

**HEIDENREICH**  
Unternehmensgruppe

Qualität ohne Kompromisse!  
Wir schaffen saubere Verhältnisse.

VA 07122

## Mitarbeiterhandbuch

Heidenreich Dienstleistungen GmbH  
Besselstraße 3  
68219 Mannheim

Geschäftsführer: Martin Heidenreich  
Christian Heidenreich, Andreas Tatzel  
Amtsgericht Mannheim HRB 4900

Rudolf Lorenz Gebäudereinigung GmbH  
Besselstraße 3  
68219 Mannheim

Geschäftsführer: Bernd Schramm,  
Christian Heidenreich  
Amtsgericht Mannheim HRB 4653

Labitzke Gebäudereinigung GmbH  
Besselstraße 3  
68219 Mannheim

Geschäftsführer: Martin Heidenreich  
Amtsgericht Mannheim HRB 6735



**HEIDENREICH**  
Unternehmensgruppe

# Herzlich Willkommen bei Heidenreich!



Dieses Mitarbeiterhandbuch soll Ihnen helfen, sich in der Unternehmensgruppe Heidenreich zurechtzufinden!

Wir möchten Sie über wichtige Themen und Ansprechpartner informieren und Ihnen die Möglichkeit geben, Ihren Arbeitgeber näher kennen zu lernen.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen!

# Vorwort

Sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

wir freuen uns, dass wir Sie für eine Firma unserer Unternehmensgruppe gewinnen konnten und heißen Sie herzlich im Team Heidenreich willkommen.

Beschäftigte der Unternehmensgruppe Heidenreich genießen in allen Situationen ein Höchstmaß an Vertrauen – wir verlassen uns auf Sie und Ihre engagierte Arbeit. Vertrauen beruht auf Gegenseitigkeit!

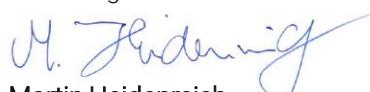
So können Sie sich in allen Situationen auf die Unterstützung und Fürsorge des Unternehmens vertrauen, die sich unter anderem auf die höchsten Standards bei den Themen Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit, Gleichbehandlung und Vereinbarkeit von Beruf und Familie bezieht.

Bereits zu Beginn der mehr als 60 Jahre alten Firmenhistorie vertraten alle Entscheidungsträger den Grundsatz, dass der Unternehmenserfolg untrennbar mit dem Wohlbefinden und der Sicherheit der Beschäftigten verbunden ist – dieser Grundsatz ist bis heute integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie und -kultur und wird stets an die sich wandelnden gesellschaftlichen und individuellen Bedürfnisse angepasst. Wir laden hierzu Sie und alle anderen Mitarbeitenden ein, aktiv zur Einhaltung dieser Selbstverpflichtung beizutragen, um gemeinsam eine von Fürsorge, Gesundheit und Sicherheit geprägte Arbeitsumgebung zu schaffen.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich, möglichst alle Arbeitsumgebungen so auszugestalten, dass hieraus weder physische noch psychische Probleme entstehen können. Überall dort, wo die Art der auszuführenden Tätigkeit den Einsatz von gefährlichen Arbeitspraktiken, Geräten oder Gefahrenstoffen erfordert und dies unumgänglich ist, werden Sie einerseits ausführlich eingewiesen und regelmäßig durch die internen Fachkräfte der Unternehmensgruppe Heidenreich geschult und andererseits mit der notwendigen persönlichen Schutzausrüstung (PSA) ausgestattet, sodass jederzeit für Ihre Gesundheit und Sicherheit gesorgt wird. Zudem verpflichten wir uns, gesundheitsfördernde Maßnahmen zu implementieren und präventive Programme anzubieten.

Durch das zur Verfügung stellen von flexiblen Arbeitszeitmodellen, Job Sharing, vielfältigen Wiedereinstiegsmöglichkeiten und Home Office wird zudem die Vereinbarkeit von Beruf und Familie gewährleistet.

Mit kollegialen Grüßen



Martin Heidenreich

Geschäftsführender Gesellschafter



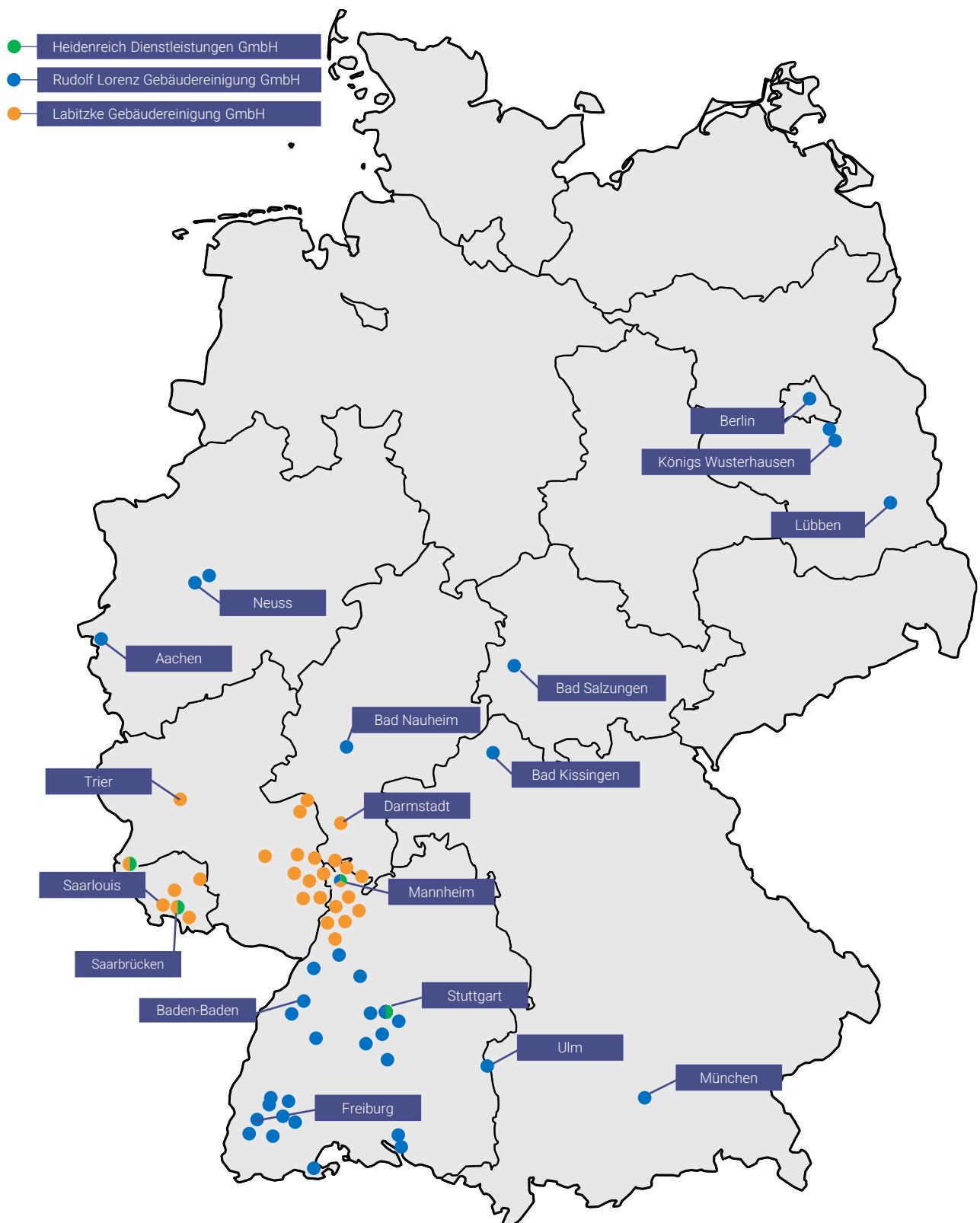
# Inhaltsverzeichnis

<u>Begrüßung</u>	2
<u>Vorwort</u>	3
• <u>Standorte – Deutschland</u>	5
• <u>Organigramm Heidenreich Dienstleistungen GmbH</u>	6
• <u>Organigramm Rudolf Lorenz Gebäudereinigung GmbH</u>	7
• <u>Organigramm Labitzke Gebäudereinigung GmbH</u>	8
• <u>Interner Bereich für Mitarbeitende</u>	9
• <u>Vorteile für Mitarbeitende - Corporate Benefits</u>	10
• <u>Verhalten bei Arbeitsunfähigkeit</u>	11
• <u>Merkblatt: Meldung der Arbeitsunfähigkeit</u>	12
• <u>Mitarbeiterumfrage</u>	13
• <u>Ihre Ansprechpartner</u>	14
• <u>Unsere Mission</u>	15
• <u>Unsere Werte</u>	16
• <u>Grundlagen – Unsere Servicekultur</u>	18
• <u>Grundlagen – Verhalten am Arbeitsplatz</u>	19
• <u>Grundlagen – Richtige Entscheidungen treffen</u>	20
• <u>Grundlagen – Vorgehen bei Problemen</u>	21
• <u>Grundlagen – Vorschriften und Verbote</u>	22
• <u>Hinweisgebersysteme</u>	23
• <u>Betriebliches Beschwerdemanagement</u>	25
• <u>Betriebsrat</u>	28
• <u>Datenschutz</u>	29
• <u>Vorgehen bei Arbeitsunfällen</u>	30
• <u>Tarifvertrag</u>	31
• <u>Tarifvertrag – Arbeitsschutz</u>	32
• <u>Beschwerdeverfahren Arbeitssicherheitsrisiken</u>	33
• <u>Lohngruppenstruktur</u>	35
• <u>Urlaubsplanung</u>	36
• <u>Notizen</u>	37



**HEIDENREICH**  
Unternehmensgruppe

# Standorte - Deutschland

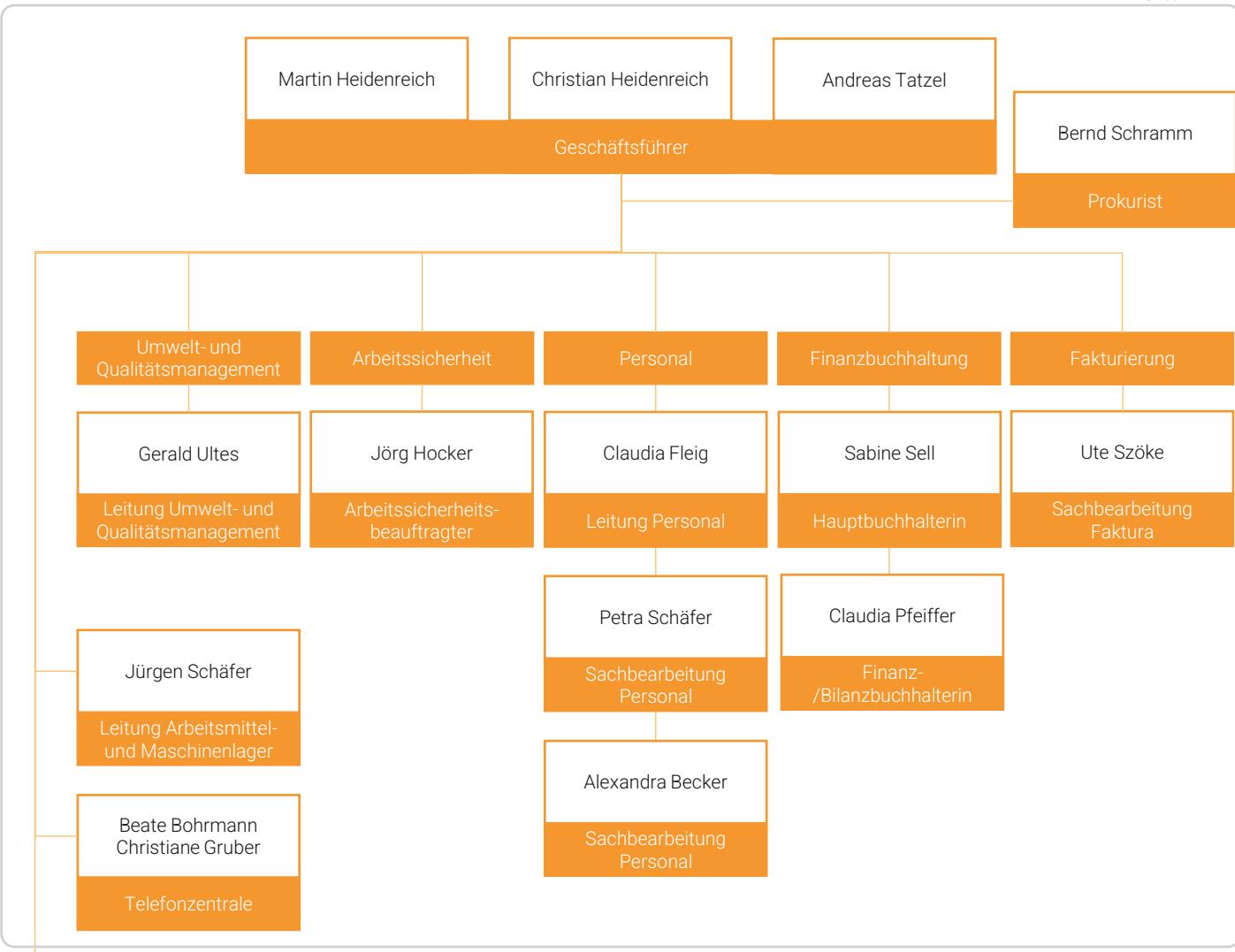


# Organigramm – Heidenreich Dienstleistungen GmbH



Hauptverwaltung Mannheim

**HEIDENREICH**  
Unternehmensgruppe



## Operative Ebene

### Bereich Rhein-Neckar

Birgitt Walther  
Bereichsleitung

### Bereich München

Kozeta Alexandrakis  
Bereichsleitung

### Bereich Saarland

Alexa Henry  
Bereichsleitung

Richard Henry  
Bereichsleitung

Objektleitungen  
Vorarbeitende

### Bereich Stuttgart

Ramesh Gopalasingam  
Bereichsleitung

Angela Pignataro  
Bereichsleitung

Objektleitungen  
Vorarbeitende

### Kooperationspartner

**mevalon**  
DATENTECHNIK  
IT-Support

ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015  
ISO 14644-5  
**TÜV**  
AUSTRIA

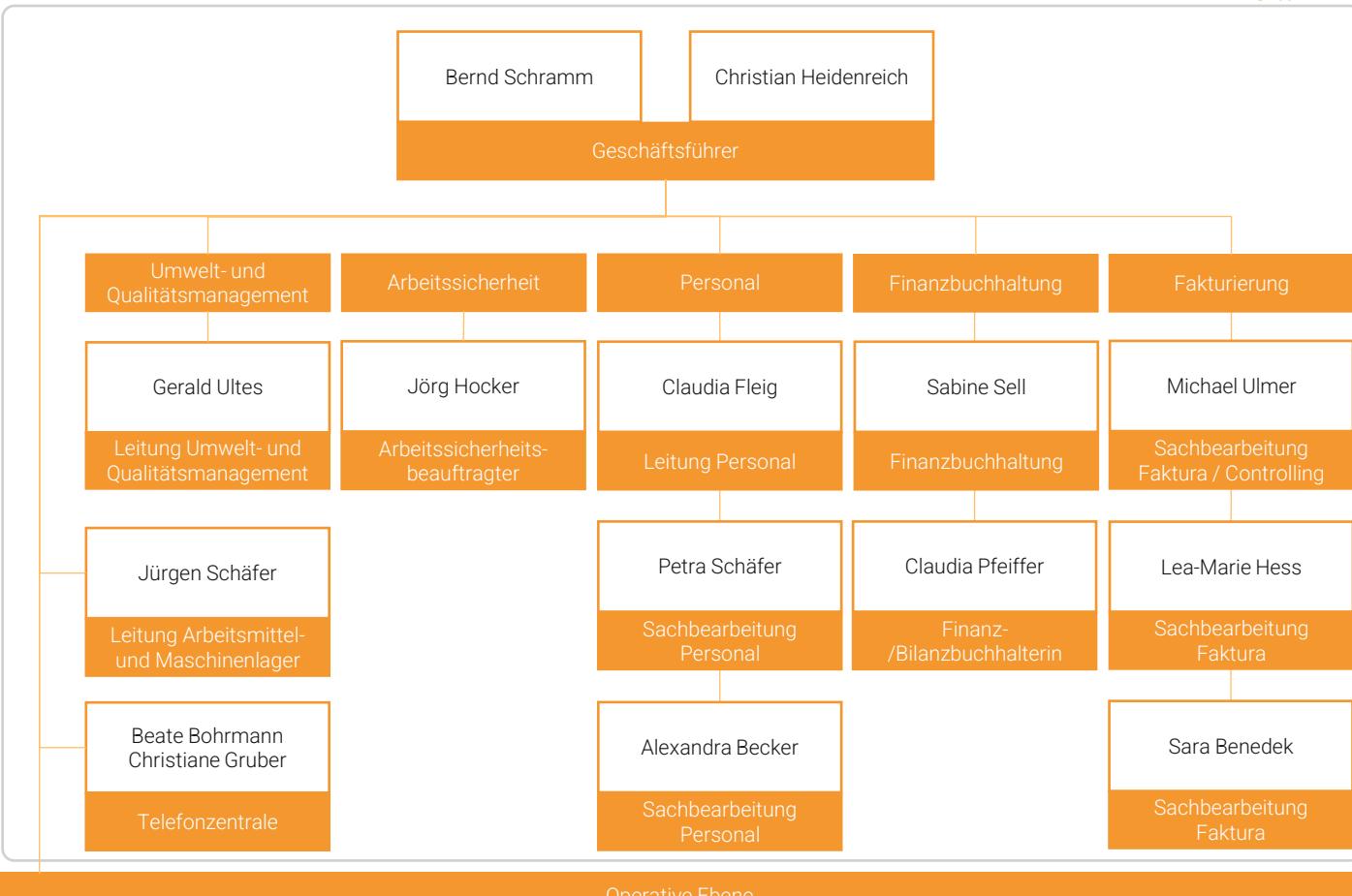
**CARE-IMPULS**  
Datenschutzbeauftragte

# Organigramm – Rudolf Lorenz Gebäudereinigung GmbH

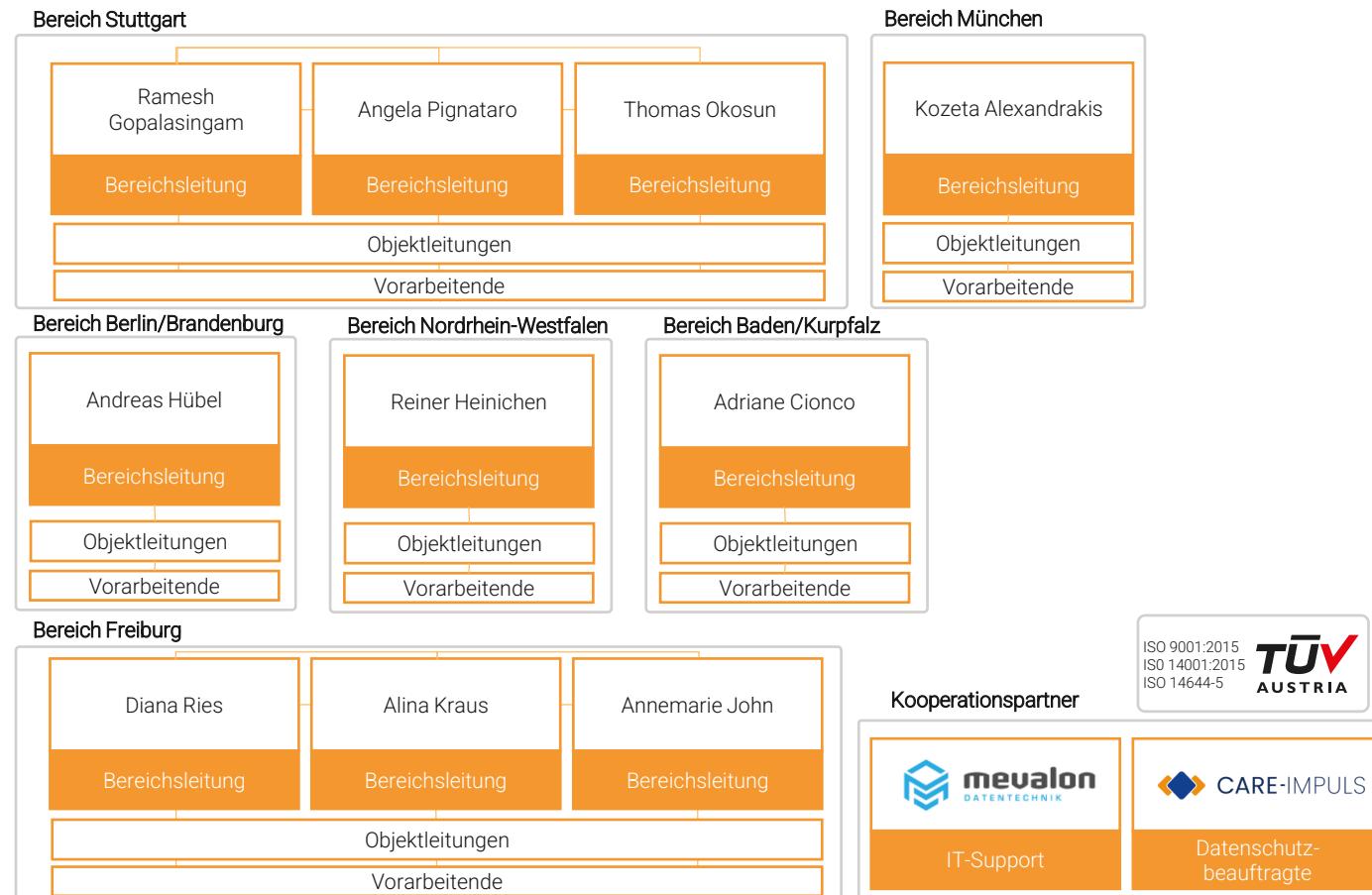


**HEIDENREICH**  
Unternehmensgruppe

Hauptverwaltung Mannheim / Außenbüro Stuttgart



Operative Ebene

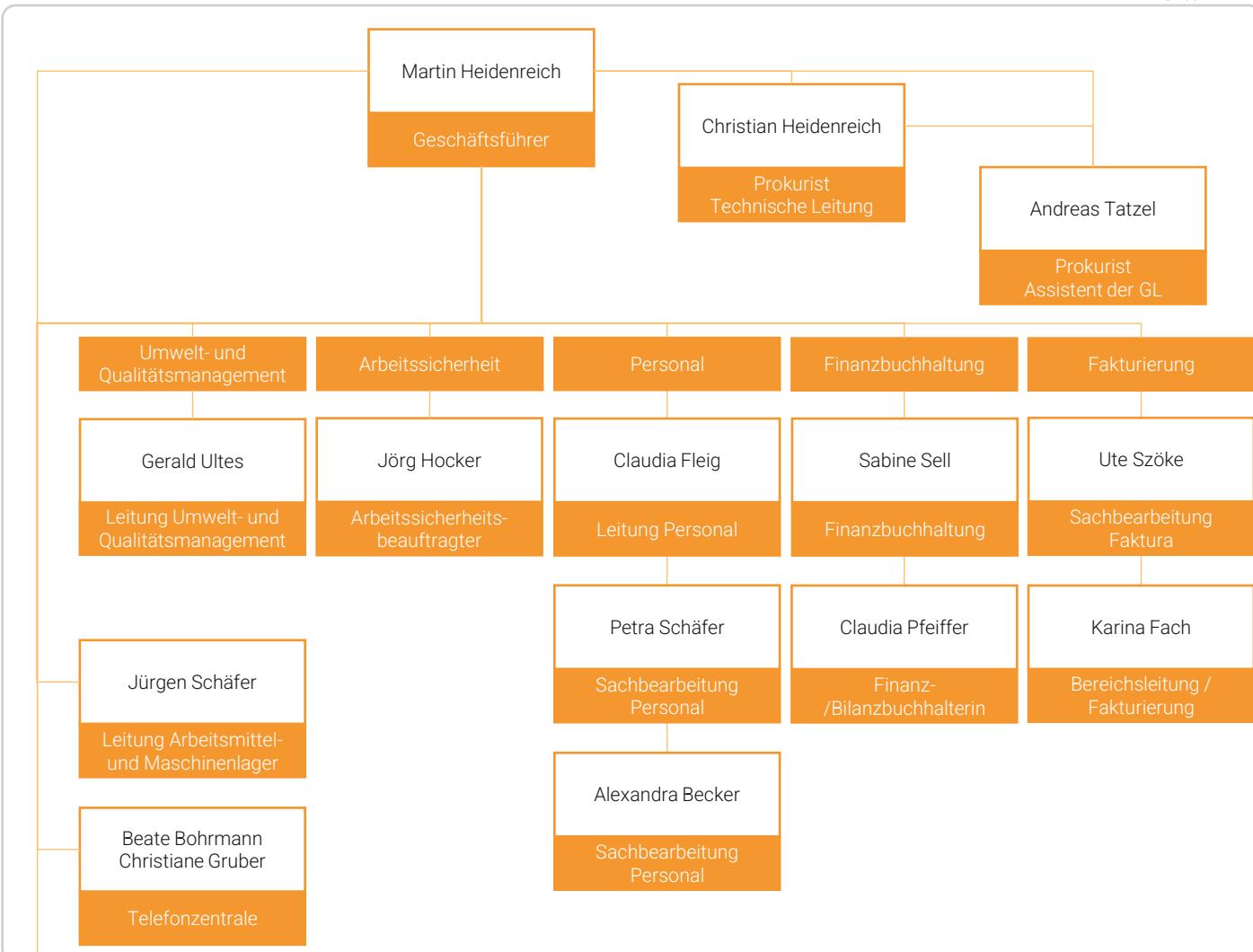




**HEIDENREICH**  
Unternehmensgruppe

# Organigramm – Labitzke Gebäudereinigung GmbH

## Hauptverwaltung Mannheim



## Operative Ebene

### Bereich Rhein-Neckar / Pfalz



### Bereich Saarland



### Bereich Darmstadt



### Kooperationspartner



# Interner Bereich für Mitarbeitende

Als Mitarbeiter der Unternehmensgruppe Heidenreich steht Ihnen ein interner Bereich zur Verfügung, der jederzeit online abrufbar ist.

Dort finden Sie wichtige Informationen rund um Ihr Beschäftigungsverhältnis.

[www.heidenreich-gruppe.de/interner-bereich](http://www.heidenreich-gruppe.de/interner-bereich)



Benutzerdaten eingeben:  
**mitarbeiter@heidenreich-gruppe.de**  
**Reinigung@2023**

## Aktuelles

Im Bereich „Aktuelles“ werden Sie über die wichtigsten Neuerungen bzw. Änderungen rund um die Unternehmen der Gruppe und Ihr Arbeitsverhältnis informiert.

## Corporate Benefits

Direkter Link zu den Vorteilen für Mitarbeitende der Unternehmensgruppe Heidenreich über unseren externen Partner.

## Einreichung Arbeitsunfähigkeits- bescheinigung

Zugang zum Formular, um die Daten zu Ihrer Arbeitsunfähigkeit direkt die Personalabteilung zu senden – dies sorgt für einen reibungslosen Prozessablauf.

## Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit

Direkter Link zur Mitarbeiterumfrage. Auf diese Weise können Sie durch Ihr Feedback aktiv dazu beitragen, Verbesserungen und weitere Maßnahmen einzuleiten, die sich auch auf Ihre tägliche Arbeit beziehen.

## Beschwerdeverfahren Arbeits- sicherheitsrisiken

Beschäftigte haben jederzeit das Recht, sich über wiederkehrende Gefährdungen bei der Tätigkeitsausführung zu beschweren. Hierzu steht u. a. ein standardisiertes Beschwerdeverfahren zur Verfügung, über das Meldungen auch anonym abgesetzt werden können.

## Download

Im Downloadbereich finden Sie wichtige Informationen und Änderungsformulare, wie z. B. Merkblätter zum Datenschutz, Adress- oder Kontoverbindungsänderungsformulare etc.

# Vorteile für Mitarbeitende - Corporate Benefits



Liebe Kolleginnen und Kollegen,

wir freuen uns, Ihnen ein umfangreiches Programm mit vielfältigen Preisnachlässen zur Verfügung stellen zu können.

Als Mitarbeitender der Unternehmensgruppe Heidenreich erhalten Sie **kostenfrei** dauerhafte Vergünstigungen auf Produkte und Dienstleistungen namhafter Anbieter.



1

Rufen Sie die Plattform auf:

<https://heidenreich-gruppe.mitarbeiterangebote.de>

oder rufen Sie den internen Bereich auf (siehe S. 9) und wählen „Corporate Benefits“.

2

Einmalige Registrierung mittels Firmen- oder privater E-Mail-Adresse und folgendem Registrierungscode:

**##heidenreich%1962#%**

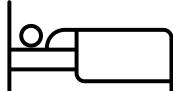
3

Einloggen und Angebote ansehen/nutzen.





# Verhalten bei Arbeitsunfähigkeit



Im Falle einer Erkrankung melden Sie sich bitte **persönlich oder telefonisch und unverzüglich** nach Kenntnis der Arbeitsunfähigkeit, möglichst zeitig vor dem Zeitpunkt der geplanten Arbeitsaufnahme, **spätestens jedoch zum regulären Beginn Ihres Einsatzes bei Ihrem direkten Vorgesetzten oder dessen Vertretung (Vorarbeiter, Objekt-/Bereichsleitung)**.

Bitte teilen Sie Ihrem Vorgesetzten auch die voraussichtliche Dauer Ihrer Arbeitsunfähigkeit mit, sodass Ihre Vertretung ordnungsgemäß organisiert werden kann – so müssen Sie sich keine Gedanken machen und können sich auskurieren.

- Bitte sehen Sie von Meldungen per SMS oder WhatsApp ab
- Die ärztliche Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung muss unverzüglich, spätestens innerhalb von einem Tag eingeholt werden. Bitte senden Sie ihre Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung innerhalb eines Tages zur Personalabteilung in die Hauptverwaltung Mannheim. Alternativ können Sie das Online-Formular nutzen.

Dauert Ihre Arbeitsunfähigkeit länger als in der Bescheinigung angegeben, melden Sie sich bitte wieder rechtzeitig bei Ihrem Vorgesetzten und teilen diesem mit, dass Sie erneut einen Arzt aufsuchen müssen.

Im Anschluss melden Sie sich bitte wieder unverzüglich bei Ihrem Vorgesetzten, teilen Ihm die weitere Dauer Ihrer Arbeitsunfähigkeit mit und legen die ärztliche Bescheinigung wieder entsprechend vor oder füllen das Online-Formular aus.

Achten Sie hierbei dann auf das Kennzeichen „Folgebescheinigung“.



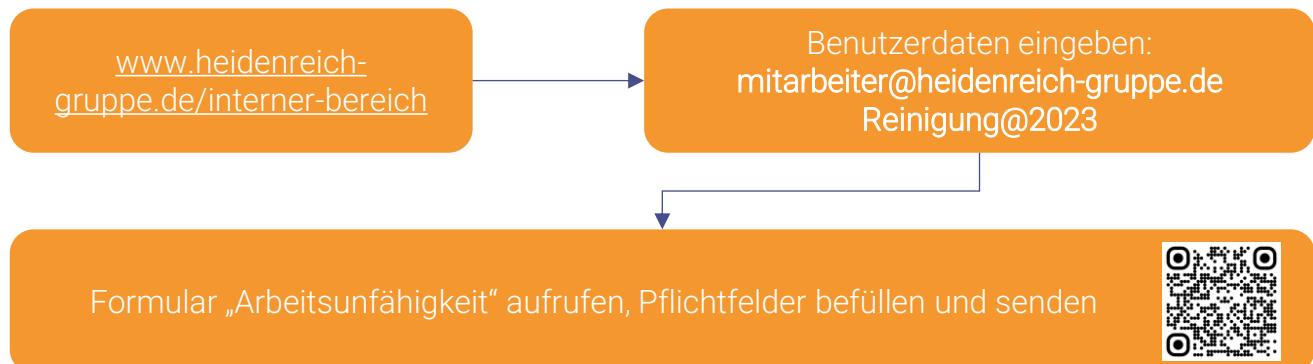
Für weitere Informationen beachten Sie bitte das Merkblatt „Meldung der Arbeitsunfähigkeit“



# Merkblatt: Meldung der Arbeitsunfähigkeit

Im Falle einer vorliegenden Arbeitsunfähigkeit erhalten Sie vom Arzt eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung. Sie sind verpflichtet, Ihren Arbeitgeber direkt am 1. Tag der Arbeitsunfähigkeit zu informieren.

Da Sie von Ihrem Arzt ab dem 01.01.2023 keine Ausfertigung der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung zur Vorlage beim Arbeitgeber mehr erhalten (in einer Übergangsphase noch teilweise möglich), der Arbeitgeber dennoch die genauen Informationen benötigt, müssen Sie nun zusätzlich ein Online-Formular zu Ihrer Arbeitsunfähigkeit ausfüllen. Dieses ist über den internen Bereich unter folgendem Link auffindbar:



Bitte geben Sie die Daten sorgfältig und korrekt ein. Sollten falsche Daten eingegeben werden, kann bis zur Klärung und Korrektur der Daten keine Lohnfortzahlung erfolgen. Wenn Sie alle Pflichtfelder ausgefüllt und auf „Absenden“ geklickt haben, erhalten Sie die Nachricht „Vielen Dank! Wir haben Ihre AU erhalten.“

Dieses Verfahren ist nur gültig Beschäftigte, die in Deutschland gesetzlich versichert sind. Daten zu Beschäftigten mit Privatversicherung, stationären oder ambulanten Rehabilitations- oder Vorsorgemaßnahmen und Daten von einem Privatarzt oder einem Arzt im Ausland können nicht elektronisch abgerufen werden. In diesen Fällen werden Sie weiterhin eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung in Papierform erhalten, die Sie beim Arbeitgeber vorlegen müssen.



Probleme beim Ausfüllen? Rufen Sie uns an: 0621 / 87 987 0  
Bitte nennen Sie das Stichwort „Arbeitsunfähigkeit“

# Mitarbeiterumfrage

Wir sind der Meinung, dass Ihre Zufriedenheit und Wohlbefinden die Grundlage dafür bilden, adäquate Leistungen zu bringen, die den hohen Anforderungen unserer Kunden gerecht wird und als Resultat dessen auch kundenseitig Zufriedenheit und Wohlbefinden schafft.

„Je zufriedener Sie sind, desto zufriedener sind unsere Kunden.“

Um dieses Ziel zu erreichen, geben wir alle tagtäglich unser Bestes. Aber niemand ist unfehlbar und die kontinuierliche Optimierung des Unternehmens steht im Vordergrund.

Hierzu ist uns Ihre Meinung sehr wichtig. Wir wollen Sie herzlich dazu einladen, an unserer kurzen Mitarbeiterumfrage teilzunehmen. Die Teilnahme erfolgt komplett anonym.

Auf diese Weise tragen Sie aktiv dazu bei, dass aus den Ergebnissen auch Maßnahmen zur Veränderung und Optimierung der Rahmenbedingungen abgeleitet werden können, die sich auch auf Ihre tägliche Arbeit beziehen. Wir wollen von Ihnen lernen, sodass alle profitieren können: Sie, unsere Kunden und das Unternehmen.

[www.heidenreich-  
gruppe.de/interner-bereich](http://www.heidenreich-gruppe.de/interner-bereich)

Benutzerdaten eingeben:  
mitarbeiter@heidenreich-gruppe.de  
Reinigung@2023

Link zur Mitarbeiterumfrage anklicken, Fragen anonym beantworten und senden

Alternativ können Sie mit Ihrem Handy oder Tablet folgenden QR-Code scannen, um direkt zur Umfrage zu gelangen.





## Ihre Ansprechpartner

Folgend können Sie Ihre Ansprechpartner der Unternehmensgruppe Heidenreich für Ihr Objekt und Ihren Bereich eintragen.

Einige Kontakte haben wir Ihnen bereits vorausgefüllt:

Bereichsleitung

Name:

Tel.:

E-Mail:

Objektleitung

Name:

Tel.:

E-Mail:

Betriebsrat

Vorsitzende: Frau Ilona Scholl-Mayer

Tel.: +49 621 87987 0

E-Mail: [i.scholl-mayer@heidenreich-gruppe.de](mailto:i.scholl-mayer@heidenreich-gruppe.de)

Telefonzentrale

Frau Beate Bohrmann, Frau Christiane Gruber

Tel.: +49 621 87987 0

E-Mail: [info@heidenreich-gruppe.de](mailto:info@heidenreich-gruppe.de)



## Innovative Gebäudereinigung der Zukunft – bei uns schon heute!

Der technische Fortschritt hat in den letzten Jahren auch die Gebäudereinigung weiterentwickelt. Intelligente Innovationen stellen sicher, dass sich Reinigungsprozesse immer effizienter, zeitoptimierter und kostenschonender gestalten lassen. Als Unternehmen am Puls der Zeit arbeiten wir für Sie immer auf dem neusten Stand der Technik.



### Personalisierte Reinigung

Eine hohe Kundenorientierung ist für uns selbstverständlich. Daher steht es für uns außer Frage, dass wir alle Reinigungslösungen individuell auf die Bedürfnisse unserer Kunden abstimmen – nah, persönlich und partnerschaftlich.



### Chemiefreie Reinigung

Wir setzen nach Möglichkeit auf chemiefreie Reinigungsverfahren, um Sie und unsere Kunden vor umwelt- und materialschädigenden Reinigungsmitteln zu schützen. Das verbessert langfristig das Wohlbefinden und unterstützt die Erreichung der Umweltziele.



### Digitalisierung

Wir erfassen viele unserer Arbeitszeiten digital. Dies sorgt für Transparenz – sowohl seitens der Beschäftigten als auch seitens der Kunden.



### Automatisierung

Sofern es die Reinigungsprozesse zulassen, setzen wir umweltfreundliche und leistungsstarke Reinigungsmaschinen ein, die Ihnen den Arbeitsalltag erleichtern und gleichzeitig die Kosten unserer Kunden reduzieren.



# Unsere Werte

Die Unternehmensgruppe Heidenreich ist mit mehr als 60 Jahren Branchenerfahrung der erste Ansprechpartner, wenn es um professionelle Dienstleistungen in vielen Regionen in ganz Deutschland geht.

## Dienstleister aus Leidenschaft – mit mehr als 2.200 Mitarbeitenden an unserer Seite

Mit über 2.300 Mitarbeitenden sind wir deutschlandweit im Einsatz, um die hohen Ansprüche und Bedürfnisse unserer Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern die Erwartungen zu übertreffen.

Als Familienunternehmen stehen wir für Zusammenhalt, ein vertrauensvolles Miteinander und langfristige Beziehungen – sowohl zu unseren Beschäftigten als auch zu unseren Kunden. Auf dieser Basis lassen sich unsere hochwertigen Dienstleistungen realisieren. Davon sind nicht nur wir überzeugt. Jährlich durchgeführte, unabhängige Zertifizierungsaudits bestätigen dies.



### Kommunikationskompetenz

Mit unserer Kommunikationskompetenz gelingt es uns nicht nur von Beginn an auf die Bedürfnisse unserer Kunden und Mitarbeitenden einzugehen, sondern auch auf Änderungswünsche umgehend reagieren zu können.



### Flexibilität

Unsere Mitarbeitende und Kunden stehen an erster Stelle. Mit umfassender Beratung und Betreuung ist es unser Ziel, individuelle Bedürfnisse in der Tiefe zu ergründen. So gelingt es uns, Reinigungsdienstleistungen bis ins Detail alle Anforderungen abzustimmen.



# Unsere Werte



## Förderung der Beschäftigten

Unsere Beschäftigten nehmen bei uns einen hohen Stellenwert ein. Aus diesem Grund tragen wir das Zertifikat Qualitätsverbund Gebäudedienste, welches uns kontinuierliche Fortbildungen sowie eine Meisterqualifikation bescheinigt. Somit sorgen wir für die kontinuierliche und umfassende Fortbildung unseres Personals.



## Umweltschutz

Als Unternehmensgruppe wissen wir um unsere Verantwortung und gehen mit gutem Beispiel voran. Dies unterstreicht die Zertifizierung nach DIN 14001 (Umweltmanagement). Wenn möglich setzen wir auf umweltfreundliche Verfahren, schonende Maschinen und biologische Reinigungsmittel. Zudem arbeiten wir nachhaltig und ressourcenschonend.



## Verlässlichkeit

Zuverlässigkeit ist bei der Gebäudereinigung essenziell. Dies stellen wir sicher, indem wir unser Leistungsversprechen für unsere Kunden reaktionsfähig, termingerecht und ergebnisorientiert gestalten. Unsere digitale Zeiterfassung schafft vollständige Transparenz in Echtzeit.



## Full-Service

Wir verstehen uns als Full-Service-Anbieter. Das bedeutet, dass wir unseren Kunden alle Leistungen der Gebäudereinigung in erstklassiger Qualität liefern. Wir liefern das Rundum Sorglospaket.



## Qualität

Qualität ist bei uns selbstverständlich. Wir sind nach DIN 14001 (Umweltmanagement), DIN ISO 9001 (Qualitätsmanagement) und ISO 45001 (Arbeitsschutzmanagementsystem) zertifiziert und tragen als Innungsbetriebe auch das Zertifikat Qualitätsverbund Gebäudedienste.

## Unsere Servicekultur

Tag für Tag setzen Sie Ihr Können und Ihre Energie dafür ein, dass unsere Kunden in den Genuss eines sauberen Objekts kommen und sich wohlfühlen können.

Hierbei ist nicht nur Ihre fachliche Kompetenz gefragt, sondern oftmals auch um soziale Fähigkeiten und Fertigkeiten, insbesondere in Objekten mit direktem Kundenkontakt wie zum Beispiel in Kliniken oder Thermen.

Hierin möchten wir Sie unterstützen und stärken.

Denn wir sind der Meinung, dass Ihre Zufriedenheit und Wohlbefinden die Grundlage dafür bilden, adäquate Leistungen zu bringen, die den hohen Anforderungen unserer Kunden gerecht wird und als Resultat dessen auch kundenseitig Zufriedenheit und Wohlbefinden schafft.

### Warum sind Sie als Beschäftigter so wichtig für uns?



Weil Sie als wichtiger Teil des Teams in Ihrem Objekt dafür sorgen, dass die Reinigung im Namen der Unternehmensgruppe Heidenreich für alle Auftraggeber nicht nur zufriedenstellend ausgeführt wird, sondern die Erwartungen übertroffen werden können.



**Sie sind das Aushängeschild des Unternehmens und tragen maßgeblich zur Gesamtzufriedenheit des Kunden bei.**

**Dieses Ziel kann nur gemeinsam erreicht werden!**





## Verhalten am Arbeitsplatz und in den Objekten

Sie tragen eine große Verantwortung zur Erhaltung und Schaffung der Hygiene und Sauberkeit in Ihrem Objekt.

Sie sind angehalten sorgsam und verantwortungsvoll mit den Ihnen überlassenen Arbeitsmitteln und –maschinen sowie dem Inventar des Kunden umzugehen.

Bitte achten Sie auf ein gepflegtes Erscheinungsbild.  
Der erste Eindruck zählt.

Bitte verzichten Sie aus Hygienegründen auf das Tragen von Ringen und auf das übermäßige Auftragen von Parfum.

Freundlicher, zuvorkommender Umgang mit anderen Mitarbeitenden, Vorgesetzten, Ansprechpartnern und externen Personen in den Objekten

Denken Sie bitte daran, in bestimmten Objekten vor Betreten der Räumlichkeiten höflich anzuklopfen.

Lärm verursacht Stress – bitte verhalten Sie sich so leise wie möglich und nur so laut wie nötig, insbesondere in Objekten, in denen die Reinigung nur während der Betriebszeiten möglich ist.

Bitte beachten Sie die Hausordnung des Reinigungsobjektes sowie sämtliche Arbeitsanweisungen der Unternehmensgruppe Heidenreich.  
Bei Unklarheiten wenden Sie sich bitte an Ihre Objekt- oder Bereichsleitung.



Bitte informieren Sie sich über die Flucht- und Rettungspläne des Objekts, sodass Sie im Notfall die richtigen Wege kennen.  
Warten Sie am Sammelplatz auf Anweisungen von Feuerwehr und Rettungspersonal.



## Verhalten am Arbeitsplatz und in den Objekten

Bitte pflegen Sie den Ihnen von Ihrer Objekt- oder Bereichsleitung ausgehändigten Stundenzettel täglich, wahrheitsgetreu und eigenhändig.

Grundsätzliche Kriterien wie Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Freundlichkeit müssen erfüllt werden.

Fehler und Mängel an Geräten, Maschinen, Fahrzeugen etc. sind unverzüglich zu melden. Gleches gilt für Schäden im Objekt. Wenn diese Mängel oder Schäden zu einer Gefährdung führen können, darf die Reinigung nicht vor Abstellung der identifizierten Beanstandungen ausgeführt werden.

Sie sind angehalten die Ihnen zur Verfügung gestellte persönliche Schutzausrüstung (PSA) zu nutzen.

Wenn Sie mit einer schwierigen Situation konfrontiert sind, stellen Sie sich folgende Fragen:

Ist meine Handlung oder meine Entscheidung gesetzeskonform?

Steht sie im Einklang mit den Werten und Normen und anderen Richtlinien von Heidenreich?

Ist sie frei von persönlichen Interessenkonflikten?

Hält meine Handlung oder Entscheidung einer externen Überprüfung stand?

Wenn die Antwort auf jede dieser Fragen „ja“ lautet, ist Ihre Handlung oder Entscheidung höchstwahrscheinlich richtig und steht im Einklang mit den Verhaltensgrundsätzen von Heidenreich.



Wenn Sie sich nicht sicher sind, fragen Sie nach! Und fragen Sie so lange, bis Sie sicher sind! Im Zweifelsfall wenden Sie sich an Ihre/n Vorgesetzte/n.





## Vorgehen bei Problemen

Ab und zu können Fehler passieren – das ist menschlich. Bei Heidenreich leben wir eine offene und ehrliche Feedback- und Fehlerkultur, in der Fragen und Probleme stets offen thematisiert werden.

Fehler können mögliche Probleme offenlegen und werden als Chance gesehen, eine schnelle und zufriedenstellende Lösung zu finden, um diese künftig zu vermeiden.

Sollte es Punkte geben, die Ihnen schlechte Stimmung oder Unzufriedenheit bereiten, suchen Sie bitte das Gespräch mit Ihrer zuständigen Objekt- oder Bereichsleitung.

Gemeinsam wird eine Lösung gefunden, sodass alle zufrieden sind.

Es ist uns wichtig, dass sich alle Teammitglieder wohlfühlen.

Je nach vorliegendem Problem kann z. B. eine mögliche Lösung sein, dass Ihnen eine Umsetzung oder Versetzung angeboten wird.



Wir unterstützen Sie bei Ihren Problemen. Kommen Sie auf uns zu!

## Vorschriften und Verbote



In allen Objekten muss das geltende Rauchverbot eingehalten werden. Das Rauchen ist nur in den dafür vorgesehenen Bereichen außerhalb der Arbeitszeit (Pause) gestattet.



In allen Objekten gilt das Telefonverbot während der Arbeitszeit.  
Ausnahmen: Dienstgespräche, digitale Zeiterfassung, Notfälle



Keine fremden Personen mit ins Objekt bringen oder die Arbeit durch diese ausführen lassen.



Keine Kopfhörer tragen bzw. Musik hören.



Während der Arbeitszeit herrscht absolutes Alkohol- und Drogenverbot. Auch ist die Arbeitsaufnahme unter Alkohol- oder Drogeneinfluss untersagt.



Die Nutzung von Fernsprechanlagen, Kopiergeräten, Maschinen oder sonstigem Inventar des Kunden ist strikt untersagt. Auch dürfen Schränke, Schubladen etc. nicht unbefugt geöffnet werden, Schriftstücke, Akten, Hefte etc. dürfen nicht gesichtet oder fotografiert werden.



Es ist untersagt, Geld oder Geschenke jeglicher Art entgegenzunehmen.



Eine Mitnahme von Gegenständen aus dem zu reinigenden Objekt ist untersagt.  
Dies gilt auch für geringwertige Gegenstände.

Unser Hinweisgebersystem nimmt Hinweise auf Regel- und Gesetzesverstöße entgegen und stellt damit ein wichtiges Element guter Unternehmensführung dar.

Die Unternehmensgruppe Heidenreich sieht sich in der Praxis einer offenen internen Kommunikation und der Einhaltung hoher ethischer Standards verpflichtet. Hierzu gehört auch, dass die Begehung von Straftaten oder sonstigen Regelverstößen nicht geduldet werden. Durch die Einführung eines Hinweisgebersystems wurden kollektivrechtliche Rahmenbedingungen geschaffen, um Verstöße gegen geltendes Recht sowie gegen gemeinsam vereinbarte betriebliche Regeln frühzeitig erkennen und an die zuständige Stelle melden zu können. Das System soll zudem frühzeitig betriebliche Reaktionen auf erkannte Verstöße sowie betriebsinterne Lösungen ermöglichen. Die anonyme Meldung von Verstößen ist möglich.

Hiermit erfüllen wir auch die Anforderungen der EU-Hinweisgeber-Richtlinie (EU 2019/1937), die national mittels des deutschen Hinweisgeberschutzgesetzes umgesetzt wurde.

Darüber wird durch die implementierte Lösung der Schutz von Hinweisgebenden vor Benachteiligungen ermöglicht. Arbeitgeber und Betriebsrat sind sich einig, dass Hinweise auf Rechtsverstöße oder grobe Missstände ausdrücklich erwünscht sind.

Arbeitnehmende sollen von ihnen aus konkretem Anlass vermutete oder direkt beobachtete bzw. erkannte Rechtsverstöße, grobe Missstände sowie Verstöße gegen anwendbare Verhaltenskodizes oder Ethikrichtlinien ohne Angst vor Repressalien (Vergeltungsmaßnahmen) melden. Hierzu werden sie vom Arbeitgeber ausdrücklich ermutigt. Hinweisgebende Personen, die auf Basis konkreter Anhaltspunkte mögliche Verstöße melden, werden von Heidenreich geschützt, die Vertraulichkeit Ihrer Aussagen wird gewährleistet. Personen, die in gutem Glauben Verstöße mitteilen und auf das Hinweisgebersystem zurückgreifen, werden durch den Verhaltenskodex geschützt – Heidenreich duldet keinerlei Repressalien gegen hinweisgebende Personen, auch wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass diese unbegründet waren. Etwaige Repressalien sind strengstens untersagt und werden als schwerwiegenderes Fehlverhalten mit entsprechenden personal- und arbeitsrechtlichen Disziplinarmaßnahmen geahndet.

Soweit Arbeitnehmende einen begründeten Anlass zur Annahme haben, dass der erkannte Sachverhalt eine schwere Straftat darstellt oder zu schweren Schäden für den Betrieb führen kann, besteht eine Hinweispflicht, es sei denn, dass sie sich hierdurch selbst belasten würden oder wenn aus Sicht von Hinweisgebern absehbar ist, dass entsprechende Mitteilungen zu Nachteilen für Sie führen können.

Zu Regelverstößen mit hohen Risiken gehören u. a. Korruptions- und Geldwäschedelikte sowie Verstöße gegen technische oder ökologische Richtlinien. Ebenso fallen personenbezogene Sachverhalte, z. B. sexuelle Belästigungen oder Menschenrechtsverletzungen, darunter.

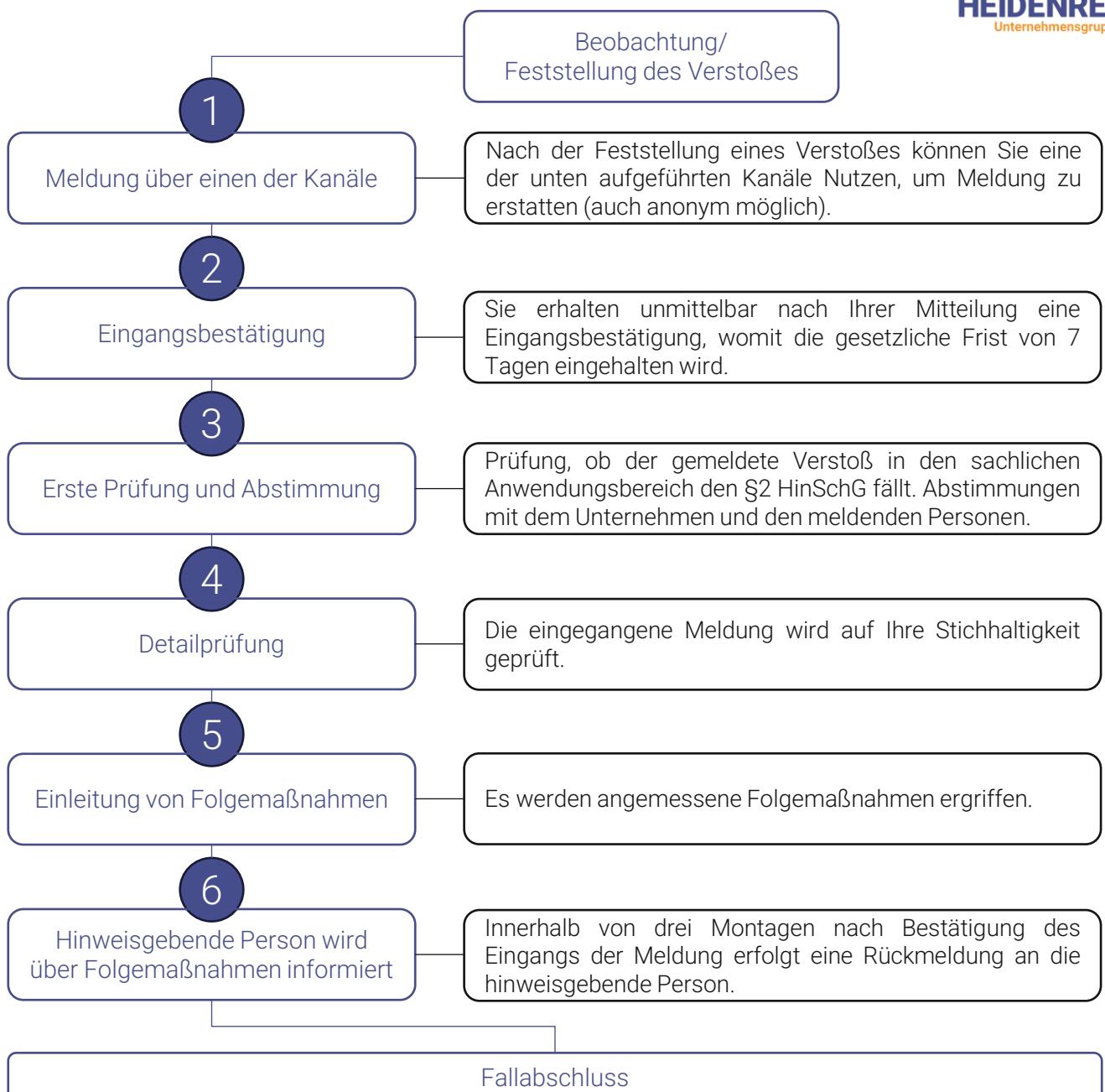
Adressat der Hinweise ist die eigens dafür eingerichtete **interne Hinweisgebermeldestelle der Unternehmensgruppe Heidenreich**:

Alle eingehenden Meldungen werden im Einklang mit den Vertraulichkeitspflichten beweissicher dokumentiert und müssen i. d. R. 3 Jahre nach Abschluss des Verfahrens datenschutzkonform gelöscht werden (§ 11 HinSchG).

Der Bearbeitungsprozess der gemeldeten Hinweise wird im Folgenden dargestellt:



# Hinweisgebersysteme



Tel.:  
E-Mail:  
Web:

Interne Hinweisgeberkanäle:  
+49 86 51 99 634 37 (Erreichbarkeit von 08:00 – 18:00)  
hinweis.heidenreich@care-impuls.de  
[https://care-impuls.de/care-impuls-de-hinweisgeber\\_heid/](https://care-impuls.de/care-impuls-de-hinweisgeber_heid/)



## Externer Meldekanal für Deutschland:

Folgende von der deutschen Regierung ernannte Behörde nimmt als externer Meldekanal ebenfalls Hinweise auf potentielles Fehlverhalten entgegen: Bundesamt für Justiz (BfJ):  
[https://www.bundesjustizamt.de/DE/MeldestelledesBundes/MeldestelledesBundes\\_node.html](https://www.bundesjustizamt.de/DE/MeldestelledesBundes/MeldestelledesBundes_node.html)



# Betriebliches Beschwerdemanagement

Bei der Unternehmensgruppe Heidenreich hat ein positives Arbeitsklima höchste Priorität - jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter genießt in höchstem Maße Respekt und Anerkennung. Beleidigungen, Belästigungen und Diskriminierungen am Arbeitsplatz in jeglicher Form sind unzulässig und werden nicht geduldet. Hierzu haben Sie sich bei der Unterzeichnung Ihres Arbeitsvertrags schriftlich verpflichtet. Bei Zu widerhandlungen werden, je nach Schwere des Verstoßes, personal- bzw. arbeitsrechtliche Konsequenzen, wie bspw. Abmahnung, Versetzung, Kündigung des Beschäftigungsverhältnisses, gezogen.

**Tragen Sie zu einem positiven Arbeitsklima bei – Unterschiede machen uns erfolgreich!**

Wir möchten, dass sich alle Beschäftigte im Unternehmen wohlfühlen und Freude an ihrer Arbeit haben. Wir begegnen einander offen und mit einem Auftreten, das von gegenseitigem Respekt, Wertschätzung und Fairness geprägt ist. Das ist in Ihrem eigenen Interesse und im Sinne unserer Kunden und entspricht unserem Selbstverständnis. Wir fördern Vielfalt in jeder Form: Gleichstellung, Gleichbehandlung, Inklusion und Diversität stellen die Säulen unseres Unternehmenserfolgs und unserer –kultur dar. Helfen Sie deshalb mit, Diskriminierungen, Belästigungen, unfaires Verhalten oder Mobbing bei der täglichen Arbeit zu verhindern und ein positives Arbeitsklima zu schaffen. Mischen Sie sich ein, engagieren Sie sich und lassen Sie nicht zu, dass andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diskriminiert werden!

Melden Sie Vorfälle bitte unseren geschulten Beschwerdestellenbeauftragten.

Diese wurden bestellt, um im betrieblichen Alltag die Diversität, Gleichberechtigung und Inklusion aller Beschäftigten zu fördern und Diskriminierungen zu minimieren. Dahingehende Beschwerden werden von diesen entgegengenommen und gründlich untersucht.

Diskriminierungen werden in keiner Form geduldet, insbesondere nicht in Bezug auf:

Geschlecht oder  
geschlechtliche Identität

Abstammung, Herkunft  
oder Nationalität

Sexuelle Orientierung

Politische oder soziale  
Betätigung

Soziale Herkunft

Physische oder  
psychische Fähigkeiten

Alter

Religion oder  
Weltanschauung

Behinderung

**Diskriminierung hat bei Heidenreich keinen Platz!**

# Betriebliches Beschwerdemanagement



Um Kontakt aufzunehmen, kontaktieren Sie bitte die für Ihr Unternehmen zuständigen Beschwerdestellenbeauftragten per E-Mail. Diese werden sich schnellstmöglich um Ihr Anliegen kümmern.

## Beschwerdestellenbeauftragte – Kontaktmöglichkeiten

### Heidenreich Dienstleistungen GmbH

Herr Andreas Tatzel | E-Mail: [andreas.tatzel@heidenreich-gruppe.de](mailto:andreas.tatzel@heidenreich-gruppe.de)

Frau Claudia Fleig | E-Mail: [claudia.fleig@heidenreich-gruppe.de](mailto:claudia.fleig@heidenreich-gruppe.de)

### Rudolf Lorenz Gebäudereinigung GmbH

Herr Bernd Schramm | E-Mail: [bernd.schramm@heidenreich-gruppe.de](mailto:bernd.schramm@heidenreich-gruppe.de)

Frau Diana Ries | E-Mail: [diana.ries@heidenreich-gruppe.de](mailto:diana.ries@heidenreich-gruppe.de)

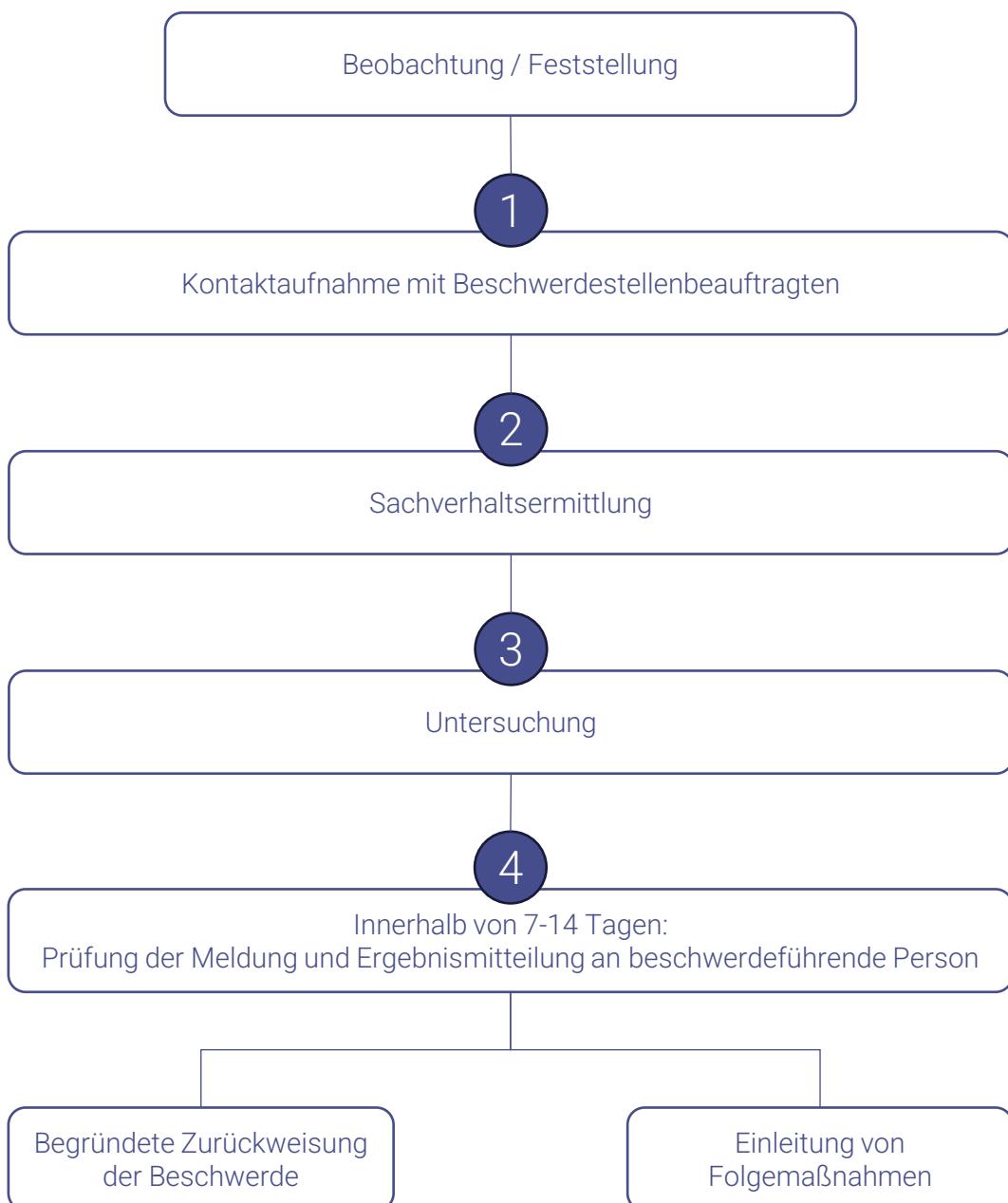
### Labitzke Gebäudereinigung GmbH

Herr Salvatore Salemi | E-Mail: [salvatore.salemi@heidenreich-gruppe.de](mailto:salvatore.salemi@heidenreich-gruppe.de)

Frau Birgitt Walther | E-Mail: [birgitt.walther@heidenreich-gruppe.de](mailto:birgitt.walther@heidenreich-gruppe.de)

Personen, die in gutem Glauben Beschwerden mitteilen und auf den Beschwerdemechanismus zurückgreifen, werden durch den Verhaltenskodex geschützt – Heidenreich duldet keinerlei Repressalien (Vergeltungsmaßnahmen) gegen Hinweisgeber bzw. Beschwerdeführern, auch wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass diese unbegründet waren. Etwaige Repressalien sind strengstens untersagt und werden als schwerwiegendes Fehlverhalten mit entsprechenden personal- und arbeitsrechtlichen Disziplinarmaßnahmen geahndet.

Alle Beschwerdestellenbeauftragten sind darin geschult, die Vertraulichkeit der übermittelten Daten zu wahren und wurden zur Verschwiegenheit verpflichtet, sodass Informationen nicht an unbeteiligte Dritte weitergegeben werden. Sie können Ihre Beschwerde auch in einer anderen Sprache an die Beschwerdestellenbeauftragten herantragen – hier bitten wir jedoch um ein schriftliches Einreichen der Beschwerde, dass sich diese um eine adäquate Übersetzung kümmern können.





Wir stehen zu unserer sozialen Verantwortung!



# Betriebsrat

Der Betriebsrat fungiert als Vertretung unserer Beschäftigten. Die respekt- und vertrauensvolle Zusammenarbeit und die Kommunikation ist stets von Konstruktivität und gegenseitigem Verständnis geprägt. Hierbei streben wir einen fairen Ausgleich zwischen den Interessen unserer Mitarbeitenden und den ökonomischen Zielen des Unternehmens an. Auch bei strittigen Themen konnte seit jeher eine tragfähige Basis für eine konstruktive Zusammenarbeit gewahrt werden.

Der Betriebsrat hat insbesondere bei Fragen zu folgenden Themen ein Mitbestimmungsrecht:



Der Betriebsrat handelt mit dem Arbeitgeber als anerkannte Arbeitnehmervertretung Betriebsvereinbarungen aus. Sie sind genauso verbindlich wie Gesetze und dürfen vom Arbeitgeber entsprechend nicht ignoriert werden. Betriebsvereinbarungen regeln Rechte und Pflichten für Arbeitgeber, Betriebsrat und Mitarbeitende. Dabei kann es zum Beispiel um Kleiderordnungen oder Arbeitszeitmodelle gehen.

Betriebsratswahlen finden alle 4 Jahre bundesweit statt. Alle Beschäftigten eines Betriebs wählen dabei den Betriebsrat. Mit Ihrer Stimme bei der Betriebsratswahl nehmen Sie direkt Einfluss auf die Arbeitsbedingungen.

## Zusammensetzung des Gesamtbetriebsrats und des Betriebsausschusses nach der Wahl im Mai 2022

Betriebsratsvorsitzende, Vorsitzende im Betriebsausschuss

Ilona Scholl-Mayer

Stellv. Betriebsratsvorsitzende, stellv. Vorsitzende im Betriebsausschuss

Adriane Cionco

Mitglieder im Betriebsausschuss

Jörg Hocker, Petra Reinmuth, Ines Mahle, Sven Mahle, Waltraud Bohnert

Ersatzmitglieder im Betriebsausschuss

Michaela Lauinger, Nazmiye Albay, Diana Ries, Johanna Berg, Alexa Henry



Die Kontaktdaten der Betriebsratsvorsitzenden finden Sie im Kapitel „[Ihre Ansprechpartner](#)“.



## Wir sehen die Wahrung von Datenschutzrechten als Teil unserer sozialen Verantwortung!

Daten und deren effiziente Nutzung werden immer wichtiger. Als Resultat dessen ist es jedoch essentiell, dass die Relevanz der Datensicherheit erhöht wird und Sie darüber aufgeklärt werden, inwieweit Heidenreich Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet. Hierzu zählen im Rahmen der Anbahnung, Durchführung und -beendigung des Arbeitsverhältnisses insbesondere Ihr Vor- und Zuname, Anschrift, Geburtsdatum und –ort, Familienstand, Anzahl der zum Unterhalt verpflichteten Kinder, Bankverbindungen, Informationen zu Steuer und Versicherung sowie Gehaltsdaten, Krankenstände, Urlaube und Karenzzeiten. Die Datenerhebung, -nutzung und –übermittlung von Personaldaten erfolgt zu eigenen Zwecken und nur zur Erfüllung gesetzlicher und sozialversicherungsrechtlicher Verpflichtungen. Heidenreich hält sich hierbei an alle Datenschutzrechte.

Als **verantwortliche Stelle** fungiert:

Heidenreich Dienstleistungen GmbH, Besselstraße 3, 68219 Mannheim

Bitte beachten Sie hierzu die ausführlichen Informationen zu Datenverarbeitungen für Mitarbeitende gem. Art. 13 DSGVO, die Sie mit Ihrem Arbeitsvertrag erhalten und unterzeichnet haben.

Nicht nur wir tragen unseren Teil zur Datensicherheit bei – hier kommt es auch auf Sie an!

Um gesetzliche Pflichten und unsere soziale Verantwortung wahren zu können, benötigen wir auch Ihre Unterstützung. Aufgrund dessen haben wir Sie bei der Unterzeichnung des Arbeitsvertrags schriftlich zur Wahrung der Vertraulichkeit von Geschäftsgeheimnissen und zur Beachtung des Datenschutzes sowie des Fernmeldegeheimnisses verpflichtet. Nicht zuletzt weil auch Sie im Rahmen Ihrer Tätigkeit möglicherweise mit personenbezogenen Daten in Kontakt kommen.

Bitte beachten Sie hierzu die ausführlichen Informationen zu dieser Verpflichtung, die Sie mit Ihrem Arbeitsvertrag erhalten und unterzeichnet haben.

Wenden Sie sich bei Fragen oder Unsicherheiten bitte immer an die unten aufgeführten Personen.

### Interner Ansprechpartner

**Gerald Ultes**  
*Fachkraft für Arbeitssicherheit*  
**Datenschutzkoordinator | Leitung Qualitäts- und Umweltmanagement**  
Tel.: +49 621 87987 0  
E-Mail: [gerald.ultes@heidenreich-gruppe.de](mailto:gerald.ultes@heidenreich-gruppe.de)



### Datenschutzbeauftragte

**Frau Susanne Holzapfel**  
care-impuls GmbH  
Tel.: +49 30 652124704  
E-Mail: [ds.heidenreich@care-impuls.de](mailto:ds.heidenreich@care-impuls.de)

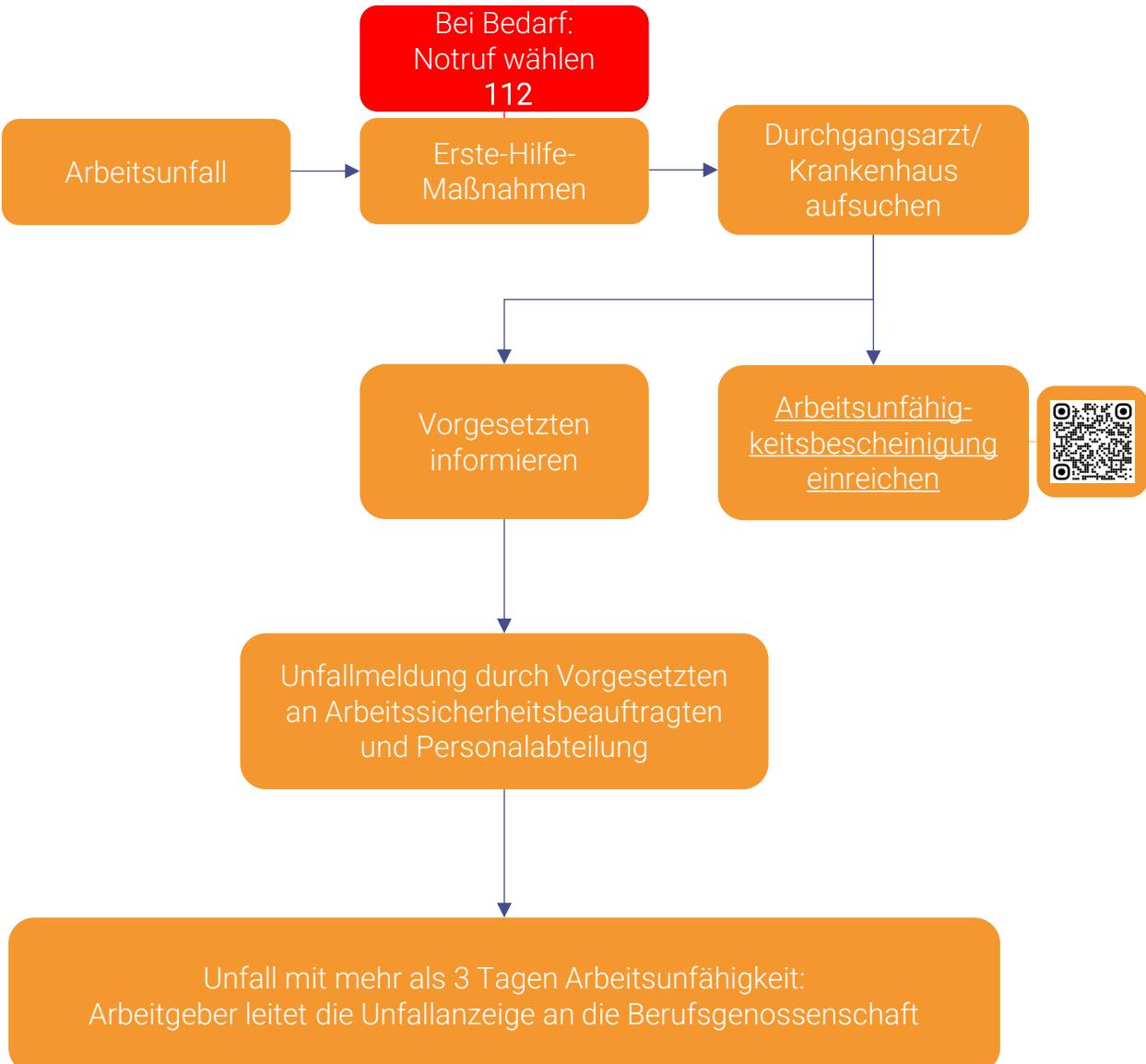




# Vorgehen bei Arbeitsunfällen

Die von unserem Arbeitssicherheitsbeauftragten definierten Sicherheitsvorschriften, -vorkehrungen und Arbeitsanordnungen sorgen zuverlässig dafür, Arbeitsunfälle vorzubeugen.

Leider kann es trotz Einhaltung aller Vorschriften und Anordnungen zu einem Arbeitsunfall kommen. Folgend erfahren Sie, wie Sie sich im Ausnahmefall zu verhalten haben:



Alle Arbeitsunfälle sind dem Vorgesetzten oder Arbeitssicherheitsbeauftragten zu melden.  
Hierzu zählen auch Wegeunfälle.



## Allgemein

Grundlage von Leistungen ist der Rahmentarifvertrag (RTV) für die gewerblichen Beschäftigten der Gebäudereinigung in der jeweils gültigen Fassung. Dieser wurde durch den Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks, Bonn und der Industriegewerkschaft Bauen-Agrar-Umwelt geschlossen.



## Work-Life-Balance

Bereits bei der Einstellung haben wir mit Ihnen Arbeitszeiten geplant, die sowohl am Kunden als auch an Ihren Möglichkeiten orientiert sind. Dadurch fällt Ihnen die Planung ihrer privaten Angelegenheiten leichter, die Arbeitszeiten können besser in ihr Familienleben eingebunden werden und Ihr Recht auf Abschalten ist gewährleistet.



## Überstunden + Zuschläge

Sollten einmal Überstunden anfallen, werden diese ebenso bezahlt, wie Zuschläge an Sonn- und Feiertagen oder für erschwerte Arbeitsbedingungen (z. B. Atemschutzmasken). Ist es betrieblich notwendig nachts zu arbeiten, erhalten Sie selbstverständlich auch einen Nachtzuschlag.

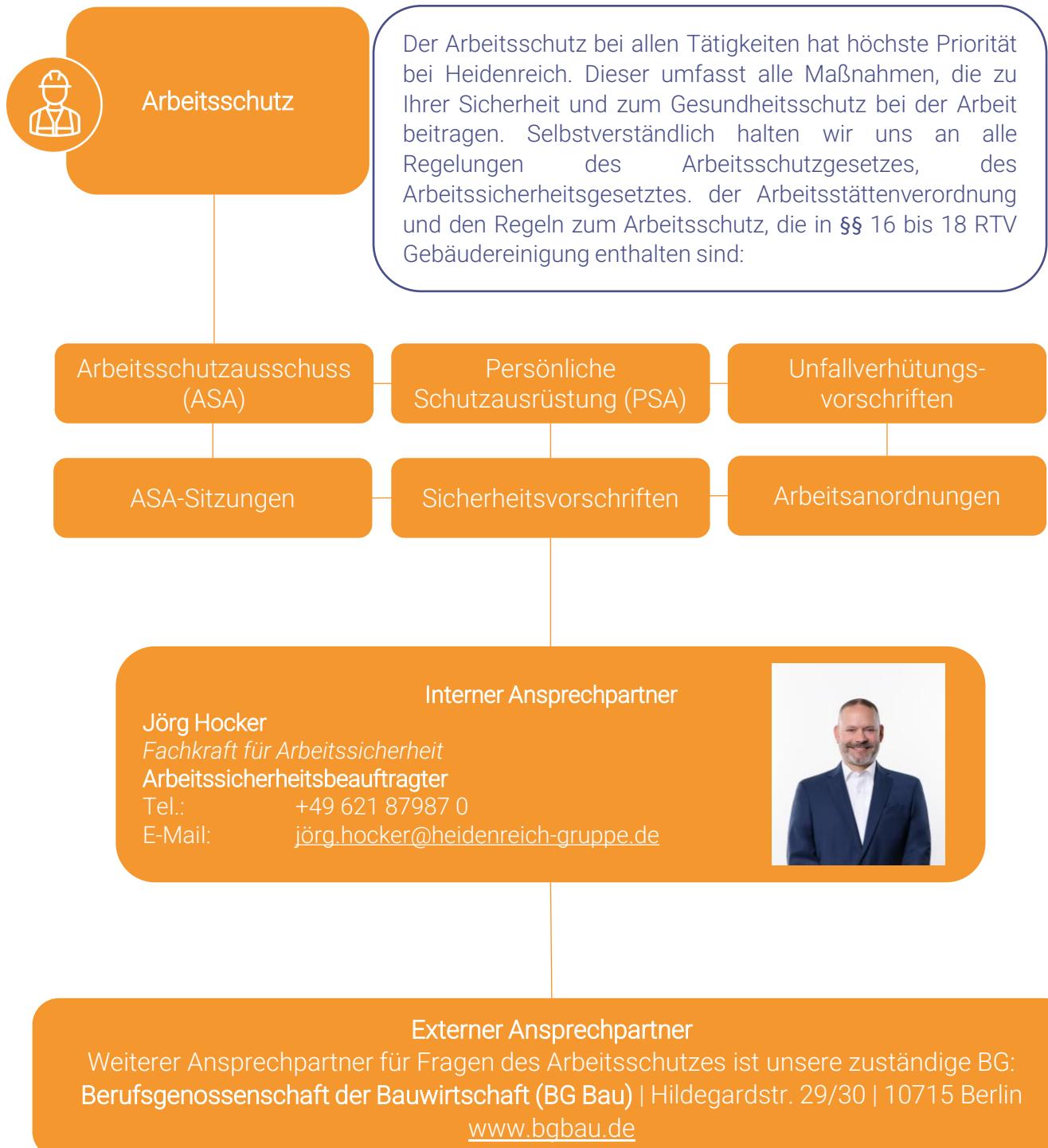


## Ausgleich Mehrbelastung

Wenn Sie einmal mehr als 8 Stunden am Tag oder 40 Stunden die Woche arbeiten müssen, erhalten Sie einen Mehrbelastungszuschlag. Diese langen Arbeitszeiten werden aber nicht die Regel sein, weshalb wir darauf achten, dass es in so einem Fall auch Tage mit kürzerer Arbeitszeit gibt und Ruhezeiten penibel eingehalten werden. Ihre zusätzlichen Arbeitszeiten werden demnach adäquat kompensiert.



Durch den RTV erhalten Sie auch Transparenz, wenn es um Ihren Lohn geht. Es werden regelmäßig Lohntarifverträge ausgehandelt, die eine geplante Lohnerhöhung möglich machen. Hier gelangen Sie zur aktuell gültigen Lohngruppenstruktur.



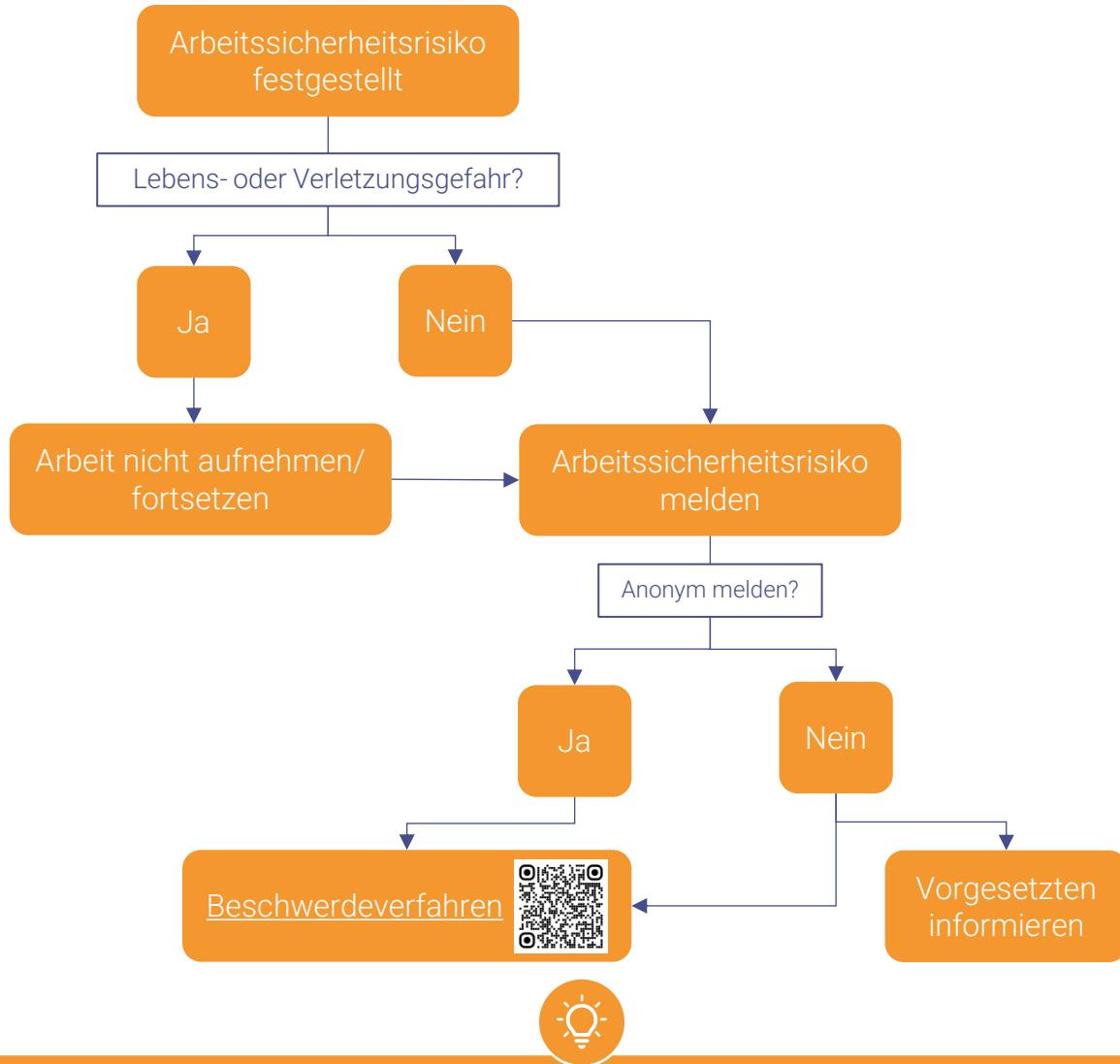


# Beschwerdeverfahren Arbeitssicherheitsrisiken

Beschäftigte der Unternehmensgruppe Heidenreich werden eindringlich darum gebeten und haben jederzeit das Recht, sich bei Ihren Vorgesetzten über wiederkehrende Gefährdungen bei der Ausführung der Tätigkeit zu beschweren. Dies gilt auch für werdende Mütter nach dem Mutterschutzgesetz (MuSchG), Kinder und Jugendliche nach dem Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG).

Sie können die Beschwerde auch anonym über den internen Bereich für Mitarbeitende einreichen, sodass Ihr Name für die weiteren Untersuchungen unbekannt bleibt. Da oftmals Rückfragen zur Abarbeitung der Beschwerde bei den Beschwerdeführenden notwendig sind, werden Sie jedoch gebeten, Ihren Namen und eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse mitzuteilen. Zwingend erforderlich ist dies aber nicht.

Beschwerden werden kurzfristig bearbeitet. In der Regel findet ein erster Besuch im entsprechenden Objekt der beschwerdeführenden Person innerhalb weniger Tage statt. Dies bedeutet jedoch nicht, dass alle Mängel sofort abgestellt werden können. Sie erhalten eine schriftliche Bestätigung mit Informationen zu eingeleiteten Maßnahmen, sofern Sie Kontaktdaten hinterlegt haben. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass Ihnen keine Rückmeldung über die eingeleiteten Maßnahmen gegeben werden kann, wenn Sie die Beschwerde anonym gemeldet haben.



Meldungen zu einem Arbeitssicherheitsrisiko schützen nicht nur Sie vor Gefahren, sondern auch Ihre Mitmenschen – helfen Sie mit proaktiv mit, die Arbeit sicherer zu gestalten!



# Beschwerdeverfahren Arbeitssicherheitsrisiken

Nach dem Öffnen des Beschwerdeverfahrens für Arbeitssicherheitsrisiken ist folgendes Formular möglichst genau auszufüllen:

**Wo ist es passiert?**

<b>Unternehmen *</b>	<b>Objektbezeichnung *</b>
Heidenreich Dienstleistungen GmbH	Objektbezeichnung
<b>Straße / Nr. *</b>	<b>PLZ *</b>
Straße / Nr.	PLZ
<b>Ort *</b>	<b>Zusätzliche Angaben *</b>
Ort	Zusätzliche Angaben (z. B. Gebäudeteil, Abteilung)

**Was ist passiert?**

Bitte beschreiben Sie Ihre Beschwerde möglichst genau \*

**Wurden bereits weitere Personen informiert?**

<b>Wurde der Betriebsrat bereits angesprochen? *</b>	<b>Wurden Arbeitgeber oder verantwortliche Vorgesetzte informiert? *</b>
Bitte wählen	Bitte wählen

**In welcher Rolle beschweren Sie sich? \***

Hinweis: Ihre Anfrage wird diskret behandelt. Wir können Ihrer Beschwerde jedoch nicht nachgehen, wenn Ihre Angaben nicht vollständig oder nicht eindeutig sind. Wir bitten um Verständnis, dass die bestmögliche Bearbeitung Ihrer Beschwerde nur mit vollständigen Angaben möglich ist.

**Möchten Sie anonym bleiben? \***

<b>Vorname</b>	<b>Name</b>
Vorname	Name

Hinweis: Um Sie über den Bearbeitungsstand Ihrer Beschwerde zu informieren, benötigen wir Ihre Telefonnummer oder Ihre E-Mail-Adresse.

<b>Telefonnummer</b>	<b>E-Mail-Adresse</b>
Telefonnummer	E-Mail-Adresse

Ich bitte darum, dass sich ein Mitarbeiter mit mir in Verbindung setzt

[Absenden](#)



# Lohngruppenstruktur

Für die Eingruppierung gelten die Bestimmungen des Rahmentarifvertrages für die gewerblichen Beschäftigten in der Gebäudereinigung (Heidenreich Dienstleistungen GmbH stellt eine Ausnahme dar, da das Unternehmen nicht tarifgebunden ist. Hier gelten andere Stundensätze.) in der jeweils geltenden Fassung. Um Ihnen maximale Transparenz zu gewähren, finden Sie folgend die Lohngruppenstruktur (Lohnskala), in der die Lohngruppen sowie die dazugehörigen Aufgabenbereiche bzw. Tätigkeitsmerkmale dargestellt werden:

Lohngruppe	ab 01.01.2025	Ab 01.01.2026	Bezeichnung der Tätigkeitsmerkmale
1	14,25 €	15,00 €	Innen- und Unterhaltsreinigungsarbeiten
2	14,71 €	15,46 €	Qualifizierte Innen- und Unterhaltsreinigungsarbeiten
3	15,20 €	15,95 €	Innen- und Unterhaltsreinigungsarbeiten, die eine zusätzliche, anerkannte Qualifizierung erfordern (Desinfektoren, etc.)
4	15,91 €	16,66 €	Bauschlussreinigungsarbeiten und Vorarbeitende in der Innen- und Unterhaltsreinigung
5			seit 2011 entfallen
6	17,65 €	18,40 €	Glas- und Fassadenreinigungsarbeiten; Gebäudereiniger-Gesellen (Eintritt ab 01.11.2019)
7	18,64 €	19,39 €	Tätigkeiten, für die Kenntnisse und Fertigkeiten erforderlich sind, die durch eine mindestens dreijährige Berufsausbildung vermittelt werden
8	19,67 €	20,42 €	Gesell*innen mit Ausbildungsergebnisprüfung, denen die Verantwortung für die Lehrlingsausbildung übertragen worden ist
9	20,89 €	21,64 €	Fachvorarbeitende in der Glas- und Außenreinigung

Eine Vergütung nach einer höheren Lohngruppe kann je nach Tätigkeit stundenweise oder durch Fort- oder Weiterbildung dauerhaft erreicht werden. So werden Gebäudereinigergesellen und -gesellinnen mit der Lohngruppe 7 vergütet. Labitzke und Lorenz sind bestrebt, Sie bei Interesse an einer solchen Ausbildung zu unterstützen, um die Quote der Fachkräfte im Unternehmen stets auf hohem Niveau zu halten. Sprechen Sie bei Interesse gerne Ihren Vorgesetzten an.

Eine Ausnahme bilden die Angestellten im Gebäudereiniger-Handwerk (Objekt-, Bereichsleitungen, kaufmännische sowie technische Angestellte) für die der Tarifvertrag seit dem Jahr 2004 ausgesetzt ist. Die Unternehmensgruppe Heidenreich regelt dies durch einen Haustarif, der alle Tariferhöhungen aus dem gewerblichen Bereich prozentual auch an die Angestellten weitergibt und sich ansonsten an den alten Manteltarifvertrag hält. Die Eingruppierung in die unterschiedlichen Gehaltsstufen erfolgt entsprechend der Tätigkeiten, des Ausbildungsstandes und der Berufserfahrung auf Basis des damaligen Manteltarifvertrags (siehe Formblatt „Information zum Haustarif für Angestellte im Gebäudereiniger-Handwerk“).



Der aktuelle Lohntarifvertrag ist jederzeit beim Bundesinnungsverband der Gebäudedienstleister abrufbar – so verpassen Sie keine Neuerung.



# Urlaubsplanung

Urlaubsjahr ist das Kalenderjahr.

Bitte reichen Sie Ihren Urlaubsantrag im Dezember des Vorjahres bei Ihrer/Ihrem Vorgesetzten ein.

Der Urlaub sollte so geplant werden, dass er in den Ferienzeiten des Objekts genommen wird.

Ihr/e Vorgesetzte/r informiert Sie rechtzeitig über anfallende Grundreinigungen, so dass die übrigen Ferienzeiten für Urlaub genutzt werden können.

Bitte planen Sie zusammenhängenden Urlaub, dies dient Ihrer Erholung.

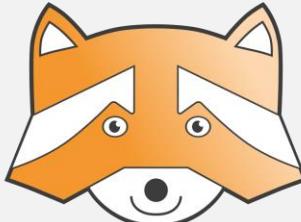
Urlaub außerhalb der Ferienzeiten ist nur in Ausnahmefällen möglich.

Wenn der Urlaubswunsch nicht berücksichtigt werden kann, erfolgt mit Angabe von Gründen und Alternativvorschlägen eine Rückmeldung.

Als an 5 Tagen in der Woche regelmäßig Beschäftigter haben Sie einen Urlaubsanspruch von 30 Arbeitstagen pro Kalenderjahr (auch „Jahresurlaub“). Der Jahresurlaub beinhaltet den gesetzlichen Urlaubsanspruch nach dem Bundesurlaubsgesetz (auch „gesetzlicher Mindesturlaub“) sowie einen zusätzlichen vertraglichen Urlaub auf Basis des Rahmentarifvertrags pro Kalenderjahr (auch “vertraglicher Urlaub“). Etwaiger gesetzlicher Zusatzurlaub erhöht den Jahresurlaub.



## Platz für Ihre Notizen



# HEIDENREICH

Unternehmensgruppe

Qualität ohne Kompromisse!  
Wir schaffen saubere Verhältnisse.

Überarbeitete Fassung 2025

Verantwortlicher Ansprechpartner:

Andreas Tatzel  
Geschäftsführer

Tel.: 0621 / 87987 0  
E-Mail: [andreas.tatzel@heidenreich-gruppe.de](mailto:andreas.tatzel@heidenreich-gruppe.de)

Kontakt

Tel.: 0621 / 87987 0  
Fax: 0621 / 87987 50

E-Mail: [info@heidenreich-gruppe.de](mailto:info@heidenreich-gruppe.de)  
Web: [www.heidenreich-gruppe.de](http://www.heidenreich-gruppe.de)