POLAR
Dienstleistungen GmbH

25.10.2026
Junes Pol, Geschäftsführer

RATGEBER · ANBIETERWAHL & WECHSEL

Reinigungsfirma wechseln: in fünf Schritten ohne Reinigungslücke

KURZ GESAGT

Prüfen Sie zuerst, wann Ihr bisheriger Vertrag endet und welche Kündigungsfrist gilt. Halten Sie schriftlich fest, was gereinigt werden soll, und lassen Sie neue Anbieter das Objekt vorher ansehen. Den Start legen Sie auf den Tag nach dem Vertragsende, mit geplanter Schlüsselübergabe.

DAS WICHTIGSTE

- Zuerst Laufzeit und Kündigungsfrist des alten Vertrags prüfen
- Das Leistungsverzeichnis Raum für Raum aufschreiben, Waschräume und Teeküche kleinschrittig
- Allen Anbietern dasselbe Verzeichnis geben und das Objekt ansehen lassen
- Start am Tag nach dem Vertragsende, Schlüssel mit Protokoll übergeben

Wenn Kunden zu uns wechseln, nennen sie meistens zwei Gründe. Die Reinigung ist schlechter geworden, und auf Beschwerden kam keine Antwort mehr. Trotzdem zögern viele lange, die Reinigungsfirma zu wechseln, weil sie den Aufwand scheuen und eine Woche ohne Reinigung fürchten. In diesem Beitrag zeige ich, wie der Wechsel in fünf Schritten klappt, ohne dass ein Tag ungeputzt bleibt. Ich schreibe das als Geschäftsführer der Polar Dienstleistungen GmbH in Münster, also aus Sicht des Dienstleisters, zu dem gewechselt wird.

Wann lohnt es sich, die Reinigungsfirma zu wechseln?

Wenn dieselben Mängel wiederkehren und Reklamationen ohne Folgen bleiben. Ein schlechter Tag ist noch kein Grund. Ein Muster schon.

Diese Anzeichen sprechen für einen Wechsel:

- Dieselben Stellen bleiben wochenlang liegen, etwa Kalk in den Waschräumen oder volle Papierkörbe.

- Auf eine Reklamation kommt keine Antwort oder nur ein Versprechen.
- Fast jede Woche reinigt jemand anderes, und niemand kennt das Objekt.
- Bei Krankheit oder Urlaub fällt die Reinigung einfach aus.

Ein Gespräch mit dem bisherigen Dienstleister lohnt sich trotzdem, bevor Sie kündigen. Manchmal hilft es, das Leistungsverzeichnis gemeinsam neu durchzugehen. Ändert sich danach nichts, wissen Sie, woran Sie sind.

Schritt 1: Wann endet Ihr bisheriger Vertrag?

Sehen Sie in den Vertrag, bevor Sie mit neuen Anbietern sprechen. Wichtig sind die Laufzeit und die Kündigungsfrist. Prüfen Sie auch, ob sich der Vertrag automatisch verlängert und in welcher Form gekündigt werden muss.

Wer eine Kündigungsfrist von drei Monaten hat, sollte entsprechend früh mit der Suche beginnen. Bei uns sind die Verträge monatlich kündbar, weil wir Kunden lieber mit der Reinigung halten als mit dem Vertrag.

Notieren Sie außerdem, welche Schlüssel und Zugangskarten die bisherige Firma hat. Die brauchen Sie am Ende zurück.

Bei Polar halten wir jede Übergabe in einem Schlüsselübergabeprotokoll fest. Darin steht die Nummer jedes Schlüssels und jeder Zugangskarte, ausgegebene Zugangscodes werden ebenfalls vermerkt. Beide Seiten unterschreiben das Protokoll, damit am Ende kein Schlüssel offen bleibt.

Diese Hinweise ersetzen keine Rechtsberatung. Ist ein Vertrag unklar formuliert, lassen Sie ihn prüfen.

Schritt 2: Was genau soll gereinigt werden?

Schreiben Sie es auf, Raum für Raum. Dieses Leistungsverzeichnis ist die Grundlage für jedes Angebot und später für jede Kontrolle. Ein erster Überblick kann so aussehen:

Bereich	Tätigkeit	Takt
Arbeitsplätze	freie Schreibtischflächen feucht reinigen	dreimal pro Woche
Böden	saugen oder feucht wischen	dreimal pro Woche
Waschräume	Sanitärobjekte reinigen, Verbrauchsmaterial auffüllen	bei jedem Einsatz

Teeküche	Arbeitsflächen und Spüle reinigen	bei jedem Einsatz
Eingang	Glastür innen und außen	wöchentlich

Für einen ersten Eindruck reicht diese Übersicht. Für ein belastbares Angebot ist sie zu grob. Vor allem Waschräume und Teeküchen müssen Sie kleinschrittig aufschreiben. „Sanitärobjekte reinigen“ klingt eindeutig, lässt aber offen, ob Spiegel oder Wandfliesen dazugehören. In der Teeküche stellt sich die Frage, ob die Schränke innen und der Kühlschrank mitgereinigt werden. Was nicht im Leistungsverzeichnis steht, wird im Zweifel auch nicht gereinigt. Der Unterschied sieht so aus:

✕ Zu ungenau

WASCHRÄUME

Sanitärobjekte reinigen, Verbrauchsmaterial auffüllen — bei jedem Einsatz

TEEKÜCHE

Arbeitsflächen und Spüle reinigen — bei jedem Einsatz

Jeder versteht darunter etwas anderes. Der Anbieter kalkuliert knapp, und Sie können später nicht nachweisen, was vereinbart war.

✓ **Richtig**

WASCHRÄUME	
Waschtische und Ablagen reinigen	jeder Einsatz
Armaturen reinigen und entkalken	jeder Einsatz
Spiegel streifenfrei reinigen	jeder Einsatz
WC-Becken innen und außen, Sitze und Drückerplatten	jeder Einsatz
Urinale innen und außen reinigen	jeder Einsatz
Spender für Seife und Papier auffüllen	jeder Einsatz
Abfall- und Hygienebehälter leeren	jeder Einsatz
Boden nass wischen, mit Sockelleisten	jeder Einsatz
Wandfliesen im Spritzbereich, Kabinenwände	wöchentlich
TEEKÜCHE	
Arbeitsflächen und Spüle mit Armatur	jeder Einsatz
Spülmaschine ein- und ausräumen	nach Absprache
Mikrowelle innen und außen	wöchentlich
Schrankfronten und Griffe abwischen	wöchentlich
Kühlschrank innen auswischen	alle 2 Wochen
Schränke innen auswischen	monatlich

Erst mit der Spalte „Richtig“ können Anbieter sauber kalkulieren, und Sie können jeden Punkt kontrollieren. Unser Muster-Leistungsverzeichnis mit allen üblichen Bereichen können Sie kostenlos herunterladen und für Ihr Objekt anpassen.

Muster-Leistungsverzeichnis herunterladen

Schreiben Sie dazu auf, was bisher schiefging. Das ist die wichtigste Information für den nächsten Anbieter. Wer weiß, dass die Waschräume im zweiten Stock immer zu kurz kamen, plant dort von Anfang an mehr Zeit ein.

Wenn Sie unsicher sind, was in welchem Takt sinnvoll ist: Auf der Seite zur Unterhaltsreinigung finden Sie die üblichen Bereiche.
Bei der Besichtigung erstellen wir das Verzeichnis auch gemeinsam mit Ihnen.

Schritt 3: Wie finden Sie den passenden Anbieter?

Lassen Sie jeden Anbieter das Objekt ansehen. Ein Angebot ohne Besichtigung ist eine Schätzung, und Schätzungen werden später teuer.

Stellen Sie bei der Besichtigung diese Fragen:

- Arbeitet in Ihrem Objekt ein festes Team, oder wechseln die Kräfte?
- Wer vertritt bei Krankheit und Urlaub?
- Wie melden Sie eine Reklamation, und wie schnell kommt eine Antwort?
- Wer kontrolliert die Qualität, und wie wird das festgehalten?
- Wie lange ist die Laufzeit, und wie wird gekündigt?

Bei uns sieht das so aus: Für jedes Objekt ist ein festes, eingewiesenes Team zuständig. Die Qualität prüfen wir mit Stichprobenkontrollen nach DIN EN 13549. Reklamationen sehen unsere Kunden in einem eigenen Kunden-Dashboard, dort können sie sie priorisieren und die Bearbeitung verfolgen. Wie das im Alltag abläuft, steht auf unserer Seite zur Qualitätssicherung.

Schritt 4: Wie vergleichen Sie die Angebote?

Auf derselben Grundlage. Geben Sie allen Anbietern dasselbe Leistungsverzeichnis, sonst vergleichen Sie Preise für unterschiedliche Leistungen.

Prüfpunkt	Worauf Sie achten sollten
Stunden pro Einsatz	Passt die Zeit zum Umfang? Auffällig wenige Stunden sind ein Warnsignal.
Stundensatz	Netto oder brutto? Liegt er kaum über dem Mindestlohn von 15,00 € (Lohngruppe 1, Stand 2026), fehlt Geld für Vertretung und Kontrolle.
Material und Geräte	Im Preis enthalten oder extra berechnet?
Laufzeit	Wie lange binden Sie sich, und mit welcher Frist kommen Sie heraus?
Zusatzleistungen	Sind Glasreinigung und Grundreinigung getrennt ausgewiesen?

Was ein realistischer Preis ist und wie er sich zusammensetzt, habe ich im Beitrag Was kostet Büroreinigung in Münster?

mit einer Beispielrechnung erklärt.

Schritt 5: Wie gelingt die Übergabe ohne Reinigungslücke?

Mit einem festen Starttermin und einer geplanten Schlüsselübergabe. Der neue Dienstleister beginnt am ersten Tag nach dem Vertragsende des alten.

So läuft die Übergabe am besten:

1. Den Starttermin schriftlich mit dem neuen Dienstleister festlegen.
2. Die Schlüsselrückgabe der alten Firma mit einem Schlüsselübergabeprotokoll quittieren lassen.
3. Die Schlüssel an das neue Team ebenfalls mit einem Schlüsselübergabeprotokoll übergeben.
4. Zugangs- und Alarmcodes nach dem Auszug der alten Firma ändern lassen.
5. Das neue Team vor dem ersten Einsatz in das Objekt einweisen.
6. In den ersten Wochen genauer hinsehen und Rückmeldungen gleich weitergeben.

Bei uns lernt das Team Ihre Räume und die vereinbarten Standards vor dem Start kennen. So muss nicht bei jedem Einsatz von vorne erklärt werden, worauf es ankommt.

In den ersten zwei Wochen hakt unser Team bei jedem Einsatz das komplette Leistungsverzeichnis auf einer Checkliste ab. So kommt schnell ein fester Rhythmus in die Abläufe, und in der Einarbeitung geht kein Punkt unter.

Rückmeldungen aus den ersten Wochen gehen direkt an die Objektleitung.

Was tun, wenn es nach dem Wechsel nicht besser wird?

Reklamieren, und zwar schriftlich und konkret. Ein neuer Dienstleister braucht einige Einsätze, bis jeder Handgriff sitzt. Wiederholt sich ein Mangel aber, muss er beim Anbieter ankommen und erledigt werden.

Bleibt die Qualität auch nach der Einarbeitung hinter den Erwartungen zurück, lohnt ein ehrlicher Blick auf den Preis. Viele Kunden haben das Gefühl, viel Geld für ihre Reinigung zu bezahlen. Teilt man den Monatspreis aber durch die tatsächlich geleisteten Stunden, liegt der Stundenverrechnungssatz oft unter 25 Euro. Das ist deutlich zu wenig. Schon der Branchenmindestlohn kostet einen Betrieb mit Sozialabgaben und Ausfallzeiten über 20 Euro pro Stunde. Für Material, Anfahrt, Vertretung und Kontrolle bleibt dann kaum etwas übrig, und gespart wird an der Zeit in Ihrem Objekt.

RECHNEN SIE NACH

1.100 Euro netto im Monat für 52 Stunden Reinigung ergeben rund 21 Euro pro Stunde. Für diesen Satz lässt sich der vereinbarte Umfang auf Dauer nicht sauber leisten.

Passt der Umfang nicht zum Budget, gibt es zwei ehrliche Wege: mehr Zeit einplanen oder das Leistungsverzeichnis auf das Wichtige beschränken.

Bei uns tragen Kunden Reklamationen im Kunden-Dashboard ein und sehen dort, wann sie bearbeitet werden. Und weil unsere Verträge monatlich kündbar sind, müssen Sie nicht ein Jahr lang hoffen, dass es besser wird. Das ist ehrlich gesagt auch für uns der beste Ansporn.

Wie starten Sie den Wechsel?

Mit einer Besichtigung. Sie ist bei uns kostenlos und dauert meist rund 30 Minuten. Innerhalb von 24 Stunden danach haben Sie unser Angebot, und Sie wissen, ab wann wir starten können.

Neue Objekte übernehmen wir in der Regel kurzfristig. Mit 50 fest angestellten Mitarbeitenden haben wir genug Kapazität, um einen Wechsel sauber zu besetzen, auch wenn es schnell gehen muss.

Einen Termin können Sie über unsere Kontaktseite anfragen. Was wir bei Büros übernehmen, steht auf der Büroreinigung in Münster. Seite zur

Häufige Fragen

Wie lange dauert es, die Reinigungsfirma zu wechseln?

Das bestimmt vor allem die Kündigungsfrist im bisherigen Vertrag. Besichtigung und Angebot gehen schnell: Bei uns liegt das Angebot innerhalb von 24 Stunden nach der Besichtigung vor.

Wie schnell kann Polar ein neues Objekt übernehmen?

Meist kurzfristig. Wir beschäftigen 50 Mitarbeitende fest und können neue Objekte deshalb zeitnah besetzen, ohne dass andere Kunden darunter leiden. Den möglichen Starttermin nennen wir Ihnen direkt mit dem Angebot.

Kann ich mitten im Monat wechseln?

Das hängt vom bisherigen Vertrag ab. Wichtig ist, dass der neue Dienstleister direkt am Tag

nach dem Vertragsende beginnt.

Muss ich bei der Besichtigung dabei sein?

Es hilft sehr. Wer das Objekt kennt, weiß, wo es bisher gehakt hat. Die Besichtigung dauert meist rund 30 Minuten.

Wie lange binde ich mich bei Polar?

Unsere Verträge sind monatlich kündbar. Wer bei uns nicht zufrieden ist, muss nicht lange auf das Vertragsende warten.

KOSTENLOSE OBJEKTBESICHTIGUNG

0251 379 706 13

Wir sehen uns Ihr Objekt an. Das Angebot liegt in der Regel innerhalb von 24 Stunden danach vor. Anfrage unter polar.gmbh/kontakt.