Für Männer fehlt es an Akzeptanz

Warum ist Putzen nach wie vor Frauensache? Und soll man Raum für Raum reinigen oder zuerst im ganzen Haushalt saugen? Putzunternehmer Adrian Gsell erklärt die Regeln seines Handwerks. Interview: Barbara Höfler

NZZ am Sonntag: *Adrian Gsell, wer putzt eigentlich bei Ihnen zu Hause?*

Adrian Gsell: Meine Frau und ich sind selber Kunden bei einem unserer Franchise-Partner.

Ich hätte gedacht, dass Sie das selber übernehmen. Es dürfte mittlerweile ja schwerlich jemanden geben, der mehr Ahnung vom Putzen hat als Sie…

Meine Lebenspartnerin sagt tatsächlich, dass es bei uns keine Putzfrau gegeben hat, die so gründlich geputzt hat wie ich. Wenn ich etwas mache, dann mache ich es richtig. Aber ich putze eben äusserst ungern. Das ist einer der Hauptgründe, warum ich Putzfrau.ch gegründet habe.

Ein Jahr lang haben Sie selbst geputzt. Was war das Schlimmste?

Weniger das Putzen als das Hemdenbügeln. Das ist etwas, das ich wirklich unglaublich ungern mache.

Wie lange brauchen Sie für ein Hemd?

Im Schnitt drei Minuten.

Heute sind Sie Herr über ein Putzimperium mit Putzakademie, an der Sie selbst lehren, 8500 Kunden und 1800 Putzfr… – sagt man eigentlich Putzfrauen oder heisst das heute nicht besser Reinigungskraft?

Wir sagen «Putzfrau», schon allein, weil in der Suchmaschine kein Mensch nach einer «Reinigungskraft» sucht. Aber das Problem liegt ja ohnehin woanders, nämlich darin, dass die Putzfrauen oft so schlecht behandelt werden, dass dem Namen etwas Anrüchiges anhaftet. Mein Ziel ist es, das Anrüchige aus dem Wort zu entfernen und die Putzfrau auf ein Niveau zu heben, das keine negativen Assoziationen mehr weckt.

Okay, aber was ist mit Männern?

Wir haben es versucht, aber für Männer fehlt es an der Akzeptanz der Kunden. Sie fühlen sich nicht wohl, wenn ein fremder Mann bei ihnen zu Hause ist. Sie fühlen sich wohler, wenn es eine Frau ist.

Das ist ein bisschen diskriminierend!

Kann man so sehen. Aber wir können nicht wie der Prophet hingehen und die Leute überzeugen, dass ihre Einstellung falsch ist. Wir müssen dem Markt geben, was er verlangt.

Sie haben zur Gründung Ihrer Putzfrauenagentur 2001 einen Businessplan mit Marktforschung vorgelegt. Dafür sind Sie von Haus zu Haus gegangen und haben nach Missständen im Putzwesen gefragt. Wo hakte es in den Schweizer Haushalten?

Vor uns gab es nur mündliche Weiterempfehlungen für einzelne Putzfrauen oder eben industrielle

«Wenn die Putzfrau glücklich ist, wird sie ihre Arbeit gerne machen. Und dann macht sie sie gut.»

GETTY IMAGES

Putzexperte Adrian Gsell

Aus der Arbeitslosigkeit heraus gründete Adrian Gsell, 50, 2001 «Putzfrauen.ch». Die Vermittlungsagentur beschäftigt heute 1800 in der firmeneigenen Putzakademie ausgebildete Fachkräfte, die bei 8500 Kunden sauber machen und für Ordnung sorgen.

Reinigungsbetriebe für Büros und Firmen, die versucht haben, den Bedürfnissen eines Privathaushalts gerecht zu werden, dies jedoch eher schlecht als recht.

Welche Bedürfnisse genau?

Einer fremden Person den Schlüssel zu geben und sie in die Haushaltung zu lassen, während man selbst nicht daheim ist, hat viel mit Vertrauen zu tun. Da haben Sie es mit zwei komplett konträren Zielgruppen zu tun. Auf der einen Seite eine Randgruppe, die arbeiten muss, weil der Mann vielleicht zu wenig Geld verdient. Und auf der anderen Seite eine kaufkräftige Klientel, die ganz anders funktioniert. Zwei Parteien, die sich in zwei absolut verschiedenen Schichten bewegen. Der Erfolg meines Konzeptes ist es, die beiden auf Augenhöhe zu bringen, so dass sie sich vertrauensvoll begegnen können und alle zufrieden sind.

Und wie stellen Sie das an?

Wir bieten den Putzfrauen Lohn über dem Marktdurchschnitt. Sie dürfen sagen, wann, wo und wie viel sie arbeiten wollen und welche Arbeiten sie nicht ausführen möchten. Wenn die Putzfrau nicht bügeln will, setzen wir sie dafür nicht ein. Wenn sie Angst vor Hunden hat, kommt sie in keinen Haushalt mit Hund. Die Mitarbeiterzufriedenheit steht bei uns über der Kundenzufriedenheit. Das klingt vielleicht kontraproduktiv. Aber wenn die Putzfrau glücklich ist, wird sie ihre Arbeit gerne machen. Und dann macht sie sie gut. Am Schluss habe ich also einen glücklichen Kunden.

Und wenn der Kunde die Putzfrau unglücklich macht, werfen Sie ihn raus?

Wenn ein Kunde eine Reklamation hat, fragen wir die übrigen Kunden dieser Mitarbeiterin nach ihrer Zufriedenheit. Wenn identische Äusserungen gemacht werden, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass es an der Putzfrau liegt. Wenn aber neun von zehn Kunden diese Putzfrau in den höchsten Tönen loben und nur der eine Kunde unzufrieden ist, liegt das Problem wahrscheinlich nicht bei der Putzfrau. Dann haben wir uns auch schon entschieden, den Vertrag mit dem Kunden aufzulösen.

Zu welchen zwischenmenschlichen Katastrophen kommt es da?

Ich muss Sie enttäuschen. Es wollen auch immer wieder Leute wissen, was wir so unterm Bett bei den Kunden finden. Aber solche Fragen beantworten wir nicht.

Schade. Dann sprechen wir übers Putzen. Woher kommt eigentlich das Wissen Ihrer Putzakademie? Gibt es Literatur übers Putzen, Studien?

Das habe ich mir erarbeitet. Wenn es um die Thematik geht, einen Ofen zu reinigen, recherchiere ich, welche Putzmittel es gibt, welche Ofentypen, mit welchen Problemen ich dabei konfrontiert werde. Solche Informationen gewinnt man aber nicht durch Lektüre, sondern durch Erfahrung. Und da habe ich zum einen ja selbst ein Jahr lang geputzt. Und zum anderen haben wir in der Agentur ein Riesen-Know-how von Personen, die wir beschäftigen. Zusammen bildet das den Inhalt der Schulung.

Wer sind Ihre Putzfrauen?

Querbeet. Verschiedene Leute, verschiedene Nationalitäten, auch Schweizerinnen sind dabei. Es gibt Mitarbeiterinnen, die putzen einfach gerne und freuen sich, wenn sie damit auch noch Geld verdienen können. Es gibt sogar Angestellte, die im Büro arbeiten und zum Ausgleich putzen. Lustig ist auch, dass wir Putzfrauen haben, die sich über uns rabattiert noch eine Putzfrau von uns leisten.

Wird das Putzen zu Unrecht unterschätzt? Es gibt ja auch schwelgerische Bücher übers Putzen wie die Bestseller von Marie Kondo oder die Putz-Anthologie der Literaturwissenschafterin Maria Antas. Sie schwärmt darin vom kreativen Assoziieren und tiefsinnigen Tagträumen beim Reinemachen.

Also wenn Sie ein Mensch sind, der sich wirklich kreativ betätigen möchte, dann ist diese Tätigkeit vermutlich nichts für Sie. Genauso für Leute, die den Umgang mit Mitmenschen suchen. Ich denke, Putzfrauen sind schon Leute, die andere Bedürfnisse haben.

Welche denn?

Wenn es darum geht, bei der Arbeit gedanklich abschweifen zu können oder mit Kopfhörern Musik zu hören, eignet sich diese Tätigkeit sehr gut. Da ist das Angebot auf dem Arbeitsmarkt, das solchen Bedürfnissen gerecht wird, auch nicht gross.

Jetzt einmal ehrlich: Können wir heute überhaupt noch putzen? Meine Grossmutter war immer auf Besuch vorbereitet. Der Haushalt war ihr Stolz, vom Parkett bis zur Zimmerdecke alles blitzblank. Ich putze meistens erst, wenn ich weiss, dass Besuch kommt. Und dann dilettiere ich.

Da hat sich in den vergangenen fünfzehn Jahren wirklich einiges getan. Auf dem Land war man noch länger der Meinung, dass, wer eine Putzfrau braucht, nicht allein mit dem Haushalt fertigwird. Doch auch dort ist es heute gang und gäbe, sich eine Putzfrau zu leisten. In gewissen Kreisen gehört das sogar zum guten Ton.

Weil man's nicht mehr kann!

Aber nicht alle. Wir haben Kunden, die gar nichts machen, dort kommt die Putzfrau sechs Stunden am Tag fünf Mal in der Woche, andere wischen selber, wenn die Putzfrau am Mittwoch da war, aber sich für Samstag Besuch ankündigt. Andere reinigen jeden Tag die Küche nach dem Kochen selber und wir machen das dann einfach noch ein bisschen ordentlicher, wenn wir kommen.

Apropos: Wann ist es eigentlich sauber? Theoretisch gibt es ja kein «sauber», es kann immer noch sauberer werden, oder?

In der Agentur regeln wir das so, dass wir zuerst eine Bestandesaufnahme mit dem Kunden machen und dann eruieren, wie viel Zeit wir brauchen. Der Rest ist eine Frage von Stunden mal Faktor 39 Franken 90. Je nachdem, was der Kunde bereit ist zu bezahlen, können wir den Detailgrad natürlich erhöhen.

Bis wohin können solche Details gehen?

Wir hatten einen Kunden, der wollte, dass wir seine Unterhosen bügeln. Haben wir gemacht. Umgekehrt hatten wir auch einen Kunden, der nicht wollte, dass wir seine Toilette putzen. Er wollte das selber machen. Nicht, weil er sich in seinem Stuhlgang negativ von anderen abgehoben hätte, sondern weil es für ihn vom Hygienegedanken her nicht zumutbar schien, das einer Putzfrau zu übertragen.

Man kommt seiner Kundschaft ja schon extrem nahe, auch wenn man sie unter Umständen nie persönlich sieht. Ist das Thema Intimität auch Inhalt Ihrer Putzausbildung?

Ja, wir vermitteln den Mitarbeitern an der Akademie, dass es nicht nur ums Putzen geht, sondern um Werte, die darüber hinausgehen, wie Respekt gegenüber den Haushaltungen, Achtung der Privatsphäre. Wenn ich einmal ein Sex-Toy unterm Bett finde, wie gehe ich damit um…

Und wie?

Liegen lassen, wo es ist.

Da fände ich es aber kundenfreundlicher, das Sex-Toy stattdessen wie zufällig nur noch so halb unterm Bett herausschauen zu lassen, als hätte die Putzfrau es selber übersehen.

Als Kunde würde ich mich aber weniger wohl fühlen, wenn das Sexspielzeug woanders liegt, nachdem die Putzfrau gegangen ist! Die Privatsphäre des Kunden wird immer geschützt, das wird vertraglich geregelt. Es kann auch sein, dass eine Betreibung versehentlich offen auf dem Schreibtisch liegt. Daher sind unsere Mitarbeiter an eine Schweigepflicht gebunden, sie dürfen solche Dinge nicht gegenüber Dritten kommunizieren. Ich auch nicht!

Wie viel Feingefühl braucht es, um die individuellen Ordnungsvorstellungen der Leute nachzuvollziehen? Daran scheitern doch selbst Paare?

Bei uns ist es so, dass die Bedürfnisse der Kunden vorgängig niedergeschrieben werden. Aber wir hatten auch einmal einen Arzt, bei dem hat unsere Putzfrau von sich aus immer seine offenen Parfumflaschen wieder verschlossen und an ihren Platz geräumt. Sie hat auch die Kissen drapiert und die Hausschlappen schön positioniert. Als diese Mitarbeiterin

schwanger wurde, haben wir dem Arzt eine Ersatzkraft zugeteilt, die wirklich sensationell reinigt! Aber er war nicht zufrieden. Weil die Nachfolgerin nur sauber gemacht, aber nicht für diese Ordnung gesorgt hat, die, wie Sie jetzt sehen, eben doch weit über die Reinigung hinausgeht.

Wie sind Sie denn dann darauf gekommen, dass es an offenen Parfumflaschen liegen könnte?

Ich behaupte von mir, dass ich aufgrund meiner früheren Tätigkeiten eine überdurchschnittliche Empathie und Menschenkenntnis habe.

Sie waren unter anderem Türsteher…

Das war eine hochspannende Gelegenheit, den Menschen zu studieren. Sie können zum Beispiel hingehen und den Gast mit dem Fuss animieren, von der Treppe aufzustehen, auf der er nicht sitzen soll. Sie können sich aber auch zu der Person hinunterbeugen, sie gemäss den Prinzipien der Transaktionsanalyse auf Augenhöhe ansprechen und ihr erklären, warum sie da nicht sitzen sollte. Das hat dann zudem den Effekt, dass diese Person es dem nächsten selber erklärt, der sich da hinsetzt.

Bringen Sie solches Wissen auch in der Putzfrauenakademie ein?

Psychologie ist bei uns schon ein Thema. Die Kunden sollen sich bei uns fühlen wie im Hotel. Deshalb falten wir das Toilettenpapier nach der Reinigung der Nasszelle und hinterlassen ein Bettmümpfeli auf dem Kopfkissen. Wir erklären den Putzfrauen den Nutzen davon; wenn sie ihn kennen, dann machen sie es auch. Der Nutzen ist: Wenn sie einmal nicht so gründlich putzt, ist der Kunde eher bereit, darüber hinwegzusehen, wenn sie die Falte macht und das Bettmümpfeli aufs Kissen legt.

Das scheint euch zum Marktführer gemacht zu haben, trotz Preisrekord.

Wir sind am oberen Ende bei der Preisskala und bei der Qualität. Wir haben ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.

Um das Gespräch zu einem sauberen Abschluss zu bringen, bitte noch ein paar Putztipps! Soll man immer wieder ein bisschen rumputzen oder ist es besser, alles in einem Rutsch zu erledigen?

Es ist arbeitstechnisch nicht sehr sinnvoll, in einem Raum alles zu machen, also Staub wischen, staubsaugen und Boden feucht wischen, und im nächsten Raum von vorn zu beginnen. Sie nehmen so die Gegenstände immer wieder in die Hand. Wir empfehlen, erst im ganzen Haushalt Staub zu wischen, anschliessend den Boden zu saugen und dann feucht aufzunehmen.

Teppichklopfer und Schweineborstenschrubber – oder gibt es da schon etwas Besseres?

Einen Teppichklopfer verwendet,

> Wir hatten einen Kunden, der wollte, dass wir seine Unterhosen bügeln. Haben wir gemacht.

glaube ich, keiner mehr. Auf dem Gebiet der Putzgeräte gibt es sehr viele Verbesserungen. Staubsauger haben eine höhere Motorleistung als früher und sind geräuschärmer. Früher bestand ein Bodenmopp noch aus dicken Fäden, die von einem Stiel herunterhingen. Heute hat man innovativere Systeme mit Bodenplatten, an denen man ganz verschiedene Mopps befestigen kann. Baumwollmopps für Naturböden, Mikrofasermopps für Kunstböden, es gibt sogar Produkte, die den Boden aufrauen, mit denen Sie sehr effizient den Gartensitzplatz schrubben können.

Sie empfehlen also tatsächlich Wischsysteme und Mikrofasertücher? Nicht die gute alte Schule mit Schrubber und altem Baumwoll-T-Shirt?

Nein, wir haben heute ja nicht nur den Anspruch einer gründlichen, sondern auch einer ökologischen Reinigung. Wenn Sie herkömmliche Lappen benutzen, benötigen Sie sehr viel mehr Reinigungsmittel. Bei der Mikrofaser findet eine mechanische Reinigung statt. So hat man schon eine erhebliche Einsparung von Chemikalien, die die Umwelt belasten würden.

Aber Parkett immer mit Baumwolle!

Das kommt darauf an. Ein versiegeltes Parkett können Sie mit Mikrofaser pflegen. Ein geöltes Parkett nicht. Dasselbe gilt für Ledersofas, unbehandelte Holzregale, nicht versiegelte Steinböden oder vergoldete Bilderrahmen. Dafür verwenden wir Baumwolle, sonst macht man die Oberfläche kaputt.

Ein Problem, das wirklich jeder hat: Wie verhindert man Schimmel an Badezimmerfugen?

Das ist nicht ein Problem, das jeder hat. Es ist ziemlich einfach: Feuchtigkeit begünstigt den Schimmel. Nach dem Duschen das Fenster öffnen oder die Lüftung laufen lassen. Dann zieht die Feuchtigkeit schnell ab und es entsteht kein Schimmel.

Und Katzenhaare? Wie kriegt man die in den Griff?

Da gibt es einen sehr einfachen Trick. Wenn die Katze Haare auf dem Sofa hinterlässt oder auf dem Katzenbaum, streichen Sie mit der Handfläche in eine Richtung. Als Beispiel: von links nach rechts. Das machen Sie zwei, drei Mal, und dann streichen Sie neunzig Grad verkehrt darüber, also von oben nach unten. Und schon haben Sie die Katzenhaare in der Hand!

Funktioniert das auch mit Kleidung?

Leider nicht. Da hilft nur ein Kleiderroller.

Soll man Fenster bei Sonnenschein putzen? Oder eben nicht, wie es meine Grossmutter empfahl?

Ich würde es so formulieren: Um Fenster zu reinigen, benötigen Sie eine Mindest-Aussentemperatur von zehn Grad Celsius. Wir empfehlen einen Eimer lauwarmes Wasser mit etwas Spülmittel und einem grosszügigen Schluck Alkohol, beispielsweise Ethanol oder hochprozentigem Wodka. Alkohol sorgt dafür, dass das Wasser schneller verdampft, und je schneller das Fenster trocknet, desto weniger Schlieren haben Sie. Deshalb ist die Aussage, nicht bei Sonnenschein zu putzen, nur dann korrekt, wenn Sie so schlecht reinigen, dass Sie danach Schlieren sehen.

Und welches Gerät zum Fensterputzen? Lederlappen?

Wir benutzen Einwäscher und Abstreifer. Mit dem Einwäscher, einem speziellen Schwamm, befeuchten wir das Fenster. Mit dem Abstreifer ziehen wir das Fenster von oben nach unten immer horizontal – bloss nicht vertikal! – ab. Unten ein Tuch hinhalten, damit das Tropfwasser nicht auf den Boden fällt. Und wenn Sie unten angekommen sind, ist dieses Tuch so feucht, dass Sie damit dann noch den Fensterrahmen abreiben können. Wenn Sie diese Geräte nicht haben, tut es aber auch ein einfacher Schwamm und Zeitungspapier zum Trockenreiben.

Letzte Frage: Wie bügeln Sie Ihr Hemd in drei Minuten?

Das Hemd darf nicht ganz trocken sein. Sie legen es faltenfrei aufs Bügelbrett, streichen es mit der Hand glatt, setzen das Bügeleisen ohne Druck auf und gleiten damit je nur ein Mal von rechts nach links über sämtliche Seiten. Bei Langarmhemden wird nicht über die Kante gebügelt. Man stoppt einen Zentimeter davor, dreht dann den Ärmel um 90 Grad und wiederholt den Vorgang. So vermeiden Sie die unschöne Bügelkante.

ANZEIGE