

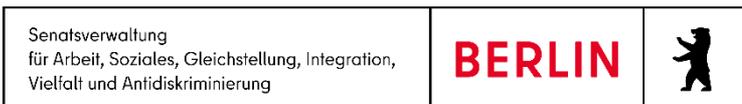
Für faire Jobs und Gute Arbeit



# Gute Arbeit durch Tagesreinigung

Vorstellung der Musterausschreibung –  
ergänzende Regelungen – für die Tagesreinigung  
07.12.2023

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



In Kooperation:

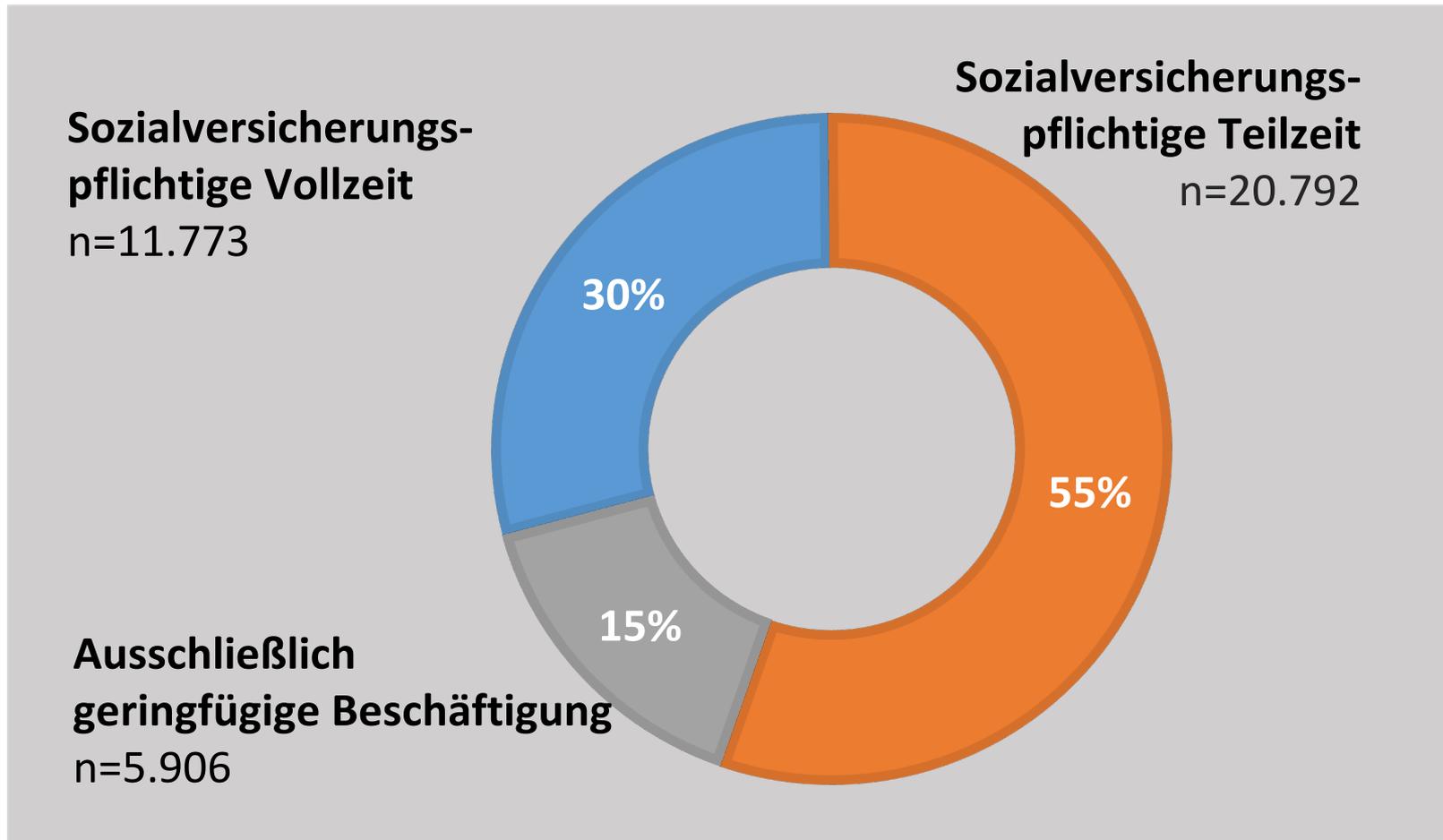


Projekträger:

**ArbeitGestalten**

## Berliner Gebäudereinigung

38.500 Beschäftigte - Teilzeitanteil: 70 %



Quelle: Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.) (2022): Beschäftigte nach Wirtschaftszweigen. Region Berlin.  
Stichtag 31.12.2022

## Berliner Gebäudereinigung

<https://joboption-berlin.de/gebaudereinigung#Veranstaltungen>



● Veranstaltungen ● Publikationen ● Kontakt

- Anteil der "ungelernten" Hilfskräfte liegt bei 71 %, in der UHR höher
- Der Frauenanteil liegt bei 55 %, in der UHR höher
- 40 % der Beschäftigten haben keinen deutschen Pass

### Die Unterhaltsreinigung

- wird überwiegend von Frauen ausgeübt
- ist eine Ankommensarbeit: Vorkenntnisse/ Deutschkenntnisse sind kaum gefragt

Beschäftigungsverhältnisse, die prekäre Lebenslagen fördern

- **Hoher Teilzeitanteil**
- **Durch Teilzeit geringe Einkommen bzw. Niedriglohn**
  - hohe „Aufstockerquote“
  - verbreitetes Multi-Jobbing (Mehrfachbeschäftigung)
  - wenig Entwicklungsmöglichkeiten

### **Arbeitsbedingungen in der UHR:**

- Schwere, körperlich belastende Arbeit
- Leistungsverdichtung / „Arbeitsshetze“
- Arbeit an den Randzeiten des Tages
  - hohe Belastung und schlechte Vereinbarkeit
  - hohe Personalfluktuation / geringe Personalbindung
  - aufwendige Personalsuche

schlechte Arbeitsbedingungen + geringe Verdienstmöglichkeiten:

- **Oft schlechte Reinigungsqualität!**

## Das Label

---

Tägliche Arbeitszeit im Umfang von mind. 6 Stunden

Im Zeitfenster von 07:30 – 16:00 Uhr, definierte Ausnahmen

### Anforderungen an Beschäftigte:

- Interaktionsfähigkeit
- Eigenständiges Handeln

### Anforderungen an Unternehmen:

- Schulung der Mitarbeiter:innen
- Schaffung von vollzeitnahen Stellen
- Gesundheitsmanagement

### Anforderungen an Kunden / Nutzer:innen:

- Einbeziehung aller Beteiligten – Kulturwandel
- Einführung und Umsetzung gut begleiten



**Tages-  
reinigung  
stärkt  
gute Arbeit**

### **Ergänzende Regelungen und Hinweise zur Leistungsbeschreibung für Gebäudereinigung.**

### **Tagesreinigung**

erarbeitet in Kooperation mit der Gebäudereiniger-Innung Berlin & Berliner Immobilien Management (BIM)

Tagesreinigung setzt eine Form der Arbeitsorganisation um, die sich wesentlich auf die Kommunikation von allen Beteiligten gründet. Es geht um Sauberkeit, weniger um Dienst nach Vorschrift.

Tagesreinigung ist nicht einfach ein zusätzlicher Tagesdienst – sie zielt auf bessere Sauberkeit, leichtere Personalgewinnung und Beschäftigungsbedingungen im Sinne Guter Arbeit ab.

# Aufbau der Musterausschreibung

---

## 1. Einführung: Tagesreinigung

Unter Daytime Cleaning oder Tagesreinigung versteht man die Reinigung während der Betriebszeiten des Kunden. Also die Zeiten, zu denen z. B. üblicherweise die Mitarbeiter des Kunden tätig, Schulen, Verwaltungsgebäude oder Dienststellen geöffnet sind.

Außerhalb dieser Kernzeiten werden dabei in der Regel nur noch Arbeiten verrichtet, die den Ablauf beim Kunden stören würden oder bei verminderter / bedarfsorientierter Reinigung die hinzukommenden Vollreinigungen.

In Verwaltungs- und ähnlichen Objekten findet die Tagesreinigung üblicherweise in den Vormittagsstunden statt. Der Zeitkorridor reicht in der Regel für die Reinigung aus; gleichzeitig sind dies Zeiten, für die es am einfachsten ist, ausreichend Personal zu finden, da in diese Zeiten auch die Schul- und Öffnungszeiten von Kitas und Horten fallen.

Um **attraktive Arbeitsplätze** zu schaffen und **sozialversicherungspflichtige Beschäftigung** zu fördern wird ein täglicher Umfang der Arbeitsstunden von **sechs Stunden, ohne geteilte Dienste**, empfohlen. Dabei ist zu beachten, dass bei einer Arbeitszeit über sechs Stunden die Pausenzeiten einzuhalten sind und dafür geeignete Räume bereitgestellt werden müssen.

## 2. Hinweise für den Auftraggeber/die Vergabestelle

Bei bestehenden Vertragsverhältnissen empfiehlt es sich, zunächst in ausgewählten Objektbereichen zu testen und dann gegebenenfalls auf weitere Teile des Objektes auszuweiten.

Die Ausführungen in Abschnitt 3. ergänzen die üblichen Standards zur Leistungsbeschreibung und zum Reinigungsverfahren (z. B. zu professionellen Arbeitsmaterialien oder 4-Farb-System) um die für die Tagesreinigung relevanten Aspekte und die Qualitätssicherung.

Die unter 3. zu definierenden Reinigungszeiten für Raumgruppen bzw. Raumnummern sind in Abstimmung mit den jeweiligen Objektnutzenden zu ermitteln und einzutragen.

USW...

## Aufbau der Musterausschreibung

---

Ab Seite 5 – die Leistungsbeschreibung:

### **3. Ergänzende Erläuterungen und Regelungen für die Leistungsbeschreibung**

*Die folgenden Textbausteine dienen dazu, die Leistungsbeschreibung im Sinne einer transparenten Angebotsstellung zu präzisieren. Voraussetzung dafür ist der Austausch zwischen Vergabestelle und Objektnutzenden.*

Tagesreinigung setzt eine Form der Arbeitsorganisation um, die sich wesentlich auf die Kommunikation von allen Beteiligten gründet. Es geht um Sauberkeit, weniger um Dienst nach Vorschrift.

Tagesreinigung ist nicht einfach ein zusätzlicher Tagesdienst – sie zielt auf bessere Sauberkeit, leichtere Personalgewinnung und Beschäftigungsbedingungen im Sinne Guter Arbeit ab.

Folgende Ausführungen ergänzen die üblichen Standards zur Leistungsbeschreibung und zum Reinigungsverfahren (z. B. zu professionellen Arbeitsmaterialien oder 4-Farb-System). Sofern nicht explizit erwähnt, besitzen die Standards Gültigkeit.

Die Unterhaltsreinigung (UHR) erfolgt überwiegend im Rahmen des laufenden Betriebs (Tagesreinigung). Daraus folgt ein generelles Reinigungszeitfenster von 7:30 Uhr bis 16 Uhr. Mit begründeten Ausnahmen kann davon abgewichen werden, wobei mindestens 60 Prozent des Dienstleistungsauftrages während dieses Fensters auszuführen sind.

# Aufbau der Musterausschreibung

---

## 3.1 Arbeitsorganisation

### Verpflichtende Abstimmung von Revierplan und Raumnutzung

Bei der Erstellung des Revierplans berücksichtigt der Auftragnehmer die objektspezifischen Besonderheiten und die Bedarfe der Nutzer:innen. Die vorstehenden Informationen unter Ziffer 3. (Definierung der Reinigungszeiten) bilden dafür eine erste Grundlage. Bei der Erstellung hat der Auftragnehmer die von ihm im Rahmen des Angebotskonzepts eingereichte beispielhafte Reinigungsplanung (2.2) verbindlich zugrunde zu legen. In einer Feinplanung ist vor Auftragsbeginn (Ausführungen zur Objektübernahme im Angebotskonzept 2.1.4) mit Blick auf die Nutzungs- und Pausenzeiten gemeinsam mit der Hausverwaltung (Hausmeisterdienste, FM-Dienste oder auch ggf. Haus- oder Schulleitung) festzulegen, welche Bereiche in welchen genauen Zeiträumen gereinigt werden können. Die so erarbeiteten Revierpläne sollen für Nutzer:innen, Reinigungskräfte, Objektleitung und Hausmeister transparent sein, beispielsweise durch Aushänge an den Türen mit Markierungen wie einem roten Punkt. (Ausführungen dazu werden im Angebotskonzept unter 2.2 Reinigungsplanung verlangt)

## 3.2 Qualitätssicherung (QS)

*Neben den Aspekten zur Arbeitsorganisation werden weitere Mindestanforderungen zur Qualitätssicherung für die Leistungserbringung durch **den Auftragnehmer** - das Reinigungsunternehmen - vorgegeben:*

- Die **Leistungsbewertung** erfolgt in **Verantwortung des Auftragnehmers**. Die Protokolle/Dokumentation werden dem Auftraggeber für Sichtkontrollen zur Verfügung gestellt. Der Auftragnehmer kann dafür ein elektronisches Qualitätssystem verwenden, es muss aber in Absprache mit dem Auftraggeber die technische Kompatibilität sichergestellt sein. (**Ausführungen dazu** werden im **Angebotskonzept unter 2.1.3** verlangt)
- Die Objektleitung bzw. der Vorarbeiter nimmt an einer regelmäßigen Steuerungsrunde (alle 4-6 Wochen online oder in Präsenz) mit Hausmeister, Hausleitung, Nutzer:innen teil.
- Qualitätskontrollen (unter Berücksichtigung der dokumentierten Leistungsbewertungen durch den Auftragnehmer) werden regelmäßig – mindestens 1x monatlich – in gemeinsamen Kontrollen von Auftragnehmer und Auftraggeber (Objektleitung und insbesondere Hausmeister / FM-Dienste, mögl. Hausleitung - oder

## 3.3 Beschwerdemanagement

Die Anzeige von Reinigungs- oder QS-Mängeln kann für den Auftraggeber sowohl direkt durch den Bedarfsträger als auch durch die Verwaltung erfolgen. Die Behebung von Mängeln orientiert sich am Turnus des Leistungsverzeichnisses. Bei täglichen bis zu 1x wöchentlichen Reinigungsleistungen wird der Mangel sofort (am nächsten Tag) behoben. Ansonsten – und bei QS-Mängeln – hält der Auftragnehmer bei der Anzeige von Mängeln eine Behebungsfrist von 3-5 Arbeitstagen ein. In begründeten Fällen kann er um eine Fristverlängerung ersuchen.

Der Auftragnehmer nimmt die Anzeigen von Reinigungsmängeln werktäglich zu den üblichen Betriebszeiten des Objekts entgegen (z. B. Hotline Firmenbüro, Handy Objektleitung, E-Mail). Der Auftraggeber (Verwaltung und Ansprechpartner im Objekt) erhält noch am selben Tag, spätestens am nächsten Werktag eine Rückmeldung des Reinigungsunternehmens zu den angezeigten Mängeln, möglichst per Mail.

Alle Beschwerden sind vom Auftragnehmer im Rahmen des Beschwerdemanagements und mit Orientierung am Revierplan wie folgt zu dokumentieren:

# Aufbau der Metausschreibung

---

## 3.4 Mitarbeiterqualifizierung

Der Auftragnehmer

- hat bei seinen Mitarbeitern prinzipiell ausreichende deutsche Sprachkenntnisse sicherzustellen. Ist in dem Objekt eine Vorarbeiter:in mit freigestellten Zeitanteilen (zentrale Ansprechpartner:in) vorgesehen, muss sich diese Person problemlos in der deutschen Sprache (inkl. Lesen und Schreiben) verständigen können. Anweisungen und Aushänge müssen beachtet und sprachlich barrierefrei weitergegeben werden können.
  - • •
- hat für Arbeiterschutz (Gesundheitsvorsorge wie Ergonomieunterweisung), sowie Motivation und Zufriedenheit (Anerkennung der Leistung, Beachtung von Verbesserungsvorschlägen) der Mitarbeiter:innen zu sorgen.
- sorgt neben den ausreichenden deutschen Sprachkenntnissen für eine Qualifizierung der Mitarbeiter:innen. Es braucht ein Mindestmaß an Kundenkommunikation, Konfliktkompetenz bzw. Interaktionsfähigkeit. Tagesreinigung schafft unvorhergesehene Situationen, in denen Aushandlungsprozesse mit den Nutzer:innen anfallen. Damit flexibel und höflich umzugehen, muss erlernt werden, ebenso wie eigenständiges Handeln.

## 3.8 Mitwirkung des Auftraggebers (AG)

Von Seiten des Auftraggebers nehmen regelmäßig Vertreter:innen des Objekts (Hausleitung bzw. Beauftragte, Hausmeister, Nutzenden-Vertretung) an der Steuerungsrunde mit dem Auftragnehmer teil.

Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass Vereinbarungen zur Mitwirkung eingehalten werden. Es werden die folgenden Mitwirkungshandlungen von Seiten des Auftraggebers sichergestellt:

*(Vom AG auszuführen, nicht Zutreffendes streichen)*

- Schreibtische freiräumen
- Mülleimer entleeren
- Kehrdienste in Unterrichtsräumen
- Stühle hochstellen
- Verwendung nicht staubender Kreide
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

# Aufbau der Musterausschreibung

---

## **4. Zuschlagskriterien**

**1. Angebotspreis 50 %**

**2. Leistung 50 %**

2.1 Qualitätssicherung 35%

Untergliedert in:

2.1.1 Qualifikation 5 %

2.1.2 Qualifizierung/ Schulung der Mitarbeiter:innen 10%

2.1.3 Ausführungen zur Leistungsbewertung / QMS 10%

2.1.4 Betreuungs- und Aufsichtskonzept 10%

2.2 Reinigungsplanung (Konzept) 15%

**Bewertungsmatrix siehe Anhang**

# Aufbau der Metausschreibung

<b>1</b>	<b>Angebotspreis (P)</b> [in EUR pro Laufzeit netto] bestehend aus: - Gesamtsumme Angebotspreis gemäß Leistungsverzeichnis		<b>Preiswertung</b> Im Rahmen der Angebotswertung wird neben dem Angebotspreis die Qualität der angebotenen Reinigungsleistung in Form einer sich aus den nachstehenden Kriterien 2.1 bis 2.2 ergebenden Leistungskennzahl L berücksichtigt. Das wirtschaftlichste Angebot wird anhand der [Einfachen Richtwertmethode] ermittelt (Berechnungsformel unten unter Ziffer 3.).		
Punkt	Hauptkriterium	Gegenstand der Bewertung	Bewertungs- gewicht	Wertungsp- unkte	Erläuterung
<b>2 Leistung (L)</b>			<b>100 %</b>	<b>Max. 500 P</b>	
2.1	Qualitätssicherung		70 %	Max. 350 P	
2.1.1	Qualifikation	Bewertung der zugesicherten Einsatzzeit einer Fachkraft	10 %	Max. 50 P	Der Bieter hat [im Rahmen des Angebotsschreibens] angegeben, in welchem Umfang er dem Auftraggeber die Anwesenheit einer ausgebildeten Fachkraft am jeweiligen Reinigungsort je Reinigungstag zusichert. Gewertet wird diese zugesicherte tägliche Anwesenheitszeit im Verhältnis zu der in der Leistungsbeschreibung vorgesehenen durchschnittlichen täglichen Reinigungszeit.
2.1.2	Qualifizierung/ Schulung der Mitarbeiter:innen	Weiterbildungsplanung über die Vertragslaufzeit	20 %	Max. 100 P	Bewertung der schriftlichen Ausführung: Siehe unten
2.1.3	Ausführungen zur Leistungsbewertung / QMS	Bewertung der schriftlichen Ausführung (Einbindung von Grafik oder Skizze ist zulässig)	20 %	Max. 100 P	Bewertung der schriftlichen Ausführung: Siehe unten
2.1.4	Betreuungs- und Aufsichtskonzept / Objektleitung & Vorarbeiter	Bewertung der schriftlichen Ausführung	20 %	Max. 100 P	Bewertung der schriftlichen Ausführung: Siehe unten
2.2	Reinigungsplanung	Bewertung des Entwurfs	30 %	Max. 150 P	Bewertung der schriftlichen Ausführung: Siehe unten
<b>Detaillierte Ausführungen zu den Punkten 2.1.2 bis 2.2 siehe nächste Seite</b>					

# Aufbau der Musterausschreibung

<b>Detaillierte Ausführungen zu den Punkten 2.1.2 bis 2.2</b> <b>Der Auftraggeber bewertet die vom Bieter eingereichten konzeptionellen Darstellungen zu den Leistungskriterien 2.1.2 bis 2.1.4 und 2.2 anhand der nachstehend aufgeführten Kriterien, inhaltlichen Anforderungen und Erwartungen sowie mit Hilfe der unter Ziffer 2.3 erläuterten Bewertungsskala.</b>			
Punkt	Hauptkriterium	Gegenstand der Bewertung	Inhaltliche Anforderungen und Erwartungen
2.1.2	Qualifizierung/ Schulung der Mitarbeiter:innen	Qualitative Bewertung des Dokuments zur Weiterbildungsplanung über die Vertragslaufzeit. Nicht mehr als 1 DinA4 Seite, die Überschreitung führt insgesamt zur Abwertung.	<p>Stellen Sie einen verbindlichen Weiterbildungsplan (Inhouse oder durch Bildungsträger) für die Mitarbeiter:innen für die Projektlaufzeit vor. Thematisch soll er bezugnehmend auf 3.4 der Leistungsbeschreibung diese Aspekte beinhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deutschsprachigkeit</li> <li>• Interaktionsfähigkeit</li> <li>• Reinigungskemikalien / Oberflächenbeschaffenheit</li> <li>• Konfliktkompetenz</li> <li>• Gesundheits- Arbeitsschutz</li> </ul> <p>Dem Auftraggeber kommt es dabei darauf an, dass die beschriebenen Fortbildungsmaßnahmen effektiv zur Erfüllung des Reinigungsauftrags unter den Bedingungen der Tagesreinigung und insbesondere der Anforderungen an die Mitarbeiterqualifizierung gemäß Ziffer 3.4 der Leistungsbeschreibung beitragen.</p>
2.1.3	Ausführungen zur Leistungsbewertung / QMS	Qualitative Bewertung der schriftlichen Ausführung. Nicht mehr als 1,5 DinA4 Seiten, die Überschreitung führt insgesamt zur Abwertung. Innerhalb dieses Seitenumfanges sind auch Grafiken oder Skizzen für die Erläuterung zulässig)	<p>Beschreiben Sie unter Berücksichtigung der Vorgaben der Leistungsbeschreibung die von Ihnen verbindlich geplanten Maßnahmen für die Leistungsbewertung vollständig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benennen Sie die durchführende Person und ihre Qualifikation, die Häufigkeit der Durchführung sowie die Verwendung eines analogen oder digitalen Dokumentationssystems. Bitte erläutern Sie im Falle der Verwendung eines digitalen Systems, wie sie die technische Kompatibilität mit dem System des Auftraggebers sicherstellen (siehe 3.2. der Leistungsbeschreibung sowie die Angaben des Auftraggebers zu den technischen Voraussetzungen).</li> <li>• Bei der Leistungsbewertung wird ein Mangel festgestellt. Beschreiben Sie beispielhaft die Reaktion. Wie gehen Sie in einem solchen Fall vor? Bitte gehen Sie dabei auf etwaige Besonderheiten ein, die sich aus der Tagesreinigung ergeben.</li> </ul>



# ArbeitGestalten

[rickmer.roscher@arbeitgestaltengmbh.de](mailto:rickmer.roscher@arbeitgestaltengmbh.de)

030 / 280 32 08 – 72

[www.joboption-berlin.de](http://www.joboption-berlin.de)  
[www.tagesreinigung.berlin](http://www.tagesreinigung.berlin)