



Evaluation Daytime Cleaning Abschlussbericht

Untersuchung des Daytime Cleaning nach
Gesichtspunkten der ökologischen, ökonomi-
schen und sozialen Nachhaltigkeit

Impressum

Auftraggeber WISAG Lebensmittelhygiene GmbH & Co. KG
Hoornsfield 1
29640 Schneverdingen

Ansprechpartner Uwe Wollesen

Auftragnehmer Intep
Tucholskystraße 13
10117 Berlin
T +49 30 403 6666 80
F +49 30 403 6666 89
www.intep.com

Verfasser Lisa Winter Dr.-Ing. Sustainable Engineering
Matthias Mahler M.A. Soziologie und Geografie
Sunna Seithel M.Sc. Human- und Wirtschaftsgeographie

Bildnachweise Titelbild: WISAG Schulungspräsentation Daytime Cleaning
Executive Summary 1: Ho Hyou über unsplash
Executive Summary 2: Chopard Photography
Executive Summary 3: WISAG Schulungspräsentation Daytime
Cleaning

Versionierung	Datum	Version	Kommentar	Verantw. Freigabe	
	22.10.2021	1.0	Definitiver Abschlussbericht	mm•i	mm•i

Executive Summary

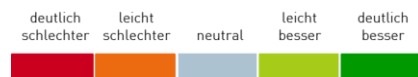
Ziel der Studie

Im Auftrag der WISAG hat das Forschungsbüro intep die Auswirkungen der Gebäudereinigung zu gewöhnlichen Arbeitszeiten (Daytime Cleaning) evaluiert. Die vorliegende Studie zeigt die Folgen von Daytime Cleaning auf den Ebenen der sozialen, ökonomischen und ökologischen Nachhaltigkeit auf und bewertet sie im Vergleich zur Reinigung zu Randzeiten. Im Fokus stehen dabei Büroflächen.

Datengrundlage und Bewertung

Für die Analyse der Auswirkungen von Daytime Cleaning wurden etablierte Argumente und Erkenntnisse der Literatur zu Daytime Cleaning sowie interne Daten der WISAG ausgewertet. Ergänzend wurden Interviews mit Mitarbeitenden der WISAG sowie mit Ziel- und Bestandskunden der WISAG durchgeführt.

Für insgesamt 15 soziale, wirtschaftliche und ökologische Kriterien wurden die Auswirkungen von Daytime Cleaning im Vergleich zu Reinigung zu Randzeiten gemäß der folgenden fünfstufigen Skala bewertet:



Ergebnisse Ökologische Nachhaltigkeit

Daytime Cleaning wird im Bereich Ökologische Nachhaltigkeit gegenüber Reinigung zu Randzeiten als neutral bewertet. Daytime Cleaning hat zwar einen leicht geringeren Material- und Ressourcenverbrauch und kann durch verringerte Mobilität der Reinigungskräfte den CO₂-Fußabdruck reduzieren. Die Reinigungszeit hat in der Praxis jedoch keinen Einfluss auf den Energieverbrauch im Gebäudebetrieb. Verbesserungen des CO₂-Fußabdruck der Reinigungsleistungen fallen bezüglich der Klimawirkung des Gebäudebetriebs kaum ins Gewicht. Die untersuchten ökologischen Kriterien werden wie folgt bewertet:



Nr.	Kriterium	Bewertung
Ö.1	Klimawirkung Reinigungsleistungen	neutral
Ö.2	Energieverbrauch im Gebäudebetrieb	neutral
Ö.3	Material- und Ressourcennutzung	leicht besser
Ö.4	Mobilität der Reinigungskräfte	leicht besser

Ergebnisse Ökonomische Nachhaltigkeit

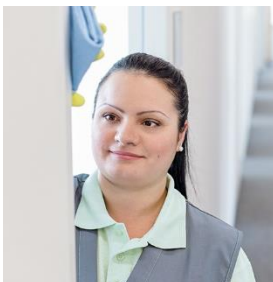
Mit einer Umstellung auf Daytime Cleaning können keine Preisvorteile erzielt werden. Dafür führt Daytime Cleaning durch verbesserte Leistungsqualität und erhöhte Kundenzufriedenheit zu einer deutlichen Verbesserung des Servicelevels. Weiter resultiert in der Regel ein reduzierter Aufwand im Beschwerdemanagement und in der Koordination der Reinigungskräfte. Die attraktiveren Arbeitszeiten und geringeren Fluktuationen im Daytime Cleaning erleichtern zudem die Personalrekrutierung – trotz erhöhten Anforderungen. Im Daytime Cleaning müssen Reinigungspersonal und Angestellte ihre Arbeitsabläufe stärker aneinander anpassen. In der Praxis wird dies aber selten als störend wahrgenommen. Die untersuchten ökonomischen Kriterien werden wie folgt bewertet:



Nr.	Kriterium	Bewertung
W.1	Kosten	<div style="width: 20%; background-color: orange;"></div>
W.2	Servicelevel	<div style="width: 80%; background-color: green;"></div>
W.3	Koordinationsaufwand	<div style="width: 40%; background-color: lightgreen;"></div>
W.4	Unterbrechungen im Arbeitsablauf	<div style="width: 20%; background-color: orange;"></div>
W.5	Personalrekrutierung	<div style="width: 30%; background-color: lightgreen;"></div>

Ergebnisse Soziale Nachhaltigkeit

Daytime Cleaning hat bezüglich der Sozialen Nachhaltigkeit deutliche Vorteile gegenüber Reinigung zu Randzeiten. Reinigungskräfte erfahren im Daytime Cleaning mehr Wertschätzung ihrer Arbeit und mehr Integration in den Betrieb. Reinigungskräfte, die tagsüber reinigen, fallen bei der Arbeit weniger aus. Daytime Cleaning schafft zudem mehr sozialversicherungs-pflichtige Beschäftigungsverhältnisse und der Teamzusammenhalt wird beim Daytime Cleaning besonders hervorgehoben. Daytime Cleaning bietet weiter vor allem für Mütter und Väter bessere Möglichkeiten zur Vereinbarung von Familie und Beruf und mehr Flexibilität für private Verpflichtungen. Die untersuchten sozialen Kriterien werden wie folgt bewertet.



Nr.	Kriterium	Bewertung
S.1	Möglichkeiten der Wertschätzung	<div style="width: 80%; background-color: green;"></div>
S.2	Sichtbarkeit und Kommunikation	<div style="width: 40%; background-color: lightgreen;"></div>
S.3	Physische und psychische Gesundheit	<div style="width: 40%; background-color: lightgreen;"></div>
S.4	Sozialverträgliche Arbeitsbedingungen	<div style="width: 80%; background-color: green;"></div>
S.5	Zufriedenheit	<div style="width: 40%; background-color: lightgreen;"></div>
S.6	Gesellschaftliche Teilhabe	<div style="width: 40%; background-color: lightgreen;"></div>

Empfehlungen zur Förderung von Daytime Cleaning

Reinigungsdienstleister haben kaum Einfluss auf die Vorentscheide zur Ausgestaltung des Reinigungssystems in Bürogebäuden. Der „Ball“ zur Förderung von Daytime Cleaning liegt deshalb grundsätzlich auf der Kundenseite.

Eine strategische Entscheidung auf der Managementebene für Daytime Cleaning und damit eine deutliche Verbesserung der sozialen Nachhaltigkeit in der Reinigung drängt sich insbesondere durch die steigende Bedeutung von ESG-Kriterien in der Corporate Sustainability auf.

Darüber hinaus werden folgende Punkte zur Förderung von Daytime Cleaning empfohlen:

- E.1 Daytime Cleaning systematisch bei Änderungen der Reinigung thematisieren.
- E.2 Das Momentum der COVID-19 Pandemie zur Änderung des Reinigungssystems nutzen.
- E.3 Konkrete Vorstellungslücken über die Umsetzung von Daytime Cleaning bei Reinigungsverantwortlichen schließen.
- E.4 Nachhaltigkeit von Daytime Cleaning auf Kundenseite neben den FM-Verantwortlichen thematisieren mit weiteren Stakeholdern.
- E.5 Unterstützung beim Einbezug der Belegschaft bei Änderung der Reinigungszeit leisten.
- E.6 Sensibilisierung des Managements für soziale Nachhaltigkeit in der Reinigung.
- E.7 Ausweitung der zuschlagpflichtigen Arbeitszeiten prüfen.

Inhaltsübersicht

Executive Summary	3
1 Einleitung	6
1.1 Ziel der Studie	6
1.2 Definitionen	6
1.3 Datengrundlage	7
1.4 Beurteilung	8
2 Ökologische Nachhaltigkeit	9
2.1 Überblick und Bewertung	9
2.2 Ö.1 Klimawirkung Reinigungsleistungen	9
2.3 Ö.2 Energieverbrauch im Gebäudebetrieb	9
2.4 Ö.3 Material- und Ressourcennutzung	10
2.5 Ö.4 Mobilität der Reinigungskräfte	11
3 Ökonomische Nachhaltigkeit	13
3.1 Überblick und Bewertung	13
3.2 W.1 Kosten	13
3.3 W.2 Servicelevel	14
3.4 W.3 Koordinationsaufwand	15
3.5 W.4 Unterbrechungen im Arbeitsablauf	15
3.6 W.5 Personalrekrutierung	16
4 Soziale Nachhaltigkeit	19
4.1 Überblick und Bewertung	19
4.2 S.1 Möglichkeiten der Wertschätzung	19
4.3 S.2 Sichtbarkeit und Kommunikation	19
4.4 S.3 Physische und psychische Gesundheit	20
4.5 S.4 Sozialverträgliche Arbeitsbedingungen	21
4.6 S.5 Zufriedenheit	21
4.7 S.6 Gesellschaftliche Teilhabe	21
5 Fazit: Nachhaltigkeit von Daytime Cleaning	23
6 Empfehlungen für die Förderung von Daytime Cleaning	24
A Anhang	26
A.1 CO ₂ -Emissionen Energiebedarf Bürogebäude Bestand Deutschland	26
A.2 Anstellungsbedingungen im Branchendurchschnitt	27

1 Einleitung

1.1 Ziel der Studie

Rund 85 % der Reinigungsdienstleistungen in Gebäuden werden in Deutschland außerhalb der üblichen Arbeitszeiten durchgeführt (Reinigung zu Randzeiten).¹ Die Nutzung von Randzeiten hat für alle Beteiligten verschiedene negative Folgen.² Eine wichtige Konsequenz ist, dass Reinigungsprozesse weitgehend aus dem Bewusstsein von Gebäudenutzenden verdrängt sind.³

Um diese Folgen zu vermeiden, möchte sich die WISAG dafür einsetzen, dass Reinigung zu gewöhnlichen Arbeitszeiten (Daytime Cleaning) vermehrt am Markt etabliert werden kann.

Verschiedene Vorteile des Daytime Cleaning sind bereits bekannt.⁴ Dass es funktionieren kann, sieht man unter anderem in Skandinavien. Dort ist Daytime Cleaning weitgehend die Norm.² Die Gesamtwirkung von Daytime Cleaning im Vergleich zu Reinigung zu Randzeiten kann aber schwer eingeschätzt werden.

Im Auftrag der WISAG hat intep die Auswirkungen von Daytime Cleaning evaluiert. Die vorliegende Studie zeigt die Folgen von Daytime Cleaning auf den Ebenen der sozialen, ökonomischen und ökologischen Nachhaltigkeit auf und bewertet sie im Vergleich zur Reinigung zu Randzeiten.

1.2 Definitionen

Soziale, ökonomische und ökologische Nachhaltigkeit

Die soziale Nachhaltigkeit umfasst Handlungsweisen, die Chancengleichheit, eine gerechte Verteilung von Ressourcen, Gleichberechtigung und Generationengerechtigkeit fördern. Ökonomische Nachhaltigkeit bezeichnet Wirtschaftstätigkeiten, mit denen eine Ertragsoptimierung unter Schonung von natürlichen und sozialen Ressourcen angestrebt wird. Ökologische Nachhaltigkeit hat den weitsichtigen, schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen zum Ziel.

Reinigung zu Randzeiten

Reinigung zu Randzeiten bezeichnet die Gebäudereinigung in einem begrenzten Zeitfenster frühmorgens (ca. 05:00 – 09:00) oder abends (ca. 18:00 – 22:00). Dabei wird der größte Teil der Reinigungsleistungen außerhalb der regulären Anwesenheitszeiten von Gebäudenutzenden erbracht. Reinigung zu Randzeiten findet außerhalb der zuschlagspflichtigen Nachtarbeitszeiten statt.⁵ Reinigungskräfte, die zu Randzeiten reinigen, arbeiten in der Regel in kurzen Einsätzen von weniger als 4 Stunden oder leisten sogenannte „geteilte Dienste“, das sind zwei Arbeitseinsätze morgens und abends mit einer langen, unbezahlten Unterbrechung dazwischen.

Daytime Cleaning

Daytime Cleaning bezeichnet die Gebäudereinigung in einem erweiterten Zeitfenster tagsüber (ca. 08:00 – 18:00). Der größte Teil der Reinigungsleistungen wird während der Anwesenheitszeiten von Gebäudenutzenden erbracht. Reinigungskräfte im Daytime Cleaning sind pro Arbeitstag typischerweise in einer zusammenhängenden Schicht von 4-6 Stunden Dauer im Einsatz.

Tagesservice

Tagesservice bezeichnet die Erbringung von Serviceleistungen tagsüber (oft auf Abruf), die ergänzend zur Unterhaltsreinigung erbracht werden. Im Daytime Cleaning sind Leistungen des Tagesservices standardmäßig miteingeschlossen. In Objekten mit Reinigung zu Randzeiten werden Tagesservice und die Unterhaltsreinigung gewöhnlich von unterschiedlichen Reinigungskräften erbracht.

1.3 Datengrundlage

Für die Analyse der Auswirkungen von Daytime Cleaning wurden etablierte Argumente und Erkenntnisse der Literatur zu Daytime Cleaning sowie interne Daten der WISAG ausgewertet. Ergänzend wurden Interviews mit 11 Mitarbeitenden der WISAG sowie mit 17 Ziel- und Bestandskunden der WISAG durchgeführt. Für die Kunden- und Mitarbeitendeninterviews wurden jeweils verschiedene Interviewleitfäden erstellt. Die Interviews wurden per Videokonferenz oder am Telefon durchgeführt und dauerten circa eine Stunde.

Kundeninterviews

Befragt wurden Personen, die die Umsetzung oder den Einkauf der Gebäudereinigung verantworten. Die befragten Kundinnen betreuen Einzelobjekte, Firmenstandorte oder Portfolios mit bis zu 250 Objekten. 9 Kundinnen betreuen reine Büroobjekte, 7 Befragte betreuen Standorte mit Büro- und Produktionsobjekten, 1 Befragter betreut ein Kongresszentrum, das ebenfalls Büroflächen beinhaltet. Die betreuten Büroflächen umfassen mehrheitlich Back-Office-Flächen, Großraum- oder Einzelbüros sowie Konferenzräume und haben je Kunde eine Größe von ca. 1'500-350'000 m² (ohne Portfoliobetreuende). 5 Kunden wenden aktuell mindestens auf einem Teil der betreuten Büroflächen Daytime Cleaning an⁶, 12 Kundinnen wenden Reinigung zu Randzeiten an, 3 Kunden nehmen zusätzlich zur Reinigung zu Randzeiten einen Tagesservice in Anspruch.

Mitarbeitendeninterviews

Befragt wurden 11 Personen, die als Reinigungskräfte und/oder in leitender Position bei WISAG tätig sind. Dazu gehören 6 Reinigungskräfte, die Erfahrung im Daytime Cleaning haben, 5 Reinigungskräfte, die Erfahrung in der Reinigung zu Randzeiten haben. Davon sind zudem 2 Personen als Objektleiterinnen, die Reinigungskräfte im Daytime Cleaning anleiten, und 2 Personen als Objektleiterinnen, die Reinigungskräfte bei der Randzeiten Reinigung anleiten, tätig. Zudem wurden 1 Person als Betriebsleiterin einer regionalen WISAG-Niederlassung und 2 Personen aus dem Betriebsrat interviewt.

Qualität

Die Auswahl, Erhebung und Auswertung der Daten erfolgte unter Berücksichtigung der Genauigkeitskriterien der Deutschen Gesellschaft für Evaluation.⁷ Gemäß etablierten Standards der qualitativen Sozialforschung ist es nicht nötig, eine bestimmte Mindestanzahl an Interviews zu erreichen.⁸ Eine Auswahl von Befragten (Sample) gilt dann als angemessen, wenn durch zusätzliche Befragungen keine neuen Ergebnisse erwartet werden (theoretische Sättigung)⁹. Die Güte des Samples wird bei den Kundeninterviews als sehr gut und bei den Mitarbeitendeninterviews als mittelgut eingeschätzt. Da die Bewertung aller Kriterien auf verschiedene weitere Datenquellen abgestützt wird (Triangulation)¹⁰, resultiert insgesamt eine hohe Aussagekraft.

1.4 Beurteilung

Bewertung

Für insgesamt 15 soziale, wirtschaftliche und ökologische Kriterien wurden die Auswirkungen von Daytime Cleaning im Vergleich zu Reinigung zu Randzeiten bewertet. Die Bewertung wurde für jedes Kriterium nach der in Abbildung 1: Skala zur Bewertung von Daytime Cleaning im Vergleich zu Reinigung zu Randzeiten dargestellten fünfstufigen Skala vorgenommen.

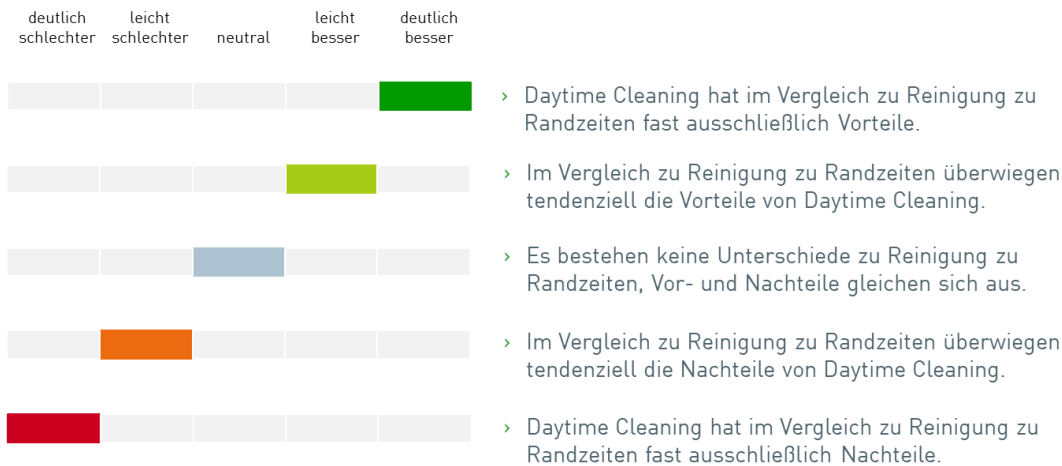


Abbildung 1: Skala zur Bewertung von Daytime Cleaning im Vergleich zu Reinigung zu Randzeiten

Betrachtete Nutzung

Die Analyse der Auswirkungen von Daytime Cleaning haben gezeigt, dass sich in Produktionsobjekten Reinigungsbedarf (Verunreinigung durch Werkstoffe, Hygienestandards), Anpassung an Produktionsabläufe (Schichtbetrieb, Lagerverkehr, Maschinenlaufzeit) und mögliche Synergien mit weiteren Dienstleistungen (technische Reinigung, Sicherheitsdienst) stark unterscheiden. Die Bewertung des Daytime Cleaning fokussiert daher auf die Informationen zu den besser vergleichbaren Büroflächen.

Quellennachweise

- ¹ Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (Hrsg), Michael Grömling (2006): Branchenporträt, Gebäudereiniger-Handwerk, S. 5
- ² ArbeitGestalten (Hrsg.) (2017): Branchenreport Gebäudereinigung. Arbeitszeiten und Arbeitsverhältnisse. 2. Auflage September 2017
- ³ Sardadvar, Karin (2019) Ausgelagert und unsichtbar: Arbeitsbedingungen in der Reinigungsbranche. Momentum Quarterly, 8 (2).
- ⁴ Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (Hrsg.) (2020): Tagesreinigung / Daytime Cleaning. Argumente für Gebäudedienstleister, Ausgabe Januar 2020, S.4-5
- ⁵ Gem. Rahmentarifvertrag für die gewerblichen Beschäftigten in der Gebäudereinigung vom 31. Oktober 2019.
- ⁶ Die Kunden mit Erfahrung im Daytime Cleaning beziehen teilweise nicht ein explizites Daytime Cleaning Produkt wie z. B. «Integrierte Reinigung by WISAG®», erfüllen aber dennoch die Kriterien für Daytime Cleaning.
- ⁷ DeGEval – Gesellschaft für Evaluation (2016): Standards für Evaluation.
- ⁸ Vgl. z. B. Marshall, M. N. (1996). Sampling for qualitative research. Family Practice, 13, 522-525.
- ⁹ vgl. dazu z. B. Barney G. Glaser, Anselm L. Strauss (2010): Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung. 3. Auflage. Verlag Hans Huber, Bern
- ¹⁰ Vgl. z. B. Denzin, Norman K. (1970). The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods. Chicago: Aldine.

2 Ökologische Nachhaltigkeit

2.1 Überblick und Bewertung

Die ökologische Nachhaltigkeit von Daytime Cleaning wurde anhand der in Tabelle 1 dargestellten Kriterien bewertet.

Nr.	Kriterium	Bewertung	Haupterkennnis
Ö.1	Klimawirkung Reinigungsleistungen		Die mögliche geringfügige Verbesserung des CO ₂ -Fußabdruck mit Daytime Cleaning fällt kaum ins Gewicht.
Ö.2	Energieverbrauch im Gebäudebetrieb		Daytime Cleaning und Reinigung zu Randzeiten wirken sich in der Praxis kaum auf den Energieverbrauch im Gebäudebetrieb aus.
Ö.3	Material- und Ressourcennutzung		Im Daytime Cleaning fällt ein leicht geringerer Material- und Ressourcenverbrauch an als bei Reinigung zu Randzeiten.
Ö.4	Mobilität der Reinigungskräfte		Im Daytime Cleaning sind weniger Arbeitswege nötig, was sich positiv auf den CO ₂ -Fußabdruck der Reinigung auswirkt.

Tabelle 1: Bewertung ökologische Nachhaltigkeit von Daytime Cleaning im Vergleich zur Reinigung zu Randzeiten.

2.2 Ö.1 Klimawirkung Reinigungsleistungen

Daytime Cleaning hat tendenziell einen leicht reduzierten CO₂-Fußabdruck.

Im Daytime Cleaning ist der CO₂-Fußabdruck der Reinigungsleistungen aufgrund des leicht verbesserten Material- und Ressourcennutzung sowie der reduzierten Mobilität der Reinigungskräfte leicht geringer als bei Reinigung zu Randzeiten (vgl. Ö.3 und Ö.4).

Der CO₂-Fußabdruck der Reinigungsleistungen fällt nur gering ins Gewicht.

Im Vergleich zu den im Gebäudebetrieb anfallenden Emissionen fällt der CO₂-Fußabdruck von Reinigungsleistungen nur gering ins Gewicht. In einer aktuellen Fallstudie wurde für eine Unterhaltsreinigung in einem Bürogebäude von 5'500 Quadratmeter ein Fußabdruck von 2.31 kg CO₂ pro Quadratmeter und Jahr errechnet¹¹. Zum Vergleich: Die CO₂-Emissionen des Endenergiebedarfs eines durchschnittlichen Bestandsbürogebäudes liegen bei rund 53 kg CO₂ pro Quadratmeter und Jahr, für Neubauten bei rund 34 kg CO₂ pro Quadratmeter und Jahr.¹²

Die Klimawirkung von Daytime Cleaning wird daher im Vergleich zu Reinigung zu Randzeiten als neutral beurteilt.

2.3 Ö.2 Energieverbrauch im Gebäudebetrieb

Bei Daytime Cleaning werden Energieeinsparungen im Gebäudebetrieb erwartet.

In Bürogebäuden in Deutschland hat die Raumheizung einen durchschnittlichen Anteil von rund 70 % am jährlichen Endenergieverbrauch, die Beleuchtung einen Anteil von rund 13 %.¹³

Mit einer Umstellung auf Daytime Cleaning werden daher signifikante Energieeinsparungen im Gebäudebetrieb durch angepasste Beleuchtungs- und Heizzeiten erwartet.¹⁴ Studien und Fallbeispiele aus dem internationalen Raum sprechen von durchschnittlichen Energieeinsparungen von 6-8 %.¹⁵

In der Praxis hat die Reinigungszeit kaum Auswirkungen auf den Energieverbrauch.

In der Praxis in Deutschland sind Beleuchtungs- und Heizzeiten jedoch sowohl bei Reinigung zu Randzeiten als auch bei Daytime Cleaning häufig von den Reinigungszeiten entkoppelt.¹⁶ Gründe dafür sind beispielsweise erweiterte Öffnungszeiten in Bürogebäude, der Verzicht auf eine klassische Nachtabsenkung oder Schichtbetrieb in Produktionsgebäuden. Zudem gaben mehrere befragte Kunden an, Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz im Gebäudebetrieb (z. B. Optimierung der Gebäudetechnik mit Sensorik, Einsatz von Bewegungsmeldern und LED als Leuchtmittel) kürzlich umgesetzt oder geplant zu haben, die das Einsparpotenzial durch Daytime Cleaning erheblich verringern. Mittelfristig ist mit einer starken Verbreitung solcher Maßnahmen zu rechnen.

Die Auswirkung von Daytime Cleaning auf den Energieverbrauch im Gebäudebetrieb wird daher als neutral beurteilt.

2.4 Ö.3 Material- und Ressourcennutzung

Die Material- und Ressourcennutzung im Daytime Cleaning wird basierend auf Vergleichsszenarien als leicht besser bewertet als bei Reinigung zu Randzeiten. Die Bewertung setzt sich zusammen aus der Beurteilung der in Tabelle 2 dargestellten Subkriterien. Insgesamt ist die Material- und Ressourcennutzung stärker abhängig vom objektspezifischen Leistungspaket als von der Reinigungszeit.

Nr.	Subkriterium und Erläuterung	Bewertung
Ö.3.1	Grundausrüstung mit Geräten und Maschinen	
Ö.3.2	Verbrauchsmaterial und Reinigungsmittel	
Ö.3.3	Energie- und Wasserverbrauch	
Ö.3.4	Repräsentation und Sicherheit	

Tabelle 2: Bewertung Subkriterien Material- und Ressourcenverbrauch.

Ö.3.1 Grundausrüstung mit Geräten und Maschinen

Im Daytime Cleaning können aufgrund des erweiterten Zeitfensters¹⁷ dieselben Leistungen mit weniger Reinigungskräften als bei Reinigung zu Randzeiten erbracht werden¹⁸. Entsprechend werden weniger Reinigungswagen, Staubsauger, Reinigungsgeräte etc. als Grundausrüstung jeder Reinigungskraft benötigt.

Ö.3.2 Verbrauchsmaterial und Reinigungsmittel

Da im Daytime Cleaning weniger Vollreinigungen und mehr punktuelle Einsätze stattfinden resultiert tendenziell ein geringerer Einsatz von Reinigungsmitteln und Verbrauchsmaterialien.¹⁹

Ö.3.3 Energie- und Wasserverbrauch

Beim Energie- und Wasserverbrauch bestehen keine erkennbaren Unterschiede zwischen Daytime Cleaning und Reinigung zu Randzeiten. Staubsaugen, Nassreinigung und Waschen von Putzutensilien finden bei Reinigung zu Randzeiten und im Daytime Cleaning gleichermaßen statt.¹⁹

Ö.3.4 Repräsentation und Sicherheit

Hilfsmittel wie Schilder und Abschränkungen zur Warnung von Gebäudenutzenden kommen aus haftungsrechtlichen Gründen sowohl bei Reinigung zu Randzeiten als auch im Daytime Cleaning gleichermaßen zum Einsatz. Die erhöhte Sichtbarkeit im Daytime Cleaning erfordert tendenziell präsentablere Arbeitskleidung, die in der Praxis häufiger gewechselt, gewaschen und ersetzt werden muss.²⁰

2.5 Ö.4 Mobilität der Reinigungskräfte

Im Daytime Cleaning ist die Mobilität der Reinigungskräfte tendenziell reduziert.

Die Mobilität der Reinigungskräfte hat einen nennenswerten Anteil am CO₂-Fußabdruck der Unterhaltreinigung.²¹ Aufgrund des geringeren Personaleinsatzes (vgl. Kapitel 2.4) und weniger «geteilten Diensten» mit langen Arbeitsunterbrechungen legen Reinigungskräfte im Daytime Cleaning tendenziell weniger Arbeitswege zurück als bei Reinigung zu Randzeiten. Dies wirkt sich positiv auf den CO₂-Fußabdruck der Reinigung aus.

Der positive Effekt der reduzierten Mobilität auf den CO₂-Fußabdruck ist begrenzt.

Viele Reinigungskräfte reisen jedoch auch für die Reinigung zu Randzeiten - trotz schlechter Verbindungen – mit dem ÖPNV an.²² Aufgrund der niedrigen Einkommen in der Reinigungsbranche und der Tatsache, dass viele Reinigungskräfte Zweitverdienende in ihrem Haushalt sind, kann davon ausgegangen werden, dass die meisten Reinigungskräfte nur über eingeschränkten Zugang zu einem PKW verfügen.²³ Zudem kommen auch Reinigungskräfte, die tagsüber reinigen, manchmal in mehreren Objekten zum Einsatz.²⁴ Dies schmälert den positiven Effekt auf den CO₂-Fußabdruck.

Insgesamt sind die ökologischen Auswirkungen der Mobilität der Reinigungskräfte im Daytime Cleaning leicht besser als bei Reinigung zu Randzeiten.

Quellennachweise

¹¹ Daniel Krebel, André Zapke (2020): CarbonFM-Workshop: Erfahrungsaustausch über die Eingabe von Fallstudien. Präsentation vom 11.12.2020. Rund 50 % der Emissionen beruhen auf Schätzungen.

¹² Eigene Berechnung, vgl. Anhang 6.

¹³ Schlomann, Barbara et al. (2015): Energieverbrauch des Sektors Gewerbe, Handel, Dienstleistungen (GHD) in Deutschland für die Jahre 2011 bis 2013. Karlsruhe, München, Nürnberg.

¹⁴ Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (Hrsg.) (2020): Tagesreinigung / Daytime Cleaning. Argumente für Gebäudedienstleister, Ausgabe Januar 2020, S.4-5

¹⁵ Vg. IFMA Foundation (Hrsg.), Stephen Ashkin, David Holly (2008): The Business of Green Cleaning, S. 233 und ISSA (Hrsg.) (2012): The Value of Cleaning, S. 22

¹⁶ Für die Mehrheit der befragten Kunden es nicht denkbar, den Gebäudebetrieb an die Reinigung anzupassen.

¹⁷ Bei Reinigung zu Randzeiten sind gewöhnlich mehrere Reinigungskräfte gleichzeitig im Einsatz, um die Reinigungsleistungen in einem kurzen Zeitfenster morgens oder abends zu erbringen.

¹⁸ Basierend auf Vergleichsszenarien für Reinigung zu Randzeiten für drei Büroobjekte mit 700-5200m² Fläche, die aktuell nach dem Daytime Cleaning-Produkt «Integrierten Reinigung by WISAG®» gereinigt werden.

Quellennachweise

¹⁹ Einschätzung auf Basis von Leistungskatalogen der Produkte «Integrierte Reinigung by WISAG®» (Daytime Cleaning) und «t.op.Reinigung®» (Reinigung zu Randzeiten).

²⁰ Einschätzung auf Basis der Mitarbeitendeninterviews.

²¹ Im in Kapitel 2.2 erwähnten Fallbeispiel machen die Arbeitswege von 10 Reinigungskräften (per ÖPNV und Velo) rund 16 % des CO₂-Fußabdrucks der Unterhaltreinigung aus. Quelle: Daniel Krebel, André Zapke (2020): CarbonFM-Workshop: Erfahrungsaustausch über die Eingabe von Fallstudien. Präsentation vom 11.12.2020.

²² Angaben Mitarbeitende und Einschätzung Betriebsrätin.

²³ 53 % der Haushalte mit geringem ökonomischem Status verfügen über kein Auto und nur 7 % dieser Haushalte besitzen mehr als ein PKW. Quelle: infas, DLR, IVT und infas 360 (2018): Mobilität in Deutschland (im Auftrag des BMVI), S.35.

²⁴ Gem. Beispielen aus Kunden- und Mitarbeitendeninterviews.

3 Ökonomische Nachhaltigkeit

3.1 Überblick und Bewertung

Die ökonomische Nachhaltigkeit von Daytime Cleaning wurde anhand der in Tabelle 3 dargestellten Kriterien bewertet.

Nr.	Kriterium	Bewertung	Haupterkennnis
W.1	Kosten		Mit einer Umstellung auf Daytime Cleaning können keine Preisvorteile erzielt werden.
W.2	Servicelevel		Daytime Cleaning führt zu einem Rückgang der Beschwerden, einer verbesserten Reinigungsqualität, einer effektiveren Berücksichtigung von Kundenanliegen und einer gesamthaft höheren Kundenzufriedenheit.
W.3	Koordinationsaufwand		Im Daytime Cleaning resultiert in der Regel ein reduzierter Aufwand im Beschwerdemanagement und in der Koordination der Reinigungskräfte.
W.4	Unterbrechungen im Arbeitsablauf		Im Daytime Cleaning müssen Reinigungspersonal und Angestellte ihre Arbeitsabläufe aneinander anpassen. In der Praxis wird dies aber selten als störend wahrgenommen.
W.5	Personalrekrutierung		Die attraktiveren Arbeitszeiten und geringeren Fluktuationen im Daytime Cleaning erleichtern die Personalrekrutierung – trotz erhöhten Anforderungen.

Tabelle 3: Bewertung ökonomische Nachhaltigkeit von Daytime Cleaning im Vergleich zur Reinigung zu Randzeiten.

3.2 W.1 Kosten

Im Daytime Cleaning sind keine Preisvorteile zu erwarten.

Mit einer Umstellung auf Daytime Cleaning können keine Preisvorteile erzielt werden.²⁵ Dies hat vor allem zwei Gründe: Erstens beinhaltet Daytime Cleaning gewöhnlich mehr Serviceleistungen als Reinigung zu Randzeiten, insbesondere einen Tagesservice. Zweitens können mit Daytime Cleaning gegenüber der Reinigung zu Randzeiten keine Nachtzuschläge eingespart werden (vgl. Kap. 1.2).

Daytime Cleaning führt in der Praxis tendenziell zu Mehrkosten.

Eine kostenneutrale Umstellung von Reinigung zu Randzeiten auf Daytime Cleaning ist unter gewissen Voraussetzungen möglich, z. B. wenn bereits ein Tagesservice in Anspruch genommen wird oder wenn Vollreinigungsleistungen durch punktuelle Einsätze ersetzt werden können.²⁶ In der Praxis sind die Reinigungskosten im Daytime Cleaning tendenziell höher als bei Reinigung zu Randzeiten.

Mit Daytime Cleaning können indirekte Kosten reduziert werden.

Durch ein verbessertes Servicelevel (vgl. Kap. 3.3) und geringere Fluktuationen (vgl. Kap. 0) können jedoch Reibungsverluste und damit indirekte Kosten vermieden werden. Es wird aber erwartet, dass die Mehrkosten in der Praxis nicht direkt aufgewogen werden können.

Die Kosten im Daytime Cleaning werden als leicht schlechter eingeschätzt als bei Reinigung zu Randzeiten.

3.3 W.2 Servicelevel

Das Servicelevel wird basierend auf internen Kennzahlen und den Interviewergebnissen im Daytime Cleaning als deutlich besser bewertet als bei Reinigung zu Randzeiten. Die Bewertung setzt sich zusammen aus der Beurteilung der in Tabelle 2 dargestellten Subkriterien.

Nr.	Subkriterium	Bewertung
W.2.1	Anzahl Beschwerden	
W.2.2	Kundenzufriedenheit	
W.2.3	Reinigungsqualität	
W.2.4	Servicequalität	

Tabelle 4: Bewertung Subkriterien Material- und Ressourcenverbrauch.

Einschränkend ist zu erwähnen, dass die befragten Kunden mit Reinigung zu Randzeiten mehrheitlich zufrieden sind mit dem erreichten, niedrigeren Servicelevel und viele Vorteile auch mit einem Tagesservice zusätzlich zu Reinigung zu Randzeiten abgedeckt werden können. Zudem sind leistungsbereites Personal und fähige Objektleitende unabhängig von den Reinigungszeiten wichtige Voraussetzung dafür, ein zufriedenstellendes Servicelevel erreichen zu können.

W.2.1 Anzahl Beschwerden

Mit einer Umstellung auf Daytime Cleaning ist in der Praxis ein deutlicher Rückgang von Beschwerden und dem damit verbundenen Aufwand verbunden.²⁷ Insbesondere Beschwerden aus Unwissenheit seitens der Gebäudenutzenden²⁸ können im Daytime Cleaning stärker vermieden werden. Zudem kann Diebstahlvorwürfen vorgebeugt werden.²⁹

W.2.2 Kundenzufriedenheit

WISAG-Kunden mit Daytime Cleaning haben eine durchschnittliche Zufriedenheitsquote von 88 %. Das ist 28 % mehr als die durchschnittliche Zufriedenheit von Kunden mit Reinigung zu Randzeiten.³⁰ Auch die in den Interviews befragten Kunden mit Erfahrung im Daytime Cleaning sind mehrheitlich zufriedener als vor der Umstellung.

W.2.3 Reinigungsqualität

Befragte Kunden mit Erfahrung im Daytime Cleaning bestätigen eine bessere Reinigungsqualität im Daytime Cleaning auf Büroflächen, da eine soziale Kontrolle durch anwesende Gebäudenutzende stattfindet und Objektleitende in direktem Austausch mit den Reinigungskräften stehen. Insbesondere kann ein Leistungsabfall vermieden werden, der sich bei Reinigung zu Randzeiten häufig aufgrund von fehlendem Kontakt zu den Reinigungskräften mit der Zeit

einstellt.³¹ Erfahrungen zeigen weiter, dass sich die subjektive Wahrnehmung der Reinigungsqualität durch die Gebäudenutzenden mit der Sichtbarkeit der Reinigung deutlich verbessert.

W.2.4 Servicequalität

Objektleitende und Reinigungskräfte können im Daytime Cleaning effektiver auf Kundenbedürfnisse reagieren. Spontanverschmutzungen sind flexibel behoben und kleinere Reklamationen auf kurzem Weg erledigt.³² Objektleitende können die Arbeitsausführung direkt überwachen und haben regelmäßig die Möglichkeit, Kundenanliegen persönlich mit den Reinigungskräften zu besprechen (vgl. Kap. 3.4). Dank den größeren Zeitfenster können Reinigungskräfte in der Regel am selben Tag auf Wünsche oder Beschwerden reagieren. Bei Reinigung zu Randzeiten kann frühestens am nächsten Tag reagiert werden, wobei häufig nicht garantiert ist, dass die Reinigungskraft das Anliegen wie gewünscht umsetzt.

3.4 W.3 Koordinationsaufwand

Im Daytime Cleaning ist der kundenseitige Koordinationsaufwand teilweise geringer.

Kunden berichten sowohl im Daytime Cleaning als auch bei Reinigung zu Randzeiten von minimalem Aufwand im «Normalbetrieb», solange die Reinigung funktioniert. Der größte Teil des kundenseitigen Koordinationsaufwands fällt im Vorfeld oder zu Beginn der Leistungserbringung an, worauf sich die Reinigungszeit nicht direkt auswirkt.³³ Trotzdem berichten Kunden nach einer Umstellung auf Daytime Cleaning von einem spürbar reduzierten Aufwand im Beschwerdemanagement (vgl. Kap. 3.4). Die Literatur nennt einen reduzierten Aufwand für Pförtner und Schlüsselmanagement sowie Vorkehrungen wegen des Datenschutzes als weitere Vorteile von Daytime Cleaning.³² Diese Punkte scheinen gemäß den Kundeninterviews in der Praxis allerdings nicht ins Gewicht zu fallen.

Im Daytime Cleaning ist der dienstleisterseitige Aufwand tendenziell geringer.

Sowohl im Daytime Cleaning als auch bei Reinigung zu Randzeiten liegt die Koordination der Reinigungskräfte vollständig beim Dienstleister. Dienstleisterseitig reduziert sich der Koordinationsaufwand im Daytime Cleaning durch bessere Verständigung zwischen Objektleiter und Reinigungskräften sowie einer vereinfachten Personalplanung, da aufgrund der größeren Zeitfenster flexibler auf Ausfälle reagiert werden kann.³⁴

Insgesamt wird der Koordinationsaufwand im Daytime Cleaning als leicht besser bewertet als bei Reinigung zu Randzeiten.

3.5 W.4 Unterbrechungen im Arbeitsablauf

Im Daytime Cleaning werden störende Unterbrechungen im Arbeitsablauf erwartet.

Kunden mit Reinigung zu Randzeiten erwarten, dass im Daytime Cleaning gewisse Reinigungstätigkeiten stark stören, z. B. Staubsaugen während Telefonaten oder eine Schreibtischreinigung bei Anwesenheit der Angestellten.³⁵ Dies deckt sich grundsätzlich mit den Erwartungen von Büroangestellten.³⁶ Eine Minderheit der Befragten Kunden mit Reinigung zu Randzeiten denkt, dass die erwarteten Störungen eine Umsetzung von Daytime Cleaning verunmöglichen. Die Mehrheit schätzt ein, dass in der Belegschaft durchaus Akzeptanz für Daytime Cleaning geschaffen werden könnte. Auf Produktionsflächen werden größtenteils weniger Konflikte zwischen Belegschaft und Reinigungskräften erwartet.

Der Störfaktor des Daytime Cleaning wird überschätzt.

Bei Reinigung zu Randzeiten bestehen kaum Berührungspunkte zwischen Reinigungskräften und Gebäudenutzenden. Im Daytime Cleaning hingegen müssen sich Reinigungskräfte regelmäßig mit Angestellten absprechen und ihren Arbeitsablauf gegenseitig anpassen.³⁷ Dies wird in der Praxis jedoch selten als störend wahrgenommen. Alle befragten Kunden mit Erfahrung mit Daytime Cleaning geben an, keine oder sehr wenige Beschwerden von Mitarbeitenden zu haben, die sich gestört fühlen.³⁸

Nach einer Gewöhnungsphase stellen sich positive Umgangsformen ein.

Direkt nach der Umstellung bestehen teilweise Unsicherheiten im Umgang zwischen Angestellten und Reinigungskräften. Durch gezielte Schulung der Reinigungskräfte und Sensibilisierung der Gebäudenutzenden spielen sich nach einer kurzen Gewöhnungsphase in der Regel positive Umgangsformen ein: Die Vorarbeiterinnen und Reinigungskräfte planen basierend auf ihrer Erfahrung, wann welche Arbeiten (z. B. Staubsaugen, Teeküchenreinigung) am besten durchgeführt werden. Reinigungskräfte achten darauf, Geräusche zu vermeiden, und fragen freundlich nach, ob die Reinigung gerade passt. Im Gegenzug bitten Angestellte die Reinigungskräfte, später zu kommen, wenn eine Reinigung unpassend ist.³⁹

Auch bei Reinigung zu Randzeiten finden Absprachen und Anpassungen statt.

Zudem finden auch bei Reinigung zu Randzeiten Absprachen zwischen Reinigungskräften und Angestellten statt, allerdings weniger häufig. Befragte Kunden mit Reinigung zu Randzeiten berichten, dass es z. B. zu Unterbrechungen kommt, wenn Büroangestellte früher kommen oder später gehen. Auch hier gehen die Angestellten in der Regel entspannt damit um und holen einen Kaffee, vertreten sich die Beine oder kommunizieren auf einfache Weise im Voraus, wenn sie an ihrem Arbeitsplatz zur üblichen Reinigungszeit nicht gestört werden möchten.⁴⁰

Insgesamt wird Daytime Cleaning bezüglich der Unterbrechungen im Arbeitsablauf als leicht schlechter beurteilt als Reinigung zu Randzeiten.

3.6 W.5 Personalrekrutierung

Attraktive Arbeitsbedingungen im Daytime Cleaning erleichtern die Personalrekrutierung.

Für Reinigungskräfte sind die Arbeitszeiten im Daytime Cleaning attraktiver als Einsätze zu Randzeiten.⁴¹ Besonders unattraktiv sind häufige geteilte Dienste bei Reinigung zu Randzeiten.⁴² Auch bezüglich weiterer Faktoren sind die Anstellungsbedingungen im Daytime Cleaning attraktiver (vgl. Kap. 4.5). Während die Fluktuationsrate bei Betrieben mit mehr als 250 Mitarbeitenden im Schnitt bei bis zu 24 % liegt⁴³, kann bei Reinigungskräften, die tagsüber arbeiten, von einer deutlich geringeren Fluktuation ausgegangen werden.⁴⁴ Diese Faktoren vereinfachen die Personalrekrutierung deutlich.⁴⁵

Mit Daytime Cleaning könnte ungenutztes Arbeitskräftepotenzial aktiviert werden.

Im Daytime Cleaning können Reinigungskräfte durchschnittlich mehr Wochenstunden erzielen als bei Reinigung zu Randzeiten (vgl. Kap. 4.5). Es kann davon ausgegangen werden, dass sich viele Reinigungskräfte, die zurzeit zu Randzeiten reinigen, ein höheres Arbeitspensum wünschen.⁴⁶ Weiter könnten zusätzliche Arbeitskräfte aus aktuell nicht berufstätigen Bevölkerungsgruppen für Jobs in der Reinigungsbranche gewonnen werden.⁴⁷

Im Daytime Cleaning sind die Anforderungen an das Personal erhöht.

Durch den erhöhten Kundenkontakt der Reinigungskräfte (vgl. Kap. 3.5) ergeben sich erhöhte Anforderungen an das Personal (Deutschkenntnisse, Servicementalität), die nur teilweise durch Schulung ausgeglichen werden können.⁴⁸ Dies hat Mehraufwand in der Personalrekrutierung zur Folge und schränkt ggf. den Pool an geeigneten Arbeitskräften ein.

Insgesamt wird die Personalrekrutierung im Daytime Cleaning als leicht besser beurteilt.

Quellennachweise

²⁵ Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (Hrsg.) (2020): Tagesreinigung / Daytime Cleaning. Argumente für Gebäudedienstleister, Ausgabe Januar 2020, S.4-5

²⁶ Gem. Erfahrungen der WISAG ist eine kostenneutrale Umsetzung in Bürogebäuden ab ca. 5'000 m² möglich.

²⁷ Gem. Kundeninterviews und WISAG Fallbeispiel (Reduktion der Beschwerden um 63 % nach Umstellung).

²⁸ häufige Beschwerden aus Unwissenheit gem. Kundeninterviews: *Der Kunde fordert von der Reinigungskraft etwas, was nicht im Leistungsverzeichnis enthalten ist; Wann wird hier eigentlich gesaugt?*

²⁹ Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (Hrsg.) (2020): Tagesreinigung / Daytime Cleaning. Argumente für Gebäudedienstleister, Ausgabe Januar 2020, S.5

³⁰ Gem. WISAG Kundenbefragung 2018 (Reinigung zu Randzeiten, N=139) und 2021 (Daytime Cleaning, N=60)

³¹ Kundeninterviews, nachlassende Qualität bei Reinigung zu Randzeiten: *Wenn vier Wochen gereinigt wird und es ist eh keiner da und niemand beschwert sich, dann nimmt die Leistung automatisch ab; An einigen Standorten hat sich herausgestellt, dass die Anwesenheit der Reinigungskräfte nachgelassen hat und damit die Servicequalität.*

³² ArbeitGestalten (Hrsg.) (2017): Branchenreport Gebäudereinigung. Arbeitszeiten und Arbeitsverhältnisse. 2. Auflage September 2017, S.21-22

³³ z. B: Erarbeiten der Leistungsverzeichnisse, Begleitung der Umstellungsphase

³⁴ Kundeninterviews, vereinfachte Verständigung im Daytime Cleaning: *Gerade vorhin am Kaffeeautomaten habe ich die Reinigungskraft getroffen und mich kurz darüber ausgetauscht: «Kannst du das Schild 'frisch gewischt' aufstellen, wenn du gereinigt hast?» - «Ja, klar, mache ich»; Wenn etwas nicht passen sollte, dann kann man am selben Tag etwas sagen. Die Verständigung ist einfacher und direkt, es kann auch klar übermittelt werden, was das Problem ist.*

³⁵ Weitere erwartete störende Unterbrüche sind: Arbeitsunterbruch von Reinigungskräften, Störung von sensiblen Personengruppen wie Management, eingeengte Platzverhältnisse.

³⁶ Gemäß einer Studie des schwedischen Forstbetreiber und Holzverarbeiters SCA, bei der rund 3'000 Büroangestellte aus UK, Schweden, Frankreich, Deutschland, Russland und den Niederlanden befragt wurden, hätten 60 % der Befragten ein Problem damit, wenn zu ihrer Arbeitszeit gesaugt würde, und 57 % würden sich unwohl fühlen bei einer Schreibtischreinigung während ihrer Arbeit. Quelle: <http://www.europecleaningjournal.com/magazine/articles/business-reports/daytime-cleaning-impact-on-office-staff> [Stand 02.09.2021]

³⁷ Gem. Angaben von Reinigungskräften, die tagsüber reinigen.

³⁸ Angaben von Kunden mit Daytime Cleaning: *Das habe ich bisher nicht erlebt, dass sich jemand andere Reinigungszeiten gewünscht hat oder sich durch den Staubsauger gestört fühlte.; Ich habe gar keine Erfahrungen mit Störungen gemacht! Ich hätte erwartet, dass mehr Beschwerden wegen Lärm und der Anwesenheit der Reinigungskräfte kommen.*

³⁹ Gem. Angaben von Reinigungskräften, Vorarbeiterinnen und Objektleiterinnen, die tagsüber Reinigen resp. Objekte mit Tagreinigung betreuen.

⁴⁰ Gem. Angaben von Reinigungskräften und Kunden mit Reinigung zu Randzeiten.

⁴¹ Sardadvar, Karin (2019) Ausgelagert und unsichtbar: Arbeitsbedingungen in der Reinigungsbranche. Momentum Quarterly, 8 (2), S. 86

⁴² Einschätzung des Arbeitsmarktservice Wien, Quelle: <https://www.reinigung-aktuell.at/das-hemmendste-sind-geteilte-dienste/>

⁴³ Daten für Reinigungsdienstleister in Österreich. Quelle: <https://www.reinigung-aktuell.at/die-reinigungsbranche-ist-anders/>

⁴⁴ Gem. Angaben aus Kunden- und Mitarbeitendeninterviews;

Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (Hrsg.) (2020): Tagesreinigung / Daytime Cleaning. Argumente für Gebäudedienstleister, Ausgabe Januar 2020, S.5

Quellennachweise

⁴⁵ ArbeitGestalten (Hrsg.) (2017): Branchenreport Gebäudereinigung. Arbeitszeiten und Arbeitsverhältnisse. 2. Auflage September 2017, S. 22

⁴⁶ Als Annäherung: Frauen in geringfügiger Beschäftigung wünschen sich eine durchschnittlich 6.2 h höhere Wochenarbeitszeit, Frauen, die Teilzeit arbeiten, eine Erhöhung um 4 h. (Bezogen auf alle Erwerbstätigen in Deutschland, 2021). Quelle: Wanger, Susanne / Weber, Enzo (2012): Arbeitszeitwünsche von Frauen und Männern, in: IAB Aktuelle Daten und Indikatoren.

⁴⁷ z. B. aktuell nicht erwerbstätige Mütter, junge Männer und Frauen oder verheiratete Frauen. Vgl. dazu: Christina Boll, Alexandra Kloss, Johannes Puckelwald, Jan Schneider, Christina B. Wilke, Anne-Kathrin Will (2013): Ungenutzte Arbeitskräftepotenziale in Deutschland: Maßnahmen und Effekte. HWWI, S. 74

⁴⁸ Einschätzung gem. Kunden- und Mitarbeitendeninterviews.

4 Soziale Nachhaltigkeit

4.1 Überblick und Bewertung

Die soziale Nachhaltigkeit von Daytime Cleaning wurde anhand der in Tabelle 5 dargestellten Kriterien bewertet.

Nr.	Kriterium	Bewertung	Haupterkennnis
S.1	Möglichkeiten der Wertschätzung		Reinigungskräfte erfahren im Daytime Cleaning mehr Wertschätzung ihrer Arbeit und mehr Integration in den Betrieb.
S.2	Sichtbarkeit und Kommunikation		Konflikte lassen sich schneller lösen. Die Reinigungskräfte sind aber in Einzelfällen exponierter gegenüber respektlosem Verhalten und verunsichert wegen erhöhten Anforderungen.
S.3	Physische und psychische Gesundheit		Reinigungskräfte, die tagsüber reinigen, fallen bei der Arbeit weniger aus. Der Einfluss auf die Arbeitssicherheit ist betriebsabhängig.
S.4	Sozialverträgliche Arbeitsbedingungen		Daytime Cleaning schafft mehr sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse.
S.5	Zufriedenheit		Der Teamzusammenhalt wird beim Daytime Cleaning besonders hervorgehoben.
S.6	Gesellschaftliche Teilhabe		Daytime Cleaning bietet vor allem für Mütter und Väter bessere Möglichkeiten zur Vereinbarung von Familie und Beruf und mehr Flexibilität für private Verpflichtungen.

Tabelle 5: Bewertung soziale Nachhaltigkeit von Daytime Cleaning im Vergleich zur Reinigung zu Randzeiten.

4.2 S.1 Möglichkeiten der Wertschätzung

Reinigungskräfte erfahren beim Daytime Cleaning mehr direkte Wertschätzung.

Im direkten Kontakt mit den Gebäudenutzenden erfahren Reinigungskräfte mehr Wertschätzung – sei es durch direktes positives Feedback⁴⁹, kleine Gesten wie einem Danke, Bitte oder das Aufhalten von Türen sowie die soziale Integration ins Team.⁵⁰ Letzteres äußert sich z. B. durch Einladungen zu Weihnachtsfeiern oder den Erhalt eines Geburtstagsgeschenkes. Die Begegnung der verschiedenen Akteure kann Vorurteile abbauen und das Verständnis für die geleistete Arbeit erhöhen⁵¹. Dies kann wiederum dazu führen, dass die Gebäudenutzenden dafür sensibilisiert werden, selbst besser Ordnung zu halten.⁵²

4.3 S.2 Sichtbarkeit und Kommunikation

Der Kontakt zu Gebäudenutzenden führt zu Unsicherheiten bei einigen Reinigungskräften.

Der Kontakt zu den Gebäudenutzenden führt oft zu mehr direkter Wertschätzung gegenüber den Reinigungskräften, die erhöhten sozialen und sprachlichen Anforderungen an die

Reinigungskräfte im Daytime Cleaning (Vgl. Kap. 3.6) können für einige jedoch sehr herausfordernd sein. Dies zum einen durch die Notwendigkeit in genutzten Räumlichkeiten bei den Gebäudenutzenden aktiv nachzufragen, ob gereinigt werden darf, und zum anderen dadurch, dass der Kunde direkten Einblick in die Arbeitsweise der Reinigungskraft erhält - was zu direktem positiven, aber auch negativen Feedback führen kann. Mit diesem gilt es umgehen zu können.⁵³

Es kann im Daytime Cleaning zu mehr Konflikten kommen, die sich schneller lösen lassen.

Wenn vermehrt Kontakt zwischen Reinigungskräften und den Gebäudenutzenden stattfindet, kann dies auch ein erhöhtes Konfliktpotenzial beinhalten. Neben der Störung der Arbeitsabläufe beider Parteien (Vgl. Kap. 3.5), sind die Reinigungskräfte in Ausnahmefällen auch respektlosem Verhalten durch die Gebäudenutzenden ausgesetzt⁵⁴. Zudem sind Reinigungskräfte und die Objektleitung stärker mit der Herausforderung konfrontiert, nicht mehr zu leisten, als vereinbart wurde. Die Gebäudenutzenden können mit Anfragen kommen, die nicht Teil des Leistungsverzeichnis sind.⁵⁵ Gleichzeitig ist es möglich, diese Konflikte direkt vor Ort zu klären. „Der Ärger, der Groll, der sich da den ganzen Tag aufstaut beim Kunden, der entfällt völlig, wenn er direkt auf die Reinigungskraft zugehen kann,“ so die Aussage einer Betriebsrätin im Interview. Die Reinigungskräfte können sich im Gegenzug bei Fragen oder Problemen, die sie nicht selbst lösen können, direkt an die Vorarbeiterin oder eine andere Person wenden und müssen nicht auf den nächsten Tag warten, wie es bei Reinigungen zu Randzeiten meist der Fall ist.⁵⁶

4.4 S.3 Physische und psychische Gesundheit

Die Anzahl Arbeitsausfälle ist beim Daytime Cleaning langfristig geringer.

Nach einem möglichen kurzfristigen Anstieg der Arbeitsausfälle⁵⁷ ist die Anzahl Arbeitsausfälle auf Seiten der Reinigungskräfte im Daytime Cleaning langfristig geringer⁵⁸. Exemplarisch zeigen dies auch Daten von drei Beispielskunden der WISAG (s. Tabelle 6).

	Kunde 1 Daytime Cleaning	Kunde 2 Reinigung zu Randzeiten	Kunde 3 Reinigung zu Randzeiten
Jahr	Kranklohnquote	Kranklohnquote	Kranklohnquote
2019	2 %	5.7 %	5.3 %
2020	3.9 %	5.0 %	6.1 %
2021	1.2 %	3.1 %	3.1 %

Tabelle 6: Kranklohnquote von 2019 bis Juni 2021 von drei Kunden der WISAG

Die Sicherheit am Arbeitsplatz hängt von der Art des Unternehmens ab.

Die Sicherheitsmaßnahmen im Rahmen der Reinigungstätigkeiten unterscheiden sich nicht zwischen Daytime Cleaning und der Reinigung zu Randzeiten.⁵⁹ Unterschiede kann es in der Sicherheit der Arbeitsumgebung geben. Wie diese aussehen, hängt jedoch vom Unternehmen ab. In Produktionsunternehmen müssen wegen des laufenden Betriebs tagsüber womöglich mehr Vorkehrungen getroffen werden, für die auch Schulungen nötig sein können.⁶⁰ In Bürogebäuden befinden sich die (oft weiblichen) Reinigungskräfte zu Randzeiten hingegen oft

allein auf einem Stockwerk. Damit sind sie womöglich weniger geschützt gegenüber Übergriffen anderer Personen – oder empfinden dies zumindest so.⁶¹

Die Sicherheit auf dem Arbeitsweg ist zu Randzeiten weniger gewährleistet.

Viele Reinigungskräfte sind auf den Öffentlichen Verkehr angewiesen, um zur Arbeit zu gelangen. Zu Randzeiten müssen möglicherweise längere Arbeitswege in Kauf genommen werden, weil der Öffentliche Verkehr noch nicht, nicht mehr oder in größeren Zeitabständen fährt. Für die überwiegend weiblichen Reinigungskräfte kann der Anfahrtsweg zu den Randzeiten mit zusätzlichen Sicherheitsrisiken verbunden sein.⁶²

4.5 S.4 Sozialverträgliche Arbeitsbedingungen

Daytime Cleaning fördert sozialverträgliche Arbeitsbedingungen.

Durch eine erhöhte Anzahl zusammenhängender Stunden und einer damit oft einhergehenden erhöhten durchschnittlichen Wochenarbeitszeit werden beim Daytime Cleaning mehr sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse geschaffen.⁶³ Während die Wochenarbeitszeit im Branchendurchschnitt in Deutschland bei 16,9 Stunden⁶⁴ liegt, arbeiten die Reinigungskräfte bei der WISAG im Daytime Cleaning bis zu 25 Stunden die Woche. Dass dies im Sinne der Reinigungskräfte ist (vgl. Kap. 3.6) zeigt sich unter anderem auch in einer niedrigeren Fluktuationsrate im Vergleich zu Reinigungskräften, die zu Randzeiten arbeiten.⁶⁵

4.6 S.5 Zufriedenheit

Das Arbeitsklima beim Daytime Cleaning wird besonders positiv hervorgehoben.

Es wird in der Regel von einem Anstieg in der Zufriedenheit bei den Reinigungskräften bei einem Wechsel von Reinigungen zu Randzeiten hin zu Daytime Cleaning ausgegangen (Vgl. Kap. 3.6).⁶⁶ Von den 11 interviewten WISAG-Mitarbeitenden gaben jedoch 10 Personen an, dass sie grundsätzlich zufrieden sind mit ihrer Arbeit, unabhängig davon, zu welchen Zeiten sie arbeiten. Personen, die überwiegend tagsüber arbeiten, betonten allerdings besonders oft das positive Arbeitsklima und den Zusammenhalt unter den Reinigungskräften im langjährig stabilen Team.

Im Daytime Cleaning ist der Zeitdruck geringer als bei Reinigung zu Randzeiten.

Reinigungskräfte stehen oft unter starkem Leistungsdruck.⁶⁷ Dieser fällt auch beim Daytime Cleaning nicht weg. Die Belastung kann jedoch geringer sein, da die Reinigungskräfte sich ihre Aufgaben oftmals über einen längeren Zeitraum flexibel einteilen können. Am frühen Morgen hingegen müssen die Aufgaben meist beendet sein bis die Gebäudenutzenden ankommen.⁶⁸

4.7 S.6 Gesellschaftliche Teilhabe

Daytime Cleaning ist familienkompatibler.

Eng mit dem Thema Flexibilität (Vgl. Kap. 4.5) verknüpft ist die Tatsache, dass Daytime Cleaning familienkompatibler ist. Die Betriebsabläufe des Kunden geben auch hier bestimmte Zeitabläufe vor, innerhalb von diesem Rahmen gibt es aber mehr Spielräume dafür, wann eine Leistung erbracht wird. Dies ist besonders hilfreich für Mütter und Väter mit Kindern im Schulalter und insbesondere für alleinerziehende Mütter und Väter.⁶⁹

Reinigungskräfte arrangieren sich mit den Arbeitszeiten.

Einige Reinigungskräfte sehen es jedoch auch als Vorteil, zu Randzeiten zu arbeiten, vorausgesetzt, ein anderes Familienmitglied kann sich zu den Arbeitszeiten gegebenenfalls um die Kinder kümmern. Der frühe Arbeitsbeginn führt dazu, dass die Reinigungskraft auch früh wieder Zuhause ist – und sich zum Beispiel um die Kinder kümmern kann, wenn sie von der Schule nach Hause kommen. Oder dass sie tagsüber etwas unternehmen können, bevor sie dann am Abend zur Arbeit gehen.⁷⁰

Quellennachweise

⁴⁹ Aussage einer WISAG-Mitarbeiterin: *Es ist ein Unterschied, ob man positives Feedback weitergeleitet oder persönlich bekommt.*

⁵⁰ Gem. Mitarbeitendeninterviews sowie verschiedenen Literaturquellen, z. B. Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (Hrsg.) (2020): Tagesreinigung / Daytime Cleaning. Argumente für Gebäudedienstleister, Ausgabe Januar 2020

⁵¹ Es herrsche oft noch die geringschätzende Meinung vor: „Putzen könne jede oder jeder“ (ArbeitGestalten (Hrsg.) (2017): Branchenreport Gebäudereinigung. Arbeitszeiten und Arbeitsverhältnisse. 2. Auflage September 2017, S. 5). Dies wird durch die Mitarbeitenden- und Kundeninterviews bekräftigt.

⁵² Vgl. ArbeitGestalten (Hrsg.) (2020): Tagesreinigung in der Schule Praxisbeispiel aus Hamburg. Dokumentation des überbezirklichen Fachaustausches am 04.09.2020. Joboption Berlin, S. 5; European Agency for Security and Health at Work (2009): Preventing harm to cleaning workers, S. 161

⁵³ Gem. Interviews mit Mitarbeitenden in leitender Funktion fühlen sich einige Reinigungskräfte unwohl, wenn sie sichtbar sind, u.a. aus Schüchternheit, die zum Teil auch mit einem geringen Sprachkenntnissen zusammenhängen.

⁵⁴ Bei zwei Mitarbeitendeninterviews wurde berichtet, dass es zu unangenehmen bis übergriffen Situationen kommen kann, zum Beispiel wenn (überwiegend männliche) Gebäudenutzenden das Urinal benutzen, während die Toiletten von den Reinigungskräften gereinigt werden.

⁵⁵ Gem. Interviews mit Objektleiterinnen führen einige Reinigungskräfte mehr als die vereinbarten Leistungen durch, weil der Kunde sie „nur schnell noch“ um etwas bittet und/oder die Erwartungshaltung hat, dass alles zu jedem Zeitpunkt sauber ist.

⁵⁶ Gem. Kunden- und Mitarbeitendeninterviews sowie verschiedenen Literaturquellen, z. B. European Agency for Security and Health at Work (2009): Preventing harm to cleaning workers, S. 159

⁵⁷ Der Anstieg in absoluten Stunden Abwesenheit lässt sich u.a. durch den Anstieg an zu leistenden Arbeitsstunden erklären. (European Agency for Security and Health at Work (2009): Preventing harm to cleaning workers, S. 161)

⁵⁸ European Agency for Security and Health at Work (2009): Preventing harm to cleaning workers, S. 161

⁵⁹ Gem. Interviews mit WISAG-Mitarbeitenden in leitender Funktion

⁶⁰ Gem. Kunden- und Mitarbeitendeninterviews

⁶¹ Gem. Mitarbeitendeninterviews

⁶² Gem. Mitarbeitendeninterviews; European Agency for Security and Health at Work (2009): Preventing harm to cleaning workers, S. 177

⁶³ U.a. Häfliger, Irina (2011): Nachhaltigkeits-Check für Reinigungsleistungen. Working Paper des Instituts für Facility Management No. 2. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Wädenswil, S. 6;

⁶⁴ Siehe Tab. 8 im Anhang

⁶⁵ Gem. Angaben aus Kunden- und Mitarbeitendeninterviews; Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (Hrsg.) (2020): Tagesreinigung / Daytime Cleaning. Argumente für Gebäudedienstleister, Ausgabe Januar 2020, S.5

⁶⁶ European Agency for Security and Health at Work (2009): Preventing harm to cleaning workers, S. 161

⁶⁷ U. a. Häfliger, Irina (2011): Nachhaltigkeits-Check für Reinigungsleistungen. Working Paper des Instituts für Facility Management No. 2. Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Wädenswil, S. 3; ArbeitGestalten (Hrsg.) (2017): Branchenreport Gebäudereinigung. Arbeitszeiten und Arbeitsverhältnisse. 2. Auflage September 2017

⁶⁸ Gem. Mitarbeitendeninterviews.

⁶⁹ Gem. Mitarbeitendeninterviews.

⁷⁰ Gem. Interviews mit Reinigungskräften; European Agency for Security and Health at Work (2009): Preventing harm to cleaning workers, S. 161

5 Fazit: Nachhaltigkeit von Daytime Cleaning

Daytime Cleaning ist eindeutig nachhaltiger als Reinigung zu Randzeiten – jedoch nicht in jedem Aspekt. Beim Daytime Cleaning lässt sich der Material- und Ressourcenverbrauch verringern, die Qualität der Reinigung und die effektivere Berücksichtigung von Kundenanliegen steigt, was letztendlich zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt, der Koordinationsaufwand ist langfristig geringer, die Personalrekrutierung wird vereinfacht; nicht zuletzt auch weil die Reinigungskräfte unter sozialverträglicheren Bedingungen arbeiten können, mehr Wertschätzung erfahren und die Vereinbarung von Familie und Beruf gefördert wird.

Hingegen fällt die mögliche geringfügige Verbesserung des CO₂-Fußabdruck mit Daytime Cleaning kaum ins Gewicht, wenn es um die Klimawirkung des Unternehmens geht. Auch der Energieverbrauch ändert sich in der Regel nicht.

Im Gegensatz dazu sollte in der Praxis mit zumindest leicht steigenden Kosten gerechnet werden, auch wenn eine Umstellung von Daytime Cleaning zur Randzeiten Reinigung unter bestimmten Voraussetzungen kostenneutral umgesetzt werden kann. Auch kommt es bei einer Reinigung während der Anwesenheit der Gebäudenutzenden häufiger zu Unterbrechungen im Arbeitsablauf auf beiden Seiten. Diese werden oftmals als deutlich weniger störend empfunden, als es vor einer Umstellung antizipiert wird, ihnen muss jedoch auch Rechnung getragen und die Kommunikation entsprechend aufgebaut werden.

Mit einem Tagesservice ergänzend zu Reinigung zu Randzeiten lassen sich die Vorteile von Daytime Cleaning bezüglich des Service Levels aufwiegen, wobei ähnliche Mehrkosten anfallen. Allerdings profitieren nur die wenigen Reinigungskräfte, die im Tagesservice arbeiten, von verbesserten Arbeitsbedingungen und den weiteren positiven Effekten bezüglich der sozialen Nachhaltigkeit.

In Produktionsobjekten führen der spezifische Reinigungsbedarf, Anpassung an Produktionsabläufe und mögliche Synergien mit weiteren Dienstleistungen dazu, dass in der Regel wenig Spielraum für Änderungen des aktuellen Reinigungssystems bleibt. Dies ist tendenziell auch bei Kongresszentren oder Laborflächen der Fall. In den meisten Bürogebäuden kann Daytime Cleaning jedoch zum Vorteil aller Akteure umgesetzt werden.

6 Empfehlungen für die Förderung von Daytime Cleaning

Reinigung zu Randzeiten ist bei den meisten Kunden von der Beschaffung bis zum Controlling ein langjährig etabliertes, bekanntes und eingespieltes System. Eine Umstellung auf Daytime Cleaning ist mit Unsicherheiten und voraussichtlich Mehraufwand (interne Abstimmung, Anpassung Leistungskataloge, Implementierungsphase, Erfahrung sammeln) beim Kunden verbunden. Neben der für die Reinigung zuständigen Ansprechperson müssen weitere Stakeholder im Unternehmen für eine Umstellung auf Daytime Cleaning gewonnen werden - allen voran die Belegschaft und das Management.

Da das bisherige Reinigungssystem mit Reinigung zu Randzeiten meist befriedigend funktioniert, sehen die befragten Kunden die Initiative, um eine Umstellung auf Daytime Cleaning voranzutreiben, klar beim Reinigungsdienstleister. Der Reinigungsdienstleister hat jedoch auf den maßgeblichen Vorentscheidungen zur Ausgestaltung des Reinigungssystems meist keinen Einfluss. Um Daytime Cleaning konsequent umsetzen zu können, ist kundenseitig eine strategische Entscheidung des Managements nötig, die den umsetzenden FM-Verantwortlichen und dem Reinigungsdienstleister den nötigen Rückhalt verschafft.

Damit Daytime Cleaning vermehrt am Markt etabliert werden kann, ist ein kontinuierlicher, enger Austausch zwischen Reinigungsdienstleister und Kunde nötig. Dazu empfehlen wir Folgendes:

E.1 Daytime Cleaning systematisch bei Änderungen der Reinigung thematisieren.

Wir empfehlen, eine Umstellung auf Daytime Cleaning systematisch bei anstehenden Veränderungen der Reinigung anzuregen – wenn sowieso Mehraufwand auf Kundenseite anfällt. Gelegenheiten dazu sind:

- Qualitätsmängel: Daytime Cleaning kann gezielt als Mittel zur Qualitätssteigerung eingesetzt werden, wenn der Kunde mit dem erreichten Servicelevel unzufrieden ist.
- Neue Objekte: Bei Bezug neuer Objekte ist die Akzeptanz für Veränderungen grösser und es haben sich noch keine Reinigungsabläufe eingespielt. Es bietet sich an, Pilotprojekte anzuregen.

E.2 Das Momentum der COVID-19 Pandemie nutzen.

Bei vielen befragten Kunden hat die COVID-Pandemie zu einer Umstellung der Reinigungsleistungen und einer erhöhten Beachtung der Reinigung insgesamt geführt. Die Beschleunigung von Entwicklungen in Richtung neue Arbeitswelten (z. B. Desk-Sharing) und Home-Office (langfristig geringere Belegung) in der Pandemie sowie die anstehende Einstellung auf einen neuen Normalbetrieb danach bieten Chancen, Daytime Cleaning umzusetzen.

E.3 Vorstellungslücken bei Reinigungsverantwortlichen schließen.

Die befragten Verantwortlichen für Betreuung oder Einkauf der Gebäudereinigung sind mehrheitlich für die Vorteile des Daytime Cleaning sensibilisiert. Sie sehen die Chancen von Daytime Cleaning in einem erhöhten Servicelevel und der Sichtbarkeit der Reinigungskräfte, haben aber oft sehr konkrete «Vorstellungslücken» bezüglich der Umsetzung von Daytime Cleaning. Die Häufigsten genannten Themen sind: Umsetzung von lärmintensiven Arbeiten wie Staubsaugen, Schreibtischreinigung, Abgrenzung und effiziente Erledigung von Arbeiten, die im Daytime Cleaning «nicht möglich sind».

E.4 Nachhaltigkeit mit weiteren Stakeholdern auf Kundenseite thematisieren.

Soziale Nachhaltigkeit wird im Nachhaltigkeitsmanagement der befragten Kunden aktuell wenig berücksichtigt. ESG-Kriterien werden für die Corporate Sustainability mittelfristig stark an Bedeutung gewinnen. Wir empfehlen, die deutlich positiven Effekte von Daytime Cleaning im Bereich soziale Nachhaltigkeit aktiv mit weiteren Stakeholdern auf Kundenseite zu thematisieren und z. B. die für Nachhaltigkeit verantwortliche Person des Kunden in Vertriebs- oder Abstimmungsgespräche miteinzubeziehen.

E.5 Unterstützung beim Einbezug der Belegschaft bei Änderung der Reinigungszeit.

Die meisten Befragten sehen mögliche Opposition der Belegschaft als Haupthindernis gegen eine Umstellung auf Daytime Cleaning. Hürden sind die Veränderung der etablierten Arbeitskultur und der Umgang mit heiklen Teilklientel der Belegschaft. Chancen sind der mögliche Appell an das soziale Bewusstsein und positive Erfahrungen von anderen Firmen sowie, dass mit Unterstützung der Belegschaft ein möglicher Hebel auf das Management besteht. Wir empfehlen, den Reinigungsverantwortlichen konkret aufzuzeigen, wie die Belegschaft einbezogen werden kann, z. B. in Pilotprojekte oder durch Austausch mit Kunden, die Daytime Cleaning bereits erfolgreich umgesetzt haben.

E.6 Sensibilisierung des Managements für soziale Nachhaltigkeit in der Reinigung.

Ein weiteres Hindernis sehen die Befragten Kunden darin, das Management von einer Umstellung zu überzeugen. Häufig genannte Hürden sind, dass wenig Interesse für die Reinigung vorhanden ist, und meist nur Preisvorteile als schlagende Argumente für eine Veränderung der Reinigung angesehen werden. Teilweise besteht im Management aber durchaus Sensibilität für soziale Themen. Wir empfehlen, das Management gezielt für die sozialen Vorteile von Daytime Cleaning zu sensibilisieren und auf eine strategische Entscheidung für Daytime Cleaning hinzuwirken.

E.7 Ausweitung der zuschlagpflichtigen Arbeitszeiten.

Wir empfehlen, dass sich die WISAG gemeinsam mit der Branche dafür einsetzt, dass der Zeitraum für zuschlagfreie Arbeitszeiten deutlich eingeschränkt wird. Dies ist in Skandinavien ein wichtiger Treiber der hohen Daytime Cleaning-Quote: So schreibt der wichtigste Rahmenvertrag für unselbständige Reinigungskräfte bei Arbeitszeiten am Abend zwischen 18:00 und 0:00 einen Lohnzuschlag von rund 15% vor, zwischen 0:00 und 06:00 fällt ein Nachzuschlag von rund 20% an.⁷¹ Auch wenn Reinigungsleistungen firmenintern durchgeführt werden, gelten ähnliche Zuschläge bei Arbeitszeiten zwischen 19:00 und 05:00.⁷² Aufgrund der Preissensitivität der Reinigungsbranche hätte eine Einschränkung der zuschlagfreien Arbeitszeiten einen großen Effekt.

Quellennachweise

⁷¹ Gemessen am Mindestlohn ohne Berufserfahrung. Quelle: Kollektivavtal Serviceentreprenad 2021-2023 mellan Almega Tjänsteförbunden och Fastighetsanställdas Förbund samt Facket för Service och Kommunikation (SEKO). URL: <https://www.fastighets.se/siteassets/kollektivavtal/avtal-2020/atj-serviceentreprenad-fastighets-seko-kollektivavtal-2021-2023-artnr-6044-2101.pdf> [Stand: 19.10.2021]

⁷² Kollektivavtal Städningsarbete i egen regi 2021-2023. Partner: Vårdföretagarna, Almega Tjänsteföretagen, Fastighetsanställdas Förbund. URL: <https://www.fastighets.se/siteassets/kollektivavtal/avtal-2020/ka-6004-2101-stad-i-egen-regi-pdf-med-omslag.pdf> [Stand: 19.10.2021]

A Anhang

A.1 CO₂-Emissionen Energiebedarf Bürogebäude Bestand Deutschland

	Raumheizung	Beleuchtung	Übrige	Total
Endenergiebedarf Bürogebäude ⁷³	69.2 %	13.2 %	17.6 %	100 %
Energieträger	Brennstoffe und Fernwärme	Strom	Strom	[-]
Durchschnittlicher Endenergiebedarf Bürogebäude Bestand	122.6 kWh/m ² a	23.4 kWh/m ² a	31.1 kWh/m ² a	177.1 kWh/m ² a ⁷⁴
Durchschnittlicher Endenergiebedarf Bürogebäude Neubau (ab 2002)	77.9 kWh/m ² a	14.9 kWh/m ² a	19.8 kWh/m ² a	112.5 kWh/m ² a
Spezifischer CO ₂ -Emissionsfaktor ⁷⁵	221g CO ₂ /kWh	468g CO ₂ /kWh	468g CO ₂ /kWh	[-]
CO₂-Emissionen Bestand	27.1 kg CO₂/m²a	11.0 kg CO₂/m²a	14.6 kg CO₂/m²a	52.7 kg CO₂/m²a
CO₂-Emissionen Neubau	17.2 kg CO₂/m²a	7.0 kg CO₂/m²a	9.2 kg CO₂/m²a	33.4 kg CO₂/m²a

Tabelle 7: CO₂-Emissionen Energiebedarf Bürogebäude Bestand Deutschland

Spezifischer Emissionsfaktor Raumheizung

Die Raumheizung im GHD-Sektor erfolgt fast ausschließlich über Gas, Öl und ebenfalls mehrheitlich fossil erzeugter Fernwärme. Für den spezifischen Emissionsfaktor wurden die Energieträger basierend auf Schlochmann et al. (2015) auf 70 % Gas und 30 % Öl geschätzt. Darauf aufbauend wurden folgende Emissionsfaktoren herangezogen⁷⁶:

- CO₂-Emissionsfaktoren: Heizöl Leicht (Deutschland, 2014) = 74t/TJ
- Erdgas (Deutschland, 2014) = 55.9t/TJ

Quellennachweise

⁷³ Schlochmann, Barbara et. al. (2015): Energieverbrauch des Sektors Gewerbe, Handel, Dienstleistungen (GHD) in Deutschland für die Jahre 2011 bis 2013. Schlussbericht an das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi), Karlsruhe, München, Nürnberg., S. 83

⁷⁴ Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena) (Hrsg.) (2016): Energieeffizienz bei Büroimmobilien. dena-Analyse über den Gebäudebestand und seine energetische Situation. Berlin/Köln, S. 32-33.

⁷⁵ Umweltbundesamt (2020): Spezifischer CO₂-Emissionsfaktor für den deutschen Strommix 2018. URL: <https://www.umweltbundesamt.de/presse/pressemitteilungen/bilanz-2019-co2-emissionen-pro-kilowattstunde-strom> [Stand: 29.06.2021]

⁷⁶ Umweltbundesamt (Hrsg.) (2016): CO₂-Emissionsfaktoren für fossile Brennstoffe, S. 46-47, URL: <https://www.umweltbundesamt.de/publikationen/co2-emissionsfaktoren-fuer-fossile-brennstoffe> [Stand: 29.03.2021]

A.2 Anstellungsbedingungen im Branchendurchschnitt

Indikator	Branchendurchschnitt	Land
Durchschnittliche Wochenarbeitszeit	16,9 Std. ⁷⁷	Deutschland
Anteil geringfügig Beschäftigte Servicekräfte	52,4 % ⁷⁸	Deutschland
Anteil Reinigungskräfte mit befristeten Verträgen	Ca. 50 % ⁷⁹	Deutschland
Mehrfachbeschäftigungsquote	16,6 % ⁸⁰	Deutschland
Fluktuation	12,5 % / 24 % ⁸¹	Österreich

Tabelle 8: Anstellungsbedingungen von Reinigungskräften im Branchendurchschnitt.

Quellennachweise

⁷⁷ ArbeitGestalten (Hrsg.) (2017): Branchenreport Gebäudereinigung, 2. Auflage September 2017, S. 18

⁷⁸ ArbeitGestalten (Hrsg.) (2017): Branchenreport Gebäudereinigung, 2. Auflage September 2017, S. 14

⁷⁹ ArbeitGestalten (Hrsg.) (2017): Branchenreport Gebäudereinigung, 2. Auflage September 2017, S. 20: "Angaben der IG BAU zufolge sind befristete Verträge in der Gebäudereinigung weit verbreitet: etwa die Hälfte der Beschäftigten der fünf größten Reinigungsunternehmen in Deutschland haben auch befristete Verträge."

⁸⁰ Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.) (2016): Beschäftigungsstatistik Mehrfachbeschäftigung, Methodenbericht, S.19

⁸¹ Branchendurchschnitt Österreich / Durchschnitt für Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitenden (Österreich), Quelle: <https://www.reinigung-aktuell.at/die-reinigungsbranche-ist-anders/>