöchentlich (bzw. täglich) bis viermal wöchentlich. Die Anzahl an „hochfrequenten" Modellen beläuft sich auf 2783 Stück und somit 69,42 % der ausgewerteten Gesamtschichtmodelle.



Tab. 14: Arbeitszeitverteilung nach Frequenzen – Datenreihe 2. Eigene Darstellung

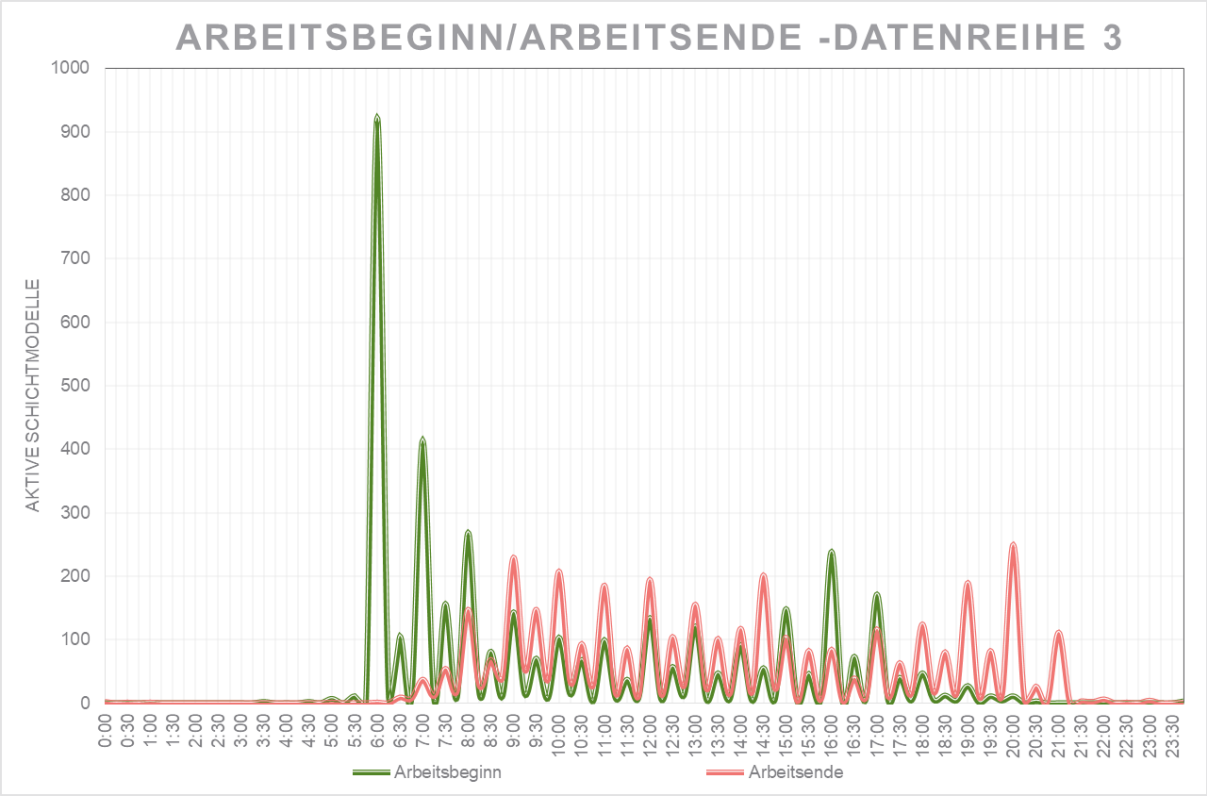
„Niedrigfrequente" Schichtmodelle umfassen Frequenzen von dreimal wöchentlich bis zu einer einmal monatlichen Durchführung.[159]

[159] siehe Kapitel 5.4 Auswertungsunschärfen

Analog zur Gesamtarbeitszeit der Datenreihe 1 zeigt sich bei „höherfrequenten“ Durchführungen - und somit „klassischen“ Unterhaltsreinigungsschichtmodellen – die morgendliche und (spät)nachmittägliche Häufung von Arbeitszeiten. Im Vergleich dazu verläuft die Verteilungskurve von **„niedrigfrequenten“ Durchführungen sehr viel flacher**. Eine Reinigungskraft mit einem Montag - Freitag Schichtmodell von 6:00 – 10:00 Uhr arbeitet beispielweise noch zweimal wöchentlich an einem zusätzlichen Arbeitsort von 10:30 – 12:00 Uhr. „Niedrigfrequente“ Schichtmodelle werden aus Gründen der Personallogistik oftmals **außerhalb der Hauptreinigungszeiten** angesetzt, um sie mit Personal von bereits beendeten „höherfrequenten“ Schichtmodellen besetzen zu können. Für die Reinigungskräfte impliziert dies Möglichkeiten für Stundenerweiterungen, für betreuende Objektleiter- oder ServicemanagerInnen eine bessere Verteilung des Betreuungsaufwands im Tagesverlauf.

5.7 Arbeitsbeginn und Arbeitsende – Datenreihe 3

Datenreihe 3 verdeutlicht die Verteilung der Schichtmodelle in Bezug auf **Schichtmodellbeginn und -ende**.



Tab. 15: Arbeitsbeginn und Arbeitsende – Datenreihe 3. Eigene Darstellung

Bei 921 Modellen ist Arbeits- bzw. Schichtmodellbeginn um 6:00 Uhr. **Zwischen 6:00 Uhr und 8:00 Uhr** beginnen gesamt 1863 Schichten und somit **46,47 %** aller ausgewerteten Modelle.

Nachmittagsmodelle beginnen gehäuft zwischen 15:00 und 17:00 Uhr. Der Peak in diesem Zeitraum ist um **16:00 Uhr** mit 238 Modellen erreicht. Im gesamten Zeitraum zwischen 15:00 und 17:00 Uhr starten 676 Modelle und somit 16,86 % aller ausgewerteten Schichtmodelle.

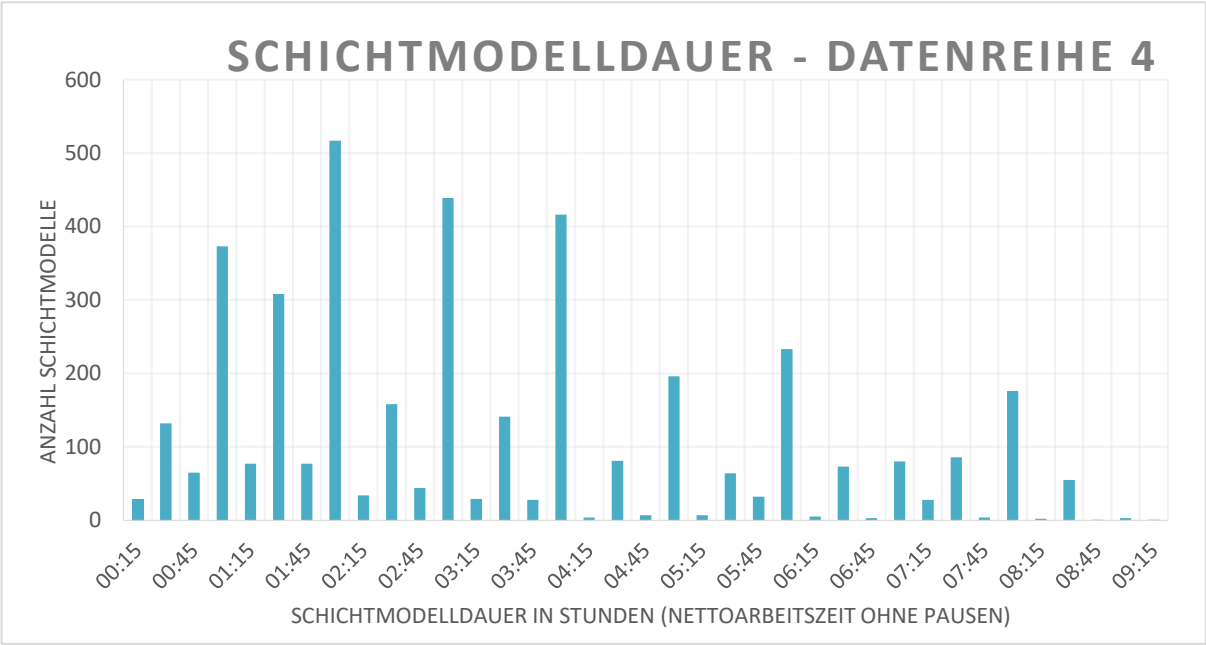
Die Schichtmodellenden sind wesentlich gleichmäßiger über den Tag verteilt. Der vormittägliche Peak ist um 9:00 Uhr mit Ende von 229 Modellen erreicht. Zwischen 9:00 und 12:00 Uhr enden 1141 Modelle und somit 28,46 % der Gesamtmodelle.

Um 14:30 Uhr enden 201 Modelle. Die Häufung zu diesem Zeitpunkt basiert auf 8 h Vollzeitmodellen mit Beginn um 6:00 Uhr.[160]

Die meisten Modelle enden um 20:00 Uhr (249 Schichten). **Zwischen 19:00 und 21:00** Uhr enden 657 Modelle und somit **16,39 %** der untersuchten Stichprobe.

5.8 Schichtmodelldauer – Datenreihe 4

Die Auswertung der zeitlichen **Dauer der Schichtmodelle** erfolgte auf Grundlage der jeweiligen **Nettoarbeitszeit** (Schichtmodelldauer abzüglich Pause).[161]



Tab. 16: Schichtmodelldauer– Datenreihe 4. Eigene Darstellung

[160] inklusive 0,5 h Pause
[161] vom Verfasser wurden bei fehlenden Angaben zu Pausen, diese laut Arbeitszeitgesetz ergänzt.

Die Grafik Datenreihe 4 zeigt die Häufung von **kurzen bis mittellangen Schichtmodellen**. Das häufigste Modell ist mit 517 Ausführungen ein Zwei-Stunden-Modell. Die Vereinbarkeit mit der gesetzlichen **Geringfügigkeitsgrenze** stellt sicher eines der entscheidenden Kriterien für deren hohe Anzahl dar.

Insgesamt 2867 Schichtmodelle und somit **71,51 Prozent** aller Modelle haben eine Dauer unter oder gleich **4 Stunden**.

Die **durchschnittliche Nettoarbeitszeit** sämtlicher Schichtmodelle beträgt **3 Stunden und 26 Minuten**. Eine Unterteilung in „hochfrequente" und „niedrigfrequente" Modelle ergibt für Modelle mit hoher Frequenz eine durchschnittliche Nettoarbeitszeit von 3 Stunden und 43 Minuten, bei niedrigen Frequenzen 2 Stunden 47 Minuten.

239 Modelle enthalten **acht oder mehr Arbeitsstunden pro Tag**. Dies entspricht einem prozentuellen Anteil an Schichtmodellen von 5,96 %. Von diesem Richtwert können keine validen Rückschlüsse auf Vollzeit tätige Personen abgeleitet werden. Einerseits sind in dieser Zahl **niedrigfrequente Modelle inkludiert**, andererseits können Reinigungskräfte mit mehreren **kombinierten Schichtmodellen** ebenso 40 Wochenstunden tätig sein. Beschäftigungsstatistiken liefern diesbezüglich ein wesentlich klareres Bild.[162]

In den angeführten **Schichtmodellen** mit 8 oder mehr Tagesstunden werden 38.905 Monatsstunden geleistet, dies entspricht einem Prozentanteil von **15,36 % der geleisteten Monatsstunden**.

Datenreihe 4.1

agrammbereich

Unternehmen	Schichtmodelle	Monatsstunden	Anzahl Schichtmodelle mit 8 oder mehr Tagesstunden	% Anteil an Gesamt-schichtmodellen	Anzahl Monatsstunden von Schichtmodellen mit 8 oder mehr Tagesstunden	% Anteil Gesamtmonats-stunden
A	634	30.984	6	0,95	1.043,31	3,37
B	1.647	121.268	144	8,74	23.743,20	19,58
C	277	26.525	41	14,80	6.048,04	22,80
D	1.236	50.601	1	0,08	40,13	0,08
E	215	23.969	47	21,86	8.030,45	33,50
Gesamt:	**4.009**	**253.347**	**239,00**	**5,96**	**38.905,13**	**15,36**

Tab. 17: Schichtmodelle mit mindestens acht Tagesstunden – Datenreihe 4.1. Eigene Darstellung

[162] siehe Kapitel 3.7„Teilzeitarbeit"

In **Vollzeitmodellen** (mit gesamt 40 oder mehr Wochenstunden) werden **13,83 % aller ausgewerteten Monatsstunden** geleistet. Interessant ist auch die Tatsache, dass Unternehmen D kein einziges Vollzeitschichtmodell aufweist.

Datenreihe 4.2

Unternehmen	Schichtmodelle	Monatsstunden	Anzahl Schichtmodelle Vollzeit (40 und mehr Wochenstunden)	% Anteil an Gesamt-schichtmodellen	Anzahl Monatsstunden Schichtmodele Vollzeit	% Anteil Gesamtmonats-stunden
A	634	30.984	6	0,95	1.043,31	3,37
B	1.647	121.268	123	7,47	21960,39	18,11
C	277	26.525	26	9,39	4587,08	17,29
D	1.236	50.601	0	0,00	0	0,00
E	215	23.969	39	18,14	7456,49	31,11
Gesamt:	**4.009**	**253.347**	**194**	**4,84**	**35.047,27**	**13,83**

Tab. 18: Schichtmodelle Vollzeit – Datenreihe 4.2. Eigene Darstellung

Die Aussagekraft der ermittelten Ergebnisse zu 8-Stunden Schichtmodellen bzw. Vollzeitbeschäftigung mag aufgrund der bereits erwähnten Kombinationsmöglichkeiten eingeschränkt sein. Deutlich zeigt sich allerdings, dass die Anzahl an Schichtmodellen mit 8 oder mehr Tagesstunden im Vergleich zu der untersuchten Gesamtmenge an Modellen sehr gering ist. Vollzeitbeschäftigung - beschränkt auf einen Standort – bildet eher die Ausnahme.

5.9 Tagesreinigung – Datenreihe 5

Die im Zuge dieses Forschungsvorhaben entwickelte Definition von Tagesreinigung lautet: *Mit Tagesreinigung werden Reinigungstätigkeiten an einer Arbeitsstelle im Zeitfenster von 6:30 bis 18:30 Uhr mit einer ununterbrochenen Nettoarbeitszeit von mindestens fünf Stunden bezeichnet.*

Eine Auswertung aller Schichtmodelle auf Basis dieser Kriterien zeigt folgende Ergebnisse:

Datenreihe 5

Unternehmen	Schichtmodelle	Monatsstunden	Anzahl Schichtmodelle Tagesreinigung 06:30 - 18:30 Uhr	% Anteil an Gesamt-schichtmodellen	Anzahl Monatsstunden Tagesreinigung 06:30 - 18:30 Uhr	% Anteil an Gesamt-monatsstunden
A	634	30.984	23	3,63	3.041,50	9,82
B	1.647	121.268	237	14,39	31.174,00	25,71
C	277	26.525	138	49,82	14.843,00	55,96
D	1.236	50.601	57	4,61	3.887,00	7,68
E	215	23.969	60	27,91	8.572,00	35,76
Gesamt:	**4.009**	**253.347**	**515**	**12,85**	**61.517,50**	**24,28**

Tab. 19: Anteil Tagesreinigung – Datenreihe 5. Eigene Darstellung

Laut Definition können durchschnittlich 515 Schichtmodelle und somit 12,85 Prozent aller ausgewertetem Modelle der Tagesreinigung zugeordnet werden.

Der prozentuelle Anteil von Leistungsstunden in tagesreinigungskonformen Schichten in Relation zu den Gesamtmonatsstunden bildet den aussagekräftigsten Wert der Analyse. **24,28 Prozent** der ausgewerteten Monatsstunden im Bereich Unterhaltsreinigung werden in Form von **Tagesreinigung geleistet**.

Eine Auswertung auf Basis der **alternativen Definition** von Tagesreinigung zeigt folgende Resultate:

Datenreihe 5.1

Unternehmen	Schichtmodelle	Monatsstunden	Anzahl Schichtmodelle Tagesreinigung Alternative Definition 06:00 - 18:30 Uhr	% Anteil an Gesamt-schichtmodellen	Anzahl Monatsstunden Tagesreinigung Alternative Definition 06:30 - 18:30 Uhr	% Anteil an Gesamt-monatsstunden
A	634	30.984	51	8,04	7.172,00	23,15
B	1.647	121.268	408	24,77	57.274,00	47,23
C	277	26.525	152	54,87	16.571,25	62,47
D	1.236	50.601	94	7,61	8.183,00	16,17
E	215	23.969	93	43,26	13.372,25	55,79
Gesamt:	**4.009**	**253.347**	**798**	**19,91**	**102.572,50**	**40,49**

Tab. 20: Anteil Tagesreinigung alternative Definition – Datenreihe 5.1. Eigene Darstellung

Bei einer Erweiterung des definierten Zeitfensters von 6:00 bis 18:30 Uhr können 798 Schichtmodelle und somit 19,91 Prozent aller ausgewerteten Modelle dem Bereich der Tagesreinigung zugeordnet werden.

Bei **alternativer Definition** von Tagesreinigung werden **40,49 Prozent** der ausgewerteten Unterhaltsreinigungsstunden in Form von **Tagesreinigung** geleistet.

Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass eine zeitliche Erweiterung der Definitionsbasis von Tagesreinigung den prozentuellen Anteil an entsprechenden Reinigungsstunden stark anheben würde. Der aktuelle Randzeitenstatus von Unterhaltsreinigung würde dadurch allerdings nur gefestigt werden. In einer Branche, in der annähernd jedes vierte Schichtmodell um 06.00 Uhr morgens beginnt, bedeutet ein Definitionsunterschied von einer halben Stunde bereits einen wichtigen Schritt in Richtung eines Arbeitsbeginns zu „üblicheren Zeiten“ und vermehrter sozialer Teilhabe von Reinigungskräften.

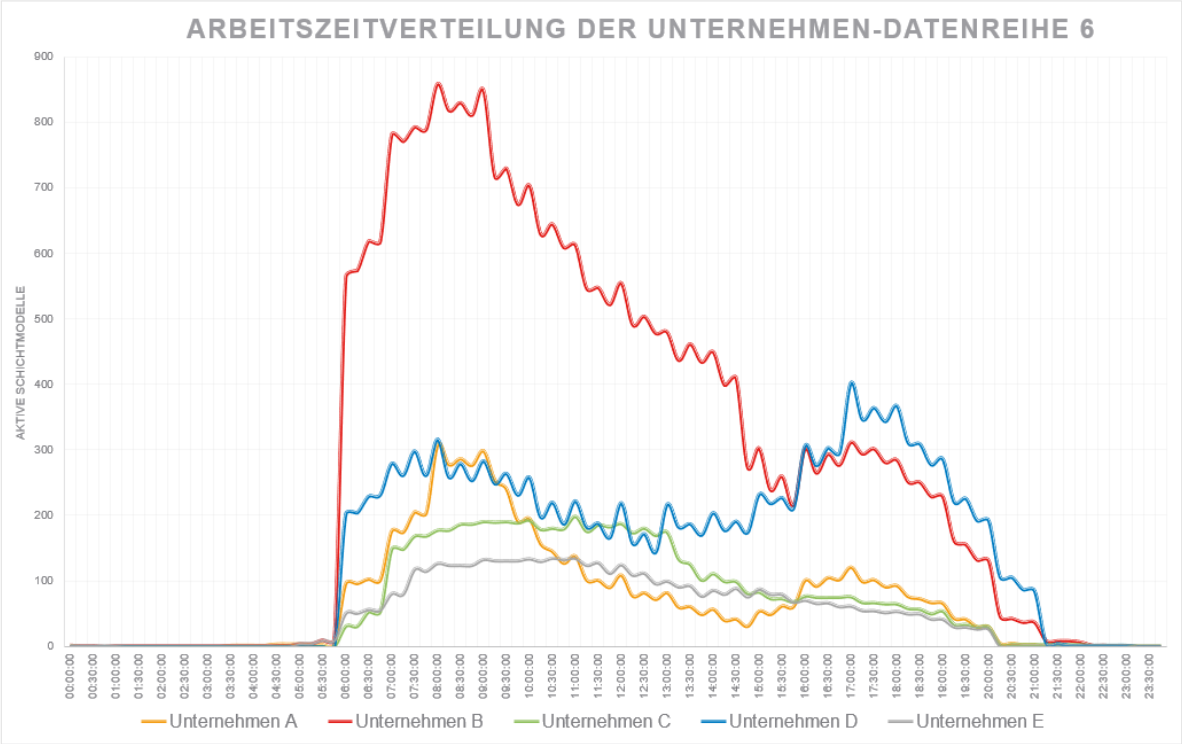
Die im Kapitel 2.2 angeführte **Definitionsbasis** von **„Joboption Berlin“**[163] orientiert sich mit einem Zeitfenster von 7:30 – 16:00 Uhr stärker an der Tagesmitte. Die ununterbrochene Arbeitszeit wird mit täglich sechs Stunden definiert. Bei einem Vergleich mit diesen beiden zeitlichen Kriterien für Tagesreinigung, werden **3,19 Prozent** der ausgewerteten Unterhaltsreinigungsstunden in Form von **Tagesreinigung** geleistet (62 Schichtmodelle).

[163] vgl. ArbeitGestalten, 2022: S. 4ff

Im Abschluss dieses Kapitels muss noch auf die **Ausnahmestellung von Unternehmen C** in den Auswertungen eingegangen werden. Der sehr hohen Anteil an Tagesreinigungsstunden kann eigentlich nur mit einer speziellen – stark selektierten - KundInnenstruktur erklärt werden. Eine mögliche Erklärung wäre eine **bewusste KundInnen- bzw. Auftragsauswahl**, bei der das Unternehmen nur an ausgewählten Ausschreibungen und Vergaben teilnimmt. Im Wettbewerb ist eine derartige Auswahlpraxis allerdings unüblich und wirtschaftlich riskant, weil Wachstumsmöglichkeiten limitiert sind. Eine andere Erklärung wäre die Beauftragung von **SubunternehmerInnen** für „kleinteilige" Aufträge. Das Unternehmen serviciert nur „große" Objekte in Eigenleistung und kann ihren Reinigungskräften somit lange und hochfrequente Schichtmodelle anbieten. Welche dieser beiden Möglichkeiten von Unternehmen C genutzt wird, kann nur vermutet werden. Bei Betrachtung der aktuellen Marktsituation scheint der Einsatz von SubunternehmerInnen weitaus wahrscheinlicher.

5.10 Arbeitszeitenverteilung nach Unternehmen – Datenreihe 6

In der Datenreihe 6 werden die **Schichtmodellzeiten der einzelnen Unternehmen** verglichen.

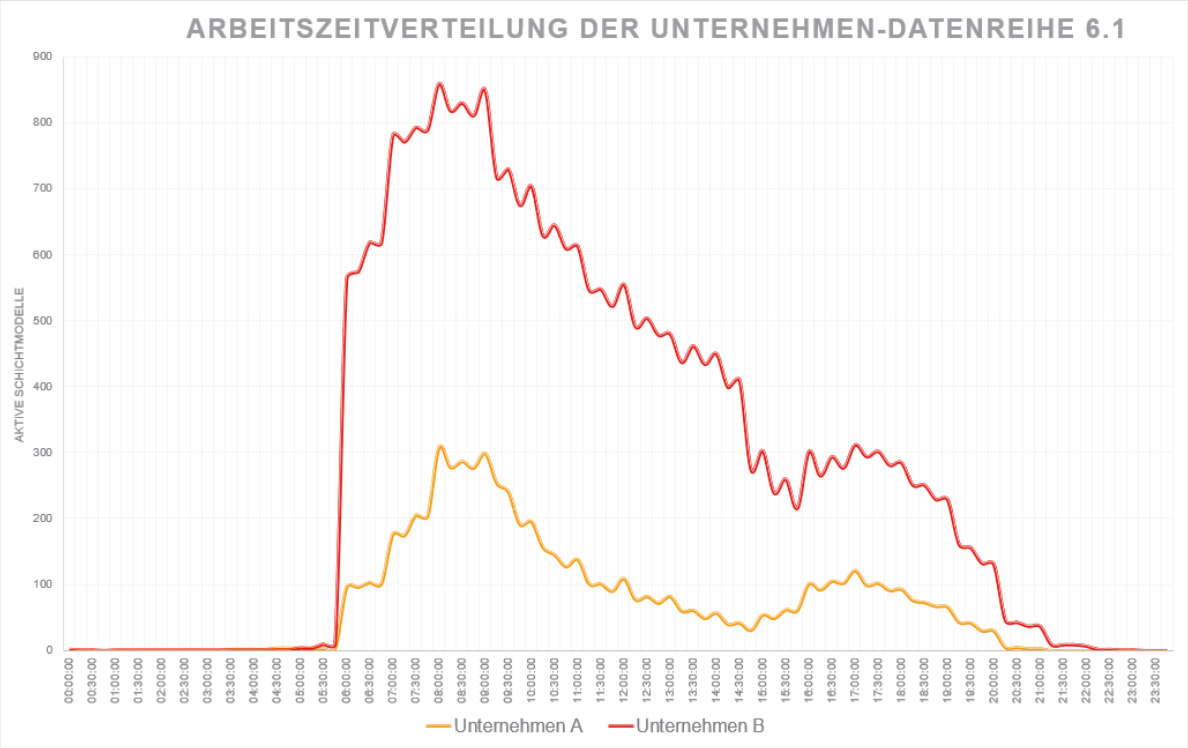


Tab. 21: Arbeitszeitverteilung nach Unternehmen – Datenreihe 6. Eigene Darstellung

Bei Betrachtung der Arbeitszeitenverteilung auf Unternehmensebene zeigt sich klar die zahlenmäßige Dominanz von Schichtmodellen des Unternehmens B. Die Gesamtauswertung wird diesbezüglich - wie in Kapitel 5.4 erläutert - entsprechend beeinflusst.

Dass die Arbeitszeitenverteilung von Unternehmen B allerdings kein Einzelmerkmal ist, zeigt der Vergleich mit Unternehmen A. Die **Verteilungskurven** beider Unternehmen zeigen eine deutliche **Häufung von Morgenschichtmodellen**, eine kontinuierliche Abnahme bis zum frühen Nachmittag und einen darauffolgenden Anstieg, mit jeweiligem Peak um 17:00 Uhr.

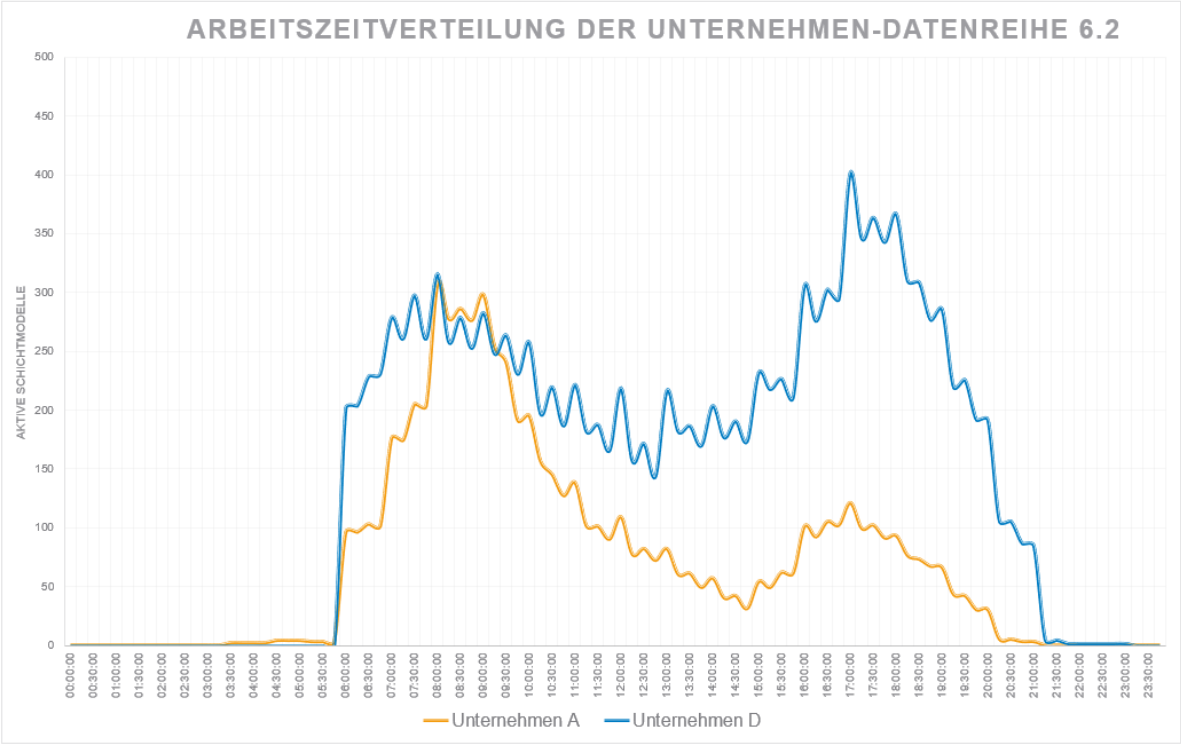
Eine gemeinsame Darstellung der beiden Unternehmen verdeutlich die Ähnlichkeiten bei der Schichtmodellgestaltung.



Tab. 22: Arbeitszeitverteilung Unternehmen A und B – Datenreihe 6.1. Eigene Darstellung

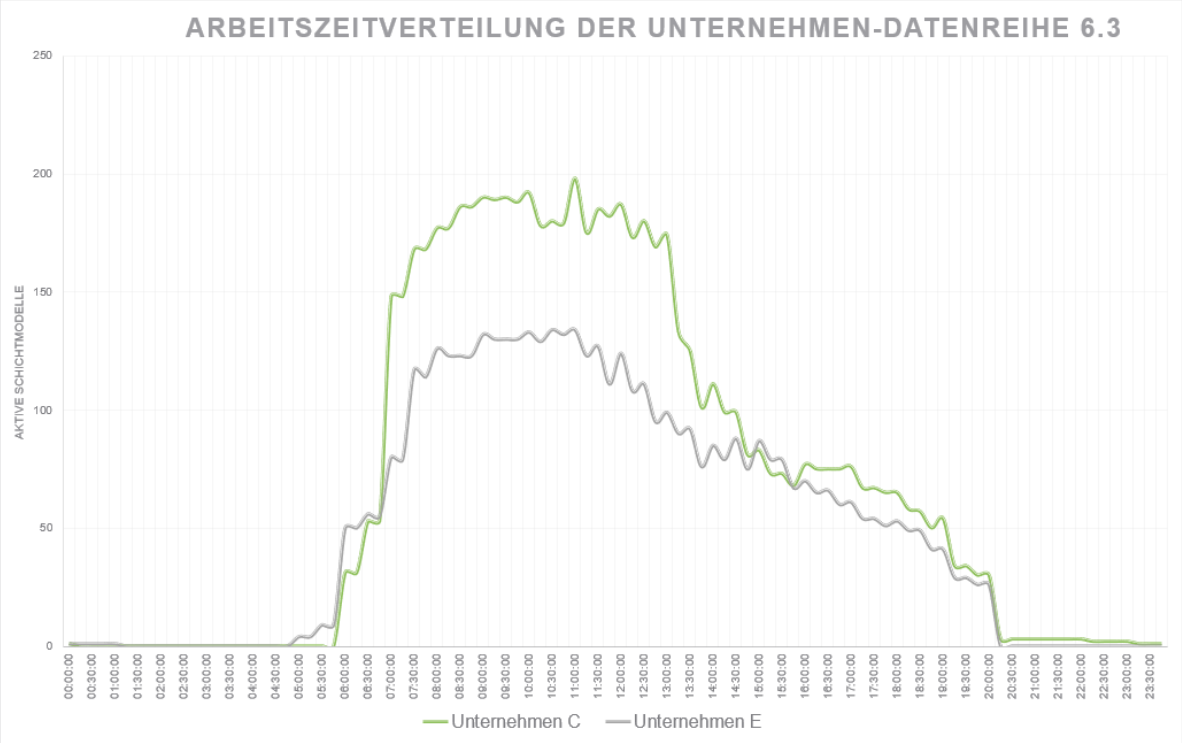
Gegensätzlich dazu, zeigt die Verlaufskurve der Arbeitszeitenlage in **Unternehmen D** eine deutliche Konzentration bei **Nachmittagstätigkeiten**. Eine im Vergleich zu den Unternehmen A und B flachere morgendliche Kurve steigt ab 14:45 Uhr kontinuierlich bis zum Peak um 17:00 Uhr mit 402 aktiven Schichtmodellen. Um diese Uhrzeit sind 32,52% aller Schichtmodelle von Unternehmen D aktiv.

Die gemeinsame Darstellung 6.2 der Unternehmen A und D zeigt deren annähernd gespiegelte Schichtmodellgestaltung.



Tab. 23: Arbeitszeitverteilung Unternehmen A und D – Datenreihe 6.2. Eigene Darstellung

Die Arbeitszeitenlagen der weiteren **Unternehmen C und E** zeigen beide flache bzw. **blockförmige Verläufe** ohne Spitzenzeiten. Die Schichtmodelle beider Unternehmen konzentrieren sich auf den morgendlichen und vormittäglichen Bereich mit einer kontinuierlichen Abnahme bis in die Abendstunden.



Tab. 24: Arbeitszeitverteilung Unternehmen C und E – Datenreihe 6.3. Eigene Darstellung

Zusammenfassend zeigen die Auswertungen der Datenreihe sechs, dass **Arbeitszeitenverteilungen auch unternehmensabhängig** sind. Häufungen im morgendlichen bzw. abendlichen Bereich bestätigen unternehmerische Ausrichtungen auf eine bestimmte Tagesregion. Die Reinigungstätigkeiten in den Unternehmen A und B sind klar morgendlich orientiert. Der Arbeitsschwerpunkt im Unternehmen D liegt in den Nachmittags- und Abendstunden. Mit dieser „gespiegelten" Organisation schafft sich Unternehmen D möglicherweise einen **Personalressourcenvorteil**. Eine weitere Erklärungsmöglichkeit könnte die **regionale Zusammensetzung** der Daten darstellen. Im Gegensatz zu den Unternehmen A und B mit urbanen Schwerpunkten, überwiegen bei Unternehmen D Daten aus dem „ländlichen" Raum.

Die flachen bzw. blockförmigen Verlaufskurven der Unternehmen C und E werden in den detaillierten Schichtmodellanalysen der beiden folgenden Kapitel genauer erläutert.

5.11 Schichtmodellfrequenzen nach Unternehmen – Datenreihe 7

Nicht nur Arbeitszeitenlagen, auch der Vergleich von **Schichtmodellen nach Anzahl, Frequenzen und** Dauer zeigen Unterschiede zwischen einzelnen Unternehmen.

Datenreihe 7 gliedert Schichtmodelle auf Basis der **Schichtmodellfrequenz**. Die bereits in der Arbeit verwendete Unterteilung in „hoch- und niedrigfrequente" Modelle wird beibehalten.

Datenreihe 7

Unter-nehmen	Schicht-modelle	Anzahl Modelle Frequenz 7 bis 4 x w	% Anteil an Gesamt-modellen	Anzahl Modelle Frequenz 3 bis 2 x w	% Anteil an Gesamt-modellen	Anzahl Modelle Frequenz 1 x w	% Anteil an Gesamt-modellen	Anzahl Modelle Frequenz vierzehn-tägig/ monatlich	% Anteil an Gesamt-modellen
A	634	497	78,39	70	11,04	66	10,41	1	0,16
B	1.647	1.232	74,80	170	10,32	230	13,96	15	0,91
C	277	167	60,29	97	35,02	13	4,69	0	0,00
D	1.236	715	57,85	158	12,78	315	25,49	48	3,88
E	215	172	80,00	38	17,67	5	2,33	0	0,00
Gesamt:	**4.009**								

Tab. 25: Schichtmodellfrequenzen nach Unternehmen – Datenreihe 7. Eigene Darstellung

Bei drei Unternehmen werden ca. **drei Viertel aller Modelle** in Unterhaltsreinigungsfrequenzen von 7- bis 4-mal wöchentlich durchgeführt.

Unternehmen C hat mit 35 % einen sehr hohen Prozentanteil an niedrigfrequenten Modellen. Eine solche Häufung kann auf einer entsprechenden KundInnenstruktur mit geringeren Leistungsfrequenzen basieren. Mit hoher Wahrscheinlichkeit resultiert dieser Wert allerdings auf einer spezielle Aufteilung von MO-FR/SA Modellen in

niedrigfrequentere Modelle.[164] Für diesen Erklärungsansatz spricht auch die geringe Anzahl an Modellen mit 1 x wöchentlicher Frequenz sowie die Arbeitszeitenlage und Dauer der niedrigfrequenten Schichten. Beginnend zu den morgendlichen und nachmittäglichen Hauptreinigungszeiten sind in der 2–3-mal wöchentlichen Frequenz Modelle mit einer durchschnittlichen Dauer von 5 Stunden und 27 Minuten gelistet, was in der flachen Verlaufskurve in Abbildung der Datenreihe 6.3 resultiert.

Unternehmen E, welches nur Modelle aus dem Gesundheitssektor rückmeldete, hat mit 80% den **höchsten Anteil an hochfrequenten Modellen**.

Im folgenden Kapitel wird die Frequenzanalyse - ergänzt mit Daten zu Modelldauer – in mehrfacher Differenzierung weitergeführt.

5.12 Schichtmodelldauer nach Unternehmen – Datenreihe 8

Modellfrequenzen beinhalten immer auch eine Aussage zu möglichen **Beschäftigungsbereichen**. Modelle von Mo – So (Frequenz 7) sind vermehrt dem Gesundheitssektor zuordenbar, Modelle von Mo-Sa (Frequenz 6) haben oftmals eine Retail-Indikation und Modelle von Mo-Fr (Frequenz 5) sind klassischer Office-Standard.

Datenreihe 8

Unter-nehmen	Schicht-modelle gesamt Frequenz 7 - 4 x w	Anzahl Modelle Frequenz 7 x w	Durch-schnittliche Modelldauer Frequenz 7	Anzahl Modelle Frequenz 6 x w	Durch-schnittliche Modelldauer Frequenz 6	Anzahl Modelle Frequenz 5 x w	Durch-schnittliche Modelldauer Frequenz 5	Anzahl Modelle Frequenz 4 x w	Durch-schnittliche Modelldauer Frequenz 4
A	497	3	3:20	160	2:14	318	2:45	16	2:05
B	1.232	27	5:28	104	3:34	1.013	4:16	88	3:33
C	167	8	6:37	1	2:00	148	5:40	10	6:27
D	715	1	0:30	104	1:53	532	2:54	78	3:34
E	172	27	5:29	6	6:10	139	5:32	0	0:00
Gesamt:	**2.783**		**5:27**		**2:34**		**3:53**		**3:35**

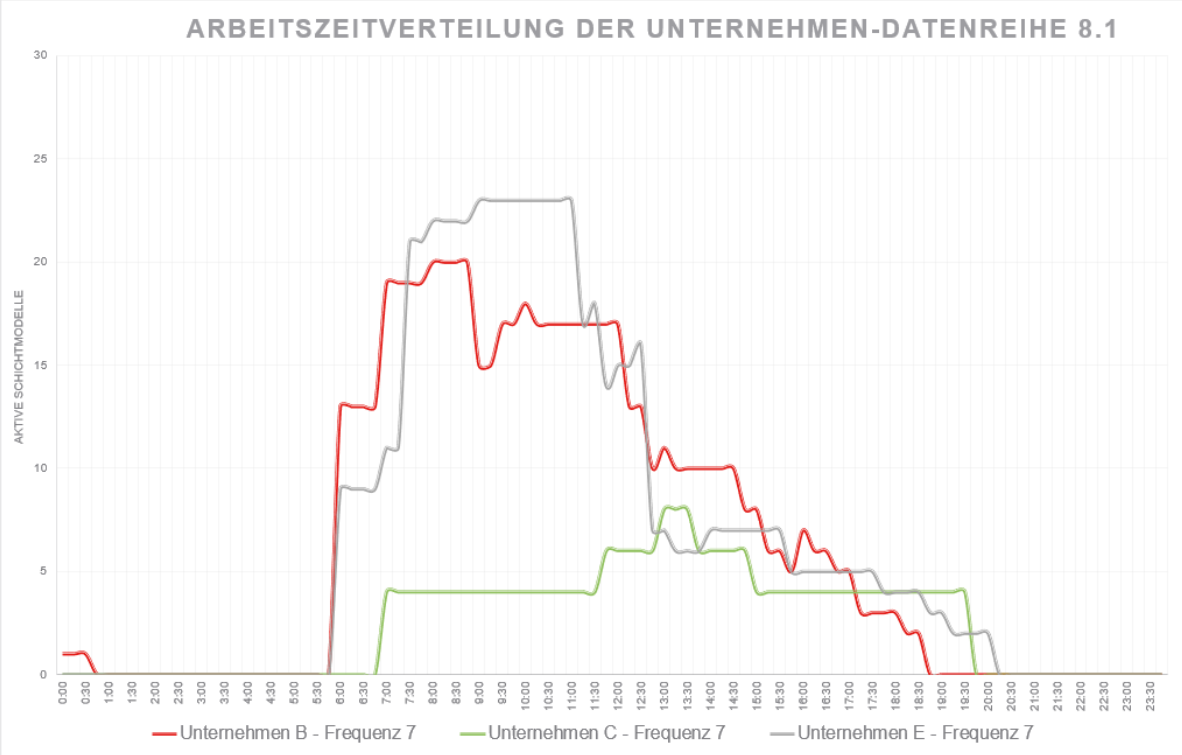
Tab. 26: Schichtmodelldauer nach Unternehmen – Datenreihe 8. Eigene Darstellung

Die Einzelauswertung dieser Frequenzen zeigt, dass die durchschnittliche Dauer von **täglichen Modellen** (Mo-So, Frequenz 7) mit 5 h und 27 min von allen hochfrequenten Modellen die **längste durchschnittliche Dauer** aufweist. Die definitionsleitende *ununterbrochene Nettoarbeitszeit von mindestens fünf Stunden* wird in dieser Kategorie von drei Unternehmen mittels ihres Durchschnittswertes erreicht.

Unternehmen E, mit Modellen aus dem Gesundheitssektor, zeigt in allen Frequenzen von 7–5 mal wöchentlich eine jeweilige Durchschnittsdauer von ca. 5 h 30 min oder länger.

[164] siehe Kapitel 5.4 Auswertungsunschärfen

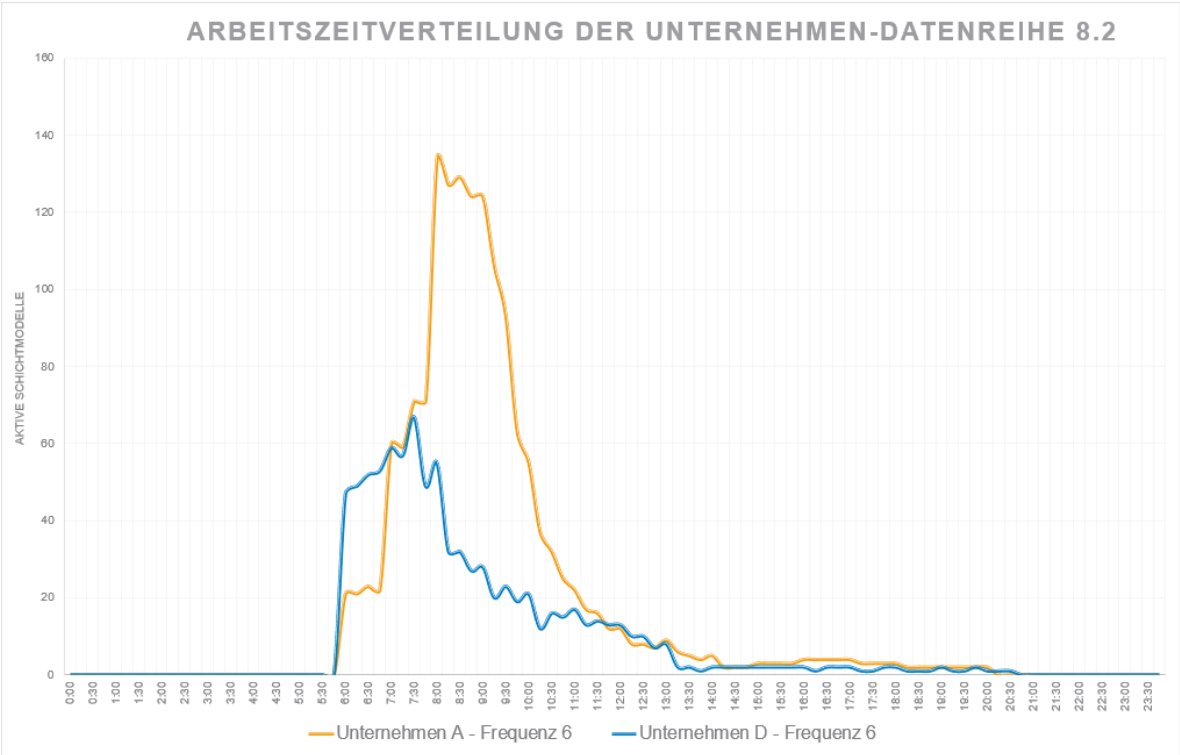
Die grafische Darstellung der Arbeitszeitlagen der Unternehmen B, C und E in der Frequenz 7 zeigt **blockförmige Strukturen**. Verteilungen, ohne wirkliche Spitzen, entsprechen (grafisch) weitgehend einer Tagesreinigungsstruktur.



Tab. 27: Arbeitszeitlagen der Unternehmen B, C und E – Datenreihe 8.1. Eigene Darstellung

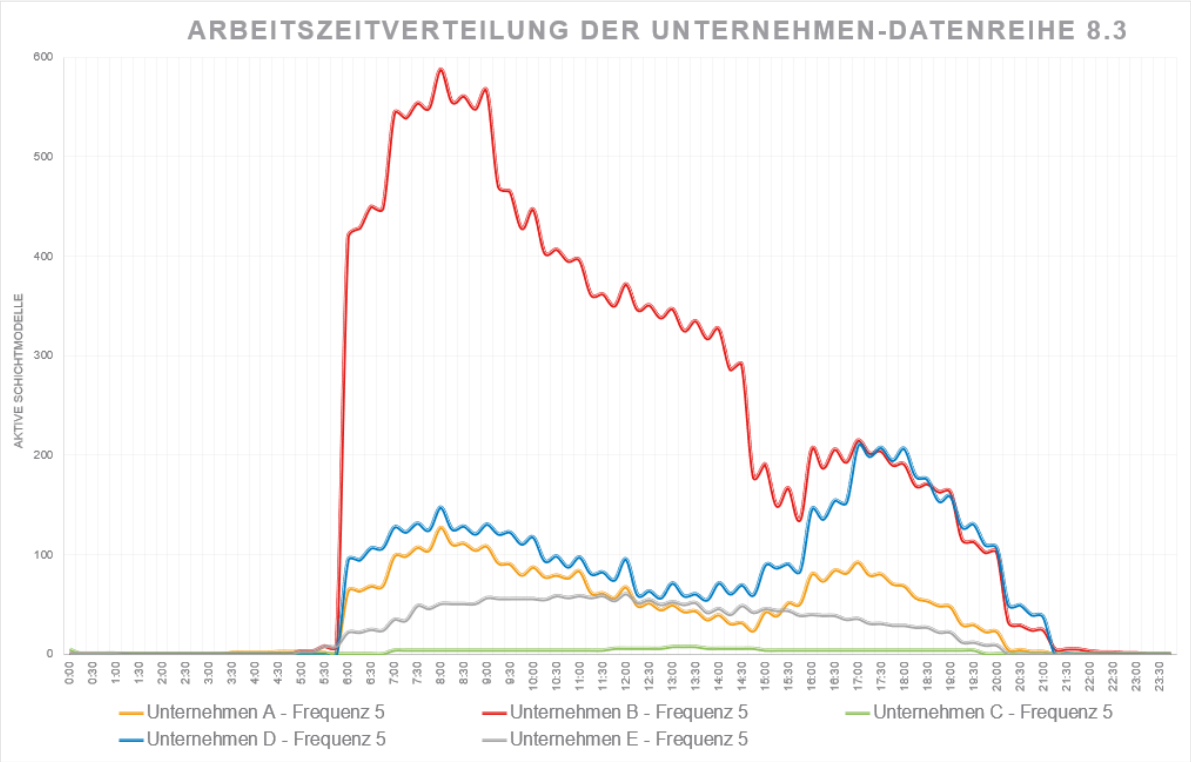
Schichtmodelle mit der **Frequenz 6** (vorwiegend Mo-Sa) und einem mutmaßlichen Retail-Schwerpunkt haben mit einer durchschnittlichen Modelldauer von 2 h und 34 min deutlich die **kürzeste durchschnittliche Schichtdauer** aller hochfrequenten Modelle. In Unternehmen A entfallen knapp ein Drittel auf diese Modelle, in Unternehmen D knapp ein Siebtel. Die summierte durchschnittliche Modelldauer der Frequenz 6 der Unternehmen A und D beträgt 2 h und 5 min. Diese Zeitspanne entspricht in vielen Retail-Geschäften der Dauer vom ersten Eintreffen des Personals bis zur Ladenöffnung.

Eine Detailauswertung der **Arbeitszeitenlage** der Unternehmen A und D in der **Frequenz 6** zeigt kurze Schichtmodelle, die eigentlich ausschließlich in den Morgenstunden angesiedelt sind.



Tab. 28: Arbeitszeitlagen der Unternehmen A und D – Datenreihe 8.2. Eigene Darstellung

Die Auswertung der Schichten mit der **Frequenz 5** zeigt die bereits bekannte morgendliche Häufung bei Unternehmen B bzw. die nachmittägliche von Unternehmen D. Im Vergleich mit der Gesamtauswertung der Datenreihe 6, sind bei den Unternehmen A-D **Strukturen mit weniger Spitzen feststellbar**. Speziell die morgendliche Verlaufskurve von Unternehmen A ist durch Wegfall der „Retail-Modelle“ wesentlich flacher und vergleichbar mit Unternehmen D. Die Verlaufskurven der Unternehmen C und E zeigen eine gleichmäßige Verteilung ohne Spitzen.



Tab. 29: Arbeitszeitlagen der Unternehmen A -E in der Frequenz 5 – Datenreihe 8.3. Eigene Darstellung

5.13 Modelle im Gesundheitssektor – Datenreihe 9

Die Möglichkeit, die Daten eines Unternehmens einer bestimmten Branche zuzuordnen, schafft eine Auswertungsdifferenzierung, um die untersuchungsleitende Fragestellung in Bezug auf den **Gesundheitssektor** zu beantworten.

In den bisher erfolgten Auswertungen zeigte sich bei Unternehmen E - abhängig von der Skalierung - eine blockförmige bzw. flache Verlaufskurve der Arbeitszeitmodelle ohne Spitzen. Die durchschnittliche Modelldauer liegt bei höherfrequenten Modellen bei 5 h 30 min oder länger. Nur jedes fünfte Schichtmodell ist ein niedrigfrequentes Modell.

Datenreihe 4.2 zeigt, dass Unternehmen E beim prozentuellem Anteil an Vollzeitschichtmodellen mit über 18 Prozent den mit Abstand höchsten Wert aller untersuchten Unternehmen aufweist. Ebenso wird beinahe **jede dritte Monatsstunden** in Unternehmen E im Zuge eines **Vollzeitschichtmodells** geleistet. Die objektspezifische Gliederung der Daten von Unternehmen E lässt zudem vermuten, dass niedrigfrequente Modelle mit hochfrequenten Modellen kombiniert sind und somit im Arbeitsalltag längere gekoppelte Schichtmodelle üblich sind.

In der Datenreihe 5 wurde ein Anteil von definitionskonformen Monatsstunden für Tagesreinigung bei Unternehmen E mit knapp 36 % bzw. in der zeitlich erweiterten Definition von knapp 56 % festgestellt.

Der Prozess der **Tagesreinigung im Gesundheitssektor** kann aufgrund dieser Ergebnisse als **deutlich fortgeschritten** bezeichnet werden.

5.14 Geteilte Dienste – Datenreihe 10

In der finalen Analyse des Datenkonvoluts wird versucht, sogenannte **geteilte Dienste** (Arbeitstätigkeiten mit Ortswechsel) zu identifizieren. Das Forschungsdesign der Studie schließt diese Möglichkeit durch Informationsbeschränkung eigentlich aus.

Anzahl Schichtmodelle Unternehmen A	Personen-anzahl	Personen mit Einzelschicht-modell	Personen mit Einzelschicht-modell in %	Personen mit mehreren Schichtmodellen	Personen mit mehreren Schichtmodellen in %
634	427	283	66,28	144	33,72

Tab. 30: Einzel- und Mehrschichtmodelle – Datenreihe 10. Eigene Darstellung

Die von Unternehmen A übermittelten Daten ermöglichen allerdings eine Verknüpfung von Modellen mit anonymisierten Ausführenden und somit eine **Annäherung** an das Thema.

Die Auswertung zeigt, dass **ein Drittel der Reinigungskräfte** für **mehr als ein Schichtmodell gelistet** ist. Betrachtet man die durchschnittlichen Gesamtwochenstunden in Relation zur Anzahl der absolvierten Schichtmodelle, steigt mit der Anzahl der eingearbeiteten Modelle auch die durchschnittliche Wochenarbeitszeit.

Die Einarbeitung zusätzlicher Schichtmodelle ermöglicht somit eine **Erweiterung** des **Stundenumfangs**. Eine detailliertere Auswertung der Arbeitszeitenlagen erfolgt am Beispiel der Personengruppe mit zwei Schichtmodellen. Besondere Beachtung gilt bei dieser Aufgliederung den in Kapitel 5.4 gelisteten möglichen Unschärfen.

Anzahl Schichtmodelle	1	2	3	4	5	6	7
Anzahl Personen	283	104	31	6	1	1	1
Durchschnittliche Anzahl an Wochenstunden pro Person	14:24	19:42	24:00	27:52	32:15	37:00	38:30

Tab. 31: Anzahl Schichtmodelle pro Person – Datenreihe 10.1 Eigene Darstellung

Der Großteil der Schichtmodellkombinationen setzt sich aus Modellen mit unterschiedlichen Frequenzen zusammen. Beispielweise reinigt eine Reinigungskraft zusätzlich zu ihrer vormittäglichen Mo-Fr Schicht noch zweimal pro Woche nachmittags in einem anderen Objekt. Für ein aussagekräftiges Ergebnis beschränkte sich die Analyse deshalb auf Personen, die in beiden Schichtmodellen in einer Frequenz von 5–7-mal pro Woche tätig sind.

30 Personen sind in zwei Schichtmodellen mit den Wochenfrequenzen von 5–7-mal jeweils **vor- sowie nachmittags tätig** (ein Modell beginnt vor - eines nach 12:00 Uhr mittags). Die **durchschnittliche Zeit** zwischen Ende des ersten und Beginn des zweiten Models beträgt **4 Stunden 56 Minuten.** Die **durchschnittliche Wochenarbeitszeit** beträgt in diesen Kombinationsmodellen **24 Stunden und 41 Minuten**

17 Personen sind in zwei Schichtmodellen mit den Wochenfrequenzen von 5–7 jeweils nur **vormittags tätig** (beide Modelle beginnen vor 12:00 Uhr mittags). In 12 Fällen grenzen die Modelle dabei zeitlich unmittelbar aneinander, in 5 Fällen beträgt die **durchschnittliche Zeit** zwischen Ende des ersten und Beginn des zweiten Modells **1 Stunde.** Die **durchschnittliche Wochenarbeitszeit** beträgt in diesen Kombinationsmodellen **19 Stunden und 49 Minuten**

5 Personen sind in zwei Schichtmodellen mit den Wochenfrequenzen von 5–7 jeweils nur **nachmittags tätig** (beide Modelle beginnen nach 12:00 Uhr mittags). In 3 Fällen grenzen die Modelle dabei zeitlich unmittelbar aneinander, in 2 Fällen beträgt die **durchschnittliche Zeit** zwischen Ende des ersten und Beginn des zweiten Modells **1 Stunde und 45 Minuten**. Die **durchschnittliche Wochenarbeitszeit** beträgt in diesen Kombinationsmodellen **13 Stunden und 30 Minuten.**

Anbei einige Beispiele für Arbeitszeitlagen in Wochenschichtmodellen. Man beachte insbesondere die Arbeitszeitenlagen der Modelle mit vier oder mehr Schichten sowie deren Durchführung in unterschiedlichen Frequenzen.

Bezeichnung	Schichtbeginn	Schichtende	Schichtdauer	Frequenz	Wochenstunden
Reinigungskraft 1	07:30:00	08:15:00	0:45	5	3:45:00
Reinigungskraft 1	15:45:00	18:00:00	2:15	5	11:15:00
					15:00:00

Bezeichnung	Schichtbeginn	Schichtende	Schichtdauer	Frequenz	Wochenstunden
Reinigungskraft 2	06:00:00	09:00:00	3:00	5	15:00:00
Reinigungskraft 2	16:00:00	18:30:00	2:30	5	12:30:00
					27:30:00

Bezeichnung	Schichtbeginn	Schichtende	Schichtdauer	Frequenz	Wochenstunden
Reinigungskraft 3	06:00:00	09:30:00	3:30	5	17:30:00
Reinigungskraft 3	17:00:00	20:00:00	3:00	5	15:00:00
					32:30:00

Bezeichnung	Schichtbeginn	Schichtende	Schichtdauer	Frequenz	Wochenstunden
Reinigungskraft 4	08:00:00	12:00:00	4:00	6	24:00:00
Reinigungskraft 4	15:00:00	16:00:00	1:00	5	5:00:00
Reinigungskraft 4	16:00:00	17:45:00	1:45	5	8:45:00
Reinigungskraft 4	18:00:00	20:00:00	2:00	1	2:00:00
					39:45:00

Bezeichnung	Schichtbeginn	Schichtende	Schichtdauer	Frequenz	Wochenstunden
Reinigungskraft 5	07:30:00	08:15:00	0:45	5	3:45:00
Reinigungskraft 5	08:30:00	09:15:00	0:45	3	2:15:00
Reinigungskraft 5	12:30:00	13:30:00	1:00	5	5:00:00
Reinigungskraft 5	15:30:00	18:30:00	3:00	5	15:00:00
					26:00:00

Bezeichnung	Schichtbeginn	Schichtende	Schichtdauer	Frequenz	Wochenstunden
Reinigungskraft 6	07:30:00	09:30:00	2:00	6	12:00:00
Reinigungskraft 6	09:30:00	10:15:00	0:45	2	1:30:00
Reinigungskraft 6	11:00:00	12:00:00	1:00	5	5:00:00
Reinigungskraft 6	12:00:00	13:15:00	1:15	6	7:30:00
Reinigungskraft 6	15:00:00	17:00:00	2:00	3	6:00:00
Reinigungskraft 6	17:00:00	18:00:00	1:00	5	5:00:00
					37:00:00

Tab. 32: Muster kombinierter Schichtmodelle. Eigene Darstellung

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass ca. ein **Drittel der Reinigungskräfte in mehr als einem Schichtmodell tätig** ist. Arbeitszeitlagen und -frequenzen können sich diesbezüglich stark unterscheiden. Oftmals sind Modelle unmittelbar aufeinanderfolgend oder mit kleinen zeitlichen Pausen konzipiert. Bei tagesgleichen hochfrequenten Vor- und Nachmittagsdiensten liegen zwischen den Einsätzen durchschnittlich ca. 5 Stunden arbeitsfreier Zeit. Ebenso zeigt die Auswertung, dass mit zusätzlichen Arbeitseinsätzen die durchschnittliche Wochenarbeitszeit gesteigert werden kann.

Aufgrund der bekannten Unschärfen – sowie teilweisen Unstimmigkeiten in der Datenqualität (Absolvierung von zeitgleichen bzw. sich überschneidenden Modellen durch die idente Person) - kann an dieser Stelle nicht generell festgestellt werden, dass ein Drittel der Reinigungskräfte geteilte Dienste absolviert. Die angeführten Beispiele zeigen allerdings eine **deutliche Tendenz in diese Richtung**.

5.15 Ergebnisse und Ausblick zu Schichtmodelldauer und Reinigungszeiten in Österreich

Eine untersuchungsleitende Fragestellung dieser Thesis lautet:

Wie strukturiert sich die Lage der Arbeitszeiten von Reinigungskräften im Bereich der Unterhaltsreinigung in Österreich?

Für die Beantwortung dieser Fragestellung wurden mehr als 250.000 Monatsstunden aus dem Bereich Unterhaltsreinigung analysiert.

Die **Gesamtauswertung** zeigt, dass Unterhaltsreinigung in Österreich vorwiegend an den **Tagesrändern** erfolgt. Hauptreinigungszeit ist der (frühe) Morgen. Ungefähr ein Viertel aller Schichtmodelle beginnt um 6:00 Uhr morgens, um 8:00 Uhr ist fast die Hälfte aller untersuchten Schichtmodelle aktiv. Im anschließenden Tagesverlauf nehmen Reinigungsaktivitäten stark ab, um am (späten) Nachmittag in einem zweiten Intervall wieder anzusteigen. Um 17:00 sind fast ein Viertel aller Schichtmodelle aktiv. Mehr als 16 % der Modelle enden zwischen 19:00 und 21:00 Uhr.

Die kollektivvertraglich **zuschlagsfreien Arbeitszeiten** grenzen die Durchführungen an den Tagesrändern klar ab. Nur 1 % Prozent der untersuchten Schichtmodelle beginnen oder enden in der zuschlagspflichtigen Zeitspanne zwischen 21:00 und 6:00 Uhr. Nachtarbeitszeiten stellen somit in der Diskussion einen vernachlässigbaren Faktor dar.

Die **Dauer** der untersuchten Schichtmodelle zeigt eine klare Häufung von **kurzen bis mittellangen Schichtmodellen**. Über 70 % der Modelle umfassen eine Einsatzdauer unter oder gleich 4 Stunden. Knapp weniger als **6 %** der Modelle sind Schichten mit **acht oder mehr Stunden pro Arbeitstag**.

Der Anteil an **Vollzeitmodellen** mit **40 oder mehr Wochenstunden** liegt **unter 5 %**. In Vollzeitmodellen werden knapp **14 %** aller untersuchten **Monatsstunden** – und somit nur ungefähr jede siebte Arbeitsstunden - geleistet.

Bezugnehmend auf die Definition von Tagesreinigung in dieser Thesis erfüllen ungefähr 13 % aller Modelle deren Kriterien und können der **Tagesreinigung** zugeordnet werden. Über **24 % der untersuchten Monatsstunden werden im Zuge von Tagesreinigung** geleistet.

Bei Abgleich mit der alternativen Definition und erweitertem Zeitfenster (6:00 bis 18:30) Uhr gehen etwas über 20 % aller ausgewerteten Modelle mit den Kriterien von Tagesreinigung konform und über 40 % der geleisteten Monatsstunden.

Resümierend kann festgestellt werden, dass in Österreich bezüglich der Etablierung von Tagesreinigung und Vollzeitbeschäftigung (an einem Arbeitsplatz) im Bereich der Unterhaltsreinigung noch **Handlungsbedarf** besteht, weil der aktuelle Reinigungsprozess mehrheitlich von kurzen bis mittellangen Schichtmodellen an den Tagesrändern dominiert wird. Ein Vergleich mit Ergebnissen früherer Studien[165] zeigt, dass die darin angeführten Tagesreinigungsanteile in Österreich als viel zu gering gewertet und die Ergebnisse entsprechend angezweifelt werden müssen.

Ein Beispiel für die weitgehende Etablierung von Reinigungstätigkeiten während des Tages ist der **Gesundheitssektor** mit vorwiegend hochfrequenten und zeitlich langen Arbeitsmodellen, sowie einem deutlich überdurchschnittlichen Anteil an Vollzeitbeschäftigten.

Ungefähr ein **Drittel der Reinigungskräfte absolviert mehr als ein Schichtmodell**. Aufgrund unterschiedlicher Arbeitszeitenlagen und -frequenzen, sowie möglicher

[165] vgl. beispielsweise „4.3 Reinigungszeiten im europäischen Vergleich“

Auswertungsunschärfen, kann dies nicht automatisch mit der Anzahl an Reinigungskräften gleichgesetzt werden, die geteilte Dienste absolvieren. Deutlich festgestellt werden konnte, dass zwischen hochfrequenten Vor- und Nachmittagsdiensten durchschnittlich **ca. 5 Stunden arbeitsfreier Zeit** liegen.

Der Vergleich von Arbeitszeiten und Schichtmodellen einzelner Unternehmen zeigt, dass **Lage, Dauer und Zusammensetzung** innerhalb der Unternehmen deutlich **variieren**. Der Durchführungsschwerpunkt eines Reinigungsunternehmen liegt in Abgrenzung zu den MarktbegleiterInnen in den Nachmittags- bzw. Abendstunden. Ebenso weist selbiges Unternehmen trotz eines Leistungsumfangs von knapp 20% der untersuchten Monatsstunden, kein einziges Vollzeitschichtmodell auf. Leistungsplanung und -umsetzung sind somit auch als **unternehmensspezifisch** anzusehen. Dies gilt auch für den Umsetzungsgrad von Tagesreinigung innerhalb der Unternehmen, welcher zwischen 8 und 56 Prozent der jeweiligen monatlichen Leistungsstunden variiert.

Die Umsetzung von Unterhaltsreinigung korreliert stark mit den bedienten KundInnensegmenten. Eine hohe Retail-Indikation ist mit einem hohen Anteil an kurzen Randzeitenschichtmodellen gekoppelt. Ebenso lassen sich bei einem Unternehmen starke Indizien auf den Einsatz von SubunternehmerInnen erkennen.

Ausblickend muss angemerkt werden, dass die Umstellung auf **Reinigungstätigkeiten** während der **Öffnungszeiten im Einzelhandel** eine der großen Herausforderung bei der Etablierung von Tagesreinigung sein wird. In der aktuellen Diskussion wird die Vereinbarkeit von ungestörtem Einkaufserlebnis bei gleichzeitig stattfindenden Reinigungstätigkeiten noch zu wenig thematisiert.

Der Beginn der kollektivvertraglich zuschlagsfreien Arbeitszeit um 6:00 Uhr morgens definiert den aktuellen Arbeitsbeginn für knapp ein Viertel der untersuchten Schichtmodelle. Eine umfassende Umgruppierung dieses „Blocks“ näher zur Tagesmitte kann durch eine **Änderung des Kollektivvertrags** erreicht werden. Dieser Schritt wäre mit einem hohen (einmaligen) Verwaltungs-, Kommunikations- und Erklärungsaufwand verbunden und müsste mit sämtlichen StakeholderInnen vorausschauend akkordiert werden. Institutionelle Veränderung in diesem Umfang benötigen allerdings einen wirtschaftlichen Interessensdruck, welcher aktuell nur in geringer Form existiert. Thematisierung und Diskussion dieser Möglichkeiten der Arbeitszeitenregulierung wären entsprechende erste Schritte.

6 Forschungsstand Tagesreinigung: Modellprojekte und Analysen von Systemumstellungen

Im folgenden Kapitel werden exemplarisch europäische Studien zu Tagesreinigung vorgestellt. Der Fokus der Analyse liegt auf der untersuchungsleitenden Fragestellung zu den **Problemstellungen und Erfolgsfaktoren** einer Umstellung von Randzeiten- auf

Tagesreinigung sowie auf Erkenntnissen für eine **Handlungsanleitung** bei Implementierung von Tagesreinigung.

Die chronologische Listung der Beispiele zeigt, dass ein entsprechendes Problembewusstsein im europäischen Raum bereits seit etlichen Jahren existiert, die zeitliche Umsetzung von Modellprojekten allerdings national stark differiert.

6.1 Tagesreinigung im Ministerium für soziale Angelegenheiten und Beschäftigung in Den Haag

Im Jahr 2007 veröffentlichte die Europäische Kommission eine neue Gemeinschaftsstrategie für Gesundheit und Arbeitsplatzsicherheit. In der Gebäudereinigung, einer Branche mit einem hohen Risiko für stressbedingte Gesundheitsprobleme [166], wurden neben üblichen Wegen für Verbesserung von Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, auch Themen wie Arbeitsbelastung, Arbeitsorganisation, Arbeitszeit und -pläne, Kommunikation, Qualifikation, Karrieremöglichkeit und Zufriedenheit am Arbeitsplatz behandelt.

Im 2009 veröffentlichten Bericht [167] zu Herausforderungen und Zielerreichungen der „Lissabon-Strategie", wird detailliert ein Pilotprojekt der Umstellung auf Tagesreinigung im **niederländischen Ministerium für soziale Angelegenheiten und Beschäftigung** aus Jahr 2003 präsentiert.

In einer staatlich-gewerkschaftlichen Vereinbarung über Sicherheit und Gesundheitsschutz verpflichtete sich das Ministerium im Zeitraum von 2003 bis 2005 die Reinigung komplett **von Abend-, auf Tagesreinigung** umzustellen. Das Ministerium am Beatrixpark in Den Haag umfasst eine Bruttofläche von 17.000 m². Auf Basis der Ergebnisse dieses Pilotprojekts sollte über eine Umstellung in allen Ministerien entschieden werden.

Projektplan

Im Vorfeld der Umstellung wurden folgende **Parameter** als entscheidend für den Erfolg des Projekts definiert:

- die Akzeptanz der GebäudenutzerInnen, welche in hohem Maße mit der Störungsintensität durch Reinigungsarbeiten korreliert
- Vorteile und/oder Nachteile für die Reinigungskräfte
- der Umfang der Fortbildung für Reinigungskräfte
- Kostensituation (Mehrkosten oder Kosteneinsparungen)

[166] vgl. European Agency for Health and Safety at Work, 2009: S. 18f
[167] European Agency for Health and Safety at Work (2009): Preventing harm to cleaning workers

Im Anschluss wurde ein 18 - stufiger **Projektplan** entwickelt, der folgende Umsetzungsschritte beinhaltete:

- Definition der Tätigkeiten, die sich für Tagesreinigung eignen[168]
- Definition der produktiv benötigten Arbeitsstunden (im Vergleich der beiden Systeme)
- Erstellung der am besten geeigneten Organisationsstruktur auf Grundlage der Ergebnisse der ersten beiden Prozessschritte
- Analyse der Unterschiede zwischen der bestehenden Abendreinigung-Organisation und der neuen Organisation der Tagesreinigung
- Erstellung eines Übergangsplans (entweder pro Abteilung oder auf Grundlage räumlicher Vorgaben)[169]
- Erarbeitung eines neuen Leistungsverzeichnisses und Stellenbeschreibungen mithilfe eines automatisierten Aufgaben-Management-Systems

- Umsetzung der **ersten Phase** des Pilotprojekts:
- Informierung der NutzerInnen
    - Durchführung eines effektiven Übergangs
    - Hochfrequente Betreuung des Projekts in den ersten Wochen
    - Evaluierung (inklusive Durchführung einer NutzerInnenbefragung)

- Mögliche Neujustierung des Übergangszeitplans aufgrund neuer Erkenntnisse aus der ersten Projektphase
- Der endgültige Übergangsplan wird dem bereits vorinformierten Reinigungspersonal präsentiert
- Personalrecruting, falls Reinigungskräfte den Arbeitszeitenwechsel nicht wünschen
- Durchführung einer Informationskampagne in jeder Abteilung, um die Akzeptanz für die Maßnahme zu erhöhen: den GebäudenutzerInnen werden die Vorteile der Umstellung erläutert, Broschüren werden auf den Arbeitsplätzen deponiert, Informationen via Intranet zur Verfügung gestellt
- Neuunterweisung des Reinigungspersonals
- Bewertung der Reinigungsqualität vor Umstellung mittels Qualitätskontrolle
- Sicherstellung des Übergangs von Abend- zu Tagesreinigung je Abteilung
- Durchführung von 14-tägigen Qualitätskontrollen in einem Gesamtzeitraum von sechs Wochen, um Qualitätsabweichungen identifizieren zu können
- Erstellung einer Bewertung, einschließlich einer Stichprobenbefragung der NutzerInnen
- Bei Bedarf Anpassung von Arbeitszeiten und Aufgabenteilung auf Basis der Bewertungsergebnisse
- Projektabschluss und Auflösung des Projektteams[170]

---

[168] 99 % aller Arbeiten erwiesen sich als geeignet für Tagesreinigung. Das Parkhaus wurde aus Sicherheitsgründen exkludiert.
[169] die Umsetzung wurde immer auf Basis räumlicher Vorgaben umgesetzt
[170] vgl. European Agency for Health and Safety at Work, 2009: S. 159f

Ergebnisse

Die Implementierung der Tagesreinigung im gesamten Ministerium erfolgte entsprechend dem Projektplan. Das Projekt erwies sich als **haushaltsneutral**, bezüglich der **Reinigungsqualität** konnte **keine Verschlechterung** festgestellt werden. 90 % der NutzerInnen zeigten sich mit der Umstellung zufrieden.

Die Reinigungsaktivitäten konnten besser auf die Bedürfnisse der NutzerInnen abgestimmt werden, bei Problemen konnte unmittelbar reagiert werden. Ebenso war eine Verhaltensänderung bei den Angestellten des Ministeriums zu beobachten: der unmittelbare Kontakt zu den Reinigungskräften **erhöhte den Respekt** für deren Leistung und es war ein verstärktes Bemühen bemerkbar, selbst Ordnung zu halten.[171]

Auch die **Reinigungskräfte** [172] beurteilten den Wechsel **positiv**. Die gefestigten Beziehungen zu den NutzerInnen und dem Standort führten zu höherer Arbeitszufriedenheit und Freude an der Arbeit, die Fluktuations- und Fehlzeitenquote des Reinigungspersonals sank. KundInnenseitige Erwartungshaltungen nach Kommunikationskompetenz führten bei einigen Reinigungskräften zu Sprachverbesserung, Aneignung von niederländischen Verhaltensnormen und selbstbewussterem Auftreten. Die Tagesreinigung ermöglichte längere Schichtmodelle und eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf.[173]

Problemstellungen

Folgende **Problemstellungen** wurden während des Umstellungsprozesses als Hauptprobleme identifiziert:

- Sicherheitsrisiken durch Arbeiten während der Nutzung - beispielsweise Rutschgefahr in den Teeküchen aufgrund nasser Böden. Dieses Risiko wurde durch die Verwendung von Rutschgefahrtafeln minimiert.
- Beschwerden über Lärmbelästigung durch Staubsaugergeräusche
- Kontaktschwierigkeiten zwischen Reinigungskräften und NutzerInnen aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse und einem unsicheren Verhalten seitens der Reinigungskräfte
- Fehlzeiten erhöhten sich anfänglich aufgrund längerer Schichtmodelle
- die gesundheitlich eingeschränkte Arbeitsfähigkeit einiger Reinigungskräfte wirkte sich negativ auf die Reinigungsqualität aus[174]

[171] ebd.: S. 161
[172] 60% der Reinigungskräfte wechselten von Abend- auf Tagesreinigung. Für die restlichen wurde gemäß den Projektvereinbarungen ein geeigneter Arbeitsplatz gefunden
[173] ebd.
[174] ebd.

Erfolgsfaktoren

Für die erfolgreiche Umsetzung des Projekts wurden folgende Hauptfaktoren benannt:

- Staubsaugerarbeiten wurden in den frühen Morgenstunden - bei niedriger Anwesenheit von NutzerInnen – durchgeführt
- die Sprachkompetenz von Reinigungskräften wurde vor Projektumsetzung erfasst und Sprachkurse angeboten
- die Reinigungskräfte erhielten ein spezielles Servicetraining, um deren Problemlösungskompetenz im Umgang mit GebäudenutzerInnen zu erhöhen
- der Führungsstil der Vorgesetzten des Reinigungspersonals war speziell auf Personalentwicklung fokussiert (Verbesserung der Sprachkompetenz und des Serviceverhaltens)
- die durchschnittliche tägliche Beschäftigungsdauer der Reinigungskräfte erhöhte sich, Personalfluktuation und Fehlzeiten reduzierten sich auf lange Sicht
- das Pilotprojekt wurde in der Hauptabteilung des Ministeriums durchgeführt
- die Beschäftigten in der Hauptabteilung waren bereits bei der Erstellung der Vereinbarung über Sicherheit und Gesundheitsschutz beteiligt, entsprechend gut informiert und dem Projekt gegenüber positiv eingestellt[175]

Die gelungene Systemänderung in Den Haag bildete den Auftakt für die Implementierung von Tagesreinigung in weiteren Ministerien in den Niederlanden.

Resümierend sind bei diesem Projekt die staatliche Initiative, der Projektstart kurz nach der Jahrtausendwende, das interparitätisch besetzte Projektteam aus Auftragnehmer- und AuftragnehmerInnen, der detaillierte und universell verwendbare **Implementierungsplan** sowie die ausführliche **Projektdokumentation und -analyse** hervorzuheben.

Das Projekt in Den Haag ist auch ein Beispiel für die europäischen Unterschiede bei der Perzeption von Tagesreinigung. Der gerne getätigte Verweis auf die Vorreiterrolle der skandinavischen Länder, sollte um die mehr als zwei Jahrzehnte zurückliegenden staatlichen Initiativen der Niederlande ergänzt werden. Vermutlich aufgrund der fehlenden Listung im ECFI - Vergleich[176] sind die Niederlande bei Vergleichen zum Thema unterrepräsentiert.

[175] ebd.
[176] siehe Kap. 4.3: Reinigungszeiten im europäischen Vergleich

6.2 Branchenbericht Norwegen: Reinigung zwischen Professionalität und „Junk-Enterprises“

Der Bericht von Hans Torvatn aus dem Jahr 2011 erörtert vor allem institutionelle Aspekte der Umgestaltung des **norwegischen Reinigungsmarkts** in den vergangenen Jahren. In der Diskussion zum Thema wird aufgrund ihrer Vorreiterrolle und Umsetzungsstärke oft auf skandinavische Länder – und im Speziellen auf Torvatn – verwiesen.

Ausgangsbedingungen und Problemstellungen

Eine Analyse des Reports zeigt, dass Norwegen mit ähnlichen bzw. identen **Problemstellungen** im Reinigungsmarkt zu kämpfen hatte, wie für Österreich bereits ausführlich geschildert.

Bereits der Titel der Studie verweist mit expliziter Wortwahl auf die vorherrschende Problemstellung: „Junk Enterprises“. Die englische Bezeichnung wurde bewusst übernommen, weil deutsche Übersetzungen wie „Ramsch- oder Schrottunternehmen“ der eigentlichen Wortbedeutung nicht wirklich entsprechen.[177] Torvatn betont in der Begriffserklärung speziell den Faktor der **Ausbeutung** von ArbeitnehmerInnen durch Unternehmen, die systematisch und wiederholt an den Grenzen der Gesetze und Vorschriften operieren**, gegen Gesetze und Vorschriften verstoßen** und sich nicht an eine allgemein übliche und gute Geschäftspraxis halten.[178] Die auf Ausbeutung basierende Profitabilität dieser Unternehmen, rückte das norwegische Arbeitsleben in eine gefährliche Schieflage.

Norwegen verfügt allgemein über einen gut regulierten Arbeitsmarkt mit **starken** und gut zusammenarbeitenden **Sozialpartnerschaften**. In europäischen Vergleichsstudien ist Norwegen bei Arbeitsbedingungen und -beziehungen immer sehr gut gereiht, Löhne und Steuern sind hoch, seit den 1990ern Jahren liegt die Arbeitslosenquote unter 4 %, oftmals sogar unter 3%. Ein kontinuierliches Wachstum des Arbeitsmarktes ist in Norwegen nur mittels **Einwanderung** zu garantieren. In der Gruppe der legalen und illegalen ImmigrantInnen gibt es einen großen Anteil an Personen mit geringen Kenntnissen von norwegischen Regeln, Vorschriften, und Tarifverträgen. Diese Unkenntnis in Kombination mit dem wirtschaftlichen Druck ein Einkommen zu erzielen, einem durchwegs hohen Lohnniveau sowie hohen Steuer- und sonstigen Abgaben, schafft **eine profitable Grundlage für Ausbeutung** in vielfältiger Form.[179]

[177] Im norwegischen Originaltext wird das Adjektiv „useriøs" verwendet, dessen negative Bedeutungen in der Landessprache allerdings weit über die des deutschen „unseriös“ hinausgehen.
[178] vgl. Torvatn, 2011: S. 5
[179] ebd. S. 4f

Zusammenfassend wird Reinigung in Norwegen im Jahr 2011 – passend zum internationalen Branchenbild - mit folgenden **Merkmalen** charakterisiert:

- sehr hoher Frauenanteil (mit ca. 90 Prozent)
- geringer gewerkschaftlicher Organisationsgrad (mit ca. 25 Prozent)
- überwiegende Beschäftigung in Teilzeitarbeit
- Niedriglohnbranche
- Innerhalb des Sektors existiert eine große Schattenwirtschaft
- Hoher Migrationsanteil
- Reinigungsausschreibungen erzeugen Druck und Arbeitsintensivierungen
- der Fokus liegt auf Produktivität
- Reinigungstätigkeiten sind körperlich anstrengend
- es existieren keine Zugangsbeschränkungen für den Markteintritt
- Unsichtbarkeit der ArbeitnehmerInnen
- Niedriger Status der ArbeitnehmerInnen[180]

Diese Statusbeschreibung steht allerdings im Kontrast zu den im Report gelisteten positiven Konversionen der norwegischen Reinigungsbranche in den vergangenen Jahrzehnten. Dem Autor bleibt diese **Widersprüchlichkeit** nicht verborgen, wenn er die gegenwärtigen Charakteristika der Branche wie folgt kommentiert: „To what degree this is a new situation in 2011 or "inherent" in cleaning is an open question."[181]

Umsetzung und Erfolgsfaktoren

Die Transformationen sowie die zentralen Elemente für eine **fortschreitende Professionalisierung** der Reinigungsbranchen beschreibt Torvatn wie folgt:

- Schaffung eines (Perspektiven-)Wechsels von Reinigung als rein unterstützende Tätigkeit zu einem zentralen Element der Wertschöpfungskette
- Aufbrechen der traditionellen hierarchischen Strukturen zwischen KundInnen und ReinigerInnen mittels klar definierter Dienstleistungs- und Vertragsbeziehungen
- Technologisierung, auch mit einem Fokus auf Reduktion der körperlichen Belastungen des Reinigungspersonals
- Sichtbarmachung von Reinigungstätigkeiten und -personal durch Forcierung von Tagesreinigung bei gleichzeitiger Reduktion von Nacht- und Teilzeitarbeit
- (Berufliche) Weiterbildung
- Erweiterung des Dialogs mit KundInnen
- Nutzung von Arbeits- und Qualitätsstandards[182]

[180] ebd. S. 21
[181] ebd.
[182] vgl. Torvatn, 2011: S. 34

Wie und wann genau die Umstellung auf Tagesreinigung[183] erfolgte und gelang, bleibt der Report schuldig: „However, when cleaning became daytime work is more difficult to say."[184]

Ergebnisse

Torvatn versucht in seiner Analyse einen Konnex zwischen aktuellen – unveränderten – Problemstellungen des norwegischen Reinigungsmarktes sowie dessen allgemeiner Transformation in den vergangenen Jahrzehnten herzustellen. Die Untersuchungsergebnisse sind Großteils **allgemein** gehalten, teilweise fehlen Erklärungsansätze und eröffnen sich Widersprüchlichkeiten. Ein Vergleich der norwegischen und österreichischen bzw. europäischen Problemlagen lässt sehr viele Ähnlichkeiten erkennen, eine „Ausnahmestellung" Norwegens kann anhand dieses Berichts nicht zwingend bestätigt werden.

Ein detaillierter Vergleich der Arbeitszeitenlagen zwischen den norwegischen Reportergebnissen und den Erhebungen in dieser Thesis (ab Kapitel 5.5 Gesamtarbeitszeitverteilung) ist aufgrund unterschiedlicher Parameter schwierig. Bei einer generellen Betrachtung sind die Beschäftigungszeiten allerdings **größtenteils als** deckungsgleich erkennbar. Somit kann auch in diesem Punkt – beziehungsweise zu diesem Zeitpunkt - nicht von einer Sonderstellung Norwegens ausgegangen werden.

Weitere Entwicklungen in Norwegen

Im Jahr der Veröffentlichung des Berichts von Torvatn erfolgten umfangreiche Veränderungen in der norwegischen Reinigungsbranche. Diese Maßnahmen erwiesen sich - nachträglich betrachtet - als äußerst wirksam. Nachdem Angebote auf freiwilliger Basis wenig Erfolg zeigten, wurde **2011** in Norwegen ein **allgemein verbindlicher Kollektivvertrag** für Reinigungskräfte beschlossen. Im Folgejahr mussten alle ReinigungsdienstleisterInnen eine **öffentliche Zulassung**[185] sowie alle Beschäftigten in der Bau- und Reinigungsbranche verpflichtende **HSE-Karten** (Ausweis auf Basis einer Eintragung im staatlichen NAV-Arbeitsregister) beantragen, um sich bei Kontrollen der neu gegründeten regionalen Sicherheitsbeauftragten oder der Arbeitsmarktaufsicht ausweisen zu können. Die Reinigungsbranche gilt seit 2013 als ein Schwerpunktbereich der **Arbeitsmarktaufsicht**. [186] Die Arbeitsaufsichtsbehörde kann bei Verstößen die Zulassung für Unternehmen widerrufen und strafrechtlich ahnden.[187] Bereits im Vorfeld der Beschlüsse wurde klar betont, dass die geplanten Maßnahmen nur funktionieren können, wenn diese mit umfangreichen Nachbereitungen in Form von Kontrollen, Überwachungen und Dokumentationen verbunden sind.[188] Die Inspektionstätigkeit der Arbeitsaufsichtsbehörde war im untersuchten Zeitraum von 2013 – 2017 sehr hoch. Im

[183] ebd. S. 12: 70% der norwegischen Reinigungskräfte waren 2010 laut Report Mo-Fr zwischen 6:00 und 18:00 Uhr tätig.
[184] ebd. S. 20
[185] vgl. Trygstad et al., 2018: S. 8f
[186] ebd. S. 7f
[187] ebd. S. 11
[188] ebd. S. 8f

Jahr 2016 gaben 65 % der Reinigungsunternehmen an, dass sie in den vergangen zwei Jahren von der Aufsichtsbehörde kontrolliert wurden. Im Jahr 2018 bestätigten 28 % der befragten Reinigungskräfte, dass sie an ihrem Arbeitsplatz von der Aufsichtsbehörde kontrolliert wurden, 25 % bestätigten zudem eine Kontrolle durch regionale Sicherheitsbeauftragte während der Reinigungstätigkeit. [189]

Bei der Beschlussfassung wurden auch **AuftraggeberInnen** gesetzlich in die Pflicht genommen. Unternehmen, die LieferantInnen und /oder SublieferantInnen beauftragen, müssen den Behörden **Informationen über Zuschlagsentscheidungen** zukommen lassen. Und die beauftragenden Unternehmen haften gesamtschuldnerisch für den Fall, dass ArbeitnehmerInnen des beauftragten Unternehmens nicht den Vorschriften entsprechend bezahlt werden. ArbeitnehmerInnen können in diesem Fall direkt das beauftragende Unternehmen belangen.[190]

Die kundInnenseitige Kenntnisnahme der neuen Regelungen erfolgte keineswegs „automatisch". 2016 gaben 26 % der Reinigungsunternehmen an, dass sie noch nie von KundInnen eine Anfrage nach ihrer offiziellen Zulassung von KundInnen erhalten haben, 59% konnten mindestens eine derartige Anfrage bestätigen während 6 % erklärten, ständig mit derartigen Nachfragen konfrontiert zu sein.[191] Wenig überraschend gaben von Privatunternehmen, die externe Reinigungsleistungen beauftragen, 55% an, das HSE- Kartensystem nicht zu kennen.[192]

In einer Befragung von 520 norwegischen Reinigungskräften[193] aus dem Jahr 2018 gaben 81% der Befragten an, im Zeitraum zwischen 6:00 und 21:00 Uhr tätig zu sein. Betreffend Zeitraum und Prozentanzahl kann ein ähnlicher Wert auch für den österreichischen Arbeitsmarkt konstatiert werden. Im Unterschied zur österreichischen Branche gaben **52 % an, in einer Vollzeitstelle** beschäftigt zu sein, 33% der befragten norwegischen Reinigungskräfte waren in Teilzeit tätig. 14% gaben unterschiedliche Beschäftigungsverhältnisse an.[194]

Insgesamt kann in Norwegen im Zeitraum von 2012 – 2016 eine Zunahme von Reinigungsdienstleistungen im werktäglichen Zeitfenster zwischen 6:00 und 21:00 Uhr festgestellt werden.[195] Diese Entwicklung beruht hautsächlich auf der Universalisierung des Kollektivvertrags und den damit verbundenen Lohnzuschlägen für Arbeiten außerhalb der Normalarbeitszeit. Im Zuge dieser Universalisierung starteten auch einige große Reinigungsunternehmen mit Initiativen, um KundInneneinstellungen zu ändern und die Vorteile einer Reinigung während der Betriebszeiten zu verdeutlichen. KundInnensegmente, die **weiterhin auf Randarbeitszeiten** beharren, sind die produzierende **Lebensmittelindustrie** sowie **Einkaufszentren** und **Einzelhandel**. Im

[189] ebd. S. 72f
[190] ebd. S. 9
[191] ebd. S. 63
[192] ebd. S.61
[193] die 520 Befragten arbeiteten in folgenden Reinigungssektoren: 84% in einem Unternehmen, 17% in Privathaushalten, 19% als SonderreinigerInnen und 6 % in anderen Bereichen.
[194] vgl. Trygstad et al., 2018: S. 39f
[195] ebd. S. 76

Bereich Retail bedeuten die meist vor Ladenöffnung gewünschten Reinigungen, dass die Reinigungskräfte aufgrund der langen Öffnungszeiten unter großem Arbeitsdruck stehen.[196]

Die Frage nach **geteilten Diensten** wurde von den 520 norwegischen Reinigungskräften überwiegend bejaht. 59 % der Befragten gaben an, im Laufe des Arbeitstages an verschiedenen Orten zu arbeiten. 35 % erklärten nur an einem Ort tätig zu sein und bei 6 % variierte die Arbeitssituation. Von den 173 Personen, die untertags an mehreren Orten tätig waren, gaben 56 % an, dass sie die Fahrtzeit bei Objektwechsel nicht bezahlt bekommen. 39 % bestätigten eine Vergütung der Wegzeit, 5 % waren sich diesbezüglich unsicher.[197] Die Wahrscheinlichkeit, die Fahrzeit nicht bezahlt zu bekommen, korrelierte mit dem Geburtsort. Bei Personen, die nicht in Norwegen geboren wurden, war die Wahrscheinlichkeit deutlich höher. [198]

Zusammenfassung und Vergleich mit Österreich

Norwegen - das viel gelobte Musterland in Bezug auf Tagesreinigung – hat im letzten Jahrzehnt auf der **gesetzlichen und kollektivvertraglichen Ebene** umfangreiche Änderungen durchgesetzt, um den Problemstellungen mit „Junk-Enterprises" zu begegnen. Begleitet werden diese Maßnahmen von **umfangreichen Kontrollen** diverser Institutionen. Die zitierten Untersuchungen verdeutlichen den zeitlichen Prozess der notwendig ist, um Änderungen allgemein zur Kenntnis zu bringen und durchzusetzen. Ein ähnlich langwieriger Prozess kann auch für die Etablierung der Reinigungsnorm D2050 in Österreich diagnostiziert werden.

Die beschriebenen Befragungen von Reinigungskräften in Norwegen beinhalten immer auch Reinigungsarbeiten in privaten Haushalten, ein direkter Vergleich mit der Situation in Österreich bzw. den Ergebnissen der Arbeitszeitenerfassung dieser Thesis ist deswegen nur bedingt möglich. Die **Zunahme von Tagesreinigungsaktivitäten** in Norwegen in den Jahren 2012-2016, beruht in erster Linie auf einer **Reduktion von Nachtarbeit** aufgrund von Kosteneinsparungen. Die werktäglichen zuschlagsfreien Zeitfenster und die hohe Anzahl an geteilten Diensten sind in Österreich und Norwegen ident bzw. annähernd vergleichbar. Ein deutlicher Unterschied besteht im allgemeinen Beschäftigungsumfang von ReinigungsmitarbeiterInnen. 52% der norwegischen Reinigungskräfte gaben an, in Vollzeit beschäftigt zu sein.

Mit Etablierung von einheitlichen Definitionen und Arbeitszeitenerhebungen können valide internationale Vergleiche zu „Tagesreinigungsquoten" erstellt werden. Zum aktuellen Zeitpunkt sind derartige Ländervergleiche nur im Ansatz möglich.

[196] ebd. S. 44
[197] ebd. S. 45f
[198] ebd.

6.3 Gute Arbeit durch Tagesreinigung - Erkenntnisse aus einem Berliner Modellprojekt

Die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales förderte, beginnend im Jahr 2018, Modellprojekte für die Implementierung von Tagesreinigung in Bürodienstgebäuden und **Schulen in Berliner Bezirken**. Im projektbegleitenden überregionalen Report [199] werden Ausgangssituation, die Verantwortlichkeiten der auftragsvergebenden Stellen, Implementierungsschritte sowie Erkenntnisse aus dem Projekt detailliert beschrieben.

Ausgangssituation

Der Branchenreport Berlin aus dem Jahr 2016 für die Gebäudereinigung [200] diagnostizierte eingehend die **Problemfelder** der Branche: Preisdruck und Verdrängungswettbewerb, die geringe Wertschätzung für die Reinigungsbranche, die Altersstruktur der Beschäftigten, die kundInnenseitig fehlende Akzeptanz für Qualifikations- und Mehrkosten, Flächenleistungsverdichtung und steigende Arbeitsbelastungen, fragmentierte Arbeitszeiten und -verhältnisse sowie die oftmalige Mehrfachbeschäftigung geringfügig Beschäftigter.[201] Das Ziel des Reports war, neben der Analyse der aktuellen Situation und möglicher Entwicklungstendenzen, Szenarien zur Verbesserung von Beschäftigungsbedingungen sowie Möglichkeiten der Fachkräftesicherung aufzuzeigen. Als zentrale Kampagne dafür wurde die **Rückverlagerung der Arbeitszeiten in den Tag** und die damit verbundene Sichtbarmachung von Reinigung und Reinigungskräften angeführt.[202]

Der Spardruck im Rahmen von Haushaltskonsolidierungen der Berliner Bezirke in den vergangenen Jahrzehnten führte zu einem allgemeinen Übergang von Eigen- zu Fremdreinigung. Der **Niedrigpreiswettbewerb** der Reinigungsunternehmen unterstütze dabei die behördlichen Kostensenkungsbemühungen.[203]

Die **Einsparungen** führten zu einem **Qualitätsverlust** in der öffentlich beauftragten Reinigung. Zahlreiche Presseberichte dokumentierten - vor allem im Schulbereich - die unzulängliche Reinigungssituation. Die steigendenden SchülerInnenzahlen sowie die Einführung des kostenlosen Schulessens im Jahr 2019 führten zu einem Reinigungsmehraufwand, welcher nicht bewältigt werden konnte. Seitens der Schulen wurden hauptursächlich die geringe Anwesenheit der Reinigungskräfte, die Nichteinhaltung von angebotenen und kalkulierten Arbeitsstunden durch die beauftragten Reinigungsunternehmen, die mangelnden Fach- und Sprachkenntnisse der Reinigungskräfte sowie deren hohe Fluktuation genannt. Eine vernünftige

[199] ArbeitGestalten GmbH, 2021: Gute Arbeit durch Tagesreinigung? Erfahrungen aus einem Berliner Modellprojekt
[200] ArbeitGestalten GmbH (2017): Branchenreport Gebäudereinigung – Arbeitszeiten und Arbeitsverhältnisse. Berlin
[201] ebd.: S. 5
[202] ebd.: 5 f
[203] vgl. ArbeitGestalten, 2021: S.11

Kommunikation mit den Reinigungskräften war unter diesen Bedingungen „zum Teil unmöglich“. [204]

Die **Unzufriedenheit** aufgrund mangelnder Sauberkeit führte zu **politischen und zivilgesellschaftlichen Initiativen**. 2018 startete der Bezirk Treptow-Köpernick ein Modellprojekt zur Tagesreinigung in vier Bürodienstgebäuden. Durch den großen Erfolg des Projekts wurde Tagesreinigung anschließend auch in weiteren Dienstgebäuden und Schulen des Bezirks implementiert.

Bezirke wie Marzahn-Hellersdorf, Tempelhof-Schöneberg und Friedrichshain-Kreuzberg folgten dem Beispiel und führten ebenso partielle Umstellungen auf Tagesreinigung durch. Die Berliner Immobilienmanagement GmbH, ein Berliner Landesunternehmen, startete mit Dezember 2021 mit der Implementierung von Tagesreinigung.[205]

Projektplan

Der Implementierungsplan für die Dienstgebäude in Treptow-Köpernick setzte sich aus den folgenden **Prozessschritten** zusammen:

- mittels einer **Beschäftigtenbefragung** wurden die Angestellten im Bezirksamt über die geplante Änderung informiert. Die Befragung führte mehrheitlich zu positiven Rückmeldungen.
- in Folge wurden mit den jeweiligen AmtsleiterInnen Auftaktgespräche geführt, um diese für das Vorhaben gewinnen zu können
- Anfang 2018 wurde die tageszeitliche Reinigung für Dienstgebäude in Adlershof ausgeschrieben. Diese konnten von je einer Vollzeitkraft bzw. vollzeitnahen Reinigungskraft gereinigt werden
- in den ersten vier Wochen traten Abstimmungsschwierigkeiten und vermehrte Rückfragen auf. Diese wurden geklärt.
- Nach Klärung funktionierte die Tagesreinigung sehr effektiv. Speziell in **Gebäuden mit KundInnenverkehr** wurde die Umstellung als **großer Erfolg** bewertet

Problemstellungen

- bei kleinteiligen und weit voneinander entfernten Dienstgebäuden ist die **Implementierung erschwert**, weil nur fragmentierte und kurze Schichtmodelle möglich sind.
- Skepsis gegenüber Tagesreinigung in Ämtern, in welchen mit sensiblen Daten gearbeitet wird. **Anwesenheit** von Verwaltungspersonal während der Reinigung und **Verschwiegenheitserklärungen** der Reinigungskräfte stellen Sicherheit her.
- **Mehraufwand** für die Reinigungsunternehmen bei Urlaubsvertretungen aufgrund des detaillierteren Leistungsbildes und der Vielzahl an Absprachen
- **Raumnutzungspläne** müssen mit dem **Revierplan** abgestimmt sein. Bei spontaner Raumnutzungsänderung wurde die Reinigung durch Weitergabe einer

[204] ArbeitGestalten, 2021: S.12
[205] vgl. ArbeitGestalten, 2021: S. 24 f

sogenannten „Reinigungskarte“ von einer nachfolgend tätigen Reinigungskraft durchgeführt
- speziell im Bereich von Schulen mit Ganztagesbetrieb sind **passende Zeitfenster** für die Reinigung mit dem Betrieb abzustimmen. Die Reinigung von Turnhallen, die von Vereinen teilweise bis in die Nachtstunden genutzt werden, muss beispielsweise in die frühen Morgenstunden verlegt werden.
- seitens des pädagogische Personal wurden **elterliche Vorbehalte** gegenüber der Reinigungsumstellung aufgrund erhöhter Rutschgefahr und leichterem Zugang zu Reinigungsmitteln, befürchtet
- teilweise wurde in Schulen aufgrund der gravierenden Missstände jegliche Veränderung seitens des Schulpersonals freudig begrüßt. Schulen, die nach problematischen Phasen aktuell mit der verbesserten Situation zufrieden waren, waren gegenüber einer neuerlichen Umgestaltung wesentlich skeptischer eingestellt.

Ergebnisse

- das Projekt wurde - trotz Vorbehalten und Problemstellungen - final von allen GesprächspartnerInnen aus den Schul- und Verwaltungsbereichen befürwortet
- durch neu implementierte Tagdienste konnten zusätzliche Aufgaben eingeplant werden, beispielsweise die Beseitigung von Spontanverschmutzungen oder zusätzliche Sanitärreinigungen. Diese Leistungserweiterungen im Tagesdienst waren mit **Mehrkosten** zwischen 1000 und 1500 € je Schule und Monat verbunden.[206]
- für die Reinigungskräfte konnten Schichtmodelle mit „regulären“ Arbeitszeiten und **mehr Wochenstunden** geschaffen werden.
- die vermehrten Wegzeiten wurden durch die Einführung von zentralen Müllsammelstellen in den Teeküchen gepuffert. Rest- und Plastikmüllbehälter wurden aus sämtlichen Büros entfernt. Lediglich Papiermüllbehälter verblieben in den Büros

Erfolgsfaktoren

- als entscheidende Erfolgsfaktoren für eine gelungene Systemumstellung wurden vom Projektteam die **Informierung und Einbeziehung aller Betroffenen**, auch bei organisatorischen Entscheidungen, genannt. Ebenso förderte die transparente Umsetzung die Akzeptanz für die Maßnahmen.
- die ReinigungsmitarbeiterInnen müssen **vermehrt geschult** werden, um mit den NutzerInnen entsprechend kommunizieren und interagieren zu können. Auf Störungen im Arbeitsablauf muss flexibel und eigenständig reagiert werden können.

[206] vgl. ArbeitGestalten, 2021: S.28

- durch Tagesreinigung wird das Thema Reinigung im Schulbetrieb erlebbar. Das **Verantwortungsgefühl der SchülerInnen wird gestärkt**, Reinigungskräfte werden aktiv unterstützt (beispielsweise durch Stühle hochstellen)

6.4 Evaluation Daytime-Cleaning

Das interdisziplinäre Beratungs- und Forschungsbüro „intep“[207] untersuchte im Auftrag des Facility-Unternehmens WISAG [208] die **soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit von „Daytime cleaning“** im Vergleich zu Reinigung an den Tagesrändern.[209]

Auf Basis einer Literaturanalyse, der Auswertung von WISAG-Daten sowie Interviews mit WISAG MitarbeiterInnen und Ziel- und BestandskundInnen des Unternehmens wurde eine in 15 Kategorien unterteilte Vergleichsanalyse erstellt. Die Bewertung innerhalb der einzelnen Kategorien erfolgte mittels einer fünfstufigen Skala.[210]

Ökologische Nachhaltigkeit

Im Vergleich der beiden Reinigungsmodelle konnte bezüglich der **Klimawirkung** bei Daytime cleaning ein leicht geringer CO2-Fußabdruck festgestellt werden. Ausschlaggebend hierfür ist eine leicht verbesserte Ressourcen- und Materialnutzung sowie eine reduzierte Mobilitätsnutzung der Reinigungskräfte.[211]

Generell ist der CO2- Fußabdruck von Reinigungsleistungen im Vergleich zu den sonstigen Emissionen im Gebäudebetrieb ein sehr geringer. Der Endenergiebedarf eines durchschnittlichen Bürogebäudes erzeugt CO2-Emissionen von ca. 53 kg pro Quadratmeter und Jahr. In Neubauten reduziert sich dieser Emissionswert auf ca. 34 kg Co2 pro Quadratmeter und Jahr.

Eine Fallstudie über die Emissionswerte von Unterhaltsreinigung in einem Bürogebäude mit 5500 Quadratmeter bezifferte den Co2-Ausstoß mit 2,31 kg pro Quadratmeter und Jahr.

Gesamtheitlich wurde die Klimawirkung von Daytime cleaning im Vergleich mit Randzeitenreinigung als neutral beurteilt.[212]

---

[207] www.intep.com
[208] www.wisag.de
[209] vgl. intep (2021). Evaluation Daytime Cleaning. Abschlussbericht
[210] Die Skalierung unterteilt sich in: „deutlich schlechter“, „leicht schlechter“, „neutral“, „leicht besser“ und „deutlich besser“. Als Beispiel besagt eine Bewertung mit „leicht besser“, dass bei Daytime cleaning im Vergleich zu Reinigung an den Randzeiten tendenziell die Vorteile überwiegen. Bei einer Bewertung mit „deutlich besser“, dass Daytime cleaning im Vergleich fast ausschließlich Vorteile hat.
[211] Aufgrund des geringeren Personaleinsatzes in der Tagesreinigung wird weniger Reinigungsequipment wie beispielswiese Staubsauger oder Reinigungswägen benötigt. Ebenso haben Reinigungskräfte in der Tagesreinigung tendenziell kürzere Arbeitswege.
[212] vgl. Intep (2021), S. 9

Ein geringer **Energieverbrauch** in Gebäuden wird in vielen Veröffentlichungen zum Thema als Argument für Tagesreinigung angeführt. Durch reduzierte Beleuchtungs- und Heizzeiten sollen laut internationalen Fallbeispielen durchschnittliche Energieeinsparungen zwischen 6 und 8 Prozent möglich sein. [213]

Eine Betrachtung der Beleuchtungs- und Heizpraxis in Deutschland zeigt, dass diese Großteils von der Reinigungspraxis entkoppelt sind. Der Gebäudebetrieb ist nicht an Reinigungszeiten ausgerichtet. Das Einsparungspotential durch Daytime cleaning verringert sich zudem durch allgemein umgesetzte Maßnahmen zur Energieeffizienz (Bewegungsmelder, Umrüstung auf LED, Sensorik…).

Daytime cleaning wird von der Studie in Bezug auf den Energieverbrauch als neutral beurteilt. Zwischen den bewerteten Reinigungsmodellen besteht somit im Gebäudebetrieb bezüglich des Energieverbrauchs kaum ein Unterschied.[214]

Ökonomische Nachhaltigkeit

Die ökonomische Nachhaltigkeit wurde in der Studie mittels der Teilkriterien Kosten, Servicelevel, Koordinationsaufwand, Unterbrechungen im Arbeitsaufwand und Personalrekrutierung untersucht.

Bei einer Umstellung auf Tagesreinigung konnten in der Studie keine **Preisvorteile** festgestellt werden. Eine kostenneutrale Umstellung ist möglich, in der Praxis entstehen durch umfangreichere Servicelevel - wie beispielsweise einem Tagesservice – oftmals Mehrkosten im Vergleich zu Randzeitenreinigung. Zusammenfassend wurde die Kostenstruktur von Daytime cleaning leicht schlechter bewertet als bei Reinigungsmodellen zu Randzeiten.[215]

In der Bewertung des **Servicelevels** wurde Tagesreinigung im Vergleich in allen vier Subkriterien deutlich besser beurteilt. Sowohl bei Service- und Reinigungsqualität als auch bei der KundInnenzufriedenheit resümierte Daytime cleaning. Bei der Servicequalität wurde speziell die Möglichkeit der direkten Kontaktaufnahme sowie die unmittelbare Reaktionsmöglichkeit der Reinigungskräfte positiv hervorgehoben. Die Reinigungsqualität wird einerseits durch soziale Kontrolle anwesender GebäudenutzerInnen erhöht. Ebenso lässt sich durch die bloße Sichtbarkeit der Dienstleistung bei der Reinigungsqualität eine positive Veränderung der subjektiven Wahrnehmung der Gebäudenutzenden feststellen.

Bei Umstellung auf Tagesreinigung konnte eine deutliche Verringerung an Beschwerden festgestellt werden. Speziell Beschwerden, welche aus einem Informationsmangel über den vereinbarten und zu erfüllenden Leistungsumfang resultieren, konnten nachhaltig reduziert werden. Ebenso ist die Aufklärung von Diebstahlsvorwürfen deutlich erleichtert.[216]

---

[213] vgl. Intep (2021), S. 9 f
[214] ebd.
[215] ebd. S. 14
[216] ebd.

Sowohl der kundInnen- als auch der dienstleisterInnenseitige **Koordinationsaufwand wurde** nach Umstellung auf Tagesreinigung als teilweise geringer angegeben. DienstleisterInnenseitig speziell durch die verbesserten Kommunikationsmöglichkeiten zwischen ObjektleiterIn und Reinigungskräften, sowie einer einfacheren Personaldisposition bei kurzfristigen Personalausfällen.[217]

Störende Unterbrechungen im Arbeitsalltag bilden oftmals das Hauptargument gegen Tagesreinigung. Befragungen von BüronutzerInnen mit Randzeitenreinigung geben mehrheitlich an, dass sie beispielsweise Staubsaugen während ihrer Arbeitszeit als problematisch empfinden würden.

In der Praxis ließen sich diese Erwartungshaltungen allerdings schnell modifizieren bzw. nicht nachweisen, der Störfaktor von Tagesreinigung gilt generell als überschätzt. Die befragten KundInnen mit Erfahrungen im Feld der Tagesreinigung gaben alle an, dass keine bzw. nur sehr wenige MitarbeiterInnen sich durch die Reinigungstätigkeiten gestört gefühlt und entsprechend beschwert hätten. Anfängliche Unsicherheiten im gegenseitigen Umgang, hätten sich durch Schulung und Sensibilisierung schnell und positiv verändert. Reinigungskräfte können aufgrund der Erfahrungen im Arbeitsalltag die Reinigungsdurchführung besser planen, NutzerInnen kommunizieren offen, wenn eine Reinigung gerade nicht passt, und bitten die Reinigungskräfte diese auf später zu verschieben.

Insgesamt wird Daytime cleaning im Vergleich mit Randzeitenreinigung in Bezug auf Unterbrechungen als leicht schlechter beurteilt.[218]

Die **Personalrekrutierung** ist für Reinigungsunternehmen durch attraktivere Arbeitsbedingungen bei Tagesreinigung wesentlich erleichtert. Ebenso ist die Personalfluktuation bei Reinigungskräften, die tagsüber arbeiten, deutlich geringer als bei einer Beschäftigung zu Randzeiten. Durch das Angebot eines größeren Arbeitsstundenkontingents, können zudem zusätzlich Arbeitskräfte aus aktuell nicht berufstätigen Bevölkerungsgruppen gewonnen werden.

Als Einschränkung bei der Personalrekrutierung gelten die höheren Anforderungen an das Reinigungspersonal bei der Tagesreinigung. Entsprechende Sprachkenntnisse, Servicementalität und soziale Kompetenzen gelten durch den erhöhten KundInnenkontakt als wichtige Voraussetzungen und können durch Schulungen nur teilweise ausgeglichen werden. Der Personalpool ist diesbezüglich limitierter, die Personalrekrutierung aufwändiger.

Insgesamt wird bei der Tagesreinigung im Vergleich zur Randzeitenreinigung die Personalrekrutierung als leicht besser beurteilt.[219]

---

[217] Aufgrund des größeren Zeitfensters bei der Reinigungsdurchführung besteht eine größere Flexibilität bei der Personaleinteilung.
[218] vgl. WISAG (2021), S. 15f
[219] ebd., S. 16f

Soziale Nachhaltigkeit

Die Bewertung der sozialen Nachhaltigkeit erfolgte in der Studie anhand der Kriterien der Wertschätzung, der Sichtbarkeit und Kommunikation, der psychischen und physischen Gesundheit, der Sozialverträglichkeit von Arbeitsbedingungen, der Arbeitszufriedenheit sowie der gesellschaftlichen Teilhabe.

Im Zuge von Tagesreinigung erhalten Reinigungskräfte mehr direkte **Wertschätzung**. Im direkten Kontakt durch positives Feedback, nette Gesten oder der sozialen Integration in kundInnenseitigen Arbeitsteams. Durch direkte Begegnung können Vorurteile abgebaut werden. Das Verständnis für die geleistete Arbeit erhöht sich, was wiederum mit einer Sensibilisierung der NutzerInnen für verbessertes Ordnung halten einhergehen kann. [220]

Der erhöhte soziale **Kontakt** zu NutzerInnen, deren soziale Kontrolle der eigenen Tätigkeit sowie die allgemeinen sprachlichen Anforderungen werden von vielen Reinigungskräften als herausfordernd wahrgenommen. Direkter Kontakt kann neben Wertschätzung auch zu negativem Feedback führen, welches bewältigt werden muss. Beidseitige Störungen im Arbeitsablauf erhöhen das Konfliktpotential und resultieren in Einzelfällen in respektlosem NutzerInnenverhalten. Ebenso gilt es Wünschen nach Mehrleistungen, welche nicht Teil des vereinbarten Leistungsumfangs sind, zu begegnen. Sichtbarkeit und direkter Kontakt kann zu mehr Konflikten führen, diese sind allerdings auch leichter und unmittelbarer zu klären. [221]

Bei den **gesundheitlichen Aspekten** zeigte sich in einer Datenerhebung der Firma WISAG, dass die langfristige Anzahl an Arbeitsausfällen im System der Tagesreinigung geringer ist. Eine Fehlzeitenauswertung bei drei WISAG-KundInnen über einen Zeitraum von drei Jahren (2019-2021) ergab bei Daytime cleaning eine durchschnittliche Kranklohnquote der Reinigungskräfte von 2,37% pro Jahr. Die Betriebe mit Randzeitenreinigung wiesen eine durchschnittliche Kranklohnquote von 4,6 % bzw. 4,83 % auf.[222]

Die **Sicherheitsmaßnahmen** bei Reinigungstätigkeiten im Objekt sind bei beiden Durchführungsformen ident. Bei Randzeitenarbeiten ist das subjektive Empfinden der Reinigungskräfte, beispielsweise bei einem Alleinarbeitsplatz auf einem Stockwerk, als auch am Arbeitsweg ein tendenziell unsicheres. Durch frühen Dienstbeginn bzw. spätes Dienstende müssen Reinigungskräfte, die oftmals auf den öffentlichen Verkehr angewiesen sind, den Arbeits- bzw. Nachhauseweg in der Dunkelheit absolvieren, mit zusätzlichen längeren Wartezeiten aufgrund einer niedrigeren Taktung der öffentlichen Verkehrsmitteln. [223]

Die Bewertung der **Kriterien der sozialen Verträglichkeit** sowie der **Arbeitszufriedenheit** zeigte, dass bei Randzeitendurchführung der Zeitdruck als belastender wahrgenommen wird, weil die Arbeit meist bis zum Eintreffen der Belegschaft fertiggestellt sein muss.

[220] ebd., S.19
[221] ebd., S.20
[222] ebd.
[223] ebd. S.20f

Auf Tagesreinigungsplätzen herrschte ebenso ein Zeitdruck, allerdings ist oftmals eine flexiblere Einteilung über einen längeren Zeitraum möglich. Ebenso zeigte die Auswertung, dass auf Tagesreinigungsplätzen eine niedrigere Personalfluktuation herrscht als auf Randarbeitsplätzen. Bei der Arbeit in einem langjährigen stabilen Team wurden von den befragten Tagesreinigungskräften besonders das positive Arbeitsklima sowie der Zusammenhalt untereinander hervorgehoben. Grundsätzlich gaben zehn von elf Befragten an, dass sie mit ihrer Arbeitssituation zufrieden wären – unabhängig von der Arbeitszeitenlage.

Beim Kriterium der **gesellschaftlichen Teilhabe** wird Tagesreinigung als familienkompatibler beurteilt. Der zeitliche Rahmen, in welchem die Leistung erbracht werden muss, ist flexibler gestaltbar, was in den MitarbeiterInneninterviews speziell von Reinigungskräften mit schulpflichtigen Kindern positiv betont wurde.

Von einigen Interviewten wurden allerdings auch die Vorteile von Randarbeitszeit betont, beispielsweise die Möglichkeit, durch ein früheres Arbeitsende, sich um die von der Schule heimkehrenden Kinder kümmern zu können.

Gesamtbewertung

Die intep - WISAG Studie kommt zum **Gesamtergebnis**, dass Tagesreinigung im Vergleich zu Randzeitendurchführung als eindeutig nachhaltiger gewertet werden kann. Der differenzierte und mehrschichtige Zugang zum Begriff der Nachhaltigkeit zeigt allerdings auch, dass die angeführte Nachhaltigkeit nicht in allen untersuchten Bereichen besteht.

Die laut Studie nicht nachweisbare Energieeinsparung durch Umstellung auf Tagesreinigung steht in Kontrast zu den meisten bisherigen Argumentationsmustern für Tagesreinigung. Ebenso konnte nur eine geringfügig bessere Klimawirkung nachgewiesen werden.

Die deutlichsten Vorteile von Tages- gegenüber Randzeitenreinigung zeigten sich bei der Servicequalität und bei der sozialen Nachhaltigkeit. Die Reinigungsqualität steigt, auf KundInnenwünsche kann unmittelbar reagiert werden. Die Reinigungskräfte erfahren eine größere Wertschätzung, flexiblere Arbeitszeiten lassen und eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu und eine daraus resultierende niedrigere Personalfluktuation vereinfacht wiederum die Personalrekrutierung.[224]

6.5 Von den Tagesrändern zu den Geschäftszeiten: Potenziale und Herausforderungen einer Umstellung auf Tagesreinigung.

Karin Sardadvar und Cornelia Reiter publizierten im Jänner 2024 in der Zeitschrift für Arbeitswissenschaft eine Studie zu Tagesreinigung, die sowohl **bestehende Befunde** sichtet, als auch auf **eigenen qualitativen empirischen Erhebungen** in Norwegen und

[224] ebd. S.23

Österreich basiert.[225] Die Themenschwerpunkte des Beitrags bilden Datenlagen zu Arbeitszeiten von ReinigerInnen, Definitionsmöglichkeiten des Untersuchungsgegenstandes, empirische Befunde von Systemumstellungen aus Norwegen, eine generelle Betrachtung von Umstellungsprozessen auf Organisationsebene sowie Potentiale und Schattenseiten von Tagesreinigung.[226]

Der Bericht sammelt, ordnet und diskutiert Befunde und Erfahrungen aus verschiedenen Ländern, vermittelt einen umfassenden und aktuellen Überblick zum Thema und ist in seinen Zielsetzungen und analysierten Themenbereichen partiell mit der vorliegenden Studie vergleichbar. Ein Abgleich mit den Ergebnissen der Studienautorinnen kann teilweise kapitelgenau erfolgen. Der Bericht fungiert zum vorliegenden Forschungsvorhaben somit als wertvolle Ergänzung und Erweiterung.

Beim Thema „**Arbeitszeiten in der Reinigungsbranche**“[227] betonen die Autorinnen die Schwierigkeiten von Datenerhebungen und -auswertungen. Aufgrund fehlender statistischer Erfassung, ungenauer Definitionen oder geringer Stichprobengrößen sind valide Aussagen und Ländervergleiche nur in eingeschränktem Ausmaß möglich. Verweise auf Studien in Norwegen und Österreich liefern Hinweise auf mögliche Beschäftigungssituationen. Allgemein gilt, dass Daten zu Reinigungszeiten und Dienstteilungen nur unzureichend verfügbar sind. In diesem Bereich existiert eine Datenlücke.

Die **Definition** von Tagesreinigung stützt sich auf die bereits in dieser Thesis präsentierten Definitionsvorschlag der „Joboption Berlin“[228]. Die zeitliche Eingrenzung könnte laut den Studienautorinnen - bei Erfüllung der sonstigen Definitionskriterien - auf einen Zeitraum von 07:30 – 18:00 Uhr erweitert werden.

Bei **Umstellungen auf Tagesreinigung** wird als zentraler Erfolgsfaktor auf **Organisationsebene**[229] eine im Vorfeld alle Beteiligten umfassende Kommunikation angeführt. Insbesondere NutzerInnen sollten im Zuge der Vorbereitung über den vertraglichen Leistungsumfang informiert werden, um Erwartungen entsprechend zu tarieren und ungerechtfertigte Vorwürfe dem Reinigungspersonal gegenüber zu vermeiden. Eine wirksame Methode stellen von Führungskräften geleitete kundInnenseitige Workshops dar, in denen vorab Bedenken erörtert werden und auf eine gute Zusammenarbeit hingewirkt wird. Eine persönliche Vorstellung der Reinigungskräfte sowie ein „Framing“ der Umstellung als Versuch, wirken sich ebenso positiv auf den Erfolg aus.[230]

Beispiele aus Norwegen zeigen, dass Bedarf und Leistung durch den Einsatz von digitalen Tools ergänzt und verbessert werden können. Digitale Lösungen können den Reinigungskräften besetzte, freie und ungenutzte Räume anzeigen um die

[225] vgl. Sardadvar/Reiter 2023, S. 87
[226] ebd.
[227] ebd. S. 89
[228] vgl. ArbeitGestalten, 2022: S. 4ff bzw. Kapitel 2.2
[229] vgl. Sardadvar/Reiter 2023, S. 92
[230] ebd.

Leistungsdurchführung entsprechend zu koordinieren. Ebenso werden Apps verwendet, die den NutzerInnen beispielsweise das Ende der Reinigung sowie Vertragsabweichungen anzeigen.[231]

Die in dieser Thesis bereits vielfach angeführten **Potenziale** von Tagesreinigung werden auch von Sardadvar und Reiter gelistet: Verbesserung der Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen, kundInnenseitige Einstellungsänderungen durch sichtbare Leistungserbringung, Sicherheitsoptimierung für Angestellte und Reinigungskräfte, verbesserte soziale Beziehungen der Reinigungskräfte, Steigerung der informellen Kompetenz von Reinigungskräften, sowie allgemein gesundheitsförderliche Effekte bei Reinigungskräften.[232]

Potentiale von Tagesreinigung wurden in der Thesis bislang umfassend dargestellt - **negative Aspekte** hingegen kaum. Der vorliegende Bericht dokumentiert ausführlich die Schattenseiten von Tagesreinigung und schafft eine differenzierte Betrachtungsweise. Untersuchungen in Österreich zeigen, dass Reinigungskräfte im Tagesbetrieb als **RepräsentantInnen des Reinigungsunternehmens** oftmals als scheinbar Verantwortliche für Verfehlungen des Unternehmens herangezogen werden. Um (ungerechtfertigter) Kritik entsprechende zu begegnen, entwickeln Reinigungskräfte besondere Strategien. Bei fehlender Abgrenzungsfähigkeit erfolgt eine Verlagerung der Problematik auf eine persönliche Ebene. Führungskräfte des Reinigungsunternehmens müssen diesem **Konfliktpotential** mit einem adäquaten Feedbackverfahren begegnen und Kontroversen von der operativen Ebene trennen. Eine derartiger Rückhalt durch eine Führungskraft, wird von Reinigungskräften als entlastend empfunden.[233]

Die bloße Sichtbarkeit von Reinigungskräften bedeutet nicht automatisch, dass diese auch „gesehen werden". Wird eine Umstellung nicht im Vorfeld deutlich kommuniziert, können seitens der KundInnen weiterhin Erwartungshaltungen nach einem unsicht- und unhörbarem Arbeitsverhalten bestehen. Diese **Durchführungseinschränkungen** sind für Reinigungskräfte mit Stress verbunden. Ebenso können Reinigungskräfte direkt mit Ignoranz, Unfreundlichkeiten, Effekten von Geringschätzung gegenüber ihrem Tätigkeitsbereich und allgemeiner Ausgrenzung konfrontiert sein.[234]

Auch indirekt gezeigte Verhaltensweisen wie Distanzierung, „eisige" Höflichkeit oder als peinlich empfundene Situationen, aus denen BüronutzerInnen möglichst rasch entkommen möchten, bilden **Formen von Ausgrenzungen**, denen Reinigungskräfte in der alltäglichen Interaktion begegnen können. Für Reinigungskräfte wiederum kann es unangenehm sein, eine gesellschaftlich gering geschätzte Tätigkeit unter Beobachtung durchführen zu müssen. Tagesreinigung impliziert somit - trotz allen Bemühungen - weiterhin ein Modell sozialer gesellschaftlicher Ungleichheit.[235]

---

[231] ebd.
[232] ebd. S: 93 ff
[233] ebd. S. 93
[234] ebd. S. 95
[235] ebd. S. 96

Die untersuchten Tagesreinigungstätigkeiten zeigten auch, dass aufgrund von zwischenzeitlicher Nutzung bzw. Verschmutzung durch KundInnen, **Reinigungstätigkeiten** teilweise **wiederholt durchgeführt** werden. Reinigungskräfte müssen lernen, sich von eingeforderten und vertraglich nicht definierten Zusatzleistungen, abzugrenzen.[236]

Und Reinigungsdienstleistungen in direktem KundInnenkontakt erfordern eine Form von **Sprachkompetenz**, die in einer migrantisch geprägten Branche nicht selbstverständlich ist. In einem Arbeitsbeispiel aus Norwegen wurden immer zwei Personen, eine davon mit ausreichenden Sprachkenntnissen, als Team eingeteilt, um sprachliche Barrieren zu überwinden und Möglichkeiten des Spracherwerbs zu schaffen.[237]

Die Anforderungen im Leistungsfeld Tagesreinigung erfordern **Zusatzqualifikationen**, welche mit Weiterbildungen für Reinigungskräfte verbunden sein können. Entstehende Kosten müssten an KundInnen weitergeben werden. Forderungen nach einer erhöhten Entlohnung aufgrund erhöhter Anforderungen, würden ebenso zu einer Kostensteigerung beitragen.

Die Frage nach den tatsächlichen **Kosten von Tagesreinigung** muss zum aktuellen Zeitpunkt, aufgrund der Vielschichtigkeit des Themas sowie des Fehlens von validen Business Cases, noch unbeantwortet bleiben. Führen erhöhter Zeitbedarf einerseits zu Mehrkosten, können durch Umwegrentabilität aufgrund niedrigerer Krankenstände und Personalwechsel wiederum Kosten eingespart werden.[238]

Wie der **Übergang zu mehr Tagesreinigung** gelingen kann, zeigen Beispiele aus Norwegen. Der öffentliche Sektor diente als Vorreiter, setzte Forderungen konsequent um und schuf entsprechende Erfahrungswerte und Selbstverständlichkeiten, die vom privaten Sektor übernommen werden konnten. Begleitet wurden diese Veränderungen durch die bewusste Aufwertung von Reinigungsarbeit sowie die verstärkte Einbeziehung von KundInnen und AuftraggeberInnen in den Umstellungsprozess.[239]

Auch in Österreich könnten Arbeitszeiten als Kriterium bei der öffentlichen Auftragsvergabe stärker berücksichtigte werden und so zu einer Forcierung von Tagesreinigung beitragen. **Starke Lenkungseffekte** würde eine Einschränkung der kollektivvertraglichen zuschlagsfreien Zeit mit sich bringen.[240]

Ebenso gilt es, Unternehmen auch für die Arbeitsplatzqualität von ausgelagerten Arbeitstätigkeiten in die Verantwortung zu nehmen.[241] Speziell, wenn die Tätigkeiten im eigenen Betrieb erfolgen. Der vielstrapazierte Begriff der **Corporate Social Responsibility** beschreibt soziale und ökologische Wechselbeziehungen des Unternehmens mit diversen Interessengruppen und lokalen Gemeinschaften. Reinigungsarbeit, als ein

[236] ebd.
[237] ebd.
[238] ebd.
[239] ebd. S.97
[240] ebd.
[241] ebd.

„Musterbeispiel“ für strukturelle soziale Ungleichheit, sollte diesbezüglich als primäres Ziel für Optimierungen dienen.

Im Gesamtüberblick stellt der Artikel von Sardadvar und Reiter die aktuellste und umfassendste Veröffentlichung zum Thema dar. In ihrer Systematisierung des Forschungsstands verweisen die Autorinnen auf die schwierige Vergleichbarkeit von europäischen Studien bzw. auf existierende Datenlücken (zu deren Schließung die vorliegende Thesis konzipiert wurde). Die auf mehreren Ebenen präsentierten Aspekte von Systemumstellungen sowie deren Potentiale und Schattenseiten erweitern und ergänzen die Ergebnisse der vorliegenden Thesis.

6.6 Zusammenfassung Forschungsstand Systemumstellungen

Im sechsten Kapitel der Thesis wurden systemtheoretische, organisatorische und operative Aspekte von Umstrukturierungen ausgewertet. Der analytische Fokus in den aufgezeigten Modellberichten und Studien lag auf der Beantwortung der untersuchungsleitenden Fragestellung nach Vor- und Nachteilen von Tagesreinigung sowie der Identifikation von Erfolgsfaktoren und Problemstellungen.

In allen Berichten der untersuchten Fachliteratur wurden die Ergebnisse der Systemumstellungen, sowohl von NutzerInnenseite als auch seitens der ausführenden Reinigungskräfte, **überwiegend positiv bewertet**.

Die Reinigungsqualität verbesserte sich in den meisten Fällen bzw. blieb ident. Auf die Bedürfnisse von NutzerInnen wird unmittelbarer reagiert, was als Steigerung von Servicequalität wahrgenommen wird.

Die sichtbare Leistungserbringung führt oftmals zu Verhaltensänderungen von NutzerInnen, um die Arbeit der Reinigungskräfte zu unterstützen. Auf die inhärenten wertschätzenden Aspekte derartiger Verhaltensumstellungen, sei an dieser Stelle nochmals bewusst verwiesen.

Von der überwiegenden Mehrheit der Reinigungskräfte wird Tagesreinigung als **sozial verträglicher** empfunden. Arbeitszufriedenheit, Sicherheitsempfinden, Flexibilität bei der Leistungsdurchführung und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf werden subjektiv als höher bzw. besser empfunden. Die Herausforderungen durch vermehrte Sozialkontakte führten teilweise zu Verbesserungen der sprachlichen Kompetenzen und einem selbstbewussteren Auftreten von Reinigungskräften. Ebenso konnten ohne Ausnahme durch Implementierung von Tagesreinigung längere Schichtmodelle geschaffen werden.

Die **Kostenstruktur** von Tagesreinigung in den analysierten Modellen ist entweder **neutral oder erhöht.** Mehrkosten sind oftmals mit Leistungserweiterungen erklärbar, inklusive positiver Auswirkungen auf die NutzerInnenperzeption. Indirekte Kosteneinsparungen sind auftragnehmerInnenseitig durch Verringerung von Personalfluktuation, Krankenständen und Koordinationsaufwand möglich. Für

Einsparungen durch verringerte Energie- oder Bewachungskosten konnten keine Nachweise gefunden werden.

In einer Untersuchung wurde die **Klimawirkung** von Tagesreinigung als geringfügig vorteilhafter gegenüber Randzeitmodellen bewertet. Der leicht geringe CO_2-Fußabdruck basiert auf verbesserter Ressourcen- und Material- sowie reduzierter Mobilitätsnutzung der Reinigungskräfte.

Tagesreinigung stellt **erhöhte Anforderungen** an Sprachkenntnisse, Servicementalität und soziale Kompetenzen. Reinigungskräfte führen unter Beobachtung eine gesellschaftlich gering geschätzte Tätigkeit aus und sind teilweise mit **Ignoranz, Unfreundlichkeit und Respektlosigkeit** seitens der ObjektnutzerInnen konfrontiert.

Beidseitige Störungen im Arbeitsablauf können zu **Problemstellungen** führen, die es zu bewältigen gilt. Fordern NutzerInnen vertraglich nicht vereinbarte Mehrleistungen oder ziehen sie Reinigungskräfte – als UnternehmensrepräsentantInnen – für Verfehlungen desselben zur Verantwortung, kann dies leicht zu Konflikten führen, die in den meisten Fällen aber auch **unmittelbar gelöst** werden können. Diese unmittelbaren Konflikt- und Problemlösungsmöglichkeiten verringern Beschwerden sowie den Koordinationsaufwand für Reinigungsunternehmen.

Allgemein verlangt Tagesreinigung von Reinigungskräften ein höheres Ausmaß an **Selbstbehauptung** als Randzeitenreinigung. Reinigungsunternehmen müssen diesen erhöhten Anforderungen mittels **Schulungen und Weiterbildungen** begegnen.

Eine Betrachtung der **Erfolgsfaktoren** zeigt, dass eine umfassende Informierung und **Kommunikation** mit sämtlichen StakeholderInnen wesentlich für das Gelingen einer Modellumstellung sind. Gegenseitige Vorstellungsrunden vor Projektbeginn, vorbereitende Workshops, **Schulungen** und Trainings für Reinigungskräfte und NutzerInnen sowie eine verstärkte Begleitung zu Projektbeginn wirken sich ebenso positiv auf den Projekterfolg aus.

Problemstellungen zeigten sich bei der Durchführung von Reinigungsarbeiten mittels Staubsauger. **Lärmintensive Tätigkeiten** werden wie bisher überwiegend in Randzeitenbereichen durchgeführt.

Tagesreinigung ist störungsanfälliger als Randzeitenreinigung. Weg- und Standzeiten sind erhöht, Arbeiten werden aufgrund zwischenzeitlicher Verschmutzungen teilweise mehrfach ausgeführt. Raumnutzungen und Reinigungsarbeiten müssen verstärkt **koordiniert** werden. Die Reinigung intensiv genutzter Räumlichkeiten (z.B.: Turnhallenbereiche) erfolgt Großteils weiterhin im Randzeitenbereich. Durch digitale Tools kann die Durchführungskoordination verbessert und flexibilisiert sowie Leistungsabweichungen dokumentiert werden.

Sicherheitsaspekte (Rutschgefahr, Datenschutz, Zugriffsmöglichkeiten auf Reinigungsmittel durch Kinder in Schulen) bildeten vor Projektbeginn Vorbehalte, die in den praktischen Umsetzungen allerdings gut gelöst werden konnten.

7 ExpertInneninterviews

Die **qualitative Untersuchung** analysiert praktische Erfahrungen mit dem System der Tagesreinigung. Auf Auftraggeber- sowie AuftragnehmerInnenseite werden beteiligte Personen **zu ihren Erfahrungen mit Umstellungsprozess und Betrieb** befragt. Um ein möglichst vielschichtiges und umfassendes Ergebnis zu erhalten, werden Personen aus unterschiedlichen Bereichen und Organisationsstufen befragt.

Die Auswertung der ExpertInneninterviews erfolgt mittels qualitativer Inhaltsanalyse.

7.1 Qualitative Inhaltsanalyse

Im sozialwissenschaftlichen Methodeninventar ist die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring eine Auswertungstechnik, um fixierte Kommunikation systematisch, regel- und theoriegeleitet zu analysieren. Das Ziel der Analyse ist **Rückschlüsse** auf bestimmte **Aspekte der Kommunikation** zu ziehen.[242]

Die Stärke der qualitativen Inhaltsanalyse gegenüber anderen Interpretationsverfahren besteht darin, dass die Analyse in einzelne – vorab festgelegte – Interpretationsschritte zerlegt wird und somit für Dritte nachvollziehbar und intersubjektiv überprüfbar wird.[243]

Eine detaillierte **Darstellung des Ausgangsmaterials** bildet die Ausgangsbasis der Analyse. Stichprobenauswahl und –umfang, Entstehungssituation und formale Charakteristika des vorliegenden sprachlichen Material werden beschrieben.[244]

Die **Analyserichtung** wird durch die spezifische Fragestellung sowie theoriegeleiteten Unterfragstellungen definiert.

Im einem kontinuierlichen Wechselverhältnis zwischen Theorie (Fragestellung) und konkretem Material wird ein **Kategoriensystem** mit Konstruktions- und Zuordnungsregeln entwickelt. Kernelemente des Kategoriensystems sind die Definitionen und Abgrenzungen der Analyseeinheiten.

- **Kodiereinheit**: definiert den kleinsten Materialbestandteil bzw. Textteil, der unter eine Kategorie fallen darf. Als Kodiereinheit für die vorliegende Auswertung wird ein einzelnes Wort definiert („Ja“, „Nein“).
- **Kontexteinheit**: definiert den größten Textbestandteil, der unter eine Kategorie fallen darf. Als Kontexteinheit wird die komplette Antwort auf eine Frage definiert.

[242] vgl. Mayring, 2010: S. 13
[243] ebd.: S. 59
[244] ebd.: S. 52 ff

- **Auswertungseinheit**: definiert die Reihenfolge der Textteile. Die Auswertungseinheiten umfassen jeweils fünf Interviews mit Reinigungskräften und MitarbeiterInnen des Managements. Die Reihenfolge orientiert sich anhand der alphabetischen Benennung der Interviews (RK A -RK E, MGM F - MGM J)

Die entwickelten Kategorien dienen als „thematische Sammelcontainer" und werden im Zuge der Auswertung fortwährend überarbeitet und rücküberprüft.[245]

Für die systematische **Interpretation** des kodierten Materials kann zwischen drei Grundtechniken unterschieden werden:

- Zusammenfassung: das Material wird reduziert, aber die wesentlichen Inhalte bleiben erhalten und schaffen einen Corpus, der immer noch Abbild des Grundmaterials ist.
- Explikation: fragliche Textteile werden mit zusätzlichem Material ergänzt, um das Verständnis zu präzisieren.
- Strukturierung: bei dieser Analysetechnik werden beispielsweise bestimmte Aspekte aus dem Material herausgefiltert, es wird nach bestimmten Vorgaben ein Querschnitt des Materials präsentiert oder mittels bestimmter Kriterien wird das Sprachmaterial eingeschätzt.[246]

Die Auswertung der ExpertInneninterviews erfolgt primär durch einen reduzierenden Textanalyseprozesses mittels induktiver Kategorienbildung. Das gesamte Material wird systematisch auf bestimmte, nach einem Definitionskriterium festgelegte, Bestandteile reduziert.

Die differenzierten Fragestellungen bilden die Leitlinien für die Zusammenfassungen. Im ersten Schritt werden **Kodiereinheiten** definiert und paraphrasiert. Nicht oder wenig inhaltstragende Textteile werden in der Paraphrasierung bereits ausgeklammert. Im nächsten Schritt erfolgt eine **Generalisierung** der Paraphraseninhalte auf das Abstraktionsniveau. Aussageninhalte werden generalisiert bzw. neu formuliert, ohne dass ursprüngliche Inhalte verloren gehen. Im ersten **Reduktionsdurchgang** werden bedeutungsgleiche Paraphrasen und nicht wesentlich inhaltstragende Paraphrasen gestrichen. Im – finalen – zweiten Reduktionsdurchgang werden die übrig geblieben Äußerungen durch Bündelung, Integration und Konstruktion fallspezifisch zusammengestellt. Das Ergebnis ist ein thematisches Kategoriensystem, das im Sinne der Fragestellung interpretiert werden kann.[247]

7.2 Definition des Ausgangsmaterials

Ein implizites Merkmal des Wissenschaftsverständnisses qualitativer Forschung ist deren Einzelfallorientierung.[248] Die Analyse von zehn ExpertInneninterviews ermöglicht

[245] ebd.
[246] ebd.: S. 65 f
[247] ebd.: S. 68 ff
[248] ebd.: S. 20

weniger ein repräsentatives als vielmehr ein beschreibendes und interpretatives Ergebnis.

Festlegung des Materials

Die Grundgesamtheit des Materials bilden zehn ExpertInneninterviews. Reinigungskräfte und ManagementmitarbeiterInnen wurden zum Themenkomplex „Tagesreinigung" befragt. Aus den vorliegenden Interviews wurden Textpassagen ausgewählt, in denen die Auskunftspersonen auf die in Kapitel 7.3 gelisteten Fragestellungen antworten.

Entstehungssituation und formale Charakteristika

Reinigungskräfte wurden aufgrund ihres aktuellen Schichtmodells sowie ihrer Branchenerfahrung für ein Interview angefragt. Die zeitliche Lage des Schichtmodells konnte geringfügig von dem in dieser Thesis definierten Zeitfenster von Tagesreinigung (6:30 – 18:30 Uhr) abweichen, das Kriterium einer durchgehenden Beschäftigung von täglich mindestens fünf Stunden an einem Arbeitsplatz musste erfüllt werden. Die Interviewteilnahme war freiwillig, alle angefragten Personen willigten unmittelbar ein. Sämtliche Interviewpartnerinnen sind bei einem Reinigungsunternehmen in Österreich beschäftigt, die Interviews wurden am Arbeitsplatz der Reinigungskräfte bzw. in der Unternehmenszentrale geführt.

Die Interviewten sind im Bereich der täglichen Unterhaltsreinigung tätig. Teilweise ist im Leistungsumfang auch eine sogenannte „Tagesbetreuung", mit wiederholten Kontrollen und Reinigungen in Sanitär-, Teeküchen,- und Besprechungszimmerbereichen inkludiert.

Alle befragten Reinigungskräfte haben einen unmittelbaren Migrationshintergrund. Aufgrund der durchwegs guten Deutschkenntnisse war eine Verständigung auf Deutsch problemlos möglich. Eine Reinigungskraft verwendete als Unterstützung bei Verständnisschwierigkeiten ein digitales Übersetzungstool.

Die InterviewpartnerInnen auf **Managementebene** sind Branchenkontakte des Autors. Die Suche nach geeigneten Auskunftspersonen erwies sich als überaus aufwendig. Alle Interviewten sind bei Unternehmen in Österreich und Deutschland in unterschiedlichen Managementeben beschäftigt. Ein Interview erfolgte in der Privatwohnung einer Auskunftsperson, eines im Unternehmen der/des Interviewten, zwei wurden online geführt, eines per Telefon.

Managementinterviews erfolgten sowohl kundInnen- als auch dienstleisterInnenseitig. Die Tätigkeitsbereiche der Befragten können wie folgt zusammengefasst werden:

- **Interview F**: **Key-Account-Manager** in einem Reinigungsunternehmen in Österreich mit Betreuungsschwerpunkt in der pharmazeutische Industrie

- **Interview G**: **Contract-Managerin** in einem Betrieb der pharmazeutischen Industrie in Österreich
- **Interview H** (und Kollege): **Facility Manager** im Banken- und Finanzsektor in Österreich
- **Interview I**: Mitarbeiter im globalen **Facility und Real Estate Team** in der pharmazeutischen Industrie in Deutschland
- **Interview J: Standobjektleiterin** eines deutschen Reinigungsunternehmens – tätig in einem Industrieunternehmen in Norddeutschland

Alle Interviews wurden vom **Autor geführt**. Der **halbstrukturierte Interviewleitfaden** wurde teilweise durch offene Fragen ergänzt. Die Interviews wurden aufgezeichnet und transkribiert. [249] Die Transkripte wurden durchnummeriert (Zeile 1- 1941), bei Interviewzitaten wird auf Interviewperson und Zeilennummer verwiesen. Teilweise vorliegende Grammatik- und Ausdrucksfehler wurden vom Autor sinngemäß korrigiert.

Darstellung

Ein wesentlicher Aspekt der Textgestaltung ist die Form, in der Forschungssubjekte zu Wort kommen.[250] Um eine Objektivierung der befragten ExpertInnen zu vermeiden, werden Interviewzitate auch direkt angeführt. Einerseits schafft dies eine greifbarere Form der Präsentation, anderseits für LeserInnen die Möglichkeit, eigene Schlüsse zu ziehen.

7.3 Fragestellungen

Die forschungsleitende Frage der qualitativen Untersuchung lautet:

Wirkte sich die Umstellung der Unterhaltsreinigung von Randarbeitszeiten auf Tagesreinigung aus der Perspektive der ExpertInnen vorteilhaft oder nachteilig aus?

Die in den vorausgegangen Kapiteln erfolgte Analyse von Fachliteratur und Projektbeispielen bildet die Grundlage für eine theoriegeleitete Ergänzung der Hauptfragestellung durch **Unterfragestellungen.** Die Differenzierung orientiert sich dabei an den Arbeitsfeldern der ExpertInnen und unterscheidet zwischen operativ tätigem Reinigungspersonal und Management.

Unterfragestellungen Reinigungspersonal:

- *Statistische Daten*
  - *Alter*
  - *Beschäftigungsdauer als Reinigungskraft*
  - *Anzahl Unternehmenswechsel*
  - *Aktuelle Arbeitszeit*

[249] ein Interview wurde aufgrund eines technischen Fehlers nicht digital aufgezeichnet. Die Hauptaussagen wurden unmittelbar nach Interviewende vom Autor mittels Gedankenprotokoll und Mitschrift rekonstruiert.
[250] vgl. Matt, 2007: S. 579 f

- *Aktuelle Wochenstundenanzahl*

- *Besteht der Wunsch nach Veränderung in Bezug auf Arbeitszeiten und Wochenstundenanzahl?*
- *Wie gestaltet sich aktuell der Arbeitsalltag der befragten Reinigungskräfte? Sind gewisse Tätigkeiten zu speziellen Zeiten durchzuführen? Wie erfolgen Reinigungstätigkeiten während der Anwesenheit von BüronutzerInnen?*
- *Wie beschreiben die Reinigungskräfte ihr Verhältnis zu den BüronutzerInnen?*
- *Welche Konfliktlösungsstrategien werden von den Reinigungskräften beschrieben? Welche Rolle spielt dabei der/die Vorgesetzte?*
- *Werden von den Reinigungskräften nicht vertraglich definierte Mehrleistungen durchgeführt?*

Unterfragestellungen Management:

- *Aktuelle Tätigkeitsbereiche*
- *Wie definieren die Befragten Tagesreinigung?*
- *Was waren die Gründe für die Umstellung auf Tagesreinigung? Von wem ging die Initiative aus?*
- *Wie verlief die Umsetzung und was waren die größten Schwierigkeiten?*
- *Werden spezielle Gerätschäften (z.B. lärmarme Staubsauger) oder digitale Lösungen verwendet?*
- *Ist Tagesreinigung im Vergleich zu Randzeitenreinigung aus Sicht der Befragten mit einem höheren organisatorischen Aufwand verbunden?*
- *Bemerkten die Befragten Veränderungen in der Personalfluktuation bei den Reinigungskräften? Wie erfolgen Vertretungen bei Personalausfällen?*
- *Konnten durch Umstellung auf Tagesreinigung Kosten eingespart werden?*
- *Wie bewertet die KollegInnenschaft das neue Reinigungssystem?*
- *Würden die Befragten rückblickend wieder auf Tagesreinigung umstellen?*

8 Interviewergebnisse

Die Auswertung der ExpertInneninterviews erfolgt getrennt nach Tätigkeitsbereichen der ExpertInnen.

8.1 Reinigungspersonal - statistische Daten

Das **Durchschnittsalter** der befragten Reinigungskräfte lag zum Zeitpunkt des Interviews bei 47 Jahren. Die jüngste Reinigungskraft war 31 alt, alle anderen waren 49 Jahre oder älter.

Die Reinigungskräfte waren zum Interviewzeitpunkt im Durchschnitt bereits **14 Jahre** in der **Reinigungsbranche tätig**. Die kürzeste Beschäftigungsdauer betrug 2 Jahre, die längste 31 Jahre.

Im Mittelwert **wechselten** die Reinigungskräfte im Zuge ihrer Tätigkeit **drei Mal das Unternehmen**. Zwei Reinigungskräfte arbeiteten ausschließlich für ihr aktuelles Unternehmen, die höchste Frequenz lag bei sieben Unternehmenswechseln.

Die befragten Reinigungskräfte waren **durchschnittlich** im Ausmaß von **38,5 Wochenstunden** beschäftigt. Drei Befragte arbeiteten Vollzeit (40 Wochenstunden), die niedrigste wöchentliche Beschäftigungsdauer betrug 35 Wochenstunden.

Vier Reinigungskräfte beginnen um 6:00 Uhr morgens zu arbeiten. Eine Reinigungskraft hat ein wöchentlich wechselndes Schichtmodell mit Früh- und Nachmittagsschicht bzw. Vormittagsschicht in der Folgewoche. Alle Reinigungskräfte sind ausschließlich an einem Arbeitsplatz tätig.

Vergleicht man die Arbeitszeitmodelle der interviewten Reinigungskräfte mit der Tagesreinigungsdefinition dieser Thesis, ist aufgrund der frühen Arbeitsbeginne, **nur ein Schichtmodell** (RK A – 8:00 – 16:30 Uhr) **definitionskonform**. Bei einem Abgleich mit der alternativen Definitionsform von Tagesreinigung (6:00 – 18:30 Uhr) könnten 80 % der Tagesreinigung zugeordnet werden.

8.2 Reinigungspersonal – Veränderungswünsche

Zwei Reinigungskräfte wurden zu gewünschten **Mehrstunden** befragt. Eine Reinigungskraft, aktuell 35 Wochenstunden beschäftigt, wäre gerne in Vollzeit tätig: *„Wenn es geht, ja. Vollzeit wäre gut."* (RK D, 506)

Die zweite befragte Reinigungskraft, aktuell mit 37,5 Wochenstunden tätig, verneinte diesen Wunsch mit Hinweis auf ihre gegenwärtige Belastung: *„Nicht wirklich. Nein, das ist so schon zu viel." (RK E, 678)*

Reinigungskraft E, aktuell in einem wöchentlichen Wechselschichtmodell tätig, äußerte sowohl Zufriedenheit als auch Veränderungswünsche in Bezug auf ihre Arbeitszeiten. *„Es wäre super, wenn es wirklich von 6:00 Uhr bis 13:00 Uhr etwas gäbe. Dann hast du den ganzen Tag erledigt und hast den Nachmittag frei. Ja, aber es gibt nicht viele Firmen, die sowas anbieten. Ich bin auch mit dem einverstanden." (RK E, 707).*

Den frühen **Dienstbeginn** um 6:00 Uhr bewerte auch Interviewpartnerin D positiv: *„Ich bin zufrieden. Ab 6:00 Uhr ist gut. Ich habe den ganzen Tag vor mir." (RK D, 520)*

Die weiteren befragten Reinigungskräfte äußerten keine Veränderungswünsche.

8.3 Reinigungspersonal – Organisation des Arbeitsalltags

Die „Eisbrecherfrage" zum Arbeitsalltag der Reinigungskräfte ermöglicht nicht nur einen leichteren Gesprächseinstieg, sondern auch eine Analyse der **(Selbst-)Organisation** und **dem Verhalten** des Personals bei Reinigungstätigkeiten im Objekt.

Alle Befragten Reinigungskräfte sind im Bereich der täglichen Unterhaltsreinigung tätig.

In allen Interviews ist eine (Selbst-)Organisation des Arbeitsalltags zu erkennen, die auf den teilweise langjährigen **Erfahrungen** der Reinigungskräfte am aktuellen Arbeitsplatz beruht. Bei der Durchführung orientieren sich die Reinigungskräfte an den Arbeitszeiten der NutzerInnen:

„Ich komme um sechs Uhr und störe niemanden. Wenn niemand da ist, dann mache ich die Abteilung, wo es wichtig ist als erstes zu reinigen, weil die Leute dort kommen zwischen 7:00 und 7:30 Uhr." (RK B, 209).

„Wenn ich täglich auf einem Platz bin, dann weiß ich genau, wer wann ungefähr kommt und dann putze ich auch so Büros, dass ich die Leute nicht störe und dann kann ich auch in Ruhe putzen." (RK D, 578)

Staubsaugertätigkeiten werden überwiegend in der Früh durchgeführt oder in Bereichen, wo BüronutzerInnen gerade nicht anwesend sind. Dabei wird zusätzlich auch auf eine möglichst geringe Störung der NutzerInnen in der näheren Umgebung geachtet, wie eine Interviewpartnerin betont: *„Ich mach die Türe beim Saugen gut zu."* (RK D, 529)

Bei **Anwesenheit von NutzerInnen** wird vom Großteil der Interviewten angegeben, dass sie vorab nachfragen, ob gereinigt werden darf und sich zum Teil auch präventiv entschuldigen:

„Aber das ist normal und kein Problem. Ich sage den Leuten: Entschuldigung, ich brauche zehn Minuten und dann sauge ich." (RK C, 351)

„Ja, ich frage: Kann ich diese zehn Minuten reinigen? Ja? Oder wünschen sie keine Störung? Kein Problem." (RK C, 425)

„Ich klopfe und dann grüße ich: Guten Morgen. Dann frage ich: Darf ich das Büro reinigen?" (RK D, 573)

„Ich muss meinen Job machen. Dann entschuldige ich mich höflich und sage, ich muss das machen." (RK E, 789)

Die Durchführung von Reinigungstätigkeiten während der Anwesenheit von NutzerInnen erfordert eine gewisse **Flexibilität** – auf beiden Seiten. Die Interviewten beschreiben vereinzelte Ablehnungen von Reinigungen, weil NutzerInnen gerade nicht gestört werden wollen. Seitens der Reinigungskräfte wird darauf mit Verständnis reagiert:

„Weil die Menschen stehen auch unter Druck, der arbeitet, das muss schnell gehen und wenn es zu viel Arbeit gibt, dann ist er nervös." (RK B, 268)

„Und wenn man sagt: Nein, danke. Dann gehe ich raus, weil viele Leute auch viel arbeiten." (RK D, 567)

Um zu einem späteren Zeitpunkt wenigstens die notwendigsten Tätigkeiten nachzuholen: *„Oder er sagt überhaupt: Nein, danke. Er kann ja gerade am Telefon reden*

oder so, dann gehe ich kurz raus und später, wenn ich noch immer auf diesem Stockwerk bin, dann gehe ich zumindest schnell den Mist wegschmeißen, wenn dieser Herr oder diese Dame raus geht" (RK D, 575)

Seitens der NutzerInnen bestehen teilweise **Unsicherheiten** in der **Verhaltensweise** bei Reinigungen während ihrer Anwesenheit. Eine Reinigungskraft schildert dies wie folgt: *„Weil die Leute wissen nicht genau wie sie reagieren sollen und sie sind nervös ab und zu. Die wissen nicht, stehen sie an einem guten Platz oder stören sie mich. Damit habe ich ein Problem." (RK B, 234).* Wobei diese Unsicherheiten sich mit der Zeit legen*: „Die Menschen im Büro wissen nicht, müssen sie aufstehen, rausgehen oder so. Jetzt bin ich schon zwei Jahre auf demselben Platz und es funktioniert alles. (RK B, 236)*

Die Durchführung von Reinigungstätigkeiten während der **Anwesenheit von NutzerInnen** wird von den Reinigungskräften als **normal** angesehen. Anwesendes Personal stört sie nicht, allerdings erschwert es die eigentliche Reinigungstätigkeit, wie Frau E schildert: *„Weil du kannst dann nicht richtig putzen. Wenn sie an den Schreibtischen sitzen, dann kannst du dort nicht Staubsaugen. Weil das geht auch jemandem auf die Nerven mitten in der Früh. Es ist leichter, wenn man im Büro allein ist, als wenn viele Leute da sind." (RK E, 782)*

8.4 Reinigungspersonal - Vor- und Nachteile der aktuellen Situation

Der Vergleich beruflicher Erfahrungen von Reinigungskräfte ermöglicht die Beantwortung der untersuchungsleitenden Fragestellung. Vergangene und aktuelle Arbeitssituationen werden verglichen. Nicht unberücksichtigt darf dabei die Tatsache bleiben, dass die allgemeine Lebenssituation in vergangenen Arbeitskonstellationen womöglich eine komplett andere war. Die befragten Reinigungskräfte befinden sich zum überwiegenden Teil in einer Lebensphase, in der familiäre Verpflichtungen weniger stark ausgeprägt sind. Oder wie eine Interviewpartnerin betonte: *„Wie das damals für mich war? Ich war jung und habe kleine Kinder gehabt. Das war schwer."* (RK D, 530)

Die aktuelle Arbeitssituation - mit vielstündigem Schichtmodell an einem Arbeitsort – wird von allen Reinigungskräften positiv bewertet: *„Wo ich jetzt arbeite, das ist perfekt" (RK E, 775)*

Im Vergleich zu früheren Randschichtmodellen werden von den Interviewten folgende **Vorteile** von Tagesschichtmodellen genannt:

- Reduktion auf einen Arbeitsplatz (RK A, 46; RK D, 531)
- Möglichkeiten der flexiblen Tätigkeitseinteilung (RK B, 208)
- ein geringerer Leistungsdruck aufgrund eines Zeitrahmens, der ausreicht, um sämtliche Tätigkeiten erledigen zu können (RK A, 47; RK B, 212)
- eine langjährige Kontinuität und damit die Möglichkeit den Arbeitsplatz gut kennen zu lernen (RK D, 546)
- klare Abgrenzung von Arbeits- und Freizeit mit langen Freizeitphasen (RK D, 520)

Die genannten Nachteile bei Tagesreinigung beschränken sich auf die bereits im vorherigen Kapitel erwähnten möglichen Einschränken bei der Tätigkeitsdurchführung, durch die Anwesenheit von Büropersonal.

Im Vergleich mit den aktuellen Tagesschichtmodellen, werden folgende **Nachteile** von Randzeitenmodellen genannt:

- summierte Wegzeiten (RK E, 739, 745)
- hoher Arbeitsdruck aufgrund knapper Zeitvorgaben (RK B, 196, 203)
- das fehlende Angebot an vielstündigen Schichtmodellen und die damit verbundene zwangsweise Kombination von mehreren Schichtmodellen, um ein finanzielles Auslangen zu finden (RK D, 537)
- Stress, aufgrund eines mehrmals täglich geforderten pünktlichen Erscheinens an unterschiedlichen Arbeitsplätzen (RK B, 196; RK D, 753)
- Schwierigere Vereinbarkeit von familiären und beruflichen Verpflichtungen (RK D, 530)

Die **direkten Schilderungen** der Reinigungskräfte verdeutlichen die gelisteten Vergleiche:

„Zu großer Druck - mehr Arbeit in kürzerer Zeit. Bis 9:00 Uhr muss man fertig sein. Ab 6:00 bis 9:00 Uhr. Dann zusätzlich am Nachmittag von 15:00 bis 19:00 Uhr am Abend gearbeitet, wo auch sehr großer Druck war. Wir mussten aus Wien rausfahren. Das dort war auch unmöglich zu schaffen." (RK B, 196)

„Das waren Fixplätze, die habe ich so genommen. Ich habe eine Arbeit gebraucht und dann musste ich in der Reinigungsfirma nehmen, was es gab. Damals war nicht Vollzeit oder sieben Stunden an einem Platz - zwei drei Stunden, dann wieder zwei, drei oder eine Stunde und ich musste das nehmen, weil ich die Arbeit gebraucht habe. Ich war auch alleinerziehende Mutter." (RK D, 537)

„Und diese kurzen Schichten, die ich hatte: mal eine Stunde da, dann zwei Stunden dort. Das ist mehr das hin und her fahren. Das bringt dich mehr um als was du arbeitest auf einem Platz. Du bist ständig unterwegs." (RK E, 739)

„Da war schon Zeitdruck. Da musst du sofort ankommen. Hast nur 15 Minuten Zeit bis dorthin, darfst nicht vorher oder später reingehen, weil nicht jede Firma gleich aufsperrt." (RK E, 753)

Finalisierend kann für die untersuchungsleitende Fragestellung festgestellt werden, dass die interviewten Reinigungskräfte ihre aktuellen Reinigungstätigkeiten - an einem Arbeitsplatz und mit vielstündigem Schichtmodell - umfassend besser bewerten als kurze Randarbeitszeitschichten. Die **Umstellung auf Tagesreinigungsmodelle** wirkte sich aus Sicht der Reinigungskräfte **eindeutig vorteilhaft aus**.

8.5 Reinigungspersonal – Beziehung zu den BüronutzerInnen

Tagesreinigungstätigkeiten inkludieren – wie bereits mehrfach ausgeführt – soziale Aspekte, deren Ausprägungen im Zuge der Interviews abgefragt wurden.

Sämtliche Reinigungskräfte gaben an, ein **gutes Verhältnis** zu den BüronutzerInnen zu haben. Gegenseitiges Grüßen, Gespräche, gemeinsames Kaffeetrinken wären üblich. Die sozialen Kontakte beschränken sich allerdings nur auf die Arbeitszeit. **Keine** Reinigungskraft hat **private Kontakte** mit BüronutzerInnen.

Die Frage, ob die Reinigungskräfte das Gefühl haben, dass ihre Arbeit von den NutzerInnen **wertgeschätzt** wird, wurde nur von zwei InterviewpartnerInnen direkt beantwortet. Beide bejahten - allerdings mit Vorbehalten.

RK A beantwortete die Frage mit: *„Vielleicht ein bisschen. Ja."* (101). Mit der Ergänzung: *„Sie sagen immer Bitte und Danke. Das ist ein super Gefühl für mich*." (107)

RK B: *„Glaube ich doch. Nicht alle, aber es gibt Menschen."* (258) *„Viele sagen Danke. Ich kriege schöne Bonboniere, ich kriege Blumen ab und zu, ja."* (262)

Vier InterviewpartnerInnen gaben an, dass sie nicht das Gefühl hätten, beim Reinigen von NutzerInnen **beobachtet** zu werden, die Leistungserbringung in Anwesenheit von Büropersonal wird als normal angesehen. *„Es ist für mich normal, ja. Ich bin die ganze Zeit von Leuten umgeben."* (RK C, 415) Ein Kriterium dürfte hier auch die teilweise langjährige Routine der Reinigungskräfte sein. Die jüngste Reinigungskraft fühlte sich „*an manchen Tagen*" (RK E, 806) beobachtet.

Eindeutig bejaht wurde die Frage, ob Reinigungskräfte zeitweise das Gefühl hätten, dass sie **stören** würden. Vier Reinigungskräfte gaben an, dieses Gefühl zeitweise vermittelt zu bekommen. Die am häufigsten genannte Situation für derartige Erfahrungen, war die Durchführung von Reinigungstätigkeiten in belegten Räumen: *„Dann gibt es solche Blicke, als würden sie mich umbringen. Mit diesen Blicken, nur weil ich da bin."* (RK E, 823) Die Reinigungskräfte versuchen derartige Konfrontationen durch umfassende Rücksichtnahme zu vermeiden, beispielsweise durch präventives Entschuldigungen, eingeschränktes Staubsaugen oder selektives Betreten von Büros: *„Wenn die Leute arbeiten wollen oder ich höre sie von draußen reden, dann komme ich nicht rein. Überhaupt nicht. Ich klopfe auch nicht an." (RK D, 608)*

8.6 Reinigungspersonal – Konfliktlösungsstrategien

Reinigungskräfte verantworten nicht nur ihre eigene Arbeitsleistung, sondern sind für NutzerInnen auch „greifbare" RepräsentantInnen des Reinigungsunternehmens. In den Interviews wurden das Verhalten bei Problemen sowie die Rolle der/des direkten Vorgesetzten der Reinigungskräfte erfragt.

Keine der fünf befragten Personen kann von großen Problemen an ihrem Arbeitsplatz berichten. Bei eventuellen Reinigungsmängeln wenden sich NutzerInnen entweder

direkt an die Reinigungskraft oder an **eine beauftragte Person** im Unternehmen der KundInnen, die dann die Reinigungskräfte instruiert.

„Das ist verschieden: manche Leute schreiben keine Beschwerde, sondern sagen es mir und dann komme ich, entschuldige mich und erledige es gleich auf der Stelle." (RK D, 628)

„Dann sagt mir meist Fr. X: Bitte mach mir das." (RK C, 449) „Oder die Leute sagen es mir selber." (461)

Eine zentrale AnsprechpartnerIn im KundInnenunternehmen ist insofern vorteilhaft, da Beschwerden vorab auf deren Relevanz geprüft werden können. Liegt tatsächlich eine Minderleistung vor oder werden Leistungen außerhalb des vereinbarten Leistungsrahmens verlangt? Zwei Reinigungskräfte berichten, dass bei Problemen die Kommunikation der NutzerInnen vorrangig über diese AnsprechpartnerInnen läuft.

Vier der befragten Reinigungskräften betonen, dass sie einen guten und häufigen Kontakt zu ihrer/ihrem direkten **Vorgesetzten** (ObjektleiterIn) haben und er sie bei größeren Problemen entsprechend unterstützt:

„Bei kleinen Problemen, regle ich das mit den BüronutzerInnen. Das ist okay. Aber wenn es große Probleme sind, muss das die ObjektleiterIn regeln. (...) Aber ich habe keine großen Probleme." (RK A, 142 + 148)

„Ja, aber das war schon seit langer Zeit nicht mehr so. Aber falls, dann kommt die ObjektleiterIn, dann schauen wir das zusammen das an oder er/sie ruft mich an: Dort und dort war eine Beschwerde. Egal von welcher Person, ich gehe dorthin und räume das auf oder putze es." (RK D, 637)

Das interne Management der zentralen AnsprechpartnerInnen entlastet womöglich auch das Objektmanagement. So schildert die Interviewpartnerin E: *„Mein Chef ist nicht oft vor Ort. Er ist ab und zu mal da, bringt uns Material oder irgendwas. Und wenn er was mit uns besprechen muss."* (830)

8.7 Reinigungspersonal – Mehrleistung

Leistungen, die über die im Leistungsverzeichnis bzw. Vertrag definierten Tätigkeiten, hinausgehen, werden als Mehrleistungen definiert. Um das Verhältnis zu den NutzerInnen nicht zu belasten, führen Reinigungskräfte oftmals gewünschte Mehrleistungen aus. Diese Leistungen können vielfältig sein, von Pflege der Büropflanzen, privates Waschen der Geschirrtücher, Einkäufen bis zum täglichen Aufschneiden von Apfelspalten für BüronutzerInnen.

Drei Reinigungskräfte gaben an, **Mehrleistungen zu tätigen**.

„Ja, das ist normal für ein gutes Verhältnis zwischen mir und den BüronutzerInnen. Für mich ist das okay" (RK A, 155)

„Ab und zu mache ich Mehrarbeit." (RK B, 291)

„Ja. Mache ich schon." (RK E, 883). „Also es gibt viele, die sagen: Bitte mach das, nimm das." (889)

Zwei Reinigungskräfte verneinten die bisherige Erbringung von Mehrleistungen. Reinigungskraft D betonte allerdings, sollte eine derartige Anfrage kommen, wäre sie unsicher, wie sie reagieren würde:

„Bis jetzt gab es das nicht, dass jemand das verlangte. Aber ich weiß nicht, was in Zukunft sein wird. Einerseits denke ich, ich werde es machen, damit mein Chef keine Probleme hat. Vielleicht kann sie jemanden anrufen, denn sie weiß nicht, was im Vertrag steht. Sie sagt, die Dame wollte nicht putzen und sie macht mir gleich eine Beschwerde. Oder ich kann ihr erklären: das ist nicht im Vertrag. Ich muss meinen Chef fragen." (RK D, 646)

8.8 Management – Definition von Tagesreinigung

Die befragten ManagerInnen definierten Tagesreinigung allgemein als Reinigungstätigkeiten in einem bestimmten **Zeitfenster**. Reinigungs- und Betriebszeiten im KundInnenunternehmen sollten nach Möglichkeit ident sein.

Tagesreinigung ist *„die Überführung der Reinigung raus aus den Randzeiten in die reguläre Arbeitszeiten, in den regulären Betrieb, ohne gravierende Eingriffe auf den Tagesablauf des Kunden."* (MAN H, 1473)

Im Focus aller Interviewten stand somit der **integrative Aspekt** durch eine zeitliche Akkordierung der Arbeitszeiten.

Als konkrete Zeitangaben für Tagesreinigung wurden folgende Zeiträume genannt:

- 6:00 – 17:00 Uhr (MAN G, 1155)
- 6:00 – 18:00 Uhr (MAN H, 1403)
- 9:00 – 17:00 Uhr bzw. 8:00 – 16:00 Uhr (MAN I, 1480)
- 8:00 – 17:00 Uhr (MAN J, 1880)

Eine Mittelung aller genannten Werte ergibt eine Zeitspanne von **7:24 Uhr** bis **17:00 Uhr.**

Die Definition von Reinigungsmanager F beinhaltete neben dem Integrationsgedanken, auch weitere Aspekte von Tagesreinigung:

„Das ist die Ausweitung der Reinigung von den klassischen Randzeiten eher in die Kernzeiten des normalen Büroalltags, wie auch viele Angestellte es gewohnt sind. Und hier ist das Ziel die Schaffung von einem attraktiven Zeitarbeitsplatz für Reinigungskräfte. Sprich, dass sie dann nicht zwischendurch heimgehen müssten oder Arbeitsplätze wechseln, sondern am Stück dann und für sich einen attraktiven Arbeitsplatz - eine attraktive Stelle - haben." (MAN F, 932)

8.9 Management – Systemumstellung

In allen besprochen Fällen ging die **Initiative** für Systemumstellungen von **Reinigungsunternehmen** aus.

„Das wurde von der Reinigungsfirma vorgeschlagen. Ich habe mir das durchgedacht und eigentlich als sehr gut empfunden." (MAN H, 1415)

Die **Gründe** für die Änderungsprozesse sind vielfältig. Als Hauptargumente wurden **Personalrekrutierungsgründe** (MAN F, 960; I, 1504), eine höhere **Flexibilität** bei der Leistungserbringung (MAN J, 1723), eine bessere Vereinbarkeit mit **familiären Betreuungspflichten** (MAN J, 1732) sowie **Zutrittsregelungen** zu Confidential-Areas (MAN I, 1505) angeführt.

Als **wichtigster Schritt** in der Systemumstellung wurde von beiden in Reinigungsunternehmen tätigen InterviewpartnerInnen „**Kommunikation**" genannt. Manager F hat diesen Planungs- und Informationsprozess detailliert erläutert:

„Der wichtigste Schritt ist sicherlich Kommunikation. Dass zuerst wichtige Ansprechpartner, Stakeholder, abgeholt und von der Idee und den Vorteilen überzeugt werden. Dass man einen Sponsor gewinnt, also jemanden, der mehr oder weniger beim Kunden ein Durchgriffsrecht hat. Der letztendlich für diese Entscheidung geradesteht, weil es sicherlich bei der Umstellung zu Konflikten oder auch Ablehnung kommt. Und wir haben versucht, hier entsprechend mit einer proaktiven Kommunikation entgegenzuwirken und Verständnis zu erzeugen. Auch auf einer persönlichen Ebene. Warum machen wir das? Weil MitarbeiterInnen dahinter stehen, mit Familie, mit Job, mit allem, was dazugehört, um so dann auch auf die Verständnisebene zu kommen." (972)

Als weitere wesentliche Schritte wurden die **Definition** der **Vertragsbasis**, die **Unterweisung der Reinigungskräfte** (beide MAN H, 1418) sowie die Abklärung und Koordination von **Raumnutzungen** (MAN I, 1516) angeführt.

Die Abstimmung von Reinigungsleistung und Geschäftsbetrieb bildete (und bildet) bei Systemumstellungen und Vertretungen die meisten Schwierigkeiten. Die Suche nach **geeigneten Zeitfenstern** ist ein langwieriger Prozess, oftmals ein „*Probieren*" (MAN F, 1006) der beidseitige Flexibilität erfordert. In Produktionsbereichen besteht dabei die zusätzliche Herausforderungen der Koordination mit einem Schichtbetrieb, der möglicherweise 24/5 erfolgt. Als Problemstellungen im Bürobereich wurden die störende **Geräuschkulisse** durch Staubsaugerarbeiten (MAN G, 1184), die Erbringung einer Reinigungsleistung und Erhalt des Reinigungsniveaus trotz andauernder **Raumbelegung** (MAN G, 1192) sowie die dafür oftmals notwendigen **mehrfachen Anläufe** (MAN F, 1006) genannt.

Eine Lösung für derartige Problemstellungen stellt, wie an einem Beispiel aus dem Bankensektor ersichtlich ist, eine **kombinierte Leistungserbringung** dar. Von 6:00 – 9:00 Uhr werden Staubsaugertätigkeiten und sonstige, im Tagesbetrieb schwierig zu

erbringende Leistungen durchgeführt. Anschließend erfolgen Tagesreinigungsarbeiten bis 18:00 Uhr. (MAN H, 1148)

In einem Objekt wurde temporär ein **Cleaning-on-Demand** System ausprobiert, allerdings schnell wieder verworfen, weil NutzerInnen Reinigungsleistungen nicht aktiv anforderten, Kosten für die auf Stand-by anwesende Reinigungskraft allerdings trotzdem anfielen. (MAN G, 1219)

Die Cleaning-on-Demand App ist auch die einzige individuelle Lösung, die im Zuge der Befragung erwähnt wurde. Sehr zum Bedauern der befragten AuftraggeberInnen, **verwendete keine**r der aktuellen Dienstleister **spezielle Software, Apps oder Gerätschaften,** um den Tagesreinigungsprozess zu optimieren. (MAN G, 1206; H, 1433; I, 1598; J, 1812)

Die Bewertungen des **organisatorischen Aufwands** im Zuge von Tagesreinigung variieren zwischen minimalem und identem Aufwand.

„Nein, es kommen kaum Beschwerden zu uns durch. Diese werden eigentlich zwischen den NutzerInnen und der Reinigungskraft direkt verhandelt. Wir haben diesbezüglich eigentlich keinen Aufwand." (MAN H, 1429)

Keine der befragten Personen bewertete in einem direkten Vergleich den organisatorischen Aufwand bei Tagesreinigung höher als in einem System mit Randzeitenreinigung.

Die **Anforderungen** an das Reinigungspersonal im Tagesbetrieb sind **höher**. Für Reinigungskräfte, die Randzeitenarbeiten gewöhnt sind, bedeutet dies ein Umstellungsprozess, der auch von negativen Empfindungen begleitet werden kann. (MAN I, 1176). In diesem Zusammenhang werden immer wieder entsprechende Schulungen der Reinigungskräfte gefordert.

Managerin I bezweifelt diesen Ansatz: *„Also ich würde sagen geschult ist das falsche Wort. Man kann sie auf Tagesreinigung nicht wirklich schulen. Man muss sie mitnehmen, man muss mit ihnen sprechen, man muss ihnen Mut machen, man muss mit ihnen zusammen gehen, wenn es nötig ist. Man muss sie begleiten. Aber in erster Linie, glaube ich, ist es wichtig, dass man hinter ihnen steht und dass man sagt: So, pass auf, wir gehen da jetzt rein und du darfst auch deinen Staubsauger mitnehmen. Weil wenn der Kunde das nicht möchte, wird er von selbst was sagen. Du musst keine Angst haben." (1792)*

8.10 Management – Personalfluktuation und Vertretungsprozess

Ein deutlicher Vorteil bei vielstündigen Schichtmodellen ist die **geringe Personalfluktuation**. Die beständigere Personalsituation wird sowohl von DienstleisterInnenseite als auch kundInnenseitig bestätigt.

„Definitiv besser ist die Fluktuation. Das heißt, sämtliche Personalkennzahlen haben sich deutlich positiv verändert, zu stabileren Teams. Und das ist ein großer Vorteil." (MAN F, 999)

„In meinem Bereich gibt es zum Glück keine Fluktuation. Also an meinem Standort, wo ich tätig bin. Aber an den anderen Standorten gibt es schon ziemlich große Fluktuation." (MAN G, 1210)

„Bei den Tagesdamen gibt es eigentlich gar keine Fluktuation. Das ist scheinbar ein sehr begehrter Job." (MAN H, 1438)

„Ja, aber ich kann dazu gar nicht so viel sagen, weil ich habe sehr wenig Fluktuation. Gott sei Dank. Also ich habe meine Stammkräfte und wir sind mittlerweile 48 MitarbeiterInnen." (MAN J, 1838)

Prinzipiell wird von KundInnenseite die allgemein **hohe Personalfluktuation** in der Reinigungsbranche (MAN I, 1607) sowie die - unabhängig vom praktizierten Reinigungssystem - oftmals **nicht funktionierende Vertretungsregelung bemängelt**.

„In der Urlaubszeit kommen die meisten Beschwerden, weil genau da ist immer der Knackpunkt, dass Reinigungstätigkeiten, nicht gemacht werden, die normalerweise in der Routine gemacht werden." (MAN G, 1275)

„Ich glaube, die Schwierigkeiten sind auch noch heute, dass unser Reinigungsteam nicht immer weiß, wann genau welche Reinigung wo durchgeführt wird, weil es natürlich im Rahmen von Urlaubsvertretungen Abweichungen gibt und andere Zyklen." (MAN I, 1530)

Die **Vertretung von Reinigungskräften mit** vielstündigen Schichtmodellen wird von den beiden befragten DienstleisterInnen unterschiedlich gehandhabt.

„Ja, wir versuchen nach Möglichkeit am Standort zu vertreten. Das heißt die generelle Besetzung eine Spur weit höher anzusetzen und dann eben mit einer proaktiven oder vorausschauenden Urlaubsplanung entgegenzuwirken. Krankenstände? Ja, das ist das schwierigere. Da versucht man dann auch teilweise mit Springern zu arbeiten." (MAN F, 1077)

„Also ich habe eigentlich alle meine Reinigungskräfte nur auf Teilzeit eingestellt. Das heißt, sie sind zwischen drei und sechs Stunden da und sobald wir einen Ausfall haben, habe ich immer Ersatz, immer so zwei, drei Leute. Ich teile den Bereich dann auf. Wenn das ein großer Bereich ist, dann springen drei Reinigungskräfte ein. (…) Das ist aber nur

möglich, wenn man wirklich Teilzeit arbeitet. Man darf die halt nicht alle auf Vollzeit setzen." (MAN I, 1820, 1829)

8.11 Management – Kostenstruktur

In der Analyse der Kostenstruktur von Tagesreinigung konnten sowohl dienstleister- als auch kundInnenseitig **keine direkten Kosteneinsparungen** festgestellt werden.

DienstleisterInnen profitieren vor allem von der **geringeren Personalfluktuation** und damit verbunden **indirekten Kosteneffizienzen**. Ebenso ist der Organisationsaufwand, speziell bei unterweisungsintensiven Tätigkeiten, aufgrund geringerer Fluktuation reduziert. Gesamt kann hier nicht von einer signifikanten Ersparnis ausgegangen werden.

„Also allein die geringere Fluktuation, dass viele meiner Stammkräfte schon jahrelang bei mir sind, ist natürlich auch ein großer Wert. Gar keine Frage. Aber sonst? Also Stunden eingespart habe ich dadurch nicht." (MAN J, 1893)

Auch auf KundInnenseite konnten keine (nennenswerten) Einsparungsmöglichkeiten festgestellt werden. Aktive Versuche, wie die Implementierung eines Cleaning-on-Demand Systems, wurden nach einer Testphase wieder beendet, weil *„weil das nicht den Benefit gebracht hat, den es hätte bringen sollen."* (MAN G, 1227)

Oftmals argumentierte Einsparungen durch verkürzte Heiz- oder Beleuchtungszyklen bzw. durch einen reduzierten Bewachungsumfang konnten nicht nachgewiesen werden. Tatsächliche Einsparungen durch eine saisonal verkürzte Beleuchtungsdauer sind derartig gering, dass sie in der Debatte **kein taugliches Argument** darstellen. Erfrischend ehrlich die diesbezügliche Antwort von Manager I auf die Frage nach Einsparungsmöglichkeiten bei Heizkosten:

„Das würde ja voraussetzen, dass wir für die Reinigungskraft früher die Heizung starten würden. Da bezweifle ich, dass das jemals bedacht wurde, um es mal negativ für uns auszulegen." (MAN I, 1607)

Ein Beispiel aus dem Bankensektor zeigt, dass Kosteneinsparungen im Umstellungsprozess nicht das unbedingte Ziel sein müssen, sondern mit dem Systemwechsel eine **Steigerung der Servicequalität** angestrebt wird:

„Nein, das aktuelle System ist teurer, die Stundenkosten für die Tagesdamen sind am teuersten. Aber wir haben uns bewusst dazu entschieden, weil wir uns das Thema Reinigung auch etwas kosten lassen wollten". (MAN H, 1441)

8.12 Management – Akzeptanz von Tagesreinigung

Die Befragung der ExpertInnen zur Akzeptanz von Tagesreinigung zeigt die Vielschichtigkeit des Themas. Generell wird **Überzeugungsarbeit** benötigt, um die AuftraggeberInnenseite von der Umstellung zu überzeugen.

„Auf Kundenseite? Ja, also da hat es - würde ich sagen - gedauert. (...). Klassiker, Vorstandsetage. Da ist man sehr vorsichtig. Der typische Sekretariatszirkel, der ist sehr vorsichtig bis ablehnend." (MAN F, 1089, 1096)

Ebenso wird von beiden DienstleisterInnen betont, dass Umstellungen in einem - mitunter **jahrelangen und kleinteiligen – Prozess** erfolgt sind.

„Und da habe ich das eigentlich in Eigeninitiative Schritt für Schritt eingeführt. (...) Eine derartige Umstellung ist auf jeden Fall ein langer Prozess, immer mit Kundenrücksprache. Nicht nur ein Ansprechpartner, sondern auch die einzelnen Bereiche. Man spricht dann mit den einzelnen Büros und fragt: Würde euch das stören? Und dann kann man das nach und nach umsetzen." (MAN I, 1737, 1743)

Die befragten AuftraggeberInnen bewerteten das aktuelle Reinigungssystem, mit Ausnahme der bereits geschilderten Vertretungsproblematiken, positiv. Die Frage, ob sie **wieder auf Tagesreinigung umstellen** würden, wurde von allen Befragten bejaht. Allerdings wurden auch die Grenzen derartiger Systemumstellungen betont. Manager H förderte die Umstellung in der Zentrale der Bank, eine Systemumstellung im Filialbereich wird nicht befürwortet. (1450) Manager I äußerte Bedenken zu einer Systemumstellung im Produktionsbereich. (1694) Und auch dienstleisterseitig beschränkt sich die Umstellungsinitiative vor allem auf GroßkundInnen. (MAN F, 1126).

Alle Befragten sahen es als **normal** an, dass **Reinigungskräfte untertags im Betrieb** tätig sind, und drei Personen bestätigten, dass der **Störfaktor von Tagesreinigung überschätzt** wird.

8.13 Management – Vor- und Nachteile von Tagesreinigung

In den bisherigen Ausführungen zur Managementbefragung waren bereits zahlreiche Vor- und Nachteile durch Systemumstellungen erkennbar. In Beantwortung einer untersuchungsleitenden Fragestellung dieser Thesis, werden diese nochmals gelistet.

Folgende **Effekte** von Tagesreinigung wurden als **positiv** bzw. vorteilhaft eingestuft:

- Höhere Flexibilität bei der Leistungserbringung (MAN J, 1723)
- Möglichkeit unmittelbarer Unterstützung im Bedarfsfall (MAN J, 1779)
- Bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie (MAN J, 1732)
- Geringere Fluktuation, positivere Personalkennzahlen (MAN F, 999)
- Leichte Kosteneffizienzen durch niedrigere Fluktuation (MAN F, 999)
- Verbesserte MitarbeiterInnenbindung (MAN F; 1022)
- Höhere Leistungsqualität durch stabilere Teams (MAN F, 1000; I, 1661)
- Erleichterte Personalrekrutierung (MAN F, 960; I, 1504)
- Verbesserter Datenschutz und Zugang zu Sicherheitsbereichen (MAN I, 1505)
- Möglichkeit der besseren Inklusion von Nachunternehmern (MAN I, 1636)
- Sichtbarkeit der Reinigungskräfte und -tätigkeiten bestätigt den KundInnen, dass gereinigt wurde (MAN F, 1110; H, 1406)

Als problematisch bzw. **negativ** wurden folgende Effekte eingestuft:

- Möglichkeit langer Umstellungsphasen, bis Leistungserbringung funktioniert (MAN F, 1006)
- Komplexität, eine funktionierende Abstimmung zu finden (MAN J, 1766)
- Höhere Anforderungen an das Reinigungspersonal (MAN J, 1776)
- Störende Geräuschkulisse durch Staubsaugertätigkeiten (MAN G, 1184)
- Reinigungskräfte fühlen sich beobachtet oder bekommen das Gefühl vermittelt zu stören (MAN I, 1776)

8.14 Zusammenfassung ExpertInneninterviews

Die ExpertInneninterviews ermöglichen praktische Einblicke in die Thematik und ergänzen den theorielastigen Diskurs. Die bewusste und zahlreiche Nutzung von Direktzitaten schafft eine „lebendigere" Form und verhelfen den LeserInnen zu **individuellen Eindrücken** der befragten Personen.

In Beantwortung der untersuchungsleitenden Fragestellung kann festgehalten werden, dass die ExpertInnen das System der Tagesreinigung als **deutlich vorteilhafter bewerten** als Randzeitenreinigung.

Die befragten Reinigungskräfte sehen eindeutige Vorteile im **Wegfall** mehrfacher **Wegzeiten**, einer größeren **Flexibilität** und einem **geringeren Leistungsdruck**, einer teils langjährigen **Kontinuität** und der damit verbundenen Möglichkeit eine Expertise aufbauen zu können, der klaren **Abgrenzung** zwischen **Arbeits**- und **Freizeit** sowie der besseren **Vereinbarkeit** von Beruf und Familie.

Nachteilig werden die **Einschränkungen bei der Tätigkeitsdurchführung**, durch die Anwesenheit von Büropersonal, wahrgenommen.

Die interviewten ManagementmitarbeiterInnen bestätigten Vorteile durch **flexible Leistungserbringung** sowie der **Anwesenheit** im Bedarfsfall, positivere **Personalkennzahlen** und einer damit verbundenen leichten **Kosteneffizienz**, leichtere **Personalrekrutierung**, verbesserte **MitarbeiterInnenbindung**, höhere **Leistungsqualität**, besseren **Datenschutz** und bessere **Inklusion** von NachunternehmerInnen.

Als problematisch werden die **Komplexität** und mögliche langzeitige **Dauer** von Umstellungsprozessen, die störenden **Geräuschkulissen**, die höheren **Anforderungen** an das Reinigungspersonal sowie die teilweise existierenden **abwertenden Behandlungen** von Reinigungskräften bewertet.

Bezugnehmend auf den allgemeinen Titel der Thesis stellt Tagesreinigung in vielfacher Form eine **Chance** dar, von der sowohl DienstleisterInnen als auch AuftraggeberInnen profitieren können. Soziale Teilhabe ersetzt Ausgrenzungsrisiken, Arbeitszufriedenheit und Reinigungsqualität steigen, die Personalfluktuation verringert sich.

9 Handlungsanleitung

Der **Aufwand** einer Umstellung von Randzeiten- auf Tagesreinigung sollte **nicht unterschätzt** werden. In Kapitel 6 dieser Thesis wurden mehrere Modellprojekte zu erfolgreichen Systemumstellungen präsentiert. Für die finalen Erfolgsgeschichten mussten NutzerInnen überzeugt, Schwierigkeiten und Problemstellungen bewerkstelligt und Projektpläne adaptiert werden. Oder in den Worten des österreichischen Bundesinnungsmeisters der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung: „Die Umstellung auf Tagreinigung ist mitunter **sehr komplex**."[251]

Die Konzeption einer **allgemeingültigen Handlungsanleitung** – quasi ein „Universalrezept" für erfolgreiche Umstellungen – ist aufgrund unterschiedlicher projektspezifischer Voraussetzungen und Ziele **nicht möglich**. Ungeachtet der Unterschiede in der Planungsbasis, können durch Literaturanalyse und ExpertInneninterviews, sehr wohl Faktoren identifiziert werden, die einen Projekterfolg begünstigen.

Diese (Erfolgs)Faktoren können als **Grundgerüst** bzw. essenzielle Bestandteile für Umsetzungskonzepte in unterschiedlichsten Formen dienen und sollten im Projektmanagement entsprechend berücksichtigt werden.

Projektauswahl

Die Implementierungsmöglichkeiten von Tagesreinigung und der damit verbundene Aufwand sind **standortabhängig**. In Bereichen mit starren Betriebsabläufen, wie Produktionsstandorten, ist eine Systemumstellung sicher mit höherem Aufwand und Widerstand verbunden als beispielsweise in Bürobereichen. Die primäre Projektauswahl sollte sich somit auf Objekte mit **realistischen Umsetzungsmöglichkeiten** konzentrieren. Die in den ExpertInneninterviews beschriebenen Erfahrungen zeigen, dass die Projektschritte möglichst **kleinteilig** und **aufeinander folgend** geplant werden sollten. Die im Zuge der Implementierung (beidseitig) gewonnen Erfahrungen, können für eine weitere Expansion in umliegende Bereiche genutzt werden.[252] Ein Umsetzungsstart in der jeweiligen Unternehmenszentrale schafft eine innerbetriebliche Vorbildwirkung und womöglich eine verbesserte Erfolgsaussicht.[253] Erfahrungswerte zeigen zudem, dass sich der Zeitrahmen für Umstellungsprojekte teilweise über **Jahre** erstrecken kann.

Information und Kommunikation

Die wichtigsten Faktoren in allen Umstellungsprozessen sind eine möglichst weitgefächerte **Information** an alle Beteiligten, eine fortwährende **Projektkommunikation** sowie eine **transparente Projektgestaltung**. NutzerInnen sollten vor Projektbeginn umfassend über Planung, Zeitfenster und Ziele informiert und bei Entscheidungsfindungen nach Möglichkeit eingebunden werden. Mittels Kampagnen in

[251] Bundesinnung DFG 2022, S. 17
[252] vgl. Bundesinnung DFG 2022, S. 18
[253] vgl. European Agency for Health and Safety at Work, 2009: S. 161

unterschiedlichsten Formaten (Workshops, Broschüren, Intranet) können NutzerInnen über die Vorteile des Projekts informiert werden. Erwartungshaltungen werden abgeklärt und akkordiert, Bedenken und Vorbehalte ausgeräumt und die allgemeine Akzeptanz gesteigert. [254]

Im operativen Betrieb bewährt sich die Benennung einer **zentralen AnsprechpartnerIn** auf KundInnenseite, um die Kommunikation zwischen NutzerInnen, Reinigungskräften und Objektleitung zu kanalisieren und bei Vorwürfen entsprechend moderieren zu können.

Unterweisungen und Schulungen

Die geplanten Veränderungen in der Arbeitssituation sollten sowohl auf Dienstleister- als auch auf KundInnenseite mittels **Schulungen** vorbereitet und begleitet werden. NutzerInnen sollten bestmöglich zu bestellten **Vertragsinhalten** unterwiesen werden, um die Leistungserbringung des Reinigungsunternehmens objektiv beurteilen zu können. [255] Reinigungsfirmen sollten Reinigungs- und Führungskräfte gezielt auf die höheren **sprachlichen, fachlichen und sozialen Anforderungen** vorbereiten und in der Startphase **intensiv begleiten**. [256] Spezielle Unterweisungen zum Leistungsumfang helfen, unsicheren Verhaltensweisen vorzubeugen. Ebenso ist initial eine **persönliche Vorstellung** der Reinigungskräfte im KundInnenbetrieb von Vorteil.[257]

Begleitung und Betreuung

In der „Go-live" Phase der Umstellung ist seitens des Reinigungsunternehmens eine **intensive Betreuung und Unterstützung** der Reinigungskräfte erforderlich, um auf die neuen Anforderungen flexibel und umgehend reagieren zu können. Zentrales Element ist die Implementierung einer **Reinigungsroutine**, in der auch Durchführungsunterbrechungen problemlos kompensiert werden können. Ebenso ermöglicht eine anfänglich intensivere Begleitung die unmittelbare Durchführung von Qualitätskontrollen, eine Reduktion anfänglicher Unsicherheiten sowie eine direkte Unterstützung der Reinigungskräften bei Konflikten.

Vertretungsregelung

Eine (kurzfristige) Vertretung für ein vielstündiges Schichtmodell zu organisieren, stellt für Reinigungsunternehmen eine personallogistische **Herausforderung** dar. [258] Auf Tagesreinigungsplätzen verfügen Reinigungskräfte teilweise über ein umfangreiches und mit dem Betrieb abgestimmtes Durchführungs- Knowhow. Der Transfer dieses Wissens sowie die Aufrechterhaltung der Leistungsqualität im Vertretungsfall ist schwierig zu bewerkstelligen. Zur Gewährleistung einer kontinuierlichen Leistungserbringung, sollten mit dem KundInnen **alternative Reinigungskonzepte** für

[254] vgl. ArbeitGestalten, 2021: S.12 f; vgl. European Agency for Health and Safety at Work, 2009: S. 161
[255] vgl. Sardadvar/Reiter 2023, S. 92 f
[256] vgl. ArbeitGestalten, 2021: S.18
[257] vgl. Sardadvar/Reiter 2023, S. 93
[258] siehe Kapitel 3.8 Operatives Tagesgeschäft

den Vertretungsfall vereinbart werden. Diese können Abweichungen in der Reinigungszeit, im Leistungsumfang oder -frequenz beinhalten.

Innovation und Technologisierung

Die Gebäudereinigung - eine traditionell innovationsresistente Branche – muss, um zukünftigen Herausforderungen gerecht zu werden, verstärkt **digitale und technologische Hilfsmittel** nutzen. Der Einsatz lärmarmer Staubsauger, die Nutzung von Sensoren und digitalen Apps für eine Bestimmung von Raumauslastungen oder NutzerInnentools für „cleaning–on-demand" stellen nur einige Beispiele dar. Modellprojekte aus Norwegen belegen deren erfolgreichen Einsatz. [259] Auch Forschungsprojekte aus Österreich unterstreichen, dass „Digitalisierung ein probates Mittel zur **Effizienzsteigerung**"[260] darstellt. Neben einer wirtschaftlichen Optimierung von Reinigungskosten führt der Softwareeinsatz zu einer transparenteren Leistungserbringung, einer Steigerung der KundInnenzufriedenheit sowie einer optimierten KundInnenbindung.[261]

Die **Integration und Nutzung innovativer (digitaler) Lösungen** sollte somit ein **essenzieller Bestandteil** jeder Projektplanung darstellen.

10 Ergebnisse, Schlusswort und Ausblick

Das Thema Tagesreinigung hat sich in den vergangenen Jahren im Branchendiskurs stark etabliert. Eine Analyse der Fachdiskussion zeigt allerdings, dass konkrete fachliche und wissenschaftlich basierende **Forschungsergebnisse** dazu **kaum existieren**. In Österreich wurde das Thema bisher überwiegend aus **sozialwissenschaftlicher Perspektive** - speziell durch Veröffentlichungen von Karin Sardadvar und KollegInnen - erörtert. Die Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung hat somit „Hausaufgaben" zu erledigen, um die aktuelle meinungsbasierende Diskussion mit fundierten Argumenten zu konkretisieren und festigen.

Bezeichnend für die Diskussion ist die Tatsache, dass der Untersuchungsgegenstand Tagesreinigung fachlich **nicht** (einheitlich) **definiert** ist. Auf Basis von nationalen Arbeitsmarktdaten und einem mehrschichtigen Kriterienkatalog wird Tagesreinigung in dieser Thesis wie folgt definiert:

*Mit **Tagesreinigung** werden Reinigungstätigkeiten **an einer Arbeitsstelle** im Zeitfenster von **6:30 bis 18:30 Uhr** mit einer ununterbrochenen **Nettoarbeitszeit** von mindestens **fünf Stunden** bezeichnet.*[262]

Die **internationale Legitimität** dieser Definition ist aufgrund unterschiedlicher Kollektivverträge und gesetzlicher Vorgaben eingeschränkt. Die eineindeutige nationale

[259] vgl. Sardadvar/Reiter 2023, S. 93
[260] Fischer 2018, S. 63
[261] ebd.
[262] vgl. Kapitel 2.2

Einordnung schafft jedoch eine valide Basis für internationale Vergleiche. Ebenso können zukünftige nationale Entwicklungen detailliert aufgezeigt und bewertet werden.

Die geforderte Konkretisierung der Diskussion scheiterte bislang auch an fehlenden, **repräsentativen Nachweisen zu Arbeitszeitlagen** von Unterhaltsreinigung in Österreich. Durch Sichtung von mehr als einer viertel Million Monatsstunden erbringt die Thesis den Nachweis, dass Unterhaltsreinigung in Österreich **überwiegend mittels kurzer Schichtmodelle an den Tagesrändern** geleistet wird.[263] Die aktuelle Leistungserbringung erfolgt vorherrschend (früh)morgendlich, fragmentiert und mit einem vermeintlich hohen Anteil an geteilten Diensten.

Ein Abgleich der analysierten Arbeitszeitlagen mit der dargelegten Definition von Tagesreinigung zeigt, dass in Österreich knapp über **24 Prozent** der untersuchten Reinigungsstunden **Tagesreinigung** zuordenbar sind.[264]

Die **Ursachen** für die fragmentierte Leistungserbringung sind vielfältig und komplex.[265] Von neoliberalen Wirtschaftstendenzen ausgehend, erfolgte am Reinigungsmarkt eine Umgruppierung zu dezentralen Betriebsstrukturen. Aktuell ist die österreichische Branche durch eine hohe Marktdurchdringung sowie einen starken **Wettbewerb** und **Preisdruck** gekennzeichnet. Kollektivvertragliche **Normungsansätze** bestehen, sind allerdings flexibel auslegbar und somit in ihrer Wirkung **eingeschränkt**. Teilzeitarbeit wird teilweise durch **staatliche Fehlanreize** begünstigt. Im operativen Tagesgeschäft profitieren Reinigungsunternehmen von **Mehrfachbesetzungen**, weil im Vertretungsfall vakante Leistungspositionen auf anwesendes Personal aufgeteilt werden kann.

Fachliteratur und Interviewauswertungen zeigen, dass **Tagesreinigung** sowohl von Dienstleistungspersonal als auch KundInnenseite durchgehend **positiv bewertet** wird.

Die befragten **Reinigungskräfte**[266] sehen die **Vorteile** der Reduktion auf einen einzelnen, vielstündigen Arbeitsplatz in der langjährigen **Kontinuität** und der Möglichkeit, ein entsprechendes **Einkommen** zu erreichen. Weiters werden die **flexible Tätigkeitseinteilung**, der **geringere Leistungsdruck** aufgrund einer ausreichenden Zeitvorgabe, der klaren Abgrenzung von Arbeits- und Freizeit mit **langen Freizeitphasen**, sowie dem **Wegfall von mehrfachen Wegzeiten** und den damit verbunden wiederholten Pünktlichkeitsverpflichtungen genannt.

Als **Nachteil** werden **Einschränkungen bei der Tätigkeitsdurchführung** durch Anwesenheit von Büropersonal angeführt. Der Großteil der Reinigungskräfte hat diesbezüglich auch angegeben, zeitweise das Gefühl vermittelt zu bekommen, sie **würden stören**.[267]

---

[263] vgl. Kapitel 5
[264] vgl. Kapitel 5.9
[265] vgl. Kapitel 3
[266] vgl. Kapitel 8
[267] ebd.

Im Vergleich der aktuellen Beschäftigungssituation mit früheren Randzeitentätigkeiten schilderten die Reinigungskräfte, dass – oftmals mehrfache – **Wegzeiten** bewältigt werden mussten und die mehrfach täglich geforderte **Pünktlichkeit als Stress** empfunden wurde. Der Arbeitsdruck war aufgrund **knapper Zeitvorgaben** höher, das geforderte Leistungspensum nur schwer zu schaffen. Es fehlte ein Angebot an vielstündigen Schichtmodellen, somit mussten **mehrere Modelle** an unterschiedlichen Arbeitsplätzen kombiniert werden, um ein **finanzielles Auslangen** zu finden, was wiederum die **Vereinbarkeit** von beruflichen Anforderungen und **familiären Betreuungspflichten** erschwerte.

Im Managementbereich wurden DienstleisterInnen und AuftraggeberInnen zu ihren Erfahrungen mit Tagesreinigung befragt. Die interviewten **Managementkräfte** sahen die Vorteile in der höheren **Durchführungsflexibilität** sowie der Möglichkeit einer unmittelbaren **Unterstützung** im Bedarfsfall. **Familie und Beruf** sind besser vereinbar, die **Personalfluktuation** ist geringer, die **MitarbeiterInnenbindung** höher, die **Personalrekrutierung** aufgrund von attraktiveren Arbeitsplätzen vereinfacht. Die positiveren Personalkennzahlen ermöglichen eine leichte **Kosteneffizienz** auf Dienstleisterseite, stabilere Teamzusammensetzungen führen zu höherer **Leistungsqualität**. Die gleichzeitige Anwesenheit von Reinigungspersonal und NutzerInnen schafft einen besseren **Daten- und Zutrittsschutz**. Die unmittelbare Durchführung von Reinigungstätigkeiten bestätigt den KundInnen, dass gereinigt wurde, allgemein ermöglicht die Sichtbarkeit der ReinigungsmitarbeiterInnen eine **bessere Integration** von NachunternehmerInnen.[268]

Negativ bewertet wurde, dass Umstellungsphasen sich teilweise **komplex** gestalten und **lange** dauern können. Es wird „probiert", wie ein Manager formulierte, inklusive sämtlicher Begleiterscheinungen von Versuch und Irrtum. **Störungen** des Betriebs durch lärmintensive Tätigkeiten wie **Staubsaugen** wurden als problematisch eingestuft. Reinigungspersonal muss bei Tätigkeiten im Tagesbetrieb **höhere Anforderungen** bewältigen, sind exponierter und teilweise mit Gefühlen von Störung oder Beobachtung konfrontiert.

Resümierend muss angemerkt werden, dass geeignete InterviewpartnerInnen auf Managementebene schwierig zu finden waren, weil **aktive Systemumstellungen** offenbar selten durchgeführt werden. Diesbezügliche Anfragen an mehrere Reinigungsunternehmen wurden Großteils verneint, bzw. mehrmals mit dem Hinweis beantwortet, dass Tagesreinigung sehr wohl praktiziert werden würde - im unternehmenseigenen Büro.

Tagesreinigung ist in vielen Objekten Normalität, weil Reinigung dort immer so gehandhabt wurde. **Aktive Umstellungsprozesse** hingegen sind **selten**. Reinigungsunternehmen fehlen Erfahrungswerte, Know-how und Projektkompetenzen für Systemänderungen.

[268] ebd.

Die zentralen Punkte einer **Handlungsanleitung** für Umstellungsprozesse sind im letzten Fachkapitel der Thesis gelistet. Bei der Projektauswahl gilt es, **kleinteilige Bereiche** und **Umsetzungsschritte** zu fokussieren. Mittels weitgefächerter **Information** und **fortwährender Projektkommunikation, Schulungen** und **Unterweisungen** werden Beteiligte und Interessengruppen entsprechend vorbereitet und eingebunden. In der Go-live Phase müssen Reinigungskräfte intensiv **begleitet** werden, funktionierende Konzepte für **Vertretungsregelungen** verfügbar sein und digitale und **technologische Hilfsmittel** sollten bestmöglich genutzt werden.

Das Ziel der vorliegenden Thesis ist es, auf den Themenkomplex Tagesreinigung **aufmerksam** zu machen, ein **Problembewusstsein** zu schaffen und **Nachdenkprozesse** zu initiieren. Die Diskussion wurde mittels einer **validen Definitions- und Faktenbasis** geordnet und **Handlungsempfehlungen** für Umsetzungsprojekte ausgearbeitet. Für DienstleisterInnen und AuftraggeberInnen gilt es nun den theoretischen Rahmen zu verlassen, in die Initiative zu gehen, den **operativen Schritt zu wagen**.

Die wissenschaftliche Forschung muss diesen Prozess bestmöglich begleiten und anleiten. Zentral scheint dabei die **Frage nach zukünftigen Entwicklungen** auf Länderebene und deren Ursachen. Können **nationale Lenkungseffekte** festgestellt werden? Ist ein **internationaler Transfer** dieser Effekte **möglich**?

Eine einheitliche (nationale) Definitionsbasis und eine ausführlichere Analyse der aktuellen Situation bilden die Basis, um zukünftige Entwicklungen messen, aufzeigen und vergleichen zu können. Die quantitative Erhebung dieser Thesis kann als **Vorlage** für nationale **Statuserhebungen** dienen. Die Schwierigkeiten bei der Umsetzung zeigten allerdings auch, dass Datenmaterial aufwändig organisiert werden muss. DienstleisterInnen müssen von der Sinnhaftigkeit der Forschungsvorhaben und dem Nutzen der zu erwarteten Ergebnisse überzeugt werden. Für Forschende gilt es in den **Dialog mit Branchenunternehmen** treten.

11 Abkürzungsverzeichnis

AKE: Arbeitskräfteerhebung

AZG: Arbeitszeitgesetz

BMF: Bundesministerium für Finanzen

bzw.: beziehungsweise

CEO: Chief Executive Officer

D-A-CH Region: Deutschland – Österreich - Schweiz

DFG: Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung

Do: Donnerstag

ECFI: European Cleaning and Facility Service Industry

FM: Facility Management

Fr: Freitag

GAV: Gesamtarbeitsvertrag (Schweiz)

h: Stunden

Hrsg.: HerausgeberIn

ISS: Integrated Service Solutions – Abkürzung eines Facility Services Unternehmens

Kap.: Kapitel

KV: Kollektivvertrag

Mo: Montag

min: Minuten

NÖ: Niederösterreich

OG: Obergeschoß

OÖ: Oberösterreich

usw.: und so weiter

WIFI: Wirtschaftsförderungsinstitut der Wirtschaftskammer Österreich

WKO: Wirtschaftskammer Österreich

12 Literaturverzeichnis

ArbeitGestalten GmbH (2017): Branchenreport Gebäudereinigung – Arbeitszeiten und Arbeitsverhältnisse. Berlin

ArbeitGestalten GmbH (2021): Gute Arbeit durch Tagesreinigung? Erfahrungen aus einem Berliner Modellprojekt. Berlin

Aubenas, Florence (2010): Putze. Mein Leben im Dreck. Pendo Verlag

Bundesbeschaffungsgesellschaft - BBG (2014): Erhebung zum Thema Tagreinigung bei öffentlichen Auftraggebern in Österreich. Eigenevaluierung.

Bundesinnung der Chemischen Gewerbe und der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger (2022): Report Tagreinigung. Projekte und Fallbeispiele. Wien: Wirtschaftskammer Österreich.

Bundesinnung der Chemischen Gewerbe und der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger (2020). Rahmenkollektivvertrag. Wien: Wirtschaftskammer Österreich.

Bundesinnung der Chemischen Gewerbe und der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger (2014). Handbuch Meisterprüfung. Wien: Wirtschaftskammer Österreich.

Brun, E. (2009). The occupational safety and health of cleaning workers. EU-OSHA. European Agency for Safety and Health at Work

EFCI (2012): The cleaning industry in Europe. An EFCI Survey. Edition 2012 (Data 2010). Brussels: European Federation of Cleaning Industries (EFCI).

EFCI (2017): The cleaning industry in Europe. An EFCI Survey. Edition 2016 (Data 2014). Brussels: European Federation of Cleaning Industries (EFCI).

Enehaug, H. (2008). Arbeidsmiljø og helse i renholdsbransjen: sluttrapport. Oslo, Instituttet

European Agency for Safety and Health at Work (2009): Preventing harm to cleaning workers. Luxemburg

Fischer, Alexander (2018): Die effektive Steigerung der Reinigung durch Digitalisierung. Master Thesis. Technische Universität Wien.

Kirov, V./ Ramioul, M. (2014): Quality of Work in the Cleaning Industry: A Complex Picture Based on Sectoral Regulation and Customer-Driven Conditions. Work and Life Quality in New and Growing Jobs. Walqing Project. SSH-CT-2009-244597

Lisinger (2021). "Ich kann mit neoliberal nicht viel anfangen" - Interview Martin Kocher. *profil*, Vol. 52. No.11, S. 12-15.

Hauk, Susanne (2005). Die Wirtschaftlichkeit von Facility Management. Dissertation. TU Wien

Hizigilov, T. / Redlein, A (2011): Einsparungspotenziale, Produktivitätssteigerungen und Kostentreiber im Facility Management. IFM, Technische Universität Wien

Matt, Eduard (2007): Darstellung qualitativer Forschung. In: Fick, Uwe u.a. (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbeck bei Hamburg. Rowohlt Verlag. S. 578-587

Mayring, Philipp (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel. Beltz Verlag.

Reinigung aktuell (2021). Ranking 2020. Österreichs Top 50 Gebäudedienstleister. Reinigung aktuell. Ausgabe Juli-August, 2021, S. 26 -31

Reinigung aktuell (2022). Personal, Personal, Personal! - Keynote Speech von Dr. Franz Schellhorn. Reinigung aktuell. Ausgabe November, 2022, S. 22 -27

Reinigung aktuell (2023). Mein Essen mit Erich. Ausgabe Juli/August, 2023, S. 20 -24

Sardadvar, Karin (2019): Ausgelagert und unsichtbar. Arbeitsbedingungen in der Reinigungsbranche. Momentum Quarterly, Vol. 8. No. 2, S. 79-94.

Schürmann, Lena (2013): Schmutz als Beruf. Eine Untersuchung der Reinigungsbranche, ihrer Diskurse und der Biographien männlicher Beschäftigter. Münster: Westfälisches Dampfboot

Stadler, Bettina (2020): "Da müssen wir wirklich etwas ändern. " Problemlagen, Arbeitsrechtsberatung und Rechtsschutz in der Reinigungsbranche. FORBA - Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt

Torvatn, Hans (2011): Cleaning – Between professionalism and junk enterprises. WP5: Sector Report Norway. Report for the WALQING project.

Wanger, Susanne (2011): Ungenutzte Potenziale in der Teilzeit: Viele Frauen würden gerne länger arbeiten, IAB-Kurzbericht, No. 9/2011, Institut für Arbeitsmarkt und Berufsforschung (IAB), Nürnberg

13 Webquellenverzeichnis

Arbeiterkammer Wien (2020): Branchenreport Reinigung 2020. Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien. Unter: https://wien.arbeiterkammer.at/service/studien/WirtschaftundPolitik/branchenanalysen/Branchenanalyse_Reinigung_2020.pdf (Stand 07.02.2022)

ArbeitGestalten GmbH (2017): Branchenreport Gebäudereinigung – Arbeitszeiten und Arbeitsverhältnisse. Berlin Unter: https://www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/projekte/Joboption-Berlin/Broschuere-Branchenreport-GebRein.pdf (Stand 26.01.2022)

ArbeitGestalten GmbH (2022): Was ist Tagesreinigung? Fachdialog zu einem Label „Tagesreinigung stärkt gute Arbeit". Berlin Unter:

https://www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/projekte/Joboption-Berlin/Veranstaltungen/2022/LABELFachaustauschDOKUMENTATION.pdf (Stand 25.04.2024)

Arbeitszeitgesetz (AZG), Bundesgesetz vom 11. Dezember 1969 über die Regelung der Arbeitszeit, StF: BGBl. Nr. 461/1969 Unter: Arbeitszeitgesetz (AZG) - JUSLINE Österreich (Stand 29.09.2022)

Austrian Standards Institute (2017): ÖNORM D2050. Reinigungsleistungen. Quadratmeterleistungen in der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung. Ausgabe 01.01.2017 Unter: https://www.sauberplus.at/wp-content/uploads/2018/03/D2050.pdf (Stand 31.1.2022)

Austrian Standards (2022). Unter: ÖNORM D 2050:2017 01 01 - Webshop - Austrian Standards (austrian-standards.at) (Stand 02.02.2022)

Bundesbeschaffungsgesellschaft BBG (2022): BBG Präsentation. Unter: https://www.bbg.gv.at/fileadmin/Bibliothek/Ueber_uns/BBG_Praesentation.pdf (Stand 31.03.2022)

Bundesinnung der Chemischen Gewerbe und der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger Wirtschaftskammer Österreich (2021): Fallstudie zur maschinellen Reinigung mit kleinen handgeführten Scheuersaugautomaten. Unter: https://www.wko.at/branchen/gewerbe-handwerk/chemische-gewerbe/denkmal-fassade-gebaeude/fallstudie-maschinelle-reinigung.pdf (Stand 16.03.2022)

Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (2019): Rahmentarifvertrag für die gewerblich Beschäftigten in der Gebäudereinigung. Bonn Unter: https://www.die-gebaeudedienstleister.de/die-branche/tarif-und personal/rahmentarifvertrag (Stand 22.11.2022)

Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (2020): Leitfaden „Tagesreinigung / Daytime Cleaning“: Argumente für Gebäudedienstleister. Bonn. Unter:

Bundesministerium für Finanzen (BMF) (2022): Steuertarif und Steuerabsetzbeträge. Unter: https://www.bmf.gv.at/themen/steuern/arbeitnehmerinnenveranlagung/steuertarif-steuerabsetzbetraege/steuertarif-steuerabsetzbetraege.html (Stand 04.12.2022)

European Cleaning and Facility Industries - ECFI (2016): Selecting Best Value. A guide for private and public organisation awarding contracts for cleaning services. Brussels. Unter: http://www.cleaningbestvalue.eu/uploads/1/6/7/9/16796136/en_cleaningbestvalueguide.pdf (Stand 31.05.2021)

European Cleaning and Facility Industries - ECFI (2019): The European Cleaning Industry 1995 - 2016. Brussels. Unter: (Stand 31.05.2021)

Fastighetsanställdas Förbund (2021): Kollektivavtal Serviceentreprenad 2021-2023 Unter: https://www.fastighets.se/Kollektivavtal/vara-kollektivavtal/ (Stand: 30.11.2022)

Frascati, Manuel (2002): Frascati Manual. Proposed standard practice for surveys on research and experimental development. Paris: OECD Unter: Frascati Manual 2002 (oecd-ilibrary.org) (Stand 23.07.2021)

Michenthaler, Georg / Schaup, Theresa (2013): Beschäftigte im Reinigungsgewerbe. Analyse der Beschäftigteninterviews. Bericht des Instituts für empirische Sozialforschung (IFES). Arbeiterkammer Wien.

Norsk Arbeidsmandsforbund (2022): Lønns- og arbeidsvilkår for renholdere ved bedrifter tilsluttet NHO/NHO Service og Handel Unter: https://arbeidsmandsforbundet.no/lonn-og-arbeidsforhold/tariffavtaler-og-lover/ (Stand 30.11.2022)

Rahnfeld, Maren / Jahn, Frauke (2012): Mein nächster Beruf – Personalentwicklung für Berufe mit begrenzter Tätigkeitsdauer. Teil 3: Modellprojekt Reinigungsberufe. Berlin. Unter: iga-Report_17_3_Mein_naechster_Beruf_Reinigungskraefte.pdf (iga-info.de) (Stand 23.05.2021)

Reinigung aktuell (2017): Tagreinigung: „Leider nichts Neues“ Reinigung aktuell. Ausgabe Februar 2017. Unter. Reinigung Aktuell | Tagreinigung: „Leider nichts Neues“ (reinigung-aktuell.at) (Stand 16.09.2022)

Reinigung aktuell (2017): Tagreinigung: „Alle (würden) profitieren“ Reinigung aktuell. Ausgabe Juni 2017. Unter: Reinigung Aktuell | Tagreinigung: „Alle (würden) profitieren“ (reinigung-aktuell.at)

Reinigung aktuell (2021): Sozialdumping durch Technik? Reinigung aktuell. Ausgabe September 2021. Unter: https://www.reinigung-aktuell.at/sozialdumping-durch-technik (Stand: 05.04.2022)

Reinigung aktuell (2022): Ranking 2021. Reingung aktuell. Ausgabe Juli-August 2022. Unter: Ranking-2021-1.pdf (reinigung-aktuell.at) (Stand 09.09.2024)

Sardavdar, Karin / Reiter, Cornelia (2024): Von den Tagesrändern zu den Geschäftszeiten: Potenziale und Herausforderungen einer Umstellung auf Tagreinigung. Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, Jänner 2024, Ausgabe 78. S. 87-99. Unter: https://www.researchgate.net/publication/377333081_Von_den_Tagesrandern_zu_den_Geschaftszeiten_Potenziale_und_Herausforderungen_einer_Umstellung_auf_Tagreinigung (Stand 08.05.2024)

Schweizer Bundesratsbeschluss (2021): Bundesratsbeschlussüber die Allgemeinverbindlicherklärung des Gesamtarbeitsvertrages für die Reinigungsbranche in der Deutschschweiz. Unter: https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Arbeit/Personenfreizugigkeit_Arbeitsbeziehungen/Gesamtarbeitsvertraege_Normalarbeitsvertraege/Gesamtarbeitsvertraege_Bund/Allgemeinverbindlich_erklaerte_Gesamtarbeitsvertraege/Reinigung_Deutschschweiz.html (Stand 22.11.2022)

Statistik Austria (2009): Zeitverwendung 2008/09. Ein Überblick über geschlechtsspezifische Unterschiede. Adaptierte Fassung, vom 27. 10. 2009 Unter: https://www.statistik.at/fileadmin/pages/298/zeitverwendung_200809__ein_ueberblick_ueber_geschlechtsspezifische_untersc.pdf (Stand 03.10.2022)

Statistik Austria (2021): Leistungs- und Strukturstatistik 2019. Hauptergebnisse. Unter: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/wirtschaft/handel_und_dienstleistungen/leistungs_und_strukturdaten/index.html (Stand 07.02.2022)

Statistik Austria (30. Juni, 2021): Umsatz in der allgemeinen und speziellen Gebäudereinigung in Österreich von 2010 bis 2019 (in Milliarden Euro) [Graph]. In Statista. Unter: https://de-1statista-1com-1wy4rx2i10780.han3.donau-uni.ac.at/statistik/daten/studie/708392/umfrage/umsatz-in-der-allgemeinen-und-speziellen-gebaeudereinigung-in-oesterreich (Stand 07.02.2022) GRAFIK

Statistik Austria (16.03.2022): Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2021. Unter: Geleistete Arbeitszeit, Arbeitsvolumen, Überstunden - STATISTIK AUSTRIA - Die Informationsmanager (Stand 30.09.2022)

Statistik Austria (2023): Zeitverwendung 2012/22. Ergebnisse der Zeitverwendungserhebung. Unter: https://www.statistik.at/fileadmin/user_upload/ZVE_2021-22_barrierefrei.pdf (Stand 30.12.2023)

Trygstad, Sissel, et al. (2018): Renholdsbransjen sett nedenfra. Fafo-Rapport 2018:26. Fafo, Oslo. Unter: https://www.fafo.no/images/pub/2018/20675.pdf (Stand 31.05.2024)

WIFI (2018): Wirtschaftsförderungsinstitut der Wirtschaftskammer Österreich. Muster-Office 08/15: Das durchschnittliche österreichische Büro. Blog. Unter: Muster-Office 08/15: Das durchschnittliche österreichische Büro - WIFI-Blog (Stand 01.10.2022) sowie Presseinformation Marketagent unter: 91401a28-1727-4e47-8720-ce8d50b20dbb.pdf (marketagent.com) (Stand 21.10.2022)

Intep (2021): Evaluation Daytime Cleaning Abschlussbericht. Untersuchung des Daytime Cleaning nach Gesichtspunkten der ökologischen, ökonomischen und sozialen Nachhaltigkeit. Intep im Auftrag der WISAG Unter: https://intep.com/wp-content/uploads/2022/03/202202_Clipping-Fachbeitrag-Daytime-Cleaning.pdf (Stand 21.10.2022)

Wirtschaftskammer Österreich (WKO): Zeitermittlung gemäß ÖNORM D2050. Stundenberechnungstool. Unter: https://www.wko.at/branchen/gewerbe-handwerk/chemische-gewerbe/denkmal-fassade-gebaeude/oenorm-d-2050.html (Stand 31.03.2022)

Zeilinger, Anton (2000): Zum Nutzen der Forschung. Zeitschrift Heureka, Vol. 4, 2000. Unter: Zum Nutzen der Forschung - HEUREKA 4/00 - FALTER.at (Stand 27.07.2021)

14 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Erwerbstätigkeit im Tagesverlauf (Quelle: Statistik Austria, 2023: S. 60). S.20

Tabelle 2: Berufliche Tätigkeiten im Tagesverlauf (Quelle: Statistik Austria, 2009: S. 52). S.21

Tabelle 3: Allgemeine und spezielle Gebäudereinigung. Eigene Darstellung nach Statistik Austria, 2021: S.14). S.29

Tabelle 4: Musterpreise. Eigene Darstellung. S.33

Tabelle 5: Verteilung Reinigungstätigkeiten. Eigene Darstellung nach BBG, 2014: S.2 ff S. 49

Tabelle 6: Unternehmen A und K. Eigene Darstellung nach BBG, 2014: S.2 ff. S. 49

Tabelle 7: Unternehmen B, E und T. Eigene Darstellung nach BBG, 2014: S.2 ff. S. 50

Tabelle 8: Mittelständische Unternehmen. Eigene Darstellung nach BBG, 2014: S.2 ff. S. 50

Tabelle 9: Großunternehmen. Eigene Darstellung nach BBG, 2014: S.2 ff. S. 50

Tabelle 10: Tagesverteilung ECFI 2012 -2016. Eigene Darstellung nach ECFI, 2017: S.17. S. 52

Tabelle 11: Anteile Tagesreinigung ECFI 2012 -2016. Eigene Darstellung nach ECFI, 2017: S.17. S. 53

Tabelle 12: Stichprobenumfang. Eigene Darstellung. S. 55

Tabelle 13: Arbeitszeitverteilung – Datenreihe 1. Eigene Darstellung. S. 58

Tabelle 14: Arbeitszeitverteilung nach Frequenzen – Datenreihe 2. Eigene Darstellung. S. 59

Tabelle 15: Arbeitsbeginn und Arbeitsende – Datenreihe 3. Eigene Darstellung. S. 60

Tabelle 16: Schichtmodelldauer– Datenreihe 4. Eigene Darstellung. S. 61

Tabelle 17: Schichtmodelle mit mindestens acht Tagesstunden – Datenreihe 4.1. Eigene Darstellung. S. 62

Tabelle 18: Schichtmodelle Vollzeit – Datenreihe 4.2. Eigene Darstellung. S. 63

Tabelle 19: Anteil Tagesreinigung – Datenreihe 5. Eigene Darstellung. S. 63

Tabelle 20: Anteil Tagesreinigung alternative Definition – Datenreihe 5.1. Eigene Darstellung. S. 64

Tabelle 21: Arbeitszeitverteilung nach Unternehmen – Datenreihe 6. Eigene Darstellung. S. 66

Tabelle 22: Arbeitszeitverteilung Unternehmen A und B – Datenreihe 6.1. Eigene Darstellung. S. 67

Tabelle 23: Arbeitszeitverteilung Unternehmen A und D – Datenreihe 6.2. Eigene Darstellung. S. 68

Tabelle 24: Arbeitszeitverteilung Unternehmen C und E – Datenreihe 6.3. Eigene Darstellung. S. 68

Tabelle 25: Schichtmodellfrequenzen nach Unternehmen – Datenreihe 7. Eigene Darstellung. S. 69

Tabelle 26: Schichtmodelldauer nach Unternehmen – Datenreihe 8. Eigene Darstellung. S. 70

Tabelle 27: Arbeitszeitlagen der Unternehmen B, C und E – Datenreihe 8.1. Eigene Darstellung. S. 71

Tabelle 28: Arbeitszeitlagen der Unternehmen A und D – Datenreihe 8.2. Eigene Darstellung. S. 72

Tabelle 29: Arbeitszeitlagen der Unternehmen A -E in der Frequenz 5 – Datenreihe 8.3. Eigene Darstellung. S. 73

Tabelle 30: Einzel- und Mehrschichtmodelle – Datenreihe 10. Eigene Darstellung. S. 74

Tabelle 31: Anzahl Schichtmodelle pro Person – Datenreihe 10.1 Eigene Darstellung. S. 74

Tabelle 32: Muster kombinierter Schichtmodelle. Eigene Darstellung. S. 75/76

15 Anhang

15.1 Interviewleitfaden ExpertInneninterviews

Leitfaden Management

Können sie ihre aktuelle Tätigkeit kurz beschreiben?

Wie lange sind Sie schon für das Thema Reinigung zuständig?

Hat in diesem Zeitraum die Reinigungsfirma öfters gewechselt?

Was waren die Gründe für die erfolgten Wechsel?

Wenn sie Tagesreinigung definieren müssten, wie würden sie das tun?

Zwischen welchen Uhrzeiten würde sie eine „Normalarbeitszeit“ ansiedeln?

Welches System der Reinigung wird bei Ihnen aktuell praktiziert?

Wann und wieso erfolgte die Umstellung?

Von wem ging die Initiative für die Umstellung aus?

Was waren die wichtigsten Schritte bei der Umstellung?

Was waren die größten Schwierigkeiten im Zuge bzw. nach der Umstellung?

Sind diese mittlerweile behoben? Welche Maßnahmen wurden getroffen?

Wenn sie das alte Reinigungssystem mit ihrem aktuellen vergleichen, was würden Sie sagen läuft

- jetzt besser?
- jetzt schlechter?

Haben sie Ideen für eine Optimierung?

Ist Tagesreinigung operativ im Vergleich zu Randzeitenreinigung mit einem insgesamt höheren organisatorischen Aufwand verbunden?

Wie gestaltet sich aktuell der Kontakt zu ihrem Dienstleister? Wird hauptsächlich über den/die KundenbetreuerIn bzw. ObjektmanagerIn kommuniziert, oder erfolgt Großteils die Kommunikation direkt über die Reinigungskräfte?

Wie bewerten Ihre MitarbeiterInnen/KollegInnen das aktuelle Reinigungssystem?

Nutzt der derzeitige Dienstleister spezielle Gerätschaften (z.B.: lärmarme Staubsauger) bzw. eine Software für die Servicierung?

Merken sie eine Änderung bei der Fluktuation von Reinigungskräften im Vergleich zum früheren System?

Waren bei der Umstellung Kosteneinsparungen möglich? Oder ist die aktuelle Form kostenintensiver? Wenn ja, ungefähr in welchem Prozentbereich?

Gibt es Einsparungen, die durch das neue Reinigungssystem ermöglicht wurden (Energiekosten für Licht und Heizung, Bewachung, Materialkosten…)?

Wenn sie ein abschließendes Resümee ziehen müssten: Hat die Umstellung auf Tagreinigung das Verhältnis ihrer KollegInnen zum Thema Reinigung verändert? Und wenn ja, in welcher Form?

Geschlossene Fragen mit gewünschten Antwortmöglichkeiten: ja / nein

Dass Reinigungskräfte in unserem Betrieb untertags tätig sind, ist mittlerweile völlig normal: ja / nein

Das Störpotential von Tagesreinigung wird überschätzt: ja / nein

Ich würde jederzeit wieder auf Tagesreinigung umstellen: ja / nein

Leitfaden Reinigungskräfte

Wie lange sind Sie schon als Reinigungskraft tätig?

Bei wie vielen Firmen waren Sie schon beschäftigt?

Wie viele Wochenstunden arbeiten Sie aktuell?

Würden Sie gerne mehr Wochenstunden arbeiten?

Wie sieht aktuell ihr Arbeitstag aus? Was machen sie alles? Müssen Sie gewisse Dinge zu speziellen Zeiten machen?

Welche Arbeitszeiten haben sie aktuell? Wann beginnen Sie? Wann ist ihr Dienst zu Ende?

Welche Arbeitszeiten wären ihre Wunscharbeitszeiten?

Haben Sie an anderen Arbeitsplätzen schon früh am Morgen bzw. am späten Nachmittag gearbeitet?

Wenn sie die damalige Situation mit der heutigen Arbeitssituation vergleichen, was sind die größten Unterschiede?

Welche Vorteile hat die heutige Arbeitssituation? Welche Nachteile?

Wie ist ihr Verhältnis zu den BüronutzerInnen?

Haben sie teilweise auch private Kontakte zu den BüronutzerInnen?

Ist es schwieriger zu reinigen, wenn Personen anwesend sind? Was ist die größte Schwierigkeit?

Gibt es irgendetwas, dass Sie verändern mussten, als sie angefangen haben vor den Augen der BüronutzerInnen zu reinigen?

Haben Sie das Gefühl, Sie werden bei Ihrer Tätigkeit genau beobachtet?

Haben Sie das Gefühl die BüronutzerInnen schätzen Ihre Tätigkeit?

Geben Ihnen die BüronutzerInnen manchmal das Gefühl, Sie würden stören?

Ist Ihr(e) KundenbetreuerIn bzw. ObjektleiterIn („Chefin“) oft hier?

Wenn es Probleme gibt, wenden sich die BüronutzerInnen direkt an Sie, oder eher an die ObjektleiterIn?

Machen sie Tätigkeiten, die nicht im Leistungsverzeichnis stehen? Können sie Beispiele nennen?