

Nachhaltig zum Erfolg – mit smarten Prozessen und Produkten



Hier geht es zum digitalen
Klüh-Geschäftsbericht:
Einfach den QR-Code scannen.
So können Sie auch online lesen,
wie sich Klüh mit smarten Prozessen
und Produkten auf einen
strukturierten Nachhaltigkeitspfad
begeben hat.



04

EDITORIAL

Zukunftsfragen aktiv angehen und intelligente Lösungen anbieten

10

GESCHÄFTSFÜHRUNG

Mit Changemanagement den Wandel gestalten und durch Veränderungen führen

14

DIGITALE INNOVATIONEN

Digitalisierung durch Impulsgeber CoDE weiter vorangetrieben

24

INNOVATIVE VERFAHREN

Klüh setzt auf Innovationen, die Kundennutzen in Vordergrund stellen

32

NACHHALTIGE INITIATIVEN

Klüh implementiert 2022 eine konsequente Nachhaltigkeitsstrategie

48

INTERNATIONAL

Innovationen und Nachhaltigkeit gehen über Ländergrenzen hinaus

56

FAKTEN 2022

Sehr gute Entwicklung mit gesunden Wachstumsraten im In- und Ausland

62

KONTAKT

63

IMPRESSUM



**„Unser Credo ist
seit jeher: Zukunfts-
fragen aktiv angehen
und intelligente
Lösungen anbieten.“**



„Wir blicken nicht nur auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2022 zurück, sondern auch auf einen Meilenstein unserer Unternehmensgeschichte. Im Jahr 2022 konnten wir als Klüh-Gruppe mit Stolz und viel Freude 111 Jahre Dienst aus Leidenschaft und Verantwortung aus Überzeugung feiern. 111 Jahre Klüh-Unternehmensgeschichte bedeuten für uns auch 111 Jahre Nachhaltigkeit. Ein Thema, dem wir als Traditionsunternehmen schon immer sehr viel Aufmerksamkeit gewidmet haben. Unseren ersten Nachhaltigkeitsbericht haben wir bereits 2012 veröffentlicht. Heute ist Corporate Social Responsibility wichtiger denn je.

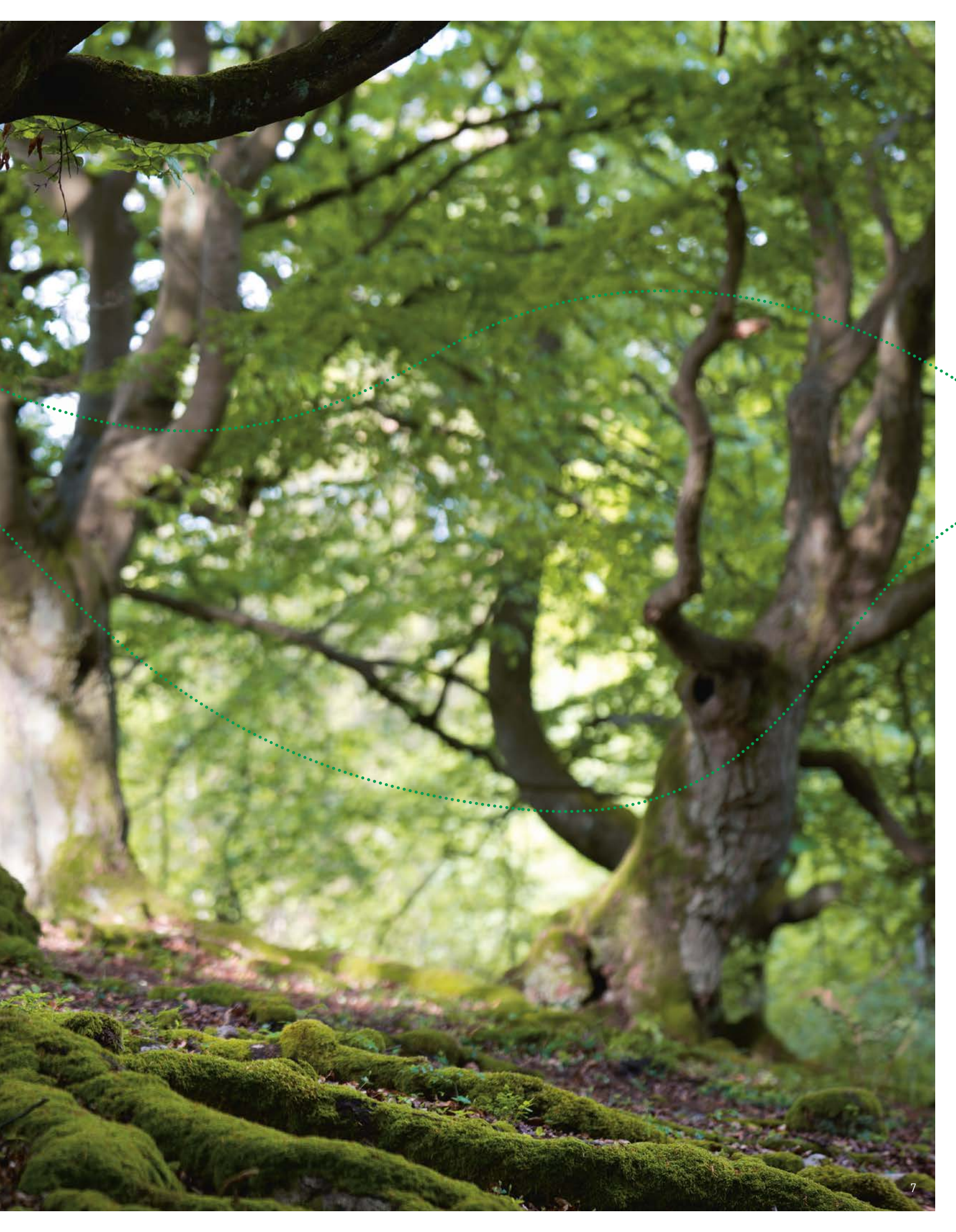
Im Jahr 2022 haben wir uns deshalb stärker auf die Weiterentwicklung unserer eigenen Nachhaltigkeitsstrategie fokussiert. Denn wir arbeiten daran, die Unternehmensgruppe national und international in allen Bereichen nachhaltiger zu gestalten. Neben dem verantwortungsvollen Umgang mit Mitarbeitenden, Umwelt, Gesellschaft und Markt hat Kundenorientierung bei uns immer schon einen sehr hohen Stellenwert. Unser Credo ist seit jeher: Zukunftsfragen aktiv angehen und intelligente Lösungen anbieten.

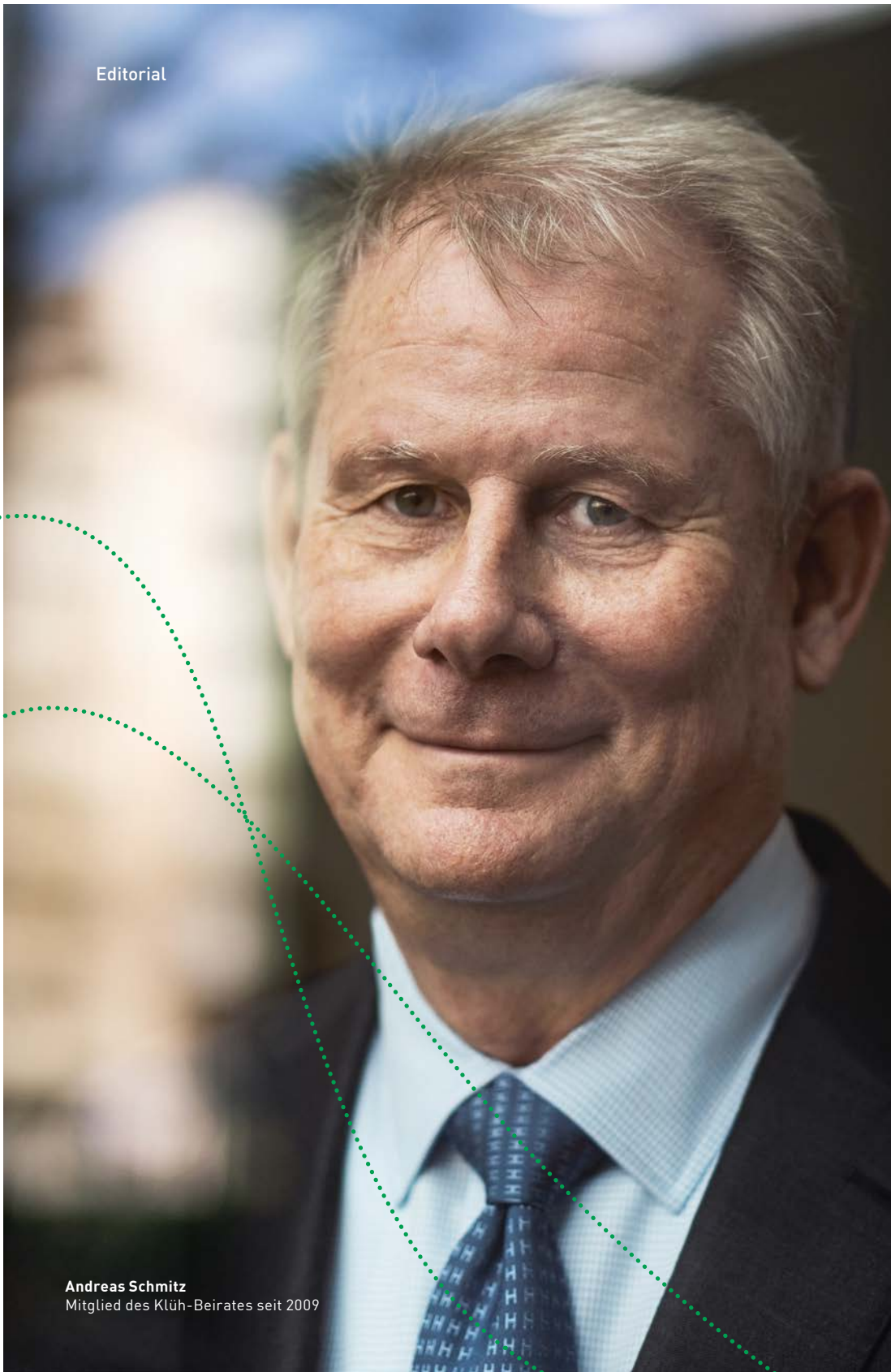
Wir wissen, dass das Facility-Management vor vielen Herausforderungen steht. Gemeinsam mit unseren Kunden können wir diesen Herausforderungen kompetent begegnen. Für das Geschäftsjahr 2022 ist uns dieses wieder mit gutem Erfolg gelungen. Ein Erfolg, den wir nicht nur unseren smarten Prozessen und Produkten, sondern ganz besonders auch dem Engagement unserer rund 58.000 Mitarbeitenden aus 122 Nationen verdanken. Deshalb steht der Mensch bei uns im Mittelpunkt und wir haben es geschafft, abermals die Auszeichnung ‚Begehrtester Arbeitgeber‘ zu erlangen. Seit vielen Jahrzehnten engagieren wir uns auch gesellschaftlich. So haben wir beispielsweise in diesem Jahr den Spendenbetrag der Initiative ‚Wir für Düsseldorf‘ verdoppelt, um Initiativen zu unterstützen, die sich für ukrainische Kriegsflüchtlinge engagieren. Ich lade Sie ein: Lesen Sie selbst, was wir über 2022 zu berichten haben.“

Josef Klüh
Inhaber und Vorsitzender des Beirates



Die Klüh-Gruppe lebt ein Unternehmerverständnis, das in traditionellen Unternehmertugenden verwurzelt ist.





Andreas Schmitz
Mitglied des Klüh-Beirates seit 2009

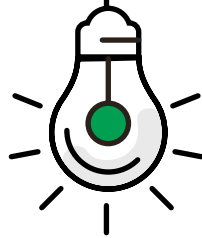


Hans-Joachim Driessen
Mitglied des Klüh-Beirates seit 2012

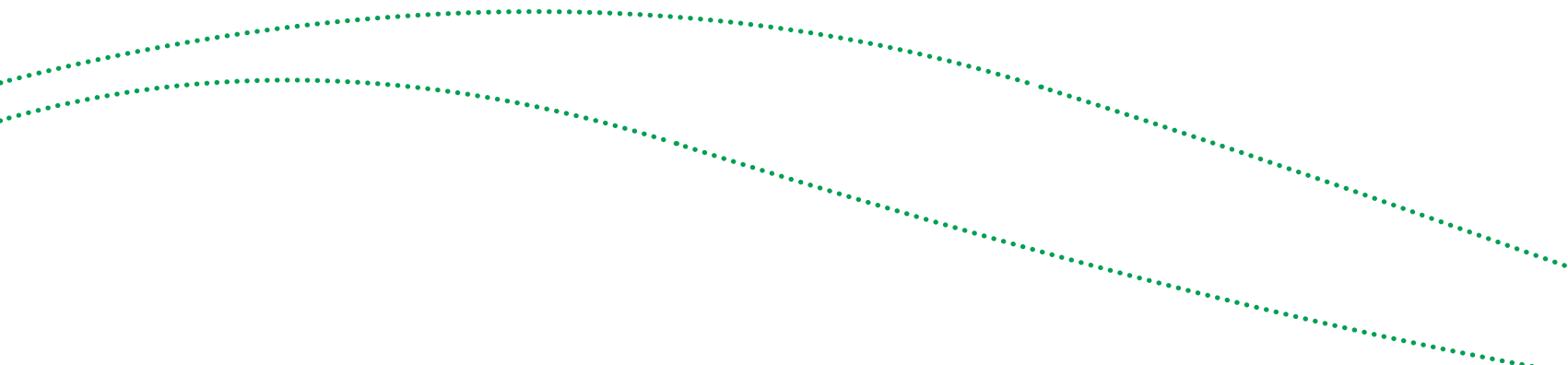


Dr. Hans-Joachim Körber
Mitglied des Klüh-Beirates seit 2009

**Optimale Besetzung für Perspektiverweiterungen und Kompetenzgewinne:
Im Klüh-Beirat unterstützt Josef Klüh als Vorsitzender
zusammen mit den Beiratsmitgliedern die weitere Expansion der Gruppe.**



Mit Changemanagement den Wandel gestalten und durch Veränderungen führen



„Wir nutzen die transformative Kraft von Digitalisierung und Nachhaltigkeit im Zusammenspiel.“

Frank Theobald

„Wir haben das Geschäftsjahr 2022 dafür genutzt, unsere sehr gute Reputation und Performance als Anbieter für Qualitätsdienstleistungen im Bereich infrastrukturelle Dienstleistungen weiter auszubauen. Mit smarten Prozessen und Angeboten unterstützten wir erfolgreich Partner aus unterschiedlichen Branchen. Dafür dient uns die transformative Kraft von Digitalisierung und Nachhaltigkeit im Zusammenspiel. Die Bedürfnisse unserer Kunden und die Anforderungen in den unterschiedlichen Branchen haben sich nicht nur durch die Pandemie geändert. Technologien werden permanent weiterentwickelt, dadurch werden Gebäude intelligenter. Außerdem nimmt die Notwendigkeit, in Nachhaltigkeit zu investieren, durch neue Gesetze zu.“

Als agiles Unternehmen haben wir bewiesen, dass wir mit Veränderungen Schritt halten und dabei Innovationen vorantreiben. Durch Changemanagement widmen wir uns intensiv der Ausgestaltung von Veränderungsprozessen und setzen gezielt strategisch passende Maßnahmen ein, um für die Anforderungen der Zukunft gut gerüstet zu sein. Wir gestalten aktiv Prozesse mit und stellen uns so auch auf die Bedürfnisse und stetigen Veränderungen auf Kundenseite optimal ein und reagieren proaktiv.

Unsere Kunden können sich dabei auf höchste Verfügbarkeit, Energieeffizienz und Prozesssicherheit verlassen. Dank der Etablierung eines Klüh Eco System for Smart

Services durch unser Center of Digital Excellence können wir innovative Konzepte anbieten, die die Qualität unserer Services steigern. Zudem sparen wir nachweislich CO₂ ein und steigern die Zufriedenheit am Arbeitsplatz. Mit vielen unserer Kunden pflegen wir langjährige Beziehungen und unterstützen sie mit digitalen Innovationen und nachhaltigen Initiativen entlang der Wertschöpfungskette. Denn darin sehen wir entscheidende Faktoren für Wachstum und klimafreundliches Handeln.“

„Als wertorientiertes Familienunternehmen gestalten wir unsere Nachhaltigkeitsstrategie ganzheitlich und entwickeln sie kontinuierlich weiter.“

Christian Frank

„Der Bedarf an Dienstleistungen mit besonderer Rücksichtnahme auf die ökologischen und sozialen Aspekte von Gebäuden wächst. Rund 40 % der CO₂-Emissionen, mehr als 50 % des Stromverbrauchs und 35 % der Abfälle entfallen auf Gebäude. Gleichzeitig steht unser Planet an einem Wendepunkt. Unternehmen sind beim Thema Klimawandel nicht nur Mitverursacher, sondern auch die wichtigsten Problemlöser. Wir müssen wertorientiert sein und über den Zeithorizont des eigenen Lebens hinausdenken.“

Für Klüh zählt nachhaltiges Handeln bereits seit Jahrzehnten zu den strategischen Unternehmenszielen. Unsere ganzheitliche Corporate-Social-Responsibility(CSR)-Strategie baut auf vier Säulen auf: Verantwortung für unsere Mitarbeitenden, die Umwelt, die Gesellschaft und den Markt. Mit einem unternehmensweit implementierten Sustainability Management in Form von Leitlinien, nachhaltiger Unternehmensführung sowie konkreten Zielen und Maßnahmen haben wir uns im Geschäftsjahr 2022 auf einen strukturierten Nachhaltigkeitspfad begeben. Eine neue Einheit wurde gegründet, die, von einem CSR-Experten angeführt, mit einem Kompetenzteam aus Cleaning, Catering,

Security, Einkauf, Verwaltung und Marketing sowie der Abteilung Qualitätsmanagement dafür sorgt, dass unsere Nachhaltigkeitsstrategie umgesetzt wird. Dazu gehört auch der Support für Kunden bei der Umsetzung ihrer eigenen Nachhaltigkeitsstrategie und der Erreichung ihrer Nachhaltigkeitsziele.

Im eigenen Unternehmen ist es uns schon immer überaus wichtig, Verantwortung für unsere Mitarbeitenden zu übernehmen und ihnen ein guter Arbeitgeber zu sein. Das ist uns auch 2022 wieder gelungen, denn Klüh wurde ein weiteres Mal in Folge vom F.A.Z.-Institut mit dem Siegel ‚Deutschlands begehrtester Arbeitgeber‘ ausgezeichnet. Um unsere Mitarbeitenden optimal zu fördern und weiterzuqualifizieren, haben wir die Abteilung für Personalentwicklung und Recruiting personell aufgestockt. Darüber hinaus haben wir den Bewerbungsprozess durch die Einführung der Bewerbung über WhatsApp noch schneller und einfacher gemacht. Ein wichtiger Schritt zu noch besseren Ergebnissen bei der Personalgewinnung.“



Frank Theobald
Sprecher der Geschäftsführung

Der Sprecher der Klüh-Geschäftsführung verfügt über langjährige nationale und internationale Managementenerfahrung in der Branche. Er verantwortet den Vertrieb, das Marketing sowie das operative Geschäft im In- und Ausland.

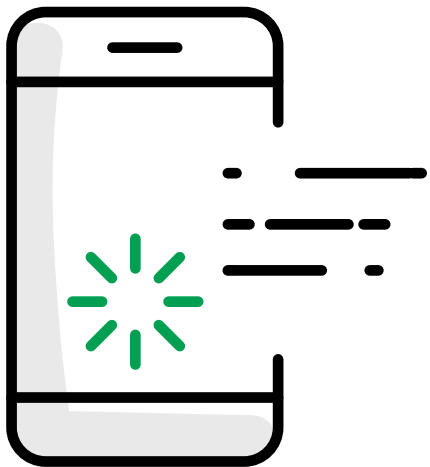
Christian Frank
Geschäftsführer

Christian Frank begann seine Karriere als Rechtsanwalt und Steuerberater bei einer internationalen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Seit über 20 Jahren ist der Jurist bei der Klüh-Gruppe beschäftigt und verantwortet neben den Ressorts Recht und Finanzen auch die Bereiche Personal, CSR und Qualitätsmanagement.





**Klüh Multiservices
blickt auf ein
erfolgreiches
Geschäftsjahr 2022.**

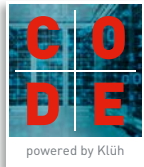


Digitalisierung durch Impulsgeber CoDE weiter vorangetrieben

„Die Digitalexpertinnen und -experten des Center of Digital Excellence sind in ständigem Austausch mit dem Business Development der Fachbereiche, um Geschäftsideen und -modelle zu marktfähigen Dienstleistungen auszubauen.“



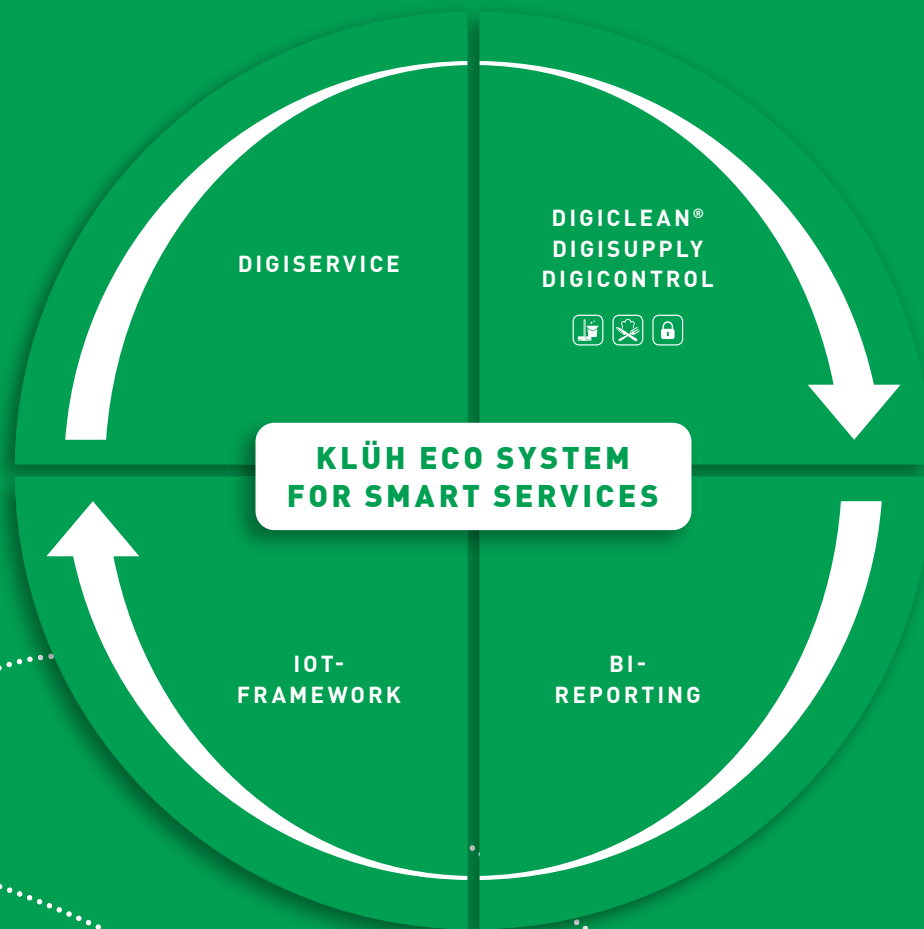
Felix Fiedler
Leiter Center of Digital Excellence



Die Digitalisierung ist neben den veränderten Anforderungen an Klimaschutz und Nachhaltigkeit – in einem ganzheitlichen Sinne – ein Treiber der Veränderungen im Facility-Management. Klüh Multiservices hat sich auf diese Anforderungen bereits vor Jahren durch die Gründung eines eigenen Center of Digital Excellence (CoDE) vorbereitet. Das Center ist unternehmensinterner Partner aller Fachbereiche für die digitale Transformation und dabei sowohl technologie- als auch branchenspezialisiert.

Mit der Integration von nachhaltigen Technologien behauptete Klüh seine Stellung als Taktgeber im Markt und bot 2022 infrastrukturelle Dienstleistungen für moderne, nachhaltige Gebäudebewirtschaftung in einer sich verändernden Arbeitswelt.

DAS 360-GRAD-KONZEPT:



Neues Klüh Eco System for Smart Services

Das CoDE hat sich auch 2022 als Ideenschmiede von Klüh Multiservices und wesentlicher Impulsgeber für die internen Fachbereiche sowie für externe Partner und Kunden bewiesen.

Durch die Etablierung des Klüh Eco System for Smart Services konnten neue Geschäftsmodelle wie beispielsweise Service-on-Demand weiterentwickelt werden. Das Klüh Eco System for Smart Services ist ein 360-Grad-Konzept, das Kommunikation, Umsetzung, Reporting und IoT-Framework integriert. Alle am Prozess Beteiligten, insbesondere auch Kund*innen, haben Dateneinblicke über Business-Intelligence-Dashboards. Die Daten sind in Echtzeit abrufbar. Durch Analysen kann auf Veränderungen und Ausnahmesituationen aktiv reagiert werden. Das System ist dynamisch, smart, effizient und transparent.

Das Klüh-IoT-Framework – Herzstück für Service-on-Demand-Geschäftsmodelle

Das Klüh Eco System for Smart Services nutzt die Möglichkeiten des Internet of Things: IoT. Im Internet der Dinge vernetzt Klüh die physische Realität mit der virtuellen Welt. IoT gehört zu den wichtigsten technologischen Möglichkeiten, die die digitale Transformation beschleunigen, um nachhaltigere Gebäude- und Facility-Management-Services zu erreichen. Mittels Sensoren werden beispielsweise Reinigungsmaschinen, Kühlschränke, Seifenspenden, Türen, Räume, Aufzüge oder Autos miteinander und mit dem Internet verbunden.

Anhand des eigens entwickelten Klüh-IoT-Frameworks kann der Multiserviceprovider neue Services bei Kunden identifizieren, unmittelbar adressieren und prognostizieren. Auf der Basis dieses IoT-Frameworks sind Klüh-on-Demand-Geschäftsmodelle schon heute leistungsfähiger und höher integriert als andere Geschäftsmodelle, die eine vergleichbare Leistung nicht sofort erbringen.

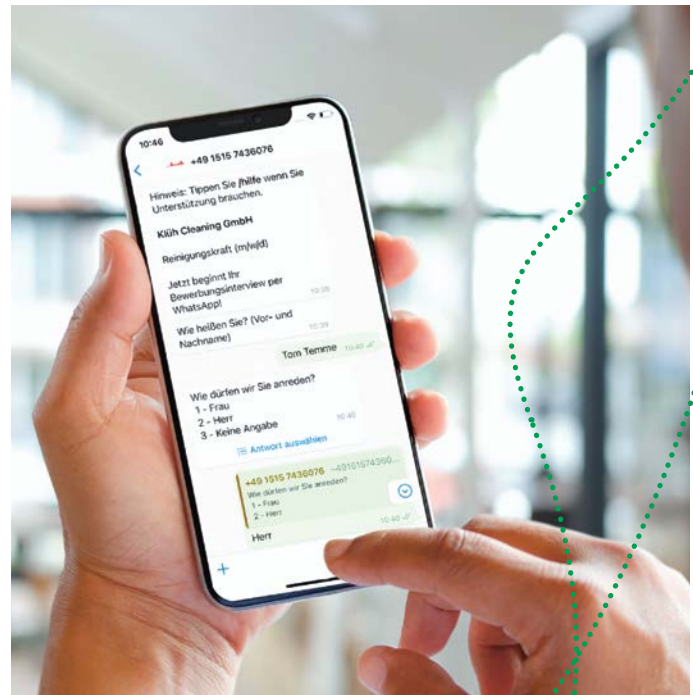
Durch die von Klüh 2022 veranstalteten „Digital-Innovation-Days“ konnte das CoDE auch ausgewählten Kund*innen und weiteren Interessierten die Möglichkeit bieten, Anwendungen und Funktionen des Klüh Eco System for Smart Services kennenzulernen.

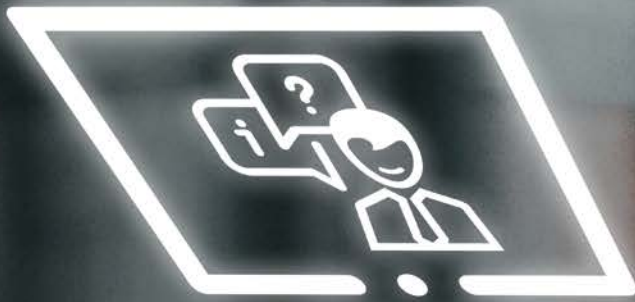
Klüh-interner digitaler Status quo 2022

Mit den Klüh-eigenen DigiSolutions sorgt das Unternehmen dafür, dass Prozesse auch intern effizienter gemanagt, nachhaltig optimiert und gesichert sowie transparent aufeinander abgestimmt werden.

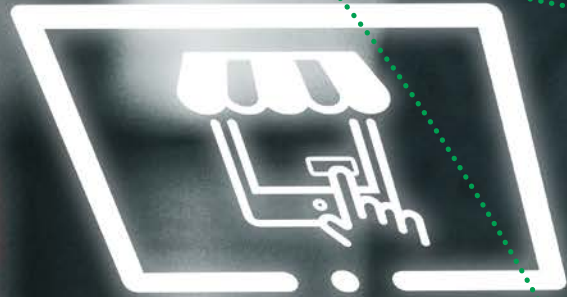
Seit Juni 2022 ist auch der Website-Relaunch von Klüh abgeschlossen. Die neue Corporate-Website ist den aktuellen Sehgewohnheiten und Ansprüchen der User Experience angepasst. Sie gewährleistet eine intuitive Navigation und ihr Design ist responsive. Die Inhalte wurden aktualisiert, angepasst und erweitert, sodass sich Nutzer*innen optimal informieren können.

Bewerber*innen können jetzt auch ganz unkompliziert über WhatsApp mit Klüh Kontakt aufnehmen. Ein Klick reicht, um direkt im Bewerbungsprozess zu landen, in dem ein virtueller Assistent alle für die ausgeschriebene Stelle relevanten Informationen in einer Sprache nach Wahl abfragt. Damit gehört Klüh bundesweit zu den Ersten in der Branche, die dieses vereinfachte Bewerbungsverfahren einsetzen.





DIGISERVICE
powered by Klüh



DIGISHOP
powered by Klüh



DIGICONTROL
powered by Klüh



DIGICLEAN®
powered by Klüh



DIGISUPPLY
powered by Klüh



Digitalisierung 2022 in den drei Hauptsparten Cleaning, Catering und Security

Technologiewandel und Digitalisierung führten besonders in den drei Core-Servicebereichen zu prozessualen Veränderungen und Verbesserungen. Insbesondere das Klüh Eco System for Smart Services bietet enormes Potenzial für die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle. Im Catering sind es ein innovatives Warenwirtschaftssystem, digitale Bezahlssysteme, Waste-Management sowie präzise Berechnungen zum Umweltfußabdruck des Essens oder zur Gesundheitsrelevanz. Außerdem hat sich das CoDE zur Aufgabe gemacht, Cobotik und Robotik weiter in den einzelnen Fachbereichen zu etablieren und in die bestehende Systemlandschaft zu integrieren.



Die Reinigungsparte von Klüh überzeugt mit Smart Cleaning

DigiClean®, das Klüh-eigene Tool, wurde 2022 bereits durch 700 User*innen bei über 100 Kunden eingesetzt. Die Anwendung wartet mit einem grafischen Leistungsverzeichnis, digitalen Qualitätskontrollen, Kundenreporting, Schulungsvideos und einem dynamischen Runsheet auf. Sie bildet den gesamten Reinigungsprozess ab und wird in den Bereichen Cleaning und Clinic Service eingesetzt. Im Klüh Eco System for Smart Services bietet dieses Tool in Kombination mit Sensorik die Vorteile, bei gleichem Service die Kosten zu senken und bei gleichen Kosten die Qualität zu steigern sowie nachweislich CO₂ einzusparen. Unnötige Reinigungstouren entfallen, es gibt ein transparentes Handling von Sonderleistungen. Rapportscheine aus Papier gehören der Vergangenheit an.

DigiClean® trug zusammen mit dem Serviceportal DigiService zu höher Kundenzufriedenheit bei. DigiService ist bereits eng verzahnt mit dem Klüh-IoT-Framework, so können darüber angebundene Sensoren automatisch Tickets erzeugen.

Durch digitale Maßnahmen kann auch der Verbrauch von Reinigungsmitteln und anderen Verbrauchsmaterialien kontrolliert werden. Ende des Jahres 2022 ging Klüh Cleaning eine Partnerschaft mit Hailo Digital Hub ein. Das Unternehmen ist auf digitale Abfalllösungen spezialisiert. Dabei werden ebenfalls Daten durch Sensoren erfasst und an das Klüh Eco System weitergeleitet. In der KI-gestützten Datencloud werden diese Abfalldaten wie Füllstände und Auslastungen über eine Schnittstelle zum Serviceportal DigiService weitergeleitet, wo sie von den Cleaning-Mitarbeitenden und den Kund*innen eingesehen werden können, um entsprechend zu reagieren. Die gewonnenen Daten dienen auch als Grundlage für CSR- und Geschäftsberichte.



Digitale Expertise von Klüh Catering wird weitergegeben

Um seine große Expertise im Bereich Catering weiterzugeben, gründete Klüh 2022 das Beratungsunternehmen Keros Consult und setzt dabei auf digitale Systeme, die speziell für die Gemeinschaftsverpflegung entwickelt wurden. Das Beratungsangebot zielt darauf ab, Prozesse in Betriebsrestaurants, Kliniken, Reha-Kliniken, Krankenhäusern, Senioren- und Pflegeheimen sowie bei Schul- und Kitacaterern zu optimieren. Die Softwaresysteme wurden vorher in über 180 der von Klüh betriebenen Küchen mit Erfolg eingesetzt.

Zu diesen Softwaresystemen gehört DigiSupply. Das 2019/2020 entwickelte Warenwirtschaftsprogramm von Klüh hat sich bereits uneingeschränkt bewährt. Anhand der integrierten Datenanalysen lässt sich der aktuelle Materialbedarf erkennen und die daraus resultierende Menge zuverlässig errechnen. Eine Datenbank liefert bereits über 8.000 ausgereifte Rezepturen (sie wird ständig erweitert). Diese sind im rechtssicheren Rahmen der aktuellen LMI-Verordnung mit Haftungsübernahme abgestimmt.

Lange vor Inkrafttreten der „Mehrwegpflicht“ im Januar 2023 hat Klüh Catering mit Verpackungen von Vytal auf Mehrweg gesetzt. Dabei erfolgt die Abwicklung über die Klüh-Catering-App. Durch den Einsatz von Vytal-Mehrweggeschirr konnte Klüh Catering schon mehr als 82.000 Einwegverpackungen einsparen.

Für die bekannte und etablierte Klüh-Catering-App wurde als Ergänzung die Klüh-Pay-App entwickelt. Bei jedem Bezahlvorgang wird die virtuelle Börse belastet. Die App ist so programmiert, dass beispielsweise Subventionen direkt hinterlegt werden können.

Eine neue Entwicklung bei Klüh Catering war auch der Einsatz von künstlicher Intelligenz als „sehende Kassen“ in Betriebsrestaurants. Die schnelle und einfache Lösung identifiziert alle Gegenstände auf dem Speisetablett der Gäste und leitet die Informationen zur Kasse mit automatisierter Bezahlung weiter.

Smarte Lösungen unterstützen zudem das Klüh-Waste-Management. Als Mitglied der Initiative United Against Waste e. V. nutzt Klüh das von UAW entwickelte onlinebasierte Abfallanalysetool, mit dem genaue Abfallmessungen in den Betrieben durchgeführt werden können. Es können auch Umweltkennzahlen ausgewiesen werden. Auf das Kilogramm Abfall genau werden so die für den Klimaschutz relevanten Kennzahlen dargestellt: Wasser, Anbaufläche sowie CO₂. Weniger Abfall entspricht weniger CO₂-Emission und schont die Ressourcen.

2022 war auch das Jahr, in dem Klüh Catering seinen eigenen Podcast startete. In der ersten Folge können interessierte Hörer*innen mit Geschäftsführer Thorsten Greth in die Welt des Catering eintauchen. Hier werden Themen wie beispielsweise Digitalisierung und Robotik in der Küche angesprochen.

Zum Podcast:

Scannen Sie den QR-Code und folgen Sie den Gesprächen am Küchentisch mit Klüh Catering.







Klüh Security führte IoT-Pilotprojekt an Messe Düsseldorf durch



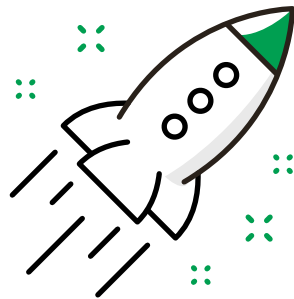
Sicherheit durch Sensorik:

Spezielle Sensorik, die in die Türen eingebaut wurde, erkennt sofort, wenn eine Notausgangstür geöffnet wird. Durch das IoT-Framework erhalten die Sicherheitsexpert*innen direkt eine Meldung darüber. So können sich Dritte nicht unbemerkt Zugang zum Messegelände verschaffen.



Die Messe Düsseldorf, ein langjähriger Kunde von Klüh, führte während des Caravan Salons 2022 in Zusammenarbeit mit dem CoDE und dem Klüh-Fachbereich Security erfolgreich ein Pilotprojekt mit IoT-Framework durch. In der Hauptsache ging es hierbei um die Kontrolle und Sicherung der Nutzung von Notausgängen.

Auch bei einem großen Kunden der Automobilbranche wurde ein Pilotprojekt zum Thema IoT-Framework durchgeführt, ebenso wie die Livevorführung eines autonomen Drohnenfluges. Denn die innovative Überwachung aus der Luft ist eine wirksame Schutzmethode in einem integrierten Schutzkonzept. Meldet ein Sensor aus dem IoT-Framework eine Bewegung, kann automatisch eine Drohne an den Alarmort geschickt werden und live Videomaterial der aktuellen Vorgänge senden beziehungsweise eine Intervention von Sicherheitspersonal mittels DigiService veranlasst werden.



Klüh setzt auf Innovationen, die Kundennutzen in Vordergrund stellen

„Innovationsstärke wird immer mehr zum bestimmenden Faktor für Wettbewerbsfähigkeit.“

Sarah Latton
Leiterin Marketing & Kommunikation



Das Unternehmen hat eine innovative Kultur mit schnellem Feedback aufgebaut. Dafür fördert Klüh Multiservices eine Kultur der Zusammenarbeit. Diese beginnt bei den Mitarbeitenden und erstreckt sich bis zu den Kunden und Lieferanten. Bei dieser Art der Co-Creation beziehungsweise Open Innovation wurden die von dem innovativen Unternehmen angebotenen Dienstleistungen immer öfter auch mit Beteiligung von Kunden und anderen Wertschöpfungspartnern realisiert. Innovation und Marketing sind dabei eng miteinander verknüpft, denn neue Technologien beispielsweise verändern die Kommunikation mit den Kunden, das Konsumverhalten und auch die Marktzugänge bedeutend.

Neue Business-Development-Strategie fördert Klüh-Innovationskultur

Im Geschäftsjahr 2022 hat Klüh nicht nur den neuen Nachhaltigkeitspfad betreten, sondern auch einen wichtigen Schritt im Business Development unternommen. Dafür wurde in jedem einzelnen Fachbereich das Thema „Business Development“ mit direkter Berichtslinie an die jeweilige Fachgeschäftsführung implementiert. Erklärtes Ziel ist es, neue Geschäftsmodelle zu projektieren und bei Kunden zu pilotieren sowie die bestehende Dienstleistungspalette zu erweitern. Es wurde ebenfalls entschieden, das Center of Digital Excellence, die Innovationsschmiede für digitale Geschäftsentwicklungen, weiter auszubauen und eng mit dem Business Development zu verzahnen.

Mit Open Innovation fördert Klüh die Co-Creation, an der auch Kunden und Lieferanten mitwirken.





Mit EUREF-Community auf Expo Real 2022

Bei Klüh stehen innovativer Teamgeist und eine Umgebung, die innovatives Denken fördert, am Anfang des Erfolges. Zusammen mit einem Teil der EUREF-Community, bestehend aus Schneider Electric, Stadtwerke Düsseldorf, Implenia und Spie, präsentierte sich das Unternehmen auf der Expo Real 2022 in München. Die Expo Real ist die größte Fachmesse für Immobilien und Investitionen in Europa. Nachhaltigkeit und Innovationen rund um Energie, Klimaschutztechnik, Umweltschutz und Mobilität sind die Grundpfeiler des neuen EUREF-Campus Düsseldorf, an dem auch Klüh ab 2024 mit Büros vertreten sein wird.



Auf dem Stand der Landeshauptstadt Düsseldorf auf der Expo Real 2022 präsentieren sich die Partner der EUREF-Community.



Selbst kleine Innovationen können der Beginn von etwas Großem sein

Innovative Entwicklungen ziehen sich durch alle Fachbereiche bei Klüh Multiservices. Dabei müssen nicht alle Veränderungen groß sein. So manche Innovation erscheint zunächst als kleiner Schritt, entwickelt sich aber im Laufe der Jahre zu etwas richtig Großem. Klüh Catering beispielsweise hat mit der Einführung der Menülinie Pflanzenkraft im Care Catering zusammen mit Ernährungswissenschaftler*innen den Grundstein für eine neue Betrachtungsweise des Einflusses von pflanzlichen Inhaltsstoffen auf den Heilerfolg gelegt. Klüh Cleaning hat vor Jahren mit der Einführung von DigiClean® den Markt für smarte Reinigungskonzepte sensibilisiert und den Weg für Prozesssteuerungen durch IoT vorbereitet.







Catering macht Appetit auf Innovationen

Im Herbst 2021 erhielt Klüh im Care Catering den „Frankfurter Preis“, einen Preis, der für Pioniergeist steht und unter anderem zukunftsgerichtete Konzepte im Zusammenspiel mit kundennahem Wirtschaften und erfolgreichem unternehmerischem Handeln würdigt. 2022 gab es weitere ehrenvolle Auszeichnungen für Klüh Catering: Nummer 1 der Contract-Caterer¹, Platz eins in der Kundenzufriedenheit², Platz zwei im Kundenservice³ – nur sehr knapp hinter Platz eins – sowie den MARKETING.AWARD der Gemeinschaftsgastronomie in Bronze⁴ für innovative Nachhaltigkeitsmessung in Betriebsrestaurants. Aus dieser geballten Catering-Expertise heraus entwickelte Klüh, im 30. Unternehmensjahr von Klüh Catering, das Beratungsunternehmen Keros Consult GmbH. Die Nachfrage nach Dienstleistungen dieses Unternehmens war von Beginn an sehr groß.

Ebenfalls sehr gefragt war die innovative Automatenverpflegung von Klüh Catering: ESSBAR 24/7. Moderne Automaten werden täglich mit Produkten aus der Linie Handgemacht & Frisch bestückt. Getränke, Gebäck, Brötchen, Sandwiches, Burger, Hotdogs und leckere Reis- und Nudelgerichte sind von hoher Qualität, handgemacht und frisch im Betriebsrestaurant produziert.

Hier verschmelzen Innovation und uralte Tradition: Das Konzept der erfolgreichen Menülinie Kraftquellen haben die Business Caterer von Klüh 2022 weiterentwickelt und um eine Ayurvedalinie erweitert. Diese wurde interessierten Gästen in einer Aktionswoche im November vorgestellt. Die Rezepte wurden in Zusammenarbeit mit Kerstin Rosenberg, Mitbegründerin der Europäischen Akademie für Ayurveda, entwickelt.

Wertvolle Impulse für das Catering der Zukunft sammelte ein 12-köpfiges Klüh-Catering-Team um Geschäftsführer Thorsten Greth, Business-Development-Leiter Robin Krielke und Marketing- und Kommunikations-Leiterin Sarah Latton beim Food-Festival in Berlin, das im Oktober 2022 unter dem Motto „Ernährung der Zukunft“ stattfand.



Innovative Verfahren im Cleaning und Clinic Service 2022

Die Reinigungssparte von Klüh Multiservices hatte 2022 unter anderem nachhaltige Verfahren im Fokus. Cleaning und Clinic Service haben sich durch die Umstellung der Reinigungsmittel auf die Ecoserie und die Ultrahochkonzentrate von Dr. Schnell sowie die Listung der Ecolinie von Ecolab kompromisslos für innovative Reinigungschemie entschieden. Das Gleiche gilt für den Einsatz von Reinigungsgeräten, -maschinen und anderen Hilfsmitteln. Mit dem Fokus auf Digitalisierung und dem Klüh-eigenen IoT-Framework bereiten die Reinigungsexpert*innen den Boden für neue Services, die Kunden angeboten werden können.



¹ gypraxis 05/2022
² DtGV Deutscher Kunden-Award 2022/23
³ ServiceValue und die Zeitung „WELT“, November 2022
⁴ gypraxis und CHEFS CULINAR, Juni 2022





Security findet Lösungen, die auch zukünftigen Anforderungen gerecht werden

Nichts ist so beständig wie der Wandel: Im vergangenen Geschäftsjahr haben sich die Sicherheitsexpert*innen von Klüh mit der „Route 2026“ auf die Beschreitung eines Weges zur Veränderung des Unternehmens geeinigt. Klüh Security wird sich von einem rein personellen Dienstleister zu einem Anbieter von smarten Sicherheitslösungen bis hin zu integrierten Sicherheitsangeboten wandeln. Die neue Ausrichtung verbindet personelle Ressourcen, digitale Prozesse und moderne Sicherheitstechnik. Innovationen werden in der Branche eine immer größere Rolle spielen. Bei einer Analyse des Sicherheitsdienstleistungs-Marktes in Deutschland stimmten die Studienteilnehmenden voll zu, dass innovative Sicherheitsunternehmen langfristig erfolgreicher sind.¹

Erste Pilotprojekte wurden bereits 2022 gestartet, Erprobungsphasen folgen im Jahr 2023. Die Initialzündung für diesen Wandel erfolgte durch eine Markenpositionierung, die sich in dem Unternehmensslogan „Wir geben Sicherheit. Mit zukunftsfähigen Lösungen.“ ausdrückt. Security wird die Digitalisierung der Prozesse weiter vorantreiben, um den bestmöglichen Support zu gewährleisten. Gleichzeitig werden innovationsaffine, kreative Fachkräfte ausgebildet und/oder gewonnen, um für Kunden individuelle Sicherheitskonzepte zu entwickeln und umzusetzen.

Im Oktober 2022 gründete Klüh Security die Tochtergesellschaft Rheinische Akademie für Sicherheit und Wirtschaft GmbH (RASW), in die die Bereiche eines zum Verkauf stehenden Bildungsträgers integriert wurden. Der Bildungsträger schulte bisher jährlich circa 550 Mitarbeitende von Klüh Security und bildete bei Bedarf neues Sicherheitspersonal für das Unternehmen aus. Die neue RASW stellt die perfekte Ergänzung zur Klüh Sicherheitsschule in Cham dar, die der Aus- und Weiterbildung des Klüh-Security-Personals dient, Schutz- und Sicherheitskräfte ausbildet und auf die IHK-Prüfung vorbereitet. Die Kernkompetenzen der neuen Akademie liegen in der Aus- und Weiterbildung von Sicherheitspersonal und Luftsicherheitskontrollkräften.

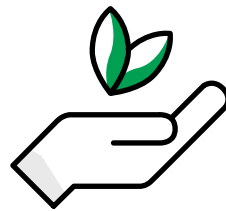
Seine Expertise für Aus- und Weiterbildung beweist das Unternehmen auch regelmäßig durch die Entwicklung von innovativen E-Learning-Programmen. Diese wurden 2022 zum sechsten Mal in Folge mit dem begehrten Comenius-EduMedia-Award ausgezeichnet. Die letzte Auszeichnung erhielten die Sicherheitsexpert*innen von Klüh für das digitale Lernprogramm „Vorbereitung auf die Sachkundeprüfung gemäß § 34a der Gewerbeordnung“.

Als perfekte Ergänzung zu dem innovativen E-Learning-Angebot der Klüh Sicherheitsschule verfügt die neue RASW über ein intelligentes Bilderkennungsprogramm zur Identifizierung gefährlicher Gegenstände. Das innovative Tool wird zur Vervollkommnung der Skills der Sicherheitsexpert*innen im Bereich Aviation und in anderen Bereichen eingesetzt.



¹ Lünendonk®-Studie 2022, Sicherheitsdienstleister in Deutschland





Klüh implementiert 2022 eine konsequente Nachhaltigkeitsstrategie

INNOVATION UND
UNTERNEHMENSKULTUR

ATTRAKTIVE ARBEITS-
PLÄTZE UND
TALENTGEWINNUNG

„Nachhaltigkeit ist weit mehr als nur ein Trendthema – sie wird zum essenziellen Bestandteil aller Unternehmensprozesse.“

Thomas Keßler
Leiter Nachhaltigkeit



Beim komplexen Thema Nachhaltigkeit müssen vielfältige Ansprüche und Erwartungen von Marktteilnehmenden wie Kunden, Mitarbeitenden oder Ratingagenturen ebenso beantwortet werden wie neue umfangreiche Gesetzesanforderungen in den Bereichen Berichterstattung, Lieferketten-sorgfaltspflichten, Umweltschutz oder Menschenrechte. Im Hinblick auf die eigene Corporate Social Responsibility (CSR) hat der Multiserviceanbieter seine unternehmerische Verantwortung immer schon sehr ernst genommen und sich intern und entlang der Wertschöpfungskette hohe Standards gesetzt. Mit der Weiterentwicklung von CSR zu ESG – Environmental Social Governance, zu Deutsch „Umwelt, Soziales und Unternehmensführung“, setzt Klüh seit 2022 noch stärker auf eine qualitative und quantitative Herangehensweise, um seine Performance entlang der ESG-Kriterien zu erfassen und deren Weiterentwicklung zu dokumentieren.

Mit einer eigens gegründeten Abteilung beschreitet Klüh einen strukturierten Nachhaltigkeitspfad. Eine konsequente Nachhaltigkeitsstrategie wird dabei implementiert. Ein strukturiertes Nachhaltigkeitsmanagement in Form von Leitlinien, nachhaltiger Unternehmensführung sowie konkreten Zielen und Maßnahmen soll zur Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie führen.

Die Nachhaltigkeitsstrategie von Klüh basiert auf vier Säulen: Für die Sicherung der Zukunftsfähigkeit ist die erste Säule der „Markt“. Die ressourcenschonende Wertschöpfung wird durch die zweite Säule „Umwelt“ getragen. Die dritte Säule „Mitarbeitende“ bietet Schutz und Förderung. Soziales Engagement wird durch die vierte Säule „Gesellschaft“ garantiert. In einem Code of Conduct hat sich das Unternehmen die Einhaltung von Verhaltensregeln als freiwillige Selbstverpflichtung auferlegt. Er baut auf den Unternehmensleitlinien auf und bildet die Basis weiterer Richtlinien und Regelungen.

WERTSTEIGERUNG FÜR
KUNDEN UND GESELLSCHAFT

RESSOURCEN-
EINSPARUNG

Nachhaltige Initiativen



„Die Klüh-Gruppe nutzt sowohl die Expertise als auch die Systeme des Qualitätsmanagements, um das nachhaltige unternehmerische Handeln zu unterstützen.“

Rainer Schultes
Leiter Qualitätsmanagement



Qualitätsmanagement noch stärker auf Nachhaltigkeit ausgerichtet

Bei Qualitätsmanagement und nachhaltigem Handeln gibt es viele Berührungspunkte. Deshalb spielt die Abteilung Qualitätsmanagement bei der Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie von Klüh eine große Rolle. So arbeitet das Qualitätsmanagement für eine stetig bessere Auswertung und Darstellung der Umwelt- und Energiedaten seit 2022 mit dem internationalen Standard Greenhouse Gas Protocol (GHG). Die Daten von Strom, Energie, Kraftstoff, Chemie, Wasser und Abfall werden im Nachhaltigkeitsberichtswesen von Klüh nach den Scope-1-, Scope-2- und Scope-3-Emissionen kategorisiert.

Mitte 2022 hatte sich Klüh auf Kundenwunsch auch an dem Carbon Disclosure Project (CDP) beteiligt und bei der Erstbewertung ein überdurchschnittliches B-Rating erreicht.

Für das Geschäftsjahr 2022 berichtet Klüh nach

- UN Global Compact
- UN Sustainable Development Goals

Zudem wird berichtet nach

- GRI, Global Reporting Initiative (neuester Standard)

Ab 2026 nach

- CSRD, Corporate Sustainability Reporting Directive

Daten für das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) – ein neues Gesetz über die unternehmerischen Sorgfaltspflichten zur Vermeidung von Menschenrechtsverletzungen in Lieferketten – hat Klüh bereits für 2022 erhoben. Das Gesetz tritt zum 1. Januar 2023 in Kraft und gilt für Klüh direkt.

2022 hat das Unternehmen mit der Unterstützung eines großen Konzernkunden außerdem den Startschuss für die Begleitung bei der Gebäudezertifizierung nach dem Standard der Deutschen Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen (DGNB) gegeben.

Klüh erfüllt Normen für Nachhaltigkeit, Sicherheit und Kundenzufriedenheit

Für alle Klüh-Fachunternehmen gilt: Es werden entsprechende Maßnahmen für die Erreichung der Vorgaben durch Managementsysteme zu Qualität, Gesundheits- und Umweltschutz, Energie und Sicherheit ergriffen. Die Arbeitsprozesse sollen die Umwelt so wenig wie möglich belasten und das Umfeld nicht gefährden. Dafür arbeitet Klüh mit umfassenden Managementsystemen, die im regelmäßigen Turnus rezertifiziert werden. Alle Fachunternehmen und Niederlassungen haben die Managementsysteme implementiert und arbeiten gewissenhaft nach diesen Standards.

Die Klüh-Unternehmen sind zertifiziert nach:

- DIN EN ISO 9001 Qualitätsmanagement
- DIN EN ISO 14001 Umweltmanagement
- DIN EN ISO 50001 Energiemanagement
- DIN EN ISO 45001 Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagement
- SCC-Regelwerk Sicherheits Certifikat Contractoren
- DIN 77200-1:2017 Anforderung an Sicherheitsdienstleister
- DIN EN ISO 13549 Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme (DigiClean®)

Außerdem erfüllt Klüh die Anforderungen an Krankenhausreinigung nach DIN 13063:2021-09.



Mehr Nachhaltigkeit in allen Servicebereichen

Mit nachhaltigen, individuellen Cleaning-, Clinic-Service-, Catering- und Securitykonzepten begleitete Klüh seine Kunden 2022 optimal auf ihrem Weg der nachhaltigen Transformation. Dadurch konnten diese nicht nur anderen Menschen (Mitarbeitenden, Kunden oder Patient*innen) mehr Komfort, Gesundheit, Produktivität und Sicherheit, also eine verbesserte „Total Experience“ bieten, sie wurden auch bei der Erreichung ihrer Nachhaltigkeitsziele unterstützt.



Verbesserung des Umweltfußabdrucks durch die Reinigungssparte von Klüh

Klüh Cleaning konnte 2022 erneut dazu beitragen, den Umweltfußabdruck von Kundenunternehmen zu verbessern. Es wurden Emissionen verringert und der Wasserverbrauch wurde optimiert.

Durch einen Nachhaltigkeitsworkshop mit einem großen Kunden, in dem die CO₂-Ersparnis bei der Umstellung von Chemie, Technik und Entsorgung berechnet und umgesetzt wurde, konnte der Bereich Cleaning den CO₂-Fußabdruck für den Kunden um sechs Tonnen pro Jahr reduzieren. Als Reinigungsschemie setzte Klüh Ecolution von Dr. Schnell ein. Diese sorgt für eine nachhaltige Reinigung mit besten Ergebnissen. Ecolution ist klimaneutral, es schont Ressourcen bei Rohstoffverbrauch, Produktherstellung, Verpackung und Lieferung und reduziert die CO₂-Emission des Herstellungsprozesses. Hochkonzentrate von Dr. Schnell werden mittels Dosieranlage verwendet. Eingesetzte Müllsäcke waren zu 100% klimaneutrale Säcke der Firma Deiss.

Parallel kommen biotechnologische Reinigungsprodukte bei ausgewählten Kunden zum Einsatz. Mikroorganismen reinigen nachhaltig und verursachen weniger Material-, Lager- und Logistikkosten.

Bei einem anderen großen Kunden wurden Anlagen zur Reinigung mit ozonisiertem Wasser installiert. Durch die Nutzung dieser Anlagen konnte komplett auf Reinigungschemie verzichtet werden.

Im Geschäftsjahr 2022 vertraute Klüh Cleaning auch weiterhin auf den Einsatz wassersparender i-Mops. Das führte zu einer Ersparnis von einigen Millionen Litern Trinkwasser.

Die Glasreinigung erfolgte bei vielen Kunden durch das umweltschonende Verfahren mit Osmose. Dabei wird Wasser mittels eines speziellen Filters demineralisiert. Danach besitzt es die Fähigkeit, Schmutzpartikel ohne Zusatz von chemischen Reinigungsmitteln zu entfernen.

Auch eingesetzte Mikrofasertücher und Wischbezüge sind bei Klüh nachhaltig: Sie wurden vollständig aus Recyclingmaterial hergestellt.

Reinigungsmaschinen, die zum Einsatz kommen, verbrauchen weniger Strom als vergleichbare Maschinen, verbrauchen weniger Wasser durch eine Aufbereitungstechnik und arbeiten leiser und effizienter.

Zudem vertraut Klüh auf Waschmaschinen (für Wischbezüge und Reinigungstücher) der Firma Schneiderei, die über ein automatisches Wiegesystem verfügen. Das Erfassen der waschrelevanten Parameter führt zu genauer Dosierung der Wasch- und Desinfektionschemie. Dabei wird der Desinfektionsprozess lückenlos dokumentiert.

Für die schnelle und sichere Ganzraumdesinfektion arbeitete Klüh entweder mit Geräten der Marke Sterisafe von Kenter oder mit der Kaltvernebelungsmethode. Natürlich wurden weiterhin auch mobile Luftreiniger eingesetzt, die für die Desinfektion der Raumluft sorgten.

Vorsprung durch Nachhaltigkeit und Digitalisierung

Das Zusammenspiel von Nachhaltigkeit und Digitalisierung führte 2022 zu Wachstum und klimafreundlichem Handeln. Durch das neuartige Klüh Eco System for Smart Services, das vom Klüh Center of Digital Excellence entwickelt wurde, können Kosten gesenkt, Qualität kann gesteigert und nachweislich CO₂ eingespart werden. Ein Beispiel ist in diesem System das von Klüh entwickelte Tool DigiClean®, das bei Reinigungs- und Desinfektionsarbeiten eingesetzt wird. Das Tool bildet den gesamten Reinigungsprozess ab und optimiert ihn. Prozesse werden erleichtert sowie effizienter und transparenter gestaltet. Die Reinigungskräfte haben auf Tablet-PCs in Echtzeit Zugriff auf den Anforderungskatalog und die Checkliste. Über das Serviceportal DigiService können kurzfristige Anfragen abgerufen und bearbeitet werden.



Mit Clinic Service für ressourcenschonende Prozesse

Die Reinigung in Kliniken, Reha-Kliniken, Krankenhäusern sowie Senioren- und Pflegeheimen war bei Klüh Clinic Service 2022 von der Fragestellung geprägt: „Wie können diese Institutionen optimal auf ihrem Weg zur Klimaneutralität unterstützt werden?“ Gemeinsam mit den Lieferanten arbeitet die gesamte Reinigungssparte beständig daran, ressourcenschonende Abläufe und Systeme zu entwickeln. Dieses wird quantifiziert, dokumentiert und transparent gemacht. In einer Uniklinik setzte Klüh Clinic Service zwei Reinigungsroboter „Ecobots“ der Firma Gaussian Robotics ein. Diese benötigen durch eine integrierte Wasseraufbereitung bis zu drei Mal weniger Wasser für die Reinigung. Außerdem ist der Reinigungsroboter völlig autonom, kann automatisch dosieren und nachfüllen.

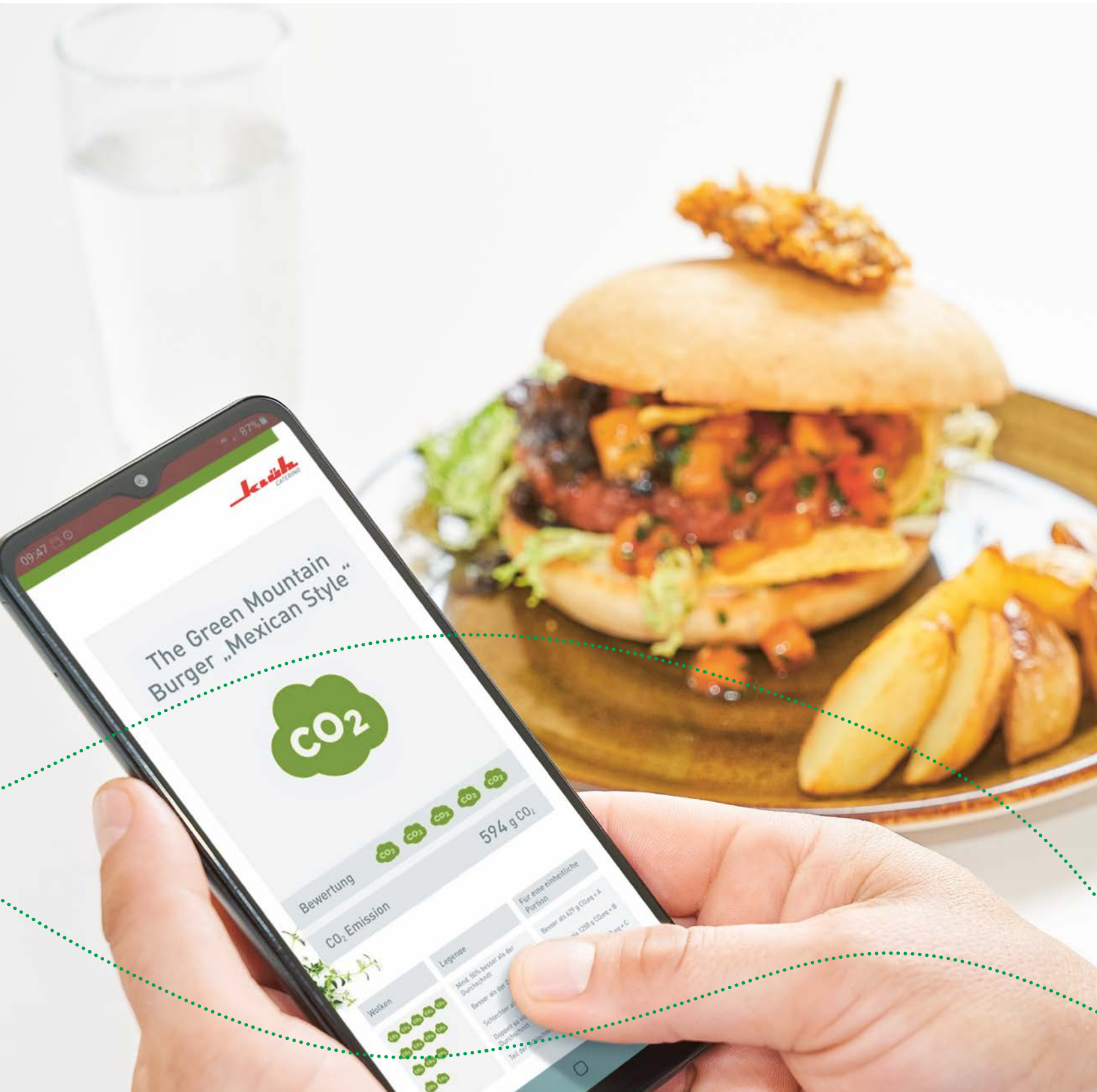




Klüh möchte Gäste motivieren, ihr Essverhalten zu reflektieren und klimafreundliche Gerichte zu wählen. So können seit 2022 mit der Klüh-Catering-App Punkte für klimafreundliches Essen gesammelt werden. Je nach Punktzahl gibt es eine Überraschung im Betriebsrestaurant.

Die Caterer von Klüh überzeugen nachhaltig mit vielen Initiativen und einem neuen Beratungsunternehmen





Viele nachhaltige Initiativen prägten das Geschäftsjahr von Klüh auch im Bereich Catering. Einer der größten Schritte war sicher die Gründung der Keros Consult GmbH. Eine neue Dienstleistungsgesellschaft, deren Beratungsangebot darauf abzielt, die Arbeitsabläufe in Betriebsrestaurants, Krankenhäusern, Kliniken und Reha-Kliniken, Senioren- und Pflegeheimen, bei Schul- und Kita-Caterern sowie in Großküchen nachhaltig zu verbessern. Mit einem eigenen Ansatz unterstützte Keros Consult Unternehmen bei der Reduzierung von Energiekosten. Hierbei konnten die Verbräuche ohne Investitionen sofort reduziert werden.

Durch den Einsatz der Klüh-Softwarelösung DigiSupply wurden auch Materialkosten um circa 10% reduziert. Zudem haben Gäste die Möglichkeit, ein nachhaltiges Menü auszuwählen. Neben dem CO₂-Wert werden auch der Wasserverbrauch, die Regenwaldabholzung und das Tierwohl dargestellt. Außerdem ist in DigiSupply ein Score des Partnerunternehmens Eaternity integriert, mit dem das Klüh-Catering-Team bereits bei der Entwicklung der Gerichte ablesen kann, welche Produkte Risiken für die Gesundheit bergen und welche die Gesundheit fördern.

Zu den nachhaltigen Initiativen der Klüh Catering GmbH zählten 2022:

- Aktionswochen wie „Veganuary“ und „Planted“ in den Betriebsrestaurants
- Produktlinien wie zum Beispiel I love green, Pflanzenkraft oder Kraftquellen
- Konferenzkonzept Snack & Meet
- Einsatz von Bio-Lebensmitteln
- Nachhaltige Dekorationen für Ausgabestationen und Tische im Gastraum
- Unterstützung eines Streuobstwiesenprojektes am Niederrhein
- Unterstützung der Europäischen Masthuhn-Initiative
- Tagesaktionen wie zum Beispiel Honigaktionen mit regionalen Start-up-Unternehmen
- Social Campaigning, Aktionen, bei denen sozial-inklusive Projekte unterstützt werden
- Einführung des Eaternity-Scores: Ampelsystem für Nachhaltigkeit (es zeigt Werte für CO₂-Fußabdruck, Wasserverbrauch und Vita Score von Gerichten in Klüh-Catering-Speiseplänen)
- Mehrwegverpackungen ohne Pfand
- Digitales Waste-Management und die Zusammenarbeit mit United Against Waste e. V.
- Kick-off im Universitätsklinikum Essen für ein zukunftsweisendes Green Hospital, Umstellung des Speiseplans im Sinne der Planetary Health Diet, digitales Food-Waste-Management etc.



VEGANUARY 





Definition der Nachhaltigkeitsziele bei Klüh Security

Bereits seit Gründung des Unternehmens gehören bei Klüh Security nachhaltige Aspekte wie Kundenzentriertheit mit einer seriösen und nachhaltigen Sicherheitsberatung, Innovationsbereitschaft und -fähigkeit sowie Sicherheitsdienstleistungen, die den Bedürfnissen des Kunden entsprechen und die Verantwortung gegenüber den Mitarbeitenden in den Fokus stellen, zur Wertekultur.

2022 wurden mit Unterstützung der CSR-Beauftragten von Klüh die Nachhaltigkeitsziele für Klüh Security definiert und im Unternehmen kommuniziert. Hierbei ging es im Wesentlichen um die Qualifizierung von Mitarbeitenden, die sparsame Verwendung von Verbrauchsmaterial und die Einsparung von Energieträgern. Dafür wurde unter anderem vermehrt auf E-Mobilität gesetzt.

Erwähnenswert ist hier auch die nachhaltige Idee, hochwertiger Klüh-Security-Berufsbekleidung ein zweites Leben zu schenken. Die Used-Kleidung wird qualitätsgeprüft, gereinigt und an nachkommende Mitarbeitende weitergegeben. So konnte bei Neustarts von Objekten teilweise die Anschaffung neuer Oberbekleidung nachhaltig eingespart werden.

Um Reisezeit und Treibstoff einzusparen, fanden viele Meetings 2022 weiterhin als Online-Meeting statt.



Airport Service spart Kraftstoff

Fluggesellschaften sind angehalten, rund um das Flugzeug mehr Effizienz und Kraftstoffeinsparungen zu erzielen und Maßnahmen zur Reduzierung ihrer CO₂-Bilanz zu ergreifen. Die DLG Personalservice GmbH – ein zentraler Bestandteil von Klüh Airport Service – hat dabei 2022 am Flughafen Düsseldorf mit einer ganz besonderen, nachhaltigen Initiative unterstützt: Es wurde ein Lkw mit Ladebordwand angemietet, um diesen als fahrendes Lager zu nutzen.

Dadurch konnten Fahrten zum Hauptlager reduziert und Kraftstoff und Arbeitsstunden eingespart werden. Außerdem wurde das Be- und Entladen durch die Nutzung von Rollwagen bequemer und schneller. 2022 erfolgte auch die Prüfung der Nutzung von Elektrofahrzeugen für das Flughafenvorfeld.

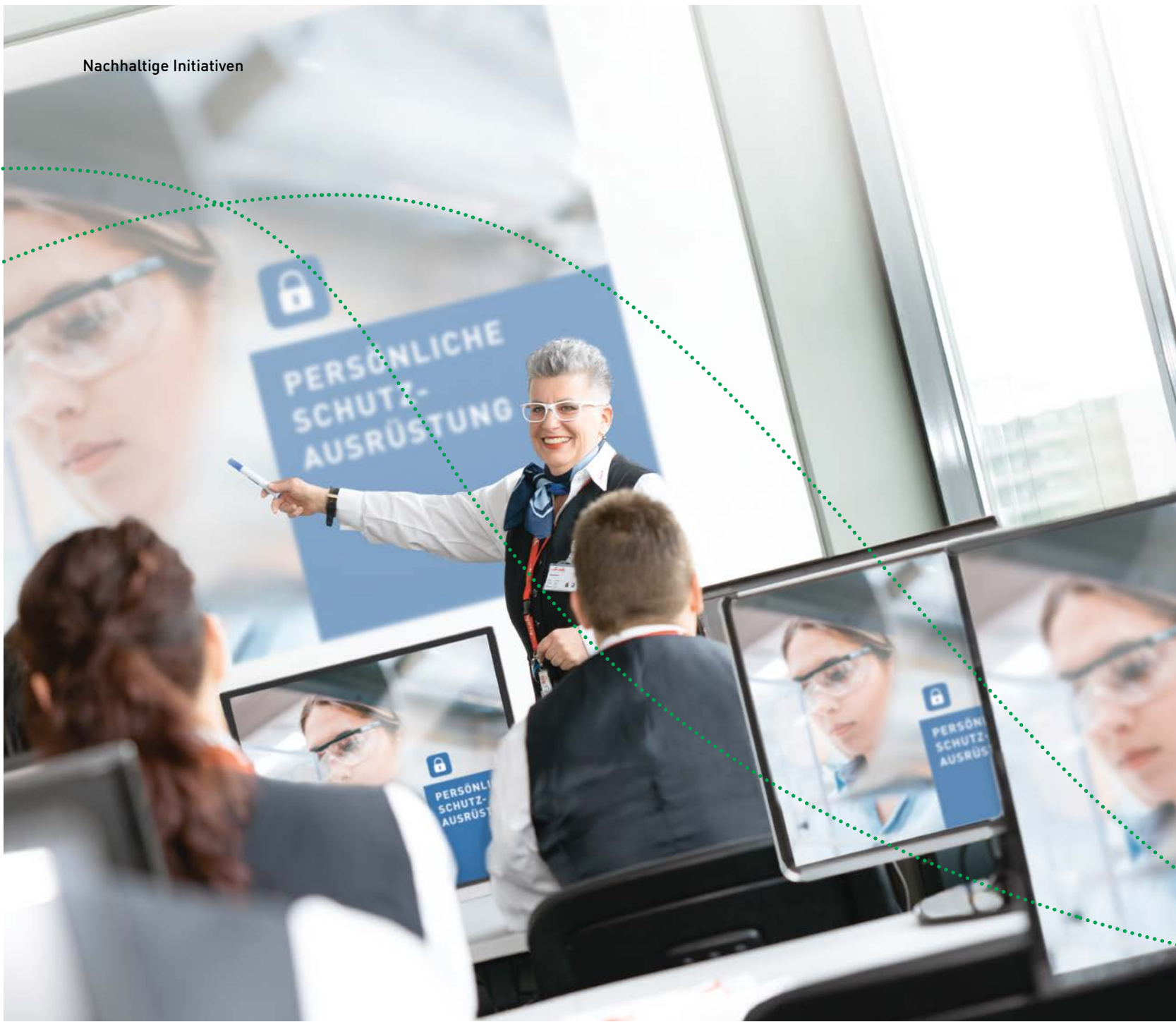
Für die Flugzeuginnenreinigung setzte Klüh, als Alternative zum gewöhnlichen Einsatz von Mopps und Desinfektionsmitteln, bei der Desinfektion von Fracht- und Gepäckräumen Handhelds für die elektrostatische Vernebelung ein. Diese Vorgehensweise gewährleistete eine gleichmäßige Verteilung der Desinfektionsmittel und sparte Zeit.



Vertragsunterzeichnung mit EUREF AG

Einhergehend mit der Beschreitung des strukturierten Nachhaltigkeitspfades unterzeichnete die Klüh Service Management GmbH 2022 einen Vertrag mit der EUREF AG und wird mit dem geplanten Umzug auf den EUREF-Campus Düsseldorf im Jahr 2024 mit einigen Abteilungen am nachhaltigen Place to be sein. Damit setzt Klüh nicht nur ein deutliches Zeichen als Arbeitgeber, der seinen Mitarbeitenden eine innovative, nachhaltige Arbeitswelt in einem inspirierenden Umfeld bieten möchte, sondern wird sich auch in einem Netzwerk von Gleichgesinnten befinden, die im Fokus haben, eine nachhaltige Zukunft für alle zu gestalten.





Klüh fördert Digitalisierung an Düsseldorfer Schulen.



Spendenübergabe der „Wir für Düsseldorf“-Initiative im Atrium von Klüh

Verantwortung für Mitarbeitende

Klüh arbeitet mit umfassenden Managementsystemen, um die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeitenden zu gewährleisten. Außerdem organisierte die zertifizierte Klüh Akademie die in regelmäßigem Turnus stattfindenden Seminare zum Thema Betriebliches Gesundheitsmanagement.

Großer Wert wurde auch 2022 auf ein umfangreiches Weiterbildungsangebot in der Klüh Akademie gelegt.

In der Klüh Sicherheitsschule wurden Mitarbeitende von Klüh Security auf ihre anspruchsvollen Aufgaben vorbereitet. Die Ausbildungen und Weiterbildungen erfolgen im Präsenzunterricht sowie mittels E-Learning. Für ihre digitalen Ausbildungsprogramme wurde die Security-Sparte bereits viele Male ausgezeichnet, so auch 2022. Mit dem E-Learning-Programm für die „Vorbereitung auf die Sachkundeprüfung gemäß § 34a der Gewerbeordnung“ wurde Klüh Security zum sechsten Mal in Folge zum Preisträger des angesehenen Comenius-EduMedia-Awards der Gesellschaft für Pädagogik gekürt.

Klüh ist Unterzeichner der „Charta der Vielfalt“ und beschäftigt Menschen aus 122 Nationen. Integration ist Teil der gelebten Unternehmenskultur und Vielfalt trug auch 2022 maßgeblich zum Erfolg bei.

Soziales Engagement in der Region und darüber hinaus

Neben der Verantwortung für Mitarbeitende, Umwelt und Markt engagiert sich Klüh auch seit vielen Jahrzehnten für die Gesellschaft – die vierte Säule der unternehmerischen Nachhaltigkeitsstrategie. Ein wichtiger Teil davon ist die Förderung der Innovation in Wissenschaft und Forschung, die durch die Klüh Stiftung (1986 gegründet) gewährleistet wird. 2022 ging der Preis an Prof. Dr. Matthias Schneider, Professor für Innere Medizin und Rheumatologie am Universitätsklinikum Düsseldorf und dort auch Direktor des Hiller-Forschungszentrums für Rheumatologie. Prof. Dr. Schneider wurde für sein Forschungsprojekt „Autoimmunkrankheit – Systemischer Lupus Erythematoses (SLE)“ ausgezeichnet.

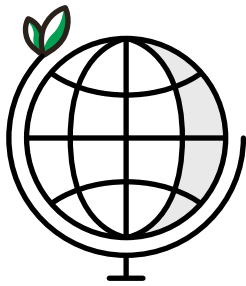
Unternehmensinhaber Josef Klüh brachte sich auch 2022 mit der von ihm privat ins Leben gerufenen Initiative „Wir für Düsseldorf“ ein. Die Initiative leistet Beiträge zur Erhaltung der Lebensqualität und zur Lösung sozialer Probleme in der Region. Im vergangenen Geschäftsjahr wurden Vereine und Projekte unterstützt, die sich für das Wohl von Migrant*innen einsetzen. Um verstärkt auch karitative Vereine zu fördern, die sich um ukrainische Kriegsflüchtlinge kümmern, wurde die jährliche Spendensumme in diesem Jahr verdoppelt.

Um auch die Digitalisierung an Schulen und die Transformation der Lernkultur zu unterstützen, fördert Klüh zusammen mit der IHK Düsseldorf, der Landeshauptstadt Düsseldorf, der Provinzial, den Stadtwerken und der Telekom Deutschland die Initiative Pacemaker.



Preisverleihung der Klüh Stiftung 2022:

(v. l. n. r.) Prof. Coordt von Mannstein (Beiratsvorsitzender der Klüh Stiftung), Yasmin Klüh (Mitglied des Beirates der Klüh Stiftung), Preisträger Prof. Dr. Matthias Schneider, Hans-Joachim Driessen (Mitglied des Vorstandes der Klüh Stiftung), Düsseldorfs Oberbürgermeister Dr. Stephan Keller und Laudatorin Stefanie Kemp (Chief Transformation Officer bei der Sana Kliniken AG)



Starkes Umsatzwachstum bei Steigerung von Effizienz und Einsparung von Ressourcen

„Wir betreuen unsere internationalen Kunden oft über mehrere Länder hinweg. Sie erwarten von uns als ihrem strategischen Partner ein ausgeprägtes Verständnis und die operative Umsetzung nachhaltiger Initiativen. Gemeinsam möchten wir für Umwelt, Gesellschaft, Markt und Mitarbeitende den Weg in eine nachhaltigere Zukunft beschleunigen. Nachhaltigkeit ist auch eine Innovationschance. Mit der stringenten Fokussierung auf unsere ständige Verbesserung erreichen wir optimale Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeitenden in den Auslandsgesellschaften und unterstützen den Erholungsprozess der Natur. Durch moderne Arbeitswelten und Serviceleistungen können wir zudem international neue Talente für Klüh gewinnen und ihnen sowie ihren Familien eine sichere Zukunft bieten.“



Karl-Heinz Mair
Managing Director International

Digitalisierung und Nachhaltigkeit sind die wesentlichen Einflussbereiche für die globale Wirtschaft. Auch für die Auslandsgesellschaften von Klüh stand das Jahr 2022 im Zeichen des Fortschritts von Digitalisierungsmaßnahmen, innovativen Verfahren und nachhaltigen Initiativen. An allen Unternehmensstandorten übernimmt Klüh Verantwortung für Mensch, Natur, Standort, Wertschöpfungskette und Dienstleistungen. Mit über 235 Mio. Euro betrug der Anteil des Auslandsgeschäftes am Gesamtumsatz der Klüh-Gruppe 25,5% und konnte im Vergleich zu 2021 von 194 Mio. Euro um 21,3% gesteigert werden. In den Bereichen Personaldienstleistungen, Security, Hygieneservices und Infrastrukturdienstleistungen lassen sich Umsatzsteigerungen auf höhere Service Level Agreements zurückführen.



20 Jahre Klüh Airport Service am Flughafen Amsterdam Schiphol



Seit 2002 unterstützt Klüh Niederlande die Aviation-Branche am Flughafen Amsterdam Schiphol. Heute ist Klüh der größte Flugzeughygiene-Dienstleister für Aviation in den Niederlanden und bei mehr als 55% aller Flüge für die Hygiene und teilweise auch für die Sicherheit der Flugzeuge verantwortlich. Schiphol ist mit über 70 Millionen Fluggästen pro Jahr und 350 weltweit angeflogenen Destinationen der drittgrößte Flughafen Europas. Am 2. Dezember 2002

wurde dort der erste Vertrag mit dem großen Partner KLM Royal Dutch Airlines unterschrieben. 20 Jahre später ist KLM immer noch einer der größten Partner von Klüh Service Management Nederland B. V. Zu den weiteren Kunden gehören die meisten großen Fluggesellschaften, die ab Schiphol fliegen, und alle Abfertigungsgesellschaften.



Viele langjährige Partnerschaften mit namhaften Kunden in der Türkei



Einen hohen Servicestandard bietet Klüh in der Türkei mit fast 5.800 Mitarbeitenden, die bei 362 Kunden für Catering, Clinic Service, Cleaning, Security, Personal Service sowie Schädlingsbekämpfung und Landschaftspflege eingesetzt werden.

Für die Rundumbetreuung im Gebäudemanagement sorgt Klüh mit Integrated Services. Große internationale Unternehmen wie Coca-Cola, Procter & Gamble, Sisecam, Avon, Barilla, Ericsson u. v. m. sind langjährige Kunden. Gefragt ist Klüh auch bei der Betreuung von Unternehmen mit vielen Filialen wie beispielsweise dem Luxusmodeunternehmen Vakko mit 65 Standorten.

Um allen Anforderungen an Qualität, Innovation und Nachhaltigkeit optimal gerecht zu werden, implementierte Klüh Türkiye 2022 das Klüh Smart System, ein Betriebsmanagementsystem, das die Steuerung und Überwachung aller operativen Prozesse und Services ermöglicht. Ebenso stellt es die direkte Kommunikation bis hin zu den Endkund*innen sicher.





Klüh China sehr erfolgreich in Kliniken und bei internationalen Unternehmen



In China sind die Leistungen von Klüh im Bereich Gesundheitswesen ganz besonders gefragt. So konnten die drei Tochterunternehmen in Peking, Shanghai und Wuhan den Umsatz bei Clinic Service um 12,6% im Vergleich zum Vorjahr steigern.

Viele namhafte Kliniken zählen landesweit zu den zufriedenen Kunden – wobei Wuhan mit einem Umsatz von knapp 61 Mio. Euro im Bereich Clinic Service besonders herausragt.

2022 konnten weitere Kliniken der Superlative als Kunden gewonnen werden, darunter eines der größten Krankenhäuser Asiens, das Peking University International Hospital.

In Shanghai hat die Fokussierung auf internationale Corporate-Kunden beispielsweise zu weiteren Beauftragungen des Kunden Siemens beigetragen.

In Peking konnten unter anderem die New Development Bank und Thermo Fisher Scientific als Neukunden gewonnen werden.

Digitale Entwicklung in Polen geht Hand in Hand mit zunehmender Nachhaltigkeit



Viele namhafte Kunden vertrauen in Polen der Service-Expertise von Klüh Facility Services Sp. z o. o., das mit vier Niederlassungen im polnischen Markt vertreten ist.

Shoppingcenter, öffentliche Institutionen, renommierte internationale Unternehmen sowie Kliniken und Krankenhäuser profitieren von digital gesteuerten Prozessen. Im Bereich Cleaning setzt Klüh in Polen seit 2021 DigiClean® ein. Zudem wurde 2019 eAudyt eingeführt, digitale Berichte, die eine schnelle Kommunikation ermöglichen und sehr umweltfreundlich sind, da die Produktion von Papierdokumenten stark reduziert wurde. Ebenso wurde die Berichtsplattform QUSEC implementiert: eine eigenentwickelte IT-Lösung, die Kunden in die Lage versetzt, Dienstleistungen in Echtzeit zu kontrollieren. Sie besteht aus drei interagierenden Modulen, darüber hinaus wird ein großes Datenpaket erhoben, das eine substanzielle Diskussion über Prozess- und Kostenoptimierung ermöglicht.



Berkeley Services wächst in Dubai und Abu Dhabi

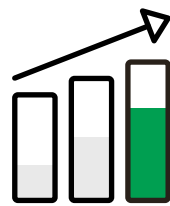


Mehr als ein Drittel des gesamten Auslandsumsatzes erwirtschaftete Klüh 2022 mit der Tochtergesellschaft Berkeley Services in den Vereinigten Arabischen Emiraten. Hier gehört Klüh zu den führenden Facility-Management-Unternehmen.

Am Standort Dubai konnte der Umsatz 2022 im Vergleich zu 2021 sogar um 28,9% gesteigert werden, am Standort Abu Dhabi um 17,7%. Auch in den Vereinigten Arabischen Emiraten integriert Klüh seit Jahren digitale Innovationen und unterstützt viele Kunden in der nachhaltigen Gebäudebewirtschaftung. So wurden beispielsweise für die nachhaltige Reinigung Tersano SAO Dispenser (Stabilized Aqueous Ozone) eingeführt, die Oberflächen reinigen, desinfizieren und desodorieren. Die Geräte arbeiten mit kaltem Leitungswasser und Sauerstoff aus der Umgebungsluft. Während der Pandemie wurde das nachhaltige neuseeländische Flächendesinfektionsmittel Zoono Z71 eingesetzt. Das Mittel ist wasserbasiert und hält Krankheitserreger fern, ohne dabei schädlich für Menschen oder Tiere zu sein. Oberflächen sind effektiv für 15 Tage geschützt.

Emaar mit der Architekturikone Burj Khalifa, United Arab Emirates University, Emirates Aviation University, Dnata Emirates, Deira Waterfront Properties, Miral, Nakheel Properties, Dubai Parks and Resorts und viele namhafte Kunden mehr zählen zu den Referenzen in den Vereinigten Arabischen Emiraten.





**923 Mio. Euro Gesamtumsatz:
sehr gute Entwicklung
mit gesunden Wachstumsraten
im In- und Ausland**

Der internationale Multiservice-Provider Klüh schließt das Geschäftsjahr 2022 mit einem Gesamtumsatz von 923 Mio. Euro ab. Das Unternehmen konnte damit seinen Wachstumskurs erfolgreich fortsetzen und steigerte den Umsatz im Vergleich zum Pandemiejahr 2021 um 13,4%. Die Zahl der Mitarbeitenden stieg dabei international von 52.391 auf 57.977. Mit der Implementierung einer konsequenten Nachhaltigkeitsstrategie und den hohen Standards, die sich das Unternehmen mit der 111-jährigen Erfolgsgeschichte immer schon selbst gesetzt hat, wurden Kunden aus vielen Branchen professionell, partnerschaftlich und zuverlässig unterstützt. Dabei spielte unter anderem auch die Innovationsstärke von Klüh Multiservices eine wichtige Rolle.

Sowohl die spezialisierten Fachbereiche Cleaning, Catering, Clinic Service, Security, Personal Service, Airport Service und Integrated Services als auch die Auslandsgesellschaften zeigten sich wieder als Garanten für gesunde Entwicklung.



Gesamtumsatz in Euro:
922.705.000
+13,4%



Gesamtumsatz in %



Cleaning

Klüh Cleaning ist mit einem Umsatz von 330,5 Mio. Euro im Jahr 2022 der umsatzstärkste Fachbereich der Klüh-Gruppe und entwickelt sich weiterhin zu einem wissensbasierten Partner. Smart Cleaning – ein 360-Grad-Konzept des Qualitätsanbieters – überzeugt dabei immer mehr Cleaning-Kunden. Auch der Einsatz intelligenter Technik wie Cobotik oder Robotik führt zu weiteren Qualitäts- und Servicesteigerungen. Mit nachhaltigen Initiativen im Zusammenspiel mit digitalen Innovationen trägt das Unternehmen zudem dazu bei, dass der Umweltfußabdruck von Kundenunternehmen verbessert wird.



Catering

Eine starke Säule von Klüh Multiservices ist auch der Fachbereich Catering. Das Know-how und die Qualitäten als sehr guter Gastgeber sowohl im Business Catering als auch im Care Catering brachten dem Unternehmen auch 2022 wieder viele Auszeichnungen ein. Darunter ein erster Platz für Kundenzufriedenheit und die Nummer 1 unter den Contract-Caterern. Über 1 Million Mahlzeiten wurden monatlich für Mitarbeitende, Patient*innen, Senior*innen, Lernende, Studierende, Gäste und Reisende zubereitet. Nach Umsatz sind Klüh Catering und Klüh Security die zweitgrößten Sparten von Klüh Multiservices.



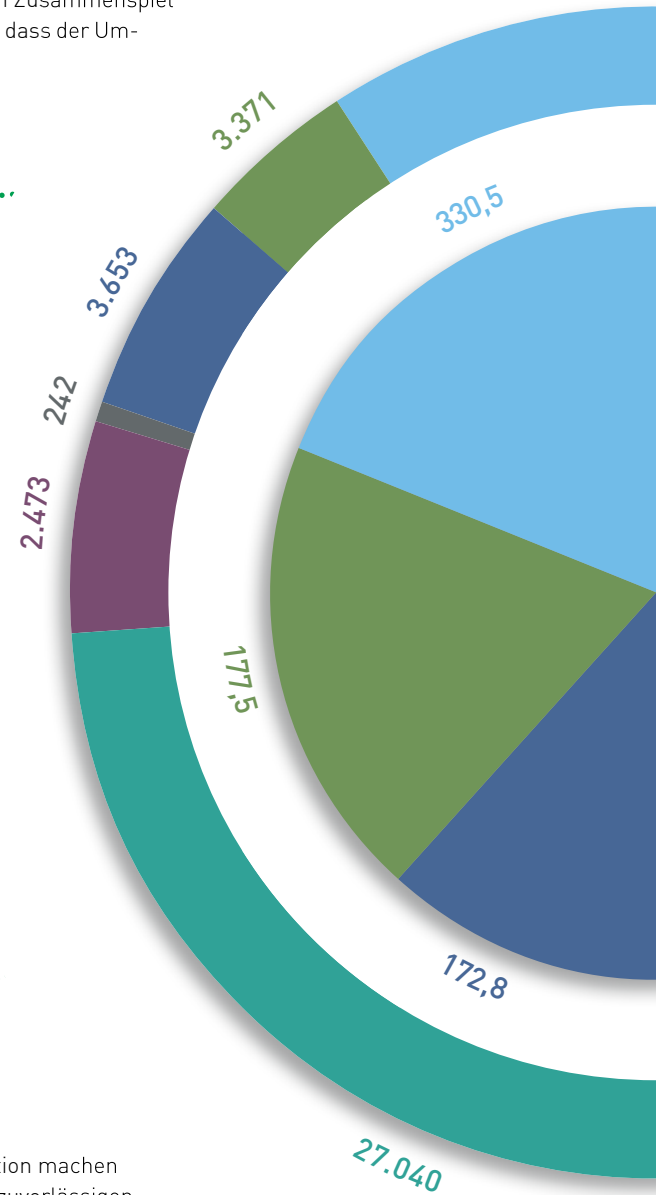
Security

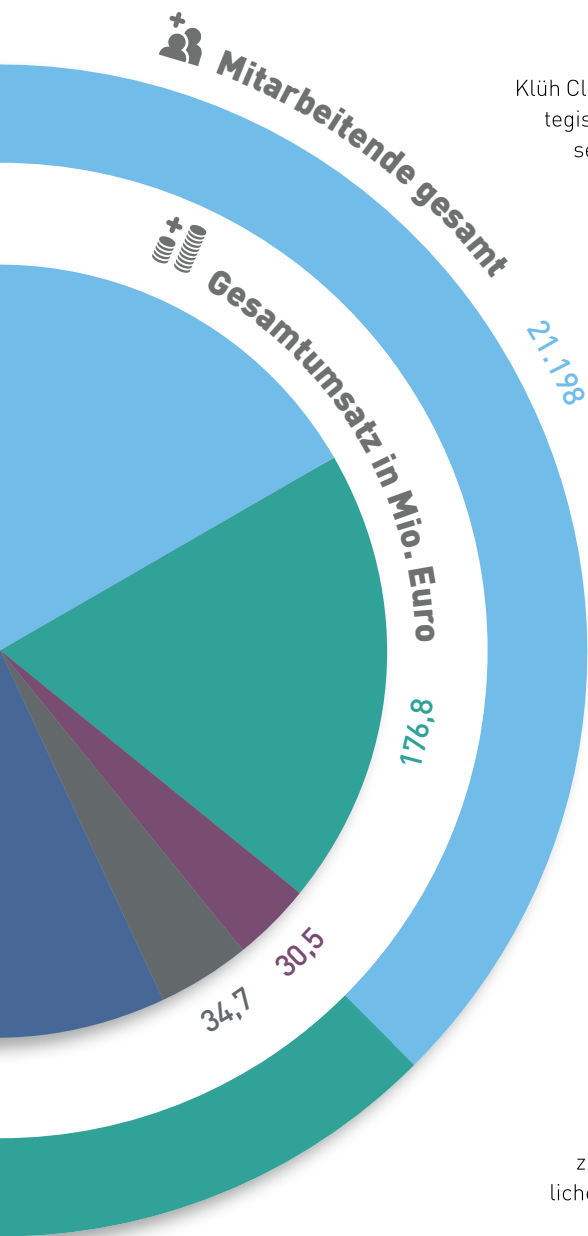
Im Fachbereich Security bietet Klüh Sicherheitslösungen, die auch zukünftigen Anforderungen gerecht werden. Erforderliche Sicherheitsmaßnahmen können unvergleichlich schnell und flexibel an sich verändernde Situationen angepasst werden. Zu den langjährigen Kunden zählen viele hochgradig sicherheitsrelevante Unternehmen. Seit über 30 Jahren leistet Klüh Security wichtige Beiträge zur Sicherheit in Deutschland und gibt seine Expertise in zwei renommierten Akademien für Aus- und Weiterbildung innerhalb der Branche weiter. Klüh Security wandelt sich derzeit zu einem Anbieter von smarten Sicherheitslösungen bis hin zu integrierten Sicherheitslösungen.



Airport Service

Über 40 Jahre Erfahrung im Bereich Aviation machen Klüh Airport Service zu einem wichtigen, zuverlässigen und kompetenten Partner für Flughäfen, Fluggesellschaften und Abfertigungsunternehmen. Sowohl in Deutschland als auch international. Klüh versteht den Bedarf im Bereich Sicherheit und entwickelt individuelle, belastbare Lösungen. Bei der Flugzeuginnenreinigung sorgt Klüh Airport Service für hohe Hygienestandards. Mit einer Vielzahl spezialisierter Services wurden auch 2022 Zustimmungswerte von fast 100% in Bezug auf Leistung und Pünktlichkeit erreicht.





Clinic Service



Klüh Clinic Service ist anerkannter Hygienespezialist und seit vielen Jahren strategischer Hygienepartner von Gesundheitseinrichtungen. Das Unternehmen setzt die Vorgaben der neuen DIN 13063 für die Qualität von Reinigung, desinfizierender Reinigung und die Qualitätssicherung in Krankenhäusern um und unterstützt das Gesundheitswesen außerdem auf dem Weg zur Klimaneutralität. Durch die Gründung von Organgesellschaften werden alle nichtmedizinischen Services gebündelt und gemanagt. Mit rund 177 Mio. Euro Umsatz konnte Clinic Service eine Steigerung von 14,2% im Vergleich zu 2021 verzeichnen.

Personal Service



Der Spezialist für Arbeitnehmerüberlassung, Direktvermittlungen und Personalrekrutierung ist zuverlässiger Partner bei Personalengpässen und Auftragsspitzen. 2022 konnte das Unternehmen eine Umsatzsteigerung von 21,3% verzeichnen. Überlassen wird qualifiziertes Personal an Partner des gewerblichen technischen Bereiches, an Industrie und Handwerk, Großkonzerne und an die öffentliche Hand. Klüh Personal Service arbeitet mit Tarifverträgen der iGZ-DGB-Tarifgemeinschaft und pflegt langjährige Beziehungen zu Kunden und Mitarbeitenden.

Integrated Services



Mit dem Angebot von Integrated Services ist Klüh auf dem Weg in eine Zukunft, in der integriertes Facility-Management unter anderem auch den ganzheitlichen ESG-Ansatz unterstützt und die Voraussetzung für einen höheren Wirkungsgrad zur Senkung der Treibhausgasemissionen schafft. Viele Kunden treiben die Konzentration auf ihre Kernprozesse in der Wertschöpfung weiter voran und steigern mit den Angeboten von Klüh Integrated Services Effizienz und Rentabilität. Anforderungen werden analysiert, um anschließend individuelle Lösungen zu bieten. Schnittstellen werden verringert und es wird eine einheitliche Overhead-Struktur geschaffen.



A background image showing a business meeting. Several people are seated around a table, looking at documents and holding pens. A prominent green dotted line graphic curves across the upper half of the image. The text is overlaid on the lower half of the image.

**„Es ist uns
gelungen, unsere
Top-Performance
auszubauen.“**

Frank Theobald
Sprecher der Geschäftsführung

KLÜH SERVICE MANAGEMENT GMBH

Am Wehrhahn 70
40211 Düsseldorf
T +49 211 9068-01
F +49 211 9068-500
info@klueh.de
www.klueh.de

CLEANING | CLINIC SERVICE



Daniel Carnol
Geschäftsführer
d.carnol@klueh.de



Christian Wilms
Geschäftsführer
c.wilms@klueh.de

INTERNATIONAL



Karl-Heinz Mair
Managing Director International
k.mair@klueh.de

CHINA



Li Yaping
Managing Director Wuhan
liyapingfangzi@hotmail.com



Dr. Husheng Chen
Managing Director Peking
hushengchen@aliyun.com



Tommy Feng
Managing Director Shanghai
tommy.feng@klueh.cn

CATERING



Thorsten Greth
Geschäftsführer
t.greth@klueh.de

SECURITY



Dr. Marc Bieling
Geschäftsführer
m.bieling@klueh.de



Axel Hartmann
Geschäftsführer
a.hartmann@klueh.de



Sven Horstmann
Geschäftsführer
s.horstmann@klueh.de

TÜRKEI



Altınay Göksin
Managing Director
agoksin@kluh.com.tr



Serkan Türkcü
Chief Financial Officer
sturkucu@kluh.com.tr

VAE



Ralf Zerenner
Managing Director
ralf@berkeleyuae.com



Karl-Heinz Mair
Managing Director International
k.mair@berkeleyuae.com

AIRPORT SERVICE



Bernd Stomphorst
Geschäftsführer
b.stomphorst@klueh.de

PERSONAL SERVICE



Jessica Schelkes
Geschäftsführerin
j.schelkes@klueh.de

NIEDERLANDE



Paschal Connolly
Managing Director
p.connolly@klueh.nl



Marianne Effting
Managing Director
m.effting@klueh.nl

POLEN



Włodzimierz Galecki
Managing Director
w.galecki@klueh.com



Aniela Ptak
Managing Director
a.ptak@klueh.com



Krzysztof Patroniak
Chief Operating Officer
k.patroniak@klueh.com

HERAUSGEBER

Klüh Service Management GmbH,
Düsseldorf

KONZEPT

Klüh Service Management GmbH,
Düsseldorf

DESIGN

BÜRO211, Düsseldorf

PRINT

Druckerei Köller+Nowak GmbH,
Düsseldorf

BILDNACHWEIS

EUREF AG: 26–27 | 44–45

Felix Gemein: 8–9

Pacemaker Initiative: 46

sop architekten, Visualisierung:

CADMAN: 22–23

Silke Steinraths Photography: 21 | 28–29 |
38 | 40–41 | 42 | 43

Claudia Zurlo Photography: 11 | 12–13

Adobe Stock: 30 | 31 | 55

iStock: 1 | 2 | 5 | 6–7 | 10 | 14 | 18–19 |

34 | 36–37 | 39 | 43 | 50 | 51 | 52–53 |

54 | 56 | 60–61

Shutterstock: 23 | 24

Alle weiteren Fotos:

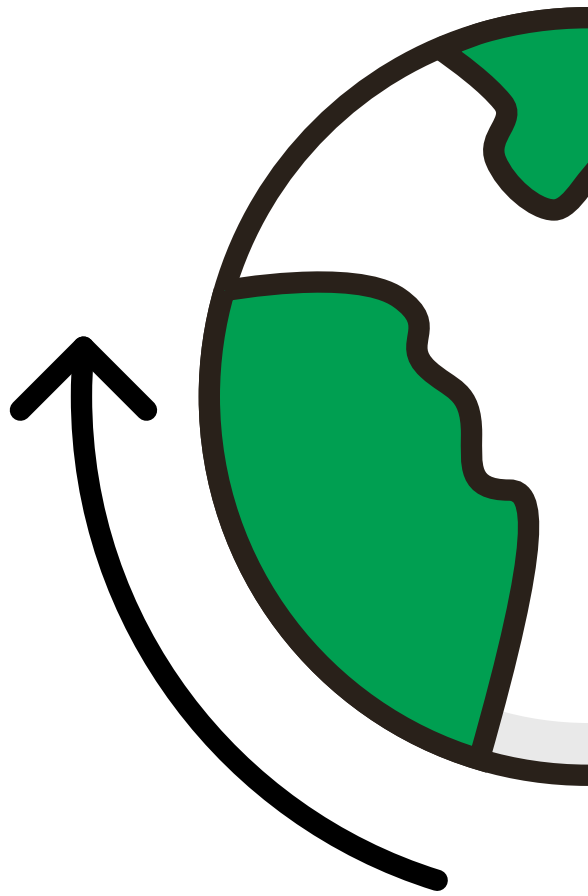
© Klüh Service Management GmbH

Gedruckt auf:

Inhalt: Circleoffset Premium White – Recyclingpapier aus
100% Altpapier, ausgezeichnet mit den Umweltzeichen
„Der Blaue Engel“ und EU-Ecolabel sowie FSC®-zertifiziert.
Umschlag: Circlesilk Premium White – Recyclingpapier aus
100% Altpapier, FSC®-zertifiziert.

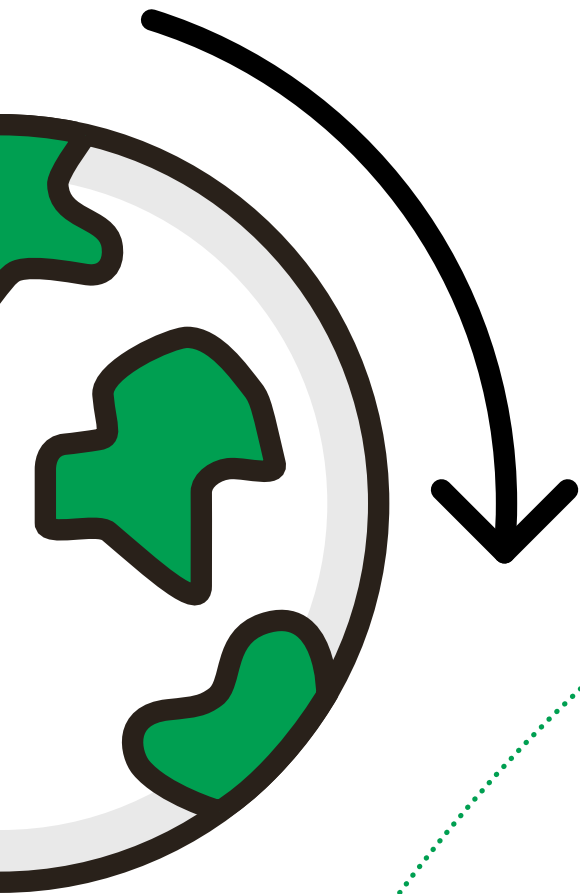
Die Klüh Service Management GmbH unterstützt den klima-
neutralen Druck. Dabei werden die CO₂-Emissionen, die
durch Drucksachen entstehen, ermittelt und über Klimaschutz-
Zertifikate nach dem hohen Gold-Standard ausgeglichen.
Ein echter Beitrag zum nachhaltigen Klimaschutz.





**Let him
who would move the world
first move himself.**

Socrates (469-399 BC)



**Wer die Welt bewegen will,
sollte erst sich selbst bewegen.**

Sokrates (469–399 v. Chr.)