



**#zukunftsleister**

Nachhaltigkeitsbericht 2023



Die Klüh Service Management GmbH ist ein international agierender Multiservice-Anbieter aus Düsseldorf. Im Jahr 1911 gegründet, verfügt das Familienunternehmen über jahrzehntelange Erfahrung im Bereich infrastrukturelle Dienstleistungen.



**04** Editorial

**06** Über uns

**10** Unser Geschäftsjahr 2023

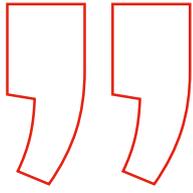
**14** Unser Nachhaltigkeitsansatz

**24** Unser Weg in die digitale Transformation

**34** Unser Umgang mit natürlichen Ressourcen

**50** Unsere Verantwortung als Arbeitgeber





*Den eingeschlagenen Wachstumspfad möchten wir innovativ und nachhaltig fortführen.*

**Josef Klüh**, Inhaber und Vorsitzender des Beirates

Durch die Corona-Pandemie hat sich die Art und Weise, wie wir zusammenarbeiten, sehr verändert und der Prozess in Richtung „New Work“ dauert nach wie vor an. Entsprechend ändern sich auch die Anforderungen an Gebäude und damit zusammenhängende Dienstleistungen. Alles muss flexibler, intelligenter und nachhaltiger werden. Als Multiservice-Dienstleister sind wir es gewohnt, solche weichenstellenden Zukunftsfragen aktiv anzugehen und Lösungen dafür zu entwickeln. Deshalb verstehen wir uns auch als #zukunftsleister.

Im Geschäftsjahr 2023 haben wir erstmals die Umsatzmarke von 1 Mrd. Euro geknackt. Der sehr erfolgreiche Abschluss zeigt: Im vergangenen Jahr haben wir die Rolle als Lösungsanbieter einmal mehr sehr gut ausgefüllt. Die entsprechenden Zahlen entnehmen Sie bitte dem finanziellen Teil dieses Nachhaltigkeitsberichtes. Damit wir auch künftig unseren Wachstumskurs erfolgreich fortsetzen können, haben wir unter anderem unseren Beirat 2023 erweitert. Die drei neuen Mitglieder Ahlem Sehili-Klüh, Dr. Karl Hans Arnold und Uwe Baust tragen mit ihren spezifischen fachlichen Kenntnissen und ihrem Know-how dazu bei, die wachsenden Herausforderungen immer dynamischerer Märkte gut bewältigen zu können.

Dass wirtschaftlicher Erfolg zunehmend mit einer nachhaltigeren Wirtschaftsweise einhergeht, ist uns bewusst. Auch die Mehrzahl unserer Kunden legt verstärkt ein Augenmerk auf Nachhaltigkeit. Da unsere Unter-

nehmensphilosophie seit jeher auf der Leidenschaft für Dienstleistungen am Kunden basiert, haben wir folgerichtig unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten 2023 verstärkt und unsere im Jahr 2022 implementierte Nachhaltigkeitsstrategie konsequent weiterverfolgt. Was wir bereits umgesetzt haben und was wir uns für Ziele setzen, lesen Sie in diesem Nachhaltigkeitsbericht.

Neben den ökologischen Themen liegt uns als personalintensivem Dienstleister das Soziale sehr am Herzen. Wir geben unseren Mitarbeitenden Perspektiven und übernehmen darüber hinaus auch gesellschaftliche Verantwortung. Mit der Spendeninitiative „Wir für Düsseldorf“ unterstützen wir jedes Jahr ausgewählte gemeinnützige Vereine und Projekte. Zudem stellt die Klüh Stiftung jährlich großzügige Fördergelder für die Wissenschaft bereit – für medizinische, aber auch für ökologisch wichtige Ansätze.

Ich freue mich sehr, Ihnen unseren Nachhaltigkeitsbericht 2023 vorstellen zu können, und wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen.

**Josef Klüh**  
Inhaber und Vorsitzender des Beirates





# Über uns



**1911**

Josef Klüh (der Großvater) gründet einen Reinigungsbetrieb. Dort sind zeitweise bis zu fünf Mitarbeitende beschäftigt.



**1962**

Elisabeth Klüh-Thron übergibt den Betrieb an den erst 20-jährigen Sohn Josef. Von da an nimmt der Erfolg rasant seinen Lauf. Durch Vertriebsgeschick und Leidenschaft wird Klüh 1964 zu einem der führenden Anbieter im Düsseldorfer Raum und überzeugt kurz danach in ganz NRW.



**1991**

Das Unternehmen expandiert durch gezielte Akquisition der WSD (Wach- und Sicherheitsdienst GmbH Co. Zentrale KG). Der Grundstein für Klüh Security wird gelegt.

**2000**

Mit der Beauftragung für den neu erbauten Flughafen in Athen beginnt die internationale Expansion.

**1938**

Josef Klüh (der Vater) übernimmt den Betrieb. Nachdem er 1943 im russischen Witebsk gefallen ist, nehmen die verwitwete Mutter Elisabeth Klüh-Thron und die Großmutter, Maria Klüh, die Geschäftstätigkeiten im Jahr 1946 mutig wieder auf.

**1976**

Klüh beschäftigt bereits 3.000 Mitarbeitende. Für Dienstleistungen im Gesundheitswesen wird Klüh Clinic Service gegründet.



**1992**

Die Outsourcing-Entwicklungen im Gesundheitswesen führen zur Gründung von Klüh Catering.



# Erfolgreiches Familienunternehmen seit 1911

Seit über 100 Jahren bietet die Klüh-Gruppe mit insgesamt 58.604 Mitarbeitenden infrastrukturelle Dienstleistungen an – an 20 Standorten in Deutschland und in sechs Auslandsvertretungen. In den sieben Geschäftsbereichen Cleaning, Catering, Clinic Service, Security, Personal Service, Airport Service und Integrated Services werden sowohl Einzeldienstleistungen als auch

Multiservice-Konzepte angeboten. Dabei steht das Unternehmen seit jeher für Qualität und Innovation. Der zunehmende Einsatz digitaler Technologien ist für Klüh dabei ebenso selbstverständlich wie das Bestreben, immer nachhaltiger zu wirtschaften – sowohl bei den Angeboten für die Kunden als auch im eigenen Unternehmen.



## 2014

Josef Klüh wird in seiner Heimatstadt zum „Düsseldorfer des Jahres“ in der Kategorie „Unternehmer“ gewählt.



## 2018

Die Klüh-Tochter Berkeley wird in Dubai als „Reinigungsunternehmen des Jahres“ ausgezeichnet.



## 2020

Das Coronavirus hält die ganze Welt in Atem. Eine neue Art des Arbeitens und Zusammenlebens entsteht. Das Familienunternehmen Klüh beweist sich in diesem Jahr als starker Unterstützer in vielen Bereichen und ist in seiner Rolle als Hygienespezialist sehr gefragt.

## 2023

Die Klüh-Gruppe erreicht erstmals die Umsatzmarke von 1 Mrd. Euro.

## 2011

Klüh wird 100 Jahre und zählt bereits 41.000 Mitarbeitende in elf Ländern.



## 2017

Klüh Catering feiert sein 25-jähriges Jubiläum. Klüh Service Management Nederland B. V., Marktführer im Bereich Flugzeugreinigung am Flughafen Schiphol, Amsterdam, feiert sein 15-jähriges Jubiläum.



## 2019

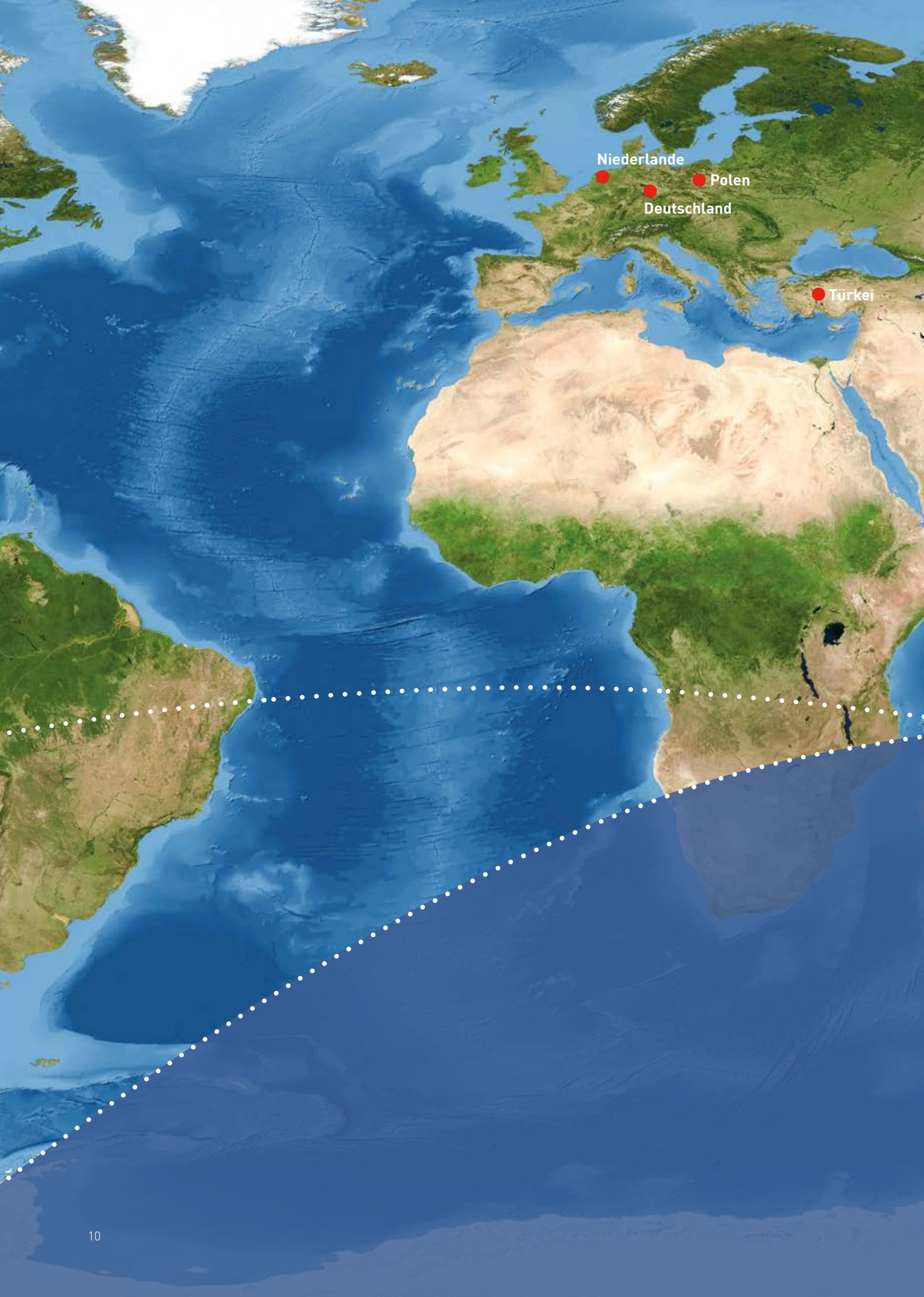
Für Klüh regnet es begehrte Auszeichnungen in den Bereichen Kundenvertrauen und Kundenzufriedenheit sowie als Arbeitgeber. Außerdem ist das Unternehmen weiter auf Wachstumskurs, tätigt einen Zukauf und stärkt damit die bundesweite Flächenpräsenz.



## 2022

Im Januar feiert Firmeninhaber Josef Klüh seinen 80. Geburtstag. Der runde Geburtstag fällt zusammen mit einem Jubiläum besonderer Art: Die Firma Klüh wird 111 Jahre alt.





Niederlande

Polen

Deutschland

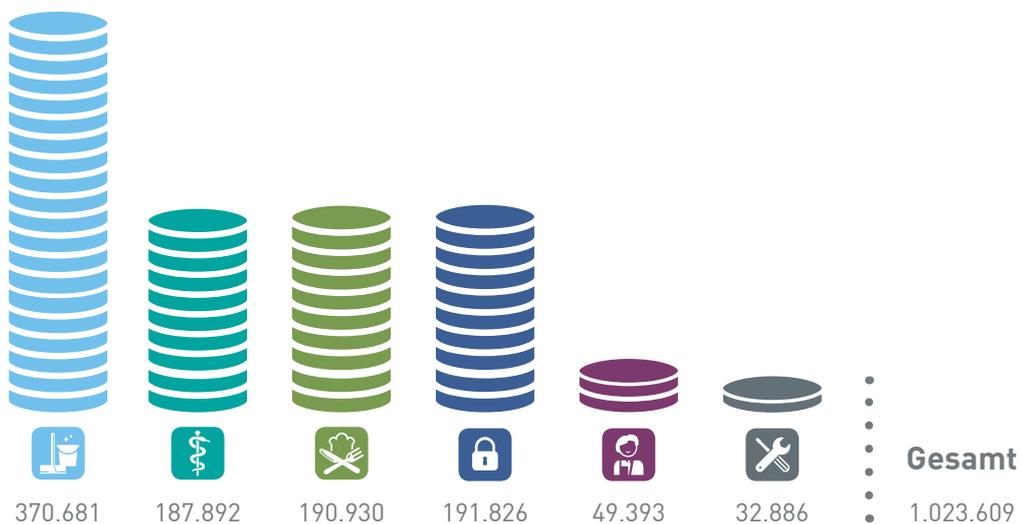
Türkei



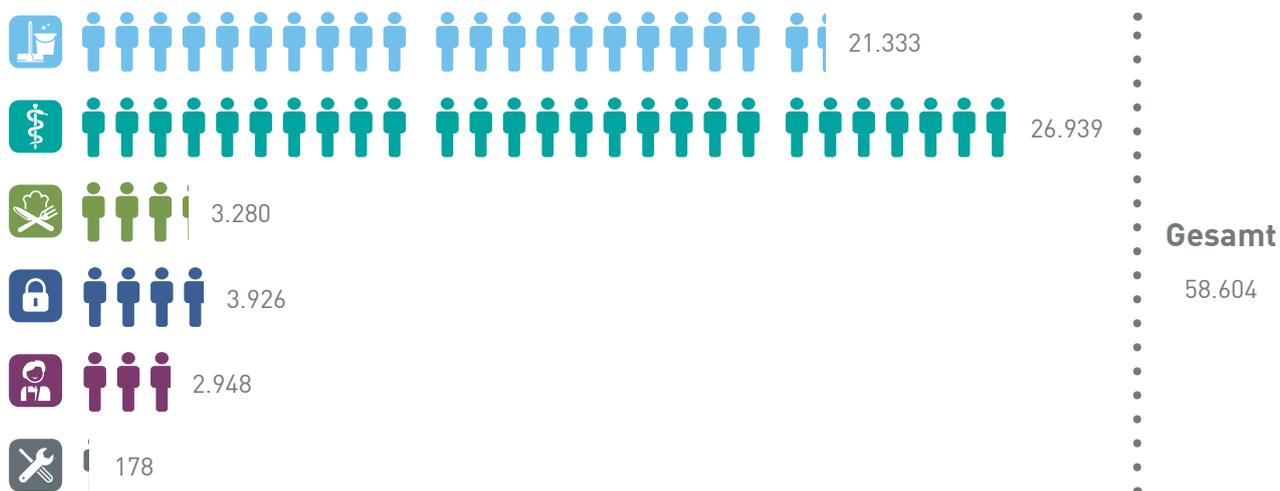
# Unser Geschäftsjahr 2023



### Umsatz im Jahr 2023 in tausend Euro



### Mitarbeitende im Jahr 2023



# Erstmals eine Milliarde Umsatz erzielt

Für die Klüh-Gruppe war das Geschäftsjahr 2023 ein besonders erfolgreiches: Erstmals in der Unternehmensgeschichte konnte der Multiservice-Dienstleister die Umsatzmarke von 1 Mrd. Euro überspringen. Zu diesem Erfolg haben alle Geschäftsfelder und -bereiche beigetragen.



## Cleaning

Mit alternativen Reinigungstechniken, recycelten Reinigungsgeräten und zunehmend biologisch abbaubaren Reinigungsmitteln sorgt Klüh Cleaning für hygienische Sauberkeit in Gebäuden von Kunden im In- und Ausland. Um die Qualität kontinuierlich zu verbessern, setzt der Geschäftsbereich sehr stark auf Digitalisierung. Sie hilft Klüh dabei, dass Dienstleistungen On-Demand erfolgen und auch die Kunden wertvolle Ressourcen einsparen können. Diese Strategie hat 2023 wesentlich zur Gewinnung von Neukunden und zum Umsatzwachstum von 12,2% beigetragen.



## Catering

Klüh Catering steht seit über 30 Jahren für innovative Verpflegungskonzepte und richtet für die Gäste seiner Kunden Gutes an. Dabei rücken alternative Speisepläne, regionale Zutaten, Ressourceneinsparungen und Tierwohl zunehmend in den Fokus. Neue Konzepte wie We love green oder das KI-basierte Waste Management haben unter anderem im Jahr 2023 dafür gesorgt, dass Neukunden gewonnen wurden und der Geschäftsbereich um 7,6% gewachsen ist.



## Security

Mit dem Geschäftsbereich leistet Klüh einen wichtigen Beitrag zur Sicherheit in Deutschland und darüber hinaus. Zu den langjährigen Kunden zählen zahlreiche Unternehmen mit hoher Sicherheitsrelevanz wie Flughäfen, Energieunternehmen und Gesundheitseinrichtungen. Klüh Security steht für passgenaue Sicherheitskonzepte mit hoher Qualität und bestens ausgebildeten Mitarbeitenden, die in der haus-eigenen Klüh Sicherheitsschule weitergebildet werden. Im Jahr 2023 verzeichnete der Geschäftsbereich ein Umsatzwachstum von 11,0%, was auch am Ende der Corona-Pandemie, an einer verstärkten Reiselust und einer Aufbruchstimmung bei allen Dienstleistungen rund ums Fliegen lag.



## Airport Service

Der Umsatz im Bereich Aviation wird von Klüh nicht gesondert ausgewiesen. Er fließt in die Umsatzzahlen der Geschäftsbereiche Cleaning und Security ein. Mit individuellen Sicherheitslösungen bedient Klüh Kunden wie Flughäfen, Fluggesellschaften oder Abfertigungsunternehmen. Bei der Flugzeugreinigung sorgt Klüh für die geforderten hohen Hygienestandards in der Branche.



## Clinic Service

Dieser Geschäftsbereich ist der Hygiene-spezialist für Gesundheitseinrichtungen wie beispielsweise Krankenhäuser, Reha-Kliniken und Senioreneinrichtungen. Klüh Clinic Service übernimmt die Reinigung und Desinfektion von Flächen, die hygienische Bettenaufbereitung sowie die sterile Aufbereitung von Medizinprodukten. Die dabei geltenden besonders hohen Standards werden gemäß DIN 13063 umgesetzt. Der Geschäftsbereich konnte im Jahr 2023 ein Umsatzwachstum von 6,3% verzeichnen, unter anderem durch erfolgreiche Servicegesellschaften mit Krankenhäusern oder Unikliniken.



## Personal Service

Als Spezialist für Arbeitnehmerüberlassung, Direktvermittlung und Personalrekrutierung hilft der Geschäftsbereich seinen Kunden der öffentlichen Hand, aus Industrie und Handwerk oder Großkonzernen, wenn ihnen kurzfristig Personal fehlt. Das hohe Umsatzwachstum von 62,0% im Jahr 2023 wurde ausschließlich durch die Klüh-Auslandsgesellschaften erwirtschaftet. In Deutschland musste das Geschäft aufgrund des Fachkräftemangels eingestellt werden.



## Integrated Services

Wenn ein Kunde mehr als eine Dienstleistung in Anspruch nehmen möchte, betritt dieser Geschäftsbereich die Bühne. Nach Art eines Baukastensystems können die Kunden wählen, welche Leistungen Klüh für sie übernehmen soll. Auf Wunsch kümmert sich Integrated Services um die komplette Steuerung von infrastrukturellen Dienstleistungen. Der Umsatz dieses Bereichs war 2023 mit minus 5,1% leicht rückläufig und fließt in den Umsatz des Facility-Managements ein.

# Ziele



Nachhaltiger  
Wirtschaften



Verbesserung der  
Datenerhebung



Ausbau von  
Zertifizierungen



# Unser Nachhaltigkeits- ansatz



# Der Weg zum nachhaltigeren Wirtschaften

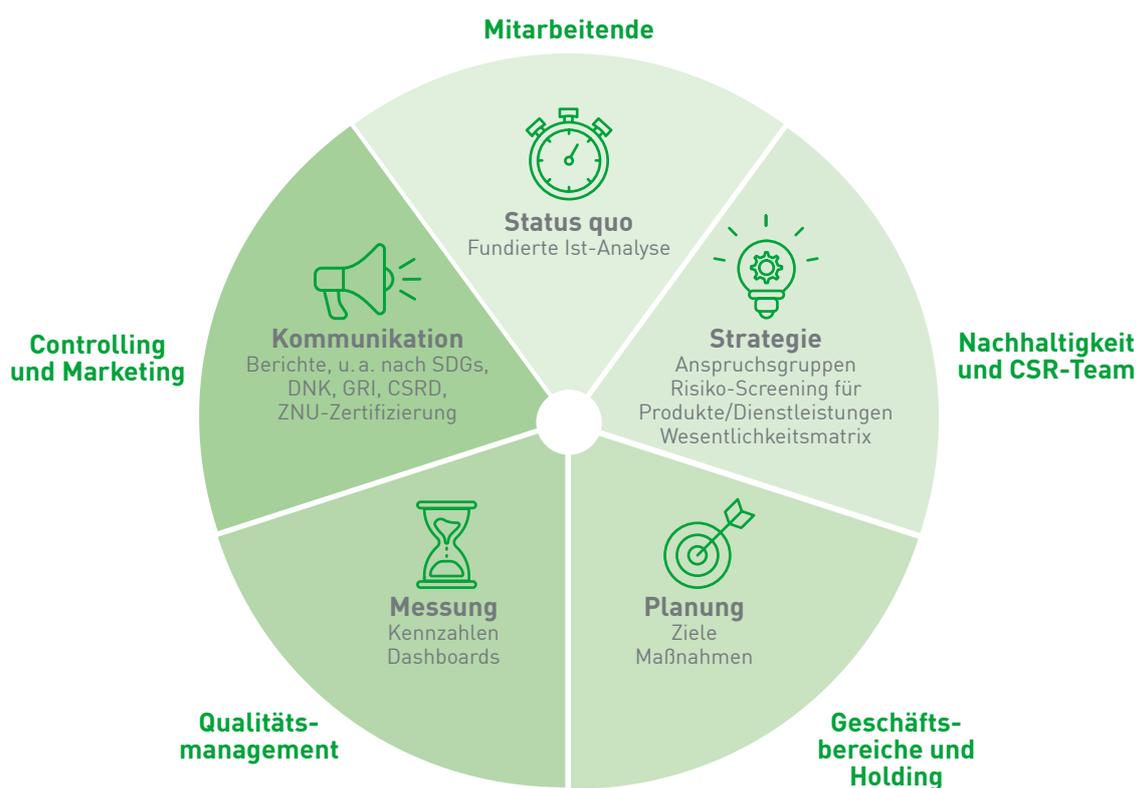
Klüh blickt stolz auf eine über 111-jährige Erfolgsgeschichte. Die Unternehmensphilosophie basiert seit jeher auf der Leidenschaft für Dienstleistungen am Kunden. Die wichtigsten Werte hat Klüh im Code of Conduct zusammengefasst. In der Unternehmens-DNA und in der langfristigen Ausrichtung spielen Nachhaltigkeitsaspekte eine wesentliche Rolle. Denn als Traditionsunternehmen, das personalintensive Dienstleistungen erbringt, fühlt sich Klüh zum einen dem Dienst am Menschen verpflichtet, zum anderen

der nachhaltigen Werterhaltung seines Umfeldes. Nachhaltiges Wirtschaften bedeutet für den Multi-service-Dienstleister vor allem:

- Wertsteigerung bei den Kunden erzielen,
- eine Innovationskultur pflegen,
- ein attraktiver Arbeitgeber sein und
- Ressourcen einsparen – im Unternehmen selbst und bei den Kunden.

## Der Weg zum nachhaltigeren Wirtschaften bei Klüh

Prozessbeteiligte bei Nachhaltigkeit – interdisziplinäres Konzept der gesamten Unternehmung



## Nachhaltigkeitsstrategie gibt seit 2022 die Richtung vor

Mit dem im Jahr 2022 gegründeten CSR-Team hat sich Klüh auf einen strukturierten Nachhaltigkeitspfad begeben. Dem interdisziplinären Team gehört nicht nur die Geschäftsführung an, sondern unter anderem auch das Qualitätsmanagement. Dieses spielt bei der Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie eine wichtige Rolle, da es für die bessere Auswertung aller erforderlichen Daten wie Strom-, Energie-, Kraftstoff- und Wasserverbrauch, Chemieeinsatz oder Abfallmengen verantwortlich ist.

Thomas Keßeler in seiner Funktion als Leiter Nachhaltigkeit steuert, implementiert und sichert unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten und leitet das CSR-Team. Dieses trifft sich regelmäßig und wird im Rahmen des Zertifizierungsprozesses durch das Zentrum für nachhaltige Unternehmensführung (ZNU) geschult. Die Mitglieder des CSR-Teams informieren ihrerseits die Klüh-Führungskräfte. In der Holding und in den Geschäftsbereichen werden die Ziele und konkreten Maßnahmen festgelegt, im Qualitätsmanagement werden sie überprüft. So stellt Klüh sicher, dass nachhaltigeres Wirtschaften im gesamten Unternehmen ernsthaft und kontinuierlich

betrieben werden kann. „Ein Ziel des eingeschlagenen Weges ist die Zertifizierung nach dem ZNU-Standard Nachhaltiger Wirtschaften“, erklärt Keßeler.

Der ZNU-Nachhaltigkeitscheck im Jahr 2022 ergab, dass Klüh auf einem guten Weg ist, ein adäquates Nachhaltigkeits-Managementsystem zu etablieren. In der Folge hat Klüh die Erwartungen der Anspruchsgruppen analysiert sowie ein Produkt- und Hotspot-Screening durchgeführt. Die Nachhaltigkeitsrisiken und -vorteile wurden dabei identifiziert und die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen herausgearbeitet. Die Wesentlichkeitsmatrix spiegelt die Konzentration des Unternehmens auf den Menschen wider. Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sind für Klüh wesentliche Aspekte des Wirtschaftens. Die relevanten Themen wurden mit Zielen hinterlegt und Maßnahmen zur Zielerreichung für jeden Geschäftsbereich definiert. Zur Vorbereitung der CSRD-Berichtspflicht hat Klüh die Software leadity zur verbesserten Datenerfassung angeschafft und im Oktober 2023 eine CSRD-Gap-Analyse durchgeführt.



**Seit 2022**  
strukturiertes  
Nachhaltigkeitspfad



Thomas Keßeler,  
Leiter Nachhaltigkeit

## Kundenzufriedenheit sichert unsere Zukunftsfähigkeit

Die Mitarbeitenden leisten mit ihrem Klüh-Know-how Tag für Tag einen wichtigen Beitrag zur Zufriedenheit der Kunden und sichern damit die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens. Dank ihnen bietet Klüh exzellenten Service durch jahrzehntelange Expertise. Das schafft große Nähe zu den Kunden – eine optimale Voraussetzung für gute Kundenbindungen. Qualität und Kundennähe ermöglichen Klüh das Wachstum, mit dem der wirtschaftliche Erfolg und die Marktposition langfristig gesichert und weiter ausgebaut werden können. So leistet Klüh einen bedeutenden Beitrag zur Schaffung und Sicherung von Arbeitsplätzen. Mit den Innovationen von Klüh, zu deren Entwicklung das Center of Digital Excellence wesentlich beiträgt, treibt das Unternehmen die zentralen Zukunftsthemen Nachhaltigkeit und Digitalisierung im Markt voran. Lesen Sie dazu das Kapitel „Unser Weg in die digitale Transformation“.

## Bunte Mitarbeitervielfalt aus rund 122 Nationen

Klüh ist Unterzeichner der „Charta der Vielfalt“ und pflegt eine Organisationskultur, die von gegenseitigem Respekt und Wertschätzung geprägt ist. Bei Klüh sind Menschen aus rund 122 Nationen beschäftigt – Menschen mit unterschiedlicher Hautfarbe, Herkunft, Kultur und Religion. Akzeptanz und Toleranz sind deshalb Teil der gelebten Unternehmenskultur. Die vielfältigen Erfahrungen der Mitarbeitenden leisten einen wesentlichen Beitrag, um erfolgreich unterschiedliche Dienstleistungen für viele Branchen weltweit anbieten zu können. Um dem zunehmenden Fachkräftemangel vorzubeugen, bietet Klüh den Mitarbeitenden nicht nur umfassende Weiterbildungsangebote, sondern auch ein betriebliches Gesundheitsmanagement. In der Gesellschaft ist der Multiservice-Anbieter fest verankert und engagiert sich für soziale Belange. Lesen Sie dazu mehr im Kapitel „Unsere Verantwortung als Arbeitgeber“.



## Die Nachhaltigkeitsthemen bei Klüh



### Einsparung von Ressourcen

Ökologische Aspekte finden sich gemäß der Wesentlichkeitsmatrix für Klüh in den Themen Klima und Abfall in allen Geschäftsbereichen sowie Wasserverbrauch im Cleaning und Tierwohl im Bereich Catering. Das Unternehmen spart Ressourcen ein, wo immer dies möglich ist. Konkret sind das im Geschäftsbereich Cleaning vor allem Reinigungsmittel und Wasser, im Catering Lebensmittel. Während die Datenerfassung zum Einsatz von Reinigungsmitteln und zur Vermeidung von Lebensmittelabfällen bei Klüh weit fortgeschritten ist, ist die Messung des Wasserverbrauchs herausfordernd, da diese Ressource bei den Kunden verwendet und ihr Verbrauch auch vor Ort gemessen wird. Lesen Sie dazu das Kapitel „Unser Umgang mit natürlichen Ressourcen“.



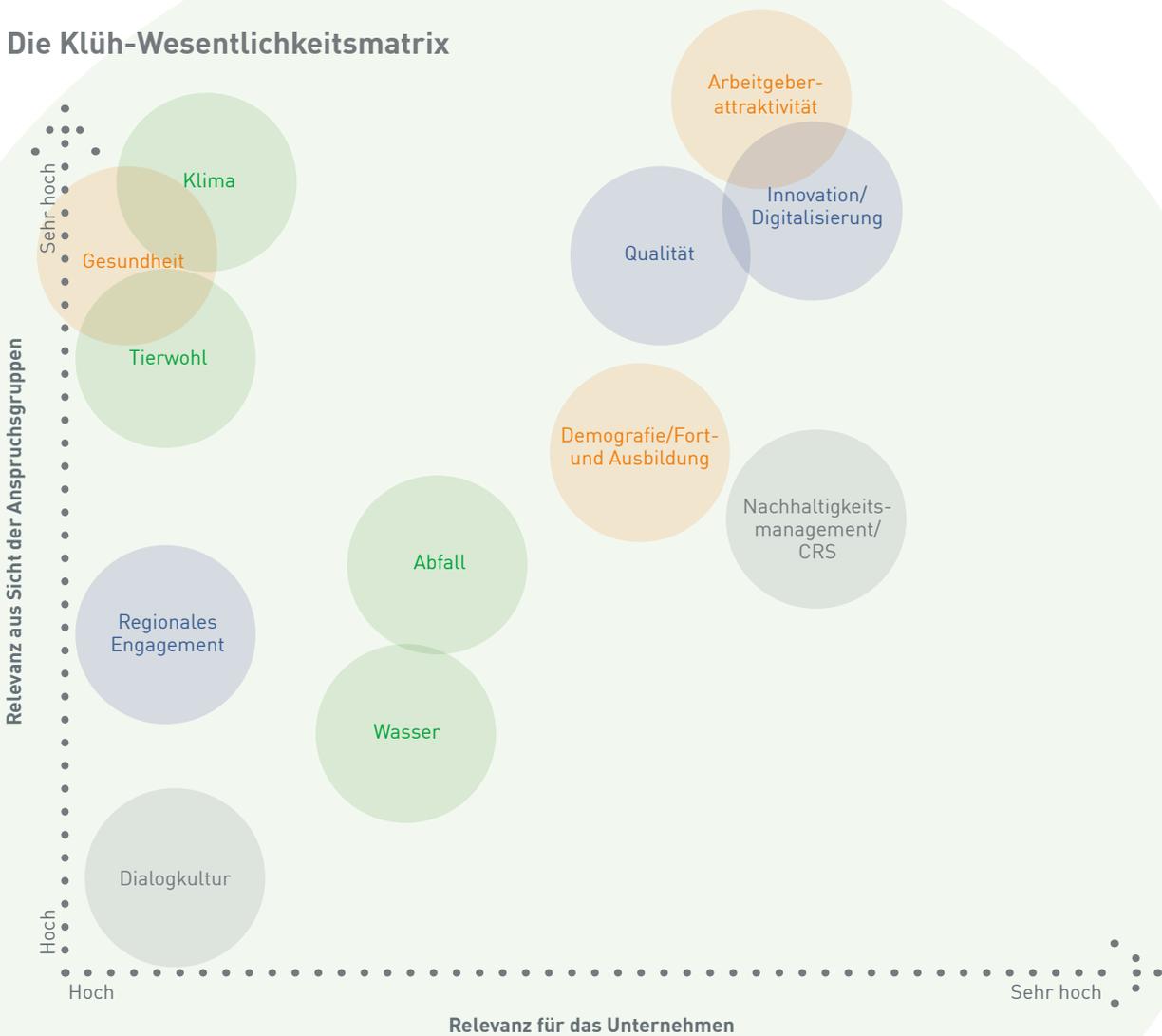
## Normerfüllungen werden garantiert

Bei Klüh sind diverse Managementsysteme im Einsatz, die Vorgaben zu Qualität, Gesundheits- und Umweltschutz, Energie und Sicherheit überprüfen und regelmäßig rezertifiziert werden. Dazu gehören DIN EN ISO 9001, 13549, 14001, 50001 und 45001, das SCC-Regelwerk, DIN 77200-1-2017 und DIN 130063-2021-09. Den Erfordernissen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes trägt Klüh durch ein angemessenes Risikomanagement Rechnung. Hierzu zählen insbesondere die „Arbeitsgruppe Lieferkettengesetz“ und ein Menschenrechtsbeauftragter, der unmittelbar der Geschäftsleitung unterstellt ist und regelmäßig über den aktuellen Stand der Arbeiten berichtet. Zudem hat Klüh ein unter-

nehmensinternes Beschwerdeverfahren eingerichtet. Personen im eigenen Geschäftsbereich und rund um die Lieferkette sowie Personen, die Kenntnis von möglichen Verletzungen haben, können auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken hinweisen.

In den folgenden Kapiteln erfahren Sie mehr über die verschiedenen Maßnahmen der Klüh-Gruppe auf dem Weg zu einem nachhaltigeren Wirtschaften sowie über einzelne Projekte aus den Geschäftsbereichen Catering, Cleaning und Security, die besonders auf unsere Nachhaltigkeitsstrategie einzahlen.

## Die Klüh-Wesentlichkeitsmatrix



Soziales, Umwelt, Wirtschaft, nachhaltige Unternehmensführung

**WE SUPPORT**



Klüh ist seit Januar 2023 Teilnehmer des UN Global Compact, des globalen Netzwerkes mit über 21.000 Unternehmen und Organisationen aus Zivilgesellschaft, Politik und Wissenschaft. Ziel des Programms und der Teilnehmer ist, die Globalisierung auf der Grundlage von zehn universellen Prinzipien sowie nachhaltigen Entwicklungszielen sozialer und ökologischer im Sinne einer inklusiveren, nachhaltigen Zukunft zu gestalten.

*Als Traditionsunternehmen, das personalintensive Dienstleistungen erbringt, fühlen wir uns dem Dienst am Menschen verpflichtet sowie einer nachhaltigen Werterhaltung seines Umfeldes.*

**Thomas Keßler**, Leiter Nachhaltigkeit



*Ob Kundenzufriedenheit, Digitalisierung oder Mitarbeiterbindung – jedes dieser Ziele hat mit Nachhaltigkeit zu tun.*

**Frank Theobald**, Sprecher der Geschäftsführung

## Zukunftsfähigkeit – unsere Pflicht als Familienunternehmen

Frank Theobald und Christian Frank führen die Klüh-Gruppe als Geschäftsführer der Klüh Service Management GmbH. Was für sie Nachhaltigkeit bedeutet und wie Klüh den Weg des nachhaltigeren Wirtschaftens beschreitet, darüber sprechen wir mit ihnen.

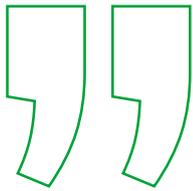
*Das Megathema Nachhaltigkeit ist in aller Munde. Sie haben im letzten Jahr eine Nachhaltigkeitsstrategie implementiert. Wie ist Ihr Blick als Dienstleister auf nachhaltiges Wirtschaften?*

**Christian Frank:** „Ich bin ein Freund der alten Nachhaltigkeitsdefinition der Forstwirtschaft aus dem frühen 18. Jahrhundert: Man sollte aus der Natur nur das rausholen, was diese verkraften kann. Das gilt für alle Bereiche gleichermaßen und für ein personalintensives Unternehmen wie Klüh natürlich vor allem gegenüber unseren Kunden und unseren Mitarbeitenden. Wir möchten ein guter Arbeitgeber sein, bei dem die Menschen gerne und lange tätig sein können, und unsere Kunden nachhaltig zufriedenstellen.“

**Frank Theobald:** „Wir sind in Bereichen tätig, in denen ein schonender Umgang mit Ressourcen wichtig ist. Ich finde es zum Beispiel bedenklich, wenn Lebensmittel weggeworfen werden oder Mitarbeitende Kleidung tragen, die von Kinderhand gefertigt wurde. Klüh hat sich daher schon immer Nachhaltigkeit auf die Fahnen geschrieben, nicht erst seit dem Beschluss zur Berichtspflicht in der EU. Als Familienunternehmen haben wir grundsätzlich die Pflicht, über mehrere Generationen in die Zukunft zu denken.“

*Kommt aus diesem Gedanken heraus #zukunftisleister als Leitidee?*

**Frank Theobald:** „Ja, wir ermöglichen unseren Mitarbeitenden eine Zukunft in unserem Unternehmen und unseren Kunden neue Ansätze und Dienstleistungen für nachhaltigeres Wirtschaften. #zukunftisleister zeigt unsere Awareness gegenüber der Zukunft, mit der wir uns schon heute intensiv auseinandersetzen. Und da unser Kerngeschäft die Dienstleistung ist, muss sich



*Wir möchten unseren Kunden Daten liefern, mit denen sie ihren Verbrauch analysieren und langfristig reduzieren können.*

**Christian Frank**, Geschäftsführer

der Begriff in der Leitidee wiederfinden, aber ohne das in unserer Kultur eher als ambivalent empfundene Wort ‚dienen‘.“

*Wie wichtig ist Nachhaltigkeit für Klüh im Vergleich zu anderen strategischen Zielen?*

**Frank Theobald:** „Alles, was wir machen, kann unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit gesehen werden. Ob Kundenzufriedenheit, Digitalisierung oder Mitarbeiterbindung – jedes dieser Ziele hat mit Nachhaltigkeit zu tun. Das ist ein wichtiger Bestandteil unserer Strategie.“

**Christian Frank:** „Nachhaltigeres Wirtschaften zahlt in der Tat auf alle unsere Ziele ein. Für mich ist es derzeit das Topthema. Mich irritiert nur, wenn verschiedene Nachhaltigkeitsziele zueinander in Konkurrenz treten und der Gesetzgeber die Unternehmen damit allein lässt. Beispiel Elektrofahrzeuge: Sie sind während ihrer Betriebsdauer gut für die CO<sub>2</sub>-Bilanz, aber die Gewinnung von Rohstoffen zur Batterieherstellung ist unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten umstritten. Das macht es für uns nicht immer leicht, das Richtige im Sinne der Nachhaltigkeit zu tun.“

*Ohne die Dienstleistungen von Klüh stände in Deutschland vieles still. Was leitet sie auf dem Weg in eine nachhaltigere Zukunft?*

**Christian Frank:** „Alle unsere Dienstleistungen tragen auf ihre Weise zu mehr Nachhaltigkeit bei. Cleaning pflegt Gebäude und trägt zu deren Werterhalt bei, was auch den Menschen zugutekommt, die darin arbeiten. Catering sorgt für eine gesunde Ernährung in Betriebsgastronomien und Krankenhäusern. Und Security ermöglicht das gesellschaftlich sehr relevante Gefühl von Sicherheit, ohne das eine Gesellschaft nicht nachhaltig funktionieren kann. Während der Coronazeit wurde die Systemrelevanz unserer Dienstleistungsbereiche sehr deutlich. Leider ist das wieder etwas in Vergessenheit geraten.“

*Wo sehen Sie die größte Chance, Kundenbedürfnisse und Nachhaltigkeit zu vereinen?*

**Frank Theobald:** „Für mich ist das längst kein Widerspruch mehr. Die Kundenbedürfnisse gehen verstärkt in diese Richtung. Unsere Kunden verlangen Nachweise und wir können ihnen dabei helfen, weniger Ressourcen zu verbrauchen. Natürlich bekommt nicht immer der nachhaltigste Anbieter den Auftrag, aber das Thema wird seit der Pandemie mit zunehmender Priorität betrachtet und das ist gut so.“

**Christian Frank:** „Wir arbeiten mit Hochdruck daran, insbesondere die für den Klimawandel verantwortlichen Umweltdaten im eigenen Hause und auf der Kundenseite erfassen zu können. Egal, ob Wasserverbrauch oder Abfallmengen – wir möchten unseren Kunden Daten liefern, mit denen sie ihren Verbrauch analysieren und langfristig auch reduzieren können. Das verstehen wir unter Kundenorientierung im Sinne von Nachhaltigkeit.“

*Kann die Digitalisierung dazu beitragen?*

**Frank Theobald:** „Sie spielt bei der Datenerhebung und -auswertung eine wichtige Rolle. Sie hilft uns zudem, effizienter zu arbeiten und die Qualität zu verbessern. Sie ist aber immer nur Mittel zum Zweck. Unser Geschäft wird auch nie ohne Menschen auskommen. Es geht bei uns immer um eine ausgewogene Kombination aus Mensch und Technik.“

*Erleben Sie als Dienstleister den Fachkräftemangel und was tun Sie dagegen?*

**Christian Frank:** „Wir müssen uns immer etwas Neues einfallen lassen für Mitarbeitende und potenzielle Mitarbeitende. Darin haben wir uns schon immer ausgezeichnet. Das muss man auch tun, wenn man den Anspruch hat, ein attraktiver Arbeitgeber zu sein. Man sollte auch über die reine Arbeit hinaus Raum für Gemeinschaft anbieten und Möglichkeiten der persönlichen Weiterentwicklung.“



**SERVICE**  
powered by Klüh



**DIGICONCEPT**  
powered by Klüh



**DIGICLEAN®**  
powered by Klüh

## Ziele



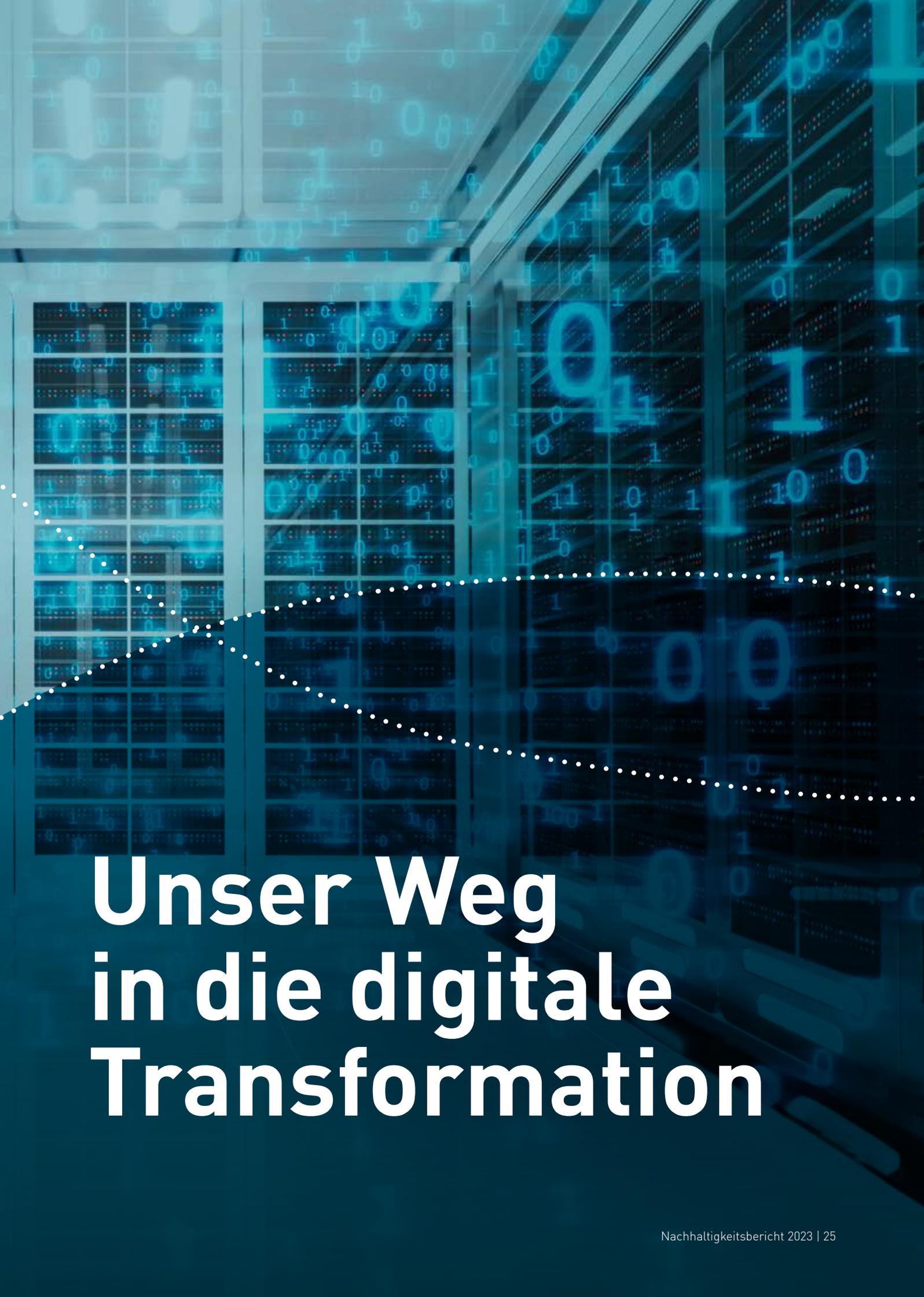
Entwicklung digitaler Innovationen



Abstimmung unserer Services auf Kundenbedarf On-Demand



Qualitätssteigerung und Ressourceneinsparung beim Kunden



# Unser Weg in die digitale Transformation



Raumansicht in DigiClean®

## Wirtschaftlicher Erfolg, Digitalisierung und Nachhaltigkeit Hand in Hand

Neben der Qualität der Leistungen und der Kundenzufriedenheit sind Innovationen für Klüh ein entscheidender Faktor für wirtschaftliches Wachstum. Dabei steht immer der Nutzen für den Kunden im Vordergrund. Um einen kundenorientierten Service anbieten zu können, pflegt Klüh eine Innovationskultur sowie eine gesunde Personalkultur und fördert Ideen. Um diese erfolgreich in den Markt bringen zu können, evaluiert das Unternehmen vielversprechende Neuentwicklungen, tätigt die nötigen Investitionen und schafft die notwendigen Ressourcen.

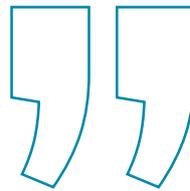
Im Zeitalter der Digitalisierung sind vor allem digitale Innovationen die Zukunftssicherung. Daher legt Klüh in den letzten Jahren das Augenmerk verstärkt auf die digitale Transformation – im eigenen Unternehmen

und für die Kunden. Das im Jahr 2018 gegründete Center of Digital Excellence (CoDE) ist der interne Partner der Geschäftsbereiche. Mithilfe von Digital-Innovation-Days, die in regelmäßigen Intervallen für die einzelnen Geschäftsbereiche durchgeführt werden, fördert Klüh unternehmensweit das Verständnis für digitale Möglichkeiten und Potenziale. Das CoDE koordiniert fachübergreifend die Entwicklung digitaler Lösungen und bringt sie auf den Markt. Es identifiziert innovative Möglichkeiten und erprobt zukunftsweisende Digitaltechnologien wie das Internet der Dinge (IoT), künstliche Intelligenz, digitale Zwillinge, virtuelle Realität, Robotik und Assistenzsysteme. So entstehen für die Geschäftsbereiche von Klüh und deren Kunden neue digitale Services und Lösungen.

## Exakt für Kundenbedürfnisse entwickelte On-Demand-Services

Die Klüh-Gruppe legt großen Wert auf aktuelle businessrelevante Daten und ist überzeugt, dass gründliche Analysen unverzichtbar sind, um auf Veränderungen aktiv reagieren zu können. Mit den analysierten Daten werden die erbrachten Dienstleistungen von Klüh kontinuierlich verbessert und hinsichtlich des zunehmend variierenden Bedarfes bei den Kunden exakt justiert. Denn in Zeiten von Homeoffice sind Büros, Konferenzräume, Sanitäranlagen oder Kantinen unterschiedlich besetzt, was eine höchstmögliche Flexibilität zum Beispiel bei der Raumbelastung, beim Heizen oder Reinigen sowie bei der Lebensmittelversorgung erfordert. Die Kunden haben jederzeit über personalisierte Dashboards oder Reports die Möglichkeit, selbstständig und frühzeitig auf dieses Wissen in Echtzeit zuzugreifen und ihren Bedarf zu adressieren.

Mit dieser Form der intelligenten Datenerhebung und -verarbeitung schafft Klüh die Basis für Prozessoptimierungen, Effizienzsteigerung und eine reibungslose Kommunikation zu seinen Kunden. Die Services kann Klüh so exakt und „On-Demand“ auf deren Bedarf abstimmen. Mithilfe von Algorithmen, wie künstlicher Intelligenz sowie Machine Learning, erkennen wir unter anderem Nutzungsfrequenzen, die zu datengesteuerten Entscheidungen und somit zur Optimierung der Dienstleistungserbringung, des Gebäudemanagements und des Energieverbrauchs beitragen. Dafür steht zum Beispiel das Klüh Eco System for Smart Services.



*Daten werden zu Informationen, Informationen zu Wissen und dieses trägt zur nachhaltigen Wertsteigerung bei.*

**Frank Theobald**, Sprecher der Geschäftsführung

## Spürbare Einsparungen von wertvollen Ressourcen

Ob Reinigungsmittel, Wasser, Lebensmittel oder Energie – dank des Einsatzes der digitalen Lösungen kann Klüh nicht nur Daten zu deren Verbrauch erheben, sondern auch dazu beitragen, dass fast immer ohne den geringsten Qualitätsverlust Ressourcen eingespart werden. Dadurch zahlt die digitale Transformation bei Klüh quasi automatisch auf das Thema Nachhaltigkeit ein und sichert gleichzeitig die eigene Wettbewerbsfähigkeit. Denn die Klüh-Gruppe kann mit ihren Lösungen nicht nur zur Wertsteigerung beim Kunden durch Ressourceneinsparung beitragen, sondern auch ihre Branche nachhaltig weiterentwickeln.





# Gebäudenähe Dienstleistungen auf einem neuen Level

## Weiterentwicklungen dank Klüh Eco System for Smart Services

Der entscheidende Faktor für Wachstum und eine positive Entwicklung bei Klüh sind Innovationen für alle Bereiche. Um sie den Kunden anbieten zu können, investiert das Unternehmen seit vielen Jahren in neue Ideen, lässt Trends analysieren und setzt in allen Geschäftsbereichen auf innovative Produktentwicklungen. Das Center of Digital Excellence (CoDE) ist verantwortlich für alle digitalen Innovationen und ist der interne Partner für die digitale Transformation. „Wir haben bei Klüh sehr früh und weitsichtig erkannt, dass die digitale Transformation nur erfolgreich sein kann, wenn

sie ganzheitlich gedacht und unternehmensübergreifend initiiert wird. Nur als agiles Unternehmen können wir in unserer dynamischen Welt erfolgreich sein“, zeigt sich Felix Fiedler, Leiter IT & CoDE, überzeugt.

Für den Leiter des Center of Digital Excellence bei Klüh gehen Digitalisierung und Nachhaltigkeit Hand in Hand. Ein gutes Beispiel dafür ist das 360-Grad-Konzept Eco System for Smart Services. Damit können die Services von Klüh optimal an den Bedarf der Kunden angepasst werden.

Die Klüh-Geschäftsbereiche Cleaning und Clinic Service steigern bereits heute damit ihre Reinigungsqualität und -effizienz und haben so ressourcenschonende Prozesse installiert. Mit dem neuen Angebot EcoServ macht Klüh die Gebäude seiner Kunden smart und passt den Reinigungsprozess dem Kundenbedarf an. Feste und unflexible Reinigungspläne gehören dann der Vergangenheit an. Eines der Ziele ist der Ausbau der bedarfsorientierten Tagesreinigung.



2. Duschraum



4. Büro



6. Teeküche

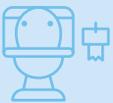


8. Großküche



10. Parkplätze

1. Sanitäreanlage



3. Konferenzraum



5. Empfang



7. Kantine



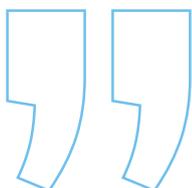
9. Gebäude



11. Außengelände



Smarte Anwendungsmöglichkeiten für das Klüh Eco System



*Wir führen über 11.000 Qualitätskontrollen pro Monat über DigiClean® mit unseren Kunden durch.*

**Felix Fiedler**, Leiter IT & CoDE



## Um diese Flexibilität zu ermöglichen, besteht das Eco System for Smart Services aus mehreren Komponenten:

- Sensoren beim Kunden, die Informationen zum aktuellen Reinigungsbedarf liefern.
- Das Klüh Customer Service Portal „DigiService“, wo Kunden Reklamationen, Ad-hoc-Bedarf oder Anfragen adressieren können.
- Das unternehmenseigene Internet of Things-Framework, das mithilfe einer Software die Informationen aus Sensoren, SmartButtons und Customer Service Portal umgehend in einem digitalen Zwilling verarbeitet.
- Die Weitergabe aller verarbeiteten Informationen in Echtzeit mit Erklärvideos an die mit Tablets ausgestatteten Klüh-Reinigungskräfte vor Ort, die darauf basierend On-Demand-Leistungen erbringen können.
- Zudem werden die Daten für vielfältige Reportings und Prognosen genutzt.



Erfahren Sie mehr auf unserer Website

## Sensoren als wichtige Datenlieferanten

Die Informationskette beginnt vor Ort mit den Sensoren. Entweder werden sie von Klüh installiert oder der Kunde hat bereits Sensorik im Einsatz. Ausgestattet mit Sensoren werden beispielsweise Kühlschränke, Reinigungsmaschinen, Türen und Räume. Die Sensoren sind aufgrund der hohen Datenschutzbestrebungen nicht mit Kameras ausgestattet, können aber auf Feuchtigkeit, CO<sub>2</sub>, Druck, Wärme oder Licht reagieren und dadurch feststellen, wie intensiv zum Beispiel Parkplätze, Räume oder WCs genutzt werden. Im Sanitärbereich können sie neben der Nutzungsfrequenz auch Füllstände erfassen, was eine Optimierung der Reinigungsintervalle ermöglicht.

„Gerade das Thema Homeoffice erfordert heute eine bessere Analyse, wie viele Personen sich wann vor Ort in welchen Räumen aufhalten, wie viele Besucher\*innen zu erwarten sind oder wie viele Parkplätze wann belegt werden“, erklärt Fiedler. Erst dieses Wissen ermöglicht das sogenannte Smart Building. Das habe dann weitere Auswirkungen auf andere Geschäftsbereiche der Klüh-Gruppe, wie zum Beispiel auf das Catering. Denn wer weiß, wie viele Personen durch das Firmentor gehen, kann auch abschätzen, wie viele Essen es an diesem Tag braucht. In ungenutzten Räumen können Klimaanlage abgeschaltet und somit kann Energieverbrauch gesenkt werden. Sämtliche Services rund um das Gebäude und seinen Betrieb kann Klüh durch das Eco System for Smart Services effizienter gestalten. Da die Daten direkt dokumentiert werden, leisten sie am Ende einen wichtigen Beitrag zur Nachhaltigkeitsberichterstattung.

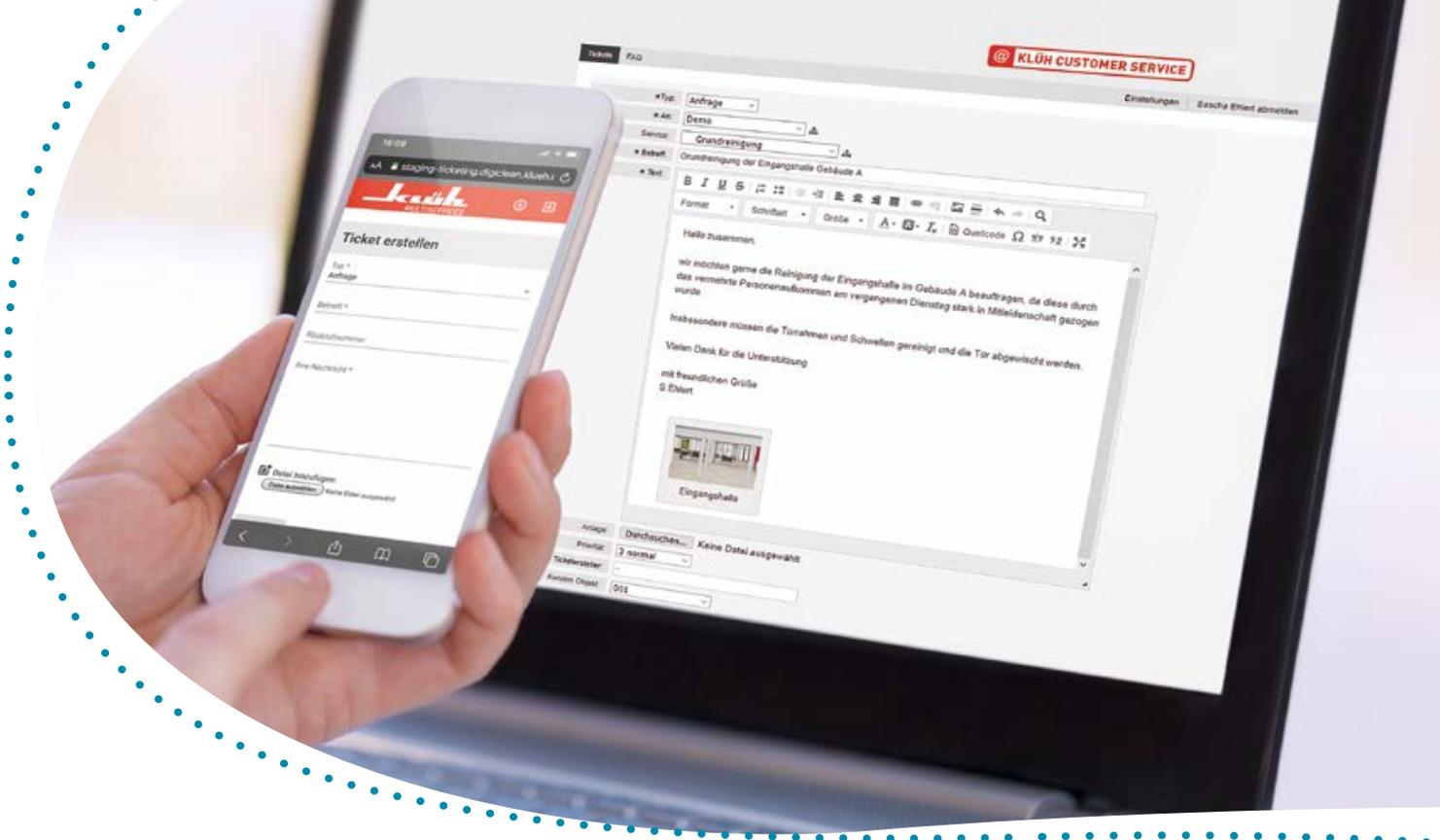
## SmartButtons ergänzen die Sensoren

Die SmartButtons liefern Ad-hoc-Daten, die eine On-Demand-Reinigung aktivieren. Wird zum Beispiel etwas verschüttet, können Mitarbeitende des Kunden den SmartButton drücken. Die Laufwege und Prioritäten der Reinigungskraft werden dann in Echtzeit neu gesteuert. So erreicht man eine maximale Flexibilität und Individualisierung und begegnet dadurch den Anforderungen einer immer flexibler werdenden Arbeitswelt in Gebäuden, Lagern und Industrieanlagen. Zudem bestätigt die Reinigungskraft vor Ort über den SmartButton die Erbringung der erforderlichen Leistung. Die Anzeige der Kundenzufriedenheit und der letzten Reinigung erfolgt dann auf einem ePaper-Display.



**Steuerung von Laufwegen  
der Reinigungskraft  
in Echtzeit**



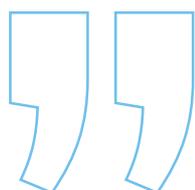


## Customer Service Portal „DigiService“ überträgt Anfragen ins System

Das Customer Service Portal ist rund um die Uhr verfügbar. Es ist die zentrale, flexible und transparente Plattform zur Kommunikation mit den Kunden. Diese können dort ihre Anfragen adressieren und erhalten eine Vorgangsnummer. Die sogenannten Tickets ermöglichen es dem Kunden, den Bearbeitungsstatus einzusehen und zu beeinflussen. Dadurch ist es möglich, jederzeit im laufenden Prozess auf die Kundenanforderungen zu reagieren. Dank Funktionalitäten wie Kundenzufriedenheitserfassung, Prozess- und Service-Level-Agreement-(SLA-)Management lässt sich der Service von Klüh durchgehend messen und optimieren.

## Die Schaltzentrale: das Klüh Internet of Things-Framework

Das Klüh Internet of Things-Framework (IoT) ist das Herzstück des Eco System for Smart Services. Im Internet der Dinge vernetzt Klüh die physische Realität mit der virtuellen Welt. Es arbeitet im hauseigenen Rechenzentrum mit höchsten Sicherheitsstandards. Verschlüsselte Datenübertragung und ein fein austariertes Rollen- und Rechtemanagement schützen vor unrechtmäßigem Gebrauch.



*Wir machen Gebäude smart und passen den Reinigungsprozess dem Kundenbedarf an.*

**Frank Theobald**, Sprecher der Geschäftsführung



## Digitale Übertragung aller Daten

Im Bereich Cleaning laufen bei Klüh die Daten automatisch und in Echtzeit in das digitale Runsheet DigiClean® auf dem Tablet der Reinigungskraft. Dieses leitet die Reinigungskraft durch ihr „Revier“ – den Bereich, für dessen Reinigung sie verantwortlich ist. Zuerst führt der digitale Assistent sie ins richtige Stockwerk und dann Schritt für Schritt in die einzelnen Räume. In Zeiten von Homeoffice muss nicht mehr jeder Raum jeden Tag gereinigt werden. Klüh arbeitet in DigiClean® verstärkt mit visuellen Darstellungen der Räume, die zu reinigen sind, um die Mitarbeitenden so gut wie möglich in ihrer täglichen Arbeit mit digitalen Mitteln zu unterstützen. Zusätzlich sind für die zu erbringenden Reinigungsarbeiten Erklärvideos verfügbar, um die Mitarbeitenden dabei zu unterstützen, was genau gereinigt werden muss.

Im Geschäftsbereich Security gibt es mit DigiControl ein Tool, das auf Smartphones läuft und die analoge Wachbuchführung ersetzt. Im Geschäftsbereich Catering bietet DigiSupply die Möglichkeit, Menüwünsche zu erfassen. Kunden profitieren außerdem von einer automatisierten Berücksichtigung erlaubter Kost, von Unverträglichkeiten oder medizinischen Vorgaben, was vor allem für Krankenhäuser extrem wichtig ist. Bestellungen können mit DigiSupply voll automatisiert an Lieferanten gesendet werden. Zudem bietet das Programm rund 8.000 ausgereifte Rezepturen.

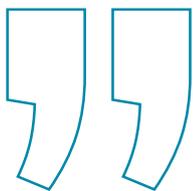
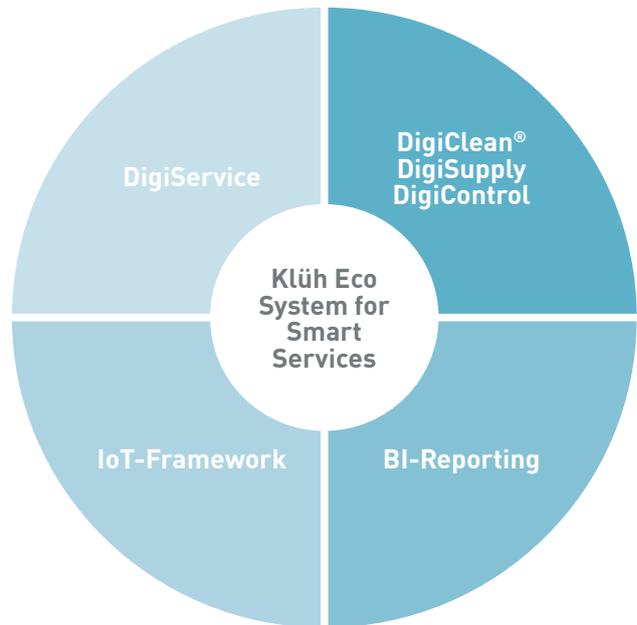
## Der Mensch bleibt trotz aller Technik im Mittelpunkt

„Das Klüh Eco System for Smart Services ist ein einmaliges System interoperational funktionierender Komponenten. In dieser Komplexität bieten nur wir das an“, fasst Fiedler zusammen. Klüh könne viele bestehende smarte Gebäudelösungen an das System anbinden. Der Technikbegeisterte ist sich aber auch bewusst: Trotz aller Technologie, die Klüh inhouse entwickelt und einsetzt, wird die reale Leistung am Ende von den Mitarbeitenden

erbracht. Erfolgsfaktoren sind daher die Schulung des eigenen Personals und die Ausrichtung der Technologie auf den Bedarf der Mitarbeitenden. „Wir haben bei der Entwicklung des Klüh Eco System for Smart Services die Instrumente von unseren Mitarbeitenden testen lassen und sie gezielt auf deren Bedürfnisse ausgerichtet“, hebt Fiedler hervor.

## Zeitersparnis dank reibungsloser Kommunikation

Das Ergebnis ist richtungsweisend: Klüh gewährleistet mit der unternehmenseigenen Entwicklung eine reibungslose Kommunikation und direkte Reaktion vor Ort. Lange Kommunikationswege oder Telefonate gehören der Vergangenheit an. Für das Facility-Management bedeutet das eine massive Zeitersparnis und freie Kapazitäten für andere Aufgaben. Nicht zuletzt steigert der individuelle Service auch die Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz – ein nicht zu vernachlässigender Faktor in Zeiten des Fachkräftemangels.



*Mit der unternehmenseigenen Entwicklung Eco System for Smart Services bieten nur wir eine Lösung in dieser Komplexität auf dem Markt an.*

**Felix Fiedler**, Leiter IT & CoDE

## Wie funktioniert eine smarte Sanitäreanlage?

Die Sensorik sammelt an verschiedenen Stellen Informationen. An der Eingangstür und in der WC-Kabine stellt sie fest, welche Nutzungsfrequenz vorhanden ist, und zählt, wie viele Personen die Anlage nutzen – und das rein anonymisiert, ohne Rückschlüsse auf Personen ziehen zu können. Im Papierhandtuchspender oder am

Seifenbehälter registriert sie den Füllstand. Die Reinigungskraft im Gebäude erhält umgehend die Information, wenn etwas aufzufüllen ist, auf ihrem Tablet und begibt sich dort hin. Hat sie ihre Arbeit erledigt, bestätigt sie das per SmartButton. Durch Feedbackpanels wird die Kundenzufriedenheit mit der Reinigung gemessen.



# Ziele



**Klimaneutralität  
ohne Kompensationszahlungen  
bis 2040**



**Reduktion der Lebensmittel-  
abfälle um 25 %**



**Wassereinsparungen durch  
Anschaffung moderner  
Reinigungsgeräte mit Wasserauf-  
bereitungs- und Dosiertechnik**



# Unser Umgang mit natürlichen Ressourcen



## We love green – Klüh Catering relauncht seine vegetarische Produktlinie

Aus „ich“ wird „wir“: Klüh Catering hat seine 2016 eingeführte vegetarische Produktlinie einem Relaunch unterzogen und aus I love green We love green weiterentwickelt.

„Mit dem Relaunch wollen wir deutlich machen, dass wir unsere Nachhaltigkeitsziele nur gemeinsam erreichen können“, sagt Robin Krielle, Leiter Business Development und Marketing bei Klüh Catering. „Es geht um einen gesellschaftlichen Wandel beim Thema Ernährung und hier gehen wir mit unserer überarbeiteten Produktlinie einen großen Schritt voran.“

Beim neuen Angebot setzt Klüh Catering wie bisher auf Handwerk, Frische sowie regionale und saisonale Zutaten. In erster Linie geht es um die Kulinarik, aber auch um

gesunde Ernährung und natürlich den Nachhaltigkeitsaspekt. Denn neu bei We love green ist, dass alle 45 Gerichte garantiert klimafreundlich sind, was die Gäste an der grünen CO<sub>2</sub>-Wolke in der Klüh Catering-App erkennen können.

Dort finden sich neben dem CO<sub>2</sub>-Fußabdruck weitere Informationen zu den Nachhaltigkeitswerten diverser Gerichte in den Klüh-Betriebsgastronomien, wie Wasserverbrauch, Vita-Score, Tierwohl und Regenwaldabholzung. Entwickelt wurde das System von der Schweizer Firma Eaternity, die auf die Berechnung von Ökobilanzen spezialisiert ist.

Ende September erfolgte die Einführung von We love green. Während des zweiwöchigen Ak-

tionszeitraums konnten in rund 90 Betriebsrestaurants mit 25.000 verkauften Essen allein 15 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart werden. Seitdem ist die Produktlinie fester Bestandteil der Klüh-Speisepläne. Und sie überzeugt nicht nur die Gäste: We love green schaffte es auf Anhieb in der Kategorie „Food-Creation“ unter die Top 3 des Branchen-Awards „Caterer des Jahres 2023“, einer Auszeichnung der Fachzeitschrift cooking+catering inside.



Erfahren Sie mehr zu We love green



# CO<sub>2</sub>-Ausstoß, Abfall und Wasserverbrauch verringern

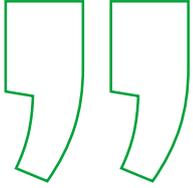
## Unsere Ansätze zur CO<sub>2</sub>-Reduktion – Schritte zur Klimaneutralität

Das Klüh-Qualitätsmanagement erhebt derzeit alle erforderlichen Daten, um eine belastbare Klimabilanz erstellen zu können. Die Daten für direkte (Scope 1) und indirekte Emissionen (Scope 2) liegen bereits vor. Im Jahr 2023 hat Klüh beschlossen, der Science Based Targets initiative (SBTi) beizutreten, um sich ein wissenschaftlich fundiertes Ziel setzen zu können. Dadurch wird das Unternehmen in die Lage versetzt, noch nachhaltiger zu wirtschaften. Das Ziel ist die Klimaneutralität bis 2040, möglichst ohne Kompensationen. Der CO<sub>2</sub>-Managementplan ist in Einklang mit dem 1,5-Grad-Ziel und beinhaltet zwei wesentliche Hebel zur Senkung des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes: Vermeidung und Reduktion.

Um den CO<sub>2</sub>-Ausstoß kontinuierlich bis 2040 senken zu können, hat sich Klüh folgende Ziele gesteckt:

- die sukzessive Umstellung des Klüh-Fuhrparks auf E-Mobilität, die Reduzierung der gefahrenen Kilometer und verstärkte Förderung der ÖPNV-Nutzung durch die Mitarbeitenden,
- die schrittweise Umstellung des Stromverbrauchs in den Niederlassungen auf 100 % grünen Strom,
- die Ausweitung der Verwendung von nicht tierischen Produkten sowie eine Steigerung des Mindesteinsatzes saisonaler und regionaler Lebensmittel im Geschäftsbereich Catering und
- eine CO<sub>2</sub>-freie Reinigung in allen Objektstandorten im Geschäftsbereich Cleaning.





*Eine Klüh-Fuhrparkrichtlinie hilft uns, das große Potenzial unseres Fuhrparks zur CO<sub>2</sub>-Reduzierung zu nutzen.*

**Rainer Schultes**, Leiter Qualitätsmanagement

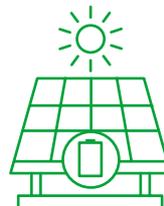
### Mobilität verändern

Der Fuhrpark umfasst rund 800 Fahrzeuge und bietet großes Potenzial zur CO<sub>2</sub>-Einsparung. Klüh hat es sich deshalb zur Aufgabe gemacht, eine Fuhrparkstrategie zu erarbeiten. Sie soll im Jahr 2024 festlegen, in welchem Zeitraum welche Steigerung des Anteils an E-Fahrzeugen erzielt werden soll.

Ein weiterer Ansatz zur Veränderung der Mobilität im Unternehmen ist die verstärkte Nutzung des ÖPNV durch die Mitarbeitenden. Ein Mitarbeitender mit BahnCard 100, der 60.000 Kilometer Strecke mit dem Diesel-Pkw 2023 ersetzt hat, konnte zirka acht Tonnen CO<sub>2</sub> einsparen. Um diese Menge zu absorbieren, braucht es rund 1,5 Hektar Wald. Ein weiterer Mitarbeitender, der nur einzelne Strecken mit der Bahn gefahren ist, konnte in nur fünf Monaten 1,2 Tonnen CO<sub>2</sub> einsparen. Klüh prüft deshalb, inwieweit Firmentickets für bestimmte Mitarbeitergruppen, wie beispielsweise Auszubildende, zu einer verstärkten Nutzung des ÖPNV beitragen können.

### Stromverbrauch umstellen

Klüh stellt schrittweise auf grünen Strom um. Auf dem Dach der Firmenzentrale in Düsseldorf arbeiten bereits zwei PV-Anlagen mit insgesamt 25 kWp Leistung. Sie decken rund 33% des Strombedarfes des Gebäudes. Zudem hat Klüh alle Lichtquellen in und an der Zentrale auf LED-Technologie umgestellt. Des Weiteren kommen eigene Solarthermie-Anlagen in den Klüh-Wäschereien zum Einsatz. Die Umstellung auf grünen Strom in der Zentrale in Düsseldorf wurde 2023 abgeschlossen. Weitere Niederlassungen und Betriebe werden sukzessive folgen.



**33%**  
des Strombedarfes in  
der Zentrale decken  
PV-Anlagen

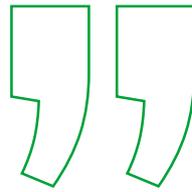
## Speisepläne neu konzipieren

Um die Steigerung des Verzichts auf tierische Produkte sowie eine Steigerung des Mindesteinsatzes saisonaler und regionaler Lebensmittel zu erreichen, hat der Geschäftsbereich Catering die bestehenden Speisepläne im Jahr 2023 überprüft und analysiert. Neue Ideen für mehr Saisonalität und weniger Fleisch wurden entwickelt, die den Weg in die Speisepläne gefunden haben. Mit dem neuen, fleischlosen Angebot We love green spart Klüh beispielsweise 1 Kilogramm CO<sub>2</sub> pro Gericht ein. Durch den Einsatz von Eaternity wird die verursachte CO<sub>2</sub>-Menge zudem für die Verbraucher\*innen transparent.

Die Kommunikation von Klüh sensibilisiert vor allem Köch\*innen zu dem Thema – zum einen durch Schulungen, zum anderen durch gastronomische Botschafter\*innen. CO<sub>2</sub>spart man zudem ein durch das spezielle Klüh-Abfallmanagement im Catering.



**1 kg CO<sub>2</sub>**  
durchschnittliche Einsparung  
pro fleischlosem Gericht



*Ein einzelnes pflanzliches Gericht kann bis zu 50% weniger CO<sub>2</sub> verursachen.*

**Robin Krielke**, Leiter  
Business Development und  
Marketing Klüh Catering





**31 t CO<sub>2</sub>**

**Einsparung durch den Einsatz von recycelten Reinigungsbehältern**

### Reinigen ohne CO<sub>2</sub>

Der Geschäftsbereich Cleaning spart CO<sub>2</sub> vor allem durch den Einsatz moderner, nachhaltiger Reinigungsmittel ein. Zum einen verwendet Cleaning zunehmend recycelte Materialien wie Müllbeutel, Behälter, Wischmopps, Reinigungswagen oder Staubsauger. So setzt Klüh zum Beispiel Hochkonzentrate in recycelten 1-Liter-Flaschen und 10-Liter-Kanistern ein. Größere Behälter aus recyceltem Material halten dem Druck des Wassers leider nicht stand. Durch den Wechsel zu recycelten Reinigungsbehältern konnte Klüh schon über 31 Tonnen CO<sub>2</sub> einsparen.



**SCIENCE  
BASED  
TARGETS**

DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

Die Science Based Targets initiative ist eine Zusammenarbeit zwischen dem CDP, dem United Nations Global Compact, dem World Resources Institute und dem World Wide Fund for Nature. Seit 2015 haben sich mehr als 1.000 Unternehmen der Initiative angeschlossen, um ein wissenschaftlich fundiertes Klimaziel zu setzen. SBTi berechnet Zielpfade zur Emissionsreduktion basierend auf dem gesamten Ausstoß eines Unternehmens durch den Corporate Carbon Footprint. Anschließend werden konkrete Roadmaps und Maßnahmenpakete abgeleitet.



## Chemiefreie Zerstörung von Bakterien, Pilzen und Viren

### Klüh Cleaning setzt auf nachhaltige Reinigungsvariante mit Ozon

„Lange Zeit dachte man, Reinigung ohne Chemie sei nicht möglich“, erzählt Markus Gaudlitz, Leiter Organisation bei Klüh Cleaning. Der Fachwirt für Reinigungs- und Hygienemanagement erinnert sich auch daran, dass Reinigungsmittel durchgehend mit Duftstoffen versetzt waren: „Es musste nach Reinigung riechen.“ Das habe sich in den letzten Jahren grundlegend geändert. Heute wird zunehmend

eine Reinigung ohne Tenside, Duft-, Farb- und Konservierungsstoffe nachgefragt. „Hier kommt die umweltfreundliche Ozonreinigung ins Spiel“, so Gaudlitz.

Für dieses Verfahren braucht es einen Ozongenerator, der kaltes Leitungswasser teilentmineralisiert und für die Stabilisierung des Ozons vorbereitet. Luftsauerstoff wird in den Generatoren mithilfe von Elek-

trizität in Ozon umgewandelt und steht dann direkt zur Verfügung. Da die Produktion vor Ort erfolgt, sind weder Transport noch Lagerkapazitäten für größere Mengen an Reinigungsmitteln in Flaschen nötig. Die größeren Generatoren hängen meist im Keller an der Wand, die kleineren sind Handgeräte, vergleichbar mit einer Sprühflasche.

### Ozonisiertes Wasser hält bis zu 24 Stunden

„Die Ozonkonzentration in den Generatoren regulieren Kartuschen. Je geringer diese ist, desto schneller verflüchtigt sich das Ozon“, erzählt Julia Jurk, Werkstudentin Nachhaltigkeit bei Klüh Cleaning. Je nach Kundenbedarf kann das Ozon 4 bis 24 Stunden im Wasser haltbar gemacht werden. Die Tageskraft der Reinigungsflotte tränkt dann zum Beispiel 10–12 Tücher mit Ozonwasser vor, die sie über den ganzen Tag einsetzen kann. Das Verfahren wird vor allem in Büros und Hotels genutzt. „Das ozonisierte Wasser kommt nicht auf empfindliche Objekte wie Telefone oder Computer, sondern nur auf das Tuch, und hat keinerlei ätzende Wirkung“, so Jurk. Der Hersteller nimmt gebrauchte Kartuschen zurück und regeneriert das darin enthaltene Harz bis zu sieben Mal.





*Zwei Argumente überzeugen: Ozonwasser zerstört Bakterien, Viren und Pilze, statt sie nur zu überdecken, und es bildet keinerlei Rückstände, da sich das Ozon verflüchtigt.*

Markus Gaudlitz, Leiter Organisation Klüh Cleaning



### Übrig bleiben nur Wasser und Sauerstoff

„Zwar wurde schon vor 20 Jahren mit Ozon gereinigt, doch in den letzten Jahren hat das Verfahren einen wahren Hype erlebt“, beschreibt Gaudlitz den aktuellen Trend. Der Grund: Ozonwasser zerstört Bakterien, Viren und Pilze, statt sie nur zu überdecken. „Es ist eine nachhaltige Alternative zu Chemikalien, da es sich aus dem Wasser verflüchtigt und keinerlei Rückstände bildet. Was übrig bleibt, sind nur Wasser und Sauerstoff“, erklärt Jurk. Das Verfahren sei zudem kennzeichnungsfrei und habe für die Mitarbeitenden von Klüh keine gesundheitlichen Auswirkungen.



# Nachhaltig und wirtschaftlich

## Klüh Catering setzt auf künstliche Intelligenz in den Betriebsrestaurants

Lebensmittelabfälle so weit wie möglich reduzieren und die beliebtesten Betriebsrestaurants nachhaltiger machen – das steht ganz oben auf der Agenda von Klüh Catering. Bereits seit 2016 ist das Unternehmen im Bereich Waste Management aktiv und entwickelt als Mitglied von „United Against Waste“ neue Ideen für praxistaugliche Lösungen.

Doch wie viel Lebensmittelabfälle entstehen im Betrieb? Um das herauszufinden, mussten die Speisereste anfangs noch händisch gewogen und protokolliert werden. 2021 startete Klüh Catering in drei

Betriebsrestaurants mit einem Pilotprojekt: einer von künstlicher Intelligenz unterstützten Lösung im Teller-Rücklauf. Das System funktioniert einfach: Über eine Kamera mit KI-Bildererkennungstechnologie werden alle Speisereste auf den Tellern erfasst. Schnitzel, Erbsen, Salatreste – in 0,2 Sekunden erkennt das online-basierte Abfallanalysetool, was und wie viel auf dem Teller übriggeblieben ist. Die Daten werden ausgewertet und auf einem Dashboard übersichtlich dargestellt. So können im Folgenden Maßnahmen zur Optimierung des Speiseplanes und der

Reduzierung des Wareneinsatzes entwickelt werden.

„Seit der Pilotierung der KI vor zwei Jahren sind wir ein großes Stück vorgekommen und sind nun mit fünf Betrieben in der abschließenden Pilotphase. Unser Ziel ist es, durch voll automatisierte Messungen und ein umfassendes Monitoring die Lebensmittelabfälle so weit wie möglich zu reduzieren. Bis zu 25% sind hier durchaus möglich“, erklärt Robin Krielke, Leiter Business Development und Marketing bei Klüh Catering.



Mit der Technologie des Start-up-Unternehmens Orbisk hat Klüh Catering die künstliche Intelligenz zur Unterstützung in das Warenwirtschaftssystem einiger Kunden integriert. Geschäftsführer Thorsten Greth erläutert in diesem Video die Vorteile, die sich aus der Nutzung des Systems für Betriebsrestaurants ergeben.



## KI-basierte Absatzprognosen

Auch im Bereich Absatzprognose läuft derzeit ein Pilotprojekt. Bei mehreren Kunden hat Klüh Catering die künstliche Intelligenz zur Unterstützung in das Warenwirtschaftssystem integriert. „Die Mitarbeitenden im Betriebsrestaurant kennen zwar die Mengen an Lebensmitteln, die bestellt werden müssen, es hat sich jedoch herausgestellt, dass die Prognosen der KI noch genauer sind als die menschliche Einschätzung“, erklärt der gelernte Koch und Betriebswirt Krielke.

Die KI macht dabei einen Bestellvorschlag auf Basis von historischen Daten und beantwortet damit die

Frage, ob in der Vergangenheit zu viel oder zu wenig eingekauft wurde. Zusätzlich nutzt die Software Informationen wie den Veranstaltungskalender oder Wettervorhersagen. „Menschen essen je nach Wetter unterschiedlich. Wenn es warm ist, sind frische Sachen gefragt, bei kaltem Wetter Suppen oder Ähnliches. Hier ist die KI beratend tätig und macht Vorschläge“, erklärt Robin Krielke.

Die Zukunftsvision bei Klüh Catering? Wir setzen auf nachhaltiges Wirtschaften und smarte Lösungen, die uns hierbei unterstützen. Daher ist es unser Ziel, die Betriebsres-

taurants und Küchen noch intelligenter zu machen und die Systeme kontinuierlich zu vernetzen.



**25% Reduktion  
von Lebensmittelabfällen**

## Vier zentrale Maßnahmen für weniger Abfall

In den Geschäftsbereichen Cleaning und Catering hat Klüh die Themen Verschmutzung und Abfall im Dienstleistungs-Screening betrachtet. Im Catering ist es primär vorgelagert relevant, sprich die Vermeidung von Abfällen durch optimale Portionierung und Speiseplangestaltung.

Im Cleaning spielt das Thema vor allem nachgelagert eine Rolle. Viele Reinigungsprodukte unterliegen der EU-Chemikalienverordnung (REACH). Zum Umgang mit besorgniserregenden Stoffen hat Klüh eine Verfahrensanweisung erarbeitet, die unter anderem die Entsorgung von Batterien regelt. Als effizientester Hebel, um Verschmutzungen der Umwelt zu vermeiden, wurde die Reduktion des Einsatzes von Reinigungsmitteln, von Verpackungsmüll und Lebensmittelabfällen identifiziert. Dafür hat Klüh mehrere Maßnahmen ergriffen:

- Einsatz von alternativen und nachhaltigeren Reinigungsmitteln
- Einsatz alternativer Verpackungen wie wasserlöslicher Hüllen oder recycelbarer Materialien
- Einsatz alternativer Reinigungsformen wie zum Beispiel Ozon- oder Osmosereinigung
- Vermeidung von Lebensmittelabfällen durch KI Waste Management



Granulatsticks sind zu **100% Rezyklate**

## Eine neue Generation von Reinigungsmitteln und -verfahren

Zur Sprayreinigung setzt Klüh Granulate ein, die der Hersteller für wiederbefüllbare Handsprüher mit Flaschenkörper aus 100% Rezyklat entwickelt hat. Aus drei Gramm Granulat können bis zu 500 Milliliter Sanitärreiniger und Kalklöser oder Universalreiniger gewonnen werden. Die Granulatsticks lösen sich vollständig im Wasser auf, die Kuvertverpackung ist kompostierbar, was Verpackungsmüll vermeidet. Die Hochkonzentration ermöglicht zudem eine punktgenaue und exakte Dosierung, sodass nur die Menge tatsächlich genutzt wird, die man benötigt. Generell hat Klüh für die Mitarbeitenden strenge Dosiervorgaben entwickelt.

Klüh setzt bis zu 99,8% biologisch abbaubare Reinigungsmittel ein. Bei der Flächenreinigung in Büros setzt das Unternehmen auf Ozon, bei der Glasreinigung auf das Osmoseverfahren. Letzteres ermöglicht es, Fenster ausschließlich mit Wasser zu reinigen. Weil Reinwasser keine Mineralien enthält, nimmt es Schmutz und Staub begierig auf. Sämtliche Verunreinigungen werden also einfach weggespült.

Bei der Auswahl der Reinigungsgeräte legt Klüh Wert auf geräuscharme Varianten. Zudem werden Reinigungsmaschinen geleast, wodurch der Multiservice-Anbieter immer mit den modernsten und nachhaltig arbeitenden Geräten am Start sein kann.



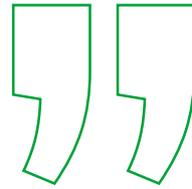
**99,8%**  
biologisch abbaubare  
Reinigungsmittel

## Reduzierung von Verpackungsmüll

Die Menge an Verpackungsmüll kann von Klüh nur schwer erfasst werden, da das Material beim Kunden entsorgt wird. Der Hebel zur Reduzierung ist daher die Vorgabe an Lieferanten, wiederverwertbare oder biologisch abbaubare Verpackungen einzusetzen.

Um Verpackungsmüll zu reduzieren, hat Klüh neben den kompostierbaren Verpackungen von Reinigungsmitteln zudem in der Hauptverwaltung durch den Einsatz von waschbaren Mehrwegmüllsäcken Müll eingespart.

Im Catering wurde ein Pfandsystem aus Mehrwegbehältern eingeführt. In der Außer-Haus-Versorgung kooperiert Klüh Catering mit Vytal. Mit dem pfandfreien Mehrwegsystem können Essen und Getränke in Schalen und Bechern ohne Verpackungsmüll mitgenommen oder geliefert werden. Bereits ab acht Wiederverwendungen haben die Mehrwegbehälter eine deutlich bessere Klimabilanz als Einweggeschirr. Vytal trägt seit 2021 den Blauen Engel, das Umweltzeichen des Bundesumweltministeriums. Die Kunden von Klüh haben bis Ende 2023 bereits 137.419 Einwegverpackungen durch Mehrwegbehälter von Vytal ersetzt.

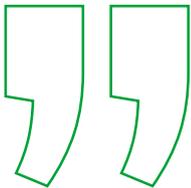


*Die Vermeidung von Verpackungsmüll ist der Fokus im Geschäftsbereich Catering.*

**Steven Kuppe**, Produktmanager Sustainable Food Klüh Catering

## Rezyklatquote bei Cleaning sukzessive erhöhen

Während bei Klüh Catering die Vermeidung von Lebensmittelabfällen im Fokus steht, liegt ein Augenmerk im Geschäftsbereich Cleaning auf der Erhöhung des Rezyklatanteils. Ob recycelfähige Sauger, Reinigungsmittel-Verpackungen, Mikrofasertücher, Wischbezüge oder recycelte Mopps – Klüh versucht, Schritt für Schritt den Rezyklatanteil zu erhöhen. So hat der Geschäftsbereich Cleaning im Jahr 2023 alle Reinigungspads auf Rezyklate umgestellt.



*Beim Thema Kreislaufwirtschaft ist die Erhöhung der Rezyklatquote im Bereich Cleaning ein großer Hebel.*

**Julia Jurk**, Werkstudentin Nachhaltigkeit Klüh Cleaning



**137.419**

Einwegverpackungen ersetzt durch Mehrwegbehälter von Vytal



Im Bereich Catering ist Klüh seit Jahren Partner der Initiative United Against Waste und leistet nachhaltige Beiträge zum Umgang mit Lebensmittelverschwendung. Das Ziel: die Vermeidung von Lebensmittelabfällen schon vor der Produktion des Essens.

## Maßnahmen zur Reduzierung von Wasserverschmutzung und -verbrauch

Um Wasser nicht unnötig zu verunreinigen, hat Klüh eine Verfahrensweisung für unsere Mitarbeitenden im Umgang mit Wasser entwickelt: Im Bereich Cleaning soll möglichst chemiefrei gereinigt beziehungsweise biologisch abbaubare Chemie eingesetzt werden.

Welche Mengen Wasser verbraucht werden, lässt sich exakt nur an den eigenen Standorten messen. Dort kann Klüh mit Machbarkeitsanalysen feststellen, ob der Wasserverbrauch durch Verwendung von Brauchwasser

oder bauliche Maßnahmen gesenkt werden kann. Die Überlegung, den Wasserverbrauch durch Sensoren an den Wasserhähnen zu senken, hat sich nach Überprüfung als ökologisch nicht sinnvoll erwiesen. Der Einbau von Wasserzählern in den Spülküchen könnte jedoch einen Beitrag dazu leisten. Die Waschmaschinen von Klüh haben schon heute ein automatisches Wiegesystem, das die Wassermenge sowie die Waschmittel- und Desinfektionsmittelmenge exakt dosiert.

## Mögliche Berechnung des Wasserverbrauchs bei Kunden

Was durch unsere Dienstleistungen an Wasser bei den Kunden verbraucht wird, möchte Klüh zukünftig genauer erfassen – auch ohne selbst vor Ort ablesen zu können. Theoretisch möglich ist dies zum Beispiel durch eine Hochrechnung der benutzten Reinigungsmittel in Kombination mit den Dosierungsanleitungen der Hersteller.

Wassereinsparungen vor Ort hat Klüh Cleaning bereits durch den Einsatz moderner Reinigungsgeräte erreicht. Zum Beispiel durch die genutzten i-Mops mit Schmutzwassertank-Filtersystem. Dessen Schwimmerventil

schließt automatisch den Tank, um ein Überlaufen von Wasser zu verhindern, was den Wasserverbrauch deutlich reduziert. Ein Zertifikat der dadurch erzielten Wassereinsparung erhalten wir vom Hersteller. Unsere Reinigungsmaschinen sparen Wasser durch eine spezielle Aufbereitungstechnik. Auch die von uns eingesetzten Reinigungsroboter brauchen durch ihre integrierte Wasseraufbereitung dreimal weniger Wasser.

Den Schutz von Gewässern plant Klüh künftig in den Verhaltenskodex für Lieferanten mit aufzunehmen.





Seit seiner Gründung im Jahr 2007 hat sich EcoVadis zum weltweit größten Anbieter von Nachhaltigkeitsratings für Unternehmen entwickelt. Mit Medaillen und Abzeichen zeichnet EcoVadis Kunden aus, die den Bewertungsprozess abgeschlossen und ein relativ starkes Managementsystem nachgewiesen haben. EcoVadis-Medaillen werden an die am höchsten bewerteten 35% der von EcoVadis bewerteten Unternehmen vergeben. Klüh Security GmbH bekam im Jahr 2023 die silberne Medaille, Klüh Facility Services Sp. z o.o. in Polen eine goldene und Klüh Service Management Nederland B. V. eine silberne.





# Ziele



Launch der neuen  
Employer-Branding-Kampagne



Ausbau von Recruiting,  
Onboarding-Konzepten und  
Personalentwicklung



Förderung von ehrenamtlichem  
Engagement der Mitarbeitenden



# Unsere Verantwortung als Arbeitgeber



## Nachhaltige Mitarbeiter- entwicklung

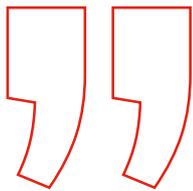
Soziale Nachhaltigkeit ist eines der Kernthemen von Klüh. Das Unternehmen setzt alles daran, ein attraktiver Arbeitgeber zu sein – vom Recruiting über die Aus- und Weiterbildung in der Klüh Akademie bis hin zu einem umfassenden Arbeits- und Gesundheitsschutz. Auch Gleichberechtigung und Diversität spielen für das internationale Unternehmen eine wichtige Rolle.

## Neue Employer-Branding-Kampagne

Der derzeitige Fach- und Arbeitskräftemangel ist für personalintensive Branchen ein Kernthema. Mitarbeitende für die fünf Arbeitswelten von Klüh zu finden, ist eine große Herausforderung, der sich das Unternehmen erfolgreich stellt. So wurde 2023 intensiv an einer neuen Klüh Employer-Branding-Kampagne gearbeitet. Eingeflossen sind neben den strategischen Vorgaben und Ideen der Geschäftsführung auch Ergebnisse aus Marktforschung sowie zahlreichen Mitarbeiterinterviews und -umfragen. 2024 wird die neue Kampagne für sämtliche digitalen und analogen Personalmarketingmaßnahmen gelauncht.

## Preisgekrönte Recruitingmaßnahmen

2023 hat gezeigt, dass Klüh bereits erfolgreiches Recruiting umsetzt: Für das innovative Bewerbermanagement in den Facility-Services und Security-Branchen wurde das Unternehmen mit dem „Best Recruiters“-Award vom career Institut & Verlag ausgezeichnet. Überzeugen konnte Klüh durch das optionale WhatsApp-Bewerbungsverfahren, das bereits 2022 eingeführt worden war, um den Bewerbungsprozess zu vereinfachen und zu beschleunigen. Dafür hat Klüh auch noch einen weiteren Preis erhalten: den German Brand Award 2023, der vom German Brand Institute vergeben wird.



*Die Verleihung des „Best Recruiters“-Gütesiegels unterstreicht, dass ein wertschätzender Umgang mit potenziellen neuen Mitarbeitenden für Klüh ein großes Anliegen ist. Wir sehen die Auszeichnung als Bestätigung unserer Bemühungen, unsere Qualitätsmaßstäbe kontinuierlich weiterzuentwickeln.*

**Viktoria Kaiser**, Personalleiterin

## Verantwortung als Ausbildungsbetrieb

Neben umfangreichen Recruitingmaßnahmen bildet Klüh jedes Jahr Auszubildende aus. Im Jahr 2023 waren es 49 Azubis in den Ausbildungsberufen Kaufmann/-frau für Bürokommunikation, Fachkraft für Gebäudereinigung und Küchenfachkraft. Um den geeigneten Nachwuchs auch für die kommenden Jahre gewinnen zu können, nahm Klüh an diversen bundesweiten Karrieretagen und Jobmessen teil sowie an einer Speeddating-Veranstaltung im Riesenrad „Wheel of Vision“, bei der sich die Teilnehmenden in den aneinander vorbeifahrenden Gondeln kennenlernten.

## Erfolgreiche Onboarding-Veranstaltungen

Aller (Job-)Anfang ist schwer. Darum bietet Klüh seinen neuen Mitarbeitenden einen informativen und wertschätzenden Start in ihr Arbeitsleben. 2023 hat das Unternehmen ganztägige Veranstaltungen für alle Mitarbeitenden organisiert, die innerhalb des letzten Quartals bei Klüh gestartet sind. Hier hatten „die Neuen“ Gelegenheit, sich auszutauschen und die verschiedenen Abteilungen und die Kolleg\*innen kennenzulernen. Ein voller Erfolg, sodass diese Veranstaltungen auch für 2024 fest eingeplant sind.

## Weiterbildung und persönliche Entwicklung

In der hauseigenen, zertifizierten Akademie können die Mitarbeitenden aus zahlreichen Weiterbildungsangeboten wählen – in Präsenz, aber auch digital über E-Learning-Kurse, die über das Tool DigiLearn angeboten werden, das für bestimmte Lernprogramme schon mehrfach mit dem begehrten Comenius-EduMedia-Award ausgezeichnet wurde.

„Aufstieg vor Einstieg“: 2024 plant Klüh spezielle Personalentwicklungsprogramme für Führungskräfte mit besonderem Potenzial in den Bereichen Cleaning, Catering und Security.

## Gelebte Vielfalt

Klüh ist international: Mitarbeitende aus 122 Nationen bringen ihre Herkunft, Religionen, Weltanschauungen und Wertvorstellungen in das Unternehmen ein. Dass diese Vielfalt auch in der Praxis gelebt wird, zeigt das gemeinsame Feiern von Festen aus unterschiedlichen Religionen. Ein Beispiel hierfür ist das hinduistische Onam-Fest, das die Mitarbeitenden in Dubai im August zusammen feierten.

Klüh steht für ein wertschätzendes und vorurteilsfreies Arbeitsumfeld – ganz im Sinne des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes. So ist mittlerweile bereits jede fünfte Führungsposition von einer Frau besetzt. Gleichberechtigte Teilhabe und generationsübergreifende Zusammenarbeit auf allen Ebenen werden bei Klüh gelebt.

Für sein erfolgreiches Compliance-Management-System ist Klüh als eines der ersten Unternehmen nach der neuen ISO-37301-Norm zertifiziert worden. Mit der Zertifizierung bestätigt der TÜV Austria, dass Klüh über ein geeignetes Management verfügt, um ein werte- und rechtskonformes Verhalten im gesamten Unternehmen zu gewährleisten. Das Hinweisgebersystem ist Teil der Compliance-Kultur. Ansprechperson bei Klüh ist der Compliance Officer, der alle Hinweise entgegennimmt und bearbeitet.





**International  
Labour  
Organization**

Entlang der Lieferketten steht Klüh für die Einhaltung grundlegender Arbeitnehmerrechte gemäß der International Labour Organization (ILO). 85% aller Lieferantenverträge schließen bei Klüh schon jetzt die ILO-Vorgaben ein.



**charta der vielfalt**

Als Unterzeichner der „Charta der Vielfalt“ setzt Klüh seit 2021 ein Zeichen für Diversität in der Arbeitswelt.

### Arbeits- und Gesundheitsschutz

Klüh übernimmt Verantwortung für die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeitenden. Dafür arbeitet das Unternehmen mit umfassenden Managementsystemen, die im regelmäßigen Turnus intern sowie extern auditiert werden, und veranstaltet in der Klüh Akademie Seminare zum Thema betriebliches Gesundheitsmanagement. Zudem werden Grobanalysen zum Thema psychische Belastung durchgeführt. Mit der Klüh-Rente und der Klüh-Plus-Card bietet Klüh eine betriebliche Altersvorsorge und eine Krankenzusatzversicherung an.

### Weitere Benefits



Mobiles Arbeiten



Flexible Arbeitszeitmodelle



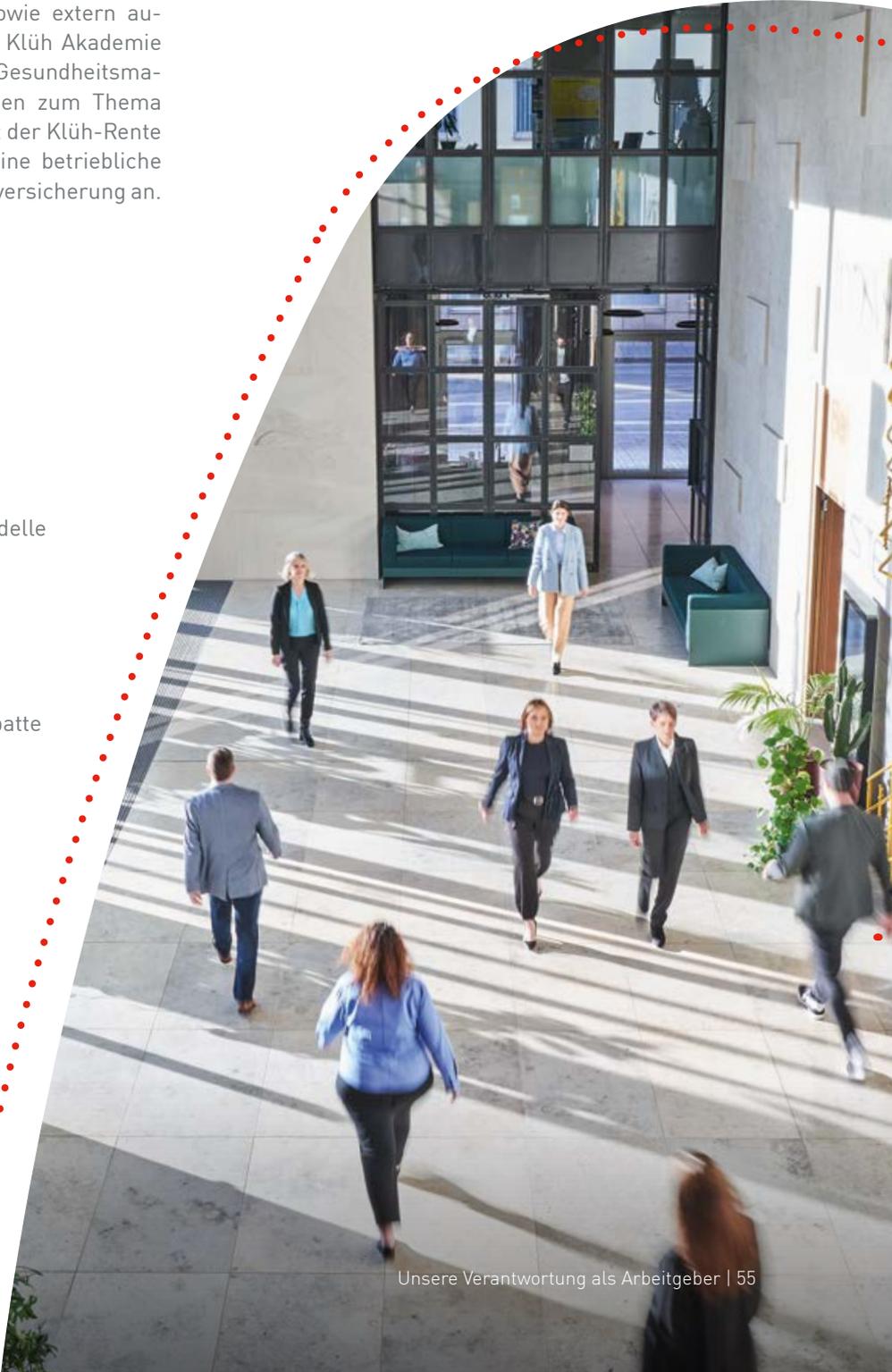
Jobrad



Mitarbeiterrabatte



Angebote für Betriebsrente





## Nachhaltige Perspektiven für Mitarbeitende

### Klüh Security setzt auf Mitarbeiterfortbildung in eigener Sicherheitsschule

Den Mitarbeitenden eine Perspektive bieten – darauf liegt der Fokus der Sicherheitsschule von Klüh Security. Als einziges Unternehmen in Deutschland ermöglicht sie deshalb allen Mitarbeitenden, die Aufstiegsfortbildung „Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft“ (GSSK) mit Vorbereitung auf die IHK-Prüfung zu absolvieren. Ein echter Mehrwert für die Sicherheitsmitarbeitenden bei Klüh. „Wir kümmern uns nachhaltig um unsere Mitarbeitenden. Alle haben die Möglichkeit, die Qualifizierung zu absolvieren und damit in unserem Unternehmen beruflich voranzukommen“, sagt Pierre Tamke, Leiter der Sicherheitsschule. Die Kosten für die rund zehnmonatige Ausbildung trägt, bis auf die abschließende Prüfungsgebühr, das Unternehmen. Und dass das Qualifizierungsangebot gut ankommt, zeigen die Zahlen: Derzeit befinden sich rund 200 Mitarbeitende in der Ausbildung.

### Fernlernen als Schlüssel zum Erfolg

Die Klüh Sicherheitsschule kann bereits auf eine über 40-jährige Geschichte zurückblicken. In ihren Anfängen war sie die einzige von der Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU) zugelassene Sicherheitsfachschule, die einen Fortbildungsabschluss gemäß Berufsbildungsgesetz für den zivilen Werkschutz anbot. „Wir haben es schon immer als unsere Aufgabe angesehen, Quereinsteiger\*innen eine Orientierung und damit eine Perspektive in der Sicherheitswirtschaft zu geben“, erklärt Pierre Tamke. Im Jahr 2002 kam die dreijährige „Berufsausbildung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit“ dazu, die nach einem bundesweit einheitlichen Rahmenlehrplan der Industrie- und Handelskammer erfolgt. Um die vielfältigen Lerninhalte zu vermitteln, setzt man auf die Methode des integrierten Lernens – eine Mischung aus Online-Trainings, Präsenzschulungen und Lehrmaterialien in Papierform.

### Preisgekrönte E-Learning-Programme

Auch im Bereich E-Learning geht die Klüh Sicherheitsschule voran und entwickelt ihr breit gefächertes Lernangebot kontinuierlich weiter. Aktuelle Themen wie das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz oder eine Schulung zur Nachhaltigkeit im Unternehmen sind dabei fester Bestandteil. Die Lerninhalte sind auf die beruflichen Bedürfnisse der Lernenden zugeschnitten und reichen von Compliance-Schulungen für Führungskräfte über Wachtests für zivile Sicherheitsmitarbeitende in Bundeswehrliegenschaften bis hin zu grundlegenden Unterweisungen im Bereich des Arbeitsschutzes. „Unsere E-Learning-Plattform DigiLearn ermöglicht zeit- und ortsunabhängiges Lernen. Zudem können wir unsere Kursangebote auf die Bedürfnisse unserer Kunden zuschneiden, je nach gewünschtem Schwerpunkt“, erklärt Klüh Security-Geschäftsführer Axel Hartmann. „Und dass wir 2023 bereits zum siebten Mal in Folge mit dem angesehenen Comenius-EduMedia-Award ausgezeichnet wurden, zeigt uns, dass wir mit dem Ausbau auf dem richtigen Weg sind“, fügt er hinzu.



### Deutschlands begehrteste Arbeitgeber

Klüh Multiservices wurde 2023 zum vierten Mal in Folge im Bereich infrastruktureller Dienstleistungen ausgezeichnet und gehört damit zu den begehrtesten Arbeitgebern der deutschen Facility-Management-Branche.



Sieben Mal in Folge gewann Klüh den Comenius-EduMedia-Award. Er wird seit 1995 von der Gesellschaft für Pädagogik, Information und Medien e.V. (GPI) verliehen. Eine Fachjury aus Wissenschaftler\*innen würdigt mit dem Siegel jährlich herausragende digitale Bildungsmedien für Beruf, Ausbildung, Schule, Kultur und Freizeit.

Für Ausbildung, Fortbildung und E-Learning steht auch die Tochtergesellschaft „Rheinische Akademie für Sicherheit und Wirtschaft“ (RASW). Das Unternehmen ist seit 2022 Teil der Klüh-Familie und bietet moderne Qualifikationslösungen in den Bereichen Luftsicherheit, Aviation, Fracht und Gefahrgut.



## Soziales Engagement am Standort und darüber hinaus

Klüh wurde 1911 in Düsseldorf gegründet und hat hier nach wie vor seinen Hauptsitz. Fest mit der Stadt verbunden, engagiert sich das Unternehmen seit Langem für zahlreiche Projekte aus den Bereichen Sport, Kunst und Kultur in der Region. So unterstützt die von Josef Klüh ins Leben gerufene Spendeninitiative „Wir für Düsseldorf“ jedes Jahr ausgewählte gemeinnützige Vereine und Projekte. 2023 lag der Schwerpunkt darauf, Vereine und Initiativen zu unterstützen, die sich für das Wohl von Menschen in Armut engagieren:

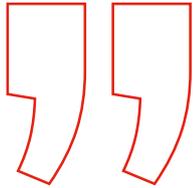
Zusätzlich unterstützte Klüh 2023 das 15. Lesefest der Düsseldorfer Leseband(e). Im Jahr 2007 von engagierten Leseförder\*innen als Programm und Projekt der Düsseldorfer Stiftung Pro Ausbildung gegründet, hat sich die Leseband(e) seitdem zu einem bedeutenden Akteur in der Leseförderung entwickelt.



## Klüh Stiftung fördert Innovationen in Wissenschaft und Forschung

Die 1987 von Josef Klüh gegründete Stiftung stellt jährlich großzügige Fördergelder bereit. So hat sie in den vergangenen Jahren ein breites Spektrum an medizinischen Forschungsprojekten unterstützt. 2023 wurde die Medizinerin Prof. Dr. med. Tanja N. Fehm für ihre Forschungsarbeit im Bereich gynäkologische Onkologie ausgezeichnet. Im Bereich Ökologie zeichnete

Klüh schon 2021 die Klimaforscherin Antje Boetius aus, Professorin für Geomikrobiologie an der Universität Bremen. Die Direktorin des Alfred-Wegener-Institutes, Helmholtz-Zentrum für Polar- und Meeresforschung (AWI) in Bremerhaven, erforscht die Auswirkungen des Klimawandels auf den Arktischen Ozean sowie die Lebensvielfalt der Tiefsee.



*Mit unserem neuen Online-Magazin erreichen wir ein breites Publikum und zeigen, was Klüh und seine Dienstleistungen ausmacht. Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf unserem Engagement in den Bereichen Nachhaltigkeit und Digitalisierung.*

**Sarah Latton**, Leiterin Marketing & Kommunikation

## Ehrenamtliche Tätigkeiten

Ob als ehrenamtliche Prüfende in den Ausschüssen der Industrie- und Handelskammern, bei den freiwilligen Feuerwehren, im THW oder in Sportvereinen als Trainer\*innen – Mitarbeitende von Klüh engagieren sich in vielen Bereichen, was wir als Arbeitgeber ausdrücklich unterstützen.

## Kommunikation über alle Kanäle

Klüh steht im ständigen Austausch mit Mitarbeitenden, Kund\*innen und Geschäftspartner\*innen. Dabei läuft die interne und externe Kommunikation über zahlreiche Kanäle, wie die Website, Social Media, Newsletter oder das interne Mitarbeitermagazin. Der 2022 gelaunchte Catering-Podcast „Klüh-Gespräche am Küchentisch“ wurde 2023 erfolgreich fortgesetzt.

Zudem liefert seit Anfang 2023 das neue Online-Magazin Klüh4all, ein Mix aus Corporate Blog und Online-Magazin, News und spannende Insights. Hintergrundberichte und Interviews zeigen, was das Klüh-Team in den Kompetenzbereichen alles leistet.



Antje Boetius, Direktorin des Alfred-Wegener-Institutes, Helmholtz-Zentrum für Polar- und Meeresforschung, wurde im Jahr 2021 von der Klüh Stiftung ausgezeichnet.



## Bedroht? Bedrängt? Belästigt?

### Klüh Security engagiert sich mit dem VfL Bochum 1848 für Hilfe bei Diskriminierung

Seit Anfang März 2023 gibt es sie: die Anlaufstelle „ACHTZEHN ACHTUNG! VIERZIG“. Gemeinsam haben der VfL Bochum 1848 und Klüh Security das niederschwellige Hilfsangebot im Vonovia Ruhrstadion eingeführt – für Personen, die sich an Spieltagen unsicher, bedroht oder belästigt fühlen. „Wir arbeiten schon lange mit dem VfL Bochum zusammen. Aus der langjährigen Partnerschaft heraus ist dieses Antidiskriminierungsprojekt entstanden. Damit zeigen wir, dass wir nicht wegschauen, sondern handeln und helfen möchten“, erklärt Axel Hartmann, Geschäftsführer der Klüh Security GmbH. Die Signalwirkung gegen eine Bagatellisierung von grenzüberschreitendem Verhalten, Diskriminierung und gewaltvollen

Übergriffen habe Klüh besonders gut gefallen.

Das Angebot funktioniert wie folgt: Personen, die sich belästigt fühlen, können sich direkt an die Anlaufstelle wenden oder per mobiler Rufnummer, SMS oder Messenger. Sie können dabei das gängige Codewort „LUIZA“ nutzen oder die Klüh-Mitarbeitenden vor Ort nach der Anlaufstelle fragen. Der VfL Bochum 1848 macht das Angebot auf Postern in den Toiletten, Tribünenaufgängen und auf Visitenkarten publik.

„Seitdem setzen wir alle unsere Mitarbeitenden im Stadion von dem Angebot, den Abläufen und den erforderlichen Verhaltensweisen in Kenntnis“, so Hartmann. Zwischen

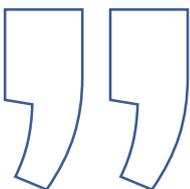
500 und 600 Security-Mitarbeitende von Klüh sind an einem Spieltag im Stadion. „Die Personen haben eine Zusatzausbildung nach DFB-Standards absolviert und sind geprüft“, erzählt Leif Rösner, Klüh-Projektverantwortlicher und Niederlassungsleiter Messe & Event in Nordrhein-Westfalen. Mit dem neuen Projekt können die Klüh-Mitarbeitenden jetzt auch aktiv dazu beitragen, dass die Menschen im ganzen Stadion bei Diskriminierung unmittelbar Hilfe erhalten.

### Sofortiger Schutz für Betroffene

Seit Einführung des Projektes wurden bei 13 Heimspielen zwei Fälle registriert und den belästigten Personen wurde direkt geholfen. „Die Anlaufstelle bietet einen sicheren Raum und arbeitet nach dem Prinzip der Betroffenen-zentriertheit“, betont Rösner. Sie sei aber nicht dafür konzipiert, zu ermitteln. Zwei VfL-Volunteers, die eine Schulung vom Wildwasser e.V. Bochum im Umgang mit traumatisierten und emotional stark gestressten Menschen absolviert haben, betreuen die Betroffenen im Saferoom und behalten zudem die mobile Rufnummer im Blick. Erst wenn die Betroffenen eine Straftat oder einen Verstoß gegen die Hausordnung melden möchten, ziehen sie Klüh Security oder direkt die Polizei hinzu.



Plakate im Stadion und Visitenkarten machen auf das Hilfsangebot aufmerksam.



*Unsere Mitarbeitenden im Stadion garantieren die Sicherheit der Fans und tragen seit März 2023 auch dazu bei, dass Betroffene von Diskriminierung schnell und niederschwellig Hilfe erhalten.*

**Axel Hartmann, Geschäftsführer Klüh Security**

## Impressum

### Herausgeber und Konzept:

Klüh Service Management GmbH, Düsseldorf

### Kontakt:

Abteilung Marketing & Kommunikation  
marketing@klueh.de

### Design:

Engel & Zimmermann GmbH, Gauting

### Bildnachweise:

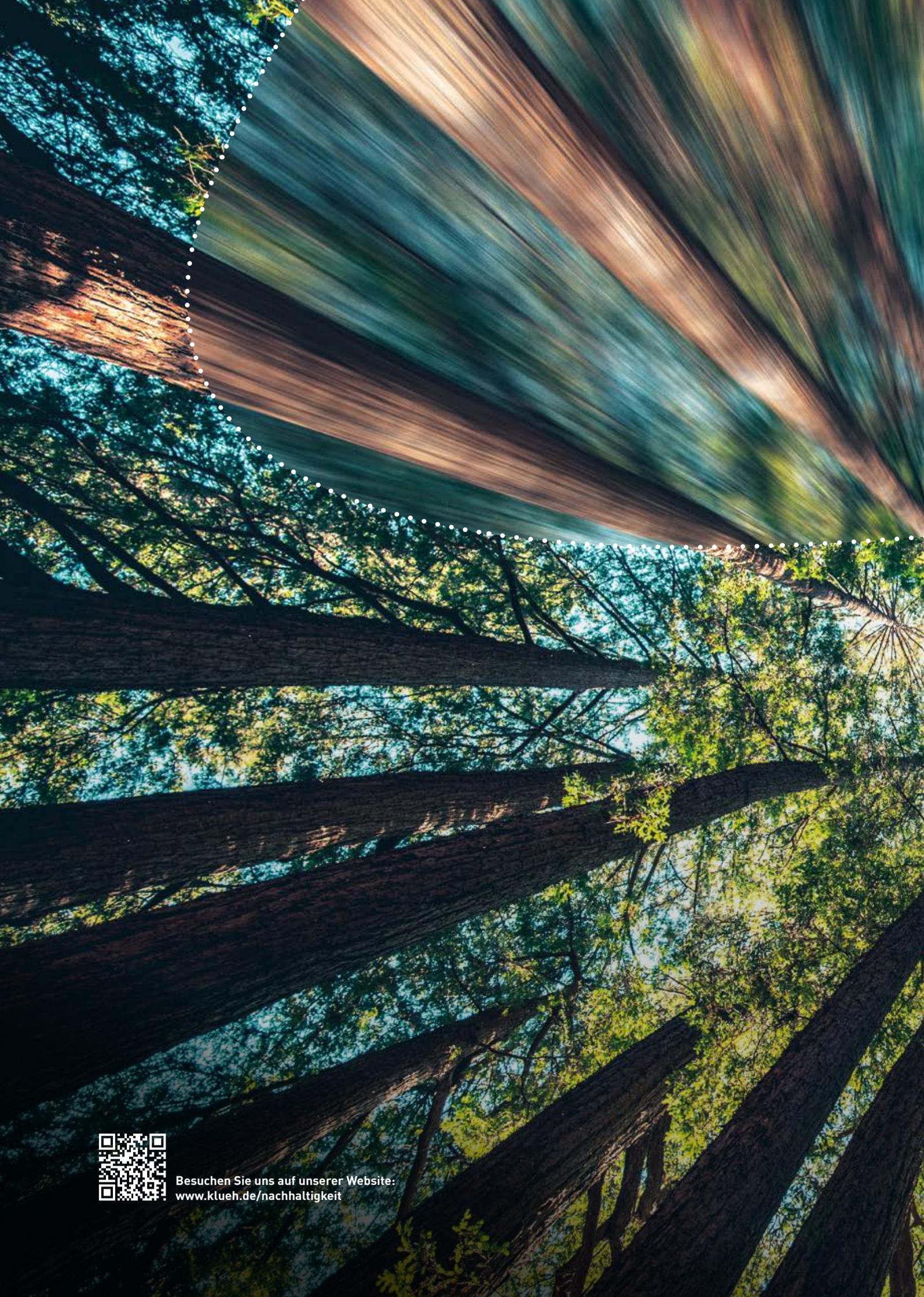
- Umschlag, S. 2/14/21: Unsplash; S. 6: iStock; S. 10/19/46/49 oben/52/61: Adobe Stock; S. 12/16/30: Pexels; S. 22: Claudia Zurlo Photography; S. 59 unten: Esther Horvath
- Alle weiteren Fotos: Silke Steinraths Photography, Klüh Service Management GmbH

### Druck:

Druckerei Köller+Nowak GmbH, Düsseldorf



VDM<sup>+</sup>



Besuchen Sie uns auf unserer Website:  
[www.klueh.de/nachhaltigkeit](http://www.klueh.de/nachhaltigkeit)