

Sie kennen unseren Schmutz. Kennen sie auch uns? Ein Gespräch mit vier Putzkräften

Ein Küchentisch in Berlin-Neukölln, darauf Kaffee und belegte Brötchen. Um ihn herum sitzen drei Reinigungskräfte der Vermittlungsplattform Book a Tiger. Die vierte kommt nach ein paar Minuten hereingestürmt: Angelika. Sie ist die Dienstälteste am Tisch und hat nach der Wende große Putzkolonnen beaufsichtigt. Ihr gegenüber sitzt Hanife, eine junge Frau, die von Krankenschwester auf Reinigungskraft umgesattelt hat, weil sie so besser verdient. Außerdem mit dabei: die 26-jährige Alexandra aus Ungarn und Christoph aus Polen, eigentlich Künstler – und der einzige Mann in der Runde. Ihre Kunden duzen sie. Völlig okay, sagen die vier. Auch in der Zeitung möchten sie ihre Nachnamen lieber nicht lesen. Was sie eint: Sie machen ihren Job gerne. Jeder von ihnen wird auf der Internetplattform mit Bestnote bewertet.

Von Anita Blasberg und Stefanie Flamm, DIE ZEIT, 07.01.2016

DIE ZEIT: Wir müssen das Gespräch mit einem Geständnis beginnen: Wir sind unseren Reinigungskräften gegenüber ein wenig befangen, wie vermutlich die meisten Deutschen. Wenn wir Sie sehen, haben wir ein schlechtes Gewissen.

Alexandra: Weil es schmutzig bei Ihnen ist? Da machen Sie sich mal keine Gedanken: Sie haben uns doch zum Saubermachen bestellt.

ZEIT: Vielleicht ist es uns peinlich, dass wir es selbst nicht hinbekommen.

Hanife: Sie sind ja süß. Sie schämen sich, dass Sie uns den Dreck wegmachen lassen. Aber da sind Sie nicht allein: Ich habe Kunden, die putzen sogar vor.

ReporterFORUM

www.reporter-forum.de

Angelika: Ich bewerte meine Kunden doch nicht, so nach dem Motto: Wie das schon wieder hinterm Bett aussieht!

Christoph: Wir putzen Leuten die Wohnung, die das alleine nicht hinkriegen. Dafür bekommen wir unser Geld. Wo ist da das Problem?

Hanife: Ich merke schon, dass wir die Leute stressen. Aber es gibt ja auch andere. Eine Zeit lang habe ich bei einem Kerl saubergemacht, der nicht einmal die Klospülung gedrückt hat, bevor ich kam. Das sollte ich dann machen.

ZEIT: Wenn Sie zum ersten Mal eine Wohnung betreten – worauf achten Sie?

Alexandra: Wie viele Quadratmeter die Wohnung hat.

Hanife: Wie viele Bäder es gibt. Wenn es mehr als drei sind, kommt man selten mit der veranschlagten Zeit zurecht.

Christoph: Ich frage mich, was das für Menschen sind, die da leben. In so einer Wohnung spiegelt sich ganz viel, nicht nur, ob einer reinlich ist oder nachlässig.

ZEIT: Sie schätzen also nicht nur, wie viel Arbeit Sie erwartet, Sie versuchen auch, uns zu durchschauen?

Christoph: Es gibt Leute, die leben in superriesigen Räumen, in denen fast nichts steht, die brauchen offenbar viel Platz. Andere haben überall Kram rumstehen, da weiß man nicht, wie die sich darin bewegen. Das sind die Sammler. Wieder andere haben eine innere Hemmung, die Dinge dorthin zu stellen, wo sie hingehören. Das zu beobachten ist interessant.

Hanife: Stimmt. Ich guck mir zum Beispiel auch an, wie einer die Zahnpastatube ausdrückt. Da sieht man gleich, ob das eher ein systematischer oder ein chaotischer Mensch ist. Die Supergestressten machen nicht einmal die Tube zu. Aber man liegt mit seinen Mutmaßungen auch schon mal daneben. Die gepflegtesten Männer – Fusselbürste, gebügelte Hemden, polierte Schuhe – wohnen in den schlimmsten Messie-Buden. Wenn ich die morgens auf der Türschwelle sehe, frage ich mich oft: Wie bist du da so proper rausgekommen? Wohnen interessiert die offenbar nicht, deren Leben findet woanders statt.

ZEIT: Klingt, als kommen Sie der deutsche Seele ziemlich nah.

ReporterFORUM

www.reporter-forum.de

Christoph: Stimmt. Aber da fühle ich mich wie ein Psychologe dem Schweigen verpflichtet. Ich bin bei Leuten zu Hause, die mich um Hilfe gebeten haben. Die seelische Verfassung meiner Kunden geht niemanden was an.

Alexandra: Bei den meisten Leuten bekommt man aber schon mit, was ihnen wichtig ist. Gibt es Bücher? Frische Blumen? Ist der Balkon bepflanzt, oder stehen dort die leeren Flaschen? Bei einer meiner Kundinnen wusste ich nach dem ersten Blick ins Regal: Die ist Mathelehrerin.

Angelika: Auch euch Journalisten erkennt man sofort – an dem vielen Papier, das in der Wohnung rumfliegt. Das ist wirklich bemerkenswert. Im Arbeitszimmer steht ein großer Schreibtisch voller Blätter, daneben oft noch ein kleinerer Tisch, der genauso aussieht. Und das geht dann in jedem Raum so weiter. Überall Zeitungen und Papier, das nach dem Reinemachen genauso daliegen soll.

ZEIT: Ist es eigentlich grundsätzlich schwierig, die Ordnungssysteme anderer Menschen zu verstehen?

Angelika: Wenn ich neu bei einer Familie bin, räume ich nie die Spülmaschine aus. Das hat keinen Zweck, solange du nicht weißt, wohin die Sachen gehören. Aber in den meisten Haushalten bekommt man schnell ein Gespür für die Systematik. Das hat was mit Intuition zu tun.

Christoph: Schwierig wird's, wenn ein Ordnungssystem gar nicht als solches zu erkennen ist. Bei einer Kundin hätte ich geschworen, dass sie ihre Kosmetikartikel einfach irgendwie im Bad verstreut, weshalb ich mich beim Säubern nicht weiter darum gekümmert habe, was wo steht. Dann hat die Kundin mich aber darum gebeten, bitte alles wieder genau dorthin zu räumen, wo es stand. Das kostet mich wahnsinnig viel Zeit, aber ihr ist das wichtig.

Angelika: Bei solchen Leuten mach ich Fotos, dann kann ich hinterher abgleichen. Ich habe eine Zeit lang die Wohnung eines bekannten Politikers geputzt. Dessen Frau war eine sehr anspruchsvolle Kundin: In den ersten Wochen hab ich immer die Türen zur Diele geschlossen, wie ich das bei mir zu Hause auch mache. Das war aber falsch. Die Türen mussten in einem Winkel von 45 Grad offen stehen. Da musst du erst mal drauf kommen!

ReporterFORUM

www.reporter-forum.de

Hanife: Ich habe mal in einem Esoteriker-Haushalt die Asche von den Räucherstäbchen weggewischt. Woher sollte ich wissen, dass die gesegnet ist? Als Raumkosmetikerin denkt man ja nur: Das ist Dreck, das muss weg.

ZEIT: Einigen Kunden kann man es offenbar schwer recht machen. Wer ist eigentlich anstrengender: Leute mit oder Leute ohne viel Geld?

Christoph: Wohlhabende haben meistens mehr Platz, da putzt es sich leichter.

Hanife: Aber die mit viel Geld sind geiziger mit den Stunden. Ich habe gerade erst bei einer sehr wohlhabenden Familie gekündigt, weil die mich systematisch übers Ohr gehauen hat. Immer wieder hieß es: Die Kinder kommen heute früher, kannst du bitte versuchen, die Arbeit von fünf Stunden ausnahmsweise in drei zu erledigen. Und obwohl wir die Absprache hatten, dass ich trotzdem die fünf Stunden bezahlt bekomme, gab's am Ende nur Geld für drei.

Angelika: So was ist mir noch nie passiert, aber ich putze grundsätzlich nicht unter vier Stunden, weil sich das für mich mit der Anreise sonst nicht rentiert. Da kommt keiner auf die Idee zu verhandeln. Aber wer gibt mir Trinkgeld? Eigentlich nur Leute, von denen ich weiß, dass die am Ende des Monats auch schauen müssen, ob noch genug Geld da ist. Manchmal ist mir das richtig unangenehm.

ZEIT: Haben Sie dafür eine Erklärung?

Hanife: Ich denke, es ist eine Frage der Haltung: Für die einen sind wir eine willkommene Hilfe, der man dankbar ist und so halbwegs auf Augenhöhe begegnet. Für die anderen sind wir eher das Personal, auf das man herabschaut. Vor allem Diplomategattinnen legen Wert auf große Distanz. Und die haben auch am meisten zu meckern.

ZEIT: Eine grundsätzliche Frage: Wie werden Sie eigentlich am liebsten genannt? Ist Putzfrau in Ordnung?

Angelika: Nee, das klingt abwertend, finde ich.

Alexandra: Ich sehe mich auch eher als Raumpflegerin.

Hanife: Raumkosmetikerin ist hübsch.

ZEIT: Darf man Sie kritisieren, oder nehmen Sie das persönlich?

ReporterFORUM

www.reporter-forum.de

Angelika: Wenn der Ton stimmt, darf man alles sagen. Die Bewohner kennen ihre Wohnungen ja auch besser als wir. Und bevor sich einer ärgert, dass ich nicht jede Woche oben auf den Schränken wische, bekomme ich das lieber gesagt. Ich fühle mich dann ernst genommen.

Hanife: Ich find's sogar okay, wenn die Kunden beim ersten Mal zuschauen, wie ich den Natursteinboden oder das teure Hochglanzparkett wische. Leute, die ihren Wohlstand hart erarbeitet haben, sind ja oft sehr pingelig. Das kann ich gut nachvollziehen. Aber der Ton muss stimmen.

ZEIT: Was ist Ihnen lieber: Wenn man Sie gewähren lässt oder Ihnen konkrete Aufgaben gibt?

Angelika: Je konkreter die Ansage, desto besser: »Heute mal die Schränke sortieren!« Oder: »Fangen Sie bitte im Bad an, ich hab noch in der Küche zu tun.«

Hanife: Im Bad anfangen? Das geht gar nicht! Als gelernte Krankenschwester würde ich das ablehnen. Man trägt die Bakterien vom Bad in die ganze Wohnung!

Angelika: Mach ich nicht, weil ich ja verschiedenfarbige Lappen benutze! Eine Farbe fürs Bad, eine für die Küche, eine für den Rest. Dann kommt man gar nicht erst durcheinander.

ZEIT: Interessieren Sie sich für die Einrichtung?

Christoph: Ich habe Kunst studiert und als Designer gearbeitet, da gefallen mir moderne Wohnungen mit Glas und Stahl natürlich gut. Klar macht es Spaß, eine schöne Wohnung noch schöner zu machen!

Hanife: Was ist denn eine schöne Wohnung? Ganz ehrlich, es sieht heute doch fast überall aus wie im Ikea-Katalog, auch wenn die Möbel vielleicht gar nicht von Ikea, sondern aus einem teuren Designgeschäft sind. Alles so karg und unpersönlich. Da freue ich mich, wenn einer ein olles Sofa da stehen hat oder an der Wand statt der üblichen Kunstdrucke gerahmte Kinderkritzeleien hängen. Da kann ich mir ein Bild von der Familie machen. Denn Fotos gibt's bei den Deutschen ja auch schon lange keine mehr.

ZEIT: Was, glauben Sie, ist das liebste Zimmer der Deutschen?

ReporterFORUM

www.reporter-forum.de

Angelika: Das Wohnzimmer, denke ich.

Hanife: Nee, die Zeiten sind vorbei. Heutzutage versammelt sich die Familie nicht mehr abends vor dem Fernseher, viele haben ja gar keinen mehr. Ich glaube, dass sich das Leben in der Küche abspielt. Dort steht der große Tisch, dort liegen das ganze Kinderspielzeug und die Bücher.

Alexandra: Ich habe auch den Eindruck, dass die Deutschen in der Küche wohnen. Was lustig ist, weil sie gar nicht mehr kochen.

ZEIT: Woher wissen Sie das?

Alexandra: Bei meinen Kunden ist das Altpapier immer voll leerer Pizzakartons.

Angelika: Und die Schränke voller Fertiggerichte und Konserven! Die Frauen von heute müssen ja alle arbeiten, die schaffen ihren Haushalt nicht mehr. Vielleicht wollen sie auch nicht. Keine Ahnung. Ich habe früher neben der Arbeit ganz selbstverständlich gekocht und geschrubbt. Oft erst in der Nacht. Aber das tut sich heute keine mehr an.

Hanife: Die Prioritäten sind völlig andere. Den meisten ist die Karriere wichtiger als das Familienleben. Die sind einfach kaum noch zu Hause.

Alexandra: Das klingt jetzt kritisch.

Hanife: Na ja, ich kenn es halt anders. Ich bin in einer klassischen türkischen Großfamilie aufgewachsen, es ist immer jemand daheim. Und man ist auch immer auf Besuch gefasst. Da ist es sauber und der Kühlschrank gut gefüllt, um jederzeit Gäste bewirten zu können. Der deutsche Kühlschrank war für mich erst mal ein Kulturschock.

ZEIT: Inwiefern?

Hanife: Bei uns darf da jeder ran, es stehen frische Säfte, aufgeschnittenes Obst, kleine Snacks drin. In Deutschland ist er eher ein Tresor für Speisereste, die vor sich hin gammeln. Was mir da manchmal für ein Geruch entgegenschlägt! Ich frag mich immer: Riecht ihr das nicht?

ReporterFORUM

www.reporter-forum.de

ZEIT: Die Deutschen sind ja ziemlich stolz auf ihre Ordnung und Sauberkeit. Ein Irrtum?

Alexandra: Aber hallo! In Ungarn, wo ich aufgewachsen bin, wäre es undenkbar, dass man in Küche und Bad eine Woche lang den Dreck sammelt, bis die Putzkraft kommt. Da wird jeden Tag gewischt.

Hanife: Die vermoderten Haare in den Abflüssen sind schlimm! Kaum ein Deutscher kommt auf die Idee, die einfach zu entfernen. Ich verschenke auch oft Fensterabzieher fürs Bad. Wenn ich sage: »Damit machen wir in der Türkei die Kacheln nach dem Duschen trocken, damit keine Kalkreste bleiben«, schauen die mich ganz ungläubig an. »Echt? Jeden Tag?«

ZEIT: Gibt es irgendetwas, was Sie Ihren Kunden schon immer mal sagen wollten?

Hanife: Ihr macht uns Post-its, worauf wir achten sollen – macht euch doch auch mal welche! Jeder muss an sich arbeiten, in jedem Alter.

Alexandra: Ich putze bei Leuten, deren Staubsauger älter ist als ich. Alles, was ich vorne aufsauge, fliegt hinten wieder raus. Wenn ich eine Neuanschaffung vorschlage, höre ich oft: »Also, bei mir läuft der prima!«

Christoph: Ich frage mich, wie diese Nachlässigkeit im Alltag mit dem deutschen Effizienzdenken zusammengeht. Ich habe gelegentlich mit Backöfen und Herden zu tun, an denen der Dreck schon festgerostet ist. Hätte da jemand gleich nach dem Kochen mal drübergewischt, wäre das eine Sache von zwei Minuten gewesen. Wenn das erst mal alles eingetrocknet ist, bin ich eine Stunde beschäftigt.

Angelika: Ich möchte jetzt aber nicht, dass in der Zeitung steht: Die Deutschen sind nicht sauber. Es gibt halt überall Leute, die keine Kinderstube haben.

ZEIT: Wie meinen Sie das?

Angelika: Nach der Wende, als ich als Objektleiterin noch diverse Putzkolonnen angeleitet habe, habe ich wirklich oft an mich halten müssen. In den Schulen sieht es am schlimmsten aus. Und das ist ja auch kein Wunder: Die Lehrer, die den Schülern

ReporterFORUM

www.reporter-forum.de

eigentlich Sauberkeit beibringen sollten, sind manchmal die größten Ferkel. Sie haben keine Vorstellung davon, wie das unter deren Tischen aussieht!

Hanife: Büros und öffentliche Gebäude sind ein Sonderfall. Die Leute dort sehen uns nicht. Deshalb ist denen vor uns auch nichts peinlich.

ZEIT: Gibt es Dinge, die Sie nicht machen, weil es Sie zu sehr ekelt?

Angelika: Toiletten finde ich schwierig, aber wer braucht eine Reinigungskraft, die sich zu fein fürs Klo ist? Mit Handschuhen bis zu den Ellbogen geht es. Da greif ich bis unter den Trap, wo ja der meiste Dreck hängt.

Hanife: Ich kann den Geruch von Katzen nicht ertragen und arbeite grundsätzlich nicht in Haushalten mit Katzen. Kühlschränke mache ich auch nicht mehr. Ich finde, um die können sich die Kunden schön selbst kümmern.

Alexandra: Ich putze nicht die Oberlichter in hoch gelegenen Wohnungen, das hat aber nichts mit Ekel zu tun. Ich bin nicht schwindelfrei. Bei Backöfen habe ich weniger Geduld als Christoph. Wenn die völlig eingesaut sind, sage ich: Das hat leider keinen Zweck.

ZEIT: Wenn man den ganzen Tag so viel Dreck sieht wie Sie, ist man dann bei sich zu Hause besonders pingelig? Oder setzt man Scheuklappen auf und denkt: Bin ja außer Dienst?

Hanife: Wie soll das gehen? Ich hatte schon immer einen Hygienetick, und seitdem ich in die Reinigungsbranche gewechselt bin, kann ich noch nicht mal im Café sitzen, ohne zu denken: Was für ein Saustall, überall Staub und Schmiere!

Angelika: Ich hebe überall, wo ich bin, reflexartig die Klobrille hoch, um zu schauen, wie die Kollegen ihre Arbeit gemacht haben. Manchmal mach ich mir auch den Spaß und fahre mit einem weißen Taschentuch über die Türrahmen.

ZEIT: Können Sie sich vorstellen, selbst eine Putzkraft zu beschäftigen?

Christoph: Nein, das wäre mir zu privat.

Alexandra: Ich denke manchmal darüber nach. Denn so gut wie bei anderen Leuten krieg ich es bei mir zu Hause nicht hin. Da fehlt mir einfach die Zeit. Und der Ehrgeiz.

ReporterFORUM

www.reporter-forum.de

Hanife: Ich fürchte, ich müsste erst mal jemanden finden, der genauso pingelig ist wie ich.

Angelika: Ich würde alles kontrollieren, die Fensterrahmen von außen, die Scheuerleisten hinter dem Schrank. Ich wäre die schlimmste Kundin, die man sich vorstellen kann!

Christoph: Da würde es sowieso keine Putzkraft lange bei dir aushalten. Das vergessen die Kunden ja oft: Wir können jederzeit gehen. Wir haben keinen Chef, der uns etwas befehlen könnte. Wir sind die freiesten Menschen der Welt!