

Gebäudereinigung in Österreich 2016

Kurzfassung

Wien, November 2016

Diese Studie wurde im Auftrag Wirtschaftskammer Österreich - Bundesinnung der chemischen Gewerbe und der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger durchgeführt.

VERFASSER/IN DES BERICHTS:

Sascha Ruhland (Projektleitung)

Cornelia Fürst

Karin Gavac

Wolfgang Ziniel

INTERNES REVIEW/BEGUTACHTUNG:

Peter Voithofer

LAYOUT:

Susanne Fröhlich

Die vorliegende Studie wurde nach allen Maßstäben der Sorgfalt erstellt.

Die KMU Forschung Austria übernimmt jedoch keine Haftung für Schäden oder Folgeschäden, die auf diese Studie oder auf mögliche fehlerhafte Angaben zurückgehen.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Art von Nachdruck, Vervielfältigung, Verbreitung, Wiedergabe, Übersetzung oder Einspeicherung und Verwendung in Datenverarbeitungssystemen, und sei es auch nur auszugsweise, ist nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers der Studie gestattet

Mitglied bei:



1. Einleitung

Die Branche der Gebäudereiniger bzw. Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger umfasst in Österreich 1.800 Unternehmen, die einen entsprechenden Anteil an der Wertschöpfung in Österreich haben. Jenseits der volkswirtschaftlichen Relevanz der Branche ist sie zudem führend in der Ermöglichung von Teilzeitbeschäftigung, Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt, der Gleichbezahlung von Mitarbeiterinnen und der Integration von Menschen mit Migrationshintergrund in den österreichischen Arbeitsmarkt.

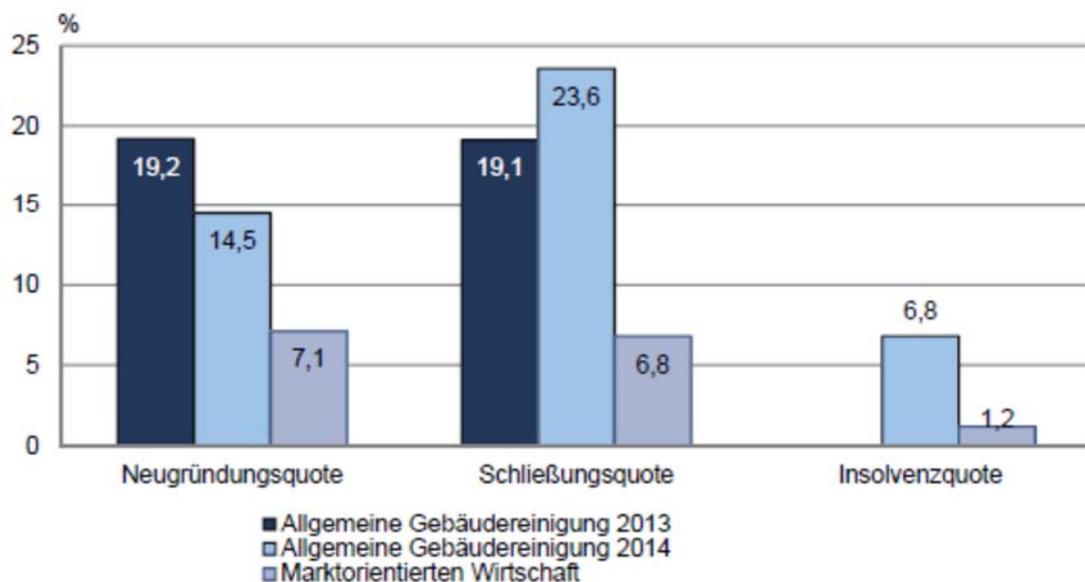
Andererseits steht dieser Wirtschaftsbereich vergleichsweise ungünstigen Wettbewerbs- und Rahmenbedingungen gegenüber, innerhalb derer diese volkswirtschaftlichen gesellschaftlich relevanten Beiträge erarbeitet werden. Die Unternehmen sehen sich nicht nur einem allgemein starken Wettbewerb ausgesetzt, der sich vor allem in einem zunehmenden Preisdruck ausdrückt, sondern sind aufgrund der generell niedrigen Margen und des hohen Anteils der Personalkosten nur bedingt in der Lage, Rationalisierungs- oder Optimierungsstrategien einzusetzen.

Die vorliegende Kurzfassung beinhaltet die zentralen Erkenntnisse einer Analyse der Branchenentwicklung, der Wettbewerbssituation und bürokratischen Belastung der Gebäudereinigungsunternehmen. Diese wurden auf der Basis von sekundärstatistischen Analysen, Experteninterviews, Fallstudien sowie einer standardisierten Unternehmensbefragung entwickelt.

2. Unternehmensentwicklung

In Österreich gab es 2014 knapp 1.800 Unternehmen, die in der Allgemeinen Gebäudereinigung tätig sind. Die Branche ist durch eine hohe Gründungsquote (2014: 14,5 % im Vergleich zu 7,1 % in der gesamten marktorientierten Wirtschaft), aber auch durch eine überdurchschnittlich hohe Schließungsquote (2014: 23,6 % im Vergleich zu 6,8 % in der gesamten marktorientierten Wirtschaft) gekennzeichnet. Auch die Insolvenzquote der Branche (2015: 6,8 %) liegt deutlich über jener der marktorientierten Wirtschaft (2015: 1,2 %).

Grafik 15 Neugründungs¹- und Schließungsquote² (2013 und 2014) sowie Insolvenzquote³ (2015) der Allgemeinen Gebäudereinigung sowie der marktorientierten Wirtschaft⁴ in %



¹ Neugründungsquote= Neugründungen in Prozent der aktiven Unternehmen

² Schließungsquote = Schließungen in Prozent der aktiven Unternehmen

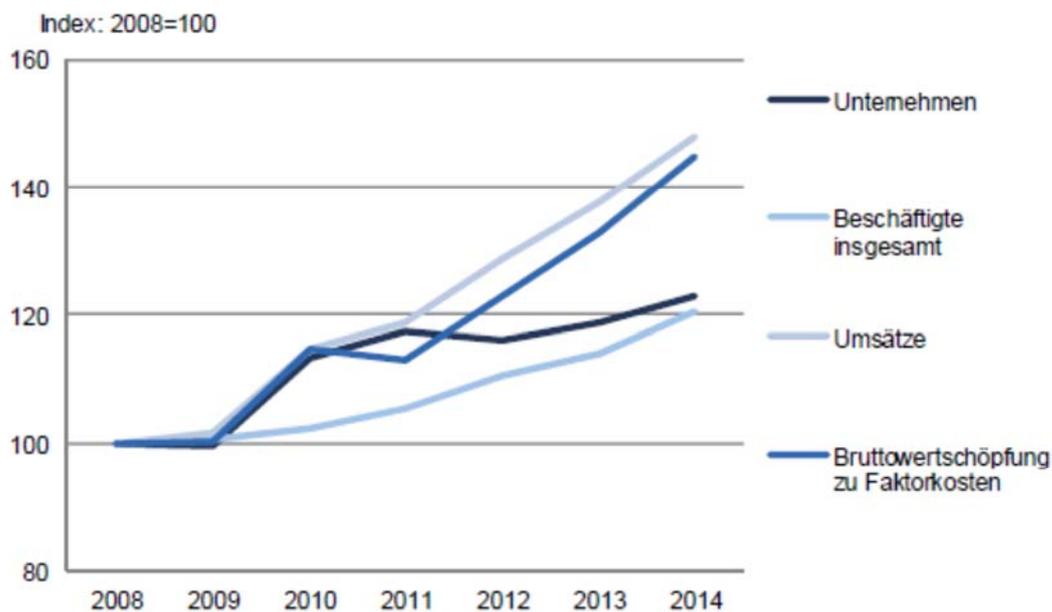
³ Insolvenzquote = Insolvenzen in Prozent der Unternehmen

⁴ Marktorientierte Wirtschaft = ohne Land- und Forstwirtschaft und persönliche Dienstleistungen (genauer: Abschnitte B bis N und S95 der ÖNACE 2008)

Quellen: Statistik Austria, Kreditschutzverband von 1870 (Sonderauswertung)

Die Unternehmen erzielten im Jahr 2013 Umsätze von rd. € 1,8 Mrd. sowie eine Bruttowertschöpfung zu Faktorkosten von rd. € 1,4 Mrd. Die Branche hat sich zwischen 2008 und 2014 insgesamt dynamisch entwickelt. Die Anzahl der Unternehmen und Beschäftigten hat sich um mehr als 20 % erhöht. Die Umsatzerlöse sind um rd. 48 % und die Bruttowertschöpfung rd. 45 % gestiegen. Das Wachstum ist damit bei allen Indikatoren deutlich höher ausgefallen als in der restlichen markt-orientierten Wirtschaft (Unternehmen: +9 %, Beschäftigte: +4 %, Umsatz: +5 %, Bruttowertschöpfung: +45 %).

Grafik 1 Entwicklung der Allgemeinen Gebäudereinigung 2008 – 2014,
Index: 2008=100



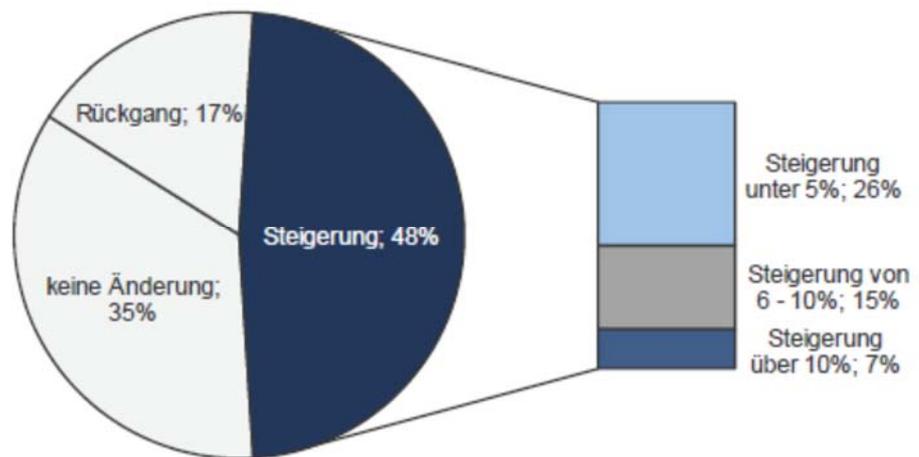
Gliederung nach ÖNACE 2008 (81.21 Allgemeine Gebäudereinigung)

Quelle: Statistik Austria

Bruttowertschöpfung: +6 %). Umsätze und die Bruttowertschöpfung haben sich dabei dynamischer entwickelt als die Anzahl der Unternehmen und der Beschäftigten.

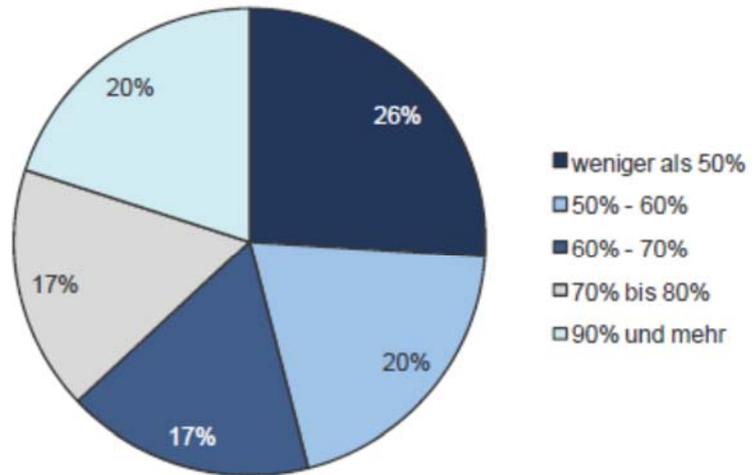
Die Umsatzentwicklung in der Branche ist in besonderem Maße von der Größe der Unternehmen abhängig. Im Zeitraum 2014/2015 konnten sich insbesondere die größeren Unternehmen der Reinigungsbranche dynamisch entwickeln. Zwei von drei Großunternehmen verzeichneten steigende, ein Drittel gleichbleibende Umsätze. In der Gruppe der mittleren Unternehmen konnten 7 von 10 Unternehmen ihre Umsätze steigern, jeweils 15 % gaben konstante bzw. sinkende Umsätze an. Bei den Kleinunternehmen verzeichneten etwa 60 % der Unternehmen steigende Umsätze, 24 % sinkende und 18 % konstante Umsätze.

Grafik 4 Positive Umsatzentwicklung im Reinigungsgewerbe in % der befragten Unternehmen, 2014/2015

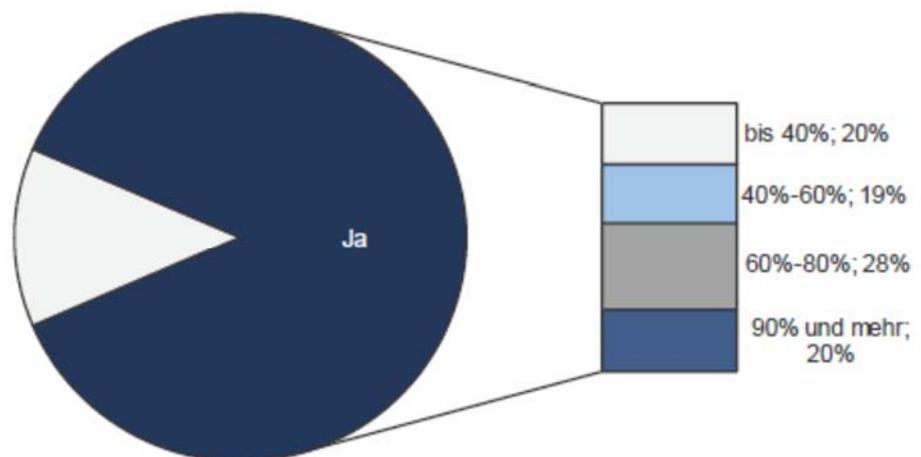


Quelle: KMU Forschung Austria, Unternehmensbefragung Gebäudereinigung, 2016

Die Unternehmen der Gebäudereinigung bieten fast 53.000 Personen einen Arbeitsplatz. Die Teilzeitquote in der Gebäudereinigung (61 %) ist deutlich höher als in der gesamten marktorientierten Wirtschaft (25 %). 62 % der ArbeitnehmerInnen in der Gebäudereinigung besitzen eine ausländische Staatsbürgerschaft (marktorientierte Wirtschaft: 21 %). Bei rd. 71 % der etwa 51.200 unselbstständig Beschäftigten handelt es sich um Frauen. Im Vergleich dazu liegt der Frauenanteil in der gesamten marktorientierten Wirtschaft bei knapp 40 %, im Einzelhandel bei 74 % sowie in der Gastronomie bei 57 %. ExpertInnen unterstreichen darüber hinaus die Bedeutung der Branche für berufliche Erst- und Wiedereinsteige, niedrigqualifizierte Arbeitskräfte ohne abgeschlossene Ausbildung und die Bedeutung als Integrationsstreiber.

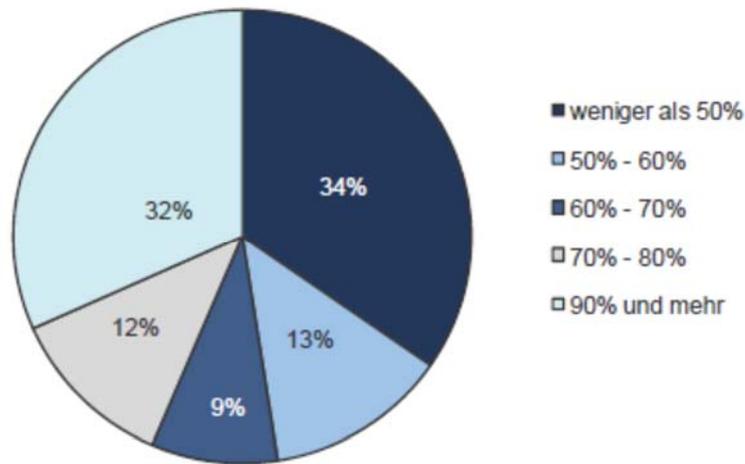
Grafik 10 Frauenquote in % der MitarbeiterInnen, in % der befragten Unternehmen

Quelle: KMU Forschung Austria, Unternehmensbefragung Gebäudereinigung, 2016

Grafik 11 Anteil der MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund, in % der befragten Unternehmen

Quelle: KMU Forschung Austria, Unternehmensbefragung Gebäudereinigung, 2016

Grafik 12 Anteil der TeilzeitmitarbeiterInnen, in % der befragten Unternehmen



Quelle: KMU Forschung Austria, Unternehmensbefragung Gebäudereinigung, 2016

Viele Unternehmen sehen sich einer teilweise extrem hohen Personalfuktuation ausgesetzt. Diese liegt im Durchschnitt bei 12,5 % und steigt mit zunehmender Unternehmensgröße von knapp 11 % in Kleinstunternehmen bis auf fast 24 % bei Großunternehmen. Einzelne Unternehmen berichten im Rahmen von Gesprächen jedoch von teilweise deutlich höheren Quoten vor allem im Bereich der Reinigungskräfte selbst von bis zu 90 %.

Tabelle 4 Jährliche Mitarbeiterfluktuation im Reinigungsgewerbe, nach Größenklassen

	Branchen- durchschnitt	Kleinstunter- nehmen (<10 MA)	Kleinunter- nehmen (10-19 MA)	Mittlere Unter- nehmen (20-249 MA)	Großunter- nehmen (≥250 MA)
Jährliche Mitarbeiter- fluktuation	12,5%	11,0%	13,6%	16,4%	23,9%
...davon in der Probezeit	10,9%	7,5%	18,6%	14,9%	16,6%

Quelle: KMU Forschung Austria, Unternehmensbefragung Gebäudereinigung, 2016

3. Wettbewerbsumfeld

Als zentrale Determinante im Wettbewerbsumfeld der Allgemeinen Gebäudereinigung gilt unter ExpertInnen der hohe Preisdruck. Dessen Relevanz wird von mittleren Unternehmen am höchsten und von Kleinstunternehmen am niedrigsten eingeschätzt. Nichtsdestotrotz ist der Faktor für alle Größenklassen der stärkste Einflussfaktor. Laut BranchenexpertInnen entwickelt sich das Preisniveau zudem negativ und erschwert die Situation vor allem für mittlere Betriebe ohne klare Nischenstrategie zusätzlich. Großunternehmen können dem teilweise dadurch entgehen, dass sie Verträge mit günstigeren Sub-Vertragsnehmern abschließen. Der Verdrängungswettbewerb wird von größeren Unternehmen als tendenziell stärker

eingeschätzt als von kleineren. Die Bedeutung internationaler Konkurrenz und des Innovationsdrucks ist in den Augen der UnternehmerInnen weniger relevant für die Wettbewerbssituation.

BranchenexpertInnen unterscheiden in vielen Themen zwischen so genannten Qualitätsbetrieben und rein umsatzgetriebenen Unternehmen. Erstere können dem Preis- und Verdrängungswettbewerb zumindest teilweise entgehen und generieren durch einen höheren Qualitätsanspruch, stärkere Kundenorientierung und den Einsatz moderner Technologien (bis hin zu Elementen der so genannten Digitalisierung wie Apps zum Auftragsmanagement, für Kundenfeedback oder die Qualitätssicherung) zum Teil höhere Preise. Zusätzlich erreichen sie indirekt höhere Margen durch „Kundenerziehungsmaßnahmen“, d.h. die Fähigkeit, ein bestimmtes Qualitätsniveau der Dienstleistungen selbst sowie das Kundenservice etc. anzubieten, führt zu einer höheren Kundenzufriedenheit und einer höheren Bereitschaft, für eine (bessere) Dienstleistung mehr auszugeben. In aller Regel verfügen aber nur größere Unternehmen über die entsprechenden Ressourcen und können die notwendigen Impulse setzen. Diese profitieren auch am ehesten von durchaus als vorteilhaft wahrgenommenen Regulationen wie dem Bestbieter-Prinzip in Ausschreibungen (private Ausschreibungen bevorzugen nach ExpertInnenmeinung dennoch oftmals Billigst- und nicht Bestbieter), der Qualitätsprüfung in der Präqualifikation und der Ö-Norm für Ausschreibungen.

Laut ExpertInnenmeinung liegen die Markteintrittsbarrieren im Reinigungsgewerbe grundsätzlich niedrig. Investitionen werden erst mit einem konkreten Auftrag notwendig und in drei Monaten ist es zudem grundsätzlich möglich, einen Meisterkurs zu absolvieren. Allerdings bestehen nur 45 % der 100 KandidatInnen, die sich österreichweit pro Jahr der Prüfung stellen, die Meisterprüfung beim ersten Antritt. Allerdings macht die Praxis der Nutzung gewerberechtllicher Geschäftsführer die Tatsache, dass die Gebäudereinigung ein reglementiertes Gewerbe ist, zum Teil unwirksam. Neue, potenzielle Mitbewerber sehen sich bei Markteintritt außerdem mit Kostennachteilen konfrontiert, die unabhängig von Skalenerträgen sind. Dazu zählen Standortnachteile, Nachteile im Zugang zu Arbeitskräften oder Materialien, sowie üblicherweise einen Rückstand bezüglich Know-how und Praxis-Erfahrungen. Darüber hinaus treffen die Unternehmen in der Reinigungsbranche häufig auf verhandlungsstarke Nachfrager (z. B. Kommunen, Großunternehmen, Immobilienverwalter). Der erfolgreiche Umgang mit diesen und deren öffentlichen Ausschreibungen/Ausschreibungsbedingungen bedarf langjähriger Erfahrung.

Die Branche beklagt insgesamt ein nachteiliges Image in der Wahrnehmung von KundInnen und der Gesellschaft als Ganzes. Dies ist jedoch nicht Zuschreibungen von außen geschuldet, sondern geht nahezu ausschließlich auf ein spezifisches Problem zurück: Reinigung ist eine Dienstleistung, die immer dann als zufriedenstellend empfunden wird, wenn sie vor allem mit Hinblick auf die Durchführung unsichtbar bleibt. Diese Unsichtbarkeit betrifft sowohl das Ergebnis der Dienstleis-

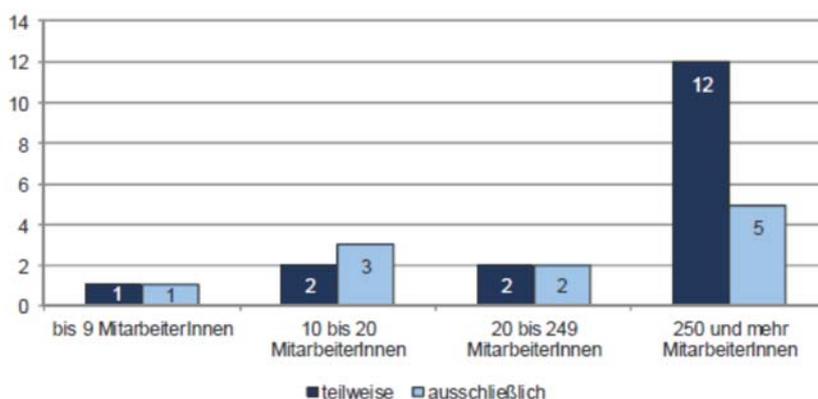
tung (nämlich die Erhaltung eines bestehenden Status quo) als auch der Durchführung (d.h. Reinigungsarbeiten finden im Idealfall außerhalb der Arbeits- und Produktionszeiten der KundInnen statt). Obgleich auf den ersten Blick ein untergeordnetes Phänomen, hat dieses Imageproblem mehrere reale, signifikante Auswirkungen auf die sozioökonomische Situation der Unternehmen von der (wahrgenommenen) Attraktivität der Branche für potenzielle ArbeitnehmerInnen bis zur Marktsituation.

4. Bürokratiebelastung

Die bürokratiebedingte Belastung von Unternehmen im Reinigungsgewerbe ist ein wesentlicher Faktor für die gesamte Branche und wird als wesentlich Treiber einer insgesamt zunehmenden schwierigeren Situation für die Unternehmen betrachtet. Bürokratie, d.h. jene Verwaltungsleistungen, die zur Erfüllung öffentlicher Aufgaben dienen, nimmt personelle und monetäre Ressourcen von Unternehmen in Anspruch. Dazu zählen Informationspflichten (z. B. Teilnahme an Erhebungen der amtlichen Statistik, Lohn- und Umsatzsteuermeldung) und Erfüllungsaufwand (z. B. Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz, Lohn- und Umsatzsteuer abführen).

In der Reinigungsbranche beschäftigt der anfallende Bürokratieaufwand im Jahresdurchschnitt 4,8 MitarbeiterInnen, die ausschließlich und 5,7 MitarbeiterInnen, die teilweise mit bürokratischen Belangen beschäftigt sind. In Unternehmen mit bis zu 9 MitarbeiterInnen sind jeweils eine Person ausschließlich und eine weitere Person zumindest teilweise mit bürokratischen Aufgaben und Anforderungen beschäftigt, bei Unternehmen mit 10-20 MitarbeiterInnen sind es im Durchschnitt drei MitarbeiterInnen ausschließlich und zwei MitarbeiterInnen teilweise.

Grafik 17 Anzahl der MitarbeiterInnen, die mit bürokratischen Aufgaben und Anforderungen beschäftigt sind, nach Unternehmensgrößenklasse



Anmerkung: Als Durchschnittsmaß wurde jeweils der Medianwert gewählt. Dieser ist weniger anfällig für Ausreißer.

Quelle: KMU Forschung Austria, Unternehmensbefragung Gebäudereinigung, 2016

Zu den bürokratiebedingten Personalkosten kommen noch die jährlichen monetären Kosten zentraler Regularien hinzu: Unternehmen, die 25 oder mehr ArbeitnehmerInnen beschäftigen, sind verpflichtet pro 25 ArbeitnehmerInnen mindestens einen begünstigten Behinderten einzustellen. ExpertInnen betonen, dass dies im Reinigungsgewerbe meist gar nicht möglich ist und zwar einerseits aufgrund der branchenbedingten Anforderungen an die körperliche Einsatzfähigkeit der MitarbeiterInnen und zum anderen aufgrund der zu geringen Anzahl der theoretisch überhaupt dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehenden Behinderten. Den gesetzlichen Regelungen entsprechend ist pro einzustellenden Behinderten eine Ausgleichstaxe in Höhe von aktuell € 251,- monatlich (bei über 100 ArbeitnehmerInnen 352,- und bei über 400 ArbeitnehmerInnen € 374,-) zu bezahlen.

Ähnlich wie in anderen Branchen gibt es auch Stimmen, die in der Regulation eines der wenigen effektiven Instrumente sehen, die den Verdrängungs- und Preiswettbewerb in einem gesättigten Markt für jene handhabbar machen, die sich an

die gesetzlichen Vorgaben halten. Diese Diskrepanz in der Wahrnehmung zwischen Regulation als Kostenfaktor und Hindernis einer erfolgreichen unternehmerischen Tätigkeit einerseits und des in Regulation angelegten Schutzes rechtskonform agierender Marktteilnehmer andererseits, verweist auf eine grundsätzliche Problematik bei der Bewertung von Bürokratie und Bürokratiekosten: sie sind zum Teil höchst subjektiv. Ein Indikator für die Ursache der unterschiedlichen Perspektiven in der kostenunabhängigen Betrachtung von Bürokratie bzw. gesetzliche Regulierung insgesamt ist die unterschiedliche persönliche Betroffenheit der Unternehmen bzw. ihrer jeweiligen Entscheidungsträger. Inhabergeführte oder Familienunternehmen nehmen eine noch deutlicher ablehnende Haltung gegenüber entsprechenden Belastungen ein als etwa zu (internationalen) Konzernen bzw. Mischkonzernen gehörende Unternehmen. Erstere verstehen die zunehmende Komplexität und scheinbare Übervorteilung ihrer Branche hinsichtlich bürokratischer Belastung teilweise als persönlichen Angriff auf ihre unternehmerische Freiheit, wohingegen letztere eine weniger persönliche Sichtweise einnehmen, die allerdings auch dadurch geprägt ist, dass es größere Möglichkeiten zur Schaffung von ressourcensparenden Synergien gibt.

Über alle Unternehmenstypen hinweg wird deutlich, dass UnternehmerInnen zunehmend den Eindruck haben, die Weiterentwicklung und vor allem Ausweitung von Regulation findet statt, ohne dass sie auch nur im geringsten Ausmaß dazu oder den möglichen Auswirkungen gehört werden.

5. Verbesserungspotenziale

Auf der Basis der gewonnenen Erkenntnisse lassen sich einige direkt positiv auf die Unternehmen der Allgemeinen Gebäudereinigung und ihr Wettbewerbsumfeld wirkende Verbesserungspotenziale ableiten.

Aus dem Themenkomplex der bürokratischen Belastung ist insbesondere eine Reduktion der „kopfbezogenen“ Anforderungen und Abgaben bzw. die Umstellung auf eine vollzeitäquivalentbasierte Berechnung hervorzuheben. Ein weiteres grundsätzliches Problem für die Bürokratiebelastung der Unternehmen besteht darin, dass Regulationen keine Rücksicht auf die Tatsache nehmen, dass die Dienstleistungen der Gebäudereinigung ausschließlich in Kundenobjekten erbracht wird, also erstens nur ein Bruchteil der Belegschaft überhaupt in Unternehmensstandorten tätig ist und sich zweitens ein Großteil regulierter Arbeitsumstände der MitarbeiterInnen außerhalb der Zuständigkeit und des Zugriffs der Unternehmen finden. Diesen Gegebenheiten könnte auch von Seiten der Gesetzgebung Rechnung getragen werden. So könnte etwa die Anzahl der ArbeitnehmerInnen, die tatsächlich (physisch) an einem Arbeitsplatz (auch Kundenobjekt) tätig sind für die Ermittlung von „kopfbasierten“ Regularien, berücksichtigt werden.

Es existiert aufseiten der Unternehmen bereits ein breiter Ideenkatalog hinsichtlich der notwendigen Verbesserung der unternehmerischen Rahmenbedingungen. An erster Stelle steht hier die Flexibilisierung der Arbeitszeitregelungen. Diese Maßnahme wäre gerade für große und mittlere Unternehmen eine wichtige Verbesserung. Damit verbunden ist die Forderung nach einer Verlängerung des Durchrechnungszeitraums und flexiblerer Arbeitszeitmodelle. In Zusammenhang damit wären Maßnahmen sinnvoll, die zu einer breiteren Akzeptanz und Umsetzbarkeit von Tagreinigung führen und somit die arbeitszeitbezogenen Mehrkosten reduzieren würden.

Jenseits von Verbesserungen der Situation der Unternehmen durch externe Prozesse wie etwa Bürokratieabbau, gibt es jedoch auch Maßnahmen, die Unternehmen selbst durchführen können (und sich dabei an besonders erfolgreichen Mitbewerbern orientierend). Firmeninterne Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen nehmen dabei eine zentrale Funktion ein (7 von 10 Reinigungsunternehmen bieten allerdings bereits Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen an, aber nur 37 % der MitarbeiterInnen profitieren derzeit davon). Dazu zählen etwa Fachkurse im Bereich der Reinigung, Sprachkurse, Kurse zur Arbeitssicherheit, Erste Hilfe, Arbeitsrecht, Brandschutz, Führerscheine, Meisterkurse, Facharbeiterkurse, Kostenrechnung, Lohnverrechnung, Objektleiterkurse, Verkaufsschulungen, Kurse zur Mitarbeiterführung etc. Diese würden sich insbesondere auf die Möglichkeit qualitativ bessere Dienstleistungen anzubieten (und damit höhere Preise durchzusetzen) sowie die Personalfuktuation positiv auswirken.

Als eine Strategie auch als „kleineres“ Unternehmen nachhaltig erfolgreich wirtschaften zu können, empfehlen ExpertenInnen ein breites Leistungsspektrum anzubieten: z. B. Gesundheits-, Überwachungs-, Elektrobereich, Hochtechnologie, Schädlingsbekämpfung, Maler etc. Dabei ist die Organisation von Leistung und Mensch entscheidend.

ExpertInnen haben auch aufgezeigt, dass gerade die Möglichkeiten der Digitalisierung von den Unternehmen zu selten genutzt werden. Onlineportale und Apps bieten sich als Werkzeuge der Qualitätssicherung und des Reportings an. So kann dem Auftraggeber deutlich gemacht werden, wie viele MitarbeiterInnen für den/die Kunden/in arbeiten, welche Reinigungsmittel benutzt werden etc. Somit kann Digitalisierung als wichtiger Treiber für eine höhere Wertschöpfung und anspruchsvollere KundInnen fungieren und teilweise auch zu einem Alleinstellungsmerkmal des Unternehmens werden.

6. Anmerkungen zur Methodik

Die vorliegende Studie wurde auf der Basis eines qualitativen und quantitativen Methodenmixes im Sinne der Methodentriangulation erarbeitet.

Zunächst wurde eine Literaturanalyse zur Gewinnung eines breiten sowie tiefen Verständnisses des Reinigungsgewerbes, seiner Unternehmen und relevanter Entwicklungen in deren Umfeld durchgeführt. Die Analyse des ökonomischen und strukturellen Status quo der Branche sowie die Darstellung der Entwicklungsdynamik hinsichtlich zentraler Indikatoren (z. B. Anzahl der Unternehmen, Beschäftigten, Umsatzentwicklung) wird auf Basis existierender sekundärstatistischer Daten (etwa die Leistungs- und Strukturerhebung der Statistik Austria) durchgeführt.

Um praktische Sichtweisen und Erfahrungen zur Gebäudereinigung in Österreich in die Analyse mit einfließen lassen zu können, wurden sieben Experteninterviews geführt. Darauf aufbauend wurden für eine vertiefende und illustrative Analyse der Gebäudereinigung in Österreich zusätzlich fünf Fallstudien durchgeführt. Neben einer allgemeinen Charakterisierung des Unternehmeralltags wurden insbesondere die fallspezifischen Herausforderungen und Erfolgsfaktoren im Wettbewerb und im Umgang mit der Verwaltung diskutiert.

Unter den UnternehmerInnen der Gebäudereinigung in Österreich wurde zudem eine repräsentative Primärerhebung durchgeführt. Diese erfolgte sowohl mittels Online Fragebogen, sowie postalisch versendeter Fragebögen. Auf Basis der hohen Komplexität der verschiedenen Problemkreise wurde dabei ein zielgerichtetes Samplingverfahren verwendet. Insgesamt 1.507 Unternehmen aus der Branche der Gebäudereinigung wurden kontaktiert. 147 vollständig ausgefüllte Fragebögen waren für die Analysen verwertbar. Dies entspricht einer Rücklaufquote von rd. 10 %. Die Daten wurden auf Basis der Grundgesamtheit nach der Anzahl der Unternehmen nach Beschäftigtengrößenklassen gewichtet.

