



Einführung von Tagesreinigung

Handlungshilfe für private Auftraggebende

Inhalt

Wieso gibt es diese Handlungshilfe?	3
Umgang mit der Handlungshilfe	4
Fallbeispiele	5

Von der richtigen Vorbereitung bis zur langfristigen Begleitung – Schritt für Schritt zur erfolgreichen Einführung von Tagesreinigung

1 Die richtige Vorbereitung	11
2 Die Umstellung auf Tagesreinigung	23
3 Vom richtigen Start zum langfristigen Erfolg	39

Ansprechpersonen	43
Anhang: Checkliste	44
Impressum	49

Die vorliegende Veröffentlichung wurde im Auftrag des **Bundesministeriums für Arbeit und Soziales** im Rahmen des Programms „**ARBEIT: SICHER + GESUND (ASUG)**“ erstellt.



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Die Durchführung der Interviews sowie die Schlussfolgerungen aus Fallbeispielen, Interviews und Recherche sind von der Auftragnehmerin in eigener wissenschaftlicher Verantwortung vorgenommen worden. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, Genauigkeit und Vollständigkeit der Untersuchungen.

Die Handlungshilfe wird auf der ASUG-Internetseite veröffentlicht. Dort finden sich auch eine Handlungshilfe für öffentliche Auftraggebende, ausführliche Interviews sowie ergänzende Informationsangebote zum Thema.



Wieso gibt es diese Handlungshilfe?

Saubere, gepflegte Gebäude sind für alle sichtbar: Fehlende Hygiene führt schnell zu Beschwerden, Sonderreinigungen und Unzufriedenheit seitens Mitarbeitenden und hinterlässt einen schlechten Eindruck bei Parterinnen und Partnern sowie Kundinnen und Kunden. Die Qualität der Reinigung in Büros, Produktionsstätten oder Verkaufsflächen hängt maßgeblich davon ab, ob Reinigungsunternehmen ausreichend qualifiziertes Personal gewinnen und halten können. Doch trotz des höheren Branchenmindestlohns wird die Personalgewinnung zunehmend schwieriger.

„ Wir stecken bereits mitten in einem umfangreichen Personalmangel. Ich finde schlichtweg keine Menschen mehr, die frühmorgens oder abends arbeiten möchten. Die Frage für mich ist also nicht ob, sondern wann [auf Tagesreinigung umgestellt wird].

Oliver Kühnel, Geschäftsführer des Hamburger Reinigungsunternehmens MARLING Gebäudeservice und Obermeister der Landesinnung der Gebäudereiniger Nordost

In vielen Unternehmen zeigt sich bereits, wohin der Arbeitskräftemangel in der Gebäudereinigungsbranche häufig führt: Die Qualität sinkt, Reklamationen nehmen zu und Sonderreinigungen sind immer wieder nötig. Gerade rein preisorientierte Ausschreibungen generieren nicht genügend qualifizierte Angebote. Wird die Reinigungsarbeit nicht attraktiver gestaltet, drohen Probleme bei der Leistungserbringung.

Tagesreinigung kann hier Abhilfe schaffen: Sie ermöglicht familienfreundliche Arbeitszeiten, mehr zusammenhängende Arbeitsstunden und eine Integration der Reinigungskräfte in den Geschäftsablauf. Das verbessert die Personalgewinnung und die Kundenbindung, reduziert Personalfluktuations- und -ausfälle und steigert so die Reinigungsqualität. Zudem ist es mit der Tagesreinigung möglich, Verschmutzungen sofort zu beseitigen, flexibel auf Bedürfnisse zu reagieren und Reklamationen bereits im Vorfeld zu vermeiden, was die Sauberkeit vor Ort zusätzlich verbessert.

Vor dem Hintergrund des bereits spürbaren und sich weiter verschärfenden Personalmangels ist eine zeitnahe Umstellung auf Tagesreinigung nicht nur eine organisatorische Option, sondern eine zentrale Voraussetzung zur Sicherung der Reinigungsleistungen. Bei öffentlichen Auftraggebern kann ein klarer politischer Wille diesen Prozess maßgeblich unterstützen. Bei privaten Unternehmen braucht es stattdessen ein klares Bekenntnis der Unternehmensführung, das die Umstellung als strategische Entscheidung trägt. Im Idealfall wirken unterschiedliche Akteure zusammen, um eine grundsätzliche Aufwertung der Dienstleistung zu erreichen sowie eine entsprechende faire Vergabepaxis umzusetzen. Letztlich führt die Umstellung auf Tagesreinigung zu einer Win-Win-Situation, von der die auftraggebenden Unternehmen und deren Mitarbeitende sowie alle Gebäudenutzenden ebenso profitieren wie das Reinigungspersonal selbst.

Umgang mit der Handlungshilfe

Diese Handlungshilfe richtet sich an private Auftraggebende, die Tagesreinigung in ihren Standorten einführen möchten – entweder im Rahmen bestehender Verträge oder bei der Vorbereitung und Durchführung einer neuen Ausschreibung. Sie unterstützt dabei, die erforderlichen organisatorischen und praktischen Schritte strukturiert zu planen und umzusetzen.

Abbildung 1 (S. 10) stellt die einzelnen Schritte zur Einführung der Tagesreinigung dar, in den darauffolgenden Kapiteln werden diese detailliert erläutert.

Die Unternehmenslandschaft in Deutschland ist vielfältig, von kleinen und mittleren Unternehmen, die den Großteil ausmachen, bis hin zu Großunternehmen mit komplexen Organisations- und Gebäudestrukturen. Entsprechend unterschiedlich sind auch die Nutzungsarten und die damit verbundenen Anforderungen an die Reinigung. Während die Umstellung des Reinigungsmodells in reinen Bürogebäuden meist problemlos möglich ist, können besondere Nutzungsarten wie beispielsweise Labore, Industriehallen oder Verkaufsflächen spezifische Herausforderungen mit sich bringen. Die Fallbeispiele und die Gespräche mit Fachleuten haben jedoch gezeigt, dass Tagesreinigung auch hier umsetzbar ist. Organisation und Kommunikation sind dabei die entscheidenden Erfolgsfaktoren. Die Schritte der Handlungshilfe können daher unabhängig von der Unternehmensstruktur als Ausgangspunkt genutzt und entsprechend der eigenen Struktur ergänzt oder angepasst werden.

Die Handlungshilfe wurde auf Grundlage von Gesprächen mit Fachleuten, einer umfassenden Analyse bestehender Literatur sowie verschiedenen Fallbeispielen erstellt. Die Fallbeispiele werden im Folgenden dargestellt. An verschiedenen Stellen der Handlungshilfe wird auf die Erfahrungen aus diesen Beispielen verwiesen.

Die Handlungshilfe wird auf der Internetseite des Programms „ARBEIT: SICHER + GESUND (ASUG)“ veröffentlicht. Dort findet sich auch eine Handlungshilfe für öffentliche Auftraggebende, ausführliche Interviews sowie ergänzende Informationsangebote zum Thema.



Zur Website von ASUG

Tagesreinigung – Definition und Abgrenzung der Zeitfenster

Unter Tagesreinigung versteht man Reinigungsarbeiten während der regulären Nutzungszeiten eines Gebäudes. In der Regel umfasst dies den Zeitraum zwischen 8:00 und 17:00 Uhr. Die Reinigung erfolgt somit parallel zum laufenden Betrieb.

Die sogenannte Reinigung zu Randzeiten findet üblicherweise zwischen 5:00 und 8:00 Uhr sowie 17:00 und 22:00 Uhr statt. Sie liegt daher in den meisten Gebäuden außerhalb der Hauptbetriebszeiten und ist für die Reinigungskräfte oft mit kurzen, geteilten Schichten verbunden. Die Nachtreinigung wird im Zeitraum von 22:00 bis 5:00 Uhr durchgeführt.

Fallbeispiele

Fallbeispiel FrauenComputerZentrumBerlin

Das FrauenComputerZentrumBerlin ist eine Bildungseinrichtung, die sich für die digitale und berufliche Teilhabe von Frauen einsetzt. Untergebracht in einem denkmalgeschützten Gebäude an der Spree, verteilen sich die Räumlichkeiten auf drei Etagen. Neben Multifunktionsräumen für Seminare und Veranstaltungen stehen außerdem Computerlabs zur Verfügung.

Bis vor kurzem wurde die Reinigung im FrauenComputerZentrumBerlin (FCZB) ausschließlich in den Randzeiten erbracht. Da der bisherige Anbieter nicht bereit war, auf eine Tagesreinigung umzustellen, entschied sich das Zentrum zu einer neuen Ausschreibung. Ausschlaggebend für diesen Schritt war insbesondere das Bestreben, die eigenen Unternehmenswerte in allen Bereichen des Unternehmens umzusetzen. Das Unternehmen legt großen Wert darauf, Frauen zu stärken und die Leistungen aller Beschäftigtengruppen sichtbar wertzuschätzen. Das bisherige Reinigungsmodell wurde diesem Anspruch nicht mehr gerecht.

In der Ausschreibung machte das FCZB sein Selbstverständnis deutlich: Man zahle nicht nur für die Reinigung der Räume, sondern auch für existenzsichernde Arbeitsplätze. Das daraufhin ausgewählte Angebot war zwar geringfügig teurer als das bisherige Modell, ging jedoch mit insgesamt besseren Arbeitsbedingungen für die Reinigungskräfte einher. Das neue Modell sorgt auch dafür, dass die Reinigungskräfte im Haus sichtbar werden.

Das Fallbeispiel zeigt damit, dass die Umgestaltung von Reinigungsprozessen nicht nur betriebliche Vorteile mit sich bringt, sondern zugleich einen wichtigen Beitrag zur Umsetzung der eigenen unternehmerischen Werte leistet.

Fallbeispiel Gambro Dialysatoren GmbH

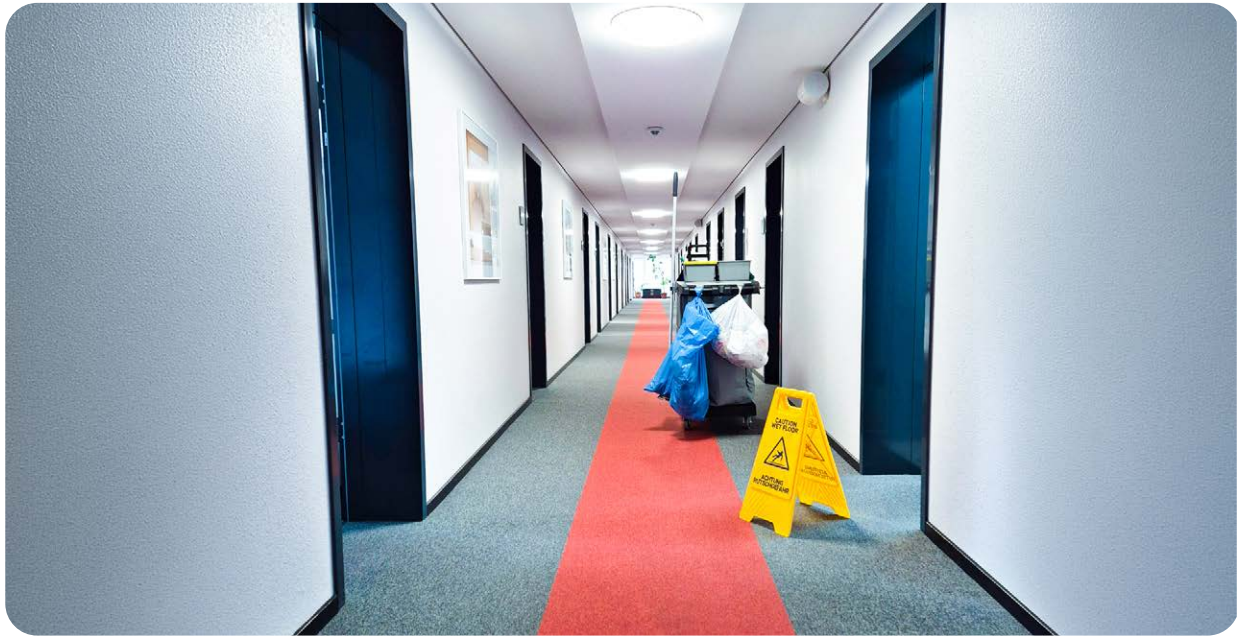
Beim Unternehmen Gambro Dialysatoren GmbH, das im Bereich Medizintechnik tätig ist und einen durchgehenden 24-Stunden-Produktionsbetrieb führt, ist die Tagesreinigung seit jeher fester Bestandteil der betrieblichen Organisation. Ein Modell der reinen Randzeitenreinigung wurde, aufgrund des 24-Stunden-Betriebs, nie verfolgt. Die Reinigungsleistungen werden grundsätzlich während des laufenden Produktionsbetriebs erbracht und sind ebenso selbstverständlicher Teil der täglichen Abläufe wie die Produktion selbst.

Möglich wird dies durch eine flexible, situationsbezogene Abstimmung im Betriebsalltag. Kann ein Bereich zu einem bestimmten Zeitpunkt nicht gereinigt werden, sprechen sich Produktionsmitarbeitende und Reinigungskraft direkt ab und die Reinigung wird kurzfristig nachgeholt, beispielsweise eine halbe Stunde später.

Ergänzend kommen geräuscharme Staubsauger zum Einsatz, um die Lärmbelastung während der Reinigung gering zu halten. Bei Tätigkeiten mit erhöhtem Risiko – etwa nassen Böden – werden deutlich sichtbare Warnschilder aufgestellt.

Das Ergebnis ist ein seit vielen Jahren stabil funktionierendes Zusammenspiel zwischen Produktionsbetrieb und Reinigung. Die Tagesreinigung stellt in diesem Betrieb keinen externen Störfaktor dar, sondern einen integrierten Bestandteil des Betriebsablaufs, der durch klare situative Absprachen statt starrer Regelungen funktioniert.

Das Fallbeispiel zeigt, dass auch in sensiblen, kontinuierlich laufenden Produktionsumgebungen wie der Medizintechnik Tagesreinigung nicht per se zum Konflikt mit betrieblichen Abläufen führen muss – entscheidend ist eine unmittelbare, pragmatische Abstimmung zwischen den beteiligten Personen vor Ort.



Fallbeispiel Europäische Zentralbank

Die Europäische Zentralbank (EZB) mit Sitz in Frankfurt am Main beschäftigt an diesem Standort mehrere Tausend Mitarbeitende. In ihrem Gebäude mit über 40 Geschossen startete die Europäische Zentralbank (EZB) 2018 mit der Erprobung der Tagesreinigung im Rahmen eines dreimonatigen Pilotprojekts, bei dem Dienstleister und Mitarbeitende von Anfang an eingebunden wurden und aktiv Feedback geben konnten. Parallel dazu lief eine interne Kommunikationskampagne, die Sinn und Bedeutung der Tagesreinigung erklärte. Die vollständige Umstellung wurde dann mit der nächsten Ausschreibung verankert, in der Tagesreinigung explizit eingefordert wurde.

Heute arbeitet die EZB mit einem ergebnisorientierten Vertrag: Die Reinigungsfirma entscheidet flexibel über Häufigkeit und Einsatz, was ihr erlaubt auf Schwankungen, wie das aktuelle (fast) 50% Home Office Regime, zu reagieren. Trotz steigender Branchenkosten ist das Projekt bislang kostenneutral geblieben.

Besonders hervorzuheben ist die Umsetzung der direkten Kommunikation zwischen Reinigungskräften und Büronutzenden: Auf jeder Etage hängt ein Aushang mit Foto und Reinigungszeiten der zuständigen Reinigungskraft. Kleinere Anliegen werden direkt geklärt, größere über ein Ticketsystem. Um die Reinigungskräfte in diesem täglichen Miteinander zu stärken, wurde gemeinsam mit der AOK ein spezielles Trainingsprogramm entwickelt – mit Ersteinweisung, regelmäßigen Auffrischungen und Video-Tutorials in mehreren Sprachen.

Das Fallbeispiel zeigt, wie eine frühzeitige und transparente Einbindung und Kommunikation mit allen Beteiligten die erfolgreiche Umstellung auf Tagesreinigung auch in großen Bürogebäuden ermöglicht.

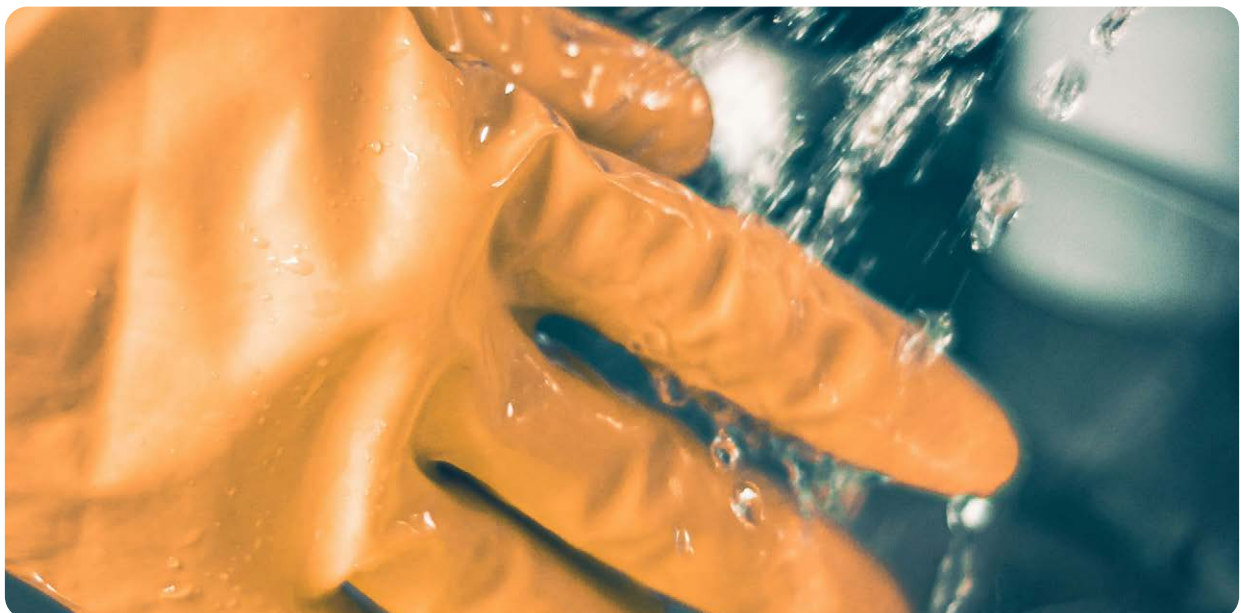
Fallbeispiel Kehrwork

Das Berliner Reinigungsunternehmen Kehrwork bietet ausschließlich Tagesreinigung an. Ausgangspunkt für dieses Geschäftsmodell war die Überzeugung, dass Reinigungsdienstleistungen nicht nur wirtschaftlich effizient erbracht werden sollten, sondern für die Mitarbeitenden vereinbar mit Familie und Care-Aufgaben sein sollten. Vor dem Hintergrund häufig prekärer Beschäftigungsverhältnisse in der Branche setzt das Unternehmen konsequent auf sozialversicherungs-pflichtige Festanstellungen sowie auf Arbeitsbedingungen, die die langfristige Beschäftigung, soziale Absicherung und Gesundheit der Mitarbeitenden fördern.

Die Entscheidung für ausschließliche Tagesreinigung hängt dabei unmittelbar mit diesem Anspruch zusammen. Reinigungskräfte, die tagsüber arbeiten, sind während der Betriebszeiten der Kundinnen und Kunden vor Ort präsent und treten direkt mit deren Personal in Kontakt. Dadurch werden sie, anders als bei einer Reinigung außerhalb der Betriebszeiten, als sichtbarer Teil des Arbeitsumfelds wahrgenommen statt als externe, unsichtbare Dienstleistende. Diese Sichtbarkeit fördert nach Einschätzung des Unternehmens direkte Kommunikation und gegenseitige Wertschätzung zwischen Reinigungskräften und Kundenpersonal.

Auch auf der Ebene der Arbeitsqualität sieht das Unternehmen einen konkreten Effekt: Im Tageslicht können Verschmutzungen besser erkannt werden als bei künstlicher Beleuchtung in den Abend- und Nachtstunden, wodurch Reinigungsleistungen präziser erbracht werden können. Zugleich führen aus Sicht von Kehrwork die besseren Arbeitsbedingungen zu einer höheren Motivation und Identifikation der Beschäftigten mit ihrer Tätigkeit, was sich wiederum auf die Qualität der erbrachten Leistung auswirkt.

Das Fallbeispiel zeigt, wie eng bessere Arbeitsbedingungen, Sichtbarkeit und Arbeitsqualität miteinander zusammenhängen und sich gegenseitig verstärken können.



Fallbeispiel Berlin Global Village

Das Berlin Global Village ist Deutschlands größtes NGO-Zentrum. Rund 60 entwicklungspolitische sowie migrantisch-diasporische Organisationen haben hier ihre Büros und arbeiten unter einem Dach zusammen. Daneben verfügt das Zentrum über öffentliche Veranstaltungs- und Seminarräume, in denen ein vielfältiges politisches und kulturelles Programm für die Stadtgesellschaft stattfindet.

Die Geschäftsstelle des Berlin Global Village ist nur für die Beauftragung der Reinigung der Gemeinschaftsflächen zuständig; die Reinigung der Büros organisieren die einzelnen NGOs eigenständig.

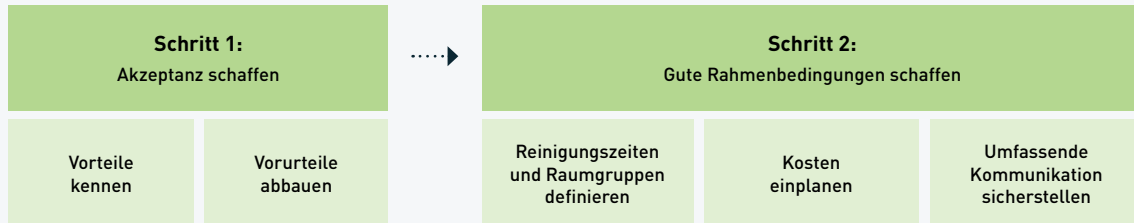
Als wesentlicher Erfolgsfaktor für das Gelingen der Umstellung auf Tagesreinigung für die Gemeinschaftsflächen hat sich die frühzeitige Sensibilisierung der Nutzenden erwiesen. Sie wurden frühzeitig darüber informiert, was mit der Umstellung erreicht werden soll und wofür die Reinigungskräfte da sind – und wofür nicht. Eingebunden wurden die Nutzenden über das monatliche Austauschtreffen aller Gebäudenutzenden sowie über den internen Newsletter, in dem die neue Reinigungskraft persönlich vorgestellt wurde.

In der Umsetzung wurden für die verschiedenen Gemeinschaftsflächen Orientierungszeiten festgelegt, damit die Nutzenden grob wissen, wann welcher Bereich gereinigt wird. Auch die Qualitätskontrolle läuft über kurze Wege. Da die Auftraggebenden selbst im Objekt sitzen und viel in Kontakt mit den Nutzenden stehen, werden ihnen Mängel direkt gemeldet. Diese Rückmeldung wird dann wiederum im kurzen persönlichen Kontakt an die Reinigungskraft weitergegeben. Positiv hervorgehoben wird dabei außerdem die freundliche Kommunikation zwischen Reinigungskraft und Nutzenden, die auf beiden Seiten Freude bereitet.

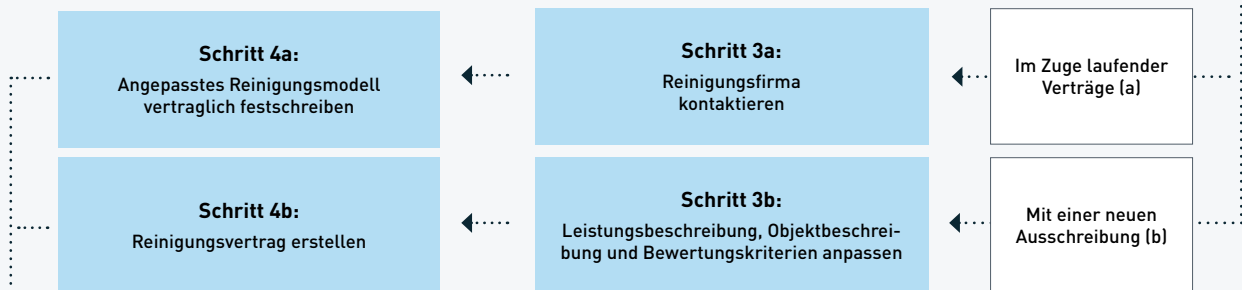
Das Fallbeispiel zeigt, dass gerade die räumliche und persönliche Nähe zwischen Auftraggebenden, Nutzenden und Reinigungskräften eine schnelle, unkomplizierte Qualitätssicherung im laufenden Betrieb ermöglicht.

Von der richtigen Vorbereitung bis zur langfristigen Begleitung – Schritt für Schritt zur erfolgreichen Einführung von Tagesreinigung

1 Die richtige Vorbereitung



2 Die Umstellung auf Tagesreinigung



3 Vom richtigen Start zum langfristigen Erfolg

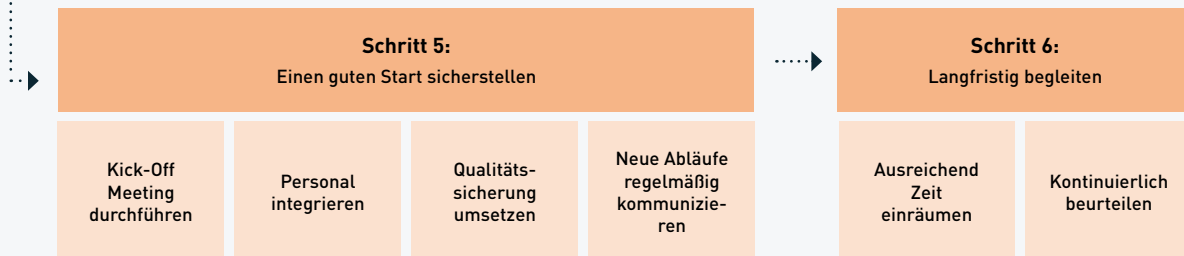
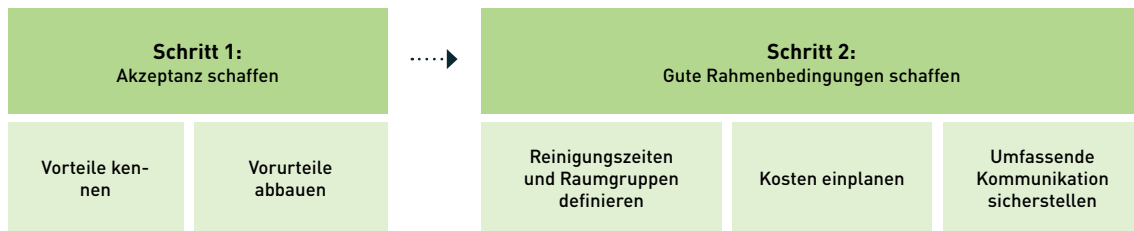


Abbildung 1: Schritte zur Einführung von bzw. Umstellung auf Tagesreinigung (Quelle: Eigene Darstellung)

1

Die richtige Vorbereitung



1.1 Akzeptanz schaffen

Die zunehmenden personellen Engpässe machen eine zeitnahe Einführung der Tagesreinigung zu einem entscheidenden Faktor für die Sicherstellung der Reinigungsleistungen. Zugleich bedeutet die Umstellung auf Tagesreinigung für viele Beschäftigte und Nutzende eine sichtbare Veränderung im Arbeitsalltag. Damit dieser Schritt möglichst reibungslos gelingt, ist eine offene, verständliche und frühzeitige Kommunikation entscheidend. Dabei sollten sowohl die zahlreichen Vorteile der Tagesreinigung herausgestellt als auch die möglichen Bedenken von Mitarbeitenden und Nutzenden entkräftigt werden.

1.1.1 Vorteile kennen

Durch die Einführung der Tagesreinigung können sich für alle Beteiligten positive Effekte ergeben: für private Auftraggebende, Mitarbeitende sowie für die Reinigungskräfte selbst.

Die nachfolgend aufgeführten Vorteile basieren auf den für die Handlungshilfe geführten Fachgesprächen sowie auf einer umfassenden Auswertung bestehender Literatur und dokumentierter Fallbeispiele.

„Gebäudereinigung ist ein Lehrberuf. Wer will das lernen, wenn er weiß, dass er später zu „schlechten“ Arbeitszeiten arbeitet.“

Hubert Mahlenbrey, Gambro Dialysatoren GmbH

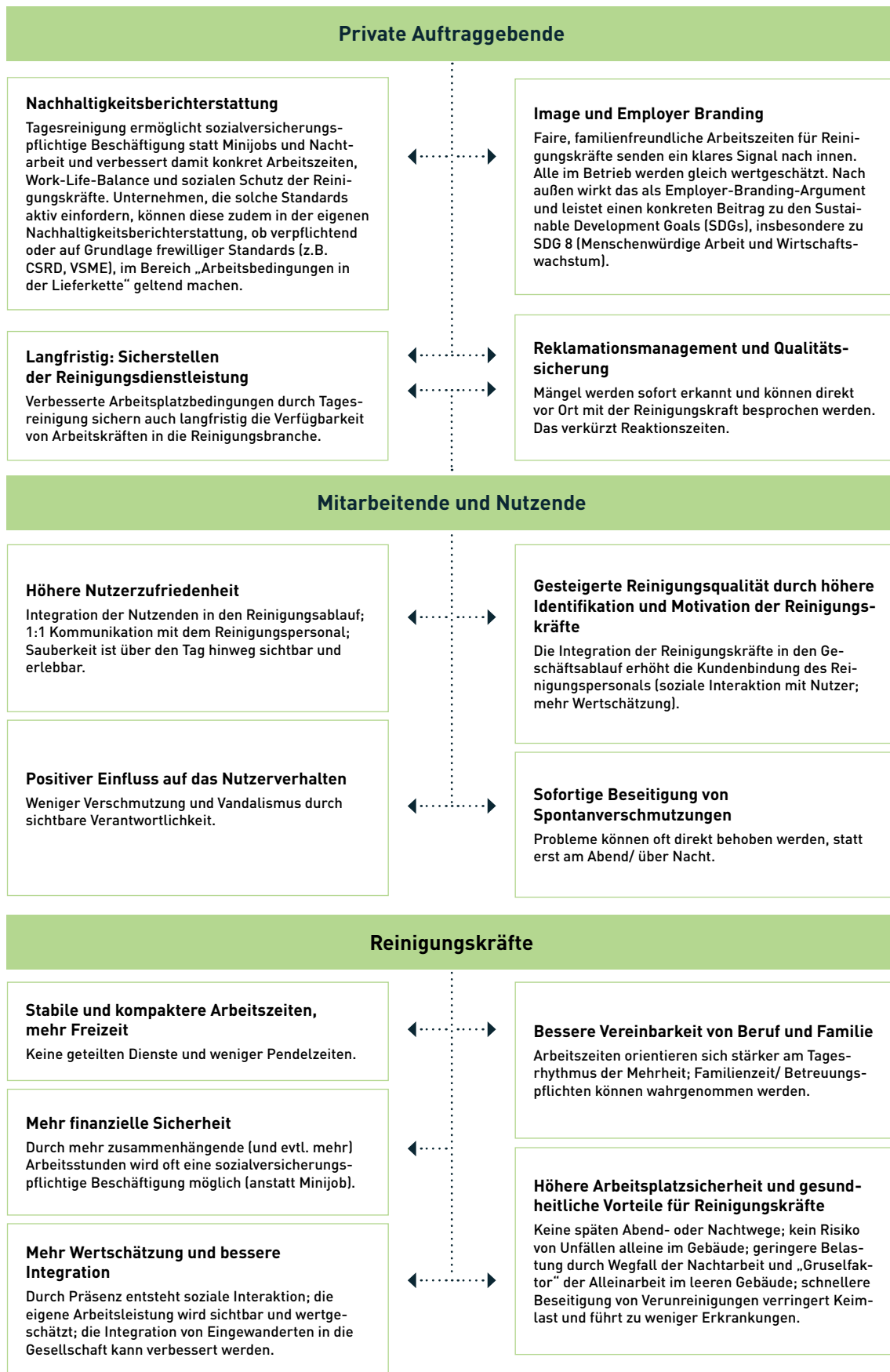


Abbildung 2: Vorteile der Tagesreinigung für die verschiedenen Akteursgruppen (Quelle: Eigene Darstellung)

1.1.2 Vorurteile abbauen

Vorurteil 1: „Tagesreinigung stört bei der Arbeit“

Viele Menschen empfinden eine Reinigung während der Arbeitszeit zunächst als ungewohnt und haben Sorge, in ihren Abläufen gestört zu werden. Umso wichtiger ist es, von Beginn an transparent zu kommunizieren, wie die Reinigung ablaufen wird. Tagesreinigung funktioniert, wenn Räume sinnvoll kategorisiert und Reinigungszeiten darauf abgestimmt sind. Es sollte also definiert werden, welche Räume während der Nutzung und welche zu Randzeiten gereinigt werden. Grundsätzlich empfiehlt es sich, die Reinigung möglichst vieler Räume in die Tagesreinigung zu integrieren, um Reinigungskräften attraktive Arbeitszeiten zu bieten und so langfristig Reinigungspersonal beziehungsweise die Reinigungsdienstleistung sicherzustellen.

► Näheres zu Raumgruppen und geeigneter Kommunikation in Kapitel 1.2.1 sowie 1.2.3

” Nutzende und Reinigungskräfte sollten sich als Kolleginnen und Kollegen sehen, dann wäre eine „Unterbrechung“ durch eine Reinigungskraft, die kurz saugen möchte, nicht unangenehmer als die Unterbrechung durch eine Kollegin, die kurz etwas besprechen möchte.

Katharina Florian, Gründerin des Reinigungsunternehmens Kehrwork GmbH

In der Praxis gibt es verschiedene funktionierende Ansätze. So gibt es beispielsweise Unternehmen, in denen Besprechungsräume tagsüber gereinigt werden, wenn diese nicht belegt sind. Es gibt aber auch solche, deren Reinigung grundsätzlich in den Randzeiten stattfindet, dafür werden die Büroräume, Teeküchen oder Flure tagsüber gereinigt. Analog gibt es produzierende Unternehmen, bei denen alle Räume in Tagesreinigung gereinigt werden, es ist aber ebenso möglich die Büro- und Verkehrsflächen tagsüber und Produktionshallen in den Randzeiten reinigen zu lassen. Unabhängig von der konkreten Reinigungsplanung ist für die erfolgreiche Umsetzung von Tagesreinigung zentral, dass Mitarbeitenden vermittelt wird, dass es sich bei der Reinigung nicht um eine Störung, sondern eine kurze Unterbrechung handelt. Diese dauert bei einem Büro von 15 m² im Durchschnitt lediglich fünf Minuten – eine Zeitspanne, die in den meisten Fällen problemlos mit einem Gang zur Kaffeemaschine, zum Drucker oder dem Austausch mit Teammitgliedern überbrückt werden kann.



Die angegebenen fünf Minuten für eine Büroreinigung wurden basierend auf den Richtwerten für Leistungszahlen der Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. berechnet. Im Merkblatt „Empfehlungen zur Ermittlung von Leistungszahlen in der Unterhaltsreinigung“ sind Richtwerte für verschiedene Gebäude- und Raumarten aufgeführt.



Zum Merkblatt

Generell gilt: Werden Raumgruppen und zugehörige Zeitfenster sinnvoll definiert, bleiben Mitarbeitende und andere Gebäudenutzende weitgehend ungestört. Bei Räumen, die während der Belegung durch Nutzende gereinigt werden, ist entscheidend, dass sowohl die Mitarbeitenden als auch die Reinigungskräfte informiert sind und eine kurze und unkomplizierte Kommunikation stattfindet, sodass die Reinigung nicht als Störung wahrgenommen, sondern als Dienstleistung für ein sauberes und angenehmes Arbeitsumfeld verstanden wird.

Vorurteil 2: „Tagesreinigung ist nicht erforderlich, Reinigungsroboter können alles übernehmen“

Mit der zunehmenden Automatisierung in der Gebäudereinigung wird manchmal angenommen, dass Reinigungsroboter die Arbeit vollständig in den Randzeiten erledigen können und die Tagesreinigung daher verzichtbar ist. Diese Annahme greift jedoch zu kurz. Maschinen können bestimmte Aufgaben zwar autonom übernehmen, müssen dafür jedoch zum Einsatzort transportiert werden. Zudem schränken verschiedene Faktoren den Einsatz von Robotern in den Abend- und Nachtstunden stark ein: Datenschutzbestimmungen, eingeschränkter WLAN-Zugang, Sicherheits- und Brandschutzsysteme.

Die Tagesreinigung ist daher der Schlüssel, um die notwendige Zusammenarbeit von Mensch und Maschine erfolgreich zu gestalten: Mitarbeitende bringen die Roboter gezielt in die jeweiligen Bereiche, überwachen ihre Funktion und stellen sicher, dass sowohl die Technik als auch die Reinigungsergebnisse den Anforderungen entsprechen.



Der Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) stellt eine kostenfreie Checkliste zum Einsatz von Reinigungsrobotik bereit, mithilfe derer überprüft werden kann, ob die notwendigen Voraussetzungen (z.B. lückenlose WLAN-Abdeckung, Erlaubnis des Versicherers) für den Einsatz erfüllt werden. (Die Checkliste ist Teil des „Gesamtpakets – Empfehlungen private Beauftragung“.)



Zum Bestellservice

Vorurteil 3: „Durch Tagesreinigung entstehen Risiken für die Nutzenden“

Auch die Sorge, dass die Reinigung während der Nutzungszeiten von Gebäuden zu vermehrten Gefahren führt – beispielsweise durch frisch gewischte Flure oder offen zugängliche Reinigungswagen –, wurde durch Interviews und Fallbeispiele entkräftet: Warnschilder werden sehr gut wahrgenommen und erfüllen zuverlässig ihre Schutzfunktion; abschließbare Reinigungswagen schützen vor unbefugtem Zugriff. Weitere spezielle Regelungen oder Ansätze können fall- und gebäudespezifisch zwischen Auftraggebern und Dienstleistungsunternehmen abgestimmt werden.

► Näheres dazu in Kapitel 2

Vorurteil 4: „Während der Nutzung kann keine Qualitätskontrolle erfolgen“

Die Qualitätskontrolle der Reinigung kann auch bei Tagesreinigung wie gewohnt stattfinden. Zwar kann es vorkommen, dass nach der Reinigung im Laufe des Tages erneut Verschmutzungen auftreten, beispielsweise durch die Nutzung der Räume. Entscheidend ist jedoch, dass sich Auftraggebende und Reinigungsunternehmen auf ein klar definiertes Reinigungsniveau einigen, das als Maßstab für die Qualität dient. Zusätzlich können die Nutzenden eine wichtige Kontrollfunktion übernehmen, indem sie Auffälligkeiten direkt melden oder Hinweise geben. Auf diese Weise lässt sich trotz laufender Nutzung eine verlässliche Qualitätssicherung sicherstellen.

► Näheres dazu (inkl. konkreter Beispiele für Kontrollflächen) in Kapitel 2 sowie 3.1



Pilotprojekte oder Testphasen zur Steigerung der Akzeptanz

Es bietet sich an, bei der Umstellung auf Tagesreinigung mit Pilotprojekten zu beginnen. Dies können beispielsweise Neubauten, kleinere Objekte oder einzelne Stockwerke von Gebäuden sein. Alternativ ist es möglich, zunächst mit einer zeitlich begrenzten Testphase zu starten. Pilotprojekte oder Testphasen ermöglichen es, Abläufe zu optimieren und praktische Erfahrungen zu sammeln. Zudem ist es oftmals einfacher, Objektverantwortliche oder Mitarbeitende von der Umsetzung eines Pilotprojekts zu überzeugen, als von einer kompletten Umstellung. Wenn die Ergebnisse des Pilots oder der Testphase vielversprechend sind, können sie als wirkungsvolle Referenzen dienen, um Objektleitungen für die Umstellung zu gewinnen, Vorurteile bei Nutzenden und Mitarbeitenden abzubauen und die Akzeptanz bei allen Beteiligten zu steigern.

1.2 Gute Rahmenbedingungen schaffen

1.2.1 Reinigungszeiten und Raumgruppen definieren

Für die Umstellung auf Tagesreinigung ist es wichtig, für alle Bereiche klare Reinigungszeiten beziehungsweise -fenster festzulegen. Dabei wird unterschieden zwischen Bereichen, die im laufenden Betrieb gereinigt werden können, und solchen, die weiterhin in Randzeiten gereinigt werden sollen. Bei Letzteren entscheidet das beauftragte Reinigungsunternehmen, ob die Reinigung am frühen Morgen oder am Abend stattfindet.

Um die Vorteile der Tagesreinigung voll auszuschöpfen, sollten möglichst viele Arbeitsstunden in familienfreundlichen Tagesreinigungszeiten organisiert werden. Die Reinigung der übrigen Bereiche sollte unmittelbar im Anschluss erfolgen, sodass keine geteilten Schichten entstehen.

Eine zentrale Rolle spielen dabei Raumgruppen, also das Zusammenfassen von Räumen mit ähnlichen Nutzungen und Reinigungsanforderungen. Diese Einteilung ist zwar nicht spezifisch für die Tagesreinigung, ist hier aber besonders hilfreich, da sie eine eindeutige Zuordnung von Reinigungszeiten ermöglicht. Typische Raumgruppen sind beispielsweise Büros, Sanitärebereiche, Besprechungsräume, Werkstätten oder Produktionsflächen sowie Verkehrsflächen.

Auf Basis dieser Gruppen lässt sich klar definieren, wann welche Räume gereinigt werden können, wo besondere Abstimmungen notwendig sind und welche Bereiche sich für Tages- oder Randzeiten eignen. Dadurch entsteht eine transparente Struktur, die sowohl für die Auftraggebenden als auch für Reinigungskräfte gut handhabbar ist. Die definierten Reinigungszeiten und Raumgruppen bilden die Grundlage des gesamten Reinigungskonzepts und der Reinigungs- sowie Revierpläne.

Wie diese Raumgruppen im Einzelnen aussehen, hängt auch von der Art der Nutzung ab. In einem Bürogebäude, einer Produktionsstätte, einem Labor oder auf einer Verkaufsfläche im Einzelhandel ergeben sich jeweils unterschiedliche Raumgruppen und Zeitfenster. Unabhängig von der Branche lässt sich das Grundprinzip jedoch immer gleich anwenden: Räume mit ähnlicher Nutzung werden gebündelt und erhalten passende Reinigungszeiten.

Spezialisierte Softwarelösungen wie CAFM-Systeme (Computer-Aided Facility Management) sind für die Erstellung und Zuordnung der Raumgruppen nicht zwingend erforderlich. Sie können jedoch bei komplexen Gebäuden oder dynamischer Raumnutzung hilfreich sein, um Belegung und Reinigung optimal aufeinander abzustimmen.



Nicht alle Bereiche müssen tagsüber gereinigt werden!

- Geeignet für Tagesreinigung: Verkehrsflächen, selten belegte Räume, Büroräume, Teeküchen, Ruheräume, Nebenräume, Kantinen
- Besser in Randzeiten: Stark genutzte (Besprechungs-)Räume, Aufzüge, Eingangsbereiche
- Bereiche, bei denen organisatorische Bedenken bestehen, können für die Tagesreinigung ausgeschlossen oder zunächst in einer Testphase begleitet werden.

Diese Zuordnung der Raumgruppen zu den entsprechenden Zeitfenstern wird im Reinigungsplan vermerkt. Reinigungspläne werden objektspezifisch erstellt, erhalten jedoch typischerweise je Bereich oder Raumgruppe Informationen zur Reinigungsart und den Reinigungsaufgaben, den Reinigungsintervallen und -zeitfenstern, der Verantwortlichkeit sowie ggf. Informationen zu Reinigungsmitteln, -geräten oder -methoden.

Zahlreiche Reinigungsdienstleister sowie Anbieter von Reinigungssoftware stellen Vorlagen für Reinigungspläne zur Verfügung. Ein beispielhafter Reinigungsplan mit verschiedenen Reinigungszeitfenstern findet sich im Bericht „Gute Arbeit durch Tagesreinigung“ von ArbeitGestalten, der die Erkenntnisse aus einem Berliner Modellprojekt an einer Schule darstellt (S. 29). Die dort entwickelte Struktur lässt sich auch auf andere Gebäudearten übertragen.



Zum Bericht

1.2.2 Kosten einplanen

Bei der Umstellung auf Tagesreinigung spielen die zu erwartenden Kosten beziehungsweise Mehrkosten eine zentrale Rolle. Häufig wird angenommen, dass die Tagesreinigung im Vergleich zur Reinigung zu Rand- oder Nachtzeiten erheblich teurer sei, etwa weil hierfür besonders geräuscharme Maschinen benötigt würden, die Reinigungskräfte aufgrund geänderter Arbeitsanforderungen höhere Löhne erhielten oder es mehr Zeit zur Reinigung bedürfe.

Die Gespräche mit Reinigungsfachkräften widerlegen diese Annahmen in großen Teilen:

- Die meisten Reinigungsunternehmen arbeiten bereits mit modernen Geräten, die die für die Tagesreinigung geltenden Anforderungen – etwa eine leise oder kabellose Arbeitsweise – ohnehin erfüllen. Sollten dennoch neue Geräte beschafft werden müssen, so liegt dies in der Verantwortung der Reinigungsunternehmen, die diese Investitionen abschreiben lassen können.
- Die Reinigungsbranche in Deutschland ist tarifgebunden. Die tariflichen Entgeltgruppen definieren klar, welche Tätigkeiten welchem Lohnniveau zugeordnet sind. Die Befürchtung, dass Tagesreinigung zu höheren Lohnkosten führt, bewahrheitet sich somit nicht.

- Die Tagesreinigung kann mit einem höheren zeitlichen Aufwand verbunden sein, was im Umkehrschluss steigende Personalkosten bedeuten würde. Dies ist vor allem der Fall, wenn Reinigungskräfte während der Nutzungszeiten nicht alle Bereiche unmittelbar reinigen können. Wege müssen gegebenenfalls angepasst werden und Räume lassen sich teilweise nicht durchgehend am Stück reinigen. Wie stark sich dies auf den tatsächlichen Zeitaufwand auswirkt, hängt jedoch maßgeblich von der Reinigungsplanung ab. Eine sinnvoll gebildete Organisation der Raumgruppen sowie eine darauf abgestimmte Reinigungs- und Revierplanung sind daher zentrale Voraussetzungen dafür, dass die Tagesreinigung nicht zu einem erheblich höheren Zeitbedarf führt. Durch weitere organisatorische Maßnahmen, wie beispielsweise die Bereitstellung von Wasserquellen auf jeder Etage, sowie durch eine klare Kommunikation mit Nutzenden und Reinigungskräften, lässt sich dem Mehraufwand zusätzlich entgegensteuern.



Der Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) hat die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung (Mai 2026) geltenden Tarifbestimmungen in einer kostenfreien Publikation zusammengestellt.



Zur Publikation (Zusammenstellung der Tarifbestimmungen ab S. 7)

Im Zuge der Umstellung auf Tagesreinigung kann es sinnvoll sein, Reinigungsintervalle gezielt anzupassen oder auszuweiten, etwa in stark frequentierten Bereichen. Entstehende Mehrkosten resultieren in diesem Fall nicht aus der Tagesreinigung an sich. Es handelt sich stattdessen um eine leistungsbezogene Entscheidung, die individuell vereinbart wird. Diese finanziellen Fragen sollten frühzeitig innerhalb des auftraggebenden Unternehmens geklärt werden (z.B. mit der Finanzabteilung, Geschäftsführung, Office Management).

► Überblick über die bei der Umstellung auf Tagesreinigung einzubeziehenden Stellen in Kapitel 1.2.3

Eine erweiterte Betrachtung der Kosten zeigt außerdem, dass eine Umstellung auf Tagesreinigung sogar Einsparungen ermöglichen kann:

- Reduzierte Nebenkosten: Insbesondere die Kosten für die Beleuchtung während der Reinigung in den Rand- oder Nachtzeiten entfallen.
- Keine Nachtzuschläge: Die Verlagerung von der Nacht- zur Tagesreinigung reduziert Lohnkosten, weil Zuschläge wegfallen.
- Einsparung von Verwaltungs-/Personalkosten: Durch die höhere Reinigungsqualität und die Sichtbarkeit der Reinigung müssen weniger Reklamationen bearbeitet werden.
- Werterhalt von Gebäuden: Die höhere Reinigungsqualität trägt langfristig zum Werterhalt der Gebäudesubstanz bei (bspw. Böden oder Teppiche müssen nicht so oft ausgetauscht werden).

Zusammenfassend gilt: Eine Umstellung auf Tagesreinigung ist nicht zwangsläufig mit Mehrkosten verbunden. Zusätzliche Ausgaben durch Investitionen oder höhere Löhne lassen sich in der Regel vermeiden; oft können sogar Kosten eingespart werden. Allerdings kann die Tagesreinigung einen erhöhten Zeitaufwand mit sich bringen, da nicht alle Räume jederzeit zugänglich sind. Um dem bestmöglich vorzubeugen, sind eine durchdachte Raumgruppierung und Revierplanung essenziell.

1.2.3 Umfassende Kommunikation sicherstellen

Erfahrungsgemäß entsteht die größte Unzufriedenheit nicht durch die Veränderung selbst, sondern dadurch, dass sie unangekündigt eintritt. Wird beispielsweise die Reinigungskraft plötzlich mittags im Büro tätig, ohne dass dies vorher kommuniziert wurde, entsteht Irritation, die sich leicht hätte vermeiden lassen.

Eine klare und frühzeitige Kommunikation mit allen beteiligten Stellen ist entscheidend, um Verständnis, Akzeptanz und einen reibungslosen Ablauf bei der Einführung der Tagesreinigung sicherzustellen. Die nachfolgende Tabelle stellt dar, welche Stellen im Laufe des Prozesses einbezogen werden könnten und wann die Einbindung idealerweise erfolgen sollte. Die Tabelle soll Auftraggebern eine Orientierung bieten, je nach Unternehmensstruktur sollten zusätzliche Stellen einbezogen oder einzelne der aufgeführten Stellen nicht eingebunden werden. Grundsätzlich gilt: Je mehr der relevanten Stellen eingebunden sind, desto wahrscheinlicher ist eine erfolgreiche Einführung.

„ Ohne Kommunikation ist eine Tagesreinigung eigentlich zum Scheitern verurteilt.“

Uwe Büttner, Sachverständiger für das Gebäudereiniger Handwerk der Handwerkskammer Mittelfranken

Einzubindende Stellen	Idealer Zeitpunkt der Einbindung	Expertisen und Zuständigkeiten der Stelle in Hinblick auf die Gebäudereinigung
Geschäftsleitung/ Standortleitung	Zu Beginn	• Trifft grundsätzliche Entscheidung und gibt Budget frei
Büroleitung/ Office Management	Zu Beginn	• Kennt Raumnutzung, Zugänglichkeiten und Abläufe
Facility Management (bei größeren Unternehmen mit eigener FM-Abteilung)	Zu Beginn	• Verantwortlich für Flächen, Raumplanung, Zugänglichkeiten und technische Voraussetzungen • Koordiniert Abläufe zwischen Reinigung, Nutzenden und Dienstleistungsunternehmen

Einzubindende Stellen	Idealer Zeitpunkt der Einbindung	Expertisen und Zuständigkeiten der Stelle in Hinblick auf die Gebäudereinigung
Vermieter/Property Manager	Zu Beginn	- Ist die Reinigung Teil des Mietvertrags/der Nebenkosten oder wird sie separat beauftragt? - Legt Zugangszeiten, Alarmanlagen-Regelungen und Hausordnung für das Gebäude fest - Muss ggf. informiert werden, wenn sich Zutrittszeiten für externes Reinigungspersonal ändern
Einkauf/ Controlling/Finanzabteilung (bei größeren Unternehmen mit eigener Abteilung)	Zu Beginn	Prüft Wirtschaftlichkeit und Mittelfreigaben
Betriebsrat	Zu Beginn	Prüft Mitbestimmungsrecht bei Arbeitszeit- oder Ablaufänderungen
Besondere Schlüsselpersonen (Hygienefachkraft, Hausmeisterpersonal, Sicherheitspersonal, Pforte)	Zu Beginn	- Haben besondere Orts-, Nutzungs- oder Prozesskenntnisse - Können bei Gebäuden mit erhöhten Hygieneanforderungen fachlich unterstützen
Einkaufs-/ Beschaffungsabteilung (bei größeren Unternehmen mit formalisierter Vergabe)	Schritt 2 (bei einer neuen Ausschreibung)	- Verantwortlich für Ausschreibungen und Vertragsgestaltungen - Stellt sicher, dass Leistungsbeschreibungen und Vergabekriterien Tagesreinigung korrekt abbilden
Reinigungsunternehmen ► Zur Kommunikation mit dem Reinigungsdienstleister bei laufenden Verträgen s. auch Kapitel 2.1	Schritt 2 (im Zuge laufender Verträge)	- Verantwortlich für die Durchführung der Reinigung - Muss die neuen Reinigungszeiten akzeptieren und ggf. das eigene Personal entsprechend umverteilen
Mitarbeitende	Schritt 3	Wann genau die Mitarbeitenden einbezogen werden sollten, hängt von den internen Strukturen ab. Spätestens jedoch, wenn die Entscheidung getroffen ist, sollten auch die Mitarbeitenden über Ziele, Vorgehen und Auswirkungen informiert werden, um Transparenz zu schaffen und Akzeptanz zu sichern.

Tabelle 1: Überblick über die Stellen und Akteursgruppen, die in den Prozess der Einführung der Tagesreinigung einbezogen werden sollten

Es kann mitunter sinnvoll sein, eine sachverständige Person hinzuzuziehen. Dies gilt insbesondere dann, wenn zwar ein großes Engagement der Beteiligten, jedoch kein ausreichendes Fachwissen vorhanden ist, sowie im Falle besonders großer und komplexer Gebäudeportfolios.



Der Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) stellt eine kostenfreie Sachverständigen-Datenbank bereit, über die nach öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen für die Gebäudereinigung gesucht werden kann.



Zur Datenbank



Im Flyer „Glänzende Aussichten – Warum sich Tagesreinigung lohnen kann“ hat der BIV die Vorteile der Tagesreinigung für Auftraggebende und Gebäudenutzende zusammengefasst. Dieser Flyer kann als Grundlage zur Kommunikation mit den verschiedenen Stellen genutzt oder weitergeleitet werden.



Zum Flyer

Generell sollte in der Kommunikation klar vermittelt werden,...

- ... warum die Entscheidung zur Tagesreinigung getroffen wurde.
- ... welche Vorteile sich daraus für alle Beteiligten ergeben und welche bestehenden Missstände verringert beziehungsweise beseitigt werden können.
- ... wie eine wertschätzende Kommunikation mit der Reinigungskraft und das erwartete kooperative Verhalten aussehen sollte.
- ... wer die richtige Ansprechperson bei Fragen oder Anmerkungen ist.

Wie die Kommunikation im Detail aussehen sollte, hängt von der Größe und Kultur des Unternehmens ab. In kleineren, inhabergeführten Betrieben mit informeller, persönlicher Unternehmenskultur wird die direkte, persönliche Ansprache durch die Geschäftsführung oder Vorgesetzte besonders geschätzt, ein kurzes persönliches Gespräch oder eine Ansage vor Ort kann hier wirkungsvoller sein als ein offizielles Rundschreiben. In größeren, stärker formalisierten Unternehmen mit mehreren Hierarchieebenen und ggf. einem Betriebsrat sind dagegen strukturiertere Kommunikationswege gefragt, etwa über Führungskräfte als Multiplikatoren, schriftliche Informationen oder eine frühzeitige Einbindung der Arbeitnehmervertretung. Die Handlungshilfe empfiehlt daher, den eigenen Kommunikationsansatz bewusst an die Größe und Kultur des Unternehmens anzupassen, statt ein starres Schema zu übernehmen.

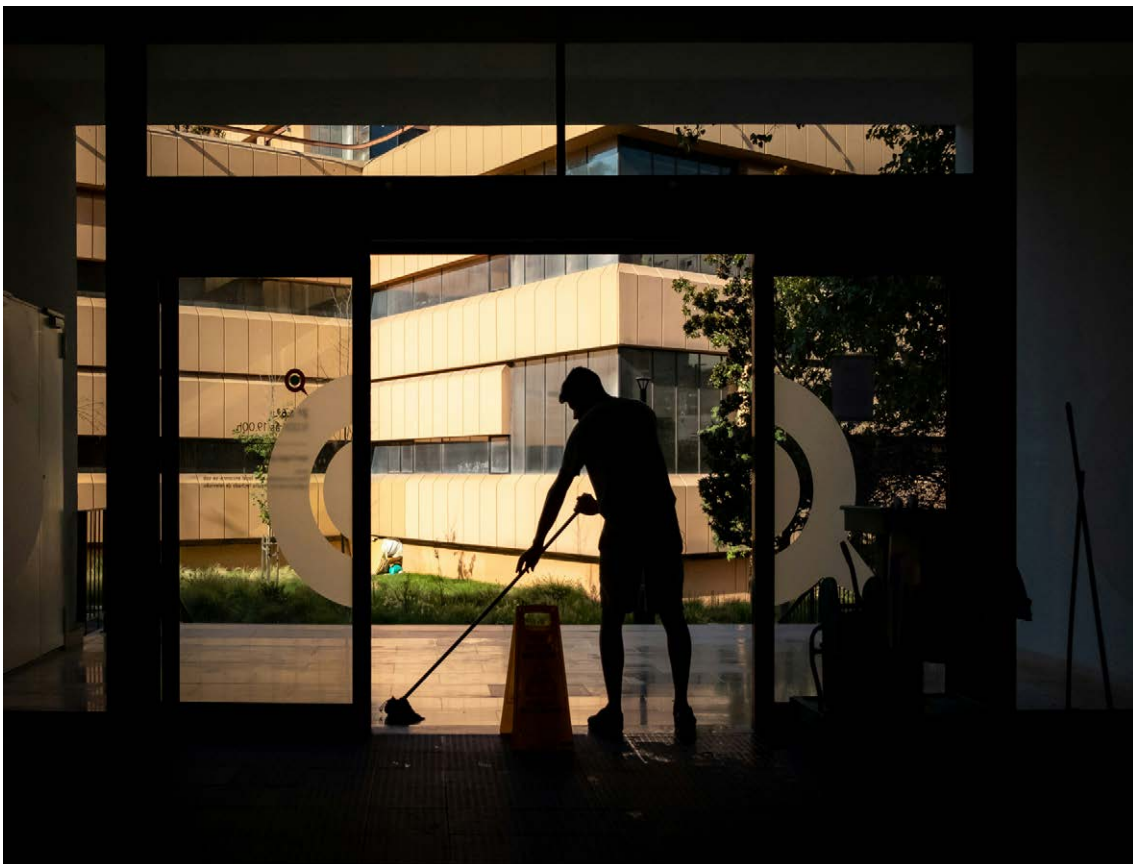
Fallbeispiel Berlin Global Village

Die Einbindung erfolgte über direkte, persönliche Kanäle: im monatlichen Austauschtreffen aller Gebäudenutzenden sowie im internen Newsletter, in dem die neue Reinigungskraft persönlich vorgestellt wurde.

Fallbeispiel EZB

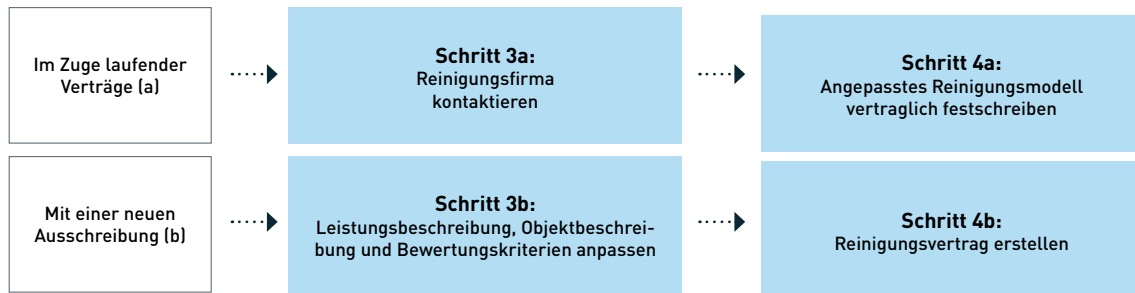
Hier lief die Kommunikation breiter angelegt über eine interne Kommunikationskampagne, die Sinn und Bedeutung der Tagesreinigung erklärte, sowie über zentral verfügbare Informationen im Intranet.

Generell gilt: Es sollten verschiedene verfügbaren Kanäle – etwa Intranet, Aushänge, E-Mails, Flyer sowie Informationsveranstaltungen oder Team-Meetings – genutzt werden. Mehrfache Informationen in verschiedenen Formaten erhöhen die Reichweite. Vor allem direkte Austauschformate fördern Akzeptanz und Vertrauen und unterstützen eine reibungslose Umsetzung.



2 Die Umstellung auf Tagesreinigung

Das weitere Vorgehen bei der Einführung von Tagesreinigung hängt davon ab, ob die Umstellung während eines laufenden Reinigungsvertrages stattfinden soll oder ob Reinigungsleistungen neu ausgeschrieben werden. Die Schritte 3 und 4 werden daher im Folgenden für beide Optionen beschrieben.



2.1 Im Zuge laufender Verträge

Die Umstellung im Zuge laufender Verträge ist nur möglich, wenn die beauftragte Reinigungsfirma bereit ist, die geänderten Zeiten und gegebenenfalls weitere Anpassungen an ihrem bestehenden Arbeitszeitmodell mitzutragen. Die Abstimmung und anschließende Verankerung des angepassten Reinigungsmodells stellen insgesamt eine kommunikative Aufgabe dar und erfordern eine enge Zusammenarbeit zwischen Auftraggebenden und der Reinigungsfirma.

Die Bereitschaft von Reinigungsunternehmen, auf Tagesreinigung umzustellen, ist grundsätzlich sehr hoch (siehe Umfrage des BMAS S.24). Es kann jedoch vorkommen, dass ein Dienstleister zu dieser Umstellung nicht bereit ist. In diesem Fall sollte das Thema bei der nächsten Ausschreibung der Reinigungsleistungen erneut aufgegriffen werden.

Fallbeispiel FrauenComputerZentrumBerlin (FCZB)

Der bisherige Dienstleister war nicht bereit, die Reinigung auf die Tagesstunden umzustellen. Das FCZB hielt jedoch an seinem Ziel fest und entschied sich für eine neue Ausschreibung, in der die Reinigung im Tagesbetrieb explizit gefordert wurde.



Um die Umstellung im Zuge laufender Verträge zu erleichtern, sollte der Reinigungsfirma genügend Zeit eingeräumt werden, um Arbeitsverträge und Einsatzpläne der Reinigungskräfte anzupassen. Die rechtssichere Anpassung der Arbeitsverträge liegt dabei in der Verantwortung der Reinigungsunternehmen.

2.1.1 Reinigungsfirma kontaktieren

Um die Bereitschaft der beauftragten Reinigungsfirma zur Umstellung im laufenden Vertrag auszuloten, sollte das Objektmanagement Kontakt mit der zuständigen Person aufnehmen und um ein persönliches Gespräch zur Erörterung der Umstellung bitten. Dabei ist es hilfreich, wenn die Verantwortlichen im Objektmanagement mit den Vorteilen der Tagesreinigung vertraut sind und diese überzeugend vermitteln können.

► Darstellung der Vorteile für Reinigungskräfte in Kapitel 1.1

Ziel sollte es sein, gemeinsam mit dem Reinigungsunternehmen ein Reinigungsmodell zu erarbeiten, das für beide Seiten tragbar und im Rahmen des laufenden Vertrages umsetzbar ist. Eine gewisse Kompromissbereitschaft trägt hierbei maßgeblich zur Einigung bei. Änderungen am bestehenden Modell, insbesondere neue Reinigungszeiten und damit verbundene angepasste Abläufe, werden im direkten Austausch mit der ausführenden Firma und den verantwortlichen Reinigungskräften beziehungsweise Objektleitenden – je nach Größe des Auftrags und des Reinigungsteams – abgestimmt.

Grundsätzlich stehen Entscheidungstragende von Reinigungsfirmen der Tagesreinigung sehr positiv gegenüber – unter anderem, weil sich mit den dadurch verbesserten Arbeitszeiten Personal leichter gewinnen und langfristig binden lässt.



Forschungsbericht des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) zur Verteilung der Arbeitszeit in der Gebäudereinigungsbranche und zum Umfang der Tagesreinigung

Im Rahmen der 2023 durchgeführten Studie wurden über 250 Unternehmen der Gebäudereinigungsbranche befragt. Der Aussage, dass die Tagesreinigung den Arbeitszeitwünschen der Beschäftigten entspricht, stimmten über 80 Prozent der Reinigungsunternehmen zu. Über 70 Prozent wünschen sich, dass Tagesreinigung in Vergabefahren und Ausschreibungen stärker gewichtet oder als Anforderung vorgegeben wird.



Zum Forschungsbericht

2.1.2 Angepasstes Reinigungsmodell vertraglich festschreiben

Das gemeinsam abgestimmte, neue Reinigungsmodell sollte schriftlich festgehalten werden. Hierzu wird ein Änderungsvertrag beziehungsweise Nachtrag zum bestehenden Vertrag erstellt, in dem die neuen Reinigungszeiten eindeutig festgelegt werden. Ergänzend können weitere Regelungen aufgenommen werden, beispielsweise zu organisatorischen Abläufen oder besonderen Anforderungen, die im Zusammenhang mit der Tagesreinigung stehen.

► Näheres zu den ergänzenden Regelungen in Kapitel 2.2

2.2 Im Zuge einer neuen Ausschreibung

Mit einer guten Vorbereitung und einer abgestimmten internen Kommunikation ist der wichtigste Schritt auf dem Weg zur Umstellung auf Tagesreinigung im Rahmen einer Neuausschreibung bereits getan. Denn Reinigungsunternehmen stehen der Tagesreinigung grundsätzlich positiv gegenüber, sodass mit ausreichend Angeboten gerechnet werden kann.

► Näheres dazu in der Info-Box „Forschungsbericht des BMAS“ auf S. 24

Die im Rahmen dieses Projekts geführten Interviews zeigen, dass für die Ausschreibungsunterlagen in der Regel nur kleinere Anpassungen und Ergänzungen erforderlich sind. Grundsätzlich gelten die Standards der Gebäudereinigung auch für die Tagesreinigung, entsprechende Ausschreibungsbausteine müssen daher nicht verändert werden. Im Folgenden werden jene Ausschreibungsteile, bei denen sich eine Anpassung oder Ergänzung empfiehlt, kurz dargestellt.

Anders als öffentliche Auftraggebende sind private Unternehmen bei der Vergabe von Reinigungsleistungen nicht an das Vergaberecht gebunden und können den Ausschreibungsprozess grundsätzlich frei gestalten. Dennoch sind viele inhaltliche Bestandteile öffentlicher Ausschreibungen auch für private Auftraggebende relevant. Die im Folgenden dargestellten Schritte orientieren sich daher an einer Struktur, die sich im öffentlichen Bereich bereits bewährt hat. Sie dienen somit als Orientierung, nicht als festes Schema.



Hilfestellungen und weiterführende Literatur zur Ausschreibung von Tagesreinigung

Eine Hilfestellung bietet die Musterausschreibung „Ergänzende Regelungen und Hinweise zur Leistungsbeschreibung für Gebäudereinigung – Tagesreinigung“, die im Rahmen des Projektes „Joboption Berlin“ von der ArbeitGestalten Beratungsgesellschaft mbH in Zusammenarbeit mit der Gebäudereiniger-Innung Berlin und der BIM Berliner Immobilienmanagement GmbH veröffentlicht wurde. Hier finden sich Hinweise für Auftraggebende, Textbausteine für Leistungsbeschreibungen sowie eine beispielhafte Bewertungsmatrix.



Zur Musterausschreibung

Weitere Qualitätskriterien sowie deren Bewertung wurden Anfang 2025 bei einem überbezirklichen Fachaustausch in Berlin diskutiert und dokumentiert und können ebenfalls als Hilfestellung dienen:



Zur Dokumentation des Fachaustauschs

Hilfestellungen zur allgemeinen Ausschreibung von Reinigungsdienstleistungen

Eine wertvolle Hilfestellung ist die kostenfreie Publikation „Die gezielte Beauftragung professioneller Unternehmen des Gebäudereiniger-Handwerks“ des Bundesinnungsverbands des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) von Mai 2026. Sie enthält detaillierte Ausführungen zur Ausgestaltung der Ausschreibungsunterlagen – also Leistungsbeschreibung, Objektbeschreibung, sowie Mustervertrag – bei Reinigungsdienstleistungen sowie Empfehlungen zur Sicherstellung eines hohen Qualitätsstandards.



Zur Publikation

Auf Anfrage versendet der BIV zudem ein kostenfreies Gesamtpaket für die Vergabe, das neben den Empfehlungen auch Musterkonzepte und Checklisten für die einzelnen Vergabeschritte umfasst.



Zum Bestellservice für Auftraggebende

2.2.1 Leistungsbeschreibung und Objektbeschreibung erstellen

1 – Zeitfenster definieren

Das Zeitfenster für die Reinigungsarbeiten ist der zentrale Aspekt bei der Anpassung der Leistungsbeschreibung im Zuge der Einführung von Tagesreinigung. Die entsprechende Vorgabe kann entweder ausschließlich in der Leistungsbeschreibung (Beispiel A) oder in Kombination mit einem Anhang (Beispiel B) in die Ausschreibung aufgenommen werden.

Beispiel A*:

Die Reinigung hat während der betriebsüblichen Arbeitszeit von

- montags bis donnerstags in der Zeit von 06:00 Uhr bis 15:30 Uhr und
- freitags in der Zeit von 06:00 Uhr bis 13:00 Uhr

zu erfolgen.

Ausnahme: Die Reinigung der Kantine hat außerhalb der Kantinenöffnungszeiten in den Nachmittags- oder frühen Morgenstunden zu erfolgen.

Beispiel B**:

Die Reinigungsarbeiten sind innerhalb der in der Anlage X aufgeführten Zeiten durchzuführen. Die konkreten Ausführungszeiten ergeben sich aus den entsprechenden Revierplänen, die der Auftragnehmende zu Vertragsbeginn zu erstellen hat.

Anlage X:

Liegenschaft	Bereich	Reinigungsfenster	Ansprechperson
...	...	...	...

* basierend auf einer Ausschreibung der Polizeiinspektion Zentrale Dienste Sachsen-Anhalt für die Unterhaltsreinigung in vier Standorten des Landeskriminalamt Sachsen-Anhalt vom 08.12.2025

** basierend auf einer Ausschreibung der Bundesanstalt für Immobilienaufgaben für die Unterhaltsreinigung in einer Liegenschaft des Bundespolizeiaus- und fortbildungszentrums Eschwege vom 09.12.2025



Die „harten Fakten“ aus der Leistungsbeschreibung – etwa Reinigungszeiten, der verbindliche Einsatz geeigneter Maschinen und Materialien sowie Regelungen zur Qualitätskontrolle sollten im Muster des abzuschließenden Reinigungsvertrages festgehalten sein, das den Ausschreibungsunterlagen beizufügen ist.

► Näheres zur Vertragsgestaltung unter 2.2.3

2 – Materialien, Geräte, Reinigungsprodukte

In Bezug auf die zur Leistungserbringung verwendeten Materialien und Geräte ist es wichtig, dass diese für den Einsatz in der Tagesreinigung geeignet sind. Bereits bestehende Vorgaben zu Materialien und Geräten (beispielsweise aufgrund von Nachhaltigkeitsrichtlinien oder Besonderheiten der zu reinigenden Objekte) können daher um weitere Aspekte ergänzt werden:

- Geräuscharme Geräte (zum Beispiel sogenannte „Flüsterstaubsauger“)
- Kabellose Geräte, insbesondere mit Blick auf den Schutz der Gebäudenutzenden (vor Ort verfügbare Lademöglichkeiten sollten in den Unterlagen vermerkt sein)
- Materialien, die eine trockene oder schnelltrocknende Reinigung von Flächen gewährleisten (zum Beispiel Wischsysteme, mit denen Treppen zunächst feucht gereinigt und im gleichen Arbeitsgang trocken nachgewischt werden können)
- Unauffällige Reinigungsmittel

Im Rahmen dieses Projektes geführte Interviews mit Reinigungsdienstleistenden haben gezeigt, dass die heutzutage genutzten Materialien und Geräte viele dieser Anforderungen bereits erfüllen. So sind etwa moderne Staubsauger, die deutlich leiser als ältere Modelle arbeiten, in den meisten Reinigungsfirmen inzwischen Standard. In vielen Fällen sind deshalb keine zusätzlichen Investitionen seitens der Dienstleistenden nötig. Wesentlich ist vor allem, dass die vorhandene Technik sinnvoll eingesetzt und das Reinigungspersonal entsprechend geschult wird, um einen möglichst störungsfreien Ablauf zu gewährleisten.

► Näheres zur Qualifizierung der Mitarbeitenden unter Punkt 6



Es empfiehlt sich ein Austausch mit anderen Stellen, die bereits Tagesreinigung umsetzen und entsprechende Geräte und Materialien empfehlen können.

► Mögliche Kontakte und zugehörige Expertisen unter „Ansprechpersonen“

3 – Sicherheits- und Schutzmaßnahmen

Bei der Reinigung während der Gebäudenutzungszeiten, also in Anwesenheit von Mitarbeitenden, Besuchenden oder weiteren Nutzenden, spielt die Sicherheit aller Gebäudenutzenden eine zentrale Rolle. Reinigungswagen sollten stets geschlossen beziehungsweise abschließbar sein, sodass Reinigungskemikalien und Arbeitsmaterialien für Unbefugte nicht frei zugänglich sind. Darüber hinaus müssen Warnschilder wie „Vorsicht, nass!“ oder „Rutschgefahr“ konsequent und gut sichtbar aufgestellt werden, um Unfälle zu vermeiden. Ergänzend ist darauf zu achten, dass kabellose Geräte eingesetzt, Geräte nicht unbeaufsichtigt stehen gelassen und Reinigungsmittel korrekt gekennzeichnet werden.

Die Einhaltung solcher Maßnahmen ist insbesondere bei der Tagesreinigung in Kombination mit verstärktem Publikumsverkehr und/oder einer hohen Schutzbedürftigkeit der Gebäudenutzenden von großer Bedeutung. Entsprechende Maßnahmen sollten daher als verbindliche Vorgaben in die Leistungsbeschreibung aufgenommen werden.

Auch eine regelmäßige Unterweisung des Reinigungspersonals trägt wesentlich zur Sicherheit bei. Die Verantwortung dafür liegt bei den Reinigungsunternehmen. Über die Zuschlagskriterien können Schulungen für Mitarbeitende im Rahmen der Angebotswertung berücksichtigt werden.

► Näheres zu den Zuschlagskriterien in Kapitel 2.2.2

4 – Entsorgung

Bei der Reinigung während der Nutzungszeiten sollten die Reinigungskräfte verstärkt darauf achten, Abfall nicht auf den Gängen abzustellen oder zwischenzulagern. Eine entsprechende Vorgabe, gegebenenfalls mit Hinweis auf die im Raumbuch vermerkten Putzmittelräume oder verfügbaren Zwischenlagerungsorte, kann in die Leistungsbeschreibung aufgenommen werden.

5 – Zusatzleistungen

Ein großer Vorteil der Tagesreinigung ist die Möglichkeit, bei Spontanverschmutzungen ad-hoc-Reinigungen schnell und unmittelbar durchzuführen. Damit dies reibungslos funktioniert, ist eine kurze und klare Kommunikation zwischen Nutzenden und Reinigungskräften hilfreich, um Bedarfe zeitnah zu erkennen und umzusetzen. Gleichzeitig muss eindeutig geregelt sein, wie solche Zusatzleistungen erfasst, dokumentiert und abgerechnet werden, etwa über Ticketsysteme, feste Meldewege oder definierte Zuständigkeiten. Das Leistungsverzeichnis sollte diese Flexibilität abbilden, jedoch trotzdem klare Strukturen und Prozesse vorgeben, damit Transparenz und Nachvollziehbarkeit gewährleistet sind.

Wichtig ist: Die direkte Kommunikation zwischen Nutzenden und Reinigungskräften ist erwünscht und findet idealerweise für kleinere Anliegen statt, die das Reinigungspersonal unkompliziert erledigen kann und die ohnehin Teil der beauftragten Leistungen sind. In diesem Rahmen sind kurze, direkte Absprachen gut möglich und ein großer Vorteil der Tagesreinigung. Bei Anliegen, die darüber hinausgehen, empfiehlt es sich, von direkten Weisungen abzusehen, da diese die

Reinigungskräfte unter Druck setzen oder mit Aufgaben belasten könnten, die nicht Bestandteil ihrer vertraglich vereinbarten Leistungen sind. Für größere Aufgaben und Zusatzaufträge sollten daher die vereinbarten offiziellen Meldewege genutzt werden, die idealerweise auch vertraglich festgehalten werden.

„ Kleinere Anliegen können direkt angesprochen werden. Bei größeren Verschmutzungen, etwa bei Glasscherben oder ausgelaufenen Flüssigkeiten, wird ein Ticket über unseren Service Desk erstellt.

Freyja Schmidt, European Central Bank, Teamleitung Soft Facility Services, Division Administrative Services

6 – Einsatz und Qualifizierung von Mitarbeitenden

Für die Qualifizierung der Mitarbeitenden können in der Leistungsbeschreibung folgende Vorgaben gemacht werden:

- Mindestmaß an Kommunikationskompetenz, Serviceorientierung und Interaktionsfähigkeit
- Ausreichende Sprachkenntnisse (Formulierungshilfe, angelehnt an die Musterausschreibung von ArbeitGestalten: „Ist im Objekt ein Vorarbeiter oder eine Vorarbeiterin als zentrale Ansprechperson vorgesehen, muss sich diese Person problemlos in deutscher Sprache, einschließlich Lesen und Schreiben verständigen können.“)
- Konsequentes Tragen der Mitarbeitendenausweise beziehungsweise Namensschilder
- Bei Gebäuden mit erhöhten Sicherheitsvorschriften kann ein polizeiliches Führungszeugnis verlangt werden

Für die Objektleitungen und Vorarbeitende können höhere Qualifizierungen, vor allem in Bezug auf das Sprachniveau sowie die Erfahrungen mit der Tagesreinigung, gefordert werden. Insbesondere für die interne Qualitätssicherung ist ein ausreichend geschultes Personal notwendig. Diese Vorgaben sollten als „harte Fakten“ in den Reinigungsvertrag übernommen werden. Im Rahmen der Bewertungs- und Zuschlagskriterien können außerdem Schulungen für Mitarbeitende in für die Tagesreinigung relevanten Bereichen gewertet werden.

Musterkonzept mit Fragenkatalog

Zur Gewährleistung eines hohen Qualitätsstandards empfiehlt auch der Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) die Abfrage von Kriterien des Personalmanagements. Für private Auftraggebende stellt er ein kostenloses Musterkonzept mit beispielhaften Fragenkatalogen zur Verfügung.



Zum Bestellservice (Das Musterkonzept ist Teil des kostenfreien „Gesamtpaket – Empfehlungen private Beauftragung“)

Fallbeispiel EZB

Gerade für Reinigungskräfte ist der direkte Austausch nicht immer einfach. Deshalb hat die beauftragte Reinigungsfirma gemeinsam mit der AOK ein spezielles Trainingsprogramm entwickelt. Es richtet sich gezielt an Tagesreinigungskräfte und unterstützt sie im täglichen Miteinander mit den Kolleginnen und Kollegen. Das Training umfasst eine verpflichtende Ersteinweisung sowie regelmäßige Auffrischungen. Ergänzend gibt es Video-Tutorials in verschiedenen Sprachen, die jederzeit abrufbar sind. In den letzten Ausschreibungen wurde zudem festgelegt, dass im Objektleitungsteam mindestens eine Person über eine IHK-Zertifizierung als Feelgood-Manager verfügen muss. So ist stets eine qualifizierte und vertrauensvolle Ansprechperson vor Ort.

Weiterbildungsbedarf durch neue Arbeitsanforderungen

Im Rahmen des Projektes „Weiterbildungsbedarf für die Umsetzung der Tagesreinigung“ der Hans-Böckler-Stiftung wurde mittels Befragungen von Beschäftigten und Arbeitgebenden der Reinigungsbranche erhoben, welche neuen Anforderungen die Tagesreinigung mit sich bringt und welche Bedarfe für die berufliche Bildung der Reinigungskräfte sich daraus ergeben.



Zur projektbegleitenden Publikation

7 – Qualitätssicherung

Der Prozess der Qualitätssicherung bei der Tagesreinigung unterscheidet sich im Grunde nicht von dem bei anderen Reinigungsmodellen. Wie auch bei anderen Modellen definiert die auftraggebende Stelle in der Leistungsbeschreibung, wer die Qualitätskontrollen durchführt und in welchen Abständen diese erfolgen. Zudem wird festgelegt, welche Qualitätsanforderungen gelten, wann, wie und durch wen diese überprüft werden und welche Folgen das Feststellen von Qualitätsmängeln nach sich zieht.

Ebenso kann in der Leistungsbeschreibung definiert werden, ob ein analoges oder digitales Dokumentations- beziehungsweise Ticketsystem eingesetzt werden soll oder ob beide Varianten zulässig sind. Wichtig ist dabei, dass die von der auftragnehmenden Stelle erfassten Daten transparent dokumentiert und der auftraggebenden Stelle jederzeit zur Verfügung gestellt werden können. Sind bei der auftraggebenden Stelle bereits digitale Systeme im Einsatz, auf die bei der Leistungserbringung zwingend zurückgegriffen werden muss, sind diese Systeme sowie die daraus resultierenden Kompatibilitätsanforderungen in den Ausschreibungsunterlagen so präzise zu beschreiben, dass die Bietenden ihre Angebote daran ausrichten können.

Bei der Tagesreinigung gibt es nicht den einen Zeitpunkt, an dem alle Bereiche frisch gereinigt sind. Die kontrollierenden Fachpersonen müssen mit diesem Umstand vertraut sein und einen entsprechend geschulten Blick haben, auch wenn zwischen Reinigung und Kontrolle bereits eine erneute Nutzung der Flächen stattfand. Die entsprechend erforderliche Erfahrung des Dienstleistungsunternehmens kann über die Vorgaben zur Qualifikation abgefragt werden. Wichtig: Die in der Leistungsbeschreibung definierten Vorgaben zur Qualitätssicherung sollten ebenfalls Vertragsbestandteil werden und im Muster des Reinigungsvertrags festgeschrieben sein.

Musterkonzept mit Fragenkatalog

Neben dem Musterkonzept zum Personalmanagement stellt der Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) ebenso ein Musterkonzept mit beispielhaftem Fragenkatalog zur Abfrage des Qualitätssicherungskonzeptes der Bietenden zur Verfügung.



Zum Bestellservice (Der Wegweiser ist Teil des kostenfreien „Gesamtpaket- Empfehlungen private Beauftragung“)

Die (stichpunktartige) Fremdkontrolle lässt sich je nach Größe und Organisation des Unternehmens unterschiedlich ausgestalten.

In kleineren Unternehmen bietet es sich an, die Kontrolle möglichst schlank zu halten. Sie kann durch die Person erfolgen, die ohnehin für die Betreuung des Reinigungsauftrags zuständig ist, häufig das Office Management, die Büro- oder Verwaltungsleitung oder die Geschäftsführung selbst. Eine gemeinsame Begehung mit der Reinigungsfirma in regelmäßigen Abständen ist hier meist gut geeignet, weil sie mit wenig Aufwand einen direkten Austausch ermöglicht und Mängel unkompliziert besprochen werden können. Eine einfache Checkliste kann helfen, die Kontrolle nachvollziehbar zu gestalten, ohne den Prozess zu überfrachten. Aufwändige, stark formalisierte Verfahren sind in dieser Größenordnung in der Regel nicht erforderlich.

In größeren Unternehmen empfiehlt es sich, die Fremdkontrolle als eigenständige, klarer definierte Aufgabe zu verankern. Sie kann durch ausreichend geschultes Personal des Objektmanagements oder durch von den Auftraggebern beauftragtes technisches Gebäudepersonal wahrgenommen werden, entweder eigenständig oder im Rahmen einer gemeinsamen Prüfung mit der Reinigungsfirma. Hier bietet es sich an, mit festgelegten Prüfkriterien, definierten Intervallen und einer strukturierten Dokumentation zu arbeiten. Alternativ oder ergänzend kann die Kontrolle durch eine externe, neutrale Stelle durchgeführt werden, was insbesondere dann sinnvoll sein kann, wenn eine möglichst objektive Bewertung gegenüber der Reinigungsfirma gewünscht ist.

Unabhängig von der Unternehmensgröße gilt: Wird ein digitales Ticket- oder Dokumentationssystem genutzt, sollte sichergestellt sein, dass die für die Kontrollen verantwortlichen Personen die notwendige technische Ausstattung – etwa Internetzugang und Tablets – erhalten. Falls erforderlich, können sie die für die Kontrollen notwendige Expertise über eine Schulung erlangen.

Bisherige Erfahrungen mit dem Modell der Tagesreinigung zeigen, dass die Qualitätssicherung hier nicht nur zuverlässig, sondern häufig sogar besser funktioniert als bei herkömmlichen Reinigungsmodellen. Grund ist die permanente Qualitätswahrnehmung im Rahmen der täglichen Nutzung der Räume durch Mitarbeitende oder Kundinnen und Kunden und die Möglichkeit, Verschmutzungen oder Auffälligkeiten unmittelbar und ohne zeitliche Verzögerung an die Reinigungskräfte oder das Reinigungsunternehmen weitergeben zu können.

Dieses Zusammenspiel aus professioneller Kontrolle und kontinuierlichem Feedback der Nutzenden trägt entscheidend dazu bei, die Reinigungsqualität dauerhaft auf einem hohen Niveau zu halten.

► Näheres zur Umsetzung der Qualitätskontrolle in Kapitel 3.1.3

8 – Objektbeschreibung

Da die Reinigungsleistungen bei der Tagesreinigung genau an die Gegebenheiten vor Ort angepasst werden müssen (unter anderem dynamische Laufwege sowie Raumgruppen mit verschiedenen Reinigungszeiten), sollten die Bietenden bereits für die Angebotserstellung in die Lage versetzt werden, sich ein umfassendes Bild von den zu reinigenden Objekten zu machen.

Hierfür ist es unerlässlich, dass die Ausschreibungsunterlagen eine detaillierte Objektbeschreibung (unter anderem Alter, Lage, Größe, Nutzung des Objekts) enthalten und weitere Unterlagen zu den Objekten und Räumen, etwa Raumbücher oder Grundrisse, beiliegen. Gegebenenfalls ist es erforderlich, diese Unterlagen vor der Ausschreibung zu aktualisieren.

Darüber hinaus ist eine Besichtigung des Gebäudes zielführend, da sie den Dienstleistungsunternehmen ermöglicht, sich ein Bild der Gegebenheiten, Laufwege und Räume vor Ort zu machen. Eine Ortsbegehung wird vom Arbeitgeberverband als unerlässlich für eine realistische Angebotserstellung angesehen und in vielen Ausschreibungen ausdrücklich beziehungsweise dringend empfohlen. Nach erfolgter Besichtigung wird durch die auftraggebende Stelle oder das Objektmanagement ein entsprechender Nachweis ausgestellt, der mit dem Angebot eingereicht werden kann.

2.2.2 Bewertungskriterien anpassen

Eignungskriterien

Die Eignungskriterien für die Tagesreinigung unterscheiden sich grundsätzlich nicht von den Kriterien für andere Reinigungsmodelle, weshalb bestehende Ausschreibungsunterlagen in diesem Punkt nicht tagesreinigungsspezifisch angepasst werden müssen.

Zuschlagskriterien

Bei Ausschreibungen von Reinigungsdienstleistungen ist es – unabhängig vom gewählten Reinigungsmodell – sinnvoll, neben dem Preis auch qualitative Kriterien zu bewerten. Bei einer zu starken oder ausschließlichen Gewichtung des Preises besteht die Gefahr, den Zuschlag einem Unternehmen zu erteilen, das mit zu hohen Leistungszahlen kalkuliert hat und die angebotene Reinigungsqualität langfristig nicht erbringen kann. Wie oben beschrieben können qualitative Kriterien in Ergänzung zum Preiskriterium zudem dazu beitragen, die Einhaltung der Arbeitsrechte der Beschäftigten sowie Arbeitsschutzstandards sicherzustellen.



Der Bundesinnungsverband (BIV) empfiehlt, zur Sicherstellung der Reinigungsqualität Qualitätskriterien gleichwertig neben dem Preis zu berücksichtigen.



Zur Publikation „Die gezielte Beauftragung professioneller Unternehmen des Gebäudereiniger-Handwerks“ (Ausführungen zu Qualitätskonzepten ab S. 13)



Auch in der von ArbeitGestalten im Rahmen des Projekts Joboption Berlin erstellten Musterausschreibung für die Gebäudereinigung wird die 50-50 Gewichtung empfohlen.



Zur Musterausschreibung „Ergänzende Regelungen und Hinweise zur Leistungsbeschreibung für Gebäudereinigung“ (Ausführungen zu Zuschlagskriterien auf S. 11 und im Anhang)

Preis

Der Preis von Reinigungsleistungen spielt in der Vergabe eine zentrale Rolle. Er wird hauptsächlich durch die Quadratmeter-Stundenleistung (Leistungszahl beziehungsweise Leistungswert) und den Stundenverrechnungssatz bestimmt. In mehreren Gesprächen mit Fachpersonen öffentlicher Vergabestellen wurde darauf hingewiesen, dass die Leistungswerte in den auf Ausschreibungen abgegebenen Angeboten teilweise stark variieren und manche Dienstleistungsunternehmen mit Leistungszahlen kalkulieren, die nach Einschätzung der Fachpersonen in der Praxis kaum haltbar sind. Dies kann zur Folge haben, dass die Rechte der Beschäftigten nicht eingehalten werden, etwa durch unbezahlte Überstunden, die Einschränkung von Urlaubsansprüchen oder die Unterschreitung von Arbeitsschutzstandards.

Es wird empfohlen, insbesondere die Quadratmeter-Stundenleistung und den Stundenverrechnungssatz der Angebote kritisch zu prüfen und gegebenenfalls das direkte Gespräch mit den Bietenden zu suchen, wenn die Leistungswerte deutlich von den Vorstellungen der auftraggebenden Stelle oder den Werten anderer Bietender abweichen.



Eine generelle Orientierung bieten die „Empfehlungen zur Ermittlung von Leistungszahlen in der Unterhaltsreinigung“ der Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. (RAL). Diese sind allerdings nicht auf das Modell der Tagesreinigung zugeschnitten, was mit Blick auf die Besonderheiten der Tagesreinigung – etwa längere Wege und keine komplette Baufreiheit – bedacht werden sollte.



Zum Merkblatt



Der Bundesinnungsverband (BIV) hingegen rät, von generellen Richtwerten für Leistungszahlen ab und betont die Individualität jedes Bürogebäudes oder jeder Produktionsstätte. In seinem kostenlosen Wegweiser werden zwei Kalkulationsbeispiele vorgestellt und Hinweise zur Erstellung individueller Kriterien und Kennzahlen gegeben.



Zum Bestellservice (Der Wegweiser ist Teil des kostenfreien „Gesamtpaket- Empfehlungen private Beauftragung“)

Auftraggebende können auch über die Leistungsbeschreibung erreichen, dass Bietende keine unrealistischen Leistungswerte angeben. Dafür gibt es zwei gängige Optionen:

1. Die Vorgabe von maximalen Leistungswerten je Raumkategorie, also Leistungswerte, die beim Angebot nicht überschritten werden dürfen.
2. Die Definition eines Toleranzbereichs, innerhalb dessen Bietende von den vorgegebenen Leistungswerten der Auftraggebenden abweichen dürfen

Qualitative Bewertungskriterien

Bei der Ausschreibung von Reinigungsleistungen können durch die Definition qualitativer Kriterien sowie eine ausgewogene Gewichtung von Preis- und Qualitätskriterien relevante Erfahrungen und Kompetenzen der Bietenden abgefragt und bewertet werden.



Der BIV empfiehlt die Bewertung von Qualitätskriterien aus den Bereichen Personal, Qualifikation der Objektleitung, Reinigung, Qualitätssicherung sowie Umwelt und Nachhaltigkeit. Um die Bewertung transparent und nachvollziehbar zu gestalten, können Muster-Fragenkataloge für diese Bereiche beim BIV angefragt werden.



Zur Publikation (Ausführungen zur Sicherheit eines hohen Qualitätsstandards ab S.12)



Die Musterausschreibung „Ergänzende Regelungen und Hinweise zur Leistungsbeschreibung für Gebäudereinigung“ enthält im Anhang eine beispielhafte Bewertungsmatrix, die Orientierung bei der Definition von Qualitätskriterien bietet.



Zur Musterausschreibung

Für die Ausschreibung der Tagesreinigung lassen sich Qualitätskriterien, wie sie auch bei anderen Reinigungsmodellen zur Anwendung kommen, ohne großen Aufwand anpassen. Beispiele hierfür sind nachfolgend dargestellt.

- Kriterium: Kompetenz der Objektleitung
 - Zusätzlich zur einschlägigen Berufserfahrung in Jahren kann die Erfahrung in der Tagesreinigung abgefragt werden, etwa in Jahren oder anhand der Anzahl betreuter Objekte (zum Beispiel anhand der Skala „0“, „1-2“, „3 oder mehr“).
 - Ebenso können Fort- und Weiterbildungen in relevanten Themen bewertet werden, etwa zur Nutzung von Ticketsystemen, zur Durchführung von Qualitätskontrollen oder dem Umgang mit ad-hoc-Reinigungen.
- Kriterium: Weiterbildung der Mitarbeitenden
 - Neben möglichen Vorgaben zu Deutschkenntnissen der Reinigungskräfte, die im Rahmen der Leistungsbeschreibung gemacht werden, können auch Weiterbildungsmaßnahmen bewertet werden, die das Reinigungsunternehmen für seine Mitarbeitenden anbietet, zum Beispiel zur Förderung von Sprachkenntnissen oder der Kommunikations- und Interaktionsfähigkeit.

Weitere für die Tagesreinigung relevante Kriterien umfassen die ausführliche Darstellung des zur Qualitätssicherung und zur Weitergabe von Mängeln eingesetzten Systems (zum Beispiel ein Ticketsystem) sowie eine Beschreibung dessen Integration in die bestehenden Systeme der auftraggebenden Stelle. Ebenso ist es denkbar, in der Ausschreibung ein Referenzszenario anzugeben und die von den Bietenden beschriebene Lösung hierfür zu bewerten.

Zusammenfassend gilt: Eine ausgewogene Bewertung, die neben dem Preis auch Qualitätskriterien berücksichtigt, erleichtert es Auftraggebenden, den Zuschlag für Reinigungsleistungen an ein wirtschaftlich und qualitativ tragfähiges Gesamtpaket zu vergeben und so eine höhere Reinigungsqualität zu erreichen.

2.2.3 Reinigungsvertrag erstellen

Den Ausschreibungsunterlagen muss – wie generell bei der Ausschreibung von Reinigungsleistungen üblich – ein Muster des abzuschließenden Reinigungsvertrages beigelegt werden. In diesem sollten die wichtigsten Punkte („harte Fakten“) zur Leistungserbringung verankert sein und Bezüge zu den Vorgaben in der Leistungsbeschreibung gemacht werden.



Orientierung bietet die Zusammenstellung der vom BIV empfohlenen Aspekte für einen Reinigungsvertrag in der Gebäudereinigung.



Zur Publikation „Die gezielte Beauftragung professioneller Unternehmen des Gebäudereiniger-Handwerks“ (Überblick über Vertragsgestaltung ab S.13)



Ebenfalls kann beim BIV kostenlos ein Musterreinigungsvertrag bestellt werden.



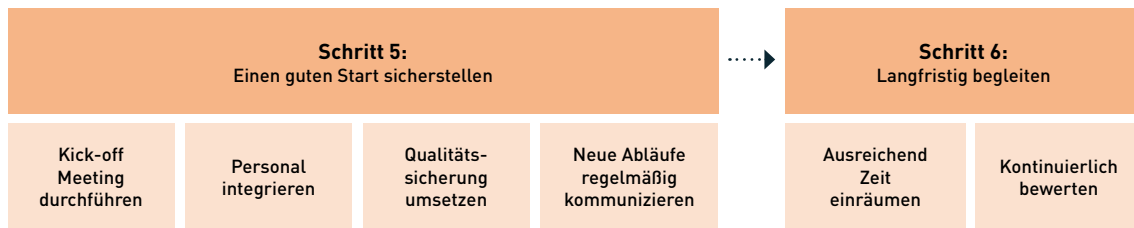
Zum Shop- und Downloadbereich - BIV

Darüber hinaus gibt es weitere Aspekte, deren schriftliche Fixierung im Reinigungsvertrag empfehlenswert ist:

- Die von der bietenden Stelle angegebenen Kontaktpersonen
- Das übergeordnete Zeitfenster für die Reinigung
- Übergeordnete Vorgaben zur Qualifikation der Mitarbeitenden
- Vorgaben zum Einsatz tagesreinigungskompatibler Maschinen und geeigneter Materialien
- Vorgaben zu Qualitätssicherung, Dokumentation und Umgang mit Mängeln

Wichtig: Auch das Angebotskonzept, das den Zuschlag erhalten hat, sollte schriftlich zum Vertragsgegenstand erklärt und dem Vertrag beigelegt werden. So werden die im Angebotskonzept durch die bietende Stelle zugesagten Leistungen vertraglich fixiert und können von der auftraggebenden Stelle als vereinbarte Leistung eingefordert werden.

3 Vom richtigen Start zum langfristigen Erfolg



3.1 Einen guten Start sicherstellen

3.1.1 Kick-off-Meeting durchführen

Für die erfolgreiche Einführung eines neuen Reinigungsmodells, insbesondere im Rahmen einer Tagesreinigung, empfiehlt sich ein strukturiertes Kick-off-Meeting zwischen den Auftraggebern, der beauftragten Reinigungsfirma sowie gegebenenfalls weiteren relevanten Stellen. In diesem Rahmen kann das eingereichte Konzept gemeinsam überprüft, erläutert und bei Bedarf nachjustiert werden. Je nach Komplexität des Projekts kann es außerdem sinnvoll sein, eine sachverständige Person einzubeziehen, die als neutrale Instanz zwischen den Stellen vermittelt und fachliche Empfehlungen einbringt.

3.1.2 Personal integrieren

Ein zentraler Erfolgsfaktor ist die frühzeitige Einbindung relevanter Schnittstellen. Besonders wichtig sind dabei das Hausmeisterpersonal, das Office Management, die Büroleitung oder ähnliche Schlüsselkräfte, sofern vorhanden. Sie agieren im Alltag als erste Ansprechpersonen, sowohl für das Reinigungspersonal, Vorarbeitende oder Objektleitungen als auch für die Nutzenden der Gebäude. Aufgrund ihrer Nähe zum Geschehen übernehmen sie eine wichtige Rolle in der täglichen Kommunikation und Koordination.

Damit diese Schnittstellenfunktion zuverlässig wahrgenommen werden kann, sollten Schlüsselpersonen umfassend in die Einführung des neuen Reinigungsmodells einbezogen werden, über Abläufe und Zuständigkeiten informiert sein und in ihrer kommunikativen Rolle gestärkt werden. Eine konstruktive Zusammenarbeit zwischen Schlüsselpersonen und Reinigungskräften trägt wesentlich dazu bei, Konflikte zu vermeiden, Rückmeldungen zeitnah zu bearbeiten und die Tagesreinigung zu einem Gewinn für alle zu machen.

Die Reinigungskräfte können bewusst als Teammitglieder im Gebäude vorgestellt werden. Ihre Arbeit trägt wesentlich zu einem gepflegten und gesunden Arbeitsumfeld bei und sollte entspre-

chend wertschätzend dargestellt werden. Dies unterstützt ein positives, respektvolles Miteinander und fördert die Akzeptanz der Tagesreinigung. So kann das Reinigungspersonal beispielsweise als Teil des Teams auf der Website beziehungsweise im Intranet präsentiert werden oder Namensschilder tragen. Dadurch wird Anonymität reduziert und die persönliche Sichtbarkeit gestärkt.



Zur Vorstellung der Reinigungskräfte im Gebäude kann der kostenlose Flyer für die Vorstellung der Reinigungskraft (ArbeitGestalten) genutzt werden.



Zum kostenlosen Flyer

Fallbeispiel EZB:

Im Gebäude der EZB wurde auf jeder Etage ein Aushang mit den Reinigungszeiten und der zuständigen Reinigungskraft inklusive Fotos platziert, sodass alle Mitarbeitenden wie Gebäudenutzenden wissen, wer zu welcher Zeit vor Ort ist.

3.1.3 Qualitätssicherung umsetzen

Angesichts der oben beschriebenen Aspekte der Qualitätssicherung in der Tagesreinigung – insbesondere der Kombination aus professioneller Kontrolle, klar definierten Anforderungen und kontinuierlichem Feedback der Nutzenden – stellt sich in der Praxis häufig die Frage, wie Kontrollpersonen ohne umfangreiche Erfahrung eine verlässliche Einschätzung der Reinigungsleistung treffen können. Insbesondere der Umstand, dass gereinigte Bereiche unmittelbar wieder genutzt werden, erfordert abgestimmte Beobachtungsansätze. Um eine fundierte Bewertung vornehmen zu können, bietet es sich an, bestimmte Kontrollflächen gezielt in den Blick zu nehmen. An solchen Bereichen lässt sich in der Regel gut erkennen, ob regelmäßig und systematisch gereinigt wurde.

Wichtig ist jedoch, einzelne Verschmutzungen nicht sofort als Hinweis auf eine mangelhafte Reinigungsleistung zu werten. Stattdessen sollten mehrere dieser Kontrollflächen betrachtet und daraus ein Gesamtbild abgeleitet werden.



Kontrollflächen

Typische Beispiele in Sanitärbereichen sind Unterseiten von Waschbecken, obere Kanten von Trennwänden, Türscharniere, Armaturen sowie Halterungen für Toilettenpapier; in Bürobereichen sind es Drehkreuze von Schreibtischstühlen, Oberseiten von Rollcontainern oder Sockelleisten.

3.1.4 Neue Abläufe regelmäßig kommunizieren

Insbesondere zu Beginn der Umsetzung ist eine transparente und regelmäßige Kommunikation mit den Nutzenden sowie den Reinigungskräften unerlässlich. Damit die Gebäudenutzenden sich auf die neuen Prozesse einstellen und diese in ihren Arbeitsalltag integrieren können, sollten sie über das abgestimmte Zeitfenster sowie darüber informiert werden, welche Bereiche zu welchen Zeiten gereinigt werden.

Hierfür sind beispielsweise einfach und gut verständlich gestaltete Revierpläne hilfreich. Diese sollten gut sichtbar und an mehreren Stellen im Gebäude ausgehängt werden. Transparenz über die Reinigungszeiten trägt wesentlich zur Akzeptanz der Prozesse bei. Für unvorhergesehene Raumnutzungen kann ergänzend ein sogenanntes Gutscheinsystem eingesetzt werden: Kann ein Raum nicht gereinigt werden, wird dies dokumentiert und an die nächste Reinigungsschicht weitergegeben.

Besonders wichtig ist zudem die Information der Nutzenden über den abgestimmten Leistungsumfang sowie die vereinbarten Meldewege. Nutzende sollten wissen, welche Reinigungsleistungen Teil des Leistungsverzeichnisses sind und welche nicht zu den Aufgaben der Reinigungskräfte gehören. Auch sollten sie darüber informiert sein, wer Ansprechperson im Falle von Kritik und Veränderungswünschen ist und ob es Prozesse zur kurzfristigen Beauftragung zusätzlicher Leistungen beziehungsweise zum Umgang mit spontanen Verschmutzungen gibt.

Das Leistungsverzeichnis sollte bei Bedarf wiederholt an die Nutzenden kommuniziert werden, beispielsweise mit Aushängen in „Problemorten“ wie Teeküchen, um die jeweiligen Zuständigkeiten klar zu definieren. Klare Strukturen und Prozesse für Sonderaufträge oder Zusatzleistungen sollten ebenfalls weiterhin kommuniziert und darüber hinaus dokumentiert, nachvollziehbar protokolliert und gegebenenfalls über digitale Ticketsysteme oder fest definierte Meldewege abgerechnet werden. **Hinweis:** Leistungsumfang und Meldewege sind im Reinigungsvertrag vertraglich festgeschrieben.

Auch gegenüber den Reinigungskräften ist eine transparente Kommunikation sicherzustellen. Dazu gehört die Pflege eines Reinigungsbuchs, das für die Reinigungskräfte leicht zugänglich ausgelegt wird.

3.2 Langfristig begleiten

3.2.1 Ausreichend Zeit einräumen

Während einer Umstellung entstehen nahezu immer Fragen und gelegentlich auch Unsicherheiten – sowohl bei der Einführung eines neuen Reinigungsmodells als auch beim Wechsel zu einem neuen Dienstleistungsunternehmen. Solche Veränderungen benötigen Zeit, damit sich Abläufe einspielen, Kommunikation sich festigt und alle Beteiligten Sicherheit im neuen Prozess gewinnen.

Es ist sinnvoll, eine Eingewöhnungsphase von etwa ein bis zwei Monaten einzuplanen, in der sich das neue Modell stabilisieren kann. Erst danach lässt sich belastbares Feedback geben und gezielt nachsteuern. In dieser Phase sollten alle Seiten offen kommunizieren, aber gleichzeitig Geduld mitbringen, da kleinere Anfangsschwierigkeiten normal und Teil des Veränderungsprozesses sind. So entsteht eine faire Grundlage, um das Modell objektiv zu bewerten und dauerhaft erfolgreich umzusetzen.

3.2.2 Kontinuierlich bewerten

Abschließend ist es wichtig, offen zu bleiben: Die Tagesreinigung ist nicht für alle Einrichtungen oder Situationen gleichermaßen geeignet. In manchen Fällen kann es notwendig sein, Abläufe anzupassen oder das Modell bedarfsgerecht zu modifizieren. Auch Kombinationen verschiedener Modelle sind denkbar, um sowohl Effizienz als auch Qualität sicherzustellen. Flexibilität und die Bereitschaft, individuelle Lösungen zu entwickeln, sind entscheidend, damit die Reinigungsorganisation langfristig funktioniert und sowohl Nutzende als auch Reinigungspersonal zufriedenstellt.

Fazit

Insgesamt zeigt sich: Bei guter Planung, flexiblen Abläufen und offener Kommunikation sorgt die Tagesreinigung nicht nur für eine höhere Reinigungsqualität und sichtbar gepflegte Räume, sondern auch für mehr Wertschätzung gegenüber dem Reinigungspersonal. Gleichzeitig entsteht durch die unmittelbare Nähe zwischen Nutzenden und Reinigungskräften auf beiden Seiten ein stärkeres Bewusstsein für Sorgfalt und Sauberkeit. In der Folge sinkt die Zahl der Reklamationen spürbar, während die Zufriedenheit aller Beteiligten steigt.

„ Mein Rat ist: Einfach anfangen – weil man dann im Prozess merkt, dass man so viel gar nicht ändern muss. Und vieles von dem, was man vorher hatte, fällt durch die Tagesreinigung einfach weg, weil man es nicht mehr braucht. Den Schlüsseldienst zum Beispiel.

Janine Rosenheinrich, Geschäftsführungsteam, FrauenComputerZentrumBerlin e.V. (FCZB)

Der damit verbundene Aufwand lohnt sich auch aus personeller Sicht: Die Tagesreinigung macht Stellen im Reinigungsdienst attraktiver, da sie besser mit dem Alltag der Mitarbeitenden vereinbar ist. Durch die verbesserten Arbeitsbedingungen wird es einfacher, qualifiziertes Personal zu gewinnen, außerdem sinken Fluktuation sowie krankheitsbedingte Ausfälle.

Angesichts des akuten Personalmangels, der bereits jetzt in der Gebäudereinigungsbranche besteht, erscheint die Tagesreinigung daher als ein notwendiger Schritt, der zeitnah umgesetzt werden sollte. Insgesamt entsteht so ein angenehmes Umfeld für alle Beteiligten – eine Lösung, deren Umsetzung sich in mehrfacher Hinsicht lohnt.

Ansprechpersonen

Wir danken den untenstehenden Expertinnen und Experten für ihre Zeit und die wertvollen Informationen, die diesen Leitfaden bereichert haben, sowie für ihre Bereitschaft, als Ansprechpersonen für weiterführende Fragen zu Tagesreinigung oder den Fallbeispielen zur Verfügung zu stehen.

Uwe Büttner

Sachverständiger für Gebäudereinigung und
infrastrukturelle Dienstleistungen
uwe.buettner@reinigungsexperte.de

Richard Ebertseder

Kaufmännische Leitung, Berlin Global Village
GmbH
ebertseder@berlin-global-village.de

Katharina Florian

Geschäftsführung Kehrwork GmbH
katharina@kehrwork.de

Oliver Kühnel

Geschäftsführer MARLING Gebäudeservice
Obermeister der Landesinnung der Gebäude-
reiniger Nordost
o.kuehnel@marling-service.de

Hubert Mahlenbrey

Gambro Dialysatoren GmbH
hubert.mahlenbrey@vantive.com

Janine Rosenheinrich

Geschäftsführungsteam | Verwaltungsleitung,
FrauenComputerZentrumBerlin e.V. (FCZB)
rosenheinrich@fczb.de

Freyja Schmidt

European Central Bank, Teamleitung Soft Fa-
cility Services, Division Administrative Services
Freyja.schmidt@ecb.europa.eu

Anhang: Checkliste



Hinweise zur Nutzung:

Die Checkliste dient als unterstützendes Hilfsmittel bei der Umstellung auf Tagesreinigung. Für jeden im Handlungsleitfaden beschriebenen Schritt beziehungsweise Unterschlüssel können Verantwortliche entsprechend der Gegebenheiten in ihren Liegenschaften entscheiden, inwiefern dieser Schritt für sie relevant ist, beziehungsweise mit welcher Priorität er umgesetzt werden soll und welche Stelle oder Person für die jeweilige Umsetzung zuständig ist.

Legende:

- Hohe Priorität
- Untergeordnete Priorität
- Nicht relevant
- Verlinkung zum zugehörigen Abschnitt des Leitfadens

1

Die richtige Vorbereitung

Schritt 1: Akzeptanz schaffen 	Priorität	Zuständigkeit
Vorteile der Tagesreinigung bei allen Entscheidungstragenden bekannt machen		
Vorurteile, die bei Entscheidungstragenden oder weiteren relevanten Stellen gegenüber der Tagesreinigung bestehen, abbauen		

Schritt 2: Gute Rahmenbedingungen schaffen 	Priorität	Zuständigkeit
Reinigungszeiten und Raumgruppen definieren		
Kostenplanung klären (ganzheitliche Betrachtung)		
Umfassende Kommunikation mit allen relevanten Stellen und Akteursgruppen sicherstellen		

2

Die Umstellung auf Tagesreinigung

Im Zuge laufender Verträge

Schritt 3a: Reinigungsfirma kontaktieren 	Priorität	Zuständigkeit
Bereitschaft der Reinigungsfirma abfragen	  	
Vorteile des neuen Modells vorstellen und ggf. in Gespräch diskutieren	  	
Gemeinsam mit Reinigungsfirma ein angepasstes Reinigungsmodell erarbeiten	  	

Schritt 4a: Angepasstes Reinigungsmodell vertraglich festschreiben 	Priorität	Zuständigkeit
Schriftlichen Nachtrag zum bestehenden Vertrag aufsetzen	  	
Weitere ergänzende Regelungen aufnehmen	  	

Mit einer neuen Ausschreibung

Schritt 3b: Leistungsbeschreibung, Objektbeschreibung und Bewertungskriterien anpassen 	Priorität	Zuständigkeit
Zeitfenster definieren	  	
Materialien, Geräte, Reinigungsprodukte beschreiben	  	
Sicherheits- und Schutzmaßnahmen beschreiben	  	
Vorgaben zur Entsorgung definieren	  	
Zusatzleistungen definieren	  	
Anforderungen an Mitarbeitendeneinsatz und Qualifizierung definieren	  	
Objektbeschreibung anpassen und detaillierte Informationen zu den Gegebenheiten vor Ort bereitstellen	  	
Preiskriterien definieren	  	
Qualitative Kriterien definieren	  	

Schritt 4b: Reinigungsvertrag erstellen 	Priorität	Zuständigkeit
Muster des späteren Reinigungsvertrags erstellen	  	
Mustervertrag den Ausschreibungsunterlagen beifügen	  	

3

Vom richtigen Start zum langfristigen Erfolg

Schritt 5: Einen guten Start sicherstellen 	Priorität	Zuständigkeit
Kick-off Meeting durchführen	  	
Reinigungspersonal und Hausmeisterpersonal integrieren	  	
Qualitätssicherung umsetzen	  	
Neue Abläufe regelmäßig kommunizieren (insbesondere an potenziellen Problemorten)	  	
Schritt 6: Langfristig begleiten 	Priorität	Zuständigkeit
Zeitpunkt für erste Beurteilung festlegen (nach Eingewöhnungsphase)	  	
Reinigungsmodell und Leistungsverzeichnis kontinuierlich kommunizieren	  	
Kontinuierlich beurteilen	  	

Impressum



Intep – Nachhaltigkeitsberatung GmbH
Schlesische Straße 29/30
10997 Berlin

Geschäftsführung: Dr. Lisa Winter, Beat Stemmler
+49 30 403 66 66 83
info@intep.com
www.intep.com

Berlin, Juli 2026

Autorinnen

Dr. Lisa Winter
Jana Tappeiner
Katharina Pollich

Layout und Satz

Elisa Noll

Bildnachweise

Foto Titelseite: © 24492599 Freepik - Magnific.com
Foto Fallbeispiel 1 (S. 7): © Eigene Aufnahme
Foto Fallbeispiel 2 (S. 8): © @christinesandu/Unsplash
Foto Kommunikation (S.22): © @gilribeiro/Unsplash
Foto Checkliste (S. 44): © @mycellhub/Unsplash

Druck

Hausdruckerei Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Bonn