

Aktuelle Medieninformation

Hotelreinigung: Ausschreibungen und Arbeitsbedingungen **Hotelgäste verlangen Sauberkeit**



Sauberkeit steht bei Hotelgästen hoch im Kurs. Hotels müssen deshalb Aufmerksamkeit, Wertschätzung, Zeit und Geld in die Sauberkeit investieren – ob sie interne oder externe Reinigungskräfte einsetzen. In jedem Fall sind Arbeitsrecht wie Arbeitsgesetz und Gesamtarbeitsvertrag einzuhalten.

Um die Sauberkeit zu garantieren, kann das Hotel von festangestellten Mitarbeitenden oder durch eine externe Reinigungsfirma reinigen lassen. Bereits heute engagieren zahlreiche Hotels externe Unternehmen. Laut einer Trendstudie des Gottlieb Duttweiler Instituts, die im Auftrag von Hotellerie Suisse erstellt wurde, wird sich dies in Zukunft noch verstärken: Auch kleine und mittlere Hotels werden mehr Leistungen einkaufen. In einer im Auftrag von Allpura durchgeführten Umfrage unter Kunden der Reinigungsbranche wurden 2017 die wichtigsten Vorteile der externen Vergabe genannt: die grössere Flexibilität, die Arbeiterleichterung und die kalkulierbaren Kosten.

Reinigungsunternehmen wollen das Gästerisiko nicht tragen



Für die Reinigungsbetriebe ist die Hotelreinigung grundsätzlich ein interessanter Markt – vorausgesetzt, es werden bei der Ausschreibung und Vergabe des Auftrages bestimmte Kriterien berücksichtigt. Karin Funk, Geschäftsführerin von Allpura, dem Verband Schweizer Reinigungs-Unternehmen, erklärt, worin die Herausforderung für Auftraggeber und Auftragnehmer liegt: «Der besondere Unterschied zwischen der Hotelreinigung und der normalen Unterhaltsreinigung liegt in der Tatsache begründet, dass die Auslastung der Reinigungskräfte im Hotel selten konstant ist. Dies ergibt sich aus dem Geschäftsmodell von Hotels – die Buchungen sind nicht stabil, oft nur sehr kurzfristig planbar und schliesslich haben die Gäste eine grosse Freiheit, wann sie ihr Zimmer verlassen bzw. reinigen lassen. Ausserdem unterscheidet sich das Verhalten der Gäste sehr stark: Während die einen die Räumlichkeiten ordentlich und in sehr gepflegtem Zustand hinterlassen, toben sich andere regelrecht aus.» Ein Konflikt kann entstehen, wenn das Hotel zu einem pauschalen Zimmerpreis abrechnet, die Reinigungsfirma aber die Arbeitskräfte nach Stunden bezahlt. Damit liegt das «Belegungsrisiko» beim Reinigungsunternehmen. Karin Funk: «Da die meisten Hotels die Reinigung auslagern, um Kosten zu sparen, heisst es aufgepasst bei der Ausschreibung und der Offertenstellung. Im Hotel können zahlreiche zusätzliche Leistungen anfallen. Eine präzise und faire Ausschreibung ist daher sehr wichtig. Es ist sinnvoll, dass die allgemeinen Flächen und Spezialreinigungen wie Fassaden, Fenster sowie die jährlichen Grundreinigungen ebenfalls Bestandteil des Auftrages sind. Im Pauschalpreis pro Zimmer sollte zudem ein gewisser Prozentsatz für die Schwankungen bei Buchungen und Zimmerverschmutzungen miteinberechnet werden.»

Gesamtarbeitsvertrag und Arbeitsrecht setzen Missbrauch Grenzen

Mit dem Gesamtarbeitsvertrag in der Reinigungsbranche konnten wichtige Standards hinsichtlich Lohn, weiteren Entschädigungen und Versicherungen gesetzt werden. Karin Funk ist sich jedoch bewusst, dass es in der Hotelreinigung schwarze Schafe gibt, die mit leider nur schwer nachzuweisenden Methoden ihre Kosten häufig zulasten der Mitarbeitenden optimieren. Allpura distanziert sich dezidiert von diesen Geschäftspraktiken. Gleichzeitig sind aber auch die Besteller in die Pflicht zu nehmen, die wissen müssen, dass Tiefstangebote im wahrsten Sinne des Wortes nicht sauber sein können. Mitarbeitende können sich an verschiedenen Orten über die ihnen zustehenden Rechte informieren. So stehen in der Paritätischen Kommission der Reinigungsbranche (pk-reinigung.ch) mehrere JuristInnen für Beratungen zur Verfügung. Jährlich werden hier 10'000 Anfragen beantwortet.

Ohne Zeit und Wertschätzung geht es nicht

Der Verband der Schweizer Reinigungs-Unternehmen geht davon aus, dass ein simpler Wechsel von externer Reinigung auf interne Angestellte keine Qualitätsverbesserung mit sich bringt. Karin Funk: «Wenn ein Auftraggeber Sauberkeit als ein unwichtiges und eher lästiges Thema abtut und dafür auch nicht fair zahlen will, an genügend Zeit für die Arbeit, an Weiterbildung der Mitarbeitenden, an moderner und sauberer Ausrüstung nicht interessiert ist, dann spielt es eigentlich keine Rolle, ob die Reinigungskräfte intern oder extern sind. Dann kann das Resultat nicht gut sein, und die Reinigungskräfte fühlen sich ausgebeutet. Das gilt übrigens für jede Branche, nicht nur für Hotels.»

Branche im Wandel

In der Reinigungsbranche sind in der Deutschschweiz 65'000 Mitarbeitende in 3'000 Firmen tätig. Seit rund 20 Jahren befindet sich die Branche in einem starken Umbruch, hat die Mindestlöhne kontinuierlich erhöht und investiert sehr viel Zeit und Geld in die Weiterbildung. Die Hotelreinigung macht einen kleinen Teil der Arbeitsfelder aus. Büros, Labors, Spitäler, Altersheime, Schulen, Wellness-Center, Einkaufszentren, ÖV, Neubauten und Immobilienbewirtschaftung sind weitere Beispiele für Einsatzorte, die in ihrer Gesamtheit vom Umsatz und Mitarbeiterinsatz viel stärker zu Buche schlagen als die Hotelreinigung.

Beispiele für Vergehen gegen den GAV und das Arbeitsrecht

Kürzlich wurde ein Beispiel in der Hotelreinigung publiziert, in dem schlechte Arbeitsbedingungen in der Reinigungsbranche angeprangert wurden. Beim näheren Hinsehen erweist sich der Fall jedoch als ein Beispiel für arbeitsrechtliche Verstösse, die entsprechend zu ahnden sind. So beträgt der Mindestlohn von Reinigungskräften zwar CHF 18.80 pro Stunde. Dazu kommen jedoch Entschädigungen für Ferien, Feiertage sowie ein 13. Monatslohn. Mitarbeitende müssen auch dann bezahlt werden, wenn sie für einen Einsatz aufgeboden werden und dieser nicht rechtzeitig absagt wird. Werden Reinigungskräfte erst im Hotel informiert und dann nach Hause geschickt, ist der Lohn für die vereinbarten Stunden geschuldet. Einsatzpläne sind in der Regel zwei Wochen im Voraus bekannt zu geben. Über kurzfristige Änderungen ist angemessen zu informieren. Bei Fragen und Problemen zum GAV, zum Arbeitsrecht allgemein oder zum Arbeitsgesetz können sich Mitarbeitende an die Paritätische Kommission der Reinigungsbranche in Zürich wenden.

pk-reinigung.ch

Studien: Gäste verlangen Sauberkeit im Hotel

Sauberkeit steht in der Gunst von Hotelgästen ganz weit oben. Das beweisen gleich mehrere Studien, die in USA und in Europa zu ähnlichen Schlüssen kommen. Gemäss einer Befragung von Procter & Gamble Professional nennen 97% der Gäste Sauberkeit als wichtigsten Faktor für die Wahl eines Restaurants, Cafés, Nachtclubs oder Hotels. Eine psychologische Analyse von Gästebewertungen auf hotels.com kommt zu ähnlichen Schlussfolgerungen. Danach ist Sauberkeit im Hotel 35 Mal wichtiger als ein grosszügiges Frühstück oder ein luxuriöser Pool. Der amerikanische "Hotel Pain Index 2017" nennt Schmutz und Unfreundlichkeit der Mitarbeiter als wichtigste Kritikpunkte von Hotelgästen. Schmutzige Zimmer werden von 66% der Befragten als wichtigstes Negativerlebnis angegeben.

Allpura vertritt als Verband die Schweizer Reinigungsbranche, die in der Deutschschweiz in rund 3000 Unternehmen über 65'000 Mitarbeitende beschäftigt und einen geschätzten Umsatz von CHF 2 Mrd. erzielt. Der Gesamtarbeitsvertrag wird jeweils durch die Delegierten des Branchenverbands Allpura sowie die Gewerkschaften Unia, Syna und VPOD verabschiedet.

Unter dem Motto «Reine Profis» werden Mitarbeitende und Betriebe für die neuen lohnrelevanten Weiterbildungen in der Reinigungsbranche sensibilisiert. Das Engagement der Arbeitgebenden und der Arbeitnehmenden in der Reinigungsbranche fördert die Deutschkompetenz und fachliche Qualifikation der 65'000 Mitarbeitenden aus über 100 Ländern.

allpura.ch • reineprofis.ch • pk-reinigung.ch

Informationen: Iris Wirz c&p communications, Tel. 043 500 52 88, allpura@iriswirz.com