

Branchenstudie  
Gebäudedienstleistung

# zvoove Industry Pulse 2024: Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick



**Liebe Teilnehmende der großen Branchenstudie  
zvoove Industry Pulse 2024,**

Sie haben mit Ihrem Wissen und Ihren Erfahrungen im Rahmen unserer Branchenbefragung geholfen, ein aktuelles Lagebild der Gebäudedienstleistungsbranche zu zeichnen.

Dafür danken wir Ihnen an dieser Stelle herzlich und senden Ihnen anbei – wie versprochen – eine exklusive Zusammenfassung der Highlights aus den Ergebnissen. Sie möchten noch mehr spannende Einblicke in die Erkenntnisse des aktuellen zvoove Industry Pulse erhalten? Der ausführliche Studienreport wird demnächst als Whitepaper auf [zvoove.de](https://zvoove.de) zur Verfügung stehen.

Herzliche Grüße  
Ihr zvoove Team



# zvoove Industry Pulse 2024: Die Highlights

Gemeinsam mit dem unabhängigen Marktforschungsinstitut Arlington Research hat zvoove auch in diesem Jahr wieder den zvoove Industry Pulse durchgeführt – die **große Branchenstudie zur Gebäudedienstleistungsbranche**.

Ziel war es, herauszufinden, was die Branche derzeit bewegt, welchen Herausforderungen und Aufgaben sie sich gegenüber sieht und was aktuelle Branchentrends sind.

An der Online-Umfrage haben im Januar und Februar 2024 insgesamt **333 Personen** teilgenommen: **183 Entscheidungsträger:innen** und Mitverantwortliche aus Unternehmen

der Gebäudedienstleistung sowie erstmals auch **150 externe Mitarbeitende** von Gebäudedienstleistern (Reinigungskräfte, separater Fragebogen).

So war es möglich, zu ausgewählten relevanten Themen auch die Perspektive der Zeitarbeitnehmenden in die Auswertung einzubeziehen.



# 1. Die Mehrheit der Gebäudedienstleister sieht Digitalisierung als Priorität für ihr Unternehmen

Für den zukünftigen Erfolg der einzelnen Unternehmen wird der Digitalisierung von der Mehrheit sehr große Bedeutung eingeräumt: 70 Prozent schreiben ihr sehr hohe oder sogar höchste Priorität zu. Nur 5 Prozent sagen, sie spiele gar keine Rolle. Die digitale Zeiterfassung ist mit Abstand der stärkste Branchentrend, bestätigen 57 Prozent der Befragten. Mit der aktuell geplanten gesetzlichen Pflicht zur vollständigen, digitalen Erfassung aller Arbeitsstunden

für Unternehmen ab 10 Mitarbeitenden kommt eine große Herausforderung auf viele Unternehmen in der Branche zu, denn weniger als die Hälfte (44 Prozent) ist gut auf die Umsetzung vorbereitet.

Andere Aspekte wie Automatisierung, digitale Transformation und Robotik stehen auch auf der Liste der wichtigsten aktuellen Themen für Gebäudedienstleister (zwischen 26 Prozent und 29 Prozent).

## Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach die Digitalisierung für den zukünftigen Erfolg Ihres Unternehmens? (Einfachnennung)

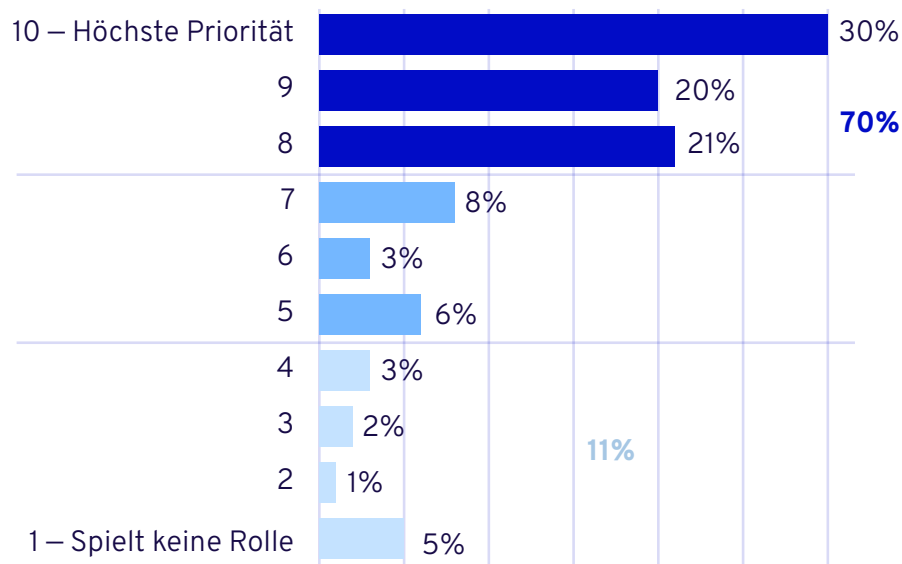


Abb. 1: Basis: Total (n=183); Alle Unternehmensvertretenden

## Nur 25 Prozent beschreiben ihr Unternehmen als digital gut aufgestellt

Die Digitalisierung hat zwar eine sehr hohe Priorität für die große Mehrheit, die tatsächliche Umsetzung hinkt vergleichsweise aber weit hinterher: Nur ein Viertel der Befragten schätzt sein Unternehmen als digital sehr gut

aufgestellt ein. Eine ähnlich große Gruppe (22 Prozent) sieht sich erst ganz am Anfang der Umstellung auf digitale Prozesse, der Rest irgendwo im Mittelfeld.

### Was ist Ihre Einschätzung: Wie digital ist Ihr Unternehmen bereits aufgestellt? (Einfachnennung)

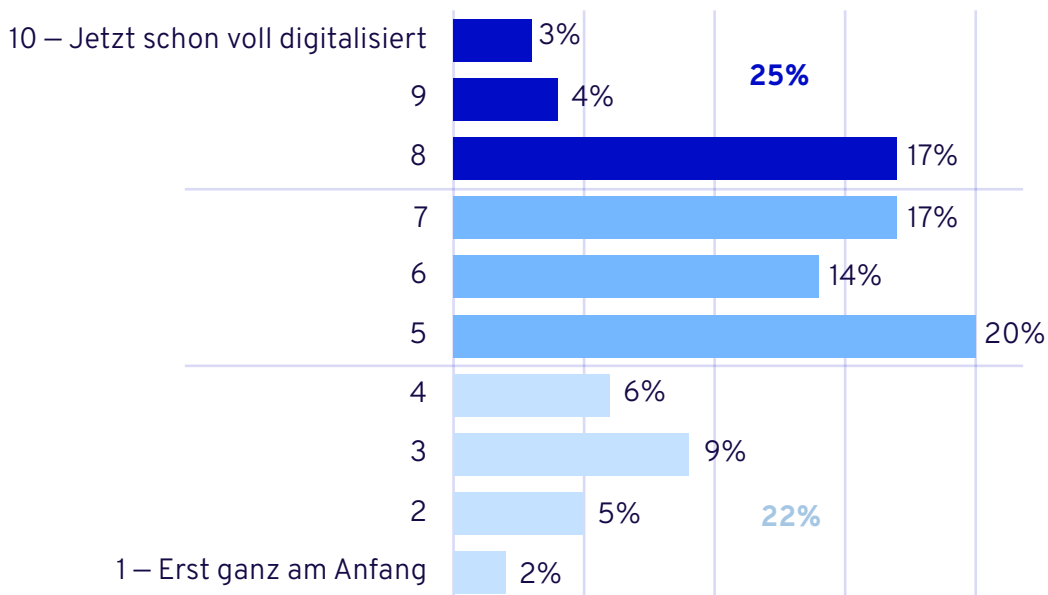


Abb. 2: Basis: Total (n=183); Alle Unternehmensvertretenden

## Von den Unternehmen, die ihre Digitalisierung als eindeutig ungenügend einschätzen, plant nur ein Drittel steigende Investitionen in 2024

So könnte man annehmen, dass gerade in diesem Bereich von vielen Unternehmen eine Investitionssteigerung geplant wäre, dies ist tatsächlich aber nur für 27 Prozent der Fall. Im letzten Jahr planten noch deutlich

mehr Unternehmen (37 Prozent) ein wachsendes Budget für die Digitalisierung ein. Gleichbleibende Ausgaben in 2024 werden von 40 Prozent vorgesehen.

Interessant ist, dass selbst von den Unternehmen, die ihre eigene Digitalisierung als schwach einstufen, nur ein sehr kleiner Teil fortlaufend seine Investitionen steigert. Ein Drittel derer, die Digitalisierung als sehr wichtig für ihr Unternehmen einstufen, beschreibt den jetzigen Stand

als wenig vorangeschritten. Nichtsdestotrotz steigert weniger als eines von zehn Unternehmen (7 Prozent) in dieser Gruppe seine Investitionen im Bereich Digitalisierung von Jahr zu Jahr.

## Nur eine kleine Minderheit nimmt Förderprogramme zur Digitalisierung in Anspruch

Förderprogramme, die Unternehmen bei der Digitalisierung unterstützen, werden sehr wenig genutzt. Nur 3 Prozent erhalten Mittel aus diesen Programmen, und weitere 8 Prozent haben einen Antrag darauf gestellt.

Mehr als zwei Drittel (67 Prozent) haben sich noch nie damit befasst, obwohl hier wertvolle Unterstützung für Unternehmen mit fehlenden Mitteln zur digitalen Umstellung zur Verfügung steht.

### Es gibt verschiedene Förderprogramme, die Unternehmen bei der Digitalisierung unterstützen. Haben Sie sich schon mal damit beschäftigt? (Einfachnennung)

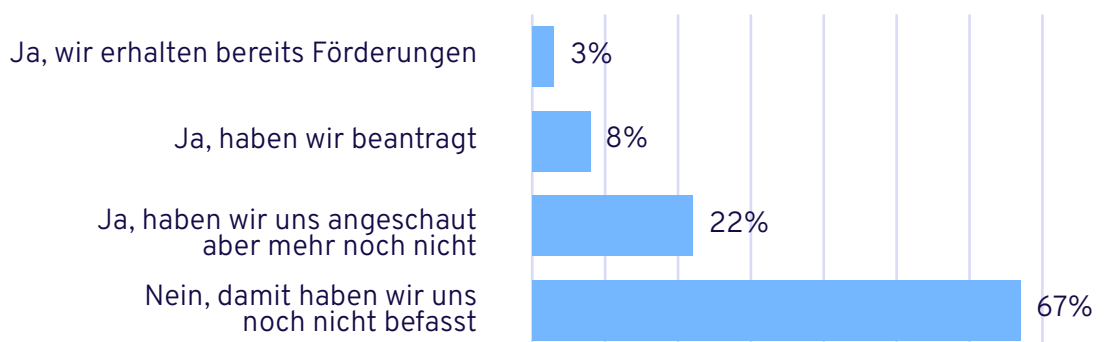


Abb. 3: Basis: Total (n=183); Alle Unternehmensvertretenden

## Gerade in der Arbeitszeiterfassung können digitale Lösungen einen deutlichen Vorteil bieten

Die Arbeitszeiterfassung (76 Prozent) und die Disposition (75 Prozent) sind die Aspekte, in denen digitale Lösungen als besonders hilfreich angesehen werden. Auch bei der Verwaltung und bei generellen Organisationsaufgaben kann Digitalisierung für 69 Prozent große Hilfestellung leisten.

Im Bereich Dienst- und Einsatzplanung (Disposition) sind es vor allem die mittleren Unternehmen mit einem Jahresumsatz von 1 Million bis 5 Mil-

lionen Euro, die sich digitale Ansätze wünschen, um diese Aufgaben mit weniger Aufwand erfüllen zu können (86 Prozent).

Auch bei der Bearbeitung von Urlaubsanträgen, insgesamt von etwas mehr als der Hälfte (50 Prozent) als Digitalisierungspriorität ausgewählt, sticht diese Gruppe als besonders überzeugt heraus: 64 Prozent setzen dies ganz oben auf ihre Liste.

### In welchen Bereichen könnte Digitalisierung Ihnen am meisten helfen? (Mehrfachnennung)

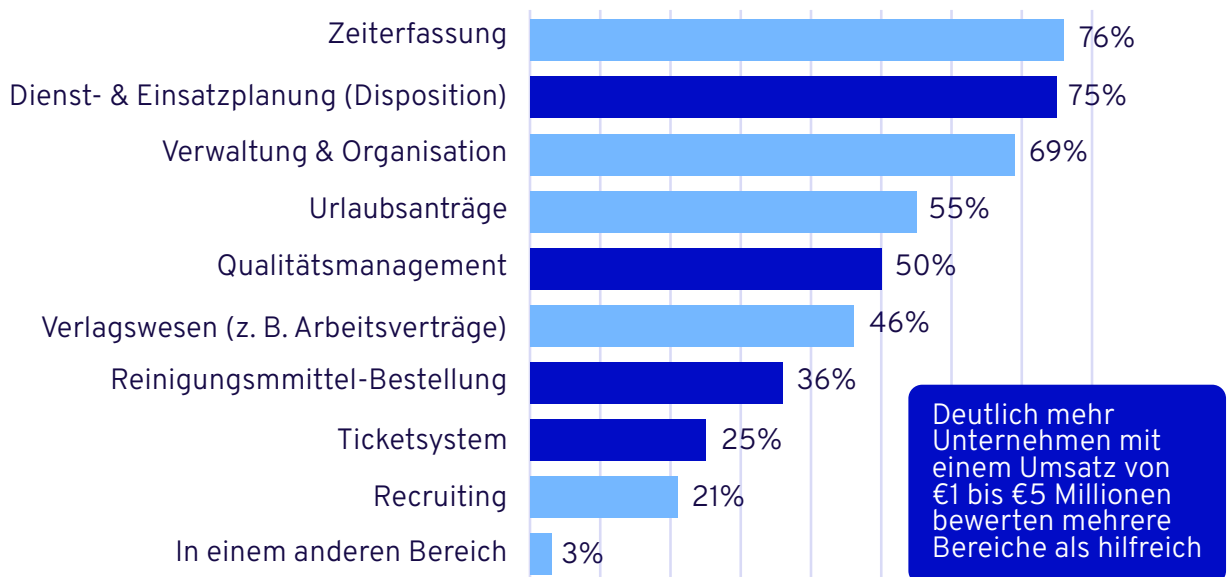


Abb. 4: Basis: Total (n=183); Alle Unternehmensvertretenden

## 2. Digitale Arbeitszeiterfassung ist der große Branchentrend

Die digitale Zeiterfassung ist mit Abstand der wichtigste Branchentrend, sagen 57 Prozent der Gebäudedienstleister.

Doch nur 44 Prozent sind gut auf die aktuell geplante Pflicht zur elektronischen und detaillierten Zeiterfassung vorbereitet, fast ein Fünftel dagegen gar nicht (19 Prozent). Vermutlich

spielt die scheinbar lange Übergangsfrist von bis zu fünf Jahren für kleinere Unternehmen (maximal 49 Mitarbeitende) hier eine Rolle, doch auch bei größeren Dienstleistern in der Branche, für die bis zu zwei Jahre Übergangsfrist vorgesehen sind, finden sich viele, die noch keine konkrete Lösung haben.

**Was sind die wichtigsten Trends in Ihrer Branche? (ZWEI wichtigsten Entwicklungen, gemessen an der Auswirkung, die diese auf Ihr Unternehmen haben / haben werden) (Mehrfachnennung)**

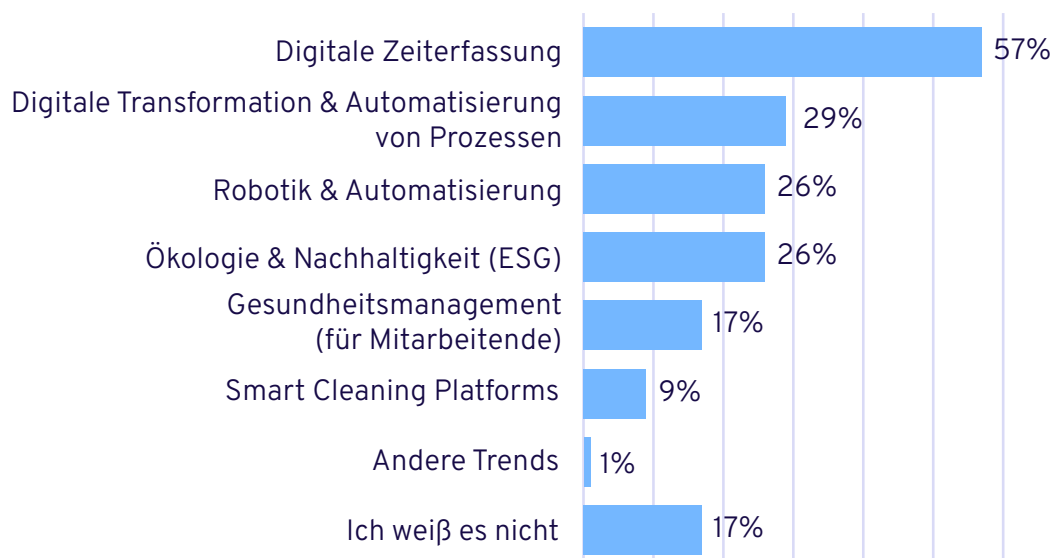


Abb. 5: Basis: Total (n=183), Alle Unternehmensvertretenden

### Wie gut sind Sie auf die Pflicht zur elektronischen und detaillierten Zeiterfassung vorbereitet? (Einfachnennung)

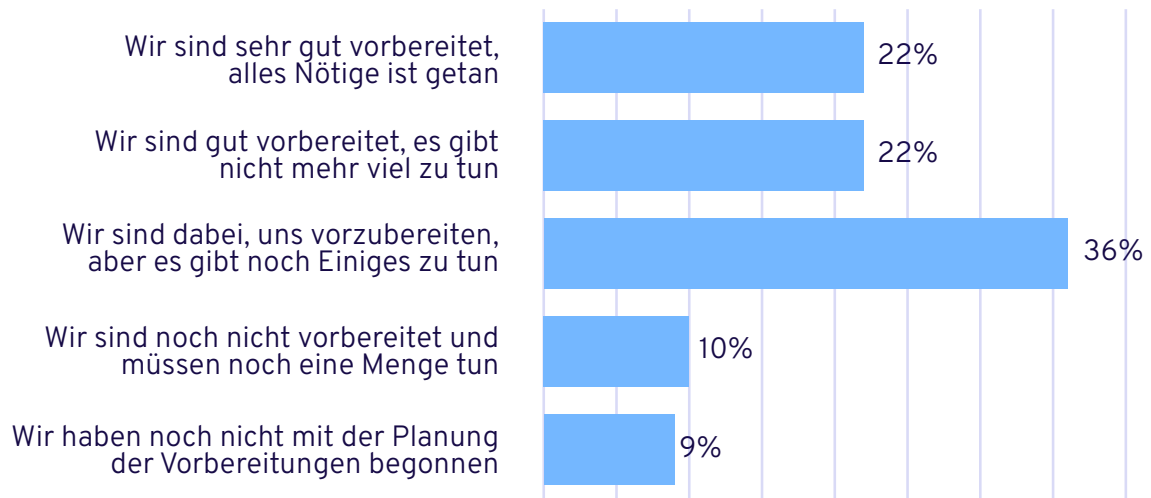


Abb. 6: Basis: Total (n=183); Alle Unternehmensvertretenden

Auch die Zufriedenheit der Arbeitskräfte wird mit beeinflusst vom Einsatz digitaler Lösungen: 29 Prozent der Reinigungskräfte nennt die Arbeitszeiterfassung per App als

einen wichtigen Zufriedenheitsfaktor (29 Prozent). Bei fast einem Drittel der Befragten (31 Prozent) stellt der Arbeitgebende eine solche App zu Verfügung.

### Reinigungskräfte sind generell mit der Art ihrer Arbeitszeiterfassung zufrieden, Apps sind aber am beliebtesten

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit der Erfassung ihrer Arbeitszeit steht in Zusammenhang mit dem Aufwand, den das bedeutet. Generell sind nur wenige wirklich unzufrieden (12 Prozent), obwohl fast die Hälfte

ihre Arbeitszeit per Hand auf eine gedruckte Liste schreibt (46 Prozent). Fast ein Drittel (29 Prozent) trägt die gearbeiteten Stunden auf einer Internetseite ein.

### Wo tragen Sie Ihre Arbeitszeiten ein? (Mehrfachnennung)

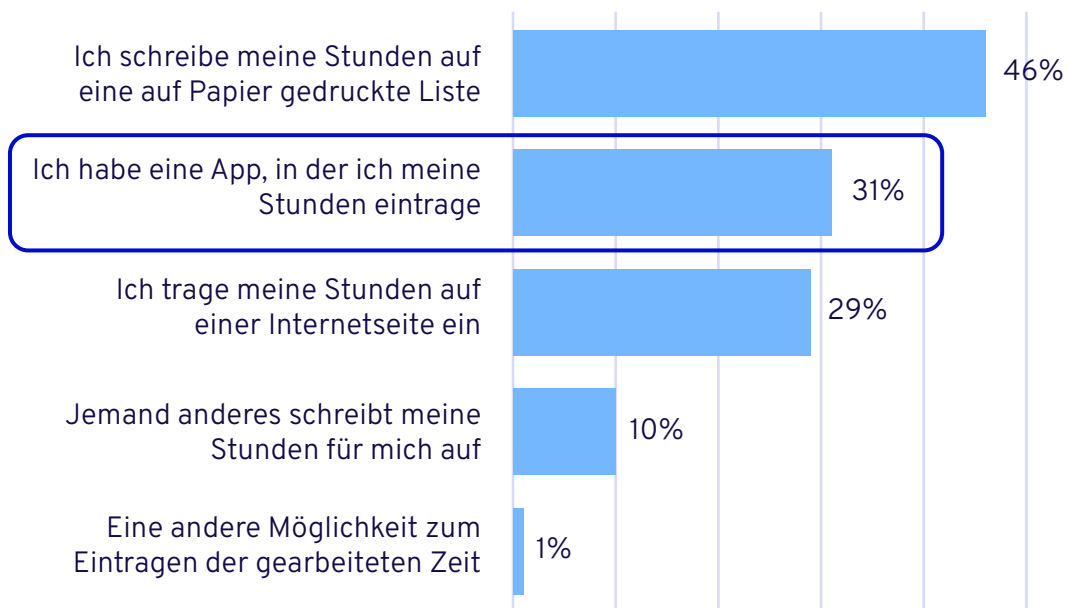


Abb. 7: Basis: Total (n=150), Alle Reinigungskräfte

Trotzdem: Bei den verschiedenen Möglichkeiten zur Zeiterfassung erhalten Apps die höchste Bewertung für Zufriedenheit (94 Prozent). Aber

auch eine Internetseite als Eingabeformat sorgt für sehr wenig Kritik bei den Reinigungskräften (87 Prozent sind damit zufrieden).

## 3. Künstliche Intelligenz (KI) wird in der Branche positiv beurteilt

Die große Mehrheit (84 Prozent) findet die Investition in KI grundsätzlich sinnvoll, vor allem in die Automatisierung von Arbeitsprozessen wie Rechnungsstellung oder die Validierung von Stundenzetteln (49 Prozent). Auch bei der Erstellung und Veröffentlichung von Stellenanzeigen (43 Prozent) und der Disposition /

Einsatzplanung (42 Prozent) würden sich nach Ansicht der Unternehmen Investitionen in KI lohnen. Für fast ein Drittel (31 Prozent) präsentiert sich auch die Erstellung von Revierplänen als ein solcher Bereich. 16 Prozent sehen die Investition in KI als gar nicht sinnvoll an.

## In welchen Bereichen finden Sie es sinnvoll, in KI zu investieren? (Mehrfachnennung)

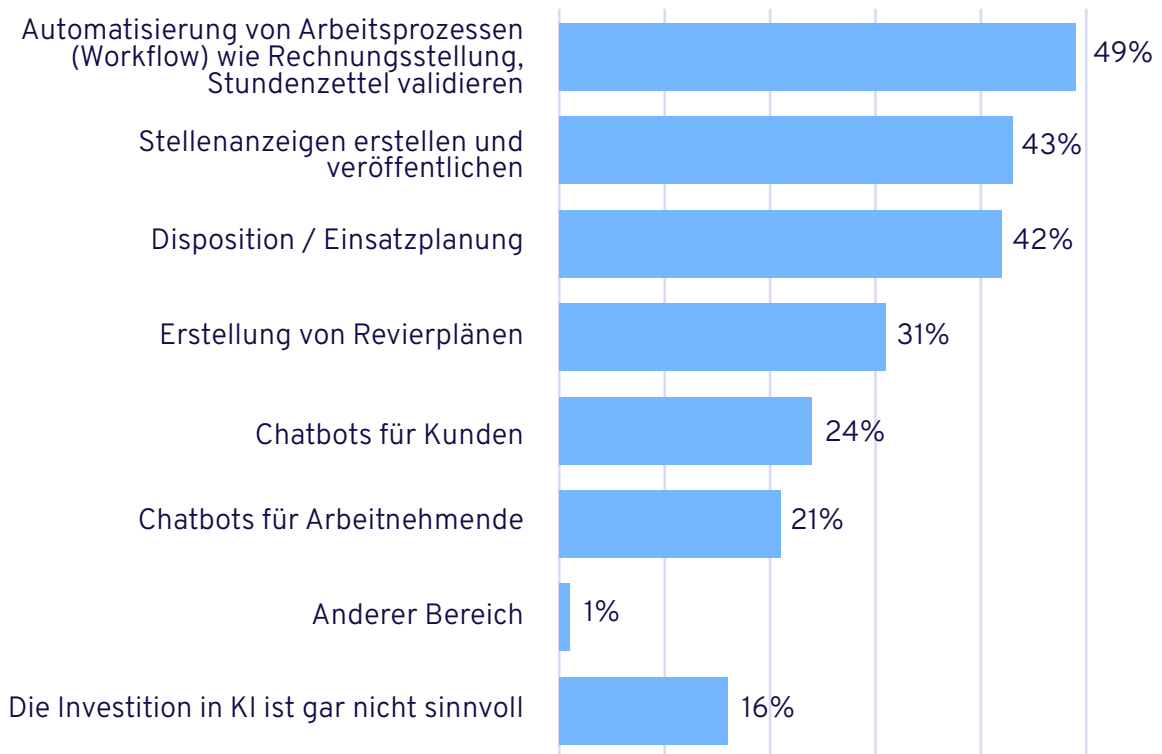


Abb. 8: Basis: Total (n=183); Alle befragten Unternehmensvertretenden

## Es wird erwartet, dass KI kosten senken und Produktivität deutlich steigern kann

Die Erwartungen an die Effizienzsteigerung und Kosteneinsparungen, die KI erzeugen könnte, sind hoch:

58 Prozent sind überzeugt, dass KI eine effektive Unterstützung ihrer Arbeitskräfte liefern kann und 48 Prozent, dass sich Profite mithilfe von KI deutlich steigern ließen.

KI wird von Arbeitnehmenden oft mit großem Misstrauen betrachtet, da die Befürchtung mitschwingt, dass sie Arbeitsplätze ersetzen könnte. Doch obwohl die Mehrheit der Unternehmen sich bei stärkerem Einsatz von

KI eine höhere Produktivität erhofft, glaubt nur knapp ein Drittel der Gebäudedienstleister (31 Prozent), durch KI die gleiche Leistung mit weniger Mitarbeitenden erbringen zu können.

Fast ein Drittel (32 Prozent) erwartet wesentlich mehr Aufwand als Konsequenz von vermehrter KI-Nutzung. Um Künstliche Intelligenz als Entwicklungspriorität umzusetzen, müsste der erwartete Aufwand durch Gewinne an anderer Stelle ausgeglichen werden.

**Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu oder nicht zu?  
(Einfachnennung)**

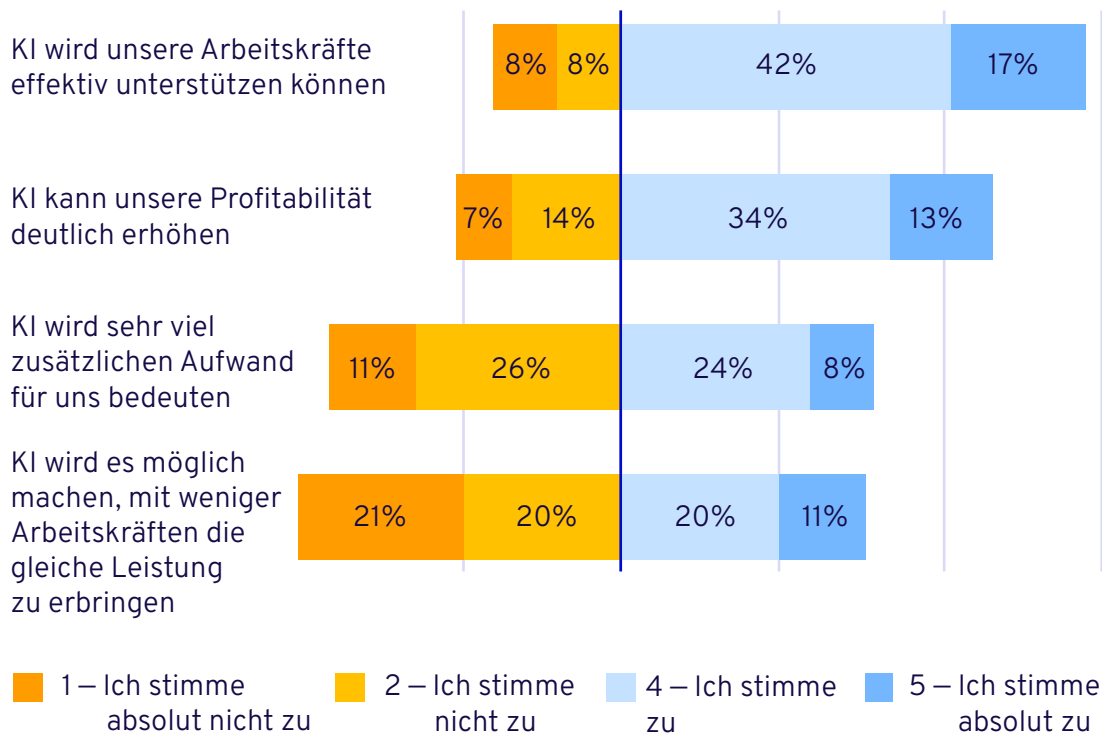


Abb. 9: Basis: Total (n=183); Alle Unternehmensvertretenden

## 4. Robotik findet bisher wenig Einsatz, obwohl sie deutliche Vorteile bietet

Der Einsatz von Robotik, womit hier die automatische Meldung und Nachbestellung niedriger Bestände zum Beispiel von Seifen oder Papierhandtüchern und die maschinelle Erledigung bestimmter Reinigungsaufgaben gemeint sind, steckt in der Branche noch in den Kinderschuhen.

Nach dem generellen Stand der Branche insgesamt gefragt, sagen nur 9 Prozent, dass viele oder die meisten Gebäudedienstleister heute schon Robotik im Einsatz haben, während 39 Prozent angeben, dass dies auf sehr wenige Unternehmen zutrifft.

## Wie beurteilen Sie den generellen Stand im Bereich Robotik? (Einfachnennung)

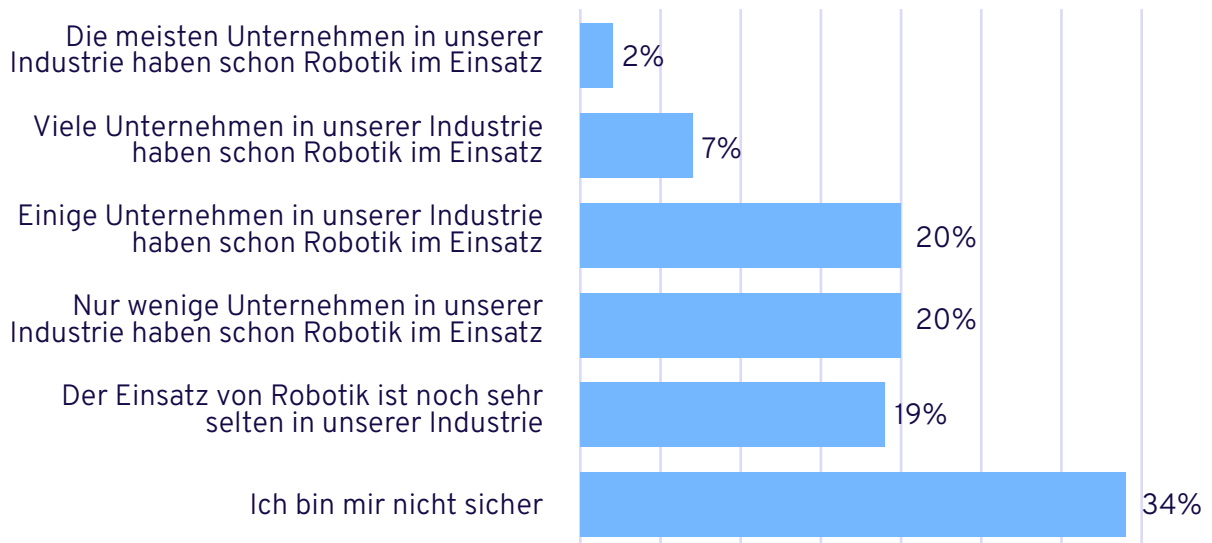


Abb. 10: Basis: Total (n=183); Alle Unternehmensvertretenden

## Bei der Schließung von Personallücken kann Robotik einen wichtigen Beitrag leisten

Und tatsächlich nutzt die große Mehrheit (81 Prozent) Robotik noch gar nicht, obwohl sie durchaus positiv gesehen wird: Mehr als die Hälfte (58 Prozent) erwartet, dass ihr Einsatz helfen kann, Personallücken zu

schließen, 48 Prozent sehen eine Senkung der Reinigungskosten als Vorteil, und 47 Prozent die schnellere und bessere Erfüllung von Reinigungsaufgaben.

## Was sehen Sie als die möglichen Vorteile von Robotik für Ihr Unternehmen (Mehrfachnennung)

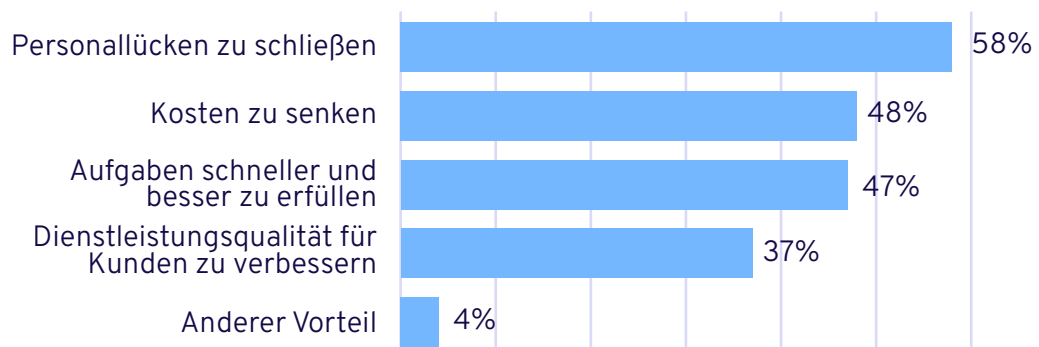


Abb. 11: Basis: Total (n=183); Alle Unternehmensvertretenden

Wo sie jetzt schon zum Einsatz kommt, dann vor allem für die Fußbodenreinigung: 74 Prozent der jetzigen Nutzer setzen Saugroboter ein,

66 Prozent Wischroboter. 20 Prozent nutzen Robotik in der Fensterreinigung.

## 5. Daytime Cleaning wird bei den meisten Gebäudedienstleistern praktiziert

Ein Großteil der Unternehmen (83 Prozent) setzt Reinigungskräfte im Daytime Cleaning ein, 42 Prozent schon bei vielen Kunden, 18 Prozent erst bei wenigen.

Gute Gründe dafür sind vor allem die Möglichkeit, durch flexiblere Arbeitszeiten mehr Arbeitskräfte anzuziehen (genannt von 53 Prozent) und die erhöhte Sichtbarkeit der Reinigungsleistung (46 Prozent).

Mehr als ein Drittel (36 Prozent) sieht Daytime Cleaning für manche

Kunden als keine gute Option und begründet dies damit dass die Reinigung der Arbeitsplätze beispielsweise in Büros kaum möglich ist, während die Angestellten dort arbeiten.

Auch sind 13 Prozent der Meinung, dass die Reinigung während der Arbeitszeiten störend sein kann. Für 15 Prozent bedeutet die Reinigung während der Kundengeschäftszeiten einen deutlich erhöhten Aufwand und damit auch höhere Kosten.

### Wie stehen Sie zum Thema Daytime Cleaning? Haben Sie tagsüber Reinigungskräfte im Einsatz? (Einfachnennung)

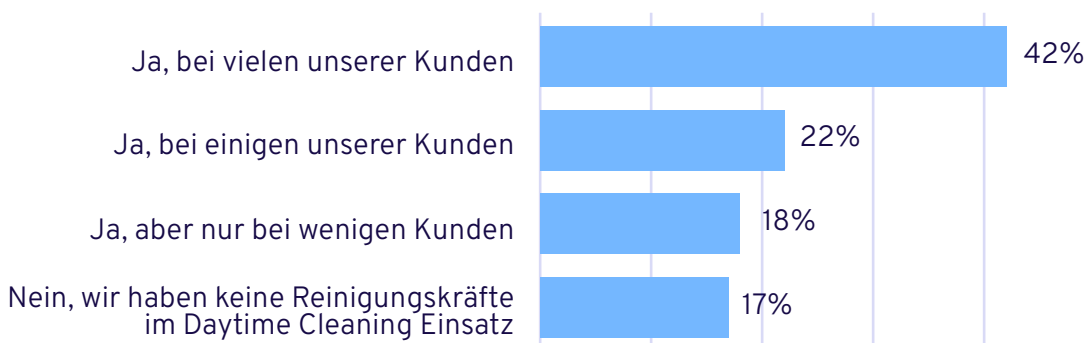


Abb. 12: Basis: Total (n=183); Alle Unternehmensvertretenden

## Daytime Cleaning kann durch flexiblere Arbeitszeiten einen positiven Beitrag zur Rekrutierung neuer Arbeitskräfte leisten

Da der Mangel an externen Arbeitskräften in der Branche weiterhin die größte Herausforderung darstellt (genannt von 67 Prozent), ist die positive Auswirkung von flexibleren Arbeitszeiten sicherlich nicht zu unterschätzen. Von den Unternehmen, die Daytime Cleaning bei einigen

oder vielen Kunden einsetzen, bestätigen dies 58 Prozent. Gründe, die dagegen sprechen, fallen bei dieser Gruppe auch weniger ins Gewicht: Erhöhte Kosten werden von nur 8 Prozent genannt, und die Reinigung von besetzten Arbeitsplätzen ist nur für 29 Prozent ein Hindernis.

### Welchen der folgenden Aussagen stimmen Sie zu? Daytime Cleaning ist ... (Mehrfachnennung)

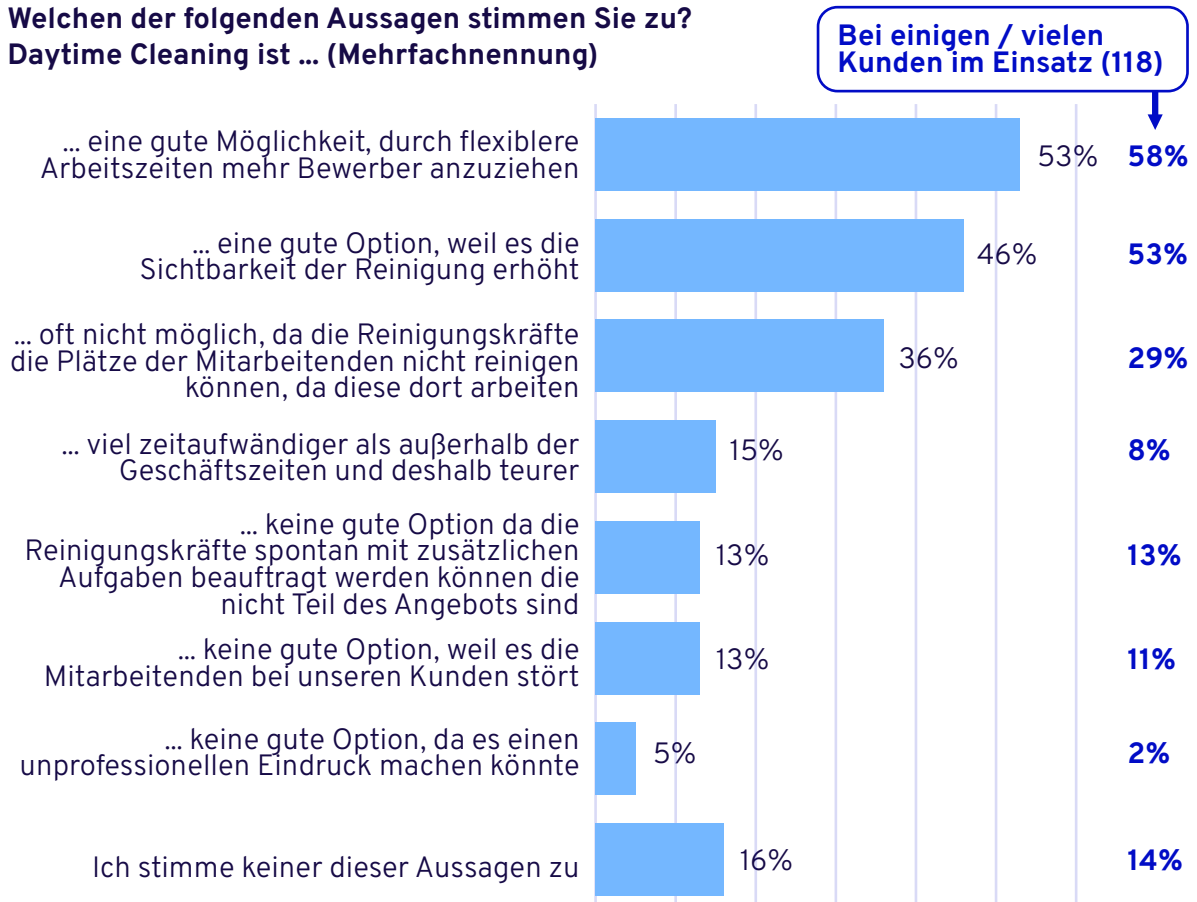


Abb. 13: Basis: Total (n=183); Alle Unternehmensvertretenden

## 6. Welche Benefits bieten Gebäudedienstleister ihren Reinigungskräften – und auf was legen sie Wert?

Beim Thema Benefits konzentrieren sich die Arbeitgebenden in der Branche hauptsächlich auf Bonuszahlungen (42 Prozent), Diensthandys (41 Prozent) und Sachbezüge (40 Prozent). Einige bieten Betriebsausflüge an (29 Prozent), eine betriebliche Altersversorgung wird von 28 Prozent bereitgestellt. Eins von sechs Unternehmen (17 Prozent) bietet seinen Mitarbeitenden keine zusätzlichen Benefits an.

Reinigungskräfte geben vor allem eine pünktliche Bezahlung als wichtiges Kriterium für ihre Zufriedenheit mit einem Arbeitgebenden an (43 Prozent), 35 Prozent ein Minimum von 30 Urlaubstagen im Jahr

und 23 Prozent Bonuszahlungen für gute Arbeit.

Eine gute Ausstattung für die Reinigungsarbeiten (37 Prozent) und hautfreundliche Reinigungsmittel (33 Prozent) sind ebenfalls wichtig

sowie die Mitbestimmung bei der Dienstplanung (29 Prozent) und eine App zur Eintragung von Urlaub oder Arbeitszeiten (auch 29 Prozent).

Bei der Frage nach den Vorteilen, die ihnen von ihrem Arbeitgebenden geboten werden, geben 45 Prozent an, dass sie pünktlich bezahlt werden.

Nur 29 Prozent erhalten 30 oder mehr Urlaubstage und 22 Prozent Bonuszahlungen für besonders gute Arbeit.

### Welche Benefits bieten Sie Ihren Mitarbeitenden an? (Mehrfachnennung)

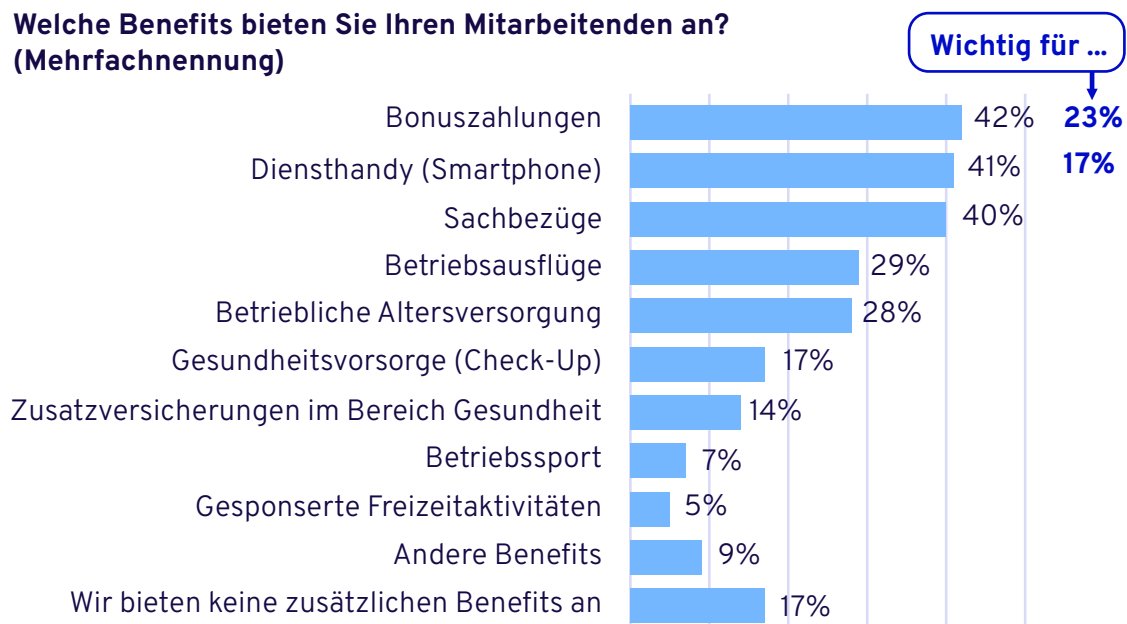


Abb. 14: Basis: Total (n=183); Alle Unternehmensvertretenden

## Reinigungsmittel und -ausrüstung lassen bei mehr als 70 Prozent zu wünschen übrig

Eine gute Ausstattung für die Reinigung (29 Prozent) und hautfreundliche Reinigungsmittel (23 Prozent) werden nur einer Minderheit tatsächlich zur Verfügung gestellt. Ähnlich

wenige haben ein Mitbestimmungsrecht bei der Dienstplanung (28 Prozent), und noch weniger (21 Prozent) haben eine App, in der sie Urlaub oder Arbeitszeiten eintragen können.

### Was ist Ihnen bei einer Reinigungsfirma, für die Sie arbeiten, besonders wichtig? Es ist mir wichtig, dass ... (Mehrfachnennung)

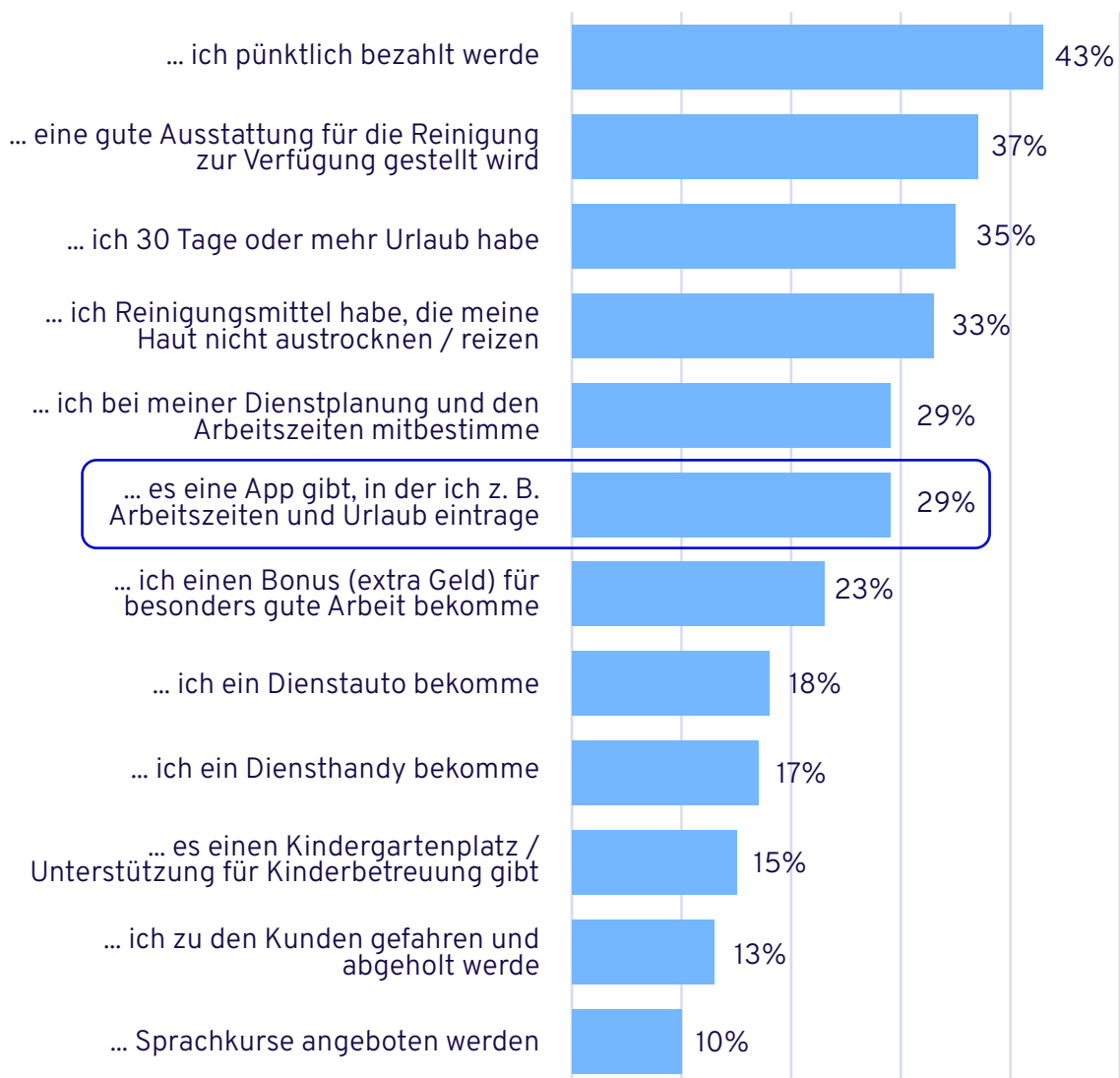


Abb. 15a: Basis: Total (n=150); Alle Reinigungskräfte

## Welche Vorteile bietet Ihnen die Reinigungsfirma, für die Sie arbeiten? (Mehrfachnennung)

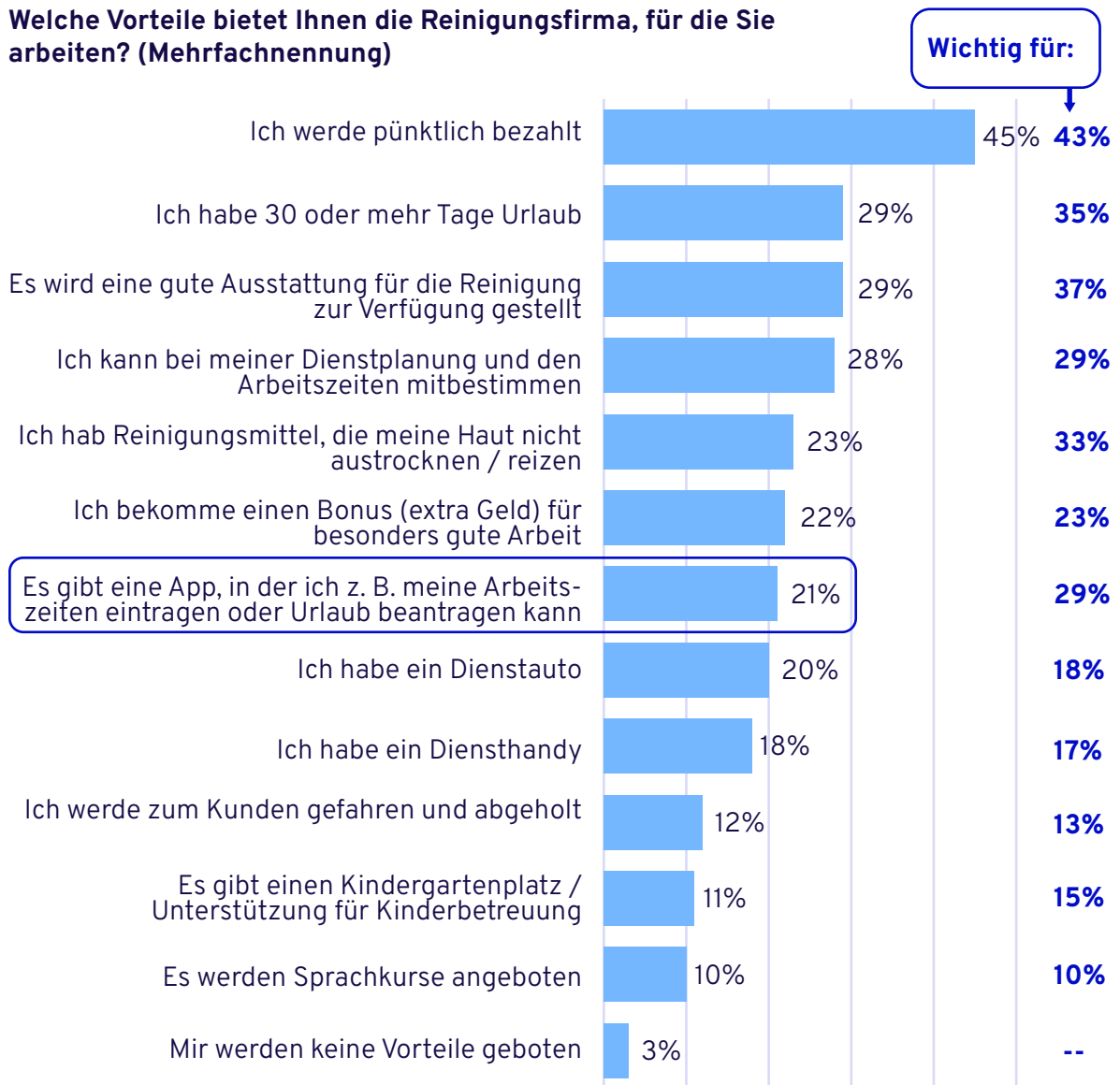


Abb. 15b: Basis: Total (n=150); Alle Reinigungskräfte

## Die große Mehrheit sieht digitale Arbeitsweisen als deutliche Erleichterung

Digitale Lösungen werden von der großen Mehrheit der Reinigungskräfte (88 Prozent) als eine Arbeitserleichterung angesehen und können einen wichtigen Beitrag zur allgemeinen Jobzufriedenheit und Bindung an

den Arbeitgebenden leisten: Eigenständige Nachbestellung fehlender Arbeitsmittel per App oder online (36 Prozent) und eine App, in die Arbeitsdokumente hochgeladen und bearbeitet werden können (35 Prozent),

aber auch Krankmeldungen (35 Prozent) und das Beantragen von Urlaub (29 Prozent) per App sind hier klare Vorteile. Die Kommunikation via App in der Muttersprache der Arbeitskräfte wäre für 21 Prozent eine willkommene Arbeitserleichterung.

Angemessene Bezahlung und Wertschätzung sind Themen für die Mitarbeitenden. Obwohl steigender Kostendruck Lohnerhöhungen einschränkt, ergeben sich hier in-

teressante Möglichkeiten für eine zufriedene und loyale Belegschaft: zum Beispiel eine Priorisierung der Gesundheit durch hautfreundliche und nachhaltige Reinigungsmittel, pünktliche Bezahlung und die Bereitstellung von digitalen Lösungen. So können Unternehmen die Abwanderung von Reinigungskräften abfangen und sich gleichzeitig auf höhere Anforderungen im Bereich Nachhaltigkeit vorbereiten.

#### Welche der folgenden Aspekte machen Ihre Arbeit leichter / würden Ihnen Ihre Arbeit leichter machen? (Mehrfachnennung)

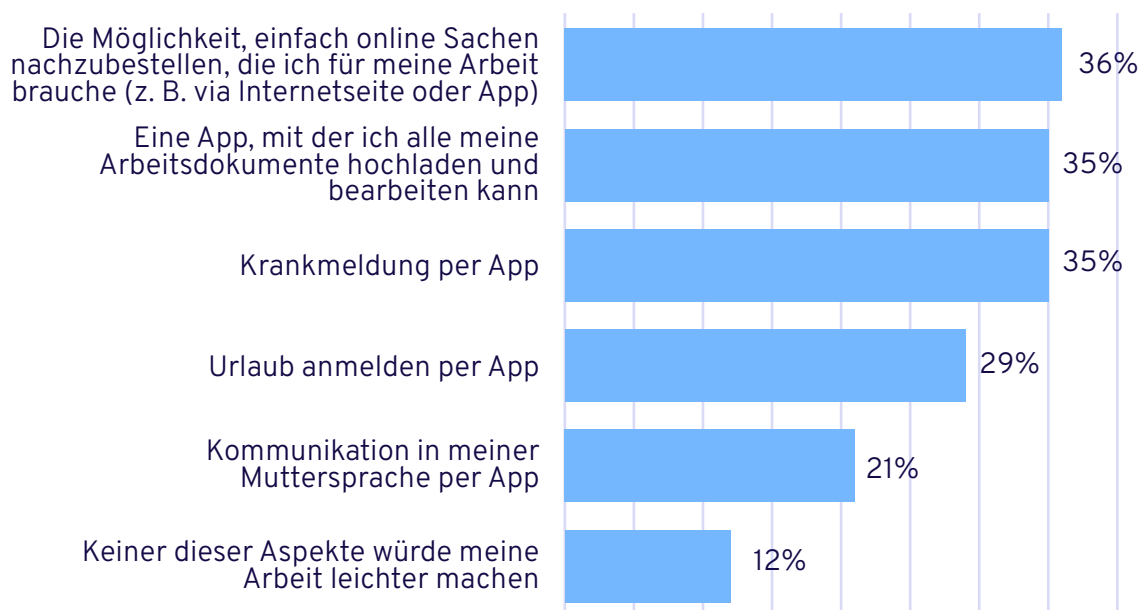


Abb. 16: Basis: Total (n=150); Alle Reinigungskräfte

## Sie wollen noch mehr Ergebnisse des Industry Pulse 2024 erhalten?

Dann freuen Sie sich jetzt schon auf den detaillierten Studienreport – demnächst als Whitepaper auf [zvoove.de](https://zvoove.de)



**zvoove Group GmbH**  
von-Humboldt-Str. 2  
49835 Wietmarschen-Lohne  
Deutschland

**Tel.:** +49 5908 938-0  
**E-Mail:** [press@zvoove.de](mailto:press@zvoove.de)  
**Internet:** [zvoove.com](https://zvoove.com)

Copyright © 2024. zvoove Group GmbH