

## REPORT TAGREINIGUNG

Projekte und Fallbeispiele



**BUNDESINNING DER CHEMISCHEN GEWERBE UND DER  
DENKMAL-, FASSADEN- UND GEBÄUDEREINIGER**

1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63

Tel.: 05 909 00-3282

[www.dfg.at](http://www.dfg.at)



**IMPRESSUM**

**MEDIENINHABER UND HERAUSGEBER | INHALT:**

Bundesinnung der chemischen Gewerbe und der  
Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger,  
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien | T 05 909 00-3282

**AUSGABE:** 2022 | **DRUCK:** Bösmüller Print Management GesmbH & Co KG

**FOTOCREDITS:** Sigrid Mayer, DFG Bundesinnung,  
DFG Landesinnung Wien, Sigron, Shutterstock

**GRAFIK:** PROJEKT21: Mediendesign GmbH | Wolfgang Reichl FACE  
**OFFENLEGUNG:** [www.dfg.at](http://www.dfg.at)

Änderungen, Druck- und Satzfehler sowie Irrtümer vorbehalten.



# INHALT

Vorwort	5
Warum Tagreinigung?	7
Was haben Kundenunternehmen davon?	8
Wie profitieren Reinigungsbetriebe?	11
Was verbessert sich für die Beschäftigten?	12
Das Problem mit Randzeiten und geteilten Diensten	13
Das Beispiel Norwegen zeigt: Veränderungen in Richtung Tagreinigung sind möglich	14
Tagreinigung umsetzen: Wie kann man den Herausforderungen begegnen und den Umstieg vorbereiten?	17
Was Reinigungsbetriebe unternehmen können	18
Wie Beschäftigte sich umstellen und unterstützt werden können	20
Wie sich Kundeneinrichtungen vorbereiten können	22
Tagreinigung als Normalfall: Ein Kulturwandel!	24



*„Gesundheit und Wohlbefinden der Beschäftigten sind uns wichtig – der Einsatz von Tagreinigung ist ein wichtiger Beitrag dazu.“*  
(BIM-Stv., LIM-Stv. KommR Mag. Ursula Simacek)



*„Die Sichtbarkeit unserer Arbeit ist unabdingbar für die Wertschätzung von Reinigung - Tagreinigung macht Reinigungsarbeit sichtbar.“*  
(LIM KommR MMSt. Franz Josef Astleithner)



*„Reinigung ist ein wichtiger Beitrag zur Prävention in vielen Bereichen - sie sollte mit guten Arbeitszeiten verbunden sein.“*  
(LIM Mst. Franz Josef Brandner)



*„Im Lichte der zunehmenden Arbeitskräfteknappheit wird es immer wichtiger, attraktive Arbeitsbedingungen zu schaffen, um auch in Zukunft genügend Personal für die Reinigung zu haben.“*  
(LIM Mst. Martin Halbrainer)



*„Tagreinigung kann auch für unsere Kund:innen ein großer Gewinn sein. Untertags anwesende Reinigungskräfte kennen den Betrieb und können kurzfristig reagieren.“*  
(LIM Mst. Florian Jäger)



*„Reinigungsarbeit ist von großer gesellschaftlicher Bedeutung. Sie sollte nicht an den Tagesrändern versteckt werden.“*  
(LIM KommR Mst. Marianne Jäger)



*„Tagreinigung kann Unternehmen helfen, Energie und damit Kosten zu sparen und ist daher auch aus einer Nachhaltigkeitsperspektive ein sinnvolles Ziel.“*  
(LIM Mst. Gerfried Kapoun)



*„Die Arbeitgeber sind bereit, auf Tagreinigung umzustellen - wichtig ist, dass auch die Kund:innen die Wichtigkeit und die möglichen Vorteile erkennen.“*  
(BIM-Stv. LIM KommR Ursula Krepp)



*„Warum sollten Reinigungskräfte nicht zu den gewöhnlichen Geschäftszeiten arbeiten wie die meisten anderen Menschen auch? Aus Sicht von uns Arbeitgebenden spricht nichts dagegen.“*  
(LIM Mst. Johann Tatschl)

# VORWORT



## **Sehr geehrte Damen und Herren,**

das Thema Tagreinigung beschäftigt Auftraggeber:innen und Auftragnehmer:innen seit vielen Jahren. In Österreich wird der überwiegende Teil der Reinigungsdienstleistungen (Gebäudereinigung und Hausbetreuung) an den Randzeiten außerhalb der üblichen Arbeitszeiten durchgeführt. Die Nutzung der Randzeiten hat für alle Beteiligten negative Folgen, für die Auftraggeber:innen z.B. Zusatzkosten im Bereich Klimatisierung der Gebäude, Bewachung, Schließdienste, die Arbeitnehmer:innen haben geteilte Dienste, vermehrt Nachstunden zu leisten und die Arbeitgeber erheblichen zusätzlichen Aufwand bei der Organisationsplanung. Es spricht viel dafür, verstärkt auf Tagreinigung zu setzen. Dies hätte auch erheblichen Einfluss auf die Wertschätzung der Gebäudereiniger:innen und Hausbetreuer:innen, weil sich die Wahrnehmung schlagartig erhöhen würde. Den Gebäudenutzer:innen würde bewusst, welchen wichtigen Beitrag die Gebäudereiniger:innen und Hausbetreuer:innen zum reibungslosen Ablauf im Arbeitsumfeld leisten. Dass es funktionieren kann, beweist Skandinavien, wo die Tagreinigung die Regel und nicht die Ausnahme ist.

Daher haben wir uns entschlossen, in einer Broschüre Argumente pro und contra Tagreinigung sowie Praxisbeispiele aus Europa zusammenzutragen, um die Tagreinigung verstärkt in den Fokus der Auftraggeber:innen und Arbeitgeber:innen zu bringen. Entscheidend für uns war, dass wir uns auf wissenschaftliche Erkenntnisse stützen können, wir bedanken uns daher bei Fr. Dr. Karin Sardadvar (Institut für Soziologie und empirische Sozialforschung; Wirtschaftsuniversität Wien), der ausgewiesenen Expertin zum Thema Tagreinigung in Österreich, für ihre wissenschaftliche Begleitung. Mit ihrer Unterstützung läuft zur Zeit eine Studie, in Kooperation mit der BBG, wo die Umstellung von geteilten Diensten an den Randzeiten auf Tagreinigung wissenschaftlich begleitet geplant ist.

Wir wollen mit dieser Broschüre sowohl Auftraggeber:innen als auch Auftragnehmer:innen und Mitarbeiter:innen dabei unterstützen, wo auch immer möglich, auf Tagreinigung zu setzen. Die Gebäudereiniger:innen und Hausbetreuer:innen und ihre Mitarbeiter:innen werden durch die Sichtbarmachung ihrer hoch qualifizierten Tätigkeit jene Wertschätzung erhalten, die ihnen auf Grund der Bedeutung für das Funktionieren der Gesellschaft gebührt. In der Corona-Pandemie wurde der Gesellschaft bewusst, wie wichtig Hygiene und Sauberkeit für die Gesundheit sind, und dafür sorgen die Gebäudereiniger:innen und Hausbetreuer:innen.

## **Ihr Gerhard Komarek**

BIM DFG, LIM KommR MMSt.

**CAUTION  
WET FLOOR**



# TAGREINIGUNG AUF DEN WEG BRINGEN

Vorteile, Herausforderungen und Lösungsansätze für  
Reinigungsbetriebe, Kundenunternehmen und Reinigungspersonal

Broschüre der Bundesinnung der Chemischen Gewerbe und der  
Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger, Wirtschaftskammer Österreich  
Wissenschaftliche Betreuung: Dr. Karin Sardadvar

## Warum Tagreinigung?

Unter Tagreinigung versteht man die Reinigung zu jenen Zeiten, die in einer Gesellschaft oder in einem Betrieb die **üblichen Büro- und Geschäftszeiten** darstellen, also beispielsweise zwischen 8 und 18 Uhr. Tagreinigung hat potenzielle Vorteile für alle Beteiligten: für Reinigungsunternehmen, für Kundenunternehmen und für Reinigungskräfte. Damit kann der Umstieg auf Tagreinigung zu einer **Win-win-win-Situation** werden. **Reinigungsunternehmen** ersparen sich zum Beispiel administrativen Aufwand und schaffen attraktivere Arbeitsstellen. **Kundenunternehmen bzw. Auftraggeber:innen** können reinigungsbezogene Anliegen direkt kommunizieren; auch

müssen sie sich weniger Gedanken um Sicherheitsbelange machen. **Beschäftigte** wiederum haben Arbeitszeiten, die besser zum sozialen Rhythmus der Gesellschaft passen und die in der Regel günstiger für das Familienleben, die Gesundheit und die Lebensqualität sind.

Und ganz wichtig: Ein Wechsel auf Tagreinigung kann mittelfristig die **Sichtbarkeit** und in der Folge die **Anerkennung** von Reinigungsarbeit erhöhen – mit positiven Auswirkungen für die Branche, die Betriebe und die Menschen, die im Reinigungsbereich arbeiten.



## Was haben Kundenunternehmen davon?

- **Sicherheit:** Sicherheitsbedenken können ausgeräumt bzw. diesbezügliche Prozesse vereinfacht werden. Das Kundenunternehmen muss zum Beispiel Schlüssel oder Zutrittsmedium nicht weitergeben. Aber auch Gefahren für die Reinigungskräfte (z.B. ein Unfall der Reinigungskraft oder Steckenbleiben im Lift), bei denen sie allein im Kundengebäude wären, werden minimiert. In weiterer Folge können sich auch Aufwände für Portier:innen oder Sicherheitspersonal verringern.<sup>1</sup>
- **Direkte Kommunikation, Vertrauen und Zufriedenheit:** Das Kundenunternehmen kann dem Reinigungspersonal auf direktem Weg Feedback geben oder Wünsche aussprechen und muss sich nicht erst zentral an das Reinigungsunternehmen wenden. Dadurch können Kundenzufriedenheit und Servicequalität steigen. Kundenunternehmen und Reinigungskräfte kennen einander, es entsteht Vertrauen.
- **Reinigungsleistung und -qualität:** Auf akute Reinigungserfordernisse während des Tages kann sofort reagiert werden (z. B. wenn etwas ausgeschüttet oder zerbrochen wurde). Damit ist es auch untertags, wenn die Beschäftigten arbeiten, sauberer und sicherer. Elemente aufwändiger Grund- und Sonderreinigungen können teilweise in den Arbeitstag integriert werden; dadurch sind weniger Aufträge für Grundreinigungen erforderlich. Bei Tageslicht sind zudem manche Verschmutzungen besser zu erkennen und zu beseitigen als bei künstlichem Licht. Des Weiteren sind die meisten Menschen untertags am leistungsfähigsten, auch das kann sich in der Dienstleistungsqualität widerspiegeln.<sup>2</sup>
- **Kosten:** Fallen Reinigungsschichten aktuell in die Zeit, in der Zuschläge fällig werden (21 bis 6 Uhr), kann Kostensenkung ein Argument sein. Hinzu kommen Einsparungen bei Energie für Licht, Strom und Heizung.

### Fallbeispiel Norwegen



## Tagreinigung auf Kundenwunsch

Tagreinigung wird in Norwegen von vielen Kundenunternehmen explizit gewünscht, zeigt die Forschung, die in Skandinavien durchgeführt wurde. Dafür gibt es mehrere Gründe. So berichtet die Personalverantwortliche eines großen Unternehmens, dass manche Kund:innen wollen, dass ihre Beschäftigten die Reinigungskräfte während der Arbeit sehen. Es ist ihnen wichtig, dass die Mitarbeiter:innen mitbekommen, dass gereinigt wird und sich das Unternehmen um die Arbeitsumgebung bemüht. Sicherheit ist ebenfalls ein wichtiges Argument für Kundenunternehmen, v.a. für große. Reiniger:innen haben häufig den Schlüssel für das gesamte Gebäude. Arbeitet ein:e Reiniger:in zur gleichen Zeit wie die eigene Belegschaft, weiß man, was im Gebäude vor sich geht (gleich, ob es sich um ausgelagerte Reinigungsarbeit oder eigene Beschäftigte handelt).

Eine Arbeitgebervertreterin berichtet, dass Unternehmen ihr erzählen, wie sie versuchen, Reinigung in die Tageszeit zu legen. Denn auch für die Kundenunternehmen ist es einfacher, Arbeitszeiten zu administrieren, die für alle Beschäftigten und Kund:innen gleich sind. Der Umgang mit Krankenstand und Ersatzkräften ist ebenfalls untertags einfacher als das Organisieren von Ersatz in den frühen Morgenstunden. Oft besteht bei den Kundenunternehmen auch ein starker Wunsch, immer den oder die gleiche Reinigungskraft im Unternehmen zu haben.

*Quelle: Sardadvar, Karin (2021): Der Übergang zu Tagesarbeitszeit in der norwegischen Reinigungsbranche. Unveröffentlichter Projektbericht aus dem Projekt SPLITWORK (FWF V 598-G 16). Wirtschaftsuniversität Wien.*

- 1) Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (o.J.): Glänzende Aussichten – Warum sich Tagesreinigung lohnen kann. Daytime-Cleaning. [https://www.roy.de/images/presse/presseartikel/BIV\\_Kundenflyer\\_A5\\_Daytime-Cleaning.pdf](https://www.roy.de/images/presse/presseartikel/BIV_Kundenflyer_A5_Daytime-Cleaning.pdf)
- 2) Reuter, Steffi (2019): Sichtbare Sauberkeit. Daytime Cleaning. In: Rationell reinigen. <https://www.rationell-reinigen.de/sichtbare-sauberkeit/150/8586/384891>

- **Administration:** Für Kundenunternehmen hat es Vorteile, Arbeitszeiten zu administrieren, die für alle Beschäftigten und Kund:innen gleich gelten – etwa zwischen 7 und 19 Uhr. Dadurch weiß man, was im Gebäude vor sich geht, oder dass beispielsweise um 19 Uhr alle vor Ort fertig sind. Daran kann man auch Beleuchtung und Heizung anpassen.
- **Arbeitgeber:innenimage:** Arbeitet die Reinigungskraft am Tag, sieht die Belegschaft des Kundenbetriebs, dass sich das Unternehmen um das Gebäude, die Hygiene, das Wohlbefinden der Mitarbeiter:innen kümmert. Dieser Aspekt hat besonders während der Corona-Pandemie nochmals an Bedeutung gewonnen.<sup>3</sup>
- **Nachhaltigkeit:** Energie für Licht und Heizung kann gespart werden, wenn die Reinigungskraft nicht an den Tagesrändern tätig ist – das kommt der ökologischen Nachhaltigkeit zugute. Gleichzeitig sind Arbeitsbedingungen ein Teil von sozialer Nachhaltigkeit und somit ebenfalls ein wichtiger Bestandteil von Nachhaltigkeitsaktivitäten.
- **Chancengleichheit, Corporate Social Responsibility & Diversity Management:** Gute Arbeitsbedingungen auch für niedrig qualifizierte und über Auslagerungen beschäftigte Mitarbeiter:innen zu schaffen, zählt zu einem verantwortungsvollen Diversity Management und kann die CSR-Agenden eines Kundenunternehmens sinnvoll ergänzen. Frauenförderungs- und Diversity-Management-Pläne sollten sich im Sinne der Chancengleichheit nicht nur an Führungskräfte und hoch qualifizierte Arbeitskräfte richten – sondern ebenso an niedrig qualifizierte. Tagreinigung zu ermöglichen, ist ein Beitrag zu Chancengleichheit und Entwicklungsmöglichkeiten der ausgelagert Beschäftigten in der Gebäudereinigung.
- **Ansprüche der Beschäftigten beim Kundenunternehmen:** Die Beschäftigten beim Auftraggeber bzw. Kundenunternehmen haben einerseits womöglich Vorbehalte, was Störungen durch Reinigungskräfte untertags betrifft. Dem kann man durch Information und auch schlicht durch Ausprobieren begegnen. Andererseits haben sie durchaus auch Wünsche in Bezug auf die Reinigung am Arbeitsplatz. So zeigt eine Befragung von über 3.000 Beschäftigten in sechs Staaten, dass 49 Prozent gern mit den Reinigungskräften als Kolleg:innen interagieren würden. Auch ist es zum Beispiel 89 Prozent der Beschäftigten wichtig, dass untertags WC-Papier und Papiertücher nachgefüllt werden.<sup>4</sup>
- **Vermeidung von Schmutz:** Die Reinigungskraft zu sehen und zu kennen, kann auch dazu führen, dass die „Schamgrenze“ für Verunreinigungen steigt – dass also die eigenen Beschäftigten weniger Unordnung verursachen, weil sie sich der erforderlichen Reinigungsarbeit bewusst sind.<sup>5</sup>

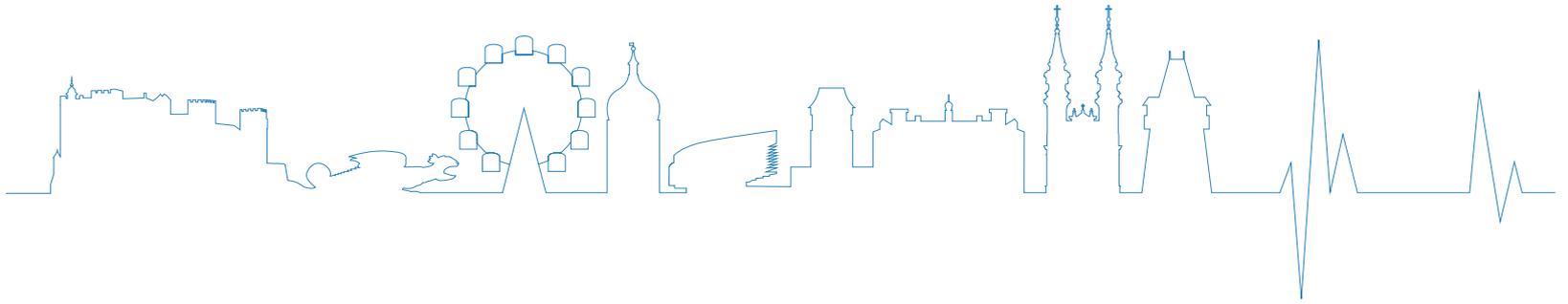
*„Ihr Gebäudedienstleister weiß um die Anforderungen in Ihren Abläufen und wird z.B. geräuschreduzierte Staubsauger, Elektroteppichroller, kabellose Akkugeräte während der Tagesreinigung einsetzen. Die attraktiveren Arbeitszeiten machen es zudem möglich, geeignete Mitarbeiter:innen sehr sorgfältig auszuwählen und diese für Ihre Ansprüche zu sensibilisieren.“*  
Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks in Deutschland<sup>6</sup>

3) Sardadvar, Karin (erscheint 2022): Ambivalent (in)visibility: Commercial cleaning work during the Covid-19 crisis, in: Kupfer, Antonia; Stutz, Constanze (Hg.): Covid, Crisis, Care and Change? Opladen: Barbara Budrich

4) Studie aus der Industrie (Unternehmen SCA/Tork) 2015, Online-Befragung von 3.056 Büroangestellten im Vereinigten Königreich, Schweden, Frankreich, Deutschland, Russland und den Niederlanden.

5) Karafyllis, Nicole C. (2013): Putzen als Passion. Ein philosophischer Universalreiniger für klare Verhältnisse. Berlin: Kulturverlag Kadmos.

6) Quelle: [https://www.ray.de/images/presse/presseartikel/BIV\\_Kundenflyer\\_A5\\_Daytime-Cleaning.pdf](https://www.ray.de/images/presse/presseartikel/BIV_Kundenflyer_A5_Daytime-Cleaning.pdf)



### Fallbeispiel Norwegen



## Reinigungskräfte für den Kund:innenkontakt schulen

Tagreinigung bringt eine Reihe von Herausforderungen mit sich – prominent dabei ist das Themenfeld Störungen und Lärm. Doch viele Probleme während der Tagreinigung können relativ einfach gelöst werden, zeigen Erfahrungen aus Norwegen.

Ein wichtiger Punkt aus Sicht der Reinigungsunternehmen besteht darin, die Beschäftigten in Hinblick auf den Umgang mit bzw. die Vermeidung von Störungen von Mitarbeiter:innen des Kundenunternehmens zu schulen. Der übliche Weg, berichtet die Personalmanagerin eines großen Unternehmens, besteht darin, dass die Reinigungskraft die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter fragt, ob sie reinigen darf. Ist sie oder er einverstanden, geht sie oder er kurz aus dem Büro. Allerdings sollen Reinigungskräfte dies auch nicht unter allen Umständen tun. Ist jemand sehr beschäftigt, sollen die Reiniger:innen später wiederkommen. Wie sie mit all dem umgehen können, lernen sie beim Arbeitgeber, erzählt die Personalmanagerin.

*Quelle: Sardadvar, Karin (2021): Der Übergang zu Tagesarbeitszeit in der norwegischen Reinigungsbranche. Unveröffentlichter Projektbericht aus dem Projekt SPLITWORK (FWF V 598-G16). Wien: Wirtschaftsuniversität Wien.*

## Wie profitieren Reinigungsbetriebe?

- **Rekrutierung und Mitarbeiter:innenzufriedenheit:** Die Personalsuche wird erleichtert, wenn attraktivere Arbeitsbedingungen geboten werden. Die Zufriedenheit von Mitarbeiter:innen kann erhöht, die Fluktuation gesenkt werden. Krankenstände können durch die weniger belastenden Arbeitszeiten zurückgehen. Beschäftigte mit Führungsverantwortung auf operativer Ebene (Vorarbeiter:innen, Objektleiter:innen) werden entlastet, weil sie weniger Beschäftigte koordinieren müssen.<sup>7</sup>
- **Leistungsportfolio:** Es können neue Leistungsangebote gemacht werden, etwa die Einbindung zusätzlicher Reinigungsservices untertags, oder auch die Übernahme anders gelagerter Dienstleistungen (etwa: Post verteilen, Obst verteilen, Tisch decken bei Besprechungen).
- **Kundenbindung:** Beschwerden der Kundenunternehmen in der Zentrale nehmen erfahrungsgemäß ab, weil viele Anliegen direkt vor Ort geklärt werden können. Die Kundenbindung kann sich durch den persönlichen Bezug zur Reinigungskraft erhöhen.
- **Organisation:** Organisation und Administration werden erleichtert – etwa das Management von Krankenständen oder die Organisation von Anfahrten. Auf kurzfristige Veränderungen – z.B. das Bereitstellen einer Ersatzkraft – muss nicht in den sehr frühen Morgenstunden reagiert werden. Die Koordination von Dienstplänen ist einfacher, wenn weniger Personen pro Arbeitsstelle einzusetzen sind.<sup>3</sup>
- **Branchenimage und Wertschätzung:** Durch Tagreinigung wird Reinigungsarbeit sichtbarer. Das kann längerfristig der Wertschätzung für diese Arbeit zugutekommen. Gemeinsam mit den verbesserten Arbeitsbedingungen kann dies zu einem positiven Branchenimage beitragen.

*„Aber wir werden immer daran arbeiten, mehr Tagreinigung zu bekommen. Es ist einfacher für alle, für Kund:innen, für uns, man kann sich unterhalten, und es ist langfristig besser für die Reinigungskräfte.“*

Vertreterin des mittleren Managements, Reinigungsunternehmen in Norwegen<sup>9</sup>

### Fallbeispiel Norwegen



## Mit guter Arbeitsorganisation Schulen reinigen

In norwegischen Gemeinden ist es heute vielfach üblich, dass Reinigungskräfte in Schulen durchgehende Arbeitszeiten haben – etwa von 6 bis 14 Uhr. Früher war es üblicher, am Tagesrand zu arbeiten. Forschung zeigt, wie die zusammenhängenden Arbeitszeiten ermöglicht werden: erstens durch Wissen über das Objekt und die Arbeitsabläufe, zweitens mittels Teamarbeit. Die Reinigungskräfte haben viel Wissen darüber, welche Räume oder Klassen zuerst saubergemacht werden können. Mit diesen Bereichen starten sie. Danach haben sie Zeit, weniger dringliche Räume sauber zu machen.

*Quelle: Sardadvar, Karin (2021): Der Übergang zu Tagesarbeitszeit in der norwegischen Reinigungsbranche. Unveröffentlichter Projektbericht aus dem Projekt SPLITWORK (FWF V 598-G16). Wirtschaftsuniversität Wien.*

7) und 8) Landesinnung Wien der Denkmale, Fassaden- und Gebäudereiniger (2019): Argumentarium für die Tagesreinigung. WKÖ Wien.

9) Sardadvar, Karin (2021): Der Übergang zu Tagesarbeitszeit in der norwegischen Reinigungsbranche. Unveröffentlichter Projektbericht aus dem Projekt SPLITWORK (FWF V 598-G16). Wien: Wirtschaftsuniversität Wien.



## Was verbessert sich für die Beschäftigten?

- **Arbeitsbedingungen und Wertschätzung:** Die Arbeitsbedingungen, die Zufriedenheit und die Lebensqualität können sich in vielerlei Hinsicht verbessern, wenn die Arbeit nicht an den Tagesrändern stattfindet. Die Sichtbarkeit und in der Folge auch die Wertschätzung der Arbeit können steigen.
- **Entfall geteilter Dienste:** Tagreinigung begünstigt, dass keine geteilten Dienste (unbezahlte Unterbrechungen des Arbeitstages bzw. Zerfall des Arbeitstages in zwei kurze Schichten) anfallen. Geteilte Dienste haben zahlreiche ungünstige Auswirkungen auf Gesundheit, Lebensqualität, Sozial- und Familienleben.<sup>10</sup>
- **Arbeitswege:** Die Anfahrtswege pro Tag reduzieren sich, wenn geteilte Dienste wegfallen; es kommt zu Zeitersparnis und Erleichterungen. Die Anfahrtswege finden außerdem bei Tagreinigung zu angenehmeren Zeiten statt – eher, wenn es hell ist und wenn die Intervalle der öffentlichen Verkehrsmittel kürzer sind.
- **Sozialkontakt und Kompetenzen:** Reinigungskräfte sind an ihrem Arbeitsplatz weniger isoliert, es kommt zu sozialem Austausch. Die Arbeit wird gesehen und erfährt im besten Fall mehr Anerkennung. Für Reinigungskräfte, die noch nicht gut Deutsch sprechen, ergeben sich Möglichkeiten, am Arbeitsplatz Deutsch einzusetzen. Erhalten Beschäftigte im Zuge von Tagreinigung mehr Schulungen, können sie ihre fachlichen Kompetenzen erweitern. Das kann auch von Vorteil für ihre weiteren Berufsaussichten sein.
- **Verhältnis von Erwerbsarbeit, unbezahlter Arbeit und Freizeit:** Das Verhältnis von Erwerbsarbeit und unbezahlter Arbeit (Betreuungsarbeit, Hausarbeit) kann sich durch Tagreinigung verbessern. So fallen etwa die Arbeitszeiten in die üblichen Öffnungszeiten von Kinderbetreuungseinrichtungen. Die Freizeit gewinnt an Qualität und Erholungswert, wenn geteilte Dienste wegfallen und Freizeit zu sozial üblichen Zeiten stattfindet. Tagreinigung, insbesondere ohne geteilte Dienste, ist mit einer Reihe von Vorteilen für Familienleben, Privatleben, Partnerschaft und Sozialleben verbunden.
- **Beschäftigungsausmaß und Existenzsicherung:** Tagreinigung erlaubt es eher, Stellen mit weiteren Stunden aufzustocken und so mehr Vollzeitstellen und längere Teilzeitstellen zu schaffen. Das bedeutet besser abgesicherte Existenzen mit höheren Löhnen und höheren Pensionen im Alter.<sup>11</sup>

10) Sardadvar, Karin (2018–2023): Fragmentierungen des Arbeitslebens durch geteilte Dienste (SPLITWORK). Forschungsprojekt an der Wirtschaftsuniversität Wien, Austrian Science Fund (FWF): V-598. <https://bach.wu-wien.ac.at/d/research/projects/3187/#abstract>.

11) Sardadvar (2021): Nicht aller Tage Abend: Tagesarbeitszeiten für Reinigungskräfte ermöglichen, A&W Blog, <https://awblog.at/tagesarbeitszeiten-fuer-reinigungskraefte-ermoeglichen/>



## Das Problem mit Randzeiten und geteilten Diensten

Wie arbeiten Reinigungskräfte heute? In vielen Ländern, darunter in Österreich, arbeiten Reiniger:innen – insbesondere in der Unterhaltsreinigung – häufig an den Tagesrändern, das heißt **am frühen Morgen sowie am späten Nachmittag und Abend**. Das hat seinen Hintergrund darin, dass Kundenunternehmen oftmals wünschen, dass ihre eigene Belegschaft und die Abläufe im Betrieb durch die Reinigungstätigkeit **nicht gestört werden** sollen.<sup>12</sup> Die Arbeitszeiten für die Reinigungskräfte werden dann – wenn es die betrieblichen Abläufe des Kundenunternehmens nicht anders erfordern – innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten an die Tagesränder gelegt. In Österreich liegen die **zuschlagsfreien Zeiten** in der privatwirtschaftlichen Gebäudereinigung derzeit zwischen 6 und 21 Uhr.

In der Folge haben Reinigungskräfte häufig eine Schicht ab 6 Uhr (z.B. 6 bis 9 Uhr) und eine weitere Schicht vor 21 Uhr (z.B. 17 bis 21 Uhr). Sind ihre Arbeitszeiten auf diese Weise zerrissen, also durch einige unbezahlte Stunden unterbrochen, spricht man von **geteilten Diensten**. Geteilte Dienste haben

erhebliche Folgen für die Lebensqualität, die Gesundheit, die Sozialkontakte, die soziale Integration, die Betreuungspflichten und das Familienleben von Beschäftigten.<sup>13</sup>

Hinzu kommt: Diese Form der Arbeitsorganisation macht es schwierig, **Vollzeitstellen** zu schaffen. Da die Reinigungsarbeit vor und nach den Öffnungs- oder Geschäftszeiten des Kundenunternehmens erledigt werden soll, dauert eine Schicht meist nur wenige Stunden. Um auf mehr Stunden zu kommen, müssen dann oft zwei Schichten an einem Tag gearbeitet werden – es kommt zu geteilten Diensten. Aber auch zwei kurze Schichten reichen häufig für eine Vollzeitbeschäftigung nicht aus. Für Unternehmen bedeutet das, dass sie **erhöhte Organisationsaufwände** haben, weil sie die Arbeit auf mehr Köpfe verteilen müssen. Für Beschäftigte bedeutet es, dass viele von ihnen ein Beschäftigungsverhältnis mit einem **ungewünscht niedrigen Stundenausmaß** haben. Forschungen für Österreich zeigen, dass der Wunsch nach mehr Arbeitsstunden in der Reinigungsbranche im Vergleich zu anderen Branchen besonders hoch ist.<sup>14</sup>

*„Je mehr Stunden die Reinigungskräfte beschäftigt werden können und je besser die Lage der Arbeitszeit ist, desto schneller und einfacher können Stellen besetzt werden.“*

Martin Sobotka, Abteilungsleiter beim AMS Wagramer Straße in Wien im Bereich Service für Unternehmen<sup>15</sup>

12) Sardadvar, Karin (2019): Ausgelagert und unsichtbar: Arbeitsbedingungen in der Reinigungsbranche. Momentum Quarterly. 8 (2), 58-115.

13) Sardadvar, Karin (2018-2022): Fragmentierungen des Arbeitslebens durch geteilte Dienste (SPLITWORK). Forschungsprojekt an der Wirtschaftsuniversität Wien, Austrian Science Fund (FWF): V-598. <https://bach.wu-wien.ac.at/d/research/projects/3187/#abstract>. Eichmann, Hubert; Sauepe, Bernhard; Schönauer, Annika; Stadler, Bettina; Arlinghaus, Anna; Gärtner, Johannes (2020): Soziale Teilhabe als Herausforderung für Arbeitszeitgestaltung Indikatoren-Entwicklung für faire Bewertungssysteme betrieblicher Gestaltung von Arbeitszeit. FORBA-Forschungsbericht 1/2020. Wien: FORBA. <https://www.forba.at/wp-content/uploads/2020/06/ArbeitszeiflexFair-Ergebnisbericht.pdf>

14) Schönherr, Daniel; Zandonella, Martina (2020): Arbeitsbedingungen und Berufsprestige von Beschäftigten in systemrelevanten Berufen in Österreich. Wien: AK Wien. [https://www.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeitsundsoziales/arbeitsmarkt/AK\\_Studie\\_Arbeitsbedingungen\\_in\\_systemrelevanten\\_Berufen.pdf](https://www.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeitsundsoziales/arbeitsmarkt/AK_Studie_Arbeitsbedingungen_in_systemrelevanten_Berufen.pdf) Stadler, Bettina (2020): „Da müssen wir wirklich etwas ändern.“ Problemlagen, Arbeitsrechtsberatung und Rechtsschutz in der Reinigungsbranche. Wien: FORBA. <https://www.forba.at/wp-content/uploads/2021/06/Bericht-Reinigung-FORBA-Bettina-Stadler-2020.pdf>

15) <https://www.ots.at/presseaussendung/OTS:20210621:OTS0099/tagreinigung-ist-moeglich-wie-sich-belastende-arbeitszeiten-in-der-reinigungsbranche-verbessern-lassen>

## Das Beispiel Norwegen zeigt: Veränderungen in Richtung Tagreinigung sind möglich

Reinigung an den Tagesrandzeiten wie in Österreich ist in vielen Staaten in Europa verbreitet.<sup>16</sup> Doch zeigt die Situation in manchen Ländern auch, dass ein Umstieg auf Tagreinigung möglich ist. Ein prominentes Beispiel dafür ist **Norwegen**. Dort ist es in einem längeren Prozess gelungen, weitgehend auf Tagreinigung umzusteigen. Dass Reinigungsdienstleistungen untertags stattfinden, ist heute in Norwegen der **Normalfall**, auch wenn es Ausnahmen gibt. Beschäftigte in Büros oder Kund:innen in Geschäften sind es gewöhnt, dass Reinigungskräfte untertags vor Ort sind und ihrer Arbeit nachgehen. Ebenso sind Kundenunternehmen von Reinigungsbetrieben darauf eingestellt, dass die Reinigungsunternehmen ihre Dienstleistungen vorwiegend untertags anbieten. Der Umstieg auf Tagreinigung in Norwegen erfolgte nicht von einem Tag auf den anderen. Es handelte sich vielmehr um einen **längerfristigen Prozess**, zu dem unterschiedliche Faktoren beitrugen: **Arbeitgebenden- und Arbeitnehmendenvertretungen** arbeiteten eng zusammen und bezogen dabei auch die **Kund:innen** ein. Es gab **Kampagnen** zur Bewusstseinsbildung in der Öffentlichkeit. Das Thema **Sicht-**

**barkeit** wurde außerdem als wichtiger Teil guter **Arbeitsbedingungen** behandelt. Hinzu kam in Norwegen ein beträchtlicher **Arbeitskräftebedarf**, der es erforderlich machte, die Stellen in der Reinigung attraktiver zu gestalten. Verschiedene Faktoren spielten also zusammen. Mit der Zeit vollzog sich ein **kultureller Wandel** – es wurde nach und nach immer üblicher und gewohnter, dass Reinigungskräfte zu den Öffnungs- und Geschäftszeiten arbeiten.

**Was lässt sich daraus für Österreich schließen?** Ein Umstieg auf Tagreinigung braucht seine Zeit, und es braucht Bemühungen auf unterschiedlichen Ebenen und von verschiedenen Akteur:innen. Aber ein Umstieg ist möglich. Ist der Anfang erst gemacht – in Norwegen war es von großer Bedeutung, dass die öffentliche Hand als Arbeitgeberin mit gutem Beispiel voranging –, folgen nach und nach immer mehr Auftraggeber:innen. Mit der Zeit wird die Sichtbarkeit von Reinigungskräften zu den gewöhnlichen Öffnungs- und Geschäftszeiten immer mehr zur Normalität.<sup>17</sup>

*„Unternehmen dazu zu bringen, die Effekte von Tagreinigung zu erkennen, ist eine Sache. Aber die Kund:innen – das ist eine andere Sache.“*  
Gewerkschafter für die Reinigungsbranche, Norwegen<sup>18</sup>

### Fallbeispiel Norwegen



## Handy-App als Hilfsmittel

In einem norwegischen Reinigungsunternehmen haben die Reinigungskräfte ein Diensthandy, auf dem eine spezielle Applikation zur Kommunikation mit dem Kundenunternehmen installiert ist. Reiniger:innen können auf diesem Weg die Ansprechpersonen des Kundenunternehmens zum Beispiel darüber informieren, dass sie für den betreffenden Tag fertig sind. Sie können auch Abweichungen vom Vertrag in der App eingeben – zum Beispiel, wenn ein Besprechungsraum nicht gereinigt werden konnte, weil er versperrt war oder den ganzen Tag über in Betrieb. Die App trägt dazu bei, die Tagreinigung reibungslos und transparent zu gestalten.

*Quelle: Sardadvar, Karin (2021): Der Übergang zu Tagesarbeitszeit in der norwegischen Reinigungsbranche. Unveröffentlichter Projektbericht aus dem Projekt SPLITWORK (FWF V 598-G16). Wirtschaftsuniversität Wien.*

16) EFCI (2017): The cleaning industry in Europe. An EFCI Survey. Edition 2016 (Data 2014). Brussels: European Federation of Cleaning Industries (EFCI).

17) und 18) Sardadvar, Karin (2021): Der Übergang zu Tagesarbeitszeit in der norwegischen Reinigungsbranche. Unveröffentlichter Projektbericht aus dem Projekt SPLITWORK (FWF V 598-G16). Wien: Wirtschaftsuniversität Wien.

# MÖGLICHE VORTEILE EINER TAGREINIGUNG

## Für Kund:innen- Unternehmen:

- Bessere Kommunikation, mehr Vertrauen
- Schnell verfügbar, z.B. wenn etwas ausgeschüttet wird
- Belegschaft sieht, dass für Hygiene gesorgt wird
- Weniger Sicherheitsprobleme
- Weniger Energieverbrauch
- Seltener Grundreinigungen erforderlich
- Beitrag zu Corporate Social Responsibility



## Für Reinigungs- unternehmen:

- Weniger Probleme, Personal zu finden
- Mitarbeiter:innen zufriedener, weniger Fluktuation
- Weniger Krankenstände, einfachere Organisation
- Neue Leistungsangebote möglich
- Direktes Abklären bei Beschwerden
- Langfristig Verbesserung des Branchen-Images



## Für Beschäftigte:

- Entfall geteilter Dienste, Halbierung der Anfahrtswege
- Bessere Arbeitsbedingungen, höhere Zufriedenheit
- Mehr Sichtbarkeit und Anerkennung
- Mehr sozialer Austausch
- Möglichkeit, am Arbeitsplatz Deutsch einzusetzen
- Bessere Vereinbarkeit mit Familien- und Privatleben
- Erholsamere Freizeitblöcke



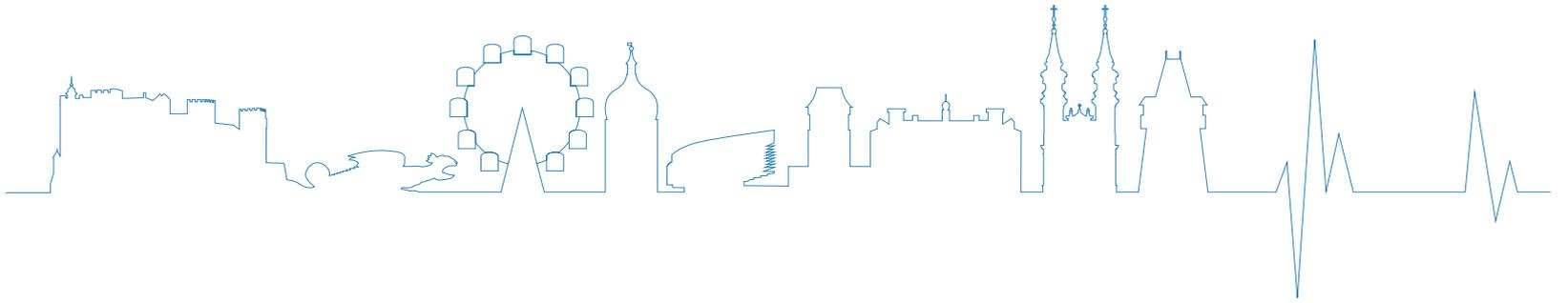
Quelle: Sardadvar (2021): Nicht aller Tage Abend: Tagesarbeitszeiten für Reinigungskräfte ermöglichen, A&W Blog, <https://awblog.at/tagesarbeitszeiten-fuer-reinigungskraefte-ermoeglichen/>

## Fallbeispiel Österreich

### FairPlusService: Chancengleichheit und Kompetenzentwicklung

Im Projekt FairPlusService werden sowohl Unternehmen als auch Mitarbeiter:innen in Dienstleistungsunternehmen – darunter in der Reinigungsbranche – gecoacht und beraten. Viele der Themen, mit denen sich das Projekt beschäftigt, sind auch in Hinblick auf das Thema Tagreinigung relevant. So gibt es für Mitarbeiter:innen etwa ein Modul, um Lernen zu lernen, ein Modul zum Empowerment, also zur Ermunterung und Ermächtigung, und Kurse zur Erweiterung berufsbezogener Sprachkenntnisse. Die Angebote für Unternehmen beinhalten unter anderem Weiterbildungen im Bereich von Frauenförderung, Diversität und Vereinbarkeit von Erwerbstätigkeit und Betreuungspflichten – allesamt wichtige Aspekte für einen möglichen Umstieg auf Tagreinigung.

Quelle und Link: <https://fairplusservice.at/>



## Tagreinigung umsetzen: Wie kann man den Herausforderungen begegnen und den Umstieg vorbereiten?

Der Umstieg auf Tagreinigung bringt eine Reihe von **Herausforderungen** mit sich. Auch ist es wichtig, dass einige **Voraussetzungen** gegeben sind, um zu Tagreinigung übergehen zu können. Beispiele aus Deutschland zeigen beispielsweise, dass **Kommunikation und Transparenz** sehr wichtig sind: Bei der Umstellung auf Tagreinigung in Berliner Schulen erwies sich etwa als zentral, dass alle Betroffenen – Lehrende, Schüler:innen, Eltern – informiert und einbezogen wurden.<sup>19</sup> Wichtig ist dies nicht zuletzt, damit auch die Reinigungskraft,

die auf Tagesarbeitszeit wechseln soll, im Umfeld respektvoll behandelt wird. Beispiele aus Norwegen legen wiederum nahe, dass Teamarbeit hilfreich sein kann, wo entsprechend viel Personal benötigt wird. **Teamarbeit** hilft, Sprachprobleme zu lösen und sorgt für bessere Arbeitsbedingungen und gegenseitige Unterstützung. Sowohl im Reinigungsunternehmen als auch bei den Reinigungskräften und beim Kundenunternehmen und dessen Beschäftigten können Vorbereitungen getroffen und Lösungen gefunden werden.

*„Die Umstellung auf Tagreinigung ist mitunter sehr komplex. Dort zu beginnen, wo es vergleichsweise einfacher ist, wie beispielsweise in Büros von Verwaltung, Banken, öffentlicher Hand, bringt schon viele Vorteile – sowohl für Kundinnen und Kunden als auch für Dienstleistungsunternehmen und die Reinigungskraft.“*

Gerhard Komarek, Bundesinnungsmeister der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger, Wirtschaftskammer Österreich<sup>20</sup>



### Fallbeispiel Österreich



## Tagreinigung für gesunde Arbeitsplätze – Expert:innen tauschen sich aus

Im Rahmen der Kampagne „Gesunde Arbeitsplätze – entlasten Dich“ 2020–2022 der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (EU-OSHA), fanden diverse Aktivitäten statt, die sich mit Sichtbarkeit, Anerkennung, Muskel-Skelett-Erkrankungen und Arbeitszeiten in der Reinigungsbranche befassen. Am 15. Juni 2021 wurde in Österreich mit einer Veranstaltung und zahlreichen Medienberichten der „Tag der Reinigung“ begangen. Das Thema Tagreinigung war ein zentraler Schwerpunkt. Berichte, Videos, Links und Informationen zu den Aktivitäten wurden auf der Website des Zentral-Arbeitsinspektorats gesammelt.

Quelle und Link: [https://www.arbeitsinspektion.gv.at/uebergreifendes/europaeische\\_kampagnen/tag\\_der\\_reinigung.html](https://www.arbeitsinspektion.gv.at/uebergreifendes/europaeische_kampagnen/tag_der_reinigung.html)

19) ArbeitGestalten (2021): Gute Arbeit durch Tagesreinigung. Erkenntnisse aus einem Berliner Modellprojekt. Berlin. <https://www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/projekte/Joboption-Berlin/Publikationen/AG-Tagesreinigung-OnlineVersion-ES.pdf>

20) <https://www.ots.at/presseaussendung/OTS:20210621:OTS0099/tagreinigung-ist-moeglich-wie-sich-belastende-arbeitszeiten-in-der-reinigungsbranche-verbessern-lassen>

## Was Reinigungsbetriebe unternehmen können

- Eine Vorstellung, die verbreitet zu Skepsis gegenüber Tagreinigung führt, ist jene des **lärmenden Staubsaugers**. Es ist daher zielführend, genau diese Problematik vorbereitend erstens anzusprechen und zweitens auch Überlegungen zum Umgang damit anzustellen. Wissen über betriebliche Abläufe hilft, das Staubsaugen und andere lautere Arbeiten so zu planen, dass Störungen gering gehalten werden können, indem etwa dann gesaugt wird, wenn in einem bestimmten Gebäudebereich wenig los ist.
- Der Umstieg auf Tagreinigung kann generell ein guter Anlass für einige **technische Investitionen** sein – teils beim Reinigungsunternehmen, teils auch beim Kundenunternehmen. Ein zentrales Beispiel sind **geräuscharme Reinigungsgeräte**: leise, eventuell auch kabellose Staubsauger, Elektroteppichroller und kabellose Akkugeräte. Mit Verweis auf solche Technologien kann man Bedenken von Kund:innen in Bezug auf Lärmbelästigung entgegenreten.<sup>21</sup> Ein anderes Beispiel sind **Sensoren**, die zeigen, wie stark ein Raum an einem bestimmten Tag genutzt worden ist. Darauf können Reinigungskräfte ihre Prioritäten und auch ihre zeitlichen Arbeitsabläufe abstimmen.<sup>22</sup>
- Auch andere Investitionen können zu Beginn notwendig oder sinnvoll sein: etwa **Ressourcen für Schulungen** für Objektleitungen, Vorarbeiter:innen und Reinigungspersonal. Ein anderes Beispiel sind Investitionen in **neue Arbeitskleidung**, die sich besser für die Tagreinigung und den Kund:innenkontakt eignet. Auch muss eventuell in Schutzmaßnahmen investiert werden, die vor Ort bei Kund:innen benötigt werden, wie etwa Warnschilder („Vorsicht Rutschgefahr“).<sup>23</sup>
- Die Umstellung auf Tagreinigung bringt zwar einige administrative Erleichterungen mit sich – so vereinfacht sie etwa die Organisation von Ersatzkräften, die dann nicht in den sehr frühen Morgenstunden erfolgen muss. Aber es kommt auch hier zu Herausforderungen und Umstellungen. So ist das Organisieren von Krankheits- oder Urlaubsvertretungen für **Vollzeitschichten** mit anderen Anforderungen verbunden als für kurze Schichten von einigen Stunden. Das kann Vorteile und Nachteile haben, geht aber jedenfalls mit **Veränderungen** einher, auf die sich das Unternehmen vorbereiten sollte.<sup>24</sup>
- Bei manchen Kund:innen wird es einfacher sein, auf Tagreinigung umzusteigen oder einen Wechsel vorzuschlagen, als bei anderen. In einigen Bereichen ist es auch in Österreich jetzt schon üblich, dass untertags gereinigt wird – in Krankenhäusern etwa, in der Therme oder auch in manchen kleinen Unternehmen, in denen insgesamt nur wenige Stunden pro Woche gereinigt wird. Es kann also sinnvoll sein, zu überlegen, wo man **bereits Erfahrung mit Tagreinigung** hat und **wo eine Umstellung zu Beginn einfacher ist** (z.B. in einem Bürogebäude im Vergleich zu einem Kindergarten).

21) Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (2020): Tagesreinigung / Daytime Cleaning. Argumente für Gebäudedienstleister, Ausgabe Januar 2020. <https://www.die-gebaeuedienstleister.de/index.php?elD=dumpFile&t=f&f=2395&token=20a61983c57cd014e6dcc928dfeaf83955d37fdc>

22) Sardadvar, Karin (2021): Der Übergang zu Tagesarbeitszeit in der norwegischen Reinigungsbranche. Unveröffentlichter Projektbericht aus dem Projekt SPLITWORK (FWF V 598-G 16). Wien: Wirtschaftsuniversität Wien.

23) Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (2020): Tagesreinigung / Daytime Cleaning. Argumente für Gebäudedienstleister, Ausgabe Januar 2020. <https://www.die-gebaeuedienstleister.de/index.php?elD=dumpFile&t=f&f=2395&token=20a61983c57cd014e6dcc928dfeaf83955d37fdc>

24) Bungart, Johannes (2019): Day Time Cleaning – auch eine Frage der Unternehmenskultur. Reinigung Aktuell. <https://www.reinigung-aktuell.at/day-time-cleaning-auch-eine-frage-der-unternehmenskultur/>



## Wie Beschäftigte sich umstellen und unterstützt werden können

- Es kann sein, dass das Reinigungspersonal **einer Veränderung nicht nur positiv gegenübersteht**. Das kann überraschend kommen, ist aber nachvollziehbar. Zum einen haben Beschäftigte ihr Leben und ihren Alltag – zum Beispiel **Betreuungspflichten für Kinder** – oft schon um die bestehenden Arbeitszeiten herum organisiert, sodass eine Veränderung zunächst vor allem problematisch erscheint. Zum anderen kann es sein, dass es sie verunsichert, plötzlich unter anderen Bedingungen arbeiten zu müssen als zuvor. Wenn sie es gewohnt sind, allein zu arbeiten, kann es de facto eine **Erschwernis** für sie sein, wenn sie nun mit den Kund:innen interagieren bzw. ihre Arbeit auf die Abläufe im Kundenunternehmen abstimmen sollen. Das Reinigungspersonal sollte **auf die neuen Anforderungen vorbereitet werden**, um sich sicher zu fühlen.
- Ein zentraler Aspekt bei der **Vorbereitung und Unterstützung des Reinigungspersonals** für die veränderten Anforderungen ist die Kommunikation im Reinigungsunternehmen: Sorgen und Bedenken der Beschäftigten sollten gehört, ernst genommen und besprochen werden. Ein weiterer wichtiger Faktor besteht darin, die Reinigungskräfte fortzubilden und zu bestärken. Es gilt, die Reinigungskräfte im Vorfeld dabei zu unterstützen, Kompetenzen für den Kontakt mit Kund:innen aufzubauen. Hier geht es etwa um gelungene **Kommunikation** mit den Beschäftigten im Kundenunternehmen im Arbeitsalltag, aber auch um die **Abgrenzung** gegenüber Anforderungen bei Kund:innen, die die vorgesehenen Reinigungsdienstleistungen übersteigen.<sup>25</sup>
- Mangelnde Deutschkenntnisse werden oft als Hindernis für Tagreinigung und Kundenkontakt angesehen. Dabei birgt gerade die Abkehr von der isolierten Arbeit an den Tagesrändern und die stärkere Integration in den Kundenbetrieb die Chance, dass Reinigungskräfte ihre **Deutschkenntnisse mit der Zeit ausbauen können**. Die Forschung in Norwegen zeigt zwei weitere Möglichkeiten zum Umgang mit diesem Thema auf. So wird in manchen Reinigungsbetrieben stets in **Teams** (oft Zweiertteams, je nach Personalbedarf) gearbeitet, in denen immer eine Person Norwegisch spricht und bei Bedarf als Ansprechperson zur Verfügung stehen kann. Auch haben sich in Norwegen **Englischkenntnisse**, die bei manchen Beschäftigtengruppen bestehen, als akzeptierte Alternative in der Kommunikation im Kundenunternehmen etabliert.<sup>26</sup>
- Nicht alle Beschäftigten haben die gleichen Lebenssituationen, die gleichen Kontexte, die gleichen Bedürfnisse. Hier gilt es, die **Vielfalt der Bedürfnisse von Mitarbeiter:innen anzuerkennen**. Manche Beschäftigte benötigen vielleicht noch Kompetenzen, um sich sicher für einen Umstieg auf Tagreinigung zu fühlen. Für andere sind aber möglicherweise andere Arbeitszeiten tatsächlich im Moment günstiger. Ein Umstieg auf Tagreinigung hat zahlreiche Vorteile. Dennoch kann es sein, dass manche Beschäftigte andere Bedürfnisse und Präferenzen haben. Arbeitgeber:innen sollten darüber Bescheid wissen und darauf reagieren. Arbeitszeitbedürfnisse können sich zwischen verschiedenen Mitarbeiter:innen unterscheiden – und sie können mit unterschiedlichen Lebensphasen immer wieder wechseln. Personalpolitisch kann es gewinnbringend sein, unterschiedliche Modelle anzubieten und Umstiege zu ermöglichen.
- Es kann sinnvoll sein, die **Reinigungsroutinen** (Arbeitsorganisation, Reihenfolge) an die Tagreinigung anzupassen. Ob Reinigungskräfte selbst die Tagreinigung als durchführbar oder angenehm empfinden, hängt nach Forschungsergebnissen aus Norwegen und England unter anderem damit zusammen, wie die Arbeit organisiert ist. Bei einer Reinigungsroutine, in der **eine Aufgabe nach der anderen** in allen Räumen durchgeführt wird, ist es praktischer, wenn wenige Gebäudenutzer:innen vor Ort sind. Eine Reinigungsroutine, bei der **alle notwendigen Aufgaben je Raum** getätigt werden, wird von Reinigungskräften bevorzugt, wenn Nutzer:innen im Gebäude sind.<sup>27</sup>

25) In Österreich beschäftigt sich das Projekt FairPlusService mit solchen Fragen und berät Reinigungsunternehmen sowie Reinigungspersonal. Siehe: <https://fairplusservice.at/>

26) Sardadvar, Karin (2021): Der Übergang zu Tagesarbeitszeit in der norwegischen Reinigungsbranche. Unveröffentlichter Projektbericht aus dem Projekt SPLITWORK (FWF V 598-G16). Wien: Wirtschaftsuniversität Wien. Sardadvar, Karin (2021): Interaktion als Schlüssel zum Spracherwerb. Reinigung Aktuell, <https://www.reinigung-aktuell.at/interaktion-als-schlüssel-zum-spracherwerb/>

- Reiniger:innen leiden oft darunter, nicht „gesehen“ zu werden, und das ist auch einer der Hintergründe für die Forderung nach Tagesarbeitszeit. Paradoxerweise kann die Tagesarbeitszeit in dieser Hinsicht aber auch Probleme mit sich bringen – indem sie in manchen Fällen das Erleben der Unsichtbarkeit oder fehlenden Anerkennung de facto verstärkt. Das ist dann der Fall, wenn Reinigungskräfte von Ansprechpartner:innen oder anderen Beschäftigten bei der Kundenorganisation **nicht begrüßt, nicht beachtet oder respektlos behandelt werden**. Reiniger:innen arbeiten dann zwar weniger isoliert, spüren aber umso deutlicher, dass sie keine Beschäftigten des Kundenunternehmens und keine Kolleg:innen der anderen Beschäftigten sind und sind direkt damit konfrontiert, wenn ihre Arbeit geringgeschätzt wird. Um dem entgegenzuwirken, ist es wichtig, dass Arbeitgeber:innen und Betriebsrät:innen mit den Reinigungskräften nach der Umstellung zu Tagreinigung über ihre Erfahrungen kommunizieren. Das Kundenunternehmen kann seinerseits über die Kommunikation mit seinen Beschäftigten zur Vermeidung solcher Situationen beitragen.
- Ein Umstieg auf Tagreinigung darf nicht auf Kosten des **Lohns der Beschäftigten** gehen. Die Löhne für Reinigungskräfte sind generell vergleichsweise niedrig und sie sind in Teilzeitbeschäftigung naturgemäß noch niedriger als auf Vollzeitbasis. Bestehende Zuschläge aus Zeiten vor 6 Uhr und nach 21 Uhr können für Beschäftigte ein wichtiger Lohnbestandteil sein. Kommt es hier zu Veränderungen, müssen materielle Folgen im Vorfeld adressiert werden.<sup>28</sup>

#### Fallbeispiel Norwegen



### Sprachbarrieren abbauen durch Arbeit in Teams

Ein Lösungsweg in manchen norwegischen Unternehmen zum Umgang mit Sprachproblemen ist die Arbeit in Teams. Meist wird in Zweiertteams (oder, je nach Personalbedarf, zwei plus zwei Personen) gearbeitet, in denen stets mindestens eine Person Norwegisch kann. Das hat den Vorteil, dass die Reiniger:innen selbst Ansprechpartner:innen haben – und die Kund:innen ebenfalls. Auch die Reinigungsqualität erhöht sich durch die Arbeit in Teams, weil die Beschäftigten einander fragen und aushelfen können. Ein Vertreter aus dem mittleren Management eines Reinigungsbetriebes erzählt: „Wir haben üblicherweise Teams. Es gibt sehr wenige Plätze, wo wir nur eine Person haben. Und wenn, dann setzen wir dort eine Person ein, die Norwegisch spricht, so dass man kommunizieren kann. Aber in den meisten Fällen haben wir Teams, das sind zwei Reinigungskräfte. Und dann gibt es immer eine Reinigungskraft, die Norwegisch spricht.“

*Quelle: Sardadvar, Karin (2021): Der Übergang zu Tagesarbeitszeit in der norwegischen Reinigungsbranche. Unveröffentlichter Projektbericht aus dem Projekt SPLITWORK (FWF V 598-G16). Wien: Wirtschaftsuniversität Wien.*

*„Und wir bilden die Reinigungskräfte weiter und versuchen zu erklären: ‚Wenn jemand gerade sehr beschäftigt ist, gehen Sie nicht hinein – kommen Sie später wieder.‘“*

Personalmanagerin, Reinigungsunternehmen in Norwegen<sup>29</sup>

27) Klungseth, Nora Johanne (2015): Cleaning services in local authorities. Doctoral theses at NTNU, 2015:274. Trondheim: Norwegian University of Science and Technology.

28) Sardadvar, Karin (2018-2022): Fragmentierungen des Arbeitslebens durch geteilte Dienste (SPLITWORK). Forschungsprojekt an der Wirtschaftsuniversität Wien, Austrian Science Fund (FWF): V-598. <https://bach.wu-wien.ac.at/d/research/projects/3187/#abstract>.

29) Sardadvar, Karin (2021): Der Übergang zu Tagesarbeitszeit in der norwegischen Reinigungsbranche. Unveröffentlichter Projektbericht aus dem Projekt SPLITWORK (FWF V 598-G16). Wirtschaftsuniversität Wien.

## Wie sich Kundeneinrichtungen vorbereiten können:

- Auch das Kundenunternehmen bzw. die Auftrag gebenden Einrichtungen haben bei einem Umstieg auf Tagreinigung Verantwortung für ein Gelingen des Umstiegs. Das **Führungspersonal des Kundenunternehmens sollte die eigenen Beschäftigten informieren**, allfällige Bedenken besprechen und vorbereitend auf eine gute Zusammenarbeit mit den Reinigungskräften hinwirken. Es sind die Verantwortlichen im Unternehmen, die über die Beauftragung der Reinigungsdienstleistungen entscheiden – es sind aber die Beschäftigten des Kundenunternehmens, die mit der neuen Situation an ihrem Arbeitsplatz konfrontiert sind. Auch von ihnen kommen manchmal Widerstand und Zweifel oder es mangelt an Information. Auch für sie bedeutet ein Umstieg eine Veränderung ihres Arbeitsalltags, auf den sie eingestimmt werden sollten.
- Beim Kundenunternehmen sollte **über die Veränderung informiert** und **Verständnis für die Arbeit der Reinigungskräfte** hergestellt werden. Erfahrungen aus der Praxis haben gezeigt, dass Beschäftigte in der Organisation des Auftraggebers nicht immer freundlich oder achtsam mit dem Reinigungspersonal umgehen. So waren die Schüler:innen in einem Berliner Modellprojekt nach Beobachtungen in einem Begleitprojekt anfangs nicht respektvoll gegenüber den Reinigungskräften.<sup>30</sup> Beobachtungen im Zuge von Forschung in Norwegen und England wiederum brachten hervor, dass die Gebäudenutzer:innen nicht immer rücksichtsvoll mit den Reiniger:innen umgingen, indem sie zum Beispiel das Licht abdrehen, während die Reinigerin noch am Arbeiten war.<sup>31</sup> Hier braucht es gegebenenfalls **Kommunikation mit dem und im Kundenunternehmen**.
- Als wichtig im Kundenunternehmen hat sich auch immer wieder herausgestellt, dass die **Beschäftigten informiert sein sollten, was vertraglich Teil der Reinigungsdienstleistung ist** und was nicht. Beschäftigte im Kundenunternehmen wissen oft nicht, was sie von der Reinigungskraft erwarten können und was nicht bzw., dass dies in einem Vertrag festgeschrieben ist und die Reinigungskraft nur bedingt auf Zuruf arbeiten darf. Das kann im Alltag zu Konfliktsituationen führen – Beschäftigte bei Kund:innen sind unzufrieden, Reinigungskräfte sind durch unberechtigte Kritik belastet. Das Beispiel der Umstellung auf Tagreinigung in deutschen Schulen zeigt, dass es sinnvoll sein kann, Information über Organisation und Umfang der Reinigung – etwa Reinigungspläne – für alle Beteiligten sichtbar aufzuhängen.<sup>32</sup>

### Fallbeispiel Deutschland



## Tagreinigung in Jenas größter Schule

In einem neu gebauten großen Schulgebäude in Jena wurde die Reinigungsarbeit in den Tagesablauf integriert. Statt zuvor ab 16 Uhr arbeitet das Reinigungspersonal nun untertags und hat auch eine vertraglich vereinbarte höhere Arbeitsstundenanzahl anstelle von fragmentierten Minijobs. Die Stellen werden dadurch attraktiver, die Personalsuche einfacher. Geräuscharme Reinigungstechnik (Staubsauger und Reinigungsautomaten) ermöglicht eine störungsfreie Reinigung während des Schulbetriebs. Ziele des Projektes sind es, Ordnung und Sauberkeit im Schulalltag zu vermitteln, Reinigung wahrnehmbarer zu machen und die Wertschätzung der Kinder und Jugendlichen dem Personal gegenüber zu stärken. Auch Folgeprojekte zur Umstellung auf Tagreinigung in Bestandsobjekten sind bereits gestartet.

Quelle und Link: <https://www.kij.de/de/864959>

30) und 32) ArbeitGestalten (2021): Gute Arbeit durch Tagesreinigung. Erkenntnisse aus einem Berliner Modellprojekt. Berlin. <https://www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/projekte/Joboption-Berlin/Publikationen/AG-Tagesreinigung-OnlineVersion-ES.pdf>

31) Klungseth, Nora Johanne (2015): Cleaning services in local authorities. Doctoral theses at NTNU, 2015:274. Trondheim: Norwegian University of Science and Technology.

33) Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (2020): Tagesreinigung / Daytime Cleaning. Argumente für Gebäudedienstleister, Ausgabe Januar 2020. <https://www.die-gebaeuedienstleister.de/index.php?elD=dumpFile&t=f&f=2395&token=20a61983c57cd014e6dcc928dfeaf83955d37fdc>

- Während manche Sicherheitsbedenken – zum Beispiel, dass sich Dienstleistende allein im Gebäude befinden und ein Zutrittsmedium benötigen – durch Tagreinigung aufgelöst werden können, können andere auftauchen. So können Kundenunternehmen Sorgen in Bezug auf **Betriebsgeheimnisse** haben, wenn Reinigungskräfte Monitore und Akten sehen oder Telefonaten und Gesprächen zuhören. Abhilfe können einerseits eine genaue Planung der **zeitlichen und örtlichen Abläufe** und andererseits geeignete **Verschwiegenheitserklärungen** schaffen.<sup>33</sup>
- Tagreinigung kann mit **höheren Kosten** verbunden sein. Das ist zum Beispiel dann der Fall, wenn Reinigungskräfte manchmal warten oder später nochmals wiederkommen

müssen, weil die Abläufe in der Kundenorganisation Flexibilität erfordern. Hier gilt es, Kosten realistisch zu berechnen und zu besprechen. Tagreinigung muss aber nicht unbedingt mit höheren Kosten verbunden sein, oder sie kann **gleichzeitig indirekt Kosten sparen**. Zum Beispiel dann, wenn Reinigungskräfte am Arbeitstag definierte und vereinbarte andere Arbeiten übernehmen können, die sonst gesondert bezahlt werden müssen (z.B. Besprechungsraum vorbereiten). Der Umfang von Grundreinigungen kann sich etwa reduzieren, wenn bestimmte Bereiche laufend mitgereinigt werden können. Auch Beispiele guter Praxis von Dienstplanungen, die sich kostenneutral oder sogar kostensenkend auswirken, liegen vor.<sup>34</sup>

*„Für den Erfolg bei der Umstellung auf Tagreinigung ist zentral, dass alle, die es betrifft, im Vorfeld über die Veränderung informiert werden: Schülerinnen und Schüler ebenso wie Lehrende und anderes Personal in den Schulen.“*

Viveka Ansorge, Beraterin bei ArbeitGestalten, Berlin, zur Umstellung auf Tagreinigung Schulen<sup>35</sup>

## Fallbeispiel Deutschland



### Modellprojekte zur Einführung von Tagreinigung in Berliner Schulen

Die tägliche Unterhaltsreinigung erfolgt in öffentlichen Schulen in Deutschland in aller Regel außerhalb des Schulbetriebs. Reinigungskräfte müssen daher frühmorgens, nachmittags und abends arbeiten. Diese Arbeitszeiten sind wenig attraktiv, denn sie sind belastend und lassen sich schwer mit familiären bzw. privaten Belangen vereinbaren. Im Rahmen des Projekts Joboption Berlin, das von der Berliner Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert ist, wurde in verschiedenen Berliner Schulen Tagreinigung probeweise eingeführt, sodass ein Teil der Reinigung zu regulären Zeiten während des Schulbetriebs erfolgt. Erste Erkenntnisse zeigen, wie Tagreinigung gelingen und wie sie die Beschäftigungsbedingungen der Reinigungskräfte verbessern kann. Tagreinigung steigert die Wertschätzung für die Reinigungsarbeit und die Reinigungskräfte, die Teil des gesamten Schulbetriebs werden.

Quelle und Link: <https://www.joboption-berlin.de/themen/geb%C3%A4udereinigung/>

Projektbericht zum Download: <https://www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/projekte/Joboption-Berlin/Publikationen/AG-Tagesreinigung-OnlineVersion-ES.pdf>

34) <https://www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/projekte/Joboption-Berlin/Publikationen/2021-09-20-BBG-WIEN-Neumayer.pdf>

35) <https://www.ots.at/presseaussendung/OTS:20210621:OTS0099/tagreinigung-ist-moeglich-wie-sich-belastende-arbeitszeiten-in-der-reinigungsbranche-verbessern-lassen>

## Tagreinigung als Normalfall: Ein Kulturwandel!

Es gibt Bereiche, in denen man sich über die Präsenz von Reinigungskräften zu den Geschäftszeiten nicht wundert – in der Therme etwa, im Krankenhaus, auf Flughäfen oder in den Sanitärbereichen von Einkaufszentren. Dass Reinigung zur Tageszeit im Büro hingegen oft als störend wahrgenommen wird, hat sich über die Jahre so entwickelt. In der Vergangenheit war Tagreinigung in vielen Bereichen einmal weiter verbreitet als heute. Ein Umstieg auf Tagreinigung ist daher nicht zuletzt ein **Kulturwandel**.

In Norwegen haben sich die gesellschaftlich-kulturellen Gepflogenheiten in Hinblick darauf, wann es „normal“ ist, zu reinigen, mit der Zeit gewandelt. Das passiert nicht von heute auf morgen. Aber die Entwicklung nimmt Fahrt auf, wenn Tagreinigung an immer mehr Orten eingeführt wird, wenn über den Wandel geredet wird, wenn über Erfolgsbeispiele erzählt wird. Dann, so zeigen Beispiele guter Praxis aus Österreich und aus dem internationalen Kontext, wagen sich auch andere Kund:innen eher an die Veränderung heran. Mit der Zeit entsteht neues Wissen und Gewohnheiten verändern sich.<sup>36</sup>

Neben den Vorteilen für Reinigungsunternehmen, Beschäftigte und Kund:innen kann Tagreinigung der **Gesellschaft als Ganzes** zugutekommen: So können mit zusammenhängender Tagreinigung mehr sozialversicherungspflichtige und mehr existenzsichernde Beschäftigungen geschaffen werden. Das Ansehen dieser wichtigen Arbeit, die sowohl im bezahlten als auch im unbezahlten Bereich häufig unbedankt und vielfach von Frauen verrichtet wird, kann langfristig steigen. Dazu braucht es freilich eine Aufwertung systemrelevanter Tätigkeiten wie Reinigung oder Pflege. Ein Sichtbarmachen der Arbeit kann dabei einer von mehreren wichtigen Schritten sein.

*„Reinigung ist eben keine Störung des Betriebsablaufes, sondern notwendige Voraussetzung für einen geordneten Betriebsablauf.“*

Johannes Bungart, Geschäftsführer des Bundesinnungsverbandes des Gebäudereiniger-Handwerks, Deutschland<sup>37</sup>

### Fallbeispiel Deutschland



## Aktion „Sauberes Miteinander“ in der Hamburger Gebäudereinigung

Die Kampagne „Sauberes Miteinander“ in Hamburg hat zum Ziel, die Wertschätzung für Reinigungskräfte zu erhöhen und überall dort, wo es möglich ist, Tagreinigung einzuführen. Mit unterhaltsamen Informationsvideos und dem Maskottchen „Bob der Mopp“ werden auf der Kampagnen-Website die Sichtbarkeit und die Arbeitszeiten von Reinigungskräften thematisiert. Die Kampagne geht von der Leitstelle Gebäudereinigung der Stadt Hamburg aus und zielt auf Veränderungen der Reinigungsarbeit in Schulen, Kindertagesstätten, Ämtern und Behörden ab.

Quelle und Link: <https://www.sauberesmiteinander.de/>

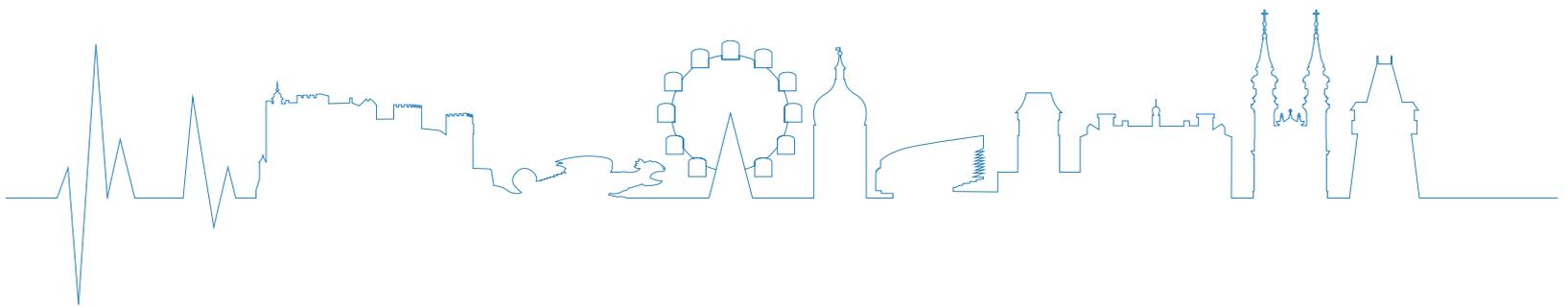
36) Sardadvar, Karin (2021): Der Übergang zu Tagesarbeitszeit in der norwegischen Reinigungsbranche. Unveröffentlichter Projektbericht aus dem Projekt SPLITWORK (FWF V 598-G16). Wirtschaftsuniversität Wien.

36) ArbeitGestalten. (2021). Gute Arbeit durch Tagesreinigung. Erkenntnisse aus einem Berliner Modellprojekt. <https://www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/projekte/JoboptionBerlin/Publikationen/AG-Tagesreinigung-OnlineVersion-ES.pdf>

37) <https://www.reinigung-aktuell.at/day-time-cleaning-auch-eine-frage-der-unternehmenskultur/>



# „Alea iacta est“



# „Der Würfel ist gefallen“

Gaius Julius Caesar