

# Überbezirklicher Fachaustausch

## Vergabe von Tagesreinigung

### Praxisbeispiel aus Wien

#### Dokumentation

am 20.09.2021 von 09.00 bis 11.00 Uhr  
im Bildungs- und Technologiezentrum der Handwerkskammer Berlin

Teilgenommen haben (in Präsenz oder online):

Viveka Ansoerge	ArbeitGestalten Beratungsgesellschaft mbH
Felix Bassin	Zentrale Vergabestelle Bezirksamt Lichtenberg
Adyle Basyigit	Schulamt Bezirksamt Reinickendorf
Karsten Berlin	Vizepräsident der Handwerkskammer und Arbeitnehmervertreter der Industriegewerkschaft Bauen-Agrar-Umwelt
Eileen Eibner	Serviceinheit Facility Management FM Bezirksamt Neukölln
Marion Haumann	Zentrale Vergabestelle Bezirksamt Mitte
Nadja Kufner	ArbeitGestalten Beratungsgesellschaft mbH
Christian Litke	Schul- und Sportamt Bezirksamt Lichtenberg
Thomas Neumayer	FM-Supervisor Vertrags- und Qualitätsmanagement der Bundesbeschaffung GmbH, Wien
Claudia Paasch	Serviceinheit Facility Management Bezirksamt Reinickendorf
Bianca Pütz	Serviceinheit Facility Management Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf
Matthias Rollow	Serviceinheit Facility Management Bezirksamt Treptow-Köpenick

#### BEGRÜSSUNG

**Karsten Berlin**, Vizepräsident der Handwerkskammer und Arbeitnehmervertreter der Industriegewerkschaft Bauen-Agrar-Umwelt (IG Bau), betonte Leistung würde in der Gebäudereinigung zu wenig gewürdigt. Es gelte im Allgemeinen mit Vorurteilen aufzuräumen und hierfür eigne sich die Tagesreinigung besonders, denn sowohl die Reinigungstätigkeit als auch die Reinigungskräfte selbst würden dadurch wieder sichtbar, indem die Reinigungskräfte wieder Teil des betrieblichen Ablaufs werden. Tagesreinigung stelle dann auch andere Anforderungen an die Reinigungskräfte und auch an die Betriebe. Diese müssten die Beschäftigten u.a. zur Kundenkommunikation schulen. Tagesreinigung sei ein guter Ansatz, um die sehr belastenden Beschäftigungsbedingungen vor allem in der Unterhaltsreinigung zu verbessern und Gute Arbeit zu stärken. Die Handwerkskammer unterstütze entsprechende Initiativen und Modellprojekte.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.

**VORTRAG**

Thomas Neumayer, FM-Supervisor Vertrags- und Qualitätsmanagement der Bundesbeschaffung GmbH (BBG) Wien, präsentierte die Erfahrungen, die bei der Bundesbeschaffung GmbH gemacht werden wurden.<sup>1</sup> Die Bundesbeschaffung GmbH beauftragt die Gebäudereinigung in öffentlichen Liegenschaften der Republik Österreich sowie weiterer öffentlicher Auftraggeber. Grundlage der Vergabe ist das österreichische Bundesvergabegesetz und der allgemeinverbindliche Kollektivvertrag für Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger<sup>2</sup>, der die Anwendung der Ö-Norm D 2050<sup>3</sup> vorschreibt. Darin sind Kennzahlen für Reinigungsdienstleistungen entsprechend der Reinigungs niveaus, der Raumflächen und -nutzungen sowie und die maximale Quadratmeterleistungen festgelegt wie die folgende Folie aus dem Vortrag von Thomas Neumayer zeigt:

## LEISTUNGSVERZEICHNIS KOLLEKTIVVERTRAG

BBG BUNDES  
BESCHAFFUNG  
ÖNORM D 2050:2017-01

Leistungsverzeichnis	
1	"S" - Sichtreinigung <small>An diesem Tag ist keine sichtbare Beschaffenheit, eine Sichtreinigung gem. ÖNORM D 2050 durchzuführen: -&gt; Auffüllen von Bedarfs- oder Verbrauchsmaterialien, -&gt; Entfernung von Verschmutzungen im Rahmen einer Sichtreinigung auf Böden, waagrecht und senkrecht, Oberflächen für gesaugte Einrichtungsgegenstände, Frontaltüren und Holztüren ohne Vermeidung von Beschädigungen. An diesem Tag ist auch wenn kein sichtbarer Bedarf gegeben ist, eine Teilreinigung gem. ÖNORM D 2050 durchzuführen mit folgenden Leistungen die im Zuge einer Sichtreinigung gem. ÖNORM D 2050 durchzuführen sind: -&gt; Auffüllen von Bedarfs- oder Verbrauchsmaterialien, -&gt; Entfernung von Verschmutzungen im Rahmen einer Sichtreinigung auf Böden, waagrecht und senkrecht, Oberflächen für gesaugte Einrichtungsgegenstände, Frontaltüren und Holztüren ohne Vermeidung von Beschädigungen. An diesem Tag ist auch wenn kein sichtbarer Bedarf gegeben ist, eine Vollreinigung gem. ÖNORM D 2050 durchzuführen mit folgenden Leistungen: -&gt; Auffüllen von Bedarfs- oder Verbrauchsmaterialien, -&gt; Reinigung der gesamten sichtbaren Oberfläche der gesaugten Einrichtungsgegenstände -&gt; Reinigung von Türen, Fensterrahmen, Handläufen und Geländern von innen und leicht erreichbaren Verschmutzungen sowie die Polierreinigung von Bodenbelägen über die Vermeidung von Beschädigungen</small>
2	"T" - Teilreinigung <small>An diesem Tag ist keine sichtbare Beschaffenheit, eine Teilreinigung gem. ÖNORM D 2050 durchzuführen mit folgenden Leistungen die im Zuge einer Sichtreinigung gem. ÖNORM D 2050 durchzuführen sind: -&gt; Auffüllen von Bedarfs- oder Verbrauchsmaterialien, -&gt; Entfernung von Verschmutzungen im Rahmen einer Sichtreinigung auf Böden, waagrecht und senkrecht, Oberflächen für gesaugte Einrichtungsgegenstände, Frontaltüren und Holztüren ohne Vermeidung von Beschädigungen. An diesem Tag ist auch wenn kein sichtbarer Bedarf gegeben ist, eine Vollreinigung gem. ÖNORM D 2050 durchzuführen mit folgenden Leistungen: -&gt; Auffüllen von Bedarfs- oder Verbrauchsmaterialien, -&gt; Reinigung der gesamten sichtbaren Oberfläche der gesaugten Einrichtungsgegenstände -&gt; Reinigung von Türen, Fensterrahmen, Handläufen und Geländern von innen und leicht erreichbaren Verschmutzungen sowie die Polierreinigung von Bodenbelägen über die Vermeidung von Beschädigungen</small>
3	"V" - Vollreinigung <small>An diesem Tag ist keine sichtbare Beschaffenheit, eine Vollreinigung gem. ÖNORM D 2050 durchzuführen mit folgenden Leistungen: -&gt; Auffüllen von Bedarfs- oder Verbrauchsmaterialien, -&gt; Reinigung der gesamten sichtbaren Oberfläche der gesaugten Einrichtungsgegenstände -&gt; Reinigung von Türen, Fensterrahmen, Handläufen und Geländern von innen und leicht erreichbaren Verschmutzungen sowie die Polierreinigung von Bodenbelägen über die Vermeidung von Beschädigungen</small>

**Tabelle 1 – Leistungswerte der Unterhaltsreinigung in m<sup>2</sup>/h**

Reinigungsbereiche	Leistungswerte nach Art der Unterhaltsreinigung (m <sup>2</sup> /h)		
	Sichtreinigung	Teilreinigung	Vollreinigung
Büros, Besprechungszimmer, Klassenzimmer, Unterrichtsräume/Sonderverrichtungs- und EHV-Räume mit festem Gestühl/Stationsstützpunkt	450	250	180
Nassräume (Toiletten, Duschen, Stationsbad)	120	90	60
Außengebäude	60	45	30
Türküchen	250	170	110
Eingangsbereiche, Fitness-, Werkstätten- und Produktionsbereiche	500	300	200
Stiegenhäuser	300	200	140
Stiegenhäuser in Wohnhäusern inklusive Gänge	200	140	65
Gelände und Grünflächen in Außenanlagen	1200	1000	850
Kellern, Archive, Lager	600	300	250
Partielle Nassreinigungsbereiche	600	400	250
Behandlungsbereiche/Ambulanz, Untersuchungs- und Behandlungsräume, medizinische/medizintechnische Arbeitsräume, Pflegearbeitsräume	330	220	130
Patientenzimmer (Stationsbereich) ohne Nassräume	300	200	160
OP-Bereich		40	20
Intensivbereich	200	130	110
Laboratorien/medizinische Laboratorien	350	220	160
Wellenbereich	240	130	100
Schwimmbad	300	180	130
Großflächenbereiche/Küchen	220	160	100
Gänge, Sport- und Mehrzweckbereiche	700	500	300
Speisräume, Gruppenräume, Kindergarten, Kantine, Aufenthaltsräume	350	250	170
Garderoben, Umkle- und Mannschaftsräume	350	270	200
Bibliotheken	500	350	200
Hotelzimmer, Bewohnerzimmer, Appartementzimmer und Gästezimmer mit Nassräumen	170	90	60
Verkehrsmittel Langstrecke (z. B. Flugzeug, Reisezug, Busse)	150	80	50
Verkehrsmittel Kurzstrecke (z. B. U-Bahn, Straßenbahn, Linienbus, S-Bahn, Regionalzug)	400	200	80
Verkausflächen	550	450	350

Thomas Neumayer beschrieb die umfassenden Reinigungskontrollverfahren, die jährliche Evaluierung der Leistung sowie die Ergebnisse der Kundenbefragungen, welche durchweg positiv waren.

Um die Kosten zwischen herkömmlicher Reinigung und Tagesreinigung vergleichen zu können, wurden Jahreskosten für drei kleine Teilzeitkräfte und eine Vollzeitkraft nebeneinandergelegt. Es wurde gemäß Leistungsverzeichnis gereinigt sowie per Sichtreinigung und dies durch zusätzliche Dienstleistungen ergänzt (Obstverteilung, Geschirromanipulation). Die Tagreinigung erwies sich hier als kostengünstiger wie die folgende Folie zeigt:

<sup>1</sup> Präsentation von Thomas Neumayer ([online](#))

<sup>2</sup> Kollektivvertrag für Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger ([online](#))

<sup>3</sup> Ö-Norm D 2050 ([online](#))

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.

BBG BUNDES  
BESCHAFFUNG

## UMSTELLUNG TAGREINIGUNG BBG

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor Tagreinigung             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Reinigungskraft → 06:00 bis 08:00 (2,0)</li> <li>• 1 Reinigungskraft → 06:00 bis 08:30 (2,5)</li> <li>• 1 Reinigungskraft → 15:00 bis 18:00 (3,0)</li> </ul> </li> <li>• Leistungsbild:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinigung gem. LV bis 08:30</li> <li>• Nachmittag Sichtreinigung inkl. Geschirrmanipulation</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagreinigung             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Reinigungskraft → 08:00 bis 16:30 (8,0)</li> </ul> </li> <li>• Leistungsbild:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinigung über den Tag gem. LV</li> <li>• Inkl. Sichtreinigung</li> <li>• Inkl. Geschirrmanipulation</li> <li>• Inkl. Obstverteilung</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jahreskosten € 44.800 netto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jahreskosten € 44.700 netto</li> </ul>

Abschließend erläuterte Thomas Neumayer die Vorteile und Herausforderungen der Tagesreinigung aus seiner Sicht:

BBG BUNDES  
BESCHAFFUNG

## AUS DER PRAXIS

<p><b>Vorteile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Reinigung bekommt ein Gesicht und einen Namen“ - direkte Kommunikation mit der Reinigungskraft wird möglich</li> <li>• Raschere Reaktion bei unvorhergesehenen Ereignissen sowie mögliche Übernahme von kleineren Zusatz Tätigkeiten</li> <li>• Die allgemeinen Büroarbeitszeiten sind auch Arbeitszeiten der Reinigungskräfte (Sicherheitsaspekte, Verfügbarkeit etc.)</li> </ul>	<p><b>Herausforderungen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wenig bis teilweise Lärm durch z.B. Staubsaugeraktivitäten</li> <li>• die Reinigungskraft wurde teilweise bis gar nicht wahrgenommen</li> <li>• Veränderung von Serviceleistung betrifft alle Mitarbeiter</li> <li>• Tagreinigungskräfte sind kurzfristig schwer Nachbesetzbar (z.B. Krankenstand)</li> </ul>
---	--

Insgesamt wurden durchweg positive Erfahrungen mit der Tagreinigung gemacht, sodass auch eine anfängliche Skepsis beispielsweise auf Seiten der Kund\*innen überwunden werden konnte.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.

## DISKUSSION

Folgende Fragen wurden in der anschließenden Diskussion erörtert:

### Warum ist Tagreinigung günstiger?

Tagreinigung bietet für die Reinigung ein größeres Zeitfenster, weshalb die Arbeit durch Vollzeit- oder vollzeitnahe Reinigungskräfte verrichtet werden kann. Es muss entsprechend nur **eine** Reinigungsausstattung (Arbeitsgeräte, Reinigungswagen, Arbeitskleidung) angeschafft werden und ggf. auch geringere Wegezeiten bezahlt werden.

Auch ist der administrative Aufwand hinsichtlich Personalsuche und Einstellung geringer und Unternehmen müssen weniger Mittel für geforderte Ausbildungen („Kosten pro Kopf“) aufbringen.

### Vertretungsmanagement bei Vollzeit- bzw. vollzeitnahen Stellen<sup>4</sup>

Ein Vertretungsmanagement für Reinigungskräfte mit kleinen Teilzeiten ist wesentlich einfacher als für Vollzeit- oder vollzeitnahe Stellen, so auch Herr Neumayer. Kurze Ausfälle müssen ausgeglichen werden ohne einen zusätzlichen Stellenpool, den es so bei den Auftragnehmer nicht gibt.

### Reinigungskontrolle bei Tagesreinigung

Die Reinigungskontrolle zu einem festen Zeitpunkt zwischen Reinigung und erneuter Nutzung ähnlich wie bei herkömmlicher Reinigung funktioniert so nicht. Bei Tagesreinigung kann es rasch zu Nachverschmutzungen kommen bevor die eigentliche Reinigungskontrolle stattfindet. Es wird nach erfolgter Leistung, also zu verschiedenen Zeitpunkten, idealerweise auf Geschoss- bzw. Traktebene vom jeweiligen Auftragnehmer kontrolliert. Von Vorteil ist es, wenn der Reinigungsplan bekannt ist, sodass alle Beteiligten wissen, wann gereinigt wird.

### Organisation zusätzlicher Serviceleistungen rund um die Reinigung

Bei der BBG werden zusätzliche Serviceleistungen rund um die Reinigung vertraglich vereinbart, die von den Nutzer\*innen der Objekte gerne in Anspruch genommen werden, wie z.B. Obstverteilung, Geschirrmannipulation oder auch Eindeckservice. Insgesamt, so die Erfahrung in Wien, steigert dies die Akzeptanz der Tagesreinigung. Zudem wird die Wahrnehmung der Reinigungskräfte als Servicekräfte gefördert, so auch die Erfahrung von Karsten Berlin als Leiter der Bildungsstätte Haus am Pichelssee.<sup>5</sup> Dort ist die tageszeitliche Unterhaltsreinigung ebenso wie in Wien mit zusätzlichen Serviceleistungen verbunden sodass die Reinigungskraft zur „Servicekraft des Hauses“ transformiert, so Karsten Berlin.

### Mischverträge aus dienst- und werkvertraglichen Leistungen

Um einen vertraglich gesicherten Anspruch auf die Anwesenheit, z.B. der Objektleitungen, zu sichern, gibt es in Berlin auch Mischverträge mit dienst- und werkvertraglichen Leistungen. Die festgelegten Anwesenheitsstunden für Objektleitungen sollen die reibungslose Kommunikation mit dem Reinigungsunternehmen sichern, die sich in der Vergangenheit z.T. als sehr schwierig bis hin zu sogar unmöglich erwiesen hatte. Die BBG schreibt hingegen stets rein werkvertraglich aus.

<sup>4</sup> Der Deutsche Gewerkschaftsbund bezeichnet eine wöchentliche Arbeitszeit ab 30 Wochenstunden als vollzeitnahe Teilzeit. DGB (2014): Teilzeit als Option der Lebenslaufgestaltung. Herausgeber DGB Bundesvorstand Projekt „Vereinbarkeit von Familie und Beruf gestalten?“.

<sup>5</sup> Haus am Pichelssee – Bildungsstätte der Gemeinschaft Jugend, Erholung und Weiterbildung e.V. GJEW e.V. in Berlin.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.

Mischformen aus Werk- und Dienstvertrag sind vergaberechtlich problematisch. Bei juristischen Auseinandersetzungen werden solche Verträge u.U. als rein werk- oder rein dienstvertraglich gewertet. Entsprechend lassen sich dann juristisch nur werk- oder dienstvertragliche Ansprüche ableiten.

### **Sicherstellung des Datenschutzes bei Tagreinigung**

Tagesreinigung erfordert ein gewisses Mitwirken, z.B. der Bürobeschäftigten im Objekt. Schreibtische müssen z.B. aufgeräumt hinterlassen werden, wenn gereinigt wird, so Thomas Neumayer. Wichtig ist hier auch die Schulung der Reinigungskräfte in Bezug auf Kundenkommunikation, Datenschutz und Spontanentscheidungen, die gefällt werden müssen, wenn aufgrund der Raumnutzung nicht nach Plan gereinigt werden kann.<sup>6</sup>

Aus der tageszeitlichen Schulreinigung in Charlottenburg-Wilmersdorf (vier Stunden täglich) und Neukölln (fünf Stunden täglich) wurde berichtet, dass die Reklamationen seit Einführung der Tagesreinigung stark zurückgegangen sind. In Neukölln konnte sich ein Vertrauensverhältnis zur Reinigungsfirma entwickeln. Auch werden in Charlottenburg-Wilmersdorf durch die Tagesdienste die Klassenräume und WCs jetzt häufiger gereinigt: Klassenräume einmal täglich, WCs zweimal täglich. In Charlottenburg –Wilmersdorf beginnt die tägliche Unterhaltsreinigung in den Schulen um 14:00 Uhr. Tagesdienste mit mehr als sechs Stunden pro Tag lassen sich in Schulen nicht beauftragen, da ab einer Arbeitszeit von mehr als sechs Stunden ein Pausenraum für Reinigungskräfte zur Verfügung gestellt werden muss. Bei der gegenwärtigen Raumknappheit der Berliner Schulen ist dies nicht möglich.

---

Mehr Informationen zum Projekt *Joboption Berlin* und *Gute Arbeit in der Gebäudereinigung* finden Sie hier: [www.joboption-berlin.de](http://www.joboption-berlin.de)

Viveka Ansorge

The logo for ArbeitGestalten features the text 'ArbeitGestalten' in a bold, sans-serif font. Above the text is a horizontal bar composed of several colored segments: orange, yellow, and brown.

ArbeitGestalten Beratungsgesellschaft mbH, Ahlhoff  
Albrechtstr. 11 a, 10117 Berlin  
Telefon: 030 2803208-74 / Telefax: 030 2803208-89  
E-Mail: [viveka.ansorge@arbeitgestaltengmbh.de](mailto:viveka.ansorge@arbeitgestaltengmbh.de)  
[www.arbeitgestaltengmbh.de](http://www.arbeitgestaltengmbh.de)

---

<sup>6</sup> Anders als in der herkömmlichen Reinigung können Reinigungskräfte bei Tagreinigung nicht „Raum für Raum abarbeiten“. Hier müssen Absprachen mit den Nutzer\*innen und spontan Entscheidungen getroffen werden. Dies erfordert andere Herangehensweisen an die Arbeit, die von Unternehmen geschult werden müssen.

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird aus Mitteln der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.