

FAIR PLUS CLEANING



sichtbar.fachkompetent.reinigen

Pilotprojekt 3: FairPlusCleaning

Rahmenbedingungen, Arbeitsplatzqualität, Laufbahnplanung
und Höherqualifizierung in der Reinigungsbranche

Erhebungsbericht

ÖSB Consulting GmbH
Meldemannstraße 12-14
1200 Wien

Wien, im Juli 2018

Impressum

Erstellt im Rahmen des Projekts „FairPlusCleaning“ der ÖSB Consulting GmbH

Projektleitung, Lektorat: Mag.^a Dr.ⁱⁿ Bettina Behr

Kommunikation & Projektorganisation: Bettina Taranetz, MA, MBA

Bereichsleitung: Mag.^a Susanna Kuncic

durch die ÖSB Studien & Beratung gGmbH

Konzeption, Durchführung der Erhebung und Berichtslegung:

Mag.^a Ingrid Pecher, Dr. Rudolf Götz, Mag. Ehrenfried Natter

unter Mitarbeit im Rahmen der Interviews von (in alphabetischer Reihenfolge):

Dr. Rudolf Götz, ÖSB Studien & Beratung gGmbH

Dr.ⁱⁿ Elvira Hauska, ÖSB Consulting GmbH

Mag.^a Sabine Kaufmann, Caritas / Betriebliche Sozialberatung

Stefan Kirchpal, ÖSB Consulting GmbH

Mag.^a Ingrid Pecher, ÖSB Studien & Beratung gGmbH

Bettina Taranetz, MA, MBA, ÖSB Consulting GmbH

Mag.^a Doris Wiesinger, mytraining

Peter Wiesinger, mytraining

Wien, im Juli 2018



Inhalt

1	Einleitung	5
2	Ergebnisse der Sekundärdatenanalyse	7
2.1	Struktur der allgemeinen Gebäudereinigung, Unternehmen und Beschäftigte	7
2.2	Rahmenbedingungen in der Branche	8
2.3	Arbeitsbedingungen.....	8
2.4	Gleichstellung & Diversity	10
2.5	Berufsbilder, Qualifizierung und Weiterbildung	11
3	Ergebnisse der ExpertInneninterviews.....	12
3.1	Rahmenbedingungen in der Branche	12
3.2	KundInnen der Branche – Nachfrageverhalten, Bewusstseinsbildung	12
3.3	Arbeitsbedingungen.....	13
3.4	Gleichstellung & Diversity	14
3.5	Anerkennung von Potenzialen	15
3.6	Qualifizierungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten (Inhalte, Ausgestaltung).....	15
3.7	Branchenimage	16
4	Unternehmensbefragung: Auswertung der quantitativen deskriptiven Analyse (inkl. qualitativer Informationen).....	17
4.1	Beschreibung der Unternehmen	17
4.2	Rahmenbedingungen, KundInnen und Image.....	18
4.3	Entwicklungsmöglichkeiten in Unternehmen und Herausforderungen zum Thema Personal/Mitarbeiterinnen	19
4.4	Arbeitsbedingungen und Kommunikation im Unternehmen	22
4.5	Qualifizierungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten.....	24
4.6	Medienverhalten	26



5	Zusammenfassung der Erkenntnisse aus den Mitarbeiterinnen-Interviews.....	27
6	Gesamtanalyse über die Situation der Mitarbeiterinnen, Unternehmen und Sichtweise der Stakeholder.....	29
7	Literatur	36



1 Einleitung

Die ÖSB wurde vom Sozialministerium mit dem ESF-IP Gleichstellung **Pilotprojekt 3 – Förderung von Mitarbeiterinnen in frauendominierten Branchen am Beispiel der Reinigungsbranche** – beauftragt. Ziele des Pilotprojektes *FairPlusCleaning* sind die Schaffung von Höherqualifizierungsmöglichkeiten und Laufbahnplanungen für beschäftigte Frauen bzw. die Verbesserung der Qualität der Arbeit sowie der Arbeitsbedingungen in der Reinigungsbranche.

Die genannten **Projektziele** sollen über **Angebote der Unternehmensberatung**, der **Weiter- und Höherqualifizierung für Mitarbeiterinnen** sowie über **Öffentlichkeitsarbeit und bewusstseinsbildende Maßnahmen** erreicht werden.

Um diese **Angebote passgenau für die Reinigungsbranche** auszugestalten, wurde in der ersten Projektphase eine Erhebung zu Rahmen- und Arbeitsbedingungen, Personalentwicklung, Qualifizierungsbedarfen, KundInnen und Image in dieser Branche konzipiert und umgesetzt.

Für ein möglichst umfassendes Bild der Branche und um aktuelle und relevante Einblicke in die Themen, Anliegen und Meinungen ihrer AkteurInnen zu erhalten, setzt sich die von September 2017 bis Jänner 2018 durchgeführte **Erhebung aus folgenden Modulen** zusammen:

- **Sekundärdatenanalyse**
 - Qualitative Informationen aus bereits vorhandener Literatur
 - Sichtung bereits vorhandener quantitativer Daten
- **ExpertInneninterviews**
 - Persönliche, leitfadengestützte Interviews mit 7 Branchen-ExpertInnen
- **Unternehmensbefragung**
 - Persönliche Interviews mittels standardisiertem, semi-strukturiertem Fragebogen bei 51 ReinigungsunternehmerInnen, GeschäftsführerInnen oder PersonalistInnen
- **MitarbeiterInnenbefragung**
 - Persönliche, leitfadengestützte narrative Interviews mit 13 Reinigungsmitarbeiterinnen die in 5 verschiedenen Unternehmen bei ihrer Tätigkeit begleitet wurden
- **Fokusgruppen**
 - 3 leitfadengestützte Gruppendiskussionen mit VorarbeiterInnen, ObjektleiterInnen, BetriebsrätInnen unterschiedlicher Unternehmen



Während Sekundärdatenanalyse und ExpertInneninterviews grundsätzliche Einblicke in die gesamte Reinigungsbranche bieten, verengt sich der Fokus im Zuge der weiteren Module hin zu **Unternehmen, die für eine Beratungsintervention relevant sind**. Dies sind in der Regel die stabileren Unternehmen der Branche, die zudem Ansatzmöglichkeiten für Personalentwicklungsmaßnahmen bieten. Aussagen über die Gesamtbranche auf Basis der Grundgesamtheit der Erhebung sind daher nicht zulässig.

Dieses Erhebungskonzept sowie erste Ergebnisse aus Sekundärdatenanalyse und ExpertInneninterviews wurden im Oktober und November 2017 im Rahmen von Round Table-Gesprächen in Wien, St. Pölten und Graz vorgestellt und **mit den anwesenden Stakeholdern diskutiert**. Anregungen aus diesen Round Table-Gesprächen wurden ebenfalls aufgegriffen und flossen in die Gesamtanalyse mit ein.

Die Ergebnisse dieser Erhebung bilden nun, verschränkt mit der in der ÖSB vorhandenen langjährigen Erfahrung in der Beratung von Unternehmen und der Entwicklung sowie Umsetzung von arbeitsmarktpolitischen Programmen die **Basis für die Konzeption** der im zweiten Absatz genannten Angebote (siehe oben).



2 Ergebnisse der Sekundärdatenanalyse

Zu Beginn der Erhebung wurde im Rahmen der Sekundärdatenanalyse bereits vorliegende Literatur sowie vorhandene Daten zur Reinigungsbranche in Österreich aus den letzten Jahren (d.h. möglichst aktuell) recherchiert und gesichtet. Die Sekundärdatenanalyse erfolgte zu folgenden Zwecken:

- Definition und Abgrenzung der Reinigungsbranche für dieses Projekt
- Sichtung von bereits vorhandenen Informationen zur Branche
- Erhalt von Basisinformationen für die Entwicklung der Interviewleitfäden
- Gegenüberstellung mit den Befragungsergebnissen

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der Sekundärdatenanalyse für das Projekt FairPlusCleaning zusammengefasst.

2.1 Struktur der allgemeinen Gebäudereinigung, Unternehmen und Beschäftigte

Der Fokus der Erhebung liegt auf der „**Allgemeinen Gebäudereinigung**“ wie sie in ÖNACE N 81.21 definiert wird und hier auf der Unterhaltsreinigung¹, insbesondere von Büros, Fabriken, Geschäftslokalen, Häusern und Wohnungen. Einige der befragten Unternehmen sind jedoch zusätzlich in ähnlichen Bereichen, wie z.B. der Sonderreinigung (ÖNACE N 81.22; diese beinhaltet u.A. die Außen- und Fensterreinigung von Gebäuden) tätig.

Im Jahr 2015 waren gemäß den Daten der **Statistik Austria** (Leistungs- und Strukturhebung; LSE) in Österreich rd. 1.800 Unternehmen in der „Allgemeinen Gebäudereinigung“ tätig. Die Verteilung der Unternehmen auf die in diesem Pilotprojekt betrachteten Bundesländer ist wie folgt: 42% haben den Hauptsitz in Wien (mit 45% der Beschäftigten), 14% in Niederösterreich (mit 7% der Beschäftigten) und 13% in der Steiermark (mit 11% der Beschäftigten) (vgl. *Ruhland et al., 2016*). Dies ergibt für diese 3 Bundesländer eine Grundgesamtheit von rd. 1.230 Unternehmen (69% der Unternehmen und 63% der Beschäftigten Österreichs).

Die Branche ist einerseits durch eine **hohe Gründungsquote** (2014: 14,5% versus 7,1% in der gesamten marktorientierten Wirtschaft) und andererseits auch durch eine **überdurchschnittliche Schließungsquote** (2014: 23,6% versus 6,8%) gekennzeichnet. Die Insolvenzquote liegt mit 6,8 % ebenfalls deutlich höher (Gesamtdurchschnitt 1,2%; Werte für 2015) (vgl. *Ruhland et al., 2016*).

Die allgemeine Gebäudereinigung ist **betrieblich größer strukturiert** als die sonstige marktorientierte Wirtschaft – 72% (versus 87%) der Unternehmen beschäftigen weniger als

¹ Unterhaltsreinigungen sind sich wiederholende Reinigungsarbeiten in Gebäuden, die im Leistungsverzeichnis festgelegt sind: Z.B. Reinigen der Inneneinrichtung (abwischen etc.), Reinigen von Böden (staubsaugen etc.), Entleeren der Mistkübel, Säuberung der Sanitärbereiche.



10 MitarbeiterInnen. Rd. 2% der Unternehmen beschäftigen 57 % aller MitarbeiterInnen dieser Branche (vgl. *Statistik Austria 2016, in Ruhland et al., 2016*).

Die rd. 1.800 Unternehmen der Allgemeinen Gebäudereinigung beschäftigen rd. 53.000 Personen (davon rd. 51.200 als **unselbständig Beschäftigte**; davon rd. 90% als ArbeiterInnen). Die Teilzeitquote liegt bei 61% (versus 25% in der gesamten marktorientierten Wirtschaft); 62% der ArbeitnehmerInnen besitzen eine ausländische Staatsbürgerschaft (versus 21%); rd. 71% (versus 40%) sind weiblich (vgl. *Statistik Austria 2016, in Ruhland et al., 2016*). Gemäß Sonderauswertung des Arbeitsklimaindexes der Arbeiterkammer Oberösterreich (AK OÖ) sind 58% der Reinigungskräfte über 45 Jahre alt (vgl. *Mader, 2017*). Personalfuktuation ist eher ein Problem in größeren Reinigungsbetrieben und in Ballungsräumen (vgl. *Arbeitsinspektion, 2011*).

Nach Jahren des Wachstums (durch Auslagerung von Reinigung) ist nun bei größeren Unternehmen ein **Trend zur Ausfächerung der Angebote** in Richtung integrierte Dienstleistungen und Facility Management zu beobachten (*Krenn et al., 2014*).

Ab einer gewissen Betriebsgröße besteht in den Unternehmen in der Regel die **Position des/der ObjektleiterIn**, dem/der eine wichtige Funktion bei der Unterweisung, Koordination sowie als MultiplikatorIn zukommt. Oft haben ObjektleiterInnen eine Pufferfunktion zu den AuftraggeberInnen mit viel Lösungs- und Fachkompetenz (vgl. *Arbeitsinspektion, 2011*). Die Funktion der Objektleitung wird als Aufstiegschance für Frauen, die noch zu wenig genutzt wird, genannt.

2.2 Rahmenbedingungen in der Branche

Markteintrittsbarrieren sind grundsätzlich niedrig. Lohnkosten sind der bedeutendste Wettbewerbsfaktor (*Krenn et al., 2016*). Kollektivverträge regeln die Branche umfassend, daher verlagert sich der **Wettbewerb** in Richtung Arbeitsverdichtung. **Kundenwünsche** spielen eine entscheidende Rolle für die Qualität der Arbeit, z.B. dass sie „unsichtbar“, also zu Tagesrandzeiten, erledigt werden soll (vgl. *Krenn et al., 2014*).

2.3 Arbeitsbedingungen

Während der **Arbeitsklimaindex** 2017 der AK OÖ sich im mehrjährigen Branchendurchschnitt um 107 Punkte bewegt, lag er in der Reinigungsbranche 2011 bei 100 Punkten und ist seitdem auf 88 Punkte im Jahr 2017 gesunken (vgl. *Mader, 2017*).

In kleineren Betrieben bestehen meist bessere **persönliche Beziehungen**, Personalwechsel wird vermieden. Hier gibt es wenig schriftliche Dokumentation, vieles wird nur mündlich abgesprochen (vgl. *Arbeitsinspektion, 2011*).

Der Arbeitsalltag von Mitarbeiterinnen ist vielfach geprägt von **Arbeit auf Abruf, Wochenend-, Abends- und Nachtarbeit, Alleinarbeit**. Frauen arbeiten meist zu Tagesrandzeiten (mit geteiltem Dienst) in der Unterhaltsreinigung, oft mit langen (unbezahlten) Wegzeiten,



sind vielfach für mehrere AuftraggeberInnen tätig. Nachtarbeit fällt vor allem in der Sonderreinigung (Spezial- und auch in der Grundreinigung) an, für die vor allem Männer eingesetzt werden (vgl. *Arbeitsinspektion, 2011*).

Bei der – bei Frauen weit verbreiteten – **Teilzeitbeschäftigung** liegt das **Einkommen** kaum über der Mindestsicherung. Überzahlungen gibt es nur in der Sonderreinigung, in der fast ausschließlich – vollzeitbeschäftigte – Männer arbeiten (vgl. *Michenthaler, 2013*). Frauen in der Reinigungsbranche verdienen rund ein Fünftel weniger als Männer. 45% der Reinigungskräfte sind mit ihrem Einkommen sehr zufrieden bzw. zufrieden; bei den anderen Berufen sind das 61% (vgl. *Mader, 2017*).

Der Arbeitsklimaindex zeigt, dass 43% der Reinigungskräfte mit ihren **Aufstiegs- und Entwicklungschancen** nicht zufrieden sind; 25% halten ihren **Arbeitsplatz für ziemlich oder sehr unsicher**. Im allgemeinen Durchschnitt anderer Berufe sind dies 19% respektive 15% (vgl. *Mader, 2017*).

Kommunikationswege sind oft unklar bzw. erfolgt die Kommunikation indirekt, z.B. wenden sich KundInnen mit Beschwerden an Vorgesetzte. Wenn sich KundInnen direkt an Reinigungskräfte wenden, verrichten diese wiederum häufig Zusatzleistungen, ohne dass das Reinigungsunternehmen davon erfährt und diese in Rechnung stellen kann. **Kommunikationsprobleme** zwischen AuftraggeberInnen und Reinigungsunternehmen hinsichtlich der Aufteilung der Rechte und Pflichten (z.B. keine klaren oder schriftlichen Vereinbarungen; zu wenig Information über den Umfang der vereinbarten Leistungen im Reinigungsunternehmen aber auch im Unternehmen der KundInnen) begünstigen unfreundliches Kommunikationsverhalten am Ort der Reinigung. Um Verständigungsprobleme auf Grund der Sprache oder von Leseschwierigkeiten zu überbrücken, werden Piktogramme und Bilder sowie die Verwendung von einfacher, leichter Sprache angeraten (vgl. *Arbeitsinspektion, 2011*).

Um **psychosoziale Probleme und Spannungen zwischen verschiedenen Geschlechtern und Ethnien** zu vermeiden, werden Reinigungsteams eher (ethnisch) homogen zusammengestellt, als dass integrative Ansätze verfolgt würden (vgl. *Arbeitsinspektion, 2011*).

Mitarbeiterinnen werden bei auswärtigen Arbeitsstellen auch mit Themen wie Gewalt, verbalen Übergriffen und sexueller Belästigung konfrontiert. Die Verhinderung dieser, sowie der Umgang damit sollten nach Ansicht der Arbeitsinspektion (2011) Inhalt von Gefahrenevaluierung, Unterweisung und Information sein.

In der Reinigungsbranche bestehen relativ hohe **gesundheitliche und/oder psychische Belastungen** (vgl. *Arbeitsinspektion, 2011*). Während im Durchschnitt anderer Berufe 57% es für wahrscheinlich halten, dass sie bis zur Pension durchhalten sind es bei den Reinigungskräften nur 34% (vgl. *Mader, 2017*). In erster Linie auf Grund von körperlichen Belastungen (69% nennen dies vs. 54% andere Berufe) aber auch durch psychische Belastungen (hier 26% vs. 36%) sowie erheblichem Zeitdruck.



2.4 Gleichstellung & Diversity

Gemäß Informationen der Wirtschaftskammer Wien **sind im Bereich der Angestellten Männer und Frauen** in folgenden Positionen und Verteilungen vertreten: ObjektleiterIn und gewerberechtliche(r) GeschäftsführerIn (etwas mehr Männer); MeisterIn/Selbständige(r) UnternehmerIn (ausgeglichen); Büro/Lohnverrechnung (eher mehr Frauen); Lehre (deutlich mehr Männer).

Im **Bereich der ArbeiterInnen** gibt es **männlich dominierte Reinigungstätigkeiten** vor allem in der Sonderreinigung, wie z.B. Fensterreinigung, Bodenreinigung mit selbstfahrenden Reinigungsmaschinen, Grundreinigung, Fassadenreinigung, Grobreinigung. **Weiblich dominierte Reinigungstätigkeiten** bestehen vor allem in der Unterhaltsreinigung, wie z.B. das Nachfüllen von Handtuch- und Seifenspendern, Entleeren von Abfallbehältern, Sanitärreinigung (vgl. Hejkrlik, 2012) aber auch in der Krankenhaus- und Hotelreinigung, wie die Daten der Wirtschaftskammer Wien belegen.

Lohngruppen und Verteilung von Männern und Frauen (ArbeiterInnen) in Wien

Lohngruppe	Bezeichnung	Entgelt/Std. (KV 2018)	
Lohngruppe 1	FacharbeiterIn (LAP)	10,60	Männer und Frauen in etwa ausgeglichen
Lohngruppe 2	Sonderreinigung	9,62	hauptsächlich männliche Arbeiter
Lohngruppe 3	Hotelreinigung	9,39	fast nur Arbeiterinnen
Lohngruppe 4	Hausbetreuung	9,11	gemischt; wo viel getragen wird sehr viele Männer; Schneeräumung fast nur Männer
Lohngruppe 5	Krankenhaus u.Ä.	8,77	rd. 80% Arbeiterinnen
Lohngruppe 6	Unterhaltsreinigung	8,68	rd. 80% Arbeiterinnen

Quellen: Lohnvereinbarung für die Arbeiterinnen/Arbeiter in der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung, im sonstigen Reinigungsgewerbe und in Hausbetreuungstätigkeiten (Stand: 01/2018); Angaben zur Verteilung von der WKW, 2017

Vorrückungen auf Grund steigender Anzahl von Dienstjahren sind gemäß KV nicht vorgesehen; es gelten für alle die gleichen **Löhne** unabhängig von Erfahrung (Alter) und über den KV hinausgehender Qualifikation.

Dies führt zu **unterschiedlichen Sicherheits- und Gesundheitsrisiken**: Gefahren und (psychische) Belastungen in der Unterhaltsreinigung, die zumeist Frauen betreffen, werden nach Meinung der Arbeitsinspektion zu wenig anerkannt. In den Kollektivverträgen werden „männlich konnotierte“ Tätigkeiten höher bewertet und besser entlohnt.

Insbesondere die **Arbeitsverhältnisse von Frauen** beinhalten oft monotone Tätigkeiten bei denen jedoch Genauigkeit gefordert ist und sind vielfach kaum abgesichert, gering entgolten und mit unsicherem Rechtsstatus.

Daneben bestehen für **Frauen oft zusätzliche Belastungen** durch Kinder-/Altenbetreuung, Diskriminierung in der Gesellschaft als „Putzfrau“, wenig Erholungs- und Regenerationsmöglichkeit: Privat dann „dasselbe noch einmal“ und unbezahlt.



Die Branche ist eine **wichtige Arbeitgeberin für MigrantInnen** mit geringen Deutschkenntnissen, sie ermöglicht diesen sowie gering qualifizierten Personen die Aufnahme einer Berufstätigkeit.

2.5 Berufsbilder, Qualifizierung und Weiterbildung

Im Jahr 2015 wurde der **Lehrberuf** „Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger“ reformiert und umbenannt in „**ReinigungstechnikerIn**“. Die Ausbildungszeit wurde von 2,5 auf 3 Jahre erhöht, die Meisterausbildung wurde aktualisiert. Zudem besteht nun auch die Möglichkeit der Parallelausbildung zur Bürokauffrau/-mann. Nach abgeschlossener Lehre, als FacharbeiterIn, kann mit einem Einstiegsgehalt von rd. € 1.750,- brutto gerechnet werden. Unter ReinigungstechnikerInnen ist etwa jeder dritte Lehrling (31%) eine Frau (vgl. *WKO, Lehrlingsstatistik 2016*). Im Jahr 2016 traten österreichweit 142 Personen zur Lehrabschlussprüfung (LAP) an; rd. 2/3 bestanden die LAP (vgl. *Dornmayr / Nowak, 2017*).

Aufgabenstellungen in der Reinigungstechnik sind: Beurteilung und Dokumentation der zu bearbeitenden Flächen und deren Untergründen; Anwenden, Dosieren und Mischen von Reinigungs-, Oberflächenbehandlungs- und Desinfektionsmitteln; Auswahl der entsprechenden Reinigungs- und Pflegeverfahren sowie der Geräte und Maschinen für die einzelnen Objekte; Wartung und Pflege der verwendeten Werkzeuge. Darüber hinaus ist ein vorbildliches Auftreten und Eingehen auf Kundenwünsche gefordert (vgl. <http://www.lehrling.at>, 09/2017).

Für das **freie Gewerbe der Hausbetreuung** ist kein Befähigungsnachweis erforderlich. Es besteht in der Durchführung einfacher Reinigungstätigkeiten einschließlich objektbezogener einfacher Wartungstätigkeiten.

Hinsichtlich der **abgeschlossenen Ausbildung** verfügen 70% der MitarbeiterInnen in der Reinigungsbranche zumindest über einen Pflichtschulabschluss. Ein Anteil von 30% kann darüber hinaus einen Lehrabschluss (auch branchenfremd), und knapp 13% einen höheren formellen Abschluss vorweisen. Unterschiede in Abhängigkeit von der Unternehmensgröße lassen sich keine aufzeigen (vgl. *Ruhland et al., 2016*).

Nur 34% der Reinigungskräfte sind mit **Weiterbildungsmöglichkeiten** sehr zufrieden bzw. zufrieden; im Durchschnitt anderer Berufe sind das 60% (vgl. *Mader, 2017*). Weiterbildungen werden oft nicht angenommen oder abgebrochen, weil Kurszeiten und -orte mit den Arbeitszeiten und -orten nicht vereinbar sind.

Sowohl AuftraggeberInnen als auch Reinigungsfirmen investieren bisher wenig in die Weiterbildung des Reinigungspersonals. Lediglich in großen Firmen, die dafür staatliche Förderungen in Anspruch nehmen, ist die Situation etwas besser (vgl. *Michenthaler, 2013*).



3 Ergebnisse der ExpertInneninterviews

Im zweiten Modul der Erhebung wurden in persönlichen, leitfaden-gestützten Interviews 7 Branchen-ExpertInnen aus Arbeiterkammer, Arbeitsinspektorat, Ausbildungseinrichtung, Gewerkschaft, Reinigungsunternehmen sowie Wirtschaftskammer Österreich und Wirtschaftskammer Wien im September 2017 zu aktuellen Themen in der Reinigungsbranche befragt.

3.1 Rahmenbedingungen in der Branche

Der **Wettbewerb läuft stark über den Preis**. Dieser liegt bei etwa einem Drittel dessen, was Dienstleistungen anderer Branchen – wie z.B. von Kfz-MechanikerIn, InstallateurIn u.Ä. – kosten. Erschwerend kommt der unlautere Wettbewerb durch Unternehmen hinzu, welche MitarbeiterInnen nicht ordnungsgemäß anmelden oder sich nicht an die in der ÖNORM 2050² definierten Maximal-Leistungen pro Raumkategorie halten und die Reinigungsstunde bereits ab € 14,- anbieten. Gemäß Stundensatz-Kalkulationstool der Gebäudereinigungsakademie müssten nach Vollkostenrechnung in der Regel zumindest € 22,- netto verrechnet werden, um alle entstandenen Kosten hereinzubringen; ein Gewinn ist da noch nicht einkalkuliert (*siehe auch reinigungaktuell 11/2017*).

Kleinstunternehmen suchen sich eine Nische oder arbeiten als Sub-Auftragnehmer für größere Unternehmen der Branche – mit der Problematik, dass sie dabei die unbeliebteren Arbeiten mit den geringsten Margen bekommen. Mittlere Unternehmen (50 Vollzeitäquivalente (VZÄ); d.h. rd. 100 Teilzeitkräfte) haben es am Schwierigsten, denn sie sind zu groß für eine Nische, aber noch zu klein, um als Generalunternehmerinnen zu agieren. Größere Unternehmen verbreitern ihr Angebot zu Generalunternehmen, Facility Management und Ähnliches.

Die Unternehmen sind grundsätzlich **eher flach strukturiert**. In Kleinunternehmen meist Reinigungskraft -> VorarbeiterIn -> ChefIn (Objektleitung). In größeren Unternehmen bestehen mehr Möglichkeiten, z.B.: VorarbeiterIn -> TeamleiterIn -> Service-ManagerIn -> ObjektleiterIn -> ChefIn.

3.2 KundInnen der Branche – Nachfrageverhalten, Bewusstseinsbildung

KundInnenwünsche entsprechen nicht unbedingt dem fachlich Sinnvollen. Kleinere Unternehmen tendieren dazu, in Umsätzen statt in Deckungsbeiträgen zu denken und Aufträgen zu schnell zuzustimmen. Diese Situation könnte nach Meinung einiger ExpertInnen verbes-

² ÖNORM D 2050: 2014 11 01: Reinigungsleistungen – Quadratmeterleistungen in der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung



sert werden, wenn Reinigungsunternehmen ihren KundInnen verstärkt auf Augenhöhe begegnen und beratend/auftragsgestaltend agieren würden.

KundInnen verlangen Reinigung zu Tagesrandzeiten vielfach aus Gewohnheit, oft wäre eine Reinigung untertags möglich – z.B. in Norwegen passiert rd. 80% der Reinigung untertags (vgl. *Sardadvar, 2013*), in Österreich derzeit knapp 10%. Wie im vorigen Absatz angesprochen, wäre aus Sicht der ExpertInnen auch hier verstärkte Beratung durch Reinigungsunternehmen gefragt.

Wertschätzung bzw. Bewusstsein über die Professionalität und Bedeutung der Leistung sind Basis für Preisverhandlungen; beides ist bei KundInnen bisher meist zu wenig gegeben. Wertschätzung gibt es eher in Bereichen, wo „Gefahr“ besteht bzw. wo der Anschein hält, dass die Leistung nicht leicht selbst erbracht werden könnte – z.B. Spitalsreinigung (Keime); Sonderreinigung (Absturzgefahr) etc.

Die **Bundesbeschaffungsagentur** vergibt als wichtigste öffentliche Auftraggeberin Reinigungsdienstleistungen im Wert von rd. EUR 140 Mio./Jahr. In allen ihren Ausschreibungen und Rahmenverträgen ist der zweitägige Basiskurs gemäß ÖNORM 2040³, absolviert in einer zertifizierten Bildungseinrichtung, dabei für MitarbeiterInnen der anbietenden Reinigungsunternehmen Bedingung. Bei Zuschlag müssen – so noch nicht ausgebildet – innerhalb von 3 Monaten die für den Auftrag arbeitenden MitarbeiterInnen derart geschult werden. In der Praxis besuchen potenzielle MitarbeiterInnen zwei Wochen vor Einstellung z.B. in die Gebäudereinigungsakademie den „Basiskurs“.

Bei **Ausschreibungen** ist Bestbieterprinzip statt Billigstbieterprinzip das Ziel der Interessenvertretungen. Hier müssen noch einige Eignungskriterien definiert werden bzw. es muss die Vergabe-Richtlinie der Europäischen Kommission in Österreich umgesetzt werden: Noch ist zu begründen, warum nicht der Billigstbieter gewählt wurde. Der Vergabezeitraum beträgt mittlerweile vielfach 1 Jahr (früher waren Verträge über 10 Jahre üblich). Wo MitarbeiterInnen für Kundenaufträge eingestellt wurden, führt dies zu großer Arbeitsplatzunsicherheit und zu wenig Investitionsbereitschaft seitens der Arbeitgeber. Sollte bei der nächsten Ausschreibung ein Konkurrent den Zuschlag erhalten, kann es sein, dass MitarbeiterInnen im Objekt verbleiben und übernommen werden.

3.3 Arbeitsbedingungen

Rückmeldungen der ExpertInnen zum Thema „**gute Arbeitsplatzqualität**“ in der Reinigungsbranche:

- Tagesreinigung (war früher in Eigenreinigung der Regelfall)
- Mindestens 6 Stunden (nicht nur 3 wie derzeit üblich, von 6-9 Uhr morgens)
- Kurze Wege zwischen den einzelnen Arbeitsstätten in der Arbeitszeit

³ ÖNORM D 2040: 2016 06 01: Reinigungsleistungen – Ausbildungen und Ausbildungsstätten in der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung sowie Hausbetreuung



- Möglichst keine geteilten Dienste
- Reinigungskräfte verfügen über Basiskenntnisse in Deutsch
- Reinigungskräfte haben mindestens Basiskurs Reinigung (externer, zertifizierter Anbieter)
- ReinigungsunternehmerInnen und KundInnen auf Augenhöhe; genaue Leistungsverzeichnisse
- ReinigungsunternehmerInnen begehen mit KundIn und Reinigungskraft die Arbeitsstätte
- Reinigungskräfte haben Kompetenzen und Strukturen um eventuelle Zusatzaufträge von KundInnen vor Ort anzunehmen, abzulehnen oder rückzufragen (bei ObjektleiterInnen)
- Reinigungskräfte verfügen über die nötigen Hilfsmittel und die nötige Zeit für ihre Tätigkeit
- Vermittlerfunktion des Reinigungsunternehmens v.a. bei Einstellung gering qualifizierter Frauen und MigrantInnen -> Verweisen zu Beratungsstellen, Fördermöglichkeiten etc.
- Wertschätzung der Arbeit: zumindest höfliche Behandlung der Reinigungskraft vor Ort

Lernförderliche Arbeitsplatzgestaltung ist in der Reinigungsbranche eher unbekannt, obwohl die MitarbeiterInnen in der Regel „on-the-job“ eingeschult werden. Meist wird in der Unterhaltsreinigung nach dem Reviersystem⁴, gelegentlich auch nach dem Kolonnensystem⁵ oder in einer Mischform gearbeitet. Job-rotation oder job-enrichment existieren eher in großen Unternehmen, wo es SpringerInnen gibt, die mehr können müssen, um im Krankheitsfall jemanden zu ersetzen.

Gemäß Kollektivvertrag (KV) liegen die untersten **Einkommen** in der Reinigungsbranche bei rd. €1.500,- brutto/Vollzeit⁶. Die WKO spricht von sehr guten Verdienstchancen nach Lehrabschluss.

3.4 Gleichstellung & Diversity

Der **Lehrberuf „ReinigungstechnikerIn“** zieht – auf Grund der Namensgebung – aktuell mehr Männer als Frauen an; daher wird auch versucht, Quereinsteigerinnen Aufstiegschancen am 2. Bildungsweg zu bieten. Es gibt mehrere AMS-Programme zum Nachholen der LAP.

⁴ Reviersystem: Eine Person reinigt immer denselben Bereich und führt alle Verrichtungen aus.

⁵ Kolonnensystem: Es wird in der Gruppe gearbeitet; jede Person führt einen Teilbereich der Verrichtungen in verschiedenen Räumen aus.

⁶ Lohnvereinbarung für die Arbeiterinnen/Arbeiter in der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung, im sonstigen Reinigungsgewerbe und in Hausbetreuungstätigkeiten (Stand: 01/2018; Basis: Lohngruppe 6 mit Stundenlohn von € 8,68 bei 40 Wochenstunden)



Mittlerweile könnte **grundsätzlich jede Tätigkeit** in der Reinigungsbranche sowohl von Männern als auch von Frauen gemacht werden. So ist z.B. schweres Heben immer weniger notwendig bzw. wird durch Maschinen unterstützt.

Bezüglich der **Bezahlung gibt es formell keinen Unterschied** zwischen Frauen und Männern, diese erfolgt gemäß Aussagen der ExpertInnen rein auf Grund der Tätigkeit. Ungleiche Bezahlung ergibt sich jedoch sehr wohl auf Grund der Auswahl bzw. Zuteilung der Tätigkeit. In der Sonderreinigung (aber auch in der Krankenhausreinigung) ist die Wertschöpfung höher als in der Unterhaltsreinigung und daher wird dort auch mehr bezahlt.

Für viele Frauen, insbesondere mit wenig Ausbildung und Einwanderungsgeschichte (diese öfter auch mit höherer Ausbildung), ist die Reinigungsbranche ein Sprungbrett - ein Aus- oder Umstieg ist seltener möglich. Unternehmen noch achten zu wenig darauf, dass diese Mitarbeiterinnen für den Betrieb nutzbare Fähigkeiten und Qualifikationen mitbringen, von denen alle profitieren können.

3.5 Anerkennung von Potenzialen

Es wird seitens der PersonalistInnen kaum nach Potenzialen der MitarbeiterInnen gesucht. Wer **Vorbildung** hat, lernt aber leichter und kann sich vielleicht hervortun. Personen müssen sich selbst um ihre „Karriere“ kümmern, ReinigungsunternehmerInnen sehen oft gar nicht, wie MitarbeiterInnen arbeiten (und Feed-back von KundInnen erhalten sie eher erst, wenn es Missverständnisse oder Beschwerden gibt).

Nicht alle **Potenziale** können (sollen?) auch gefördert werden, es braucht schließlich Reinigungskräfte „an der Basis“. ObjektleiterInnen sichern manchmal auch lieber ihre Position ab, als dass sie jemanden weiterbringen, der sie dann ersetzen könnte. Beim Aufstieg von der Vorarbeiterin zur ObjektleiterIn fällt es vielen (insbesondere jungen Frauen) schwer, sich gegenüber den früheren KollegInnen aber auch den AuftraggeberInnen durchzusetzen.

3.6 Qualifizierungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten (Inhalte, Ausgestaltung)

Für ReinigungstechnikerInnen bedeutet Weiterbildung, sich **kontinuierlich zusätzliche Kenntnisse und Fähigkeiten** u. a. in folgenden Bereichen anzueignen: Umweltschutzmaßnahmen (beim Einsatz der chemischen Reinigungs-, Desinfektions- und Imprägniermittel); neue Reinigungsverfahren und Reinigungsmittel; neue Reinigungsgeräte und -maschinen; zusätzliche Kenntnisse im jeweiligen Einsatzbereich (z. B. Brandschadenreinigung, Bauschlussreinigung); Hygiene, Mikrobiologie; Arbeitsschutz; Kundenbetreuung sowie Personalführung.

Nach Einschätzung der ExpertInnen **sehr wichtige bis wichtige Inhalte** sind: Sprachkurs Deutsch, Reinigungstechniken, Ökologisches Reinigen (Vorgaben/Möglichkeiten durch LieferantInnen der Branche), Arbeitssicherheit, Grundlegende Informationen über Rechte und Pflichten als ArbeitnehmerIn, Erste Hilfe, Umgang mit (schwierigen) KundInnen, Umgang mit



Konfliktsituationen (im Team, mit KundInnen etc.), E-Literacy, Umgang mit Apps, Nachholen (von Teilen) der LAP. Als weniger wichtig wurden eingestuft: Kaufmännische Zusatzqualifikationen, Management-Skills.

Von Seiten der ExpertInnen wird größtenteils externe **Weiterbildung in zertifizierten Bildungsstätten** wie der Gebäudereinigungsakademie präferiert (da auch außerhalb des Unternehmens anerkannt); jedoch ist klar, dass Weiterbildungen vor Ort den Mitarbeiterinnen Weg- und Zeitaufwand ersparen würden.

In den letzten Jahren wurden große Anstrengungen unternommen, um die **Qualität der Aus- und Weiterbildung in der Branche zu definieren und zu sichern:**

- ÖNORM D 2040: 2016 06 01 regelt im Detail 14 verschiedene, branchenspezifische Ausbildungen
- ISO 29990 regelt die Zertifizierung der Ausbildungsinstitute (deren offizielle Anerkennung)

Die **Neukonzeption und -positionierung des Lehrberufs „ReinigungstechnikerIn“** und der Meisterprüfung gliedert die LAP in 3 Module; diese können alle bei einem Antritt oder hintereinander absolviert werden. Die Meisterprüfung kann nun ebenfalls in Modulen abgelegt werden.

3.7 Branchenimage

Das **schlechte Image der Reinigungsbranche** ist zum einen historisch bedingt⁷ und dürfte zum anderen zu einem großen Teil „hausgemacht“ sein: Da Reinigungsleistungen ausgelagert wurden und die Branche sich entwickeln konnte, versprachen Reinigungsunternehmen „unsichtbar“ (zu Tagesrandzeiten), billiger als Eigenreinigung zu arbeiten und damit den AuftraggeberInnen Kosten und Aufwand (Personal) zu sparen.

Heute wird betont: Reinigung ist nicht „Putzen“, sondern ein **hochprofessionelles Handwerk**. Die Reinigung erhält die Gesundheit der Menschen, sichert den Werterhalt der Immobilie und braucht ein großes Fachwissen sowie eine umfassende Ausbildung. Es wurden bereits Weichen für eine Imageverbesserung gestellt und Öffentlichkeits-Kampagnen durchgeführt.

⁷ Vgl. z.B. Im Dienst. Die Geschichte der Dienstmädchen. In: Berger/Holler, S. 61-86.



4 Unternehmensbefragung: Auswertung der quantitativen deskriptiven Analyse (inkl. qualitativer Informationen)

Im Rahmen der Unternehmensbefragung (im Zeitraum Oktober bis Dezember 2017) wurden EigentümerInnen, GeschäftsführerInnen oder PersonalistInnen von 51 Reinigungsunternehmen (ÖNACE N 81.21) in Wien (32), Niederösterreich (10) und der Steiermark (9) mittels standardisiertem, semi-strukturiertem Fragebogen, der geschlossene (quantitative) und offene (qualitative) Fragestellungen enthielt, persönlich befragt. Es konnten vor allem Unternehmen, die an einer zukünftigen Beratung und der Anreizmaßnahme Deutsch-Trainings interessiert sind, befragt werden. Die Verteilung auf die Größenklassen ist: 16 Maxi-Betriebe (> 250 MA), 10 Midi-Betriebe (50-249 MA), 25 Mini-Betriebe. Die Aufteilung der Stichprobe auf die Bundesländer und Größenverteilung spiegelt die Gegebenheiten in der Branche, in der mittelgroße Betriebe wenig vertreten sind, annähernd wieder. Die meisten Großunternehmen sind in der Wien-Stichprobe vertreten. In Wien und in der Steiermark (Graz und Umgebung) wurden Unternehmen in Ballungsräumen befragt, in Niederösterreich vor allem in der Region südlich von Wien.

Die Unternehmensbefragung wurde nach Unternehmensgrößenklassen und Bundesländern ausgewertet: Bei Abweichungen vom Durchschnitt wird in den folgenden Ausführungen auf die Unternehmensgröße eingegangen; die Ergebnisse zu den einzelnen Bundesländern sind dagegen weniger aussagekräftig und werden hier nicht dargestellt.

4.1 Beschreibung der Unternehmen

Die **befragten Unternehmen sind in erster Linie in der Unterhaltsreinigung** (v.a. Bürorreinigung, Geschäfte/Einkaufszentren etc.), in Spitälern, **aber auch in der Sonderreinigung** (Grundreinigung, Fenster/Fassaden, Baustellenreinigung) **sowie in Nischen** wie Apothekenreinigung, Tatortreinigung oder Graffiti-Entfernung **tätig**. Einige Unternehmen engagieren sich auch in der Haus- und Gartenbetreuung sowie bei Entrümpelungen.

Wenige UnternehmerInnen geben an, dass Frauen bei ihnen in allen Tätigkeitsbereichen und Hierarchieebenen gleichermaßen vertreten sind. Als **Tätigkeitsbereich, in dem mehr als die Hälfte Frauen arbeiten**, wird von den meisten die Unterhaltsreinigung genannt (insbesondere Büros, Toiletten, Garderoben, Hotelreinigung). Begründet wird das von den UnternehmerInnen z.B. wie folgt:

- **AuftraggeberInnen:** Wollen keine Männer – Frauen arbeiten genauer; werden von KundInnen in Büros lieber gesehen (Männer: besser in der Grobreinigung bzw. mit schweren Geräten).



- **Körperliche/technische Eignung:** Männer können Wasserkübel, Reinigungsmaschinen etc. mehrere Stockwerke ohne Lift schleppen, sind schwindelfrei, können Glühbirnen wechseln.
- **Aufgabenverteilung:** UnternehmerInnen mögen Frauen keine schweren Arbeiten zumuten; Frauen melden sich eher für körperlich leichtere Tätigkeiten (andernfalls werden sie geringfügig beschäftigt, um die körperliche Belastung zu reduzieren). Männer möchten die monotonen Arbeiten in der Unterhaltsreinigung nicht machen.
- **Vereinbarkeit:** In der Unterhaltsreinigung gibt es besser geregelte Arbeitszeiten und Teilzeit.
- **Bezahlung:** Unterhaltsreinigung hat den geringsten Stundensatz, für dieses Entgelt arbeiten Männer nicht.

Zur Frage, wo sie ihr **Unternehmen in 5 Jahren** sehen, haben die Befragten folgende Vorstellungen:

- **Firmengröße:** 73% meinen, sie werden wachsen (22% gleich bleiben, 2% kleiner werden, 3% kA); vor allem Midi- und Maxi-Betriebe meinen, zu wachsen.
- **Diversifikation** des Dienstleistungs-Angebots: 61% meinen, sie werden gleich viele verschiedene Dienstleistungen anbieten; 37% mehr (2% kA); kein Unternehmen denkt daran, das Angebot zu reduzieren. Nach Unternehmensgröße betrachtet wollen vor allem Maxi-Betriebe (weiter) diversifizieren.
- **Qualifikationsbedarf:** 63% der Unternehmen meinen, ihre Reinigungskräfte werden mehr Fachwissen brauchen (29% gleich viel; 8% kA); kein Unternehmen rechnet mit einem geringeren Bedarf an Fachwissen. Vor allem Midi-Betriebe sind der Meinung, dass ihre Reinigungskräfte mehr Fachwissen brauchen werden.
- **Frauenbeschäftigung:** 39% meinen, sie werden gleich viele, 37% mehr und 6% weniger gut ausgebildete Frauen beschäftigen (18% kA). Maxi und Mini-Betriebe wollen überdurchschnittlich mehr gut ausgebildete Frauen beschäftigen.
- **Frauen in Führungspositionen:** 51% geben an, gleich viele Frauen in Führungspositionen beschäftigen zu wollen (25% mehr; 6% weniger; 18% kA); besonders stark dürften sich hier die Midi-Betriebe engagieren.
- **Arbeitsbedingungen für Frauen:** 39% meinen, die Arbeitsbedingungen für Frauen werden bei ihnen eher gleich bleiben 33% machen dazu keine Angabe (24% verbessern; 4% verschlechtern); rd. drei Viertel der Maxi-Betriebe erwarten verbesserte Arbeitsbedingungen für Frauen.

4.2 Rahmenbedingungen, KundInnen und Image

Die Unternehmen kommen vor allem **durch Empfehlung an Aufträge** (78% insgesamt; einige kleinere ausschließlich auf diesem Weg), durch Teilnahme an Ausschreibungen (39%; dabei kann es sich gleichermaßen um öffentliche als auch private (Unternehmen) AusschreiberInnen handeln) sowie durch Werbung im Internet (35%). Inserate (18%) oder



Internetplattformen (16%) sind weniger relevant. Immerhin 35% beziehen ihre Aufträge (auch) über andere Kanäle; einige Unternehmen präzisierten dies und gaben z.B. an: aktiver Vertrieb im Gespräch mit (potenziellen) KundInnen, Kontaktpflege, StammkundInnen, ProjektpartnerInnen; YouTube Videos; Werbung auf Fahrzeugen oder Telemarketing (*Mehrfachnennungen waren möglich*).

Nach Angaben der Unternehmen **schätzen KundInnen** vor allem **Flexibilität, Qualität und Zuverlässigkeit** bzw. laufenden guten Kontakt. Keines der Unternehmen gibt dagegen explizit an, von seinen KundInnen auf Grund niedriger Preise geschätzt zu werden. Sekundärdatenanalyse und ExpertInneninterviews zeigen zwar, dass – insbesondere bei Ausschreibungen – der Preis ein wichtiges Kriterium ist, um einen Auftrag zu erhalten. Bei der KundInnenbindung dürfte er jedoch kaum mehr eine Rolle spielen.

Die Unternehmen wurden auch gebeten, folgende Aussagen zu bewerten (nach dem Schulnotensystem; 1 = trifft sehr zu; 5 = trifft gar nicht zu):

Unsere KundInnen ...

- ... wollen professionelle Reinigung: 1,18
- ... wollen hohe Qualität: 1,22
- ... wollen gute Beratung: 1,67
- ... wertschätzen unsere Arbeit: 2,09
- ... wollen einen billigen Preis: 2,14
- ... wollen kleinere Aufträge direkt vor Ort an die Reinigungskraft richten: 2,25
- ... wollen eine Reinigung vor oder nach der Tagesarbeit: 2,26
- ... wollen eine Reinigung während der Arbeit: 3,16

4.3 Entwicklungsmöglichkeiten in Unternehmen und Herausforderungen zum Thema Personal/Mitarbeiterinnen

In 59% der befragten Unternehmen beträgt die **durchschnittliche Beschäftigungsdauer** einer Reinigungskraft **mehr als 3 Jahre** (59%) bzw. 1-3 Jahre (31%). Ein Unternehmen (2%), das in der Hotelreinigung im Zimmerservice (einer der wenigen Bereiche, wo Tagesreinigung unumgänglich ist) tätig ist, spricht von sehr hoher Fluktuation (durchschnittliche Beschäftigungsdauer unter 1 Jahr; 8% kA). Tendenziell längere Verweildauern im Unternehmen zeigen sich bei Großunternehmen. Die Unternehmensbefragung ergibt somit bei den beratungsaffinen Unternehmen eine geringere Fluktuation als Sekundärdatenanalyse und ExpertInneninterviews im Allgemeinen erwarten hätten lassen.

Zur **Personalentwicklung bzw. Unterstützung für (weibliche) Reinigungskräfte** bieten die Unternehmen an:

- **Unterstützung in schwierigen Situationen bzw. bei Konflikten:** Wird von 90% der Unternehmen angeboten (nicht von 4%; 6% kA). Größere Unternehmen haben hier



mehr Möglichkeiten; jedoch nur rd. ein Zehntel der kleineren Unternehmen gibt an, keine Unterstützung anzubieten.

- **Gesundheitsförderung:** Gibt es bei 61% der Unternehmen (in irgendeiner Form zumindest erwünscht); ist nicht eingeplant bei 33% (6% kA). Je größer das Unternehmen, desto eher (und mehr) Angebot gibt es.
- **Motivierendes Lohnschema:** Wird von 59% der Unternehmen genannt; nicht von 31% (10% kA); verstärkt bei Midi-Betrieben.
- **Stellenbeschreibungen:** Ebenfalls bei 59% der Unternehmen vorhanden; nicht bei 31% (10% kA). Stellenbeschreibungen werden vielfach jedoch mit dem Leistungsverzeichnis gleichgesetzt bzw. sind erst für höhere Positionen in schriftlicher Form vorhanden. Größere Unternehmen haben eher Stellenbeschreibungen als kleinere.
- **Weiterbildungspläne:** Existieren bei 57% der Unternehmen; nicht bei 39% (4% kA) Auch hier gilt, dass Weiterbildungspläne teilweise informeller Natur sind bzw. eher in größeren Unternehmen und für höhere Positionen verschriftlicht sind.
- **Dokumentierte Mitarbeitergespräche:** Gibt es bei 45% der Unternehmen; nicht bei 47%. Auch diese Zahlen sind vorsichtig zu interpretieren, denn schriftliche Unterlagen zu regelmäßigen Mitarbeitergesprächen sind auf Ebene der Reinigungskräfte eher unüblich.
- **Frauenförderung:** Gegeben bei 22%; nicht bei 71% (7% kA). Teilweise kam hier die Anmerkung, dass sowieso fast nur Frauen im Unternehmen arbeiten würden – was sollte da noch gefördert werden? Mit steigender Unternehmensgröße gibt es eine verstärkte Beschäftigung mit diesem Thema.
- **Anderes:** Wird von 33% der Unternehmen angegeben; z.B. wurden noch genannt Unterstützung beim Finden eines Kindergartenplatzes; Möglichkeit, Autos auszuborgen; Firmenausflüge; Gratiskaffee.

Immerhin ein Viertel der befragten Unternehmen gibt an, **Lehrlinge** auszubilden oder schon einmal ausgebildet zu haben. Die beratungsaffinen Betriebe bilden somit eher aus als allgemein üblich. Bei den Maxi-Betrieben liegt der Anteil bei fast der Hälfte; er sinkt kontinuierlich mit der Betriebsgröße auf rd. ein Zehntel bei den Mini-Betrieben. Einige Unternehmen können (z.B. da der Betrieb zu klein ist oder Voraussetzungen fehlen) bzw. möchten keine Lehrlinge ausbilden, würden aber das Nachholen des Lehrabschlusses unterstützen. Wobei dann auch die Möglichkeit, nun höher zu entlohnende MitarbeiterInnen adäquat einzusetzen, gegeben sein muss – zumindest die Position der ObjektleiterIn sollte nach einem LAP eingenommen werden. Mit der neuen Kombination ReinigungstechnikerIn und Bürokaufmann/-frau bestehen noch keine Erfahrungen.

Die Beurteilung, ob eine weibliche **Reinigungskraft für Weiterbildungen** in Frage kommt, ist oft schwierig, da UnternehmerInnen sie kaum direkt bei der Arbeit sehen (erfolgt vielfach über KundInnen-Feed back bzw. VorarbeiterIn/ObjektleiterIn). Familiäre Verpflichtungen sind bei Frauen ein Hinderungsgrund für berufliche Weiterentwicklung bzw. haben sie in diesem Rollenverständnis keine Motivation. Frauen sprechen das Thema berufliche Weiterentwick-



lung seltener direkt an. Männer haben nach Meinung einiger Befragter einen höheren Bedarf an Weiterbildung, da sie andere Tätigkeiten verrichten.

Als wichtige **Voraussetzungen für die berufliche Weiterentwicklung** können (gereiht nach Häufigkeit der Nennungen) identifiziert werden:

- Wille und Engagement für das Unternehmen
- Selbständiges Denken und Arbeiten in Kombination mit Abstimmung wo nötig
- Deutsch-Kenntnisse und die Fähigkeit, mit KundInnen zu kommunizieren
- Interesse der Mitarbeiterin und Umsetzungsmöglichkeit für Erlerntes im Unternehmen

Karriere in der Reinigung kann einerseits als Weiterentwicklung nach oben in der Hierarchie und andererseits als Umstieg in interessantere oder besser bewältigbare Tätigkeiten innerhalb der Branche gesehen werden.

Je nach Größe des Unternehmens und dessen Strukturierung bestehen unterschiedliche Möglichkeiten in der, insbesondere bei kleineren Unternehmen eher flachen, **Hierarchie aufzusteigen**:

- **VorarbeiterIn:** Diese Position existiert in 78% der befragten Unternehmen (nicht gegeben in 10% der Unternehmen, 12% kA); sie ist in grundsätzlich allen Unternehmensgrößen vorhanden.
- **TeamleiterIn:** Existiert in 27% der Unternehmen (nicht in 61%, 12% kA)
- **ObjektleiterIn:** Existiert in 55% der Unternehmen (nicht in 33%; 12% kA; TeamleiterIn entspricht ObjektleiterIn in einigen Unternehmen); ist in Midi- und v.a. in Maxi-Unternehmen vorhanden.
- **Facility ManagerIn:** Existiert in 8% der Unternehmen (nicht in 80%; 12% kA); in Maxi-Unternehmen vorhanden.
- **Andere Positionen:** Existieren in 20% der Unternehmen (nicht in 69%; 11% kA). Bei den anderen Positionen handelt es sich z.B. um Hausdame (in Hotels) Service ManagerIn, GebietsbetreuerIn (über Objektleitung angesiedelt), BereichsleiterIn.

Es gibt auch Nennungen, dass **Positionen im Unternehmen nicht so genau unterschieden** werden, dass sie rotiert werden in gut ausgebildeten Teams bestehend aus verschiedenen SpezialistInnen, oder, dass zwischen fixen Positionen und SpringerInnen (die z.B. im Krankheitsfall einspringen) unterschieden wird. Grundsätzlich stehen alle Positionen Männern und Frauen offen, werden aber anscheinend von Frauen noch in geringerem Ausmaß genutzt.

In Unternehmen mit mehreren Tätigkeitsbereichen wird, wenn gewünscht bzw. notwendig auf Grund der Leistungsfähigkeit und, sofern Positionen frei sind, ein **Umstieg in andere Bereiche** innerhalb der Branche, wie z.B. vom Außen- in den Innenreinigungsbereich (z.B. ältere Männer aus der Sonderreinigung wechseln in Unterhaltsreinigung) aber auch außerhalb der Branche in Wäscherei, Postdienste, Lager, Unterstützung im Büro, Sicherheitsdienst, Catering etc. ermöglicht.



Bezüglich der **größten Herausforderungen mit Reinigungskräften** werden (gereiht nach der Häufigkeit) genannt:

- Das **Auffinden/Recruiting von Arbeitskräften** für diese anstrengende Tätigkeit, deren Bezahlung (insbesondere in Teilzeit) nur leicht über möglichen Sozialleistungen liegt. Es bewerben sich sehr wenige ÖsterreicherInnen bzw. Personen, die sehr gut Deutsch können. Insbesondere bei MitarbeiterInnen, die neu zum Unternehmen gekommen sind, besteht das Risiko, dass sie schnell wieder abspringen, wenn es nicht gelingt, sie zumindest durch non-monetäre Sozialleistungen zu binden. Diese Problematik verstärkt sich dadurch, dass ein Großteil der Unternehmen Wachstum erwartet, offene Stellen aber eben nicht adäquat besetzen kann.
- Die **mangelnde Verlässlichkeit** vieler Reinigungskräfte wird häufig genannt. Die Unternehmen sagen **aber auch**, dass sie es oft **schwierig** fänden, **klare Zusagen** an MitarbeiterInnen bezüglich Arbeitszeiten und -orte zu machen bzw. gute MitarbeiterInnen über KV zu bezahlen (Unstetigkeit der Auftragseingänge und der – zu geringen – Umsätze).
- Ein **gutes Beherrschen der deutschen Sprache** wäre sehr wichtig, ist aber viel zu wenig gegeben. Kleine Missverständnisse können dadurch zu großen werden.
- Auch würden sich einige UnternehmerInnen ein **gepflegteres, selbstbewussteres und kompetenteres Auftreten** ihrer Reinigungskräfte gegenüber KundInnen wünschen.
- **Vereinbarkeitsthemen** (Beruf & Familie, Betreuungspflichten etc.) betreffen nach wie vor in erster Linie Frauen und insbesondere MigrantInnen. In manchen **Kulturen** werden weibliche Vorgesetzte zudem nicht akzeptiert bzw. wird es von den Männern nicht gerne gesehen, wenn ihre Frauen (Deutsch-)Kurse in einer Klasse gemeinsam mit anderen Männern besuchen.
- Die **Zusammenstellung von gemischten Teams** (kulturell; Männer und Frauen) gestaltet sich schwierig auf Grund von Sprachenvielfalt, unterschiedlichen Haltungen und Herangehensweisen; sie sollte daher sehr gut vorbereitet und begleitet werden.
- Nur **wenige Frauen bewerben sich für die Sonderreinigung** – weil sie es sich nicht zutrauen, weil sie dort alleine unter Männern wären (Role Models fehlen) etc. Wenn doch, dann bleiben sie oft nicht lange. Umgekehrt sind Männer in der Unterhaltsreinigung Außenseiter und werden dort manchmal belächelt.

4.4 Arbeitsbedingungen und Kommunikation im Unternehmen

Auf die Frage, wann ihre Reinigungskräfte überwiegend arbeiten, gaben 33% der UnternehmerInnen untertags an; 23% nannten in der Früh (vor 10 Uhr) und am Abend (nach 17 Uhr); 18% haben „andere Arbeitszeiten“; 16% lassen überwiegend in der Früh arbeiten und 6% überwiegend am Abend (4% kA).



Danach befragt, welchen der beiden Begriffe (von vorgegebenen Begriffspaaren) die UnternehmerInnen eher mit **guten Arbeitsbedingungen** für ihre Reinigungskräfte in Verbindung bringen, werden folgende Angaben gemacht:

- **Tagesarbeit** (67%) wird gegenüber Tagesrandarbeit (8%) bevorzugt (25% kA); insbesondere von Midi-Betrieben
- **Durchgehende Dienste** (73%) sind eindeutig beliebter als geteilte Dienste (4%) (23% kA)
- **Vollzeitarbeit** (30 Stunden und mehr; 39%) vor Teilzeitarbeit (unter 30 Stunden; 24%) (36% kA); wobei Teilzeitarbeit von Mini-Unternehmen am wenigsten geschätzt wird
- **Teamarbeit** (53%) tendenziell eher als Alleinarbeit (18%) (29% kA); vor allem die Midi-Betriebe sprechen sich für Teamarbeit aus

Die hohen Anteile „kA“ sind v.a. darauf zurückzuführen, dass **Entscheidungsspielräume** nicht immer gegeben sind (z.B. durch KundInnenwünsche bzw. -notwendigkeiten) bzw., dass UnternehmerInnen angeben, keine eindeutigen Präferenzen bei ihren MitarbeiterInnen zu erkennen.

Die Vorstellungen der UnternehmerInnen zu guten Arbeitsbedingungen decken sich mit dem Grundtenor der ExpertInneninterviews. Dennoch wird ersichtlich, dass z.B. rd. zwei Drittel der UnternehmerInnen ihre Reinigungskräfte gerne **untertags arbeiten lassen würde**, nur ein Drittel dies jedoch (überwiegend) umsetzen kann.

Drei Viertel (75%) der befragten UnternehmensvertreterInnen geben an, dass Reinigungskräfte (hie und da) **Vorschläge oder Wünsche zu ihrer Arbeit** äußerten. Diese beziehen sich vor allem auf Reinigungsmittel, Arbeitstechniken oder Arbeitseinteilungen.

Den UnternehmerInnen ist es **wichtig, darauf zu achten, dass ihre Reinigungskräfte ...** (Beurteilung nach dem Schulnotensystem; 1 = trifft sehr zu; 5 = trifft gar nicht zu):

- | | |
|--|------|
| • ... KundInnen selbst höflich behandeln: | 1,05 |
| • ... verlässlich sind: | 1,09 |
| • ... bei KundInnen höflich behandelt werden: | 1,16 |
| • ... bei neuen KundInnen umfassend eingeschult werden: | 1,23 |
| • ... bei Zusatzwünschen Rücksprache halten: | 1,25 |
| • ... die Gegebenheiten bei KundInnen kennen und über Sicherheitsvorkehrungen Bescheid wissen: | 1,26 |
| • ... das Leistungsverzeichnis für ihren Auftrag genau kennen: | 1,30 |
| • ... genügend Zeit haben, um ihren Auftrag zu erledigen: | 1,49 |
| • ... Möglichkeiten bekommen, bei der Arbeit dazuzulernen: | 1,70 |
| • ... sich in Teams aus verschiedenen Kulturen gut verstehen: | 1,77 |
| • ... kurze Wegzeiten zwischen einzelnen Arbeitsstätten haben: | 1,79 |



- ... Möglichkeiten zur Entlastung haben, wenn sie älter werden (andere Dienstzeiten, Tätigkeiten, Unterstützungen etc.): 2,14
- ... Tätigkeiten im Team wechseln können: 2,25
- ... bei KundInnen Räume zum Umkleiden zur Verfügung haben: 2,61
- ... im Rahmen ihres Auftrags einiges selbst gestalten können (Wahl der Arbeitsmethode, der Arbeitsmittel oder der genauen Zeiteinteilung): 2,69
- ... bei KundInnen Räume für Pausen nutzen können: 2,86
- ... Tätigkeiten ausbauen oder abändern können: 2,88
- ... KundInnen bei Zusatzwünschen beraten können: 3,14

Hier zeigt sich, dass seitens der Reinigungsunternehmen vor allem auf **Umgangsformen und Verlässlichkeit** geachtet wird; Gestaltungsspielräume bei der Arbeit und Beratungskompetenz KundInnen gegenüber finden dagegen nur mittelmäßige Beachtung.

4.5 Qualifizierungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten

Rd. drei Viertel der **UnternehmensvertreterInnen schätzen Aus- und Weiterbildungen** für Reinigungskräfte als sehr bzw. eher wirkungsvoll ein (jeweils 37%; insgesamt 94% der Maxi-Betriebe und 72% der Mini-Betriebe); 6% meinen, dass Aus- und Weiterbildungen eher nicht wirkungsvoll sind und 4% halten sie für gar nicht wirkungsvoll (20% der Midi-Betriebe halten Aus- und Weiterbildungen für eher nicht bzw. gar nicht wirkungsvoll) (insgesamt 16% kA; 30% kA bei Midi-Betrieben).

Wenn sie Reinigungsmitarbeiterinnen eine Weiterbildung ermöglichen, **erwarten** die UnternehmerInnen vor allem, dass

- **Motivation und Bindung** an das Unternehmen steigen,
- das **Gelernte so umgesetzt** wird, dass sich Verbesserungen/Mehrwert ergeben und
- das **Wissen ggf. an KollegInnen** bzw. das Team weitergegeben wird.

Nach den **Zeiten für Aus- und Weiterbildungen** befragt, geben 27% der Unternehmen an, dass (geförderte) Aus- und Weiterbildungen für Reinigungskräfte bei ihnen innerhalb der Arbeitszeit stattfinden können, 43% würden das **teilweise innerhalb der Arbeitszeit und teilweise außerhalb** ermöglichen, bei 18% können sie nur außerhalb der Arbeitszeit stattfinden (12% kA).

Hinsichtlich des **Orts für Aus- und Weiterbildungen** für Reinigungskräfte befürworten 61% der Befragte **Einschulungen direkt am Arbeitsplatz**, 39% der Befragten können sie sich (auch) extern, in Ausbildungsinstituten vorstellen, ein ähnlich hoher Anteil (35%) können sie sich (auch) extern in Räumen der KundInnen, bei denen die Reinigungskräfte gerade vor Ort sind, vorstellen und 25% geben (auch) intern, in der Zentrale des Reinigungsunternehmens, an (*Mehrfachnennungen möglich*).



Bei der Neueinstellung von Reinigungskräften wünschen sich die meisten UnternehmerInnen zwar gewisse **Vorkenntnisse**, sie machen in der Praxis dann jedoch einige Abstriche, da es schwer ist, Personal zu finden. Häufig genannt wurden (gereiht nach Häufigkeit):

- Deutsch
- Willen und Engagement
- Flexibilität
- Verlässlichkeit und Genauigkeit
- Freundlichkeit und sauberes Erscheinungsbild
- Erfahrung in der Reinigung
- Fachkenntnisse (insbesondere Reinigungstechniken, Chemie)
- Führerschein B (insbesondere am Land unabdingbar für berufliches Weiterkommen)

De facto wird letztlich jede eingestellt, die einigermaßen Willen zeigt und „Hausverstand“ hat.

Für Unternehmen wichtige Inhalte von Aus- und Weiterbildungen sind insbesondere (gereiht nach Häufigkeit):

- Deutschkenntnisse (viele Missverständnisse/Probleme entstehen, wenn nicht verstanden, der/m KundIn gegenüber aber freundlich genickt wird)
- Fachwissen (Reinigungstechniken, Chemie, Produktschulungen – Qualitätsreinigung statt Verursachung von Schäden)
- Sonderreinigungskompetenzen
- Persönlichkeitsentwicklung (Auftreten KundInnen gegenüber, d.h. Transport des Images)
- Team-/Personalführung
- Technisches Grundwissen
- Schul-/Lehrabschluss (LAP wird allerdings als teuer gesehen, adäquate Höherbezahlung ist teilweise nicht möglich)

Bei Mitarbeiterinnen, die geschult wurden, wird beobachtet, dass ihnen ein Umdenken und Umsetzen des Wissens nicht immer leicht fällt.

Als Weiterbildungen, welche besonders wichtig für die **Kariere von weiblichen Reinigungskräften** sind, werden vor allem genannt:

- Sehr gute Kenntnisse der deutschen Sprache
- Persönlichkeitsentwicklung (Selbstvertrauen, Proaktivität, Durchsetzungsvermögen, Akzeptanzerwerb)
- Management Skills (Soft Skills, Gruppenführung, Kundenkontakt/Akquise)
- Reinigungs-Fachwissen (Sonderreinigung, soweit körperlich möglich; Spezialisierungen)
- Technisches Know-how, Computerkenntnisse



- ObjektleiterInausbildung, Lehrabschluss, MeisterInkurs
- Führerschein B

4.6 Medienverhalten

Rd. 70% der Befragten nutzen das **Internet** beruflich. **Fach-(Zeitungen)** lesen rd. 60%, ebenso viele sind über **E-Mail** erreichbar für weiteren Kontakt, rd. 30% sind in Facebook vertreten, Karriereportale im Internet werden von 20% genutzt, in/bei öffentlichen Verkehrsmitteln können 10% z.B. über Werbung erreicht werden, WhatsApp und Twitter rangieren bei rd. 15% bzw. rd. 5%. Rd. 20% der UnternehmerInnen geben (zudem) an, über andere Kanäle erreichbar zu sein und nennen z.B. ... das Telefon! (*Mehrfachnennungen möglich*).



5 Zusammenfassung der Erkenntnisse aus den Mitarbeiterinnen-Interviews

Mit insgesamt 13 Reinigungsmitarbeiterinnen in 5 verschiedenen Unternehmen (verschiedener Größenklassen) konnten während oder im Anschluss an ihre Arbeit vor Ort Gespräche geführt werden. Die in dieser Stichprobe vertretenen Frauen spiegeln die Heterogenität der weiblichen Reinigungskräfte, wie sie in der Literatur und in den ExpertInneninterviews thematisiert wurde, wieder: Sie sind im **Alter** von 26 - 47 Jahren, wobei 77% bereits über 40 Jahre alt sind. Die meisten sind **verheiratet (mit Kindern)** und keine Alleinverdienerinnen; einige sind **geschieden**, teilweise alleinerziehend, und müssen ihre **Existenz mit der Tätigkeit in der Reinigung finanzieren**. Ein paar sind **ledig und ohne Kinder**, leben entweder mit einem Partner und können sich Wohnung und Lebensunterhalt aufteilen oder sind allein und streben danach, möglichst Vollzeit zu arbeiten. **Tätigkeitsbereich** aller ist die Unterhaltsreinigung – vor allem die Büroreinigung, aber auch die Reinigung in Schulen, öffentlichen Gebäuden oder Privathaushalten. Die **Funktionen** reichen von einfacher Reinigungskraft bis Objektleiterin. **Herkunftsländer** sind Serbien, Mazedonien, Rumänien, Österreich (tlw. zweite Generation der MigrantInnen) und Ungarn.

Die Reinigungsbranche ist für viele Frauen eine **(Wieder-)Einstiegsbranche** in den österreichischen Arbeitsmarkt. Es gibt **Schulabbrecherinnen, Berufsumsteigerinnen bis hin zu Frauen mit Studienabschluss** – letztere insbesondere Migrantinnen, die (noch) kaum **Deutsch** sprechen und (noch) nicht nostrifizierte Abschlüsse. Bezüglich beruflicher Weiterentwicklung liegt die Herausforderung sowohl darin, Personen mit schlechten **Lernerfahrungen** für Weiterbildung zu interessieren, als auch das Potenzial jener mit guten (Lern-)Erfahrungen zu erkennen und sie adäquat zu unterstützen.

Auch den weiblichen Reinigungskräften wurde die Frage gestellt, welchen der beiden Begriffe sie eher mit „**guten Arbeitsbedingungen**“ in Verbindung brächten. Dazu wurden folgende Angaben gemacht:

- **Tagesarbeit** (54%) wird gegenüber Tagesrandarbeit (23%) bevorzugt (23% kA); jedoch nicht so klar wie bei der Unternehmensbefragung
- **Durchgehende Dienste** (62%); keine möchte geteilte Diensten (38% kA); dies entspricht den Aussagen der ArbeitgeberInnen
- **Vollzeitarbeit** (30 Stunden und mehr; 38%) geht vor Teilzeitarbeit (unter 30 Stunden; 23%) (38% kA); hier sind sich Reinigungskräfte und ArbeitgeberInnen ebenfalls einig
- **Teamarbeit** (46%) tendenziell eher als Alleinarbeit (23%) (31% kA); diese Frage war auch in der Unternehmensbefragung jene, zu der keine klare Entscheidung getroffen werden kann.



Als **hinderlich für eine gute Arbeitsplatzqualität** werden empfunden:

- Sich laufend ändernde Arbeitszeiten und -orte (insbesondere zu Beginn der Tätigkeit) und die damit verbundene Unsicherheit über die Höhe des Einkommens
- Unklare Pausenregelungen (offiziell in Pause, tatsächlich jedoch „auf Abruf“)
- Monotone Tätigkeiten unter Zeitdruck

Bezüglich eigener **Weiter- und Höherqualifizierungsbedarfe** bzw. -möglichkeiten besteht bei den weiblichen Reinigungskräften große Unklarheit – wer nicht selbst aktiv wird, weiß weder über Weiterbildungsmöglichkeiten und Karrierepfade in der Reinigung Bescheid, noch über Möglichkeiten außerhalb der Branche. Dieser Berufsweg ist zudem meist kein aktiv geplanter, sondern hat sich vielmehr ergeben. Rd. ein Drittel der befragten Mitarbeiterinnen bekundet **Interesse an Aus- und Weiterbildungen**; 38% wünschen sich dies **innerhalb der Arbeitszeit** (15% teils in, teils außerhalb der Arbeitszeit, 46% kA); 31% können sich **sowohl interne als auch externe** Aus- und Weiterbildungen vorstellen (fast die Hälfte kann dazu keine Angaben machen).



6 Gesamtanalyse über die Situation der Mitarbeiterinnen, Unternehmen und Sichtweise der Stakeholder

Die Reinigungsbranche ist eine **klassisch niederschwellige Einstiegsbranche**, sowohl für eine Gründung (im Rahmen des freien Gewerbes der Hausbetreuung) als auch für MitarbeiterInnen (die häufig ohne einschlägige Qualifikation bzw. angelernt sofort zu Arbeiten beginnen können). Die Branche ist gekennzeichnet durch **Einfacharbeit mit geringer Ausdifferenzierung** und mehrheitlich flachen Hierarchien. Dies bietet **Vorteile** wie z.B. niederschwelliger Zugang für Geringqualifizierte, Einstieg für Arbeitsmarkt-Neuzugänge, Arbeit für Menschen mit Einwanderungsgeschichte und Personen mit Teilleistungsschwächen (deutsche Sprachkenntnisse) oder leichter Einstieg in die Selbstständigkeit. Die **Nachteile** bestehen z.B. in hoher Fluktuation (sowohl bei Betrieben als auch bei MitarbeiterInnen), unlauterem Wettbewerb durch Preisdumping und Arbeitsverdichtung, geringem Lohn, wenig Entwicklungsmöglichkeiten (Karriere), wenig Lernmöglichkeiten (minimales training on-the-job und kaum Investition in Weiterbildung).

Als **professionelles Handwerk** sichert die Reinigung die Gesundheit von Menschen und den Werterhalt von Immobilien. Nach wie vor leidet die Branche jedoch unter der **zu geringen Wertschätzung und Bezahlung** ihrer Dienstleistungen.

Nahegelegt wird eine Konzentration der Beratung auf „gute Arbeit(sbedingungen)“, HR-Interventionen (Karriere durch Höherqualifizierung, lernförderliche Arbeitsbedingungen etc.) sind teilweise möglich.

Rahmenbedingungen für eine gute Arbeitsplatzqualität und derzeitige Hindernisse in der Reinigungsbranche

Eine Bezahlung, die den Lebensunterhalt sichert. Diese ist in der Unterhaltsreinigung, insbesondere bei den frauendominierten Tätigkeiten auf Grund der Höhe des festgesetzten Entgelts in der Lohngruppe 6 selbst bei Vollzeitbeschäftigung kaum gegeben; bei der überwiegend vorherrschenden Teilzeitbeschäftigung reicht das Entgelt nicht aus. **Das Erzielen höherer Stundenpreise bei KundInnen sowie ein verstärktes Angebot von Beschäftigungsverhältnissen mit ca. 30 Stunden/Woche** würden die Situation verbessern.

Entwicklungsperspektiven durch Aufstieg in höhere Positionen oder Veränderungsmöglichkeiten in andere Tätigkeitsbereiche sind durch mehrheitlich flache Hierarchien und geringe Ausdifferenzierung der Tätigkeiten kaum gegeben; dies verursacht Unzufriedenheit bei MitarbeiterInnen (siehe auch Arbeitsklimaindex/Sekundärdatenanalyse). Negative Bedingungen wie geringer Lohn und geringe Entwicklungsperspektiven werden der Erhebung und den Fokusgruppen zufolge teilweise durch soziale Beziehungsarbeit (in den Teams, sowie durch die Geschäftsführung; insbesondere bei kleineren „Familienbetrieben“) kompensiert. **Das Angebot an betrieblichen Sozialleistungen ist entscheidend, um gute Mitarbeiterinnen zu rekrutieren bzw. zu halten. Dabei wird es auf Grund der geringen finanziellen Spiel-**



räume vor allem um non-monetäre Sozialleistungen zur Unterstützung der Mitarbeiterinnen gehen. Außerdem gilt es, bezüglich möglicher Entwicklungsperspektiven oder Qualifizierungsmöglichkeiten (Bedarf einerseits, Einsatzmöglichkeit andererseits) Lösungen auf Betriebsebene zu suchen.

Eine lernförderliche, abwechslungsreiche Arbeitsplatzgestaltung mit Möglichkeiten sich Arbeiten zumindest teilweise selbst einzuteilen ist durch die zumeist monotonen Tätigkeiten und starre Leistungsverzeichnisse kaum gegeben. Beim Arbeiten im Reviersystem werden zwar verschiedene Verrichtungen in einen Bereich ausgeführt, die Alleinarbeit stellt jedoch eine Belastung dar. Beim Arbeiten im Kolonnensystem wird zwar im Team gearbeitet, jede(r) führt jedoch nur eine bestimmte Verrichtung aus. *Die **Etablierung von Mischformen** zwischen Revier- und Kolonnensystem ist sicherlich herausfordernd aber lohnend. Es gibt vor allem in größeren Unternehmen bereits Mischformen, wo SpringerInnen, die verschiedenste Tätigkeiten ausführen und teamübergreifend arbeiten können, im Einsatz sind.*

Ausreichend Zeit zur Erledigung der Arbeit. Zeitdruck und Arbeitsverdichtung herrschen vor; die ÖNORM D 2050 schafft zwar gute Rahmenbedingungen, diese werden in der Praxis – was in Fokusgruppen und von Stakeholdern bestätigt wurde – aber immer noch hintergangen und Verstöße werden kaum effektiv sanktioniert. Wer nicht fertig wird, arbeitet in die eigene Freizeit hinein. *Hier sollte stärker darauf geachtet werden, dass Tätigkeiten im vorgesehenen Zeitraum erledigbar sind (und MitarbeiterInnen ein Erfolgserlebnis haben) bzw. dass Mehrarbeit auch als solche entlohnt wird.*

Die Reduktion physischer und psychischer Belastungen bei der Arbeit erleichtert die Gleichstellung von Männern und Frauen und ermöglicht älteren MitarbeiterInnen den Verbleib in ihrer Tätigkeit. *Hier gilt es, die Möglichkeiten der Technik, Veränderungen bei Prozessen sowie Arbeitsorganisation dahingehend einzusetzen.*

Klare Kommunikationskanäle und Verständlichkeit. Kommunikation läuft oft indirekt (UnternehmerIn – KundIn – MitarbeiterIn der KundInnen – Reinigungskraft) und informell; dies erschwert klare Aufgabenstellungen und Grenzen der Tätigkeit. Sprachen- und Kulturreichhaltigkeit führt oft zu Verständigungsproblemen und Missverständnissen in der Kommunikation. *Die Zusammensetzung gemischter Teams sollte gut vorbereitet und betreuet werden (z.B. so, dass gemischte Teams sich bezüglich unterschiedlicher Feiertage gut ergänzen). Sprachliche und kulturelle Barrieren bei der Kommunikation sind ebenso zu berücksichtigen wie indirekte Kommunikationswege.*

(Vermeintliche) KundInnenwünsche können die Arbeitsplatzqualität ebenfalls belasten. Von UnternehmerInnen wie MitarbeiterInnen wenig gewollt (aber den Rahmenbedingungen der Branche bzw. Kundenwünschen zugeschrieben) sind weiters:

- Arbeit auf Abruf; Arbeitsplatz- und Arbeitszeitraum bzw. Unsicherheit über Arbeitszeitumfang und somit Unsicherheit über Verdienst
- Arbeiten am Wochenende, Frühmorgens-/Spätabends, in der Nacht
- Geteilte Dienste, Wegzeiten in der Freizeit



Diese Themen der Arbeitsplatzqualität könnten über gezielte Beratung der KundInnen sowie eine professionalisierte Arbeitsorganisation angegangen werden.

Möglichkeiten und Strategien der Personal- und Laufbahnplanung zur Förderung von Mitarbeiterinnen, von Arbeitsqualität und beruflichem Aufstieg von Frauen

Unsicherheit über die Auftragslage sowie immer kürzere Vertragslaufzeiten und geringere Budgets limitieren das **Interesse und die Möglichkeiten der Unternehmen**, in ihre Mitarbeiterinnen zu investieren. *Andererseits zeigt die Erhebung, dass die Unternehmen tendenziell Wachstum erwarten, ihr Dienstleistungsangebot gleich halten bzw. sogar (weiter) diversifizieren werden und damit rechnen, dass ihre Reinigungskräfte in Zukunft mehr Fachwissen benötigen.*

Vor allem in kleineren Unternehmen herrschen meist **flache Hierarchien**, die wenig Möglichkeit für Karriere im Sinne von Aufstieg lassen. *Hier sollten auch Ansätze für Umstieg (innerhalb der Branche aber auch hinaus) bzw. gute (Arbeits-)bedingungen angedacht werden; insbesondere auch auf Grund der gehobenen Altersstruktur in der Branche und der in Relation zu anderen Branchen geringen Anzahl jener, die „bis zur Pensionierung durchhalten“.*

Personal- und Laufbahnplanung erfolgt, insbesondere in kleineren Unternehmen, sehr informell und oft nicht schriftlich festgehalten. In den wenigsten Betrieben gibt es eine Verknüpfung von Informationen aus Mitarbeitergesprächen mit Weiterbildungsmöglichkeiten im Sinne der Aufdeckung von Lücken, Ortung von Potenzialen und formalen/informellen/interkulturellen Kompetenzen sowie der gezielten, individuellen Weiterbildungsplanung. *Hier ergeben sich Möglichkeiten zur Planung, Strukturierung und Dokumentation unter Nutzung vielfältiger Führungsinstrumente.*

Personal wird in erster Linie über **persönliche Beziehungen** an Unternehmen gebunden (Erhebung und Fokusgruppenergebnisse zeigen, dass Zusammenhalt im Team sowie Unterstützung bei Schwierigkeiten in nahezu allen Unternehmen gegeben sind). *Soziale Beziehungsarbeit könnte strukturell gefördert und Anreize geschaffen werden.*

Meist werden nur die im **Lebenslauf** durch Mitarbeiterinnen angegebenen Qualifikationen, Zeugnisse und Erfahrungen von UnternehmerInnen bzw. PersonalistInnen beachtet. **Die Messung von Potenzialen** (insbesondere von informell vorhandenen sowie interkulturellen Kompetenzen) bei Mitarbeiterinnen sollte in einem Umfeld mit durchschnittlich geringen formalen Qualifikationen zentraler Baustein der Personalentwicklung sein.

Im Gegensatz zu Männern tendieren **Frauen** dazu, sich **nicht aktiv** für Beförderungen oder andere, weitere Einsatzbereiche zu melden. Mitarbeiterinneninterviews und Fokusgruppen lassen zudem darauf schließen, dass auch die Wahl des Berufs „Reinigungskraft“ nicht aktiv erfolgte, sondern sich meist ergeben hat. *Es gilt daher einerseits, **MitarbeiterInnen zu motivieren**, selbst aktiv zu werden und ihre berufliche Entwicklung zu gestalten. Andererseits wird erforderlich sein, den **Blick der UN-Leitungen und Personalverantwortlichen** - z.B. durch Gender & Diversity-Trainings - **zu schärfen**, damit diese – auch interkulturelle - Potenziale erkennen können und nicht nur auf Empfehlungen von KundInnen oder Vorarbeits-*



rInnen achten. Bildungs- und Berufsberatung (Karriereberatung) könnte weitere Entwicklungsoptionen innerhalb der Branche aber auch Umstiegsmöglichkeiten aufzeigen.

Die **Position der Objektleitung** wird in der Literatur in mittleren und größeren Unternehmen als gute Karriereoption, die verstärkt von Frauen genutzt werden könnte, genannt. *Diese Position müsste hinsichtlich Vereinbarkeit geprüft und gegebenenfalls adaptiert werden.*

Personalorganisatorische Planung zur Förderung von Tagesarbeit, durchgehenden Diensten, Vollzeit (wo erwünscht) und mehr Teamarbeit würde helfen, die Arbeitsplatzqualität zu verbessern.

Weiter- und Höherqualifizierungsbedarfe von Frauen in der Reinigungsbranche

Die Weiter- und Höherqualifizierungsbedarfe der Frauen in der Reinigungsbranche sind sehr heterogen; eine **mehrfach bildungsbenachteiligte Zielgruppe dominiert**. Rd. ein Drittel der MitarbeiterInnen dürfte über keinen Pflichtschulabschluss verfügen; etwa ein Zehntel verfügt anscheinend über einen höheren formellen Abschluss (Matura oder Studium). Die meist geringe Ausgangsqualifikation der Mitarbeiterinnen sowie Einfacharbeit und Fluktuationserwartungen seitens der ArbeitgeberInnen führen zu wenig Investition in Weiterbildung und geringen Lernanreizen on-the-job.

Diese doppelte Bildungsbenachteiligung (geringe Ausgangsqualifikation und geringe Lernanreize in der Arbeit) **schafft und/oder verfestigt Lernferne**. Solche Personen haben in der Folge ein hohes individuelles Risiko bezüglich des Erhalts ihrer Beschäftigungsfähigkeit. Für sie sind Anpassungsqualifikationen zum Job-Erhalt bzw. Umqualifizierungen bei Job-Verlust oder Branchenwechsel besonders schwer zu erreichen oder zu bewältigen.

*Auf Grund der Lernferne/Bildungsbenachteiligung bzw. auch der schlechten Lernerfahrungen sowie mangelnder Deutschkenntnisse vieler Mitarbeiterinnen eignen sich **on-the-job-Ansätze**, bei denen Inhalte nicht als „Lernen“ tituliert und umsetzungsnah vermittelt werden:*

- Lernferne über Weiterbildung, die Beruf und Leben verbindet, bekämpfen (formell/informell)
- Lernferne bei Weiterbildungsformaten berücksichtigen – informelle/praxisnahe Formate sind zu bevorzugen

*Die **Distanz zu formalen und non-formalen Lernerlebnissen sowie Sprachbarrieren** gilt es daher auch in den Lernangeboten an diese Personengruppen zu berücksichtigen. Die Erfahrung zeigt, dass in dieser Gruppe praxisorientierte, informelle Lernformate wie etwa arbeitsintegriertes Lernen durch Beobachten und Ausprobieren, Unterweisung oder Anlernen bevorzugt werden.*

Die Mitarbeiterinnengespräche legen nahe, dass **interne**, on-the-job Aus- und Weiterbildungen von Reinigungsmitarbeiterinnen präferiert werden. Sie sind zudem zeit- und wegsparend für mehrfachbelastete Reinigungsmitarbeiterinnen. **Externe** (und insbesondere zertifizierte) Aus- und Weiterbildungen sind dagegen überbetrieblich anerkannt und erhöhen die Arbeitsplatzsicherheit in der Branche. *Hier gilt es, einen guten Mix aus internen und externen Weiterbildungen auf Grund der Ziele der jeweiligen Mitarbeiterin zu finden.*



Durch die Heterogenität (insbesondere hinsichtlich Vorbildung, Sprache und Kultur) der großteils älteren **Zielgruppe der „Reinigungsmitarbeiterinnen“ könnte eine Differenzierung bzw. Typenbildung** (z.B. Vorbildung, Persönlichkeit, Sprache und Kultur, Alter, derzeitige Position, Weiterentwicklungsziel etc. berücksichtigend) für die Entwicklung maßgeschneiderter Weiterbildungen und Höherqualifizierungen hilfreich sein.

Hinsichtlich benötigter Inhalte von Weiter- oder Höherqualifizierungen konnten die befragten **MitarbeiterInnen** selbst meist keine konkreten Angaben machen. Aus den diversen Quellen dieser Erhebung geht jedoch hervor:

- Deutschkenntnisse (wobei diese nicht nur formell nachgewiesen sein sollten, sondern es müsste auch Sicherheit in der praktischen Anwendung gegeben sein)
- Fachwissen (Reinigungstechniken, Chemie, Produktschulungen)
- Technisches Grundwissen (Veränderungen kommen in der Branche durch Digitalisierung; Überwachung der Nutzungshäufigkeit/Verschmutzung der Räume mit Sensoren und in weiterer Folge „on demand“-Reinigung über Pager, SMS etc.)
- Persönlichkeitsentwicklung/Teamführung (Selbstbewusstes Auftreten, Kommunikation, Arbeitsorganisation)
- Führerschein B ist für die Position als Objektleiterin (insbesondere außerhalb von Ballungsräumen) unerlässlich

Entlang der von UnternehmerInnen genannten **Herausforderungen mit und Anforderungen an Reinigungskräfte** zusätzlich:

- Soft-Skills wie Pünktlichkeit, Verlässlichkeit
- Gepflegtes- und kompetentes Auftreten
- Diversity – Sensibilisierung/Management
- Frauen-Empowerment

*Von den Mitarbeiterinnen selbst nicht geäußert, aber nach Meinung der ExpertInnen und Round Table-Gespräche sehr wichtig wäre die **Vermittlung rechtlicher Grundkenntnisse** über Rechte und Pflichten als ArbeitnehmerIn – insbesondere an MigrantInnen; dies zeigt sich auch an einigen Anmerkungen in der Unternehmensbefragung zu den Herausforderungen mit weiblichen Reinigungskräften (Problematiken Schwangerschaft, Pflege Angehöriger etc.).*

*Aus den Round Tables und Fokusgruppen ging auch hervor, dass es bei lernwilligen, engagierten Mitarbeiterinnen oft nicht so sehr an Fachwissen für einen Aufstieg fehlt, sondern vielmehr an **Durchsetzungsvermögen und „Soft Skills“**, um in einer neuen, höheren Position akzeptiert zu werden.*

Qualifizierungselemente, welche die Arbeitsplatzsicherheit und die Höherbewertung von Tätigkeiten fördern

Die **Höherbewertung von Tätigkeiten** erfolgt (verpflichtend) gemäß Lohnschema nur beim Übertritt von einer Lohngruppe in die nächsthöhere. Es gibt 6 Lohngruppen (von der am



schlechtesten bezahlten Unterhaltsreinigung über die Spitals- und die Sonderreinigung bis hin zur FacharbeiterIn mit LAP).

*Qualifizierungselemente fördern zwar die **Arbeitsplatzsicherheit** in einer Branche, in der sehr viele ungelernte Personen tätig sind; um durch sie eine Höherbewertung der Tätigkeit zu erreichen, müsste die finanzielle Anerkennung von Zertifikaten im Rahmen des KV ange-regt werden.*

*Folgende **Qualifizierungen** eignen sich, insbesondere wenn sie in einer gemäß der ÖNORM D 2040 zertifizierten Ausbildungsstätte erfolgen, zur Erhöhung der Arbeitsplatzsi-cherheit und teilweise auch zur Höherbewertung von Tätigkeiten:*

- Basiskurs Reinigung (16 Stunden): sichert den professionellen Einstieg in die Unter-haltsreinigung (Lohngruppe 6)
- VorarbeiterInnenkurs (8 Stunden)
- ObjektleiterInnenkurs (16 Stunden)
- Basiskurs Krankenhausreinigung (8 Stunden); Fachkurs Krankenhausreinigung (24 Stunden): ermöglicht Übertritt in Lohngruppe 5
- Geprüfte(r) SonderreinigerIn (40 Stunden): ermöglicht Übertritt in Lohngruppe 2
- LAP (modular absolvierbar): ermöglicht Übertritt in Lohngruppe 1

Möglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitssituation von Frauen durch das gezielte Ansprechen der Geschlechtersegregation innerhalb der Branche

In den Fokusgruppen zeigte sich deutlich, dass die Geschlechtersegregation in der Branche (Frauen in Unterhaltsreinigung; Männer in Sonderreinigung) zwar meist erkannt, aber nur sehr wenig hinterfragt geschweige denn aktiv angegangen wird. **Geschlechterrollenstereo-type** sind auch bezüglich der Zuordnung von Tätigkeiten noch unhinterfragt manifest, **weib-liche Role Models fehlen** z.B. in der Sonderreinigung. Diese Gegebenheiten könnten durch aufklärerische Interventionen bewusst gemacht und diskutiert werden.

Lohngruppen gemäß Kollektivvertrag entstanden durch die Berücksichtigung bestimmter Bewertungskriterien für Tätigkeiten. *Diese Kriterien könnten hinterfragt werden: Wenn „Män-ner stärker sind und Frauen genauer arbeiten können“, warum wird „Stärke“ höher abgegol-ten als „Genauigkeit“?*

Gesundheitsrisiken und Unfallgefahren bestehen sowohl in der – weiblich dominierten – Unterhaltsreinigung als auch in der – männlich dominierten – Sonderreinigung. *Sie werden in der Unterhaltsreinigung jedoch zu wenig thematisiert (siehe Arbeitsinspektion) bzw. aner-kannt. Hier besteht noch Aufklärungs- und Anerkennungsbedarf.*

Geschlechtersegregation passiert bei bestimmten Gruppen auch auf „kultureller Ba-sis“ z.B. wenn „Frauen Männern nichts anschaffen dürfen“ und „Frauen nicht gemeinsam mit Männern arbeiten oder lernen sollen“; d.h. dadurch von Weiterbildung und Führungsposi-tionen per se ausgeschlossen wären, wie aus Fokusgruppen und Gesprächen mit Stakehol-dern hervorgeht. *Hier sind Ansätze notwendig, die ein grundlegendes Umdenken herbeifüh-*



ren, wie z.B. durch Diversitätstrainings hinsichtlich Gender, Ethnien, Milieus, Arbeitskulturen, Werthaltungen etc.

Möglicher Beitrag der Bewusstseinsbildung von KundInnen zur Verbesserung der Arbeitssituation von Frauen in der Gebäudereinigung

Es gilt, das **Bewusstsein von KundInnen zu schärfen** – denn das, was sie wirklich brauchen ist nicht unbedingt das, was sie aus Gewohnheit verlangen, wie sich am Beispiel der **Tagesreinigung** zeigt: UnternehmerInnen selbst bewerten in der Erhebung die Situation so, dass KundInnen eher eine Reinigung zu Tagesrandzeiten wollen, aber bei Tagesreinigung indifferent sind. Zudem profitieren KundInnen von Tagesreinigung, indem sie sehen, was gemacht wird und Reinigung ein „Gesicht“ bekommt – wo persönliche Kontakte bestehen, sinken Beschwerden und es steigt die **gegenseitige Wertschätzung**. *Die historische Entwicklung in Österreich und Erfahrungen aus anderen Ländern (Norwegen) zeigen, dass großes Potenzial besteht, KundInnen (wieder) für Tagesreinigung zu gewinnen.*

Wertschätzung bzw. Bewusstsein über die Professionalität bei KundInnen sind Basis für Preisverhandlungen. Derzeit läuft der Wettbewerb in der Branche vor allem über den Preis, wie Sekundärdatenanalyse, ExpertInneninterviews und Fokusgruppen ergeben. Bei öffentlichen Ausschreibungen wurde die EU-Vergabe-Richtlinie für die Reinigungsbranche leider noch nicht umgesetzt und es dominiert die Vergabe nach dem Billigstbieterprinzip. Die Unternehmensbefragung zeigt aber auch, dass bestehende KundInnen nicht über den Preis, sondern über Qualität und verlässliche Betreuung gebunden werden. *Daher gilt es einerseits, das Selbstbewusstsein bzw. die Verhandlungsmacht der UnternehmerInnen zu stärken und ein Umdenken weg von Umsätzen in Richtung Deckungsbeiträge zu fördern; d.h. UnternehmerInnen die Kompetenzen zu vermitteln, um KundInnen auf Augenhöhe beraten zu können. Bei der Angebotslegung bzw. Erstellung der Leistungsverzeichnisse sollten andererseits auch nicht einfach KundInnenwünsche übernommen, sondern beratend (auch) „arbeits-sinn-stiftende“ Leistungen (modular; als Pakete etc.) angeboten werden.*

Wesentliche Attribute und Eigenschaften für die Entwicklung des FairPlusCleaning-Projektlabels

Das **FairPlusCleaning-Projektlabel** wurde bereits – die Erhebungsergebnisse und Rückmeldungen der Round Table-Runden berücksichtigend – entwickelt.

Das Logo in Grün-Blau erinnert an Wasser; ist „professionell und rein“ gestaltet und transportiert das Ziel, Fairness in der Branche und Imagebildung zu verbessern.

Der Claim transportiert die **Kernbotschaften**:

- Reinigung erhält Werte.
- Reinigung ist Handwerk und Beruf.
- Reinigung kann sich sehen lassen.



7 Literatur

Arbeitsinspektion (2011): Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Reinigungsgewerbe, Wien.

Berger, Franz Severin / Holler, Christiane (1997): Von der Waschfrau zum Fräulein vom Amt. Frauenarbeit durch drei Jahrhunderte. Überreuter, Wien.

Hejkrlik, Ingrid (2012): Leitfaden für Reinigungskräfte, Objektleiter/innen, und Auftraggeber/innen, BMASK, Wien.

Dornmayr, Helmut / Nowak, Sabine (2017): Lehrlingsausbildung im Überblick 2017, ibw-Forschungsbericht Nr. 190, Wien.

Krenn, Manfred / Papuschek, Ulrike / Gächter, August (2014): Endbericht zum Forschungsprojekt: Die Verbesserung der Erwerbchancen gering qualifizierter durch lernförderliche Gestaltung einfacher Arbeit, FORBA, Wien.

Lehner, Klaus / Steininger, Andreas / u.A. (2016): Gender und Arbeitsmarkt. Geschlechterspezifische Informationen nach Berufsbereichen, 3s Unternehmensberatung, AMS, Wien.

Mader, Bernhard (2017): Der österreichische Arbeitsklimaindex. Arbeitsbedingungen im Reinigungsgewerbe. Vortrag der Sonderauswertung des AK OÖ Arbeitsklimaindexes bei der Gewerkschaft vida, September 2017.

Michenthaler, Georg / Schaup, Theresa / Bugnar, Thomas (2013): Beschäftigte im Reinigungsgewerbe. Analyse der Beschäftigteninterviews, Studie für die AK in Zusammenarbeit mit der Gewerkschaft vida, IFES, Wien.

Oschischnig, Ursula (2017): Chemische Gewerbe und Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger: Branchendaten. WKO, Stabsabteilung Statistik, Wien.

Österreichisches Normungsinstitut (2016): Reinigungsleistungen – Ausbildungen und Ausbildungsstätten in der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung sowie Hausbetreuung, ÖNORM D 2040, Ausgabe 2016-06-01, Wien.

Ruhland, Sascha / Fürst, Cornelia / Gavac, Karin / Ziniel, Wolfgang (2016): Gebäudereinigung in Österreich. KMU Forschung Austria, Wien.

Sardadvar, Karin (2013): Verbesserte Arbeitsbedingungen in der Reinigung: Internationale Beispiele aus dem EU-Forschungsprojekt walqing. Präsentation in der AK Wien am 13.10.2013.

Stiftinger, Andrea (2009): Bildungsbedürfnisse und -bedarfe von bildungsbenachteiligten nicht erwerbstätigen Frauen. Präsentation der Studie.

Kollektivvertrag: <https://www.wko.at/branchen/gewerbe-handwerk/chemische-gewerbe/denkmal-fassade-gebaeude/Kollektivvertraege.html>

ÖNORM D 2040: 2016 06 01: Reinigungsleistungen – Ausbildungen und Ausbildungsstätten in der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung sowie Hausbetreuung

ÖNORM D 2050: 2014 11 01: Reinigungsleistungen – Quadratmeterleistungen in der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung