

Gebäudereinigung – Qualitätsmängel und Mindestlohnunterschreitung – Wege aus dem Dilemma

Wie funktioniert die Anwendung des Entsende- und Mindestlohngesetzes in der Gebäudereinigung? Wo zeigen sich Schwächen bei der Arbeitszeitdokumentation, die sich auf die Mitarbeiterzufriedenheit und folglich auf die Qualität der Dienstleistung auswirken?

Von **Holger Graf**, Dipl.-Ing. FH, Canzler GmbH

Gebäudereinigung im Preiswettbewerb

Wenn Sauberkeit und Hygiene am Arbeitsplatz stimmen, fühlt sich die Belegschaft wohl. Aber die Qualität, also die vollständige Leistungserfüllung der Gebäudereinigung, wurde dem Auftraggeber unter einem erheblichen Preisdruck vertraglich zugesichert.

Nur wenn Zeitansätze und Leistungsvorgaben transparent zusammenpassen kann die Dienstleistung, wie vertraglich gefordert, erbracht werden. Vorgabezeiten spielen auf der Ebene der Reinigungskräfte ebenso eine Rolle wie der eingeplante Zeitaufwand für die verantwortungsvolle Aufgabe auf Objektleitungsebene.

Konflikt zwischen Leistungserfüllung und Werkvertrag

Viele Bestimmungen und Regelungen haben bei Objektleitern und Reinigungskräften der Gebäudereinigungsfirmen einen erhöhten Dokumentationsaufwand zur Folge, wobei die Zeitvorgaben nicht erhöht wurden! Denn Quadratmeter-Leistungswerte der operativen Reinigung wurden nicht herabgesetzt und Unternehmerzuschläge auf den Tariflohn fielen bedenklich* Doch genau diese Faktoren bilden die Basis zur Deckung der Kosten der Reinigungskräfte, des Equipments, inklusive Chemie und Management-Kosten.

Daher befinden sich die Reinigungskräfte und deren vorgesetzte Objektleiter oder Service Manager in einen Konflikt zwischen Erfüllung des Leistungsverzeichnisses auf Basis eines Werkvertrags und wirtschaftlich, pauschal abgerechneter Leistungserbringung. Denn sie sind für dessen Einhaltung und der rechtlichen Rahmenbedingungen verantwortlich.

*Herleitbar auf Grundlage des Preisindex WZ08-81210 des statistischen Bundesamtes im Vergleich zur Tarifentwicklung).

Kaum Entgelt für Mehrarbeit – trotz Tarifvertrag

Die Tarifverträge wurden regelmäßig angepasst und es bestehen Mindestlohn- und Arbeitszeitdokumentationspflichten. Obwohl sich Unternehmen absichern und von Mindestlohnverstößen distanzieren, passieren in der Praxis aus Missgeschick, und leider teilweise auch wissentlich Fehler mit Auswirkungen in Richtung Schwarzarbeit, Steuer-, Sozialversicherungs-, Mindestlohnbetrug, fehlende Arbeitserlaubnis oder Sofortmeldungsverstöße. Die Gegenmaßnahmen für den verantwortlichen Vorgesetzten bestehen häufig nur aus einer „arbeitsrechtlichen Betreuung“.

Aber was geschieht, wenn sich eine Reinigungskraft selbst mehr Arbeitszeit anordnet, weil sie das für erforderlich erachtet, oder für eine Aufgabe länger benötigt als in der arbeitsvertraglichen Vorgabe fixiert? Bei einem Arbeitszeitfenster zwischen 5:00 und 8:00 Uhr, am Abend oder nachts und kann sich diese nicht mit der Objektleitung abstimmen, weil diese aufgrund des Arbeitszeitgesetzes selbst nicht rund um die Uhr erreichbar sein darf. Die Reinigungskraft erledigt die Arbeit, um eine Beschwerde vom Kunden zu vermeiden.

Ein Rechenbeispiel:

Bei einer Reinigungskraft wirkt sich ein täglicher Mehraufwand von 15 Minuten im persönlichen Geldbeutel sehr wohl aus, da jährlich etwa 65 Stunden zusammenkommen.

Bei einem Stundenlohn von 10,80 € (Lohngruppe 1 des allgemeinverbindlichen Mindestlohns in der Gebäudereinigung ab 2020) bedeutet das 701,46 €, was 6,25% des Bruttoeinkommens entspricht, bei 4 Stunden Arbeitszeit werktäglich von Montag bis Freitag.

Arbeitszeiterfassung schafft gerechte Entlohnung

Eine elektronische Zeiterfassung wäre somit im Sinne der Reinigungskraft. Auf Objektleitungsebene ist diese ebenfalls anzuraten, zumal durchschnittlich ein Umsatz in Höhe von 1,2 Mio. € jährlich, verteilt auf 50 Kunden zugrunde liegt. Wobei die Reinigungszeiten zwischen 5 Uhr morgens und 22 Uhr abends (zuschlagsfreie Zeit an Werktagen) liegen. Kunden aus Handel wünschen auch an Samstagen eine Reinigung und Krankenhäuser, Bahnhöfe und sonstige öffentliche Einrichtungen erfordern sonntags Kontrollen. Dabei ist die Einhaltung des Arbeitszeitgesetzes in jedem Fall zu überprüfen.

Obwohl technisch viele praktikable Lösungen existieren setzt sich die elektronische Arbeitszeiterfassung weder bei den Reinigungskräften noch bei der Objektleitung durch.

Transparenz und Fairness führen zu hoher Qualität bei angemessenen Kosten

Canzler analysiert die erforderlichen Dienstleistungen, konzipiert in Abstimmung mit dem Auftraggeber mögliche Varianten und hinterfragt in der Ausschreibungs- und Vergabephase „**wie**“ der Dienstleister die Aufgaben erfüllen möchte. Canzler setzt sich für mehr Transparenz ein und berät seine Auftraggeber, um eine manipulationssichere Arbeitszeitdokumentation sicherzustellen:

- Plausibilität, Zeitansätze und Transparenz werden somit Grundlage für Dienstleister-Steuerungssysteme auf Basis des Funktions- und Leistungsmodells der RealFM unter Einbeziehung von Service Level Agreements (SLA), Key Performance Indicators (KPI) und Pönalen (Preisreduzierungen).
- Zeit ist die Grundlage der Leistungserbringung; sie muss dokumentiert und exakt tariflich geregelt und gemäß der Gebäudereinigung gezahlt werden.
- Arbeitsverträge enthalten generell Vorgaben zur Arbeitszeit. Wenn der Chef Mehrarbeit anordnet, muss dem in gewissem Rahmen entsprochen werden.

Die elektronische Arbeitszeiterfassung vereinfacht diese Prozesse und bietet viele Vorteile:

- Optimum an Qualität und Wirtschaftlichkeit für Auftraggeber und Dienstleister
- Rechtssicherheit und Fairness gegenüber Mitarbeitern der Dienstleistungsbranche
- Zufriedenheit der Reinigungskräfte durch gerechte Entlohnung
- Hohe Fluktuation, schwache Leistung und damit verbunden hohe Neueinbringungskosten werden vermieden
- Ärger auf Auftraggeberseite und somit häufigen, kostenintensiven Neuausschreibungen entfallen

Bei Mindestlohnverstößen können nicht nur dem Dienstleister, sondern auch dem Auftraggeber Bußgelder in Höhe von bis zu 500.000 € und Freiheitsstrafen bis zu fünf Jahren drohen.