

CODE OF CONDUCT (Stand 01 | 2024)

Unsere wichtigsten Werte

DER MENSCH	Wir gehen respektvoll mit Menschen und ihren Einstellungen um.
PROFESSIONALITÄT	Wir sind der Tradition verpflichtet und versuchen gleichzeitig immer wieder neue Wege zu beschreiten. Wir wollen nachhaltige Ergebnisse erzielen.
NACHHALTIGES WIRTSCHAFTEN	Wir definieren nachhaltiges Wirtschaften in Bezug auf ökonomische, ökologische und soziale Verantwortung sowie Ausgewogenheit als wertebasiertes Ziel und als Maß für unser Handeln.
PARTNERSCHAFT	Wir streben danach, die Kundenerwartungen zu übertreffen, und halten uns an getroffene Abmachungen. Wir liefern exzellenten Service immer und überall.

- Wir achten bei unserem Handeln Recht und Gesetz und halten darüber hinaus unsere internen Richtlinien und Vorgaben ein.

Liegt ein tatsächlicher oder auch nur möglicher Konflikt zwischen geschäftlichen und privaten Interessen vor, müssen Mitarbeitende ihre Vorgesetzten hierüber informieren und mit ihnen – gegebenenfalls unter Einbeziehung der nächsten Führungsebene – eine Lösung suchen.
- Geschäftliche Entscheidungen werden ausschließlich im Interesse von Klüh oder des jeweiligen Geschäftsbereichs getroffen. Persönliche, familiäre oder finanzielle Interessen oder eigene ideelle oder monetäre Erwägungen dürfen bei der Entscheidungsfindung – gleich auf welcher Ebene – keine Rolle spielen.
- Aufgeschlossen für neue Ideen streben wir nach kreativen Lösungen mit hoher Effizienz. Die reibungslose Integration in die Abläufe des Auftraggebers ist ein markanter Klüh-Qualitätsstandard.
- Zeitersparnis und Wirtschaftlichkeit im Interesse des Kunden sind wesentliche Maßstäbe unserer Leistung. Verantwortungsvoll nutzen wir die uns anvertrauten Mittel.
- Ein respektvolles Miteinander und eine entsprechende Behandlung von Geschäftspartner*innen und Mitarbeitenden sind wesentlicher Bestandteil der Klüh-Kultur. Jede Form der Diskriminierung aufgrund persönlicher Merkmale wie Geschlecht, Alter, Abstammung oder Nationalität, sozialer Herkunft, politischer Überzeugung oder sexueller Orientierung muss unterbunden werden.
- Es gehört zu den Grundüberzeugungen von Klüh, dass freier und fairer Wettbewerb unternehmensintern wie auf den Märkten, auf denen Klüh geschäftlich tätig ist, zu einer bestmöglichen Allokation personeller, finanzieller und wirtschaftlicher Ressourcen führt. Wir bekennen uns daher ausdrücklich zum Leitbild lauterer Wettbewerbs.
- Die Privatsphäre jedes Einzelnen wird respektiert und geschützt. Geschäftsgeheimnisse und vertrauliche Informationen dürfen nicht weitergegeben werden, es sei denn, das Gesetz schreibt dies vor. Persönliche Daten dürfen nicht mithilfe ungesetzlicher Maßnahmen beschafft werden. Keine Mitarbeitenden dürfen an vertrauliche und firmeneigene Informationen oder Geschäftsgeheimnisse von Klüh auf illegale Weise gelangen oder sie an Dritte (auch Familienmitglieder) weiterleiten. Genauso wenig dürfen Mitarbeitende diese Informationen auf unzulässige Weise verwenden. Das Gleiche gilt auch für vertrauliche oder firmeneigene Informationen Dritter oder deren Geschäftsgeheimnisse. Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses sämtliche vertraulichen Dokumente, Informationen und Datenträger an das Unternehmen zurückzugeben.

Dieser Code of Conduct kann nicht jede denkbare Gestaltung in rechtlicher oder ethischer Hinsicht voraussehen, geschweige denn hierfür Antworten bereithalten.

Erläuterungen zum Code of Conduct:

Klüh kommuniziert den Code of Conduct und seine Umsetzung gegenüber Arbeitnehmer*innen, Geschäftspartner*innen und anderen Interessensgruppen, zum Beispiel durch Bekanntmachung auf der eigenen Internetpräsenz, in Ausschreibungen oder anderen Publikationen. Klüh ist auch bereit, sich über die Inhalte des Code of Conduct auszutauschen. Alle Richtlinien werden an einem formal anerkannten nationalen oder internationalen Berichtsstandard oder -rahmen ausgerichtet. Umgesetzt ist die Berichterstattung nach HGB-Standard. Erweiterungen in Richtung des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (in Anlehnung an GRI und SASB) sind geplant.

Im Hause Klüh werden die allgemeinen Menschenrechte, orientiert am Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland und an den ILO-Grundsätzen, vorbehaltlos anerkannt und umgesetzt. Sämtliche gesetzliche Bestimmungen, die unsere Tätigkeit berühren, betrachten wir als Mindestanforderungen. Gewissenhafte Arbeit und organisatorische Vereinfachung dürfen dabei keinen Widerspruch darstellen. Eine Teilnahme an der Initiative UN Global Compact ist im Jahr 2021 in Prüfung.

Kinderarbeit und/oder Zwangsarbeit werden abgelehnt und durch Klüh nicht genutzt. Dies gilt auch in Ländern, deren Rechtsrahmen andere Möglichkeiten eröffnet.

Bei Klüh sind Menschen aus 136 Nationen beschäftigt. Menschen mit unterschiedlicher Hautfarbe, Herkunft, Kultur und Religion. Integration ist deshalb Teil der gelebten Unternehmenskultur. Benachteiligungen von Mitarbeitenden werden nicht toleriert. Als moderner Dienstleister legt Klüh großen Wert auf die Gleichberechtigung von Frauen und Männern. Verschiedene kulturelle, geschlechtliche und altersbedingte Hintergründe sowie Erfahrungen ermöglichen es, erfolgreich unterschiedliche Dienstleistungen für viele verschiedene Branchen weltweit anzubieten.

Gleichbehandlung und Chancengleichheit werden gewährleistet. Personalauswahl und Personalentwicklung werden prinzipiell auf der Basis von Qualifikation und Befähigung vorgenommen. Ethnische Herkunft, Hautfarbe, Alter, Behinderung, Geschlecht, Religion, Staatsangehörigkeit, sexuelle Ausrichtung, soziale Herkunft oder politische Einstellung dürfen nicht zur Benachteiligung oder Diskriminierung führen. Klüh hat die „Charta der Vielfalt“ unterzeichnet und unterstützt diese Initiative der Bundesregierung.

Neben den gesetzlich und tarifvertraglich vereinbarten Urlaubsregelungen gibt es die Möglichkeit, Sonderurlaub zu nehmen (zum Beispiel Eheschließungen/Trauerfälle). Als Düsseldorfer Unternehmen spielt Brauchtum (zum Beispiel Karneval) eine große Rolle. Hier entscheidet die Geschäftsführung von Jahr zu Jahr, welche Möglichkeiten sich bieten.

Vergütung und Arbeitszeit entsprechen den jeweiligen gesetzlichen Vorgaben. Spezifische regionale Normen, Vereinbarungen zwischen Sozialpartnern oder tarifliche Bestimmungen werden anerkannt und umgesetzt. Überstundenzuschläge und Zulagen werden ebenfalls entsprechend den jeweils gültigen Tarifverträgen vergütet. Die Beschäftigten werden über die Zusammensetzung ihres Lohnes regelmäßig, detailliert und verständlich informiert. Lohnkürzungen als Disziplinarmaßnahme sind selbstverständlich unzulässig.

Die Förderung und Sicherstellung gleicher Entlohnung von allen Mitarbeitenden, unabhängig vom Geschlecht, von der ethnischen Herkunft, der Hautfarbe, des Alters, der Religion, der Staatsangehörigkeit, der sexuellen Orientierung, der sozialen Herkunft oder der politischen Einstellung, für gleichwertige Arbeit sind gewährleistet.

Bei Klüh gilt der Grundsatz „Aufstieg vor Einstieg“. Im jährlichen verpflichtenden Mitarbeitergespräch (gegenseitige Feedbackkultur) werden Weiterbildungsvereinbarungen geschlossen und Entwicklungsmöglichkeiten zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten diskutiert.

Ein typischer Karriereplan in der Cleaning-Sparte könnte sein: von der Reinigungskraft zum/zur Vorarbeiter*in und zum/zur zertifizierten Objektleiter*in oder vom/von der Auszubildenden zum/zur Sachbearbeiter*in und/oder zum dualen Studium. In allen anderen Sparten gibt es vergleichbare Modelle, die von der Klüh Akademie und der Klüh Sicherheitsschule begleitet werden.

Sollten sich die Wege von Mitarbeitenden und Klüh einmal trennen, so soll diese Trennung immer fair erfolgen.

Klüh hat sich daher entschlossen ab 2021 einen jährlichen Sozialbericht zu erstellen, der die bestehenden Berichte zusammenführt.

Die Arbeitsumgebung und Arbeitsabläufe der Klüh-Mitarbeitenden müssen so gestaltet sein, dass ein gefahrloser (Arbeitsschutz) und gesunder (Gesundheitsschutz) Betrieb gesichert ist. Gefahrbringende Tätigkeiten sind zu unterbinden oder – wenn dies ausgeschlossen ist – bestmöglich abzusichern. Die aus den Unfallverhütungsvorschriften und anderen Rechtsgrundlagen abgeleiteten Standards müssen eingehalten werden. Die Mitarbeitenden werden regelmäßig über geltende Gesundheitsschutzrichtlinien und Sicherheitsmaßnahmen informiert (Management-Review, Sicherheits-Gesundheits-Umwelt-Planung und ASA-Protokolle).

Das Unternehmen schützt seine Mitarbeitenden vor körperlicher Bestrafung, vor physischer, sexueller, psychischer oder verbaler Belästigung und vor Einschüchterungen und Missbrauch. Die entsprechenden Prozesse wurden in den Jahren 2018 und 2019 überarbeitet und das Berichtswesen wurde optimiert (zum Beispiel AGG-Bericht, BEM-

Eine persönliche Abhängigkeit oder Beeinflussung der Mitarbeitenden durch Bestechung und/oder Korruption wird nicht geduldet. Fairness und ein ehrlicher Umgang sind grundsätzliche Bestandteile der Klüh-Unternehmenskultur. Ein neuer Bereich Compliance wurde geschaffen; dieser ist auch für den Whistleblower-Prozess verantwortlich.

Das Recht der Mitarbeitenden, in Arbeitnehmervertretungen aktiv zu sein, wird anerkannt und rechtskonform unterstützt. Die Zusammenarbeit zum Wohl der Arbeitnehmenden und des Betriebes erfolgt vertrauensvoll.

Unserem Anspruch, der Gesellschaft nachhaltig etwas zurückzugeben, kommen wir durch soziales Engagement in der Region mit „Wir für Düsseldorf“ nach.

„Wir für Düsseldorf“ ist eine Initiative von Josef Klüh, die der gebürtige Düsseldorfer persönlich ins Leben gerufen hat. Ziel der Initiative ist, Vereine in Düsseldorf zu unterstützen, die sich für andere Menschen engagieren. Eine Stakeholder-Analyse (interessierte Parteien) ist ein langjährig etablierter Prozess, der jährlich von der Holding-Geschäftsführung neu bewertet wird (Chance-und-Risiko-Matrix, DIN EN ISO 9001).

Umweltschutz betreiben wir aus eigener Initiative und Verantwortung. Unsere Aktivitäten dürfen keinerlei Gefahren für das Umfeld mit sich bringen. Deshalb werden unsere Dienstleistungsprozesse so gestaltet, dass die Umwelt so gering wie möglich belastet wird. Neue Produkte und neue Verfahren werden vor ihrer Anwendung beurteilt, um so Umweltschäden oder Sicherheitsrisiken vorzubeugen.

Rohstoffe und Energiequellen werden von uns verantwortungsvoll und sparsam genutzt, um auf diesem Wege zum schonenden Umgang mit der Natur beizutragen. Gemeinsam mit unseren Lieferanten und sonstigen Vertragspartnern achten wir auf die Anwendung angemessener Umweltstandards sowie auf Umweltverträglichkeit der angewendeten Produkte und Verfahren.

Das Zurückführen von Reststoffen in die Stoffkreisläufe sowie die gewissenhafte Trennung, Verwertung und Entsorgung von Abfällen sind für uns selbstverständlich.

Permanent arbeiten wir an der Erweiterung unseres Kenntnisstandes über den sparsamen und umweltschonenden Einsatz von Ressourcen sowie über die Umweltauswirkungen unserer Leistungsprozesse (Umwelt- und Energiepolitik, Umweltziele, DIN EN ISO 14001 und 50001). Die Unternehmensgruppe hat sich zum Ziel gesetzt, im Jahr 2040 klimaneutral zu sein.

Die in unserem Code of Conduct beschriebenen Grundwerte sind auch für unsere Lieferanten verbindlich. Insbesondere legen wir großen Wert auf Professionalität, Ehrlichkeit, Loyalität und Verlässlichkeit. Zudem beziehen wir unsere Lieferanten in unserem Bestreben nach einem verbesserten Arbeits- und Umweltschutz mit ein. Deshalb achten wir bei der Auswahl unserer Lieferanten darauf, dass diese in der Regel nach DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 14001 zertifiziert sind. Für betriebsnotwendige Schulungen (zum Beispiel Arbeits- und Gesundheitsschutz) gelten für

Für die Holding-Geschäftsführung
Christian Frank

Mitarbeitende von Nachunternehmern die gleichen strengen Vorgaben wie für Klüh-eigene Mitarbeitende. Die Einkaufsrichtlinie wurde im Jahr 2020 an alle neuen Erfordernisse (Korruption und Lieferketten) angepasst.

Besonders strenge Vorgaben für Lieferanten gelten für den Fachbereich Security durch die Zertifizierung nach der DIN 77200. Die Qualifikation der Führungskräfte unserer Nachunternehmer und die Schulungsnachweise der Mitarbeitenden des Nachunternehmers werden gesondert geprüft und dokumentiert. Die Einhaltung dieses Verhaltenskodex wird regelmäßig überprüft.

Mit dem Compliance-Officer arbeiten das Qualitätsmanagement und die Revision sowie Controlling Hand in Hand im Rahmen des internen Kontrollsystems (IKS) zusammen. Gegebenenfalls bestehende Defizite werden schnellstmöglich untersucht und abgestellt.

Abschließende Erläuterung: Alle Indikatoren sind an einen formal anerkannten nationalen oder internationalen Berichtsstandard oder -rahmen angelehnt beziehungsweise werden daran in Zukunft ausgerichtet. Die Erläuterungen zum Code of Conduct werden bei Bedarf und sich ändernden Bedingungen in untergeordneten Dokumenten regelmäßig angepasst.