

Jasmine Jost, Geschäftsleiterin und Inhaberin von Purexa Facility Services

«Wir fördern unseren Berufsstolz»

Die Purexa Facility Services in Biberist (SO) bietet Dienstleistungen in Reinigung, Unterhalt, Hausdienst und Verpflegung an, für Unternehmen und Private. Jasmine Jost führt das Familienunternehmen in dritter Generation. Die Unternehmerin über den intensiven Wettbewerb, die Qualität der Mitarbeitenden und die Löhne in der Reinigungsbranche. **Silvia Oppliger**

Frau Jost, Ihrem Unternehmen scheint es gut zu gehen. Wie schaffen Sie das trotz intensiver Konkurrenz?

Jasmine Jost: Ganz einfach, weil die Qualität unserer Arbeit stimmt (lacht). Im Ernst, das ist für uns zentral: Der Kunde muss damit zufrieden sein, wie wir seine «Objekte» betreuen und damit deren Werterhalt garantieren. Früher ging es einfach um die klassische Reinigung. Heute fragen die Kunden Facility Services nach, Dienstleistungen im Bereich Reinigung, Unterhalt, Hausdienst sowie Verpflegung. So will ein Kunde zum Beispiel, dass wir uns nebst der normalen Unterhaltsreinigung auch um die Gartenanlage oder um die Entsorgung kümmern, oder dass wir das «Znüni» bringen.

Worauf führen Sie diese erweiterten Bedürfnisse Ihrer Kunden zurück?

Aufs Outsourcing, die Unternehmen konzentrieren sich auf ihr Kerngeschäft. Indem wir unseren Kunden ein breites Angebot an Facility Services anbieten, können sie diesen gesamten Bereich an uns abgeben. Das ist eine organisatorische Entlastung für sie: Wir kümmern uns um Ersatz, wenn

Leistungen aus einer Hand zu beziehen, hält nach wie vor an. Im Moment decken die externen Reinigungsunternehmen etwa 40 Prozent ab, der Rest wird unternehmensintern erledigt. Wir könnten 60 bis 70 Prozent Marktanteil erreichen, es gibt hier also noch ein grosses Potenzial.

Ihre Mitarbeiterinnen betreten bei der Arbeit die persönliche oder private Sphäre von anderen Menschen. Welche Kompetenzen sind für Sie Voraussetzung, damit Sie jemanden einstellen?

Vertrauen, Diskretion, Zuverlässigkeit sowie Sauberkeit und angenehmes Auftreten sind Grundvoraussetzungen, die unsere Mitarbeiterinnen haben müssen. Bei privaten Haushalten ist das Zusammenpassen von Kunde und Mitarbeiterin sehr wichtig. Ich gehe zuerst beim Kunden vorbei, wähle dann eine entsprechende Mitarbeiterin aus und stelle sie dem Kunden vor. Das muss passen, beide Seiten müssen sich wohlfühlen. Wenn zum Beispiel ein Kunde einen Hund hat, muss die Mitarbeiterin mit Hunden umgehen können.

Was müssen Ihre Mitarbeiterinnen an fachlichen Kompetenzen mitbringen?

Sie sollten zumindest so gut Deutsch sprechen und verstehen, dass sie auf Kunden reagieren können, ihnen zum Beispiel einen schönen Abend wünschen.

Wie sieht es aus mit beruflichen Qualifikationen?

Qualifizierte Fachkräfte machen in unserer Branche noch einen kleineren Teil der Mitarbeitenden aus, so auch in unserem Unternehmen. Das sind Mitarbeitende mit langjähriger Reinigungserfahrung und kontinuierlicher Weiterbildung oder mit einer Berufslehre zum Gebäudereiniger EFZ. Diese Mitarbeitenden setzen wir als Spezialreiniger oder Objektleiterinnen mit Führungsverantwortung ein. Bei ihnen ist die Weiterbildung sehr wichtig, denn die Anforderungen ihrer Arbeiten verändern sich ständig. Unsere Mitarbeiterinnen in der Unterhaltsreinigung hingegen sind ungelernete Arbeitskräfte, denen wir am Anfang eine Basisschulung geben und die wir immer wieder nachschulen.

«Wir garantieren dem Kunden den Werterhalt seines Objekts.»

eine Mitarbeiterin – wir beschäftigen vor allem Frauen – ausfällt, füllen Seife und Handpapiertücher nach, leeren Abfalleimer und Altpapierbehälter. Kurz und gut: Unser Kunde kann sich darauf verlassen, dass sein Objekt einwandfrei, pünktlich und zuverlässig instandgehalten wird. Dazu kommt, dass es für den Kunden kostengünstiger ist, weil unsere Löhne tiefer sind.

Sehen Sie eine Fortsetzung dieses Outsourcing-Trends oder eher eine Trendumkehr?

Der Bereich der Immobilienbewirtschaftung gewinnt noch mehr an Dynamik. Der Trend, die Dienst-



Jasmine Jost ist seit 1998 Geschäftsleiterin der Purexa Facility Services. Das Familienunternehmen wurde 1947 von ihren Grosseltern gegründet und hat sich in den letzten Jahren zu einem umfassenden Anbieter von Facility Services mit rund 150 Mitarbeitenden entwickelt. Jasmine Jost ist Präsidentin des Branchenverbands Allpura und vertritt die Reinigungsbranche im Vorstand des Schweizerischen Arbeitgeberverbands.

Sie haben die Deutschkenntnisse angesprochen. Wie hoch ist der Ausländeranteil bei Ihren Mitarbeitenden?

In unserer Branche sind sehr wenige Schweizer tätig. Auch die Fachkräfte sind oft Ausländer der zweiten Generation. Die ungelerten Mitarbeitenden sind meistens Migranten aus aussereuropäischen Ländern. Mit diesen unterschiedlichen Mentalitäten umzugehen, ist eine Herausforderung für uns.

Spüren Sie den Fachkräftemangel?

Auch in unserer Branche wird der Fachkräftemangel teilweise zu einem Problem. Zwar haben wir immer mehr Lernende, aber es sind nach wie vor zu wenige. Wir haben die Berufslehre zum Gebäudereiniger EFZ 1998 eingeführt. Diese Ausbildung hat der Branche viel Positives gebracht, sie auch für Jugendliche attraktiver gemacht. Jedoch schreckt

der Name Gebäudereiniger vor allem junge Menschen ab.

Was unternehmen Sie dagegen?

Wir versuchen zu zeigen, welche Herausforderungen auf die Lernenden zukommen, welches Potenzial in dieser Lehre steckt und welche Möglichkeiten sich damit eröffnen: Die Berufsprüfung zur Gebäudereinigungsfachfrau, anschliessend die Höheren Fachprüfungen zum Diplomierten Gebäudereiniger oder zur Leiterin Facility Management. Mit diesen Weiterbildungsmöglichkeiten stellen wir sicher, dass qualifizierte Fachkräfte sich in der Branche weiterentwickeln können.

Bildet Ihr Unternehmen Lernende aus?

Ja, wir haben im Moment einen Lernenden. Wir finden das wichtig für die Jugendlichen und für die Branche, denn wir brauchen diesen qualifizierten Nachwuchs. Es ist ein zeitlicher und persönlicher Aufwand, aber es macht auch Freude und Spass.

Welche Möglichkeiten zur Weiterentwicklung haben Ihre ungelerten Mitarbeiterinnen?

Das sind oft Frauen, die einfach Geld verdienen wollen oder müssen. Sie möchten oder dürfen sich – leider – nicht weiterentwickeln. Bei diesen Mitarbeiterinnen versuchen wir daher speziell, ihren Berufsstolz zu fördern. Wir zeigen ihnen, wie wichtig unsere Arbeit für die Kunden ist. Denn nur wenn sie stolz auf ihre Arbeit sind, können sie sich damit identifizieren, denken mit und übernehmen Verantwortung.

Eine Möglichkeit, mehr Wertschätzung für die Arbeit zu zeigen, ist der Lohn. Doch lagern Unternehmen die Facility Services ja gerade auch aus, um Kosten zu sparen.

Das ist eine grosse Herausforderung für unsere Branche. Wir würden gerne höhere Löhne zahlen, doch ist der Kostendruck seitens unserer Kunden hoch. Dieser Druck wird noch zunehmen, denn wir werden – wie in unserem GAV, der für Reinigungsunternehmen in der Deutschschweiz gilt, vereinbart – die Löhne in den nächsten Jahren um 10 Prozent erhöhen.

Welche Mindestlöhne haben Sie in Ihrem GAV vereinbart?

Den tiefsten Ansatz haben Unterhaltsreinigende bis und mit vollendetem drittem Dienstjahr, sie erhalten im Jahr 2011 17.05 Franken pro Stunde. Dazu kommen die Ferien- und Feiertagsentschädigung von 8,33 plus 1,2 Prozent bei vier Wochen Ferienanspruch, respektive 10,64 plus 1,2 Prozent bei fünf Wochen, sowie 75 Prozent des 13. Monatslohns. Ab 2012 gelten 100 Prozent des 13. Monatslohns, was in der Spezialreinigung bereits seit einigen Jahren der Fall ist. Die Stundenlohnansätze werden kontinuierlich erhöht.

Der GAV ist für Betriebe bis fünf Mitarbeitende nicht verbindlich. Versuchen Sie das zu ändern?

Wir und die Sozialpartner sind sehr daran interessiert, dass der GAV auch für die kleinen Betriebe verbindlich wird, und wir hoffen, dass der Bundesrat auch für diese Betriebe die Allgemeinverbindlichkeit erteilt. ■