

Wo Arbe<mark>it unsichtb</mark>ar i<mark>st, w</mark>ird es schw<mark>e</mark>r mit Haltung und Wertsch<mark>ä</mark>tzung – das B<mark>eis</mark>piel der Reinigungsbranche

TEXT Maike Hagemann-Schilling

Es gibt Dienstleistungen, die zunehmend aus unserem Sichtfeld und damit aus unserer Wahrnehmung verschwinden. Und dennoch werden sie wie von unsichtbarer Hand erledigt. Wie kommt es, dass Berufe und Tätigkeiten, die für unser gesellschaftliches Leben unentbehrlich sind, immer weniger Platz und Würdigung erfahren? Insbesondere in der Reinigungsbranche ist dieser Trend beobachtbar. Wir sehen die Personen, die unseren Schmutz beseitigen, kaum noch in unserem Arbeitsalltag oder in öffentlichen Räumen. Das hat Folgen für die Haltung derjenigen, die diese Dienstleistungen erbringen – und für die, die sie in Anspruch nehmen.





or etwa drei Jahren besuchte ich an einem warmen Frühlingstag ein Strandlokal an der Elbe in Hamburg. Ich musste die dortige Toilette benutzen und stellte mich in die Reihe der Wartenden. Noch draußen, vor dem Eingang, hörte ich Gesang aus dem Toilettenraum. Als ich den Raum dann betrat, war ich überrascht. Dort empfing mich eine dunkelhäutige Frau mit "Hallo und herzlich willkommen". Dabei schaute sie mir mit einem strahlenden Lächeln offen in die Augen. Später sah ich mich um und merkte, mit wie viel Liebe und Sorgfalt dieser Toilettenraum eingerichtet und ausgestattet war. Aber am meisten beeindruckt war ich von der Frau, die jede\*n Besucher\*in mit ihrer Freundlichkeit und Offenheit geradezu einlud diesen, ihren Raum, zu betreten und zu nutzen. Ihre Haltung war geprägt von Stolz und Selbstbewusstsein. Und mit mir passierte auch etwas: Ich fühlte mich eingeladen wie ein Gast und ich war auf eine Art dankbar, hier sein zu dürfen.

Später musste ich mir nicht ohne Scham eingestehen: Eine so herzliche Person und eine so behagliche Atmosphäre hatte ich auf einer öffentlichen Toilette nicht erwartet. Die Begegnung blieb mir in guter Erinnerung. Das ging mir bisher nie so. Ich nutzte bis dahin diese etwas anrüchige und mit Scham besetzte "Dienstleistung" ohne eine besondere Würdigung – außer vielleicht durch ein kleines Trinkgeld.

Doch für diesen Beitrag habe ich die Frau aus dem Toilettenraum ein zweites Mal getroffen und zu einem Interview eingeladen (siehe S. 25: "Ich stehe aufrecht da und schaue Menschen ins Gesicht").

### BERUFSETHOS EINER TOILETTENFRAU

Die würdevolle Haltung der Toilettenfrau an der Elbe hatte eine unmittelbare Wirkung auf mich. Haltung ist die Art und Weise, besonders beim Stehen, Gehen oder Sitzen, in der wir den Körper, vor allem das Rückgrat halten. Darüber hinaus ist Haltung "eine grundlegende menschliche Bezüglichkeit, die immer eine Wechselwirkung aus den Bezügen zu Anderen, dem Selbst und der Welt darstellt"1. Eng damit verbunden ist die innere Haltung, mit der ein Leben gelebt und eine Tätigkeit ausgeführt wird. Haltung im Beruf hat einen Namen: Berufsethos. Dahinter verbergen sich die moralischen Grundsätze, die emotionale Bindung und die Tradition einer bestimmten Berufsgruppe. Viele Berufe und die Menschen, die sie ausführen, leben mit diesem Gerüst. Meistens werden hochqualifizierte Tätigkeiten mit einem Berufsethos verbunden, wie bei Anwält\*innen, Ärzt\*innen oder Journalist\*innen. Das sich daraus entwickelnde Selbstbewusstsein gibt nicht nur Sicherheit und Rückhalt im Handeln, sondern kann auch in Hochmut umschlagen ("Götter in Weiß"). Berufsgruppen mit einem starken Ethos begegne ich für gewöhnlich mit Respekt und Achtung vor einem bestimmen Können, Wissen oder besonderen Fähigkeiten.

Ich gebe zu: All das hatte ich bisher nicht mit dem Beruf einer Toilettenfrau oder eines Toilettenmannes in Verbindung gebracht. Wieso eigentlich? Die Sauberkeit öffentlicher WCs ist doch von großer Bedeutung. Nicht Abbildung links: Toilettenfrau Jaenet Gifty Heinz arbeitet in einem Lokal am Hamburger Elbstrand.

F. A. Kurbacher, Was ist Haltung?, Vortrag für den Kongress der Deutschen Gesellschaft für Philosophie in Essen 2008, Manuskript, http://www.dgphil2008.de/fileadmin/download/Sektionsbeitraege/03-2\_Kurbacher.pdf, Abruf 16.3.2020.

nur für Hygiene und Gesundheit, sondern auch für das Wohlbefinden im öffentlichen Raum, gehen wir doch auf der Toilette einem sehr privaten "menschlichen Bedürfnis" nach. Das Geschäft rund um das große und kleine Geschäft ist zwar wichtig. Doch die berufliche Tätigkeit und die Menschen, die sie ausführen, treffen auf Vorbehalte. Dabei ist der Beruf seit der Antike bekannt, von den Aufsehern der öffentlichen Toiletten im alten Rom bis zu den "Abtrittanbietern", die noch vor 200 Jahren in den entstehenden Großstädten Eimer und Sichtschutz mit dem Mantel boten, damit andere auf der Straßen ihre Notdurft verrichten konnten. Der Autor Dietmar Bittrich hat der fiktiven ersten Abtrittanbieterin in Hamburg von 1832 ein kleines Denkmal gesetzt und beschrieben, wie dieser Beruf schon damals ausgeübt wurde.<sup>2</sup> In der katholischen Tradition haben die "Latrinenreiniger" mit dem Heiligen Julius I. immerhin einen eigenen Schutzpatron.

# Abtrittanbieterin, in: ders., Die Freie Liebesgeschichte der Lanssetzadt Hamburg.

Hamburg 2004.
3 2018: 673.889 Beschäftigte. Angabe
des Bundesinnungsverbands "Die
Gebäudedienstleister" auf Grundlage
von Zahlen des Statistischen Bundesamtes, https://
www.die-gebaeudedienstleister.de/diebranche/datenund-fakten, Abruf
16.3.2020.

2 D. Bittrich: Die

- 4 Deutscher Bundestag, Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Klaus Ernst, Susanna Karawanskij, Jutta Krellmann, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE, Drucksache 18/5911. Arbeitsbedingungen in der Gebäudereinigung, Drucksache 18/6165.
- 5 https://www.destatis. de/DE/Service/Statistik-Campus/Datenreport/Downloads/ datenreport-2018-kap-5.pdf?\_\_ blob=publicationFile, Abruf 16.3.2020.
- 6 Allensbach-Archiv, IFD-Umfrage 11007, 2013, https://fowid. de/meldung/berufsprestige-2013-2016-node3302, Abruf 16.3.2020.
- 7 Forsa Umfragen 2007, 2015, 2016, https://ffowid.de/ meldung/berufsprestige-2013-2016node3302, Abruf 16.3.2020.

#### DIE REINIGUNGSBRANCHE: VIELE BESCHÄFTIGTE, ABER NUR GERINGES ANSEHEN

Was für eine Haltung habe ich bisher eigentlich gegenüber dieser Dienstleistung gehabt? Wodurch entsteht die Geringschätzung einer Berufsgruppe – und wie bestimmt sie die Haltung der Menschen, die diese Tätigkeit ausführen? Dabei möchte ich besonders die Reinigungsbranche in den Blick nehmen, die hier stellvertretend für weitere Dienstleistungen im Niedriglohnbereich stehen soll.

In Deutschland sind mehr als 650.000 Menschen in der Reinigungsbranche beschäftigt. Dazu zählen nicht die meist "schwarz" beschäftigten Haushaltshilfen in Privathaushalten, sondern die in Reinigungsfirmen angestellten und z.B. in Büros, Krankenhäusern, Schulen oder Behörden tätigen Personen. Damit zählt die Branche zur beschäftigungsstärksten Handwerksbranche in Deutschland. Die Tendenz ist steigend. Die Anzahl der Betriebe wächst seit Jahren konstant, die Umsätze bewegen sich auf die 20-Milliarden-Grenze zu. Es sind übrigens überwiegend Frauen, die in dieser Branche tätig sind: Ihr Anteil liegt bei etwa 70 %.4

Laut Mikrozensus von 2016 gehört die Reinigungsbranche bei den Frauen zu den zehn wichtigsten Berufsgruppen in Deutschland. Mit Platz 5 liegt sie sogar noch vor den Pflegeberufen.<sup>5</sup> Umso erstaunlicher: In der Allensbacher Berufsprestige-Werteskala<sup>6</sup> taucht dieses Berufsfeld gar nicht auf. Dort werden Bürger\*innen anhand einer vorgelegten Liste gebeten, Berufe auszuwählen, die sie am meisten schätzen. An erster Stelle steht hier bereits seit vielen Jahren der Beruf des Arztes bzw. der Ärztin, gefolgt von dem\*der Krankenpfleger\*in auf Platz 2.

Auch bei der Forsa-Umfrage<sup>7</sup>, die nach dem Vertrauen in unterschiedliche Berufsgruppen fragt und dabei mehrere Jahre vergleicht, taucht die Berufsgruppe Reinigungskräfte nicht auf. Hier werden immerhin Dienstleistungsberufe wie Dachdecker\*in, Klärwerksmitarbeiter\*in und Müllabfuhr genannt.

Und wer weiß schon, dass Gebäudereiniger\*in ein Ausbildungsberuf ist mit Aufstiegsmöglichkeiten und Löhnen deutlich über dem Mindestlohn?

In Deutschland sind mehr als 650.000 Menschen in der Reinigungsbranche beschäftigt. Die Umsätze bewegen sich auf die 20-Milliarden-Grenze zu.

## "Ich stehe aufrecht da und schaue den Menschen ins Gesicht"

Jaenet Gifty Heinz ist Toilettenfrau in einem Strandlokal an der Elbe in Hamburg. Wir haben sie zu ihrer Haltung und ihren persönlichen Erfahrungen befragt.

Jaenet Gifty Heinz ist in Ghana geboren und lebt seit 30 Jahren in Hamburg. Sie ist alleinerziehende Mutter von mittlerweile zwei erwachsenen und einem fast volljährigen Kind. Ihr ursprünglich erlernter Beruf ist Frisörin. In Hamburg hat sie hauptsächlich als Reinigungskraft gearbeitet. In ihrem derzeitigen Job als Reinigungskraft und Toilettenfrau ist sie seit fast zehn Jahren beschäftigt.

Sie ist stolz auf ihren Beruf.

Dass sie ihn liebt und gerne ausübt, zeigt sich nicht nur an äußeren Dingen wie der Gestaltung ihres Toilettenraumes, sondern auch daran, wie sie von ihrer Arbeit erzählt – an der Haltung, die sie zu ihrer Beschäftigung hat.

"Ich stehe aufrecht da und empfange die Leute. Ich schaue ihnen ins Gesicht und habe keine Angst. Ich lasse mich nicht unterdrücken. Ich bin eine selbstbewusste Frau. Das strahle ich aus. Die Menschen dort begegnen mir nett. Einige sind etwas komisch, haben schlechte Laune oder so. Dann lasse ich sie in Ruhe. Ich begegne ihnen freundlich und nett und die meisten mir auch. Mir ist wichtig, dass meine Kund\*innen sich wohlfühlen und zufrieden sind,

wenn sie die Toilette bei mir benutzen. Es geht mir nicht um das Geld."

Wie wirkt sich ihr Verhalten auf die Haltung ihrer Kund\*innen aus? "Es gibt Wertschätzung und Respekt. Viele in Hamburg kennen mich und erkennen mich auch wieder." So hat Jaenet Gifty Heinz schon einige Interviews gegeben und der NDR hat einen Film über sie gedreht.

Aber sie macht auch andere Erfahrungen. In der Regel ist sie freundlich gegenüber den Nutzer\*innen ihrer Toilette. Sie scheut sich aber nicht, Menschen anzusprechen, wenn sie das Gefühl hat, dass sie sich absichtlich falsch verhalten und vorsätzlich Schmutz hinterlassen. Das empfindet sie als Geringschätzung ihrer Arbeit und ihrer Person. "Die Leute verhalten sich manchmal schlecht, ich glaube, sie sind schlecht erzogen. Manchmal schimpfe ich und spreche es an, wenn sie sich so verhalten. Das ärgert mich persönlich, weil ich mich nicht ernst genommen und respektiert fühle."

Und auch sie registriert das geringe Ansehen des Berufs. "Manchmal werde ich gefragt, warum machst du diesen Job, du bist hübsch. Es



trifft mich, wenn die Leute so etwas sagen. Die Menschen sollten meine Tätigkeit respektieren und ernst nehmen. Job ist Job!" Ihr Rat an Kolleg\*innen: "Seid stolz auf das, was ihr macht." Der Beruf verdiene Respekt. "Es wäre nicht gut, wenn es nicht sauber wäre." Ein wichtiger Faktor für den Stolz auf ihre Tätigkeit und ihre Identifikation damit ist die Art ihres Beschäftigungsverhältnisses. Sie beschreibt es als fair und wertschätzend. Sie sei voll und ganz in das Team des Lokals integriert und fühle sich dazugehörig: "Wir sind wie eine Familie." Sie habe täglichen Kontakt zu ihren Arbeitgeber\*innen. Ihr werde Verantwortung übertragen, die Bezahlung sei gut und liege über dem Tarif. Dafür sei sie dankbar.

Die Begegnung mit Jaenet Gifty Heinz war lehrreich für mich. Die Auseinandersetzung mit diesem Thema hat mich sensibilisiert für einen wichtigen und tragenden Dienstleistungsbereich in unserer Gesellschaft. Auch Arbeit, die wir nicht unmittelbar wahrnehmen oder die gesellschaftlich nur geringes Ansehen hat, braucht Wertschätzung. Denn wie die Toilettenfrau Jaenet Gifty Heinz sagt: "Was wäre, wenn es uns nicht gäbe?"

Dass Reinigung eine statusniedrige Tätigkeit ist und damit gesellschaftlich geringe Wertschätzung erfährt, sagt auch Lena Schürmann, Soziologin an der Humboldt Universität in Berlin. Sie hat ihre Dissertation über die Reinigungsbranche geschrieben: "Schmutz als Beruf".8

Wie kommt es also, dass der Beruf der Reinigungskraft bei hoher Beschäftigtenzahl und steigendem Marktanteil in der Öffentlichkeit so wenig präsent ist und kaum Wertschätzung erfährt? Die Darstellung in den Medien trägt sicherlich zum schlechten Ansehen 8 L. Schürmann, Schmutz als Beruf. Prekarisierung, Klasse und Geschlecht in der Reinigungsbranche, Münster 2013. der Berufsgruppe bei: Da sehen wir häufig stereotype Bilder von Frauen mit Eimer und Schrubber in Kittelschürze. Es ist auffällig, mit welcher Arroganz und Distanz der Blick auf Reinigungskräfte in unserer Gesellschaft gerichtet ist. Dabei ist ihre Dienstleistung ein wichtiger Beitrag für unser Gemeinwohl, für unsere Gesundheit und die Hygiene.<sup>9</sup>

# DIE REINIGUNGSKRÄFTE BLEIBEN ANONYM UND UNSICHTBAR

Ein wichtiger Grund für das geringe Ansehen dürfte aber die Arbeit im Unsichtbaren sein. Reinigungsarbeiten finden immer mehr außerhalb unseres Sichtfeldes statt und werden an die Randzeiten des Tages oder der Nacht verlagert. "Gut 50 % der Reinigungsdienstleistungen werden am Abend, 5 % in der Nacht und 30 % am Morgen erbracht. Nur 15 % der Reinigungsdienstleistungen werden tagsüber erstellt."<sup>10</sup> So geraten die Reinigungskräfte aus dem Blickfeld der Menschen und werden nicht mehr wahrgenommen. Praxen, Büros, Geschäfte, aber auch öffentliche Einrichtungen wie Schulen, Museen usw. werden dann gereinigt, wenn sie geschlossen sind und kein Publikumsverkehr stattfindet.

"Reinigungsarbeiten sind darauf ausgerichtet, unsere Alltagsspuren, die wir im Arbeiten hinterlassen, zu tilgen. Das ist ganz wichtig für unser modernes Verständnis von uns selbst als Arbeitswesen, als Erwerbstätige, dass es diese Abspaltung des Putzens gibt", erklärt Soziologin Lena Schürmann in einem Beitrag des Deutschlandfunks zu diesem Thema." Auch Marlène Schiappa, sie ist Staatssekretärin für die Gleichstellung der Geschlechter in Frankreich, sagt in diesem Beitrag: "Das Produkt dieser Arbeit, also die Sauberkeit, möchten alle gerne sehen, aber denjenigen, die diese Arbeit machen, will man nicht begegnen und schon gar nicht mit ihnen sprechen. Da wird Diskretion verlangt. Das ist eine Entmenschlichung der Arbeit."

Soziologin Schürmann spricht außerdem von der Geschlechterdifferenzierung als einem gesellschaftlich eingeführten Klassifikationssystem, das nicht nur die Verschiedenheit von Tätigkeiten rechtfertigt, sondern auch eine Hierarchisierung. Wo wir auf Frauen treffen, sei es immer leichter, eine Tätigkeit abzuwerten.<sup>33</sup>

Zudem sind Reinigungskräfte im Lauf der Jahre immer weniger an die Orte der Reinigung, also die eigentlichen Auftraggeber, angebunden. Firmen lassen die Reinigung kaum noch von eigenen Angestellten durchführen. Das sogenannte Outsourcing dieser Dienstleistung hat Folgen für die Beziehung zwischen Auftraggeber\*innen und Reinigungspersonal: Sie ist von Anonymität geprägt. Das wirkt sich wiederum auf das Selbstverständnis und den Selbstwert der Reinigungskräfte aus.

"Auch der Preisdruck ist durch diese Entwicklung ständig gewachsen", heißt es im "Branchenreport Gebäudereinigung". 15 "Unternehmensvertreterinnen und -vertreter berichten, wie gering die Akzeptanz für Kosten und Aufwand und Qualifikation für die Reinigungsarbeiten auf Seiten ihrer Kundschaft ist. "Das Vorurteil "Putzen kann jede oder jeder" sei weit verbreitet.

Durch die Aufhebung der Meisterpflicht Anfang 2004 und die seit dem gleichen Jahr geltende Niederlassungsfreiheit für Einzelunternehmer aus dem EU-Ausland hat sich der Wettbewerb zusätzlich verstärkt – mit unmittelbaren Folgen für die Beschäftigten.

Die Konkurrenz und der Preiskampf in der Branche führen zu schlechter Bezahlung und Beschäftigungsformen am Rande der Prekarität. Die Verträge zwischen Reinigungsfirmen und Auftraggebern haben immer kürzere Laufzeiten, der Preis wird aufgrund der starken Konkurrenz immer weiter gedrückt. Gleichzeitig muss immer mehr Arbeit in unveränderter Zeit geleistet werden.

Der allgemeinverbindliche Mindestlohn liegt aktuell im Gebäudereiniger-Handwerk bei 10,80 EUR (West) und 10,55 EUR (Ost). 16 Viele Beschäftigungsverhältnisse sind befristet, in Teilzeit und sozialversicherungsfrei. An den Verbesserungen der Tarife wird gearbeitet. Dafür haben Gewerkschaft und Bundesinnungsverband einen Rahmentarifvertrag ausgehandelt.

## NEUES SELBSTBEWUSSTSEIN DURCH "DAYTIME CLEANING"

Für die Sichtbarkeit der Reinigungskräfte und die Wertschätzung ihrer Dienstleistung in der Gesellschaft braucht es aber andere Maßnahmen. Neben Kampagnen wie dem Internationalen Tag der Gebäudereinigung ("Respect for Cleaners") oder "Sauberkeit hat ihren Preis" der Industriegewerkschaft Bauen-Agrar-Umwelt könnte das sogenannte "Daytime Cleaning" helfen, die Tätigkeit des Reinigens und damit auch die Beschäftigten aus der Unsichtbarkeit zu holen.

Dieser Begriff wird aktuell in der Branche viel bewegt und es gibt einige Modellprojekte, in denen die Tagesreinigung während der Öffnungszeiten von Einrichtungen stattfindet. Durch die Arbeitszeit am Tag und die Anbindung an die Auftraggeber sowie die Mitarbeiter\*innen und Kund\*innen, also diejenigen, die unmittelbaren Nutzen von dieser Tätigkeit haben, entsteht ein anderes Selbstverständnis und Selbstbewusstsein bei den Reinigungskräften.

Denn nur was sichtbar ist, können wir wahrnehmen und wertschätzen. "Daytime cleaning" führt die Beschäftigten aus der Anonymität und verbessert die Beziehung zwischen Auftraggeber\*innen und Dienstleister\*innen. Wir nehmen wieder wahr, wer unser Büro reinigt und die Böden saugt. Wir können uns im direkten Kontakt bedanken für die erbrachte Dienstleistung oder auch Kritik und Wünsche anbringen. Ein weiterer wichtiger Effekt: Reinigungskräfte können nur in der Sichtbarkeit Aufmerksamkeit und Unterstützung für ihre Interessen bekommen. Das alles ist wichtig für die Berufsidentität und den Arbeitsstolz.

- 9 a.a.0.
- 10 a.a.0., S. 35.

  11 M. Dittrich, Die schmutzigen Seiten der Reinigungsbranche, Deutschlandfunk, 1.12.2019, https://www.deutschlandfunk.de/schlechte-bezahlung-und-wertschaetzung-die-schmutzigen.724.de.html?dram:article
- 12 a.a.0.
- 14 Schürmann, Schmutz als Beruf, S. 30.

id=464742. Abruf

16.3.2020.

15 ArbeitGestalten Beratungsgesellschaft (Hg.), Branchenreport Gebäudereinigung - Arbeitszeiten und Arbeitsverhältnisse, Broschüre erstellt im Rahmen des Projektes "Joboption Berlin". Berlin 2017, S. 5, https:// www.arbeitgestaltengmbh.de/assets/ projekte/Joboption-Berlin/Broschuere-Branchenreport-GebRein.ndf. Abruf 16.3.2020. 16 https://sauberkeit-braucht-zeit.de/