



2019

GESCHÄFTSBERICHT · ANNUAL REPORT



04

Editorial

Erfolgreich durch Tradition und Innovation

Success based on tradition and innovation

06

Geschäftsführung | Management

Klüh erkennt Anforderungen der Zeit
und wächst organisch um 5,7 %

Klüh identifies the needs of tomorrow and posts organic growth of 5.7%

08

Digitalisierung | Digitalisation

Mehrwert für Kunden und Unternehmen
durch digitale Transformation

Digital transformation creates added value for the company and its clients

12

Innovation

Klüh setzt in allen Fachbereichen auf
innovative Produktentwicklungen

Klüh focuses on innovative product development in all divisions

16

Nachhaltigkeit | Sustainability

Klüh übernimmt Verantwortung für
Ökologie, Ökonomie sowie Gesellschaft

Klüh takes responsibility for ecological, economic and social sustainability

22

Fakten 2019 | Facts 2019

Kennzahlen belegen die erfolgreiche
Wachstumsstrategie von Klüh

Key data testify to Klüh's successful growth strategy







„Tradition und Innovation gehen in unserem Unternehmen eine perfekte Symbiose ein.“

Seit bald 110 Jahren sind wir im Familienunternehmen Klüh stolz, dass wir für Kontinuität und Wandel gleichermaßen stehen. Mit Innovationsgeist, nachhaltigen Angebotskonzepten und zunehmendem Einsatz digitaler Möglichkeiten haben wir in allen Servicebereichen den Markt für infrastrukturelle Dienstleistungen mitgeprägt. Für unser stetiges Engagement haben wir im Geschäftsjahr 2019 viel zurückbekommen. Wir durften uns über zahlreiche Auszeichnungen und Awards freuen und unsere Kunden haben uns anhaltendes Vertrauen geschenkt – regional, bundesweit und international.

Als 20-Jähriger übernahm ich den Familienbetrieb, den mein Großvater gegründet hatte, und entwickelte ihn von einem kleinen Fensterputzbetrieb zunächst zum Reinigungsbetrieb Nummer 1 in meiner Heimatstadt Düsseldorf. Dieser Stadt und ihren Bürgern fühle ich mich immer schon ganz besonders verbunden. Mit großem Engagement erweiterten wir unseren Kundenstamm und waren nach kurzer Zeit in ganz Nordrhein-Westfalen präsent. 1976 beschäftigten wir bereits 3.000 Mitarbeiter*innen und gründeten für Dienstleistungen im Gesundheitswesen den Klüh Clinic Service. Anfang der 90er-Jahre bauten wir die Sparten Catering und Security auf. Etwa zeitgleich entstanden Niederlassungen in ganz Deutschland. Mit der Beauftragung für den neu erbauten Flughafen in Athen begann 2000 unsere internationale Expansion. 2011 feierten wir unser 100-jähriges Bestehen und zählten damals bereits 41.000 Mitarbeiter*innen in elf Ländern.

Heute gehören wir zu den führenden Facility-Management-Anbietern und blicken auf ein kontinuierliches Wachstum zurück. Als Inhaber des Unternehmens und Vorsitzender des Beirates bin ich stolz auf und dankbar für die hervorragenden Leistungen aller unserer Mitarbeiter*innen, die unseren Erfolg erst ermöglichen. Mein Dank gilt auch meinen Beiratskollegen, die uns seit Jahren mit unternehmerischem Weitblick und Expertenwissen auf unserem Weg begleiten.

Nicht zuletzt möchte ich unseren Kunden für die gute Zusammenarbeit und das in uns gesetzte Vertrauen danken! Allen Lesern wünsche ich eine angenehme Lektüre.



Josef Klüh
Inhaber und Vorsitzender des Beirates

**Der Klüh-Beirat –
Expertenwissen und ökonomischer Weitblick:**
Hans-Joachim Driessen, Dr. Hans-Joachim Körber,
Andreas Schmitz



‘At our company, tradition and innovation are in perfect symbiosis.’

For almost 110 years, our family-owned company has been proud to stand for both continuity and change. With a spirit of innovation, sustainable concepts and an increasing use of digital options, Klüh has helped shape all areas of the market for infrastructure services. In the 2019 business year, our consistent commitment was greatly rewarded. We were gratified to receive numerous awards and honours and our clients – regionally, nationally and globally – continued to place their trust in our company.

I was 20 years old when I took over the family company founded by my grandfather and developed it from a small window-cleaning operation into the number one cleaning company in my home city of Düsseldorf. I still feel a very special connection to this city and its inhabitants. We worked hard to expand our client base and rapidly built a presence throughout North Rhine-Westphalia. By 1976 we already had 3,000 employees and established Klüh Clinic Service to provide services to the healthcare sector. At the start of the 1990s, we created the Catering and Security divisions. Around the same time, we opened branches across Germany. Our international expansion began in 2000 with a contract for the newly constructed airport in Athens. In 2011, we celebrated our company's centenary with 41,000 employees in eleven countries.

Today, Klüh is one of the leading facility management providers and has seen continuous growth. As the owner of the company and Chairman of the Advisory Board, I am proud and grateful for the outstanding performance of our employees, without which our success would not be possible. I would also like to thank my colleagues on the Advisory Board who have contributed their entrepreneurial vision and expertise to our company over many years.

Last but not least, I would like to thank our clients for our fruitful collaboration and the confidence they place in us. I hope you enjoy reading this Annual Report.



Josef Klüh
Owner and Chairman of the Advisory Board

**The Advisory Board of Klüh –
expertise and entrepreneurial vision:**
Hans-Joachim Driessen, Dr. Hans-Joachim Körber,
Andreas Schmitz





„Wir setzen auf gesundes,
nachhaltiges und
werteorientiertes Wachstum.“

‘We are building on healthy,
sustainable and
value-oriented growth.’

Frank Theobald

Sprecher der Geschäftsführung
Management Board Chairman

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

The Chairman of the Klüh Management Board has many years of domestic and international management experience in the sector. He is responsible for sales and the operating business in Germany and abroad.

„Wir schauen nicht nur auf Zahlen,
Daten und Fakten, sondern vor allem
auf die Menschen.“

‘We don’t just look at numbers,
data and facts,
but above all at people.’

Christian Frank

Geschäftsführer
Managing Director

Der Jurist verantwortet neben dem Bereich Recht auch den kaufmännischen Bereich sowie die Bereiche Personal und Qualitätsmanagement.

In addition to the Legal department, this law graduate is also responsible for the commercial area, as well as for Personnel and Quality Management.

Die Anforderungen der Zeit erkennen und innovative Lösungen für Kunden schaffen.

Frank Theobald: „Wachstum in allen Fachbereichen ist für uns die notwendige Voraussetzung, in Zukunft wettbewerbsfähig zu bleiben. Auch 2019 konnten wir weiter organisch wachsen und haben das Geschäftsjahr mit einem Plus von 5,7 % im Vergleich zum Vorjahr abgeschlossen. Darüber hinaus haben wir einen wesentlichen Zukauf getätigt, der vor allem unsere Marktposition im Bereich der Gebäudereinigung sowie unsere bundesweite Präsenz in der Fläche stärkt.“

Um die Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens weiterhin positiv zu gestalten, wollen wir neue Kunden von der Qualität unserer Dienstleistungen überzeugen und sie dauerhaft an uns binden. Genauso entscheidend ist es aber auch, uns bei unseren langjährigen Kunden mit Innovationen und individuellen Lösungen immer wieder als idealer Unterstützer mit unseren Services zu positionieren.

Als zukunftsgerichtetes Unternehmen orientieren wir uns an den Bedürfnissen unserer Kunden und konzipieren proaktiv Lösungen für die Anforderungen von morgen. Unsere Innovationsfähigkeit hilft uns, neue Dienstleistungskonzepte bis hin zu neuen Geschäftsmodellen zu entwickeln. Dabei sind Innovationen oft untrennbar mit den Chancen verbunden, die sich aus der digitalen Transformation ergeben. Unser Center of Digital Excellence entwickelt weiterhin für alle Fachbereiche Tools und Möglichkeiten, mit denen wir mehr Effizienz und Transparenz erzielen. Mit der Digitalisierung von kundenbezogenen und internen Prozessen schaffen wir intelligente Lösungen, die einen Mehrwert für Kunden und Unternehmen bieten.“

Christian Frank: „Gesundes Wachstum vollzieht sich von innen nach außen. Deshalb schauen wir nicht nur auf unsere Zahlen, sondern haben ganz besonders die Menschen im Blick. Denn unser Business ist ein People-Business. So sehr wie kaum ein anderes. Deshalb sind uns nicht nur die guten Beziehungen zu unseren Kunden extrem wichtig, sondern auch die zu unseren Mitarbeitern. Wir haben das große Glück, viele Tausend engagierte Mitarbeiter zu unserem Unternehmen zählen zu können. Nicht nur in Deutschland, auch international. Damit jeder in seinem Verantwortungsbereich ‚fit‘ bleibt, investieren wir sowohl in betriebliches Gesundheitsmanagement als auch in eine hervorragende Personalentwicklung. Durch unsere hauseigene Akademie geben wir jedem die Möglichkeit, die berufliche Karriere zu verwirklichen, die er sich bei uns wünscht. Wir proklamieren Aufstieg vor Einstieg und bilden deshalb besonders gern die eigenen Mitarbeiter zu Führungskräften aus. Als Unternehmen zählten wir auch 2019 zu den Top-Arbeitgebern der Branche und erhielten vom F.A.Z.-Institut das Siegel ‚Deutschlands begehrteste Arbeitgeber‘. Im Ranking der Zeitung ‚DIE WELT‘ wurde Klüh das Zertifikat ‚Deutschlands beste Arbeitgeber‘ verliehen.“

Wir freuen uns sehr über diese Auszeichnungen und blicken vertrauensvoll in die Zukunft, wenn es darum geht, als einer der begehrtesten Arbeitgeber unserer Branche auch die Qualitätsführerschaft mit unseren Dienstleistungen anzustreben. Denn das, was wir vor allen Dingen dafür brauchen, sind zufriedene Mitarbeiter, die motiviert und gut ausgebildet ihre tägliche Arbeit verrichten. Die – jeder in seinem Bereich – beim Kunden ihr Bestes geben, um als Gemeinschaft zu den Besten zu gehören.“

Identifying the needs of tomorrow and developing innovative solutions for clients.

Frank Theobald: 'Growth in all our business divisions is the prerequisite for us to remain competitive in the future. In 2019 again, we continued to grow organically and ended the business year with a year-on-year increase of 5.7%. We also made a major acquisition that above all strengthens our market position in building cleaning and increases our footprint across Germany.'

In order to continue positively shaping our company's future, we seek to convince new clients of the quality of our services and create durable relationships with them. However, it is equally crucial to implement innovations and individual solutions that consistently position our company and its services as the ideal support for our long-standing clients.

As a future-oriented company, we are guided by our clients' needs and are working to proactively develop solutions that meet the needs of tomorrow. Our innovative capability helps us to develop new service concepts and new business models. Here, we often see that innovations are inseparably linked to the opportunities that arise from digital transformation. Our Center of Digital Excellence is continuing to develop tools and other options aimed at achieving greater efficiency and transparency. The digitalisation of both client-side and internal processes has enabled us to create intelligent solutions that provide real added value for our clients and the company.'

Christian Frank: 'Healthy growth takes place from the inside out. For this reason, we don't just keep an eye on our numbers but focus especially on our people. Our business is a people business in a way that few others are. That's why it's extremely important to have a good relationship with our employees as well as with our clients. We are very lucky to have many thousands of committed people working for our company, both in Germany and internationally. To ensure that everyone stays 'fit' in his or her area of responsibility, we invest in both occupational health and safety management and in excellent personnel development. Through the Klüh Academy, we give every employee the opportunity to achieve the career he or she wants. We favour promotion over recruitment and are therefore especially happy to develop our own employees to assume management roles. In 2019 again, our company was recognised as one of the top employers in the industry and was awarded the title of 'Germany's most attractive employer' by the F.A.Z.-Institut. In the ranking produced by German newspaper 'DIE WELT', Klüh was certified 'Germany's best employer'.'

We are extremely pleased to receive these awards and are looking to the future with confidence as we strive for quality leadership with our services alongside our position as one of the most attractive employers in our industry. What we need most of all to achieve this are satisfied, motivated and well-trained employees who enjoy their day-to-day work and who – each in their own area – always do their best for our clients so that they can be part of a community of the best.'



Digitalisierung

Digitalisation



DIGIREV
powered by Klüh

DIGISERVIC
powered by Klüh



DIGICLEAN®
powered by Klüh



DIGICONCEPT
powered by Klüh

Digitale Transformation sorgt für Mehrwert und sichert Kunden und Klüh langfristigen Erfolg.

Die Klüh-IT hat sich in den vergangenen Jahren im Rollenbild sukzessive von einer klassischen Support-IT über einen IT-Service-Provider bis hin zum Business Enabler entwickelt – einem Treiber der digitalen Transformation für den wirtschaftlichen Nutzen. Dies gilt sowohl im Unternehmen als auch beim Kunden. Eine der wesentlichen Maßnahmen auf diesem Weg war die Gründung des CoDE (Center of Digital Excellence) im Jahre 2018. Das Center of Digital Excellence erkennt innovative Themen für die einzelnen Bereiche und Branchen frühzeitig. Zukunftsweisende Technologien wie zum Beispiel Internet der Dinge (IoT), Machine-to-Machine-Kommunikation, künstliche Intelligenz, autonome Roboter und Assistenzsysteme, Virtual oder Augmented Reality sind dabei stets im Blickfeld. Die richtige digitale Innovation zum richtigen Zeitpunkt macht das Unternehmen stark und wettbewerbsfähig und ist somit die Kernaufgabe des CoDE.

Dank der Digitalinitiativen des Center of Digital Excellence ist der Arbeitsplatz der Zukunft bei Klüh bereits Realität. Mitarbeiter*innen, die vor Ort beim Kunden arbeiten, sind mit Smartphone oder Tablet ausgestattet, auf denen verschiedene Klüh-Apps installiert sind. Fachübergreifend ist zum Beispiel das Klüh-Customer-Service-Portal DigiService eingerichtet. DigiService ist die Klüh-Online-Plattform zur strukturierten und schnellen Kommunikation mit Kunden. Rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr. Als zentraler Anlaufpunkt unterstützt DigiService die Bearbeitung von Service- und Informationsanfragen, Reklamationen und Störungsmeldungen. Dies ermöglicht die zeitnahe Erbringung von Add-on-Services beim Kunden. Ein aussagefähiges Reporting (u. a. Anzahl Serviceanfragen, Bearbeitungszeiten, Kundenzufriedenheit) macht die Serviceerbringung transparent und nachvollziehbar.

Mit DigiService konnten auch 2019 alle Anfragen schnell aufgenommen und im Bedarfsfall konnte das zeitnahe Einleiten notwendiger Maßnahmen gewährleistet werden. Die Vorgänge erhalten eine eindeutige Vorgangsnummer und können anschließend automatisiert oder manuell zur weiteren Bearbeitung in die jeweils zuständigen Verantwortungsbereiche weitergeleitet werden. Kunden können den Bearbeitungsfortschritt und -status verfolgen und sich aktiv einbringen. DigiService setzt im Prozess dort an, wo der Servicebedarf entsteht. Dabei bietet das Tool die Möglichkeit zum unmittelbaren Feedback, damit eine schnelle Kommunikation und nachverfolgbare und abrechenbare Anforderungen und Leistungen zwischen Kunden und Unternehmen sichergestellt werden. Mittels einer Schnittstelle zu DigiClean® konnte Klüh im abgelaufenen Geschäftsjahr mit der Anwendung von DigiService zum Beispiel die Bettenreinigung und Zimmerreinigung in Kliniken optimal managen und somit anfallende Beauftragungen bedarfsgerecht und zeitnah zuverlässig umsetzen.

Erfahren Sie Digitalisierung mit Augmented Reality:

Scannen Sie den QR-Code und erleben Sie die Klüh-Reinigung der Zukunft – ein 3D-Modell in 360°-Ansicht direkt auf Ihrem Schreibtisch!



Digital transformation creates added value and ensures sustainable success for Klüh and its clients.

In recent years, Klüh IT has evolved from a classical IT support unit via an IT service provider to become a business enabler that is driving digital transformation for economic benefit. This applies both within the company itself and at its clients. One of the key measures during this evolution was the establishment of CoDE (Center of Digital Excellence) in 2018. The Center of Digital Excellence is responsible for identifying innovative topics for the individual divisions and sectors at an early stage. The focus is on pioneering technologies such as the Internet of things (IoT), machine-to-machine communication, artificial intelligence, autonomous robots and assistance systems, and virtual or augmented reality. Implementing the right digital innovation at the right moment makes the company strong and competitive so this is the core task of CoDE.

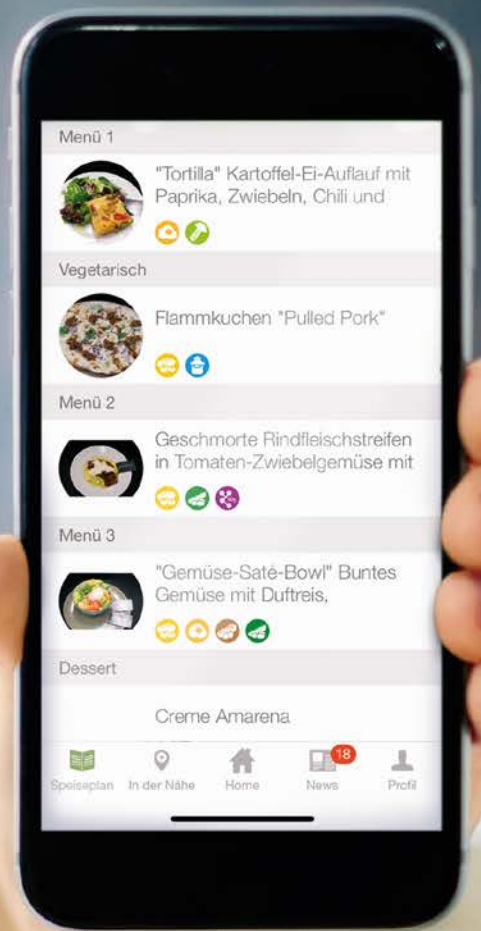
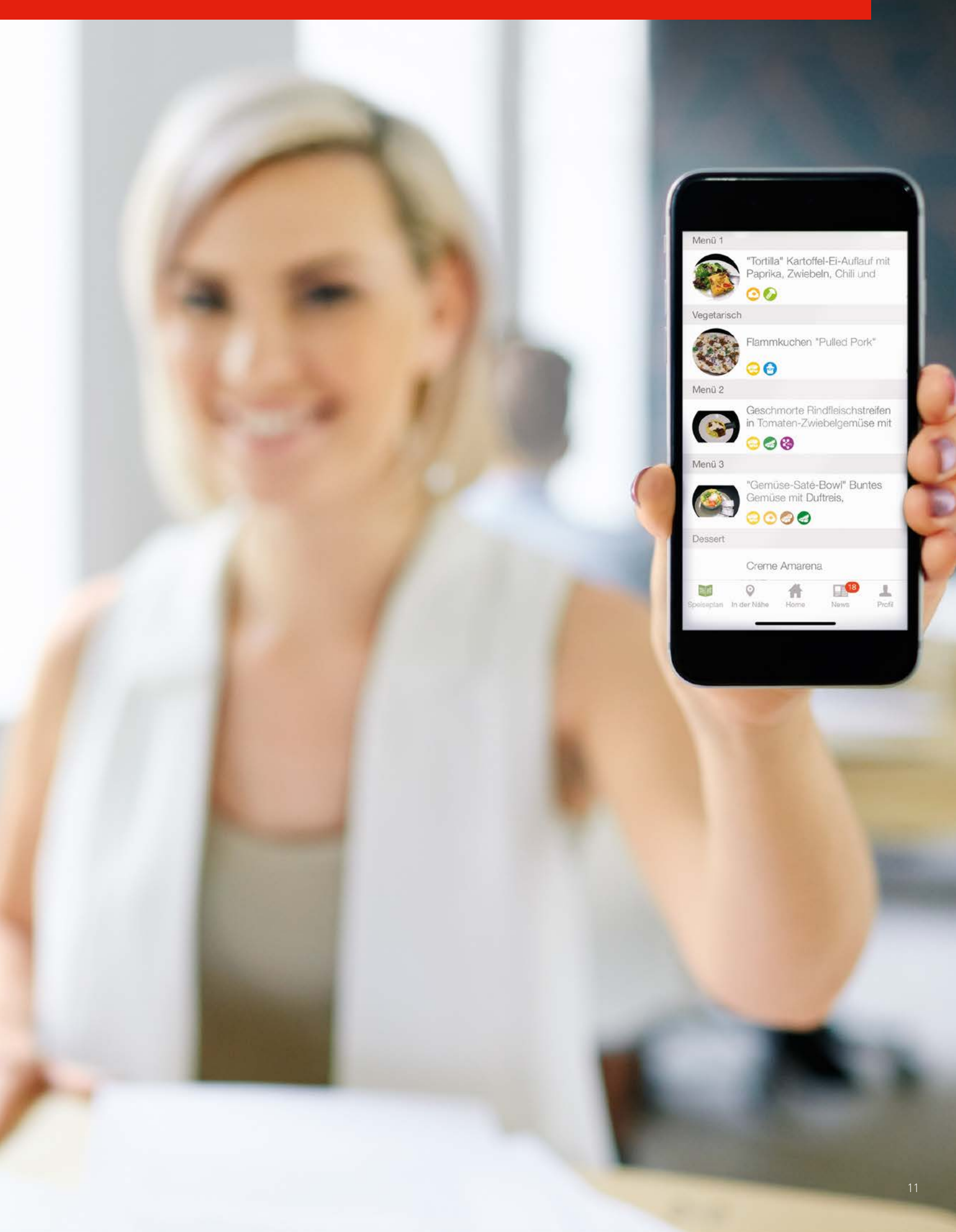
Thanks to the digital initiatives from the Center of Digital Excellence, the workplace of the future is already a reality at Klüh. Employees working at a client's premises are equipped with a smartphone or a tablet computer on which various Klüh apps are installed. One example is the Klüh customer service portal DigiService, which is installed across all divisions. DigiService is Klüh's online platform for structured and rapid communication with clients. Around the clock, 365 days of the year. DigiService is the central portal for processing service and information requests, complaints and fault reporting. This facilitates the timely provision of add-on services to clients. Meaningful reporting (including the number of service requests, processing times, customer satisfaction) makes service provision transparent and verifiable.

In 2019 again, DigiService made it possible to rapidly record all requests and ensure the timely implementation of any necessary measures. Each transaction is assigned a unique number and can then be forwarded either automatically or manually to the responsible business division for further processing. Clients can track the progress and status of their transaction and participate actively in the process. DigiService is available at those points of the process where there is a need for service. The tool enables direct feedback, thus ensuring rapid communication and the recording of traceable and billable requests and services between clients and the company. In the past business year, an interface to DigiClean® enabled Klüh to use DigiService to optimally manage bed and room cleaning in clinics and thus fulfil all requests individually and in a timely manner.

Discover digitalisation through augmented reality:
Scan the QR code to experience Klüh's cleaning process of the future in a 3D model with 360-degree view.







Für die Klüh-Fachbereiche wurden 2019 unterschiedlich konzipierte digitale Anwendungen weiterentwickelt. Die Tools aus dem hauseigenen Center of Digital Excellence sind an die jeweiligen Anforderungen der speziellen Klüh-Arbeitswelten angepasst. Ein solches Tool ist zum Beispiel DigiClean®. Es ist eine Klüh-eigene Anwendung, die den gesamten Reinigungsprozess abbildet und optimiert. In den Fachbereichen Cleaning und Clinic Service war das digitale Tool bereits im Jahr 2018 für die ersten Kunden im Einsatz. Ab Frühjahr 2019 arbeiteten bereits mehr als 500 User bei einer Vielzahl von Kunden mit DigiClean®.

Um mit der Anwendung DigiClean® arbeiten zu können, werden die Klüh-Teams der Reinigungssparte mit Tablets ausgestattet. Das hauseigene Tool vermittelt ohne Sprachbarrieren mithilfe einer optischen Vorlage, was mit welcher Priorität und in welcher Reihenfolge zu reinigen ist. Dabei werden ergonomische Arbeitsweisen und die Einsparung von Wegzeiten berücksichtigt. Zudem sind wichtige Themen wie Arbeitsplatzsicherheit und Hygiene verständlich und bildhaft für die Mitarbeiter*innen dargestellt. DigiClean® kann digital oder auch papiergestützt angewendet werden. Das Tool ermöglicht eine detaillierte grafische Darstellung der Raumgruppen und deren Leistungsverzeichnisse. Die DigiClean®-Leistungsverzeichnisse sind flexibel und verständlich aufgebaut. Die Reinigungshäufigkeit der Nutzungskomponenten wird durch farbige Markierung nach Bedarf gekennzeichnet. Dadurch wird eine vertragskonforme Darstellung der vereinbarten Leistungen ohne Sprachbarrieren ermöglicht. Alle Leistungen werden in dem Tool lückenlos dokumentiert. Das schafft Transparenz für die Kunden.

DigiClean® optimiert den Reinigungsprozess durch die Identifikation der Schwächen und Stärken, erbringt Leistungsnachweise für Kunden und kann an das Klüh-eigene Customer-Service-Portal DigiService angebunden werden. Die Qualitätskontrolle kann tabletgestützt mittels eigener Android-App erfolgen. Auswertungen für Kunden können über vorhandene Schnittstellen ebenfalls zu DigiService übertragen werden. Alle Kontrollen laufen auch offline, falls vor Ort keine Internetverbindung verfügbar ist. Die eingesetzten Objektleiter sowie die für die Qualitätssicherung verantwortlichen Mitarbeiter*innen auf Kundenseite können über ein im Objekt installiertes Tablet regelmäßig stichprobenartige Qualitätskontrollen durchführen.

Eine Entwicklung aus dem Jahr 2018 ist die Klüh-Catering-App. Sie wird stetig an die wachsenden Bedürfnisse der Kunden und Gäste angepasst. So zeigt die App Gästen in Betriebsrestaurants den aktuellen Speiseplan, informiert über Nährwerte und bietet ein persönliches Allergenmanagement. Des Weiteren zeigt sie gastronomische Angebote und Aktionen und beinhaltet das Klüh-Catering-Gästemagazin „Genusswelten“. Gäste haben mit der App auch die Möglichkeit, die Menüs zu bewerten. So kann Klüh das Angebot noch besser auf Vorlieben abstimmen. Zu den weiteren Funktionen gehört eine Auslastungsanzeige. Damit kann sofort gesehen werden, wie voll es im Betriebsrestaurant ist. Infolgedessen können Gäste spontan entscheiden, wann sie zu Tisch gehen möchten. Ein Entwicklungsindikator zeigt zudem, ob sich das Restaurant in der nächsten Zeit füllt oder leert. Eine weitere Ansicht stellt die Verfügbarkeit von Plätzen zu bestimmten Uhrzeiten dar.

Ein weiteres wirkungsvolles Element der Digitalisierung im Unternehmen Klüh ist die Aus- und Fortbildung mittels E-Learning. Es ermöglicht ein zeit- und ortsunabhängiges Lernen mit beliebig vielen Teilnehmer*innen. Der Fachbereich Security wurde sogar mehrfach für eigenentwickelte Programme ausgezeichnet, so auch im Geschäftsjahr 2019. Innovative Lernprogramme, die jederzeit online genutzt werden, gibt es für alle Klüh-Fachbereiche.

E-Learning weiter auf dem Vormarsch:

Allein im Fachbereich Klüh Security gibt es mehr als 1.500 registrierte Nutzer, die 2019 mit 34 Lernmodulen zu diversen Themenbereichen rund 16.000 Unterrichtsstunden absolvierten.



Digitalisation

In 2019, various digital applications were optimised for Klüh's business divisions. The tools developed by the company's Center of Digital Excellence are tailored to the individual requirements of Klüh's different operations. DigiClean® is Klüh's proprietary app for mapping and optimising the entire cleaning process. The Cleaning and Clinic Service divisions started using this digital tool for the first clients in 2018. Since spring 2019, more than 500 users at many of our clients have been working with DigiClean®.

To enable them to work with the DigiClean® app, the teams in Klüh's Cleaning division were equipped with tablet computers. The proprietary tool uses an optical template without language barriers to communicate what needs to be cleaned with which priority and in which sequence. The aim is to use ergonomic working practices and reduce travel times. In addition, other key aspects such as occupational safety and hygiene are depicted for employees in an understandable pictorial way. DigiClean® can be used either digitally or paper-based. It enables a detailed graphical depiction of the room groups and their service specifications. The DigiClean® service specifications are structured flexibly in a way that is easy to understand. The cleaning frequency of the components can be marked in different colours. In this way, it is possible to depict the contractually agreed services without language barriers. All services are fully documented in the tool, which ensures transparency for clients.

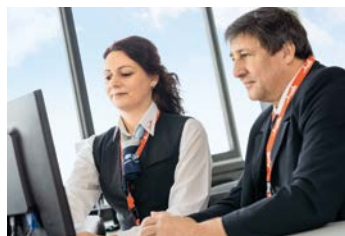
DigiClean® optimises the cleaning process by identifying strengths and weaknesses, provides proof of service to clients and can be connected to Klüh's own DigiService customer service portal. Quality control can be performed on a tablet computer using a proprietary Android app. Analyses for clients can also be transmitted to DigiService via existing interfaces. All controls can be performed offline if there is no Internet connection. The property manager deployed and the client-side employee responsible for quality assurance can perform random quality controls at regular intervals via a tablet computer installed at the property.

One development introduced back in 2018 is the Klüh Catering App, which has been continuously adjusted to the growing needs of both clients and guests. For example, the app shows canteen guests the current menu, provides information about nutritional values and allows individual allergen management. It also displays offers and promotions and gives access to 'Genusswelten', the guest magazine published by Klüh Catering. The app also gives guests the possibility of evaluating the menus. In this way, Klüh is better able to tailor its offering to guest preferences. Other functions include a capacity indicator showing at a glance how full the canteen is. This enables guests to decide spontaneously when to go for their meal. A trend indicator additionally shows whether the canteen will fill or empty in the near future. Another view shows the availability of seats at certain times.

Another effective element of digitalization at Klüh is the use of e-learning in training and development, allowing participants to learn remotely at any time from anywhere. The Security division has received a number of awards for its programmes, again in 2019. Innovative learning programmes that can be accessed online at any time are available for all of Klüh's divisions.

E-learning increasingly popular:

Klüh Security alone has more than 1,500 registered users who, in 2019, completed around 16,000 training hours in 34 modules on a range of subjects.





Innovation

Innovation



Klüh erzielt Vorsprung in der FM-Branche durch gewachsene Innovationskultur.

Das Thema Innovation ist im Unternehmen ein entscheidender Faktor für Wachstum und positive Entwicklung. Um Serviceinnovationen anbieten zu können, investiert Klüh seit vielen Jahren in neue Ideen, lässt Trends analysieren und setzt in allen Fachbereichen auf innovative Produktentwicklungen. Auf Basis einer gewachsenen Innovationskultur werden innovative Ideen im Unternehmen gefördert, Neuerungen gemanagt und mit den nötigen Investitionen und Ressourcen umgesetzt. Dabei steht immer der Kundennutzen im Vordergrund.

Ein wichtiger Teil des Innovationsprozesses ist die hauseigene Ideenbörse, die auf kontinuierliche, am Kunden orientierte Ideenansätze ausgerichtet ist. Ziel ist es, die Mitarbeiter*innen als Ideenlieferanten zu gewinnen und zu fördern und damit die Möglichkeit zu schaffen, sich aktiv an der Unternehmensentwicklung zu beteiligen. Bei Innovationen stehen zu einem großen Teil Prozessoptimierungen im Vordergrund, die sowohl Kunden als auch dem Unternehmen selbst helfen. Aber auch der optimierte Ressourceneinsatz, Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerung sind wichtige Faktoren, die aus Innovationen resultieren können. Des Weiteren sind Innovationen als Instrument zur langfristigen Kundenbindung unerlässlich.

Innovationen werden bei Klüh oft sehr individuell für die und mit den einzelnen Fachbereichen entwickelt. So konnten beispielsweise im Geschäftsjahr 2019 im Bereich der Reinigung in Zusammenarbeit mit Industriepartnern innovative Maschinen, aber auch eine revolutionäre Reinigungsmethode mit Biotech-Reinigungsmitteln getestet und eingesetzt werden. Im Catering waren es die neu entwickelten Rezepturen einer Produktlinie, die sogar zu einer begehrten Auszeichnung führten. Der Fachbereich Security machte wie bereits in der Vergangenheit durch innovative Ausbildungsmethoden von sich reden und erhielt ebenfalls eine renommierte Auszeichnung.

Das Facility-Management wird in Zukunft nicht mehr ohne innovative Technologien auskommen. Im Bereich der Gebäudereinigung setzt sich Klüh bereits seit Längerem mit dem Einsatz von Robotik auseinander. Zwar sind Roboter noch lange nicht flexibel genug, autonome Reinigungsroboter können jedoch jetzt schon für bestimmte Aufgaben eingesetzt werden. Bei Klüh haben sie sich im vergangenen Geschäftsjahr bereits als sehr nützlich zum Beispiel für die Reinigung großer Flächen erwiesen.

Hauseigene Ideenbörse:

Mitarbeiter*innen werden bei Klüh durch die hauseigene Ideenbörse als Ideengeber gefördert und können sich damit aktiv an der Unternehmensentwicklung beteiligen.



Klüh has the edge in the FM sector thanks to its established culture of innovation.

Within the company, innovation is seen as a critical factor in growth and positive development. In order to offer service innovations, Klüh has been investing in new ideas for many years, analysing trends and focusing on innovative product developments in all its business divisions. An established culture of innovation is the basis for fostering innovative ideas within the company, for managing innovations and for allocating the necessary investment and resources to their implementation. The benefit for clients is at the forefront of all these activities.

One key element of the innovation process is the company's ideas portal, which is designed to attract a continuous stream of ideas oriented to our clients' needs. The goal is to encourage our employees to generate ideas, thus giving them the opportunity to participate actively in the company's development. A large number of innovations address process optimisations that help both clients and the company itself. However, other key factors that may result from innovation are the optimised use of resources, cost savings and increased efficiency. Moreover, innovation is an essential instrument in long-term customer relationships.

At Klüh, innovations are often developed very individually for and with the different business divisions. In the 2019 business year, for example, the Cleaning division collaborated with industry partners to test and deploy innovative machines and a revolutionary cleaning method using biotech cleaning agents. In the Catering division, newly developed recipes in one product line even resulted in a coveted award. As it had already in the past, the Security division attracted attention for its innovative training methods and also received a prestigious award.

In the future, innovative technologies will be indispensable in facility management. Klüh has been investigating the use of robotics in building cleaning for some time. While robots are still a long way from providing the necessary flexibility overall, autonomous cleaning robots can already be used for certain tasks. At Klüh in the past business year, they already proved very useful for cleaning large areas, for example.

Company ideas portal:

At Klüh, employees are encouraged to contribute to the ideas portal and thus participate actively in the company's development.







GASTRONOMISCHER
BOTSCHAFTER

Im Geschäftsjahr 2019 wurde bei Klüh erstmals ein absolut innovatives biotechnologisches Reinigungsmittel des Industriepartners Kenter eingesetzt, das den Namen Innuscience trägt. Das biotechnologische Reinigungsprodukt Innuscience besteht aus biologischen, reinigungsaktiven Substanzen, Fermentationsextrakten und Mikroorganismen. Die Reinigung selbst vollzieht sich in drei interessanten Schritten: Zunächst lösen reinigungsaktive Substanzen den Schmutz und transportieren ihn mit Wasser ab. Dann zerkleinern biotechnologische Werkzeuge wie Fermentationsextrakte oder Enzyme den Schmutz. Schließlich fressen und verdauen ausgewählte Mikroorganismen diesen. Der biotechnologische Reiniger ist hochgradig biologisch abbaubar.

Außerdem kamen im Bereich der Gebäudereinigung intelligente Reinigungswagen zum Einsatz. Diese sind mit Tablets bestückt, welche mit der hauseigenen Software DigiClean® und DigiService arbeiten. Das ermöglicht zum Beispiel ein „Cleaning on Demand“ und sichert die Qualität der Dienstleistung. Die Reinigungskraft erhält über das Tablet am Wagen Informationen und erfährt, welche Art von Services zu erbringen sind. Das System nimmt An- und Abwesenheitsinfos auf. Zusätzlich können mit DigiService kurzfristige Anfragen sehr schnell von der Reinigungskraft abgerufen und mögliche Probleme zeitnah behoben werden. Die Informationen werden über das System dokumentiert, dienen als Nachweis für die Leistungserbringung und bilden die Basis der Abrechnungsdaten.

Die Catering-Sparte von Klüh gehört zu den Unternehmen, die sich durch innovative Stärke auszeichnen. Das bestätigen auch unabhängige Studien. Die Innovationskraft von Unternehmen wurde in einer großen „WELT“-Studie untersucht und Klüh Catering im April 2019 mit einem begehrten Award ausgezeichnet. Für diese Studie wurden über 300.000 Führungskräfte zur Innovationskraft deutscher Unternehmen befragt und auswertbare Daten für insgesamt 2.867 Unternehmen ermittelt. Das Ergebnis dieser Untersuchung im Bereich Betriebsrestaurant ist die Spitzenbewertung „Unternehmen Nr. 1 – höchste Innovationskraft“ für Klüh Catering.

Im Geschäftsjahr 2019 hat Klüh Catering die neue Menülinie Pflanzenkraft entwickelt. Diese wurde im Mai 2019 zum Hauptstadtkongress Medizin und Gesundheit in Berlin vorgestellt und wird nach einer erfolgreichen Pilotphase Ende 2019 in Krankenhäusern der Maximalversorgung seit Anfang 2020 für Kunden aus dem Care-Bereich angeboten. Die Innovation ist eine proaktive Reaktion auf die Forderung im 14. DGE-Ernährungsbericht. Diese zielt darauf ab, dass Maßnahmen zur Verbesserung der Ernährungsversorgung in Krankenhäusern und Pflegeheimen erforderlich sind. Damit soll der Entwicklung von Mangelernährung präventiv entgegengewirkt und bestehende Ernährungsprobleme sollen adäquat behandelt werden.

Bereits seit 2018 setzt Klüh Catering gastronomische Botschafter ein. Sie testen neue Konzepte, prüfen die Machbarkeit für unterschiedliche Betriebsgrößen und erarbeiten neue Rezepturen. Das Amt eines gastronomischen Botschafters ist ein „Zweitjob“, zu dem die Betriebsleiter*innen berufen werden. Sie werden für ihre Aufgaben von Expertinnen und Experten inspiriert und gecoacht, die unter anderem aus Sterneküchen stammen.

Schon zum dritten Mal in Folge wurde Klüh Security mit dem angesehenen Comenius Award ausgezeichnet. Dieser Preis wurde in der Kategorie Technik und gewerbliche Bildung für das digitale Lernprogramm „Ausbildung der zivilen Wachen gewerblicher Bewachungsunternehmen“ verliehen. Mit dem Siegel würdigt die Organisation seit 1995 herausragende digitale Bildungsmedien für Beruf, Ausbildung, Schule, Kultur und Freizeit.

Ausgezeichnete Innovationskraft:

Klüh Catering erhält von der Tageszeitung „DIE WELT“ den Award „Unternehmen Nr. 1 – höchste Innovationskraft“ und Klüh Security wird mit dem Comenius Award für ein digitales Lernprogramm ausgezeichnet.



In the 2019 business year, Klüh for the first time used a completely innovative biotech cleaning agent named Innuscience from its industry partner Kenter. The Innuscience biotech cleaning product is composed of biological surfactants, fermentation extracts and microbes. The cleaning process itself involves three interesting steps. First, the surfactants dissolve the dirt and remove it with water. The dirt is then reduced by biotechnological tools like fermentation extracts or enzymes. Lastly, the dirt is digested by selected microbes. The biotech cleaning product is highly biodegradable.

In the area of building cleaning, Klüh deploys intelligent cleaning carts equipped with tablet computers that use the company's proprietary DigiClean® and DigiService software. This enables cleaning on demand, for example, and ensures the quality of service. The cleaning operative receives information about the type of services to be performed via the tablet on the cart. The system records attendance and absence data. Using DigiService, the cleaning operative can also quickly access ad hoc requests and solve any problems that arise. The information is documented via the system, serving as verification of service performance and the basis for invoicing.

Klüh Catering is among the companies characterised by innovative strength, which has also been confirmed by independent studies. A major survey by Germany's WELT news channel analysed companies' innovative power. Klüh Catering was honoured with a prestigious award in April 2019. The survey questioned more than 300,000 managers about the innovative power of German companies and recorded viable data for a total of 2,867 companies. Klüh Catering was ranked as the most innovative company in the 'Canteen' category.

In the 2019 business year, Klüh Catering developed the new 'Pflanzenkraft' (Plant Power) menu line. It was launched in May 2019 at the 'Hauptstadtkongress Medizin und Gesundheit' in Berlin and, following a successful pilot phase in maximum-care hospitals at the end of 2019, was introduced to clients in the care sector in early 2020. The innovation is a proactive response to the requirement contained in the 14th Nutrition Report produced by the DGE (German Nutrition Society). This states that measures are necessary to improve nutrition in hospitals and care homes. The goal is to counteract and prevent the development of malnutrition and adequately address existing nutritional problems.

Klüh Catering appointed the first gastronomic ambassadors in 2018. They test new concepts, assess the feasibility of their implementation in various sizes of operations, and develop and share new recipes. The role of gastronomic ambassador is a 'secondary job' held by branch managers. They are inspired and coached for this role by experts including award-winning chefs.

For the third time in succession, Klüh Security received the prestigious Comenius Award. This time, the prize was awarded in the technology and training category for the e-learning programme for training civilian security guards in commercial security companies. Since 1995, the organisation has honoured outstanding digital educational media for use in professional training, schools, and cultural and leisure facilities.

Rewarding innovative power:

Klüh Catering was ranked as the most innovative company by German daily newspaper 'DIE WELT' and Klüh Security received the Comenius Award for an e-learning programme.





Nachhaltigkeit

Sustainability



Klüh übernimmt Verantwortung und zählt zu den begehrtesten Arbeitgebern.

Für das Familienunternehmen Klüh Multiservices sind nachhaltiges Wirtschaften, Engagement für die Gesellschaft, respektvolles Miteinander und Schutz der Umwelt selbstverständlich und geschehen aus innerer Überzeugung. Nachhaltigkeit zieht sich bei Klüh wie ein roter – oder besser grüner – Faden durch alle Bereiche. Wirtschaftlicher Erfolg und verantwortungsbewusstes Handeln sind hier untrennbar miteinander verbunden. Dabei gehört die Personalpolitik zu den Kernthemen der CSR-Aktivitäten des Unternehmens. Ein guter und bevorzugter Arbeitgeber zu sein ist ein Anspruch, dem Klüh im Geschäftsjahr 2019 gerecht wurde – bestätigt durch gleich zwei Siegel.

Klüh darf sich zu den besten und begehrtesten Arbeitgebern zählen, denn in einer bundesweiten Umfrage hat die Tageszeitung „DIE WELT“ in Kooperation mit dem Kölner Analyseinstitut ServiceValue GmbH ermittelt, dass Klüh Multiservices als Arbeitgeber zu den 441 deutschen Unternehmen gehört, die sich für das Ranking „Deutschlands Beste Arbeitgeber“ qualifiziert haben. Seit Oktober 2019 trägt Klüh das Siegel „Hohe Attraktivität“. Ebenfalls im Geschäftsjahr 2019 zählte Klüh Multiservices zu „Deutschlands begehrtesten Arbeitgebern“. Das Siegel wurde dem Unternehmen von dem F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH verliehen. „Deutschlands begehrteste Arbeitgeber“ beleuchtete die Reputation der Unternehmen und bewertete die Performance als Arbeitgeber im Hinblick auf Wirtschaftlichkeit, Management, Produkte und Services sowie Nachhaltigkeit.

Personalentwicklung hat bei Klüh einen hohen Stellenwert, dazu gehört auch die betriebliche Weiterbildung. Sie findet unter anderem in der hauseigenen Klüh Akademie statt. Da die Akademie zertifiziert ist (TÜV Austria), wird eine gleichbleibend hohe Qualität der angebotenen Maßnahmen gewährleistet. 2019 bot die Klüh Akademie 69 Seminare in den eigenen Räumen an. Davon waren 57 eintägig und 12 zweitägig. Das Angebot umfasste spartenübergreifende Seminare wie Managementkompetenz, soziale Kompetenz, persönliche Weiterqualifizierung, EDV-Seminare sowie betriebliches Gesundheitsmanagement. Außerdem fanden viele Fachseminare für Cleaning, Clinic Service, Catering und Security statt.

Neben der Klüh Akademie ist die Klüh Sicherheitsschule eine wichtige Säule der Weiterbildung im Unternehmen. Sie ist durch den Bundesverband der Sicherheitswirtschaft anerkannt und bildet die Basis für Aus- und Weiterbildung der Security-Mitarbeiter*innen. Immer stärker nutzen Mitarbeiter*innen auch die Möglichkeit des innovativen E-Learnings. Das Klüh-E-Learning-Tool „Ausbildung der zivilen Wachen gewerblicher Bewachungsunternehmen“ wurde im Jahr 2019 sogar mit dem Comenius Award ausgezeichnet.

Klüh erhielt 2019 zwei renommierte Auszeichnungen:

„DIE WELT“ verlieh Klüh das Siegel „Deutschlands beste Arbeitgeber“ und das F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH zeichnete Klüh mit dem Siegel „Deutschlands begehrteste Arbeitgeber“ aus.



Klüh exercises responsibility and is one of the most attractive employers.

For Klüh Multiservices, a family-owned company, sustainable business practices, social responsibility, respectful cooperation and environmental protection are a matter of course and driven by an inner conviction. Sustainability is a central theme across all divisions at Klüh. For the company, commercial success is inseparably linked with responsible business practices. Human resources policy is one of the core elements of Klüh's CSR activities. Being a good and preferred employer is an aspiration that Klüh fulfilled in the 2019 business year – which was confirmed by two accolades.

Klüh can consider itself one of the best and most attractive employers after a Germany-wide survey by daily newspaper 'DIE WELT' in cooperation with Cologne-based consultants ServiceValue GmbH ranked Klüh Multiservices among the 441 German companies that qualified to be certified as 'Germany's best employer'. In October 2019, Klüh received the accolade of 'High attractiveness'. Also in 2019, Klüh Multiservices was awarded the title of 'Germany's most attractive employer' by the F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH. This title is based on a ranking that examines a company's reputation and evaluates its performance as an employer in terms of profitability, management, products and services, and sustainability.

At Klüh, personnel development is a priority. It includes continuous professional development, some of which is provided by the Klüh Academy. Certification of the Academy (by TÜV Austria) ensures the consistent high quality of the courses and trainers. In 2019, the Klüh Academy offered 69 seminars – 57 one-day and 12 two-day – in its own training rooms. This offering covered cross-divisional seminars such as management expertise, social skills, personal development, IT seminars and occupational health and safety management. There were also specialist seminars for the Cleaning, Clinic Service, Catering and Security divisions.

Alongside the Klüh Academy, the Klüh Security School is another important pillar of continuous professional development at the company. It is recognised by Germany's security industry association and is the basis for training and development for the company's security employees. Employees also made increasing use of the innovative e-learning programmes on offer. In 2019, Klüh's e-learning tool for training civilian security guards in commercial security companies was honoured with the Comenius Award.

Klüh received two prestigious awards in 2019:
'DIE WELT' certified Klüh as 'Germany's best employer', while the F.A.Z.-Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH awarded the company the title of 'Germany's most attractive employer'.







Wertschätzung und Anerkennung der Mitarbeiter*innen sind wichtige Faktoren für Motivation und Unternehmenstreue. Ein attraktives Gehalt, ein sicherer Arbeitsplatz, flexible Arbeitszeitmodelle und Weiterentwicklungsmöglichkeiten tun ein Übriges. Klüh drückt dazu noch mit zusätzlichen Benefits seine Wertschätzung den Mitarbeiter*innen gegenüber aus. Zu den Benefits zählt beispielsweise die Klüh-Rente, die als Direktversicherung durch das Unternehmen und durch steuerliche Vergünstigungen gefördert wird. Sie kann als lebenslange Rente, als Teilkapitalisierung und Verrentung des Restkapitals oder zu 100 % als Kapital ausgezahlt werden. Ein weiterer Benefit ist die Klüh-Plus-Card. Die Karte öffnet den Mitarbeiter*innen die Tür zu Privatpatientenkomfort und je nach Tarif zu Chefarzt-beziehungsweise Wahlarztbehandlung. Seit Juni 2019 haben alle Klüh-Mitarbeiter*innen zudem Zugang zu einem Online-Portal, auf dem sie von wertvollen Sonderkonditionen namhafter Hersteller und Marken profitieren können.

Im Sinne der Nachhaltigkeit gründete Josef Klüh 1987 die Stiftung zur Förderung der Innovation in Wissenschaft und Forschung. Diese Stiftung zeichnete 2019 Prof. Dr. med. James Nagarajah aus, Universitätskliniken Essen und Nijmegen. Prof. Dr. med. James Nagarajah wird als „Ausnahmeforscher“ bezeichnet. Er hat ein neues Kapitel in der Behandlung des früher zum Tode des Patienten führenden Radiojodrefraktär(RAIR)-Schilddrüsenkarzinoms aufgeschlagen. Die Krankheit trifft vor allem junge Frauen. Bisher haben 75 % der Metastasen des Karzinoms während der Behandlung mit Radiojod die Eigenschaft verloren, das Jod aufzunehmen. Professor Nagarajah konnte in vorklinischen Studien die treibenden Mechanismen der Jodnegativität der RAIR-Metastasen identifizieren. Danach fand er Wege, die Mechanismen zu manipulieren. So konnten auch diese Tumoren erfolgreich behandelt werden. Durch den mit 25.000 Euro dotierten Preis prämierte die Stiftung seine wegweisende Forschung. Seit der Gründung der Stiftung wurden Preisgelder in einer Gesamthöhe von rund 780.000 Euro ausgeschüttet.

Mit der von Josef Klüh privat ins Leben gerufenen Initiative „Wir für Düsseldorf“ spendete der Firmeninhaber 2019 25.000 Euro an Düsseldorfer Kindertagesstätten. Es wurden sowohl kommunale als auch freie Träger angesprochen, sich mit einem Projekt für die Initiative „Wir für Düsseldorf“ zu bewerben. Die Preisträger werden in jedem Jahr von einer Jury ausgewählt. Jurymitglieder sind Dr. Vera Geisel und Wolfgang Rolshoven, die sich beide ebenfalls sehr stark in und für Düsseldorf engagieren, sowie Josef Klüh selbst. Ein Sonderpreis in Höhe von 5.000 Euro ging an das Projekt „SingPause“ des städtischen Musikvereins Düsseldorf. In den letzten beiden Jahren wurde die SingPause an 65 Grundschulen für circa 15.500 Kinder angeboten.

Für kleine, regionale Kinderhilfsorganisationen engagierte sich 2019 auch Klüh Catering mit einer bundesweiten Benefiz-Aktion. In den 120 Betriebsrestaurants, die das Catering-Unternehmen deutschlandweit bewirtschaftet, bereiteten Klüh-Köche die beliebtesten Gerichte aus der Kindheit liebevoll zu. Die Gäste konnten so viel bezahlen, wie sie wollten; alles, was über den Sachbezugswert von 3,30 Euro hinausging, kam in den großen Spendentopf und wurde 1 : 1 an eine Kinderhilfsorganisation gespendet. Zahlte der Gast weniger, übernahm Klüh Catering den Differenzbetrag und spendete für den Gast. Für die Stiftung KinderHerz veranstaltete Klüh Catering mit Starköchen und Patissiers der „ChefHeads – Club der Küchenchefs“ im Kölner Golfclub im Juni 2019 ein Charity-Dinner. Der Reinerlös der Veranstaltung ging zu 100 % an die Stiftung KinderHerz. Unterstützt wird damit das Bio-Pacer-Projekt der Uniklinik RWTH Aachen, das die Entwicklung biologischer Implantate für die Kinderkardiologie erforscht.

Klüh Stiftung verleiht Preis für medizinische Forschung:

Prof. Dr. med. James Nagarajah wurde für seine wegweisende Forschung zu Schilddrüsenkarzinomen ausgezeichnet.
V. l. n. r.: Prof. Frank Ulrich Montgomery, Josef Klüh, Preisträger Prof. Dr. med. James Nagarajah, Oberbürgermeister Thomas Geisel und Prof. Coordt von Mannstein



Appreciation and recognition of employees are important factors in fostering motivation and loyalty, as are attractive remuneration, job security, flexible working time models and development opportunities. Klüh offers other additional benefits to express appreciation for its employees. One benefit is the Klüh pension, which is a direct insurance policy that is subsidised by the company and supported by tax advantages. It can be paid out as a lifetime pension, as a partial capital sum with an annuity paid from the remaining capital or just as a capital sum. Another benefit is the Klüh PlusCard, which opens the door for employees to the comfort of private healthcare and, depending on the tariff, to treatment by a senior consultant or the doctor of their choice. Since June 2019, moreover, all Klüh employees have had access to an online portal that gives them valuable special conditions on products and services from well-known manufacturers and brands.

In 1987, with sustainability in mind, Josef Klüh established the Klüh Foundation to support innovation in science and research. In 2019, the Foundation honoured Professor James Nagarajah of the university clinics in Essen, Germany, and Nijmegen, Netherlands. Professor Nagarajah was honoured as an 'exceptional researcher' for opening a new chapter in the treatment of radioiodine-refractory (RAIR) thyroid cancer, which previously led to the death of patients. The disease affects young women in particular. Until now, 75% of the metastases of this cancer lost the ability to absorb iodine during treatment with radioiodine. In preclinical studies, Professor Nagarajah was able to identify the key mechanisms of iodine negativity in RAIR metastases. He then found ways to manipulate these mechanisms, which made it possible to successfully treat the tumours. Endowed with 25,000 euros, the prize recognised his pioneering research. Since its establishment, the Klüh Foundation has awarded a total of 780,000 euros.

Through his private initiative 'Wir für Düsseldorf', Josef Klüh donated 25,000 euros to childcare facilities in Düsseldorf in 2019. Both public and private providers were invited to submit a project for consideration. As in previous years, the winners were selected by a jury comprising Dr Vera Geisel and Wolfgang Rolshoven, both of whom are highly committed to projects in and for Düsseldorf, alongside Josef Klüh himself. A special prize of 5,000 euros was awarded to the 'SingPause' break-time singing project run by Düsseldorf's concert choir ('Städtischer Musikverein'). In the past two years, this has been offered to around 15,500 children at 65 primary schools.

In 2019, Klüh Catering organised a national fundraising event for small regional children's charities. Klüh's chefs in 120 canteens operated by the company across Germany lovingly prepared favourite childhood recipes. Guests were invited to pay what they wanted. Everything above the non-monetary value of 3.30 euros went into the donation pot and was paid to the children's charities. If a guest paid less, Klüh Catering made up the difference. In June 2019, Klüh Catering collaborated with celebrity chefs and patissiers from 'ChefHeads – Club der Küchenchefs' to organise a charity dinner at the Kölner Golfclub in aid of the 'Stiftung KinderHerz' (Children's Heart Foundation). All proceeds from the event went to the 'Stiftung KinderHerz' to support the BioPacer project at the Uniklinik RWTH Aachen (university hospital in Aachen), which is developing biological implants for use in paediatric cardiology.

Klüh Foundation awards prize for medical research:

Professor James Nagarajah was honoured for his pioneering research in the field of thyroid cancer.

From left to right: Prof. Frank Ulrich Montgomery, Josef Klüh, prizewinner Prof. James Nagarajah, Mayor of Düsseldorf Thomas Geisel and Prof. Coordt von Mannstein







Um Sicherheit und Nachhaltigkeit zuverlässig gewährleisten zu können, 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 Managementsysteme sind durch den TÜV Austria zertifiziert und werden regelmäßig erneut auditiert. 2019 wurden insgesamt 460 interne Audits durchgeführt. Die Klüh-Unternehmen sind zertifiziert nach DIN EN ISO 9001 (Qualitätsmanagementsystem), DIN EN ISO 14001 (Umweltmanagementsystem), DIN EN ISO 50001 (Energiemanagementsystem), OHSAS 18001 (Arbeitsschutzmanagementsystem, Managementsystem für Arbeitssicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz), SCC-Regelwerk (Sicherheits Zertifikat Kontraktoren) und DIN 77200:2017 (Anforderung an Sicherheitsdienstleister).

Im Bereich der Gebäudereinigung hat Klüh mit den beiden Sparten Cleaning und Clinic Service den Anspruch, den Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden und zugleich einen verantwortungsvollen Umgang mit der Umwelt und wertvollen Ressourcen zu gewährleisten. 2019 setzte Klüh erstmals die innovative und nachhaltige Reinigungskemie „Ecolution“ des Herstellers Dr. Schnell ein. Das System besteht aus pulverförmigen Sticks in selbstauflösender Folie, die in passende Handsprüher eingesetzt werden. Die vordosierten Beutel lösen sich rückstandslos in Wasser auf. Außerdem wurden im Sinne der Nachhaltigkeit Reinigungsmaschinen nicht gekauft, sondern geleast. Dadurch war Klüh in der Lage, Maschinen, die nicht mehr den nachhaltigen Ansprüchen genügten, gegen modernere, nachhaltiger arbeitende auszutauschen. Durch den Einsatz von i-Mop Reinigungsgeräten (hochmoderner „Ersatz“ für einen Flachwischmopp) konnte Klüh 2019 fast 2 Millionen Liter Wasser einsparen. Bei der maschinellen Reinigung mit dem i-Mop wird wesentlich weniger Wasser als bei herkömmlichen Reinigungsverfahren benötigt.

Klüh Catering versucht nicht nur durch das Angebot frischer, saisonaler Produkte aus der Region einen Beitrag zu einer klimafreundlichen Ernährung zu leisten, sondern schult die Mitarbeiter*innen auch in Zusammenarbeit mit der Initiative „United against Waste“ zu dem Thema Vermeidung von Lebensmittelverschwendung. Die Nachhaltigkeitsstrategie beinhaltet auch Initiativen, die eine gesunde Ernährung fördern. Die Produktlinie „I love green“ ist aus dieser Strategie entstanden, ebenso wie die 2018 eingeführten Kraftquellen oder die 2019 als Pilotprojekt gestartete Produktlinie „Pflanzenkraft“. Angeregt durch die Initiative Mellifera e. V. und deren Aktion „BienenBlütenReich“, hat Klüh Catering eine Blühpatenschaft übernommen. Die Initiatoren der Aktion arbeiten mit Landwirten zusammen, die für Bienen und mehr Artenvielfalt Blühflächen mit Ackerkräutern und heimischen Blumen anlegen. Außerdem förderte Klüh Catering nachhaltigen Fischgenuss. In einer Aktionswoche wurde bester Fisch aus dem Nordmeer serviert – nachhaltig gefangen ohne Schleppnetze.

Auch für Klüh Security ist das Prinzip der Nachhaltigkeit und damit das überlegte und bewusste Handeln in Bezug auf soziale und ökologische Verantwortung wichtig. Im Rahmen der Mitarbeiterqualifizierung für den Einsatzbereich Aviation setzt Klüh Security bei Schulungen der Luftsicherheitskontrollkräfte eine neue Bilderkennungssoftware ein. Diese erkennt während der Schulung, welche Defizite bei der Identifizierung von gefährlichen Gegenständen vorhanden sind. Bei den folgenden Trainings werden dann genau diese Gegenstände verstärkt in die zu erkennenden Bilder eingestreut. Für Auftraggeber bedeutet dies, dass davon ausgegangen werden kann, dass unabhängig von subjektiven Einflüssen (Trainer) maßgeschneiderte individuelle Trainings erfolgen, die auch nachweisbar sind.

Klüh setzt nachhaltige i-Mop Reinigungsgeräte ein:

Damit unterstützt Klüh die Bereitstellung von sauberem Wasser durch die Organisation made blue.

Nach dem Motto „1 Liter für 1 Liter“ stellt made blue in Entwicklungsländern und trockenen Regionen dieser Erde den Zugang zu sauberem Wasser sicher.



In order to reliably ensure security and sustainability, Klüh works with comprehensive management systems that are regularly recertified. All Klüh's divisions and branches have implemented the management systems and operate conscientiously in compliance with these standards. The management systems have been certified by TÜV Austria and are regularly re-audited. In 2019, a total of 460 internal audits were performed. Klüh companies are certified to DIN EN ISO 9001 (quality management system), DIN EN ISO 14001 (environmental management system), DIN EN ISO 50001 (energy management system), OHSAS 18001 (occupational safety management system, management system for occupational safety, health and environmental protection), SCC regulations (safety certificate for contractors) and DIN 77200:2017 (requirements for security service providers).

In its Cleaning and Clinic Service divisions, Klüh has the ambition of meeting its clients' requirements in terms of cleaning performance while at the same time ensuring a responsible approach to the environment and valuable resources. In 2019, Klüh began using the innovative and sustainable 'Ecolution' cleaning agents from Dr. Schnell. The system consists of powder sticks in a soluble film that are inserted into a special hand-held sprayer. The pre-filled bags dissolve completely in water. In a further move to increase sustainability, Klüh leased cleaning machines rather than buying them. This enabled the company to replace machines that no longer met sustainability requirements with more modern and efficient models. In 2019, Klüh was able to save almost two million litres of water by deploying i-Mop cleaning machines (state-of-the-art 'replacements' for flat mops), which use far less water than conventional cleaning processes.

Klüh Catering seeks to contribute to climate-friendly nutrition not only by using fresh, seasonal and regional products but also by training its employees on how to avoid food waste in partnership with the United against Waste initiative. The sustainability strategy additionally includes initiatives that promote healthy and sustainable nutrition. The 'I love green' product line was born from this strategy, as was the 'Kraftquellen' (Power sources) line launched in 2018 and the 'Pflanzenkraft' (Plant power) line piloted in 2019. Encouraged by the Mellifera e. V. initiative and its 'BienenBlütenReich' (Rich in bees and flowers) campaign, Klüh Catering has taken on a flower sponsorship. The initiators of the campaign work together with farmers to grow field herbs and native flower species to attract bees and increase biodiversity. Klüh Catering also promoted sustainable fishing in an action week that served the best fish from the Norwegian Sea, caught without the use of trawls.

Sustainability and conscious action in respect of social and ecological responsibility are important for Klüh Security as well. In training aviation security specialists, Klüh Security started using a new image recognition software that detects deficits in the identification of dangerous objects. In subsequent training, exactly those objects are more frequently included among the images to be recognised. For clients, this means they can be sure of customised individual training courses that are free from subjective influences (trainer) and are also verifiable.

Klüh deploys sustainable i-Mop cleaning machines:

In this way, Klüh supports the provision of clean water by 'made blue'. Under the motto '1 litre for 1 litre', this organisation ensures access to clean water in developing countries and in dry regions across the world.



A hand is pointing at a DNA double helix structure displayed on a tablet. The tablet is tilted and shows the Kühn logo in red at the top, which includes the word "Kühn" in a stylized font and "MULTISERVICES" in smaller letters below it. The background is a blurred laptop keyboard and screen, with a soft light flare in the upper left corner.

Kühn
MULTISERVICES

Fakten 2019

Facts 2019



Die Strategie geht auf:
Klüh 2019 weiter
auf Wachstumskurs.



GESAMTUMSATZ IN EURO

851.759.000

= +5,7 %



MITARBEITER GESAMT

52.598

= +2.863

Strategy proves
successful: Klüh continues
to grow in 2019.



TOTAL SALES IN M EUROS

851,759,000
= +5.7%



TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES

52,598
= +2,863





Wachstum und Erfolg durch spezialisierte Dienstleistungen und hohe Serviceexzellenz.

Der Name Klüh steht für höchste Kundenzentriertheit und -zufriedenheit und für eine Spezialisierung auf exzellente Services seit 1911. Als innovativer und zuverlässiger Anbieter infrastruktureller Dienstleistungen gehört das Unternehmen Klüh Service Management GmbH zu den Taktgebern im Markt. Ein Dienstleistungspartner, der die Bedürfnisse der Kunden aus Branchen wie zum Beispiel Gesundheit, Finanzen, Aviation, öffentliche Hand oder Industrie versteht und sie entlastet, damit sie sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Mit insgesamt 37 Niederlassungen bundesweit hat Klüh ein flächendeckendes Netz aufgebaut, um die Nähe zu seinen Kunden gewährleisten zu können.

Innerhalb optimaler Prozessstrukturen bietet Klüh Effizienzsteigerung und Transparenz bei der Leistungserbringung. Zuverlässige Entlastung und aktive Unterstützung erhalten Kunden sowohl durch spezialisierte Einzeldienstleistungen als auch durch integrierte Servicekonzepte. Die Sparten von Klüh erbringen infrastrukturelle Qualitätsdienstleistungen in den Geschäftsbereichen Cleaning, Catering, Clinic Service, Security, Personal Service, Airport Service und Integrated Services.

Klüh führt mit Kunden vertrauensvolle Partnerschaften, in denen das Unternehmen stets seine jahrzehntelange Expertise und seine Innovationsfähigkeit bei der Leistungserbringung unter Beweis stellt. Zu den Neukunden im Jahr 2019 zählen im Cleaning namhafte Unternehmen wie die Daimler AG in Düsseldorf, die bereits zufriedener Kunde von Klüh Security war. Auch Roche Diagnostics steht seit 2019 auf der Cleaning-Kundenliste. Zu den Neukunden von Klüh Catering gehören unter anderem der Landtag NRW, der Mechatronik-Experte Marquardt oder der Kölner Golfclub. Im Bereich Clinic Service sind beispielsweise die Katholische Hospitalvereinigung oder die Fliedner Stiftung Neukunden. Bei Security schmücken unter anderem Rheinmetall, Intersnack und Mannstaedt und bei Airport Service die Fluggesellschaften Eurowings in Frankfurt und Ryanair seit 2019 die Kundenliste.



CLEANING

267,3 Gesamtumsatz in Mio. € | 31,4 Gesamtumsatz in % | 19.592 Mitarbeiter gesamt

Mit einem Jahresumsatz von mehr als 267 Mio. Euro im Jahr 2019 ist die Klüh Cleaning der größte Dienstleistungsbereich der Unternehmensgruppe. Das Unternehmen trägt durch exzellente Reinigungsleistungen zum Werterhalt von Immobilien, Anlagen oder Objekten bei. Die Klüh Facility Services ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Klüh Cleaning und ist 2019 durch einen Zukauf entstanden.



CATERING

215,9 Gesamtumsatz in Mio. € | 25,4 Gesamtumsatz in % | 4.399 Mitarbeiter gesamt

Das erfolgreiche Geschäftsfeld von Klüh konnte seinen Umsatz im Jahr 2019 um starke 7,4 % steigern. Mitarbeiter*innen, Patient*innen, Senior*innen, Lernende, Studierende, Gäste und Reisende lassen sich gern von Klüh verwöhnen. Die Zutaten für das Erfolgsrezept von Klüh Catering sind ein starkes Innovationspotenzial, verlässlich hohe Qualität, Vielfalt und ein großes Verständnis für die individuellen Bedürfnisse der Kunden.

Growth and success through the provision of specialised services and high service excellence.

Specialising in the provision of excellent services since 1911, Klüh stands for maximum client focus and customer satisfaction. As an innovative and reliable provider of infrastructure services, Klüh Service Management GmbH is one of the pacesetters in the industry. It is a service partner that understands the needs of clients in the healthcare, finance, aviation, public and industrial sectors, freeing them up to focus on their core activities. With a total of 37 branches throughout Germany, Klüh has created a seamless network to ensure proximity to its clients.

Optimum process structures enable Klüh to enhance efficiency and transparency in the provision of services. Reliably relieving the burden on clients and providing active support, Klüh offers both specialised individual services and integrated service concepts. Klüh's specialist companies provide high-quality infrastructure services in the following divisions: Cleaning, Catering, Clinic Service, Security, Personnel Service, Airport Service and Integrated Services.

Klüh builds trust-based partnerships with its clients, consistently demonstrating its decades of experience and its innovative capability in the provision of services. In 2019, new clients for the Cleaning division included Daimler AG in Düsseldorf, which was already a satisfied client of Klüh Security. Roche Diagnostics also became a client of Klüh Cleaning in 2019. Among the new clients acquired by Klüh Catering were the state parliament of North Rhine-Westphalia, mechatronics specialist Marquardt and the Kölner Golfclub. The Clinic Service division attracted new clients including the Katholische Hospitalvereinigung and the Fliedner Stiftung. Top gains at Security included Rheinmetall, Intersnack and Mannstaedt. At Airport Service, Eurowings in Frankfurt and Ryanair joined the client list in 2019.



CLEANING

267.3 total sales in m euros | 31.4 total sales in % | 19,592 total number of employees

With annual turnover of more than 260 million euros in 2019, Klüh Cleaning is the largest division in the Klüh Group. With its excellent cleaning services, the company contributes to preserving the value of properties and facilities. Klüh Facility Services is a wholly owned subsidiary of Klüh Cleaning and was established following an acquisition in 2019.



CATERING

215.9 total sales in m euros | 25.4 total sales in % | 4,399 total number of employees

This strong Klüh division increased turnover by an above-average 7.4% in 2019. Employees, patients, senior citizens, school pupils, students, guests and travellers welcome the opportunity to enjoy Klüh Catering products. The ingredients in the company's recipe for success include strong innovation potential, consistently high quality, variety and a great understanding of clients' individual needs.







CLINIC SERVICE

143,2 Gesamtumsatz in Mio. € | 16,8 Gesamtumsatz in % | 22.580 Mitarbeiter gesamt

In allen Ländern, in denen Klüh vertreten ist, sind insgesamt über 22.500 Mitarbeiter*innen für den Clinic Service im Einsatz. Mit großer Expertise für die Anforderungen der Gesundheitsbranche und einem hohen Leistungsstandard bietet Klüh innovative Konzepte und Lösungen an. So können Kliniken und Senioreneinrichtungen die enormen täglichen Herausforderungen meistern und Freiräume für das Pflegepersonal schaffen.



SECURITY

167,7 Gesamtumsatz in Mio. € | 19,7 Gesamtumsatz in % | 3.884 Mitarbeiter gesamt

Mit jahrzehntelanger Erfahrung hat sich Klüh Security eine erstklassige Reputation und das Vertrauen vieler Kunden erarbeitet. Der Umsatz des Qualitätsanbieters stieg 2019 um 6,1 %. Zu den Auftraggebern zählen unter anderem die Bundeswehr, Flughäfen, Banken und Gesundheitseinrichtungen. Damit hat Klüh auch im abgelaufenen Geschäftsjahr viele wichtige Beiträge zum Schutz kritischer Infrastrukturen geleistet.



PERSONAL SERVICE

27,6 Gesamtumsatz in Mio. € | 3,2 Gesamtumsatz in % | 1.866 Mitarbeiter gesamt

Klüh Personal Service ist anerkannter Partner für Arbeitgeber, Arbeitnehmer und Dienstleister. Das Unternehmen hat sich auf Arbeitnehmerüberlassung, Personalrecruiting sowie die Personalvermittlung spezialisiert und übernimmt bei Bedarf auch das On-Site-Management oder bietet Master-Vendor-Lösungen an. Als erfahrener Personaldienstleister steht Klüh in ständigem Dialog mit Arbeitgebern und Arbeitnehmern.



INTEGRATED SERVICES

30,1 Gesamtumsatz in Mio. € | 3,5 Gesamtumsatz in % | 277 Mitarbeiter gesamt

Die frühere Klüh Facility Service wurde Ende 2019 im Rahmen einer Umstrukturierung in Klüh Integrated Services umbenannt. Hier werden weiterhin gebündelte infrastrukturelle Dienstleistungen erbracht. Aber auch logistische und kaufmännische Services sowie Managementleistungen, die sich auf die wirtschaftlichen Aspekte der Gebäudeverwaltung und -bewirtschaftung fokussieren, sind Teil des Dienstleistungsportfolios.

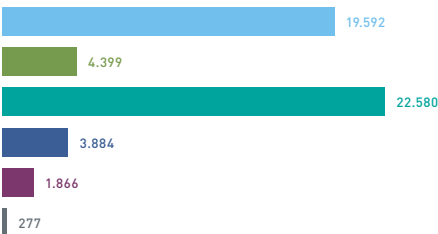
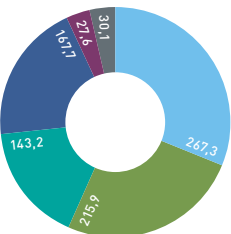


AIRPORT SERVICE

An großen Flughäfen dieser Welt ist Klüh kompetenter Partner für Dienstleistungen rund um das Fliegen. Flughafengesellschaften, Airlines, Abfertigungsunternehmen – sie alle vertrauen der jahrzehntelangen Erfahrung und hohen Spezialisierung von Klüh. Zu den Services gehören Flugzeuginnenreinigung, Terminal-Cleaning, Bordausstattung, Ramp & Hangar Operations, Wartungsaufgaben, Security, technische Services u. v. m.

GESAMTUMSATZ IN MIO. EURO: 851,8

MITARBEITER GESAMT: 52.598





CLINIC SERVICE

143.2 total sales in m euros | 1.8 total sales in % | 22,580 total number of employees

A total of more than 22,500 employees work for the Clinic Service division in all the countries in which Klüh is active. The company applies its substantial expertise in meeting the needs of the healthcare sector and a high standard of service in providing innovative concepts and solutions for its clients. In this way, clinics, hospitals and facilities for senior citizens are able to address the enormous challenges they face every day and free up time for care staff.



SECURITY

167.7 total sales in m euros | 19.7 total sales in % | 3,884 total number of employees

Thanks to its decades of experience, Klüh Security has a first-class reputation and has earned the trust of many clients. In 2019, this high-quality service provider saw turnover grow by 6,1%. Clients include the German armed forces, airports, banks and healthcare facilities. In the past business year, Klüh therefore made a significant contribution to the protection of critical infrastructure.



PERSONNEL SERVICE

27.6 total sales in m euros | 3.2 total sales in % | 1,866 total number of employees

Klüh Personnel Service is a recognised partner of employers, employees and service providers. The company specialises in the provision of temporary staff, personnel recruitment and personnel placement, offering both on-site management and master vendor solutions. As an experienced provider of personnel services, Klüh maintains a constant dialogue with both employers and employees.



INTEGRATED SERVICES

30.1 total sales in m euros | 3.5 total sales in % | 277 total number of employees

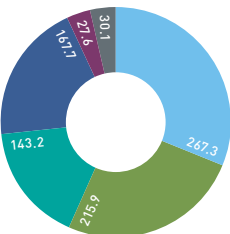
In the course of a reorganisation, Klüh Facility Service was renamed Klüh Integrated Services at the end of 2019. This company continues to provide infrastructure services from a single source but the service portfolio also includes the logistical, commercial and management services associated with facility management.



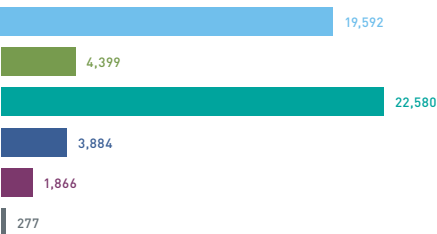
AIRPORT SERVICE

Klüh is the competent partner for all aviation-related services at major airports around the world. Airport operators, airlines and ground handling companies all trust in Klüh's decades of experience and high level of specialisation. Services include aircraft cleaning, terminal cleaning, on-board supplies, ramp and hangar operations, maintenance services, security, technical services and much more.

TOTAL SALES IN M EUROS: 851.8



TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES: 52,598





MOSKAU

ISTANBUL

DUBAI

WARSC

BEIJING

SHANGHAI



AMSTERD

ABU DHABI

SCHIPHOL

BALURU

DUHAN

DÜSSELDORF

Internationaler FM-Markt wächst. Klüh wächst mit und durchbricht die 200-Mio.-Euro-Marke.

Der internationale Markt für FM-Lösungen weitet sich stetig aus. Auch Klüh ist international weiter auf Erfolgskurs und hat im Geschäftsjahr 2019 erstmals die 200-Mio.-Euro-Marke überschritten. So hat die anhaltend positive wirtschaftliche Entwicklung des internationalen Geschäftes auch 2019 einen wesentlichen Beitrag zum Gesamterfolg des Düsseldorfer Familienunternehmens Klüh geleistet. Das Auftragsportfolio bildete dabei die gesamte Bandbreite infrastruktureller Facility-Management-Leistungen ab. Mehr als 32.000 Mitarbeiter*innen trugen 2019 zum erfolgreichen internationalen Geschäft bei. Im Vergleich zum Vorjahr konnte ein Umsatzplus von 7,3 % verzeichnet werden. Damit machte der Umsatz im Ausland 23,5 % des Gesamtumsatzes des Unternehmens aus.

Außer in Deutschland ist Klüh international in den Vereinigten Arabischen Emiraten, in China, in der Türkei, in den Niederlanden, in Polen und in Russland vertreten. Die Vereinigten Arabischen Emirate und China zählten, wie bereits in den Vorjahren, auch im Geschäftsjahr 2019 zu den umsatzstärksten Ländern im Auslandsgeschäft. Dabei gehört die Tochtergesellschaft von Klüh in den Vereinigten Arabischen Emiraten zu den führenden FM-Anbietern und in China ist Klüh mit den Tochtergesellschaften Clinic-Service-Anbieter Nummer 1.

VAE: In den Vereinigten Arabischen Emiraten konnte das Klüh-Tochterunternehmen Berkeley Services seine Position als eines der Top-3-Facility-Management-Unternehmen weiter ausbauen. Das Geschäftsjahr 2019 brachte eine Vielzahl von neuen Aufträgen namhafter internationaler Kunden, viele Auftragserweiterungen und -verlängerungen. Berkeley Services wurde 1984 gegründet und bietet mit rund 8.000 geschulten Mitarbeiter*innen eine große Palette von Dienstleistungen für Kunden aus unterschiedlichen Branchen. Dazu gehören prominente lokale sowie internationale Unternehmen in den Vereinigten Arabischen Emiraten. Im Geschäftsjahr 2019 konnte Berkeley wieder mit rund 185 Mitarbeiter*innen den Dubai International Airport mit Facility-Service-Dienstleistungen versorgen. Der Flughafen ist nach Passagierzahlen der drittgrößte der Welt. Aufgrund exzellenter Leistungen und hoher Standards kann Berkeley seit vielen Jahren immer wieder namhafte Luxus-immobilienunternehmen in den VAE überzeugen und auch als zufriedene Kunden halten. Darunter befinden sich auch Al Habtoor Real Estate oder Emaar Properties mit dem höchsten Gebäude der Welt, dem Burj Khalifa (Facility-Services seit 2010). SRG Properties verlängerte den Vertrag mit Berkeley für Sicherheitsdienstleistungen in mehreren Liegenschaften in Dubai.

„Das Outsourcing-Potenzial ist international sehr hoch. Dabei ist zu beachten, dass große Konzerne und regionale Kunden mit unterschiedlichen Entwicklungsstufen arbeiten. Wir sind auf die Bedürfnisse aller unserer internationalen Kunden sehr gut vorbereitet und unterstützen mit hoher Prozesskenntnis und innovativen Lösungen. Als mittelständischer Service-Provider haben wir den Vorteil, flexibel agieren und sehr individuell auf Bedürfnisse eingehen zu können. Das macht uns in vielen Ländern zu einem bevorzugten Partner.“



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

International FM market growing; Klüh also growing with turnover exceeding 200 million euros.

The international market for FM solutions continues to grow. Klüh remains on track for success with turnover in the 2019 business year exceeding 200 million euros for the first time. In 2019 again, the continued positive development of Klüh's international business made a substantial contribution to the overall success of the Düsseldorf-based family-owned company. The contract portfolio covered the entire range of infrastructural facility management services. In 2019, more than 32,000 employees were involved in Klüh's successful international business. Turnover outside Germany grew by 7.3% year on year and thus accounted for 23.5% of the company's total turnover.

Internationally, Klüh operates in the United Arab Emirates, China, Turkey, the Netherlands, Poland and Russia. In 2019, as in previous years, the United Arab Emirates and China made the biggest contribution to turnover outside Germany. Klüh's subsidiary in the United Arab Emirates is one of the leading facility management providers while in China the company's subsidiaries make it the leading clinic service provider.

UAE: In the United Arab Emirates, Klüh subsidiary Berkeley Services has continued to build its position as one of the top three facility management providers. The 2019 business year brought a large number of new contracts from renowned international clients as well as extensions to the scope and duration of existing contracts. Berkeley Services was established in 1984. With around 8,000 qualified employees, the company offers a wide range of services to clients in different sectors. These include both prominent local companies and international enterprises operating in the United Arab Emirates. In the 2019 business year, some 185 Berkeley employees continued to provide facility services at Dubai International Airport. In terms of passenger figures, the airport is the third largest in the world. On account of its excellent services and high standards, Berkeley has been able to impress many luxury property companies in the UAE over many years and counts them among its satisfied clients. They include Al Habtoor Real Estate and Emaar Properties, which operates the world's highest building, the Burj Khalifa (facility services since 2010). SRG Properties extended its contract with Berkeley for security services for a number of properties in Dubai.

'Internationally, the potential for outsourcing is very high. It should be borne in mind that major companies and regional clients operate at different levels of development. We are very well prepared to meet the needs of our international clients, supporting them with our high degree of process expertise and innovative solutions. As a medium-sized service provider, we have the advantage that we can respond flexibly and very individually to our clients' needs. That makes us the partner of choice in many countries.'







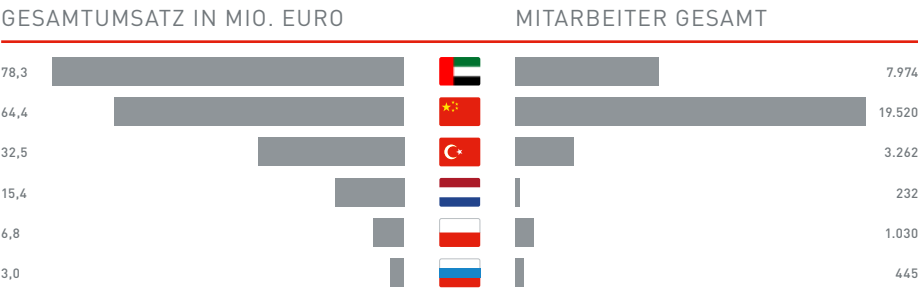
China: Hier zählt Klüh mit drei Tochterunternehmen zu den größten internationalen Dienstleistern und ist seit Jahren die Nummer 1 der Clinic-Service-Provider. Mehr als 19.500 Mitarbeiter*innen sind in Beijing, Wuhan und Shanghai tätig. Die Unternehmen sind Beijing Pujing Facility Management, Wuhan Tongji Property Management und in Shanghai Klueh Property Management Co., Ltd. Jedes Jahr erhalten die drei Tochterunternehmen in China Auszeichnungen für sehr gute Leistungen. Das gilt sowohl für den Gesundheitsmarkt als auch für die Industriebranche. Um Prozesse zu optimieren, Ressourcen sowie Kosten zu sparen, werden Innovationen und Digitalisierung eine hohe Bedeutung beigemessen. Hier geht es darum, eine effiziente Verbindung von lösungsorientiert denkenden Menschen und leistungsfähiger Technik zu schaffen. Zu den Neukunden 2019 zählen u. a. das Beijing Hospital, die deutsche Botschaft in Beijing und das Emergency Center Wuhan. Als erfahrener Service-Provider wurde Klüh mit Dienstleistungen auch für die „World Military Games 2019“ beauftragt.

Türkei: Klüh Facility Management hat seinen Hauptsitz in Istanbul und Generalbüros in Ankara, Izmir, Bursa und Thrakien. Mehr als 3.000 Mitarbeiter*innen sind in den Bereichen Cleaning, Catering, Clinic Service, Security, Personal Service, Schädlingsbekämpfung und Gartenpflege tätig. Durch die Bündelung mehrerer Servicebereiche bei bestehenden und neuen Kunden konnten Effizienzsteigerungen realisiert werden. Der türkische Markt tendiert deutlich zu ganzheitlichen Facility-Management-Ansätzen – ein Markt, der auch mit dem Outsourcing-Potenzial internationaler Unternehmen wächst. Zu den Neukunden 2019 zählen unter anderem die Shoppingmall Axis, das Sisli Kolan Hospital und Sisecam Anadolu Cam in Eskisehir. Der Glasproduzent ist schon seit Jahren zufriedener Kunde von Klüh.

Niederlande: Am Flughafen Amsterdam Schiphol, dem drittgrößten Flughafen Europas, zählt Klüh Service Management Nederland B. V. zu den ausgewählten Dienstleistern der KLM Royal Dutch Airlines und vieler weiterer Fluggesellschaften. Die königliche KLM Airline, die 2019 ihr 100-jähriges Bestehen feierte, ist für Klüh der größte Kunde in den Niederlanden und Partner seit der Gründung im Jahr 2002. Der Servicevertrag mit KLM wurde jüngst verlängert und schließt weitere Unternehmen ein, dazu gehören KL Cityhopper, Transvia, Air France, Alitalia, Georgian, Belavia und Tarom. Insgesamt leistete Klüh 2019 für 132.000 Flüge der KLM und ihrer Kunden Airport-Services. Das entspricht 18.136.000 Sitzreinigungen.

Polen: In dem wachsenden polnischen FM-Markt ist Klüh mit hoher Prozesskenntnis, innovativen Lösungen und Niederlassungen in Breslau, Lodz, Posen und Warschau sowie lokalen Büros in Schlesien und Pommern sehr gut aufgestellt. Durch die Nähe zu Deutschland kann hier das Know-how des Mutterkonzerns auf kurzen Wegen transferiert und umgesetzt und Unterstützungsleistungen können sichergestellt werden. Neben Kliniken und Krankenhäusern zählen öffentliche Institutionen, namhafte internationale Unternehmen und viele Shoppingcenter zu den Kunden.

Russland: In Russland ist Klüh bevorzugter Dienstleistungspartner der größten nationalen und internationalen Unternehmen. Auch weltweit renommierte Immobilien-Dienstleister gehören zu den langjährigen Partnern. Die Zahl der Stammkunden ist extrem hoch. Über Kooperationen arbeitet Klüh in Russland seit Jahren mit großen Real-Estate-Unternehmen zusammen, wie zum Beispiel CBRE und JLL. Zu den Direktkunden zählen beispielsweise Flughäfen, Business- und Shoppingcenter, internationale Konzerne wie Henkel, der Schweizer Elektrokonzern ABB, Sisecam aus der Türkei oder Coty aus den USA.



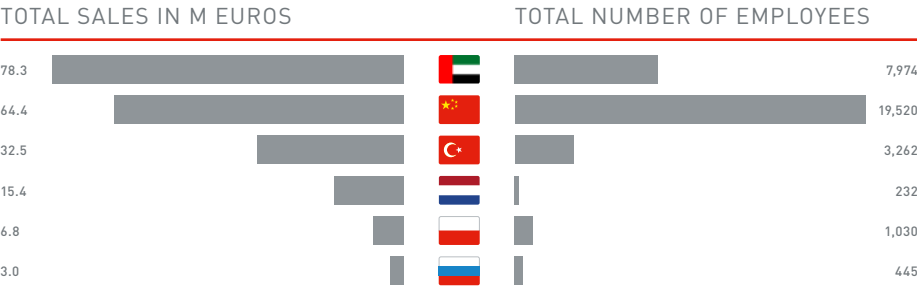
China: Here, Klüh has three subsidiaries that are among the largest international service providers and it has been the leading clinic service provider for many years. Around 19,500 people work for the company in Beijing, Wuhan and Shanghai. The subsidiaries are Beijing Pujing Facility Management, Wuhan Tongji Property Management and Klueh Property Management Co., Ltd. in Shanghai. Each year, the three subsidiaries in China receive awards for their outstanding services to both the healthcare and industrial sectors. Innovations and digitalisation are very important in order to meet client needs by optimising processes and saving both resources and costs. The aim is to create an efficient link between solution-oriented people and high-performance technologies. New clients in 2019 included the Beijing Hospital, the German Embassy in Beijing and the Wuhan Emergency Center. As an experienced service provider, Klüh was awarded the contract to provide services at the World Military Games 2019.

Turkey: Klüh Facility Management is headquartered in Istanbul and has offices in Ankara, Izmir, Bursa and Turkish Thrace. More than 3,000 people are employed in cleaning, catering, clinic service, security, personnel services, pest control and garden maintenance. Efficiency has been increased by bundling several services for new and existing clients. The Turkish market is showing a marked trend towards integrated facility management – a market that is growing along with the outsourcing potential by international companies in Turkey. New clients in 2019 included the Axis shopping mall, the Kolan Hospital in Sisli and Sisecam Anadolu Cam in Eskisehir. The latter, a major glass producer, has been a satisfied client of Klüh in Turkey for many years.

Netherlands: At Amsterdam’s Schiphol Airport, the third-largest airport in Europe, Klüh Service Management Nederland B. V. is one of the service providers of choice to KLM Royal Dutch Airlines and many other airlines. KLM, which celebrated its 100th anniversary in 2019, is Klüh’s largest client in the Netherlands and has been a partner since the Klüh subsidiary was established in 2002. The term of the contract with KLM was recently extended and its scope widened to include other companies such as KL Cityhopper, Transvia, Air France, Alitalia, Georgian, Belavia and Tarom. In 2019, Klüh provided airport services for 132,000 flights operated by KLM and its customers. That is equivalent to cleaning 18,136,000 seats.

Poland: In the growing Polish facility management market, Klüh is well-placed with its high level of process expertise, innovative solutions and branches in Wroclaw, Lodz, Poznan and Warsaw as well as local offices in Silesia and Pomerania. The proximity to Germany facilitates the transfer and implementation of expertise from the parent company and the provision of support services. In addition to clinics and hospitals, Klüh’s clients include public institutions, well-known international companies and many shopping centres.

Russia: In Russia, Klüh is the preferred service partner for the largest national and international companies. Long-term partners include well-known international real estate service providers. The number of established clients is extremely high. In Russia, Klüh has been partnering with well-known real estate companies such as CBRE and JLL for many years. The company’s direct customers include airports, business and shopping centres, and international companies such as Henkel, Swiss electronics giant ABB, Sisecam from Turkey and US company Coty.



MULTISEP



HERAUSGEBER | PUBLISHER

Klüh Service Management GmbH,
Düsseldorf

BILDNACHWEISE | PHOTO CREDITS

Silke Steinraths: S. 11 | 15 | 18–19 |
24–27 | 32–33

Claudia Zurlo: S. 6–7

Adobe Stock: S. 30

Fotolia: S. 10

Getty Images: S. 28–29

I-Stock: S. 8–9 | 11 | 12–13 | 14 |

16–17 | 20–23 | 31

Shutterstock: S. 2–3

Alle weiteren Fotos | All other photos:

© Klüh Service Management GmbH

KONZEPT | CONCEPT

Klüh Service Management GmbH,
Düsseldorf

DESIGN

BÜRO211, Düsseldorf

DRUCK | PRINT

Druckerei Köller+Nowak GmbH,
Düsseldorf



Gedruckt auf FSC-zertifiziertem Papier: Heaven 42

Die Klüh Service Management GmbH unterstützt den klimaneutralen 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.



Printed on FSC-certified paper: Heaven 42

Klüh Service Management GmbH supports climate-neutral printing. The CO₂ emissions produced by the printed matter are measured and then offset at a high gold standard in accordance with climate protection certification. This makes a real difference in sustainable climate protection.

Kontakt

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



Peter Meiwes
Geschäftsführer
p.meiwes@klueh.de

CATERING



Thorsten Greth
Geschäftsführer
t.greth@klueh.de

SECURITY



Axel Hartmann
Geschäftsführer
a.hartmann@klueh.de

AIRPORT SERVICE



Bernd Stomphorst
Geschäftsführer
b.stomphorst@klueh.de

PERSONAL SERVICE | PERSONNEL SERVICE



Jessica Schelkes
Geschäftsführerin
j.schelkes@klueh.de

VAE | UAE



Ralf Zerenner
Managing Director
ralf@berkeleyuae.com

TÜRKİE | TURKEY



Altınay Göksin
Managing Director
agoksin@kluh.com.tr



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

CHINA



Li Yaping
Managing Director Wuhan
liyapingfangzi@hotmail.com



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



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

NIEDERLANDE | NETHERLANDS



Paschal Connolly
Managing Director
p.connolly@klueh.nl

POLEN | POLAND



Aniela Ptak
Managing Director
a.ptak@klueh.com



Włodzimierz Galecki
Managing Director
w.galecki@klueh.com

RUSSLAND | RUSSIA



Geoffrey Moskowitz
Managing Director
g.moskowitz@klueh-russia.ru



Hier geht es zum digitalen Klüh-Geschäftsbericht:

Noch mehr interessante Informationen über Klüh und das Geschäftsjahr 2019 finden Sie in der digitalen Version des Klüh-Geschäftsberichtes. Einfach den QR-Code scannen und online lesen.

Access Klüh's digital annual report here:

You can find even more interesting information about Klüh and the 2019 business year in the digital version of the company's annual report. Just scan the QR code to read it online.