



**STABILITÄT UND SICHERHEIT IN BEWEGTEN ZEITEN.
KLÜH – FAMILIENUNTERNEHMEN SEIT 1911.**
STABILITY AND SECURITY IN TURBULENT TIMES.
KLÜH – A FAMILY BUSINESS SINCE 1911.

klüh
MULTISERVICES

04

EDITORIAL

Vertrauen, Verbindlichkeit und Verlässlichkeit
Trust, commitment and reliability

08

GESCHÄFTSFÜHRUNG | MANAGEMENT

Pandemiegesehen fördert Kooperationen
und stärkt Partnerschaften
Pandemic promotes cooperation
and strengthens partnerships

12

HYGIENE

Klüh leistet wichtige Beiträge zum Infektionsschutz
Klüh makes important contributions to infection control

18

DIGITALISIERUNG | DIGITALISATION

Entwicklungsbeschleunigung durch Corona
Coronavirus pandemic accelerates development

24

INNOVATION

Prozessoptimierungen, Effizienzsteigerungen und
Nachhaltigkeit durch Investitionen in neue Ideen
Process optimisation, efficiency gains and
sustainability through investment in new ideas

28

VERANTWORTUNG | RESPONSIBILITY

Familienunternehmen zeigt hohes Maß an
Verantwortung und Stabilität in schwierigen Zeiten
Family business shows high level of
responsibility and stability in turbulent times

34

INTERNATIONAL

Auslandsgesellschaften von Klüh beweisen
Stärke durch Flexibilität
Klüh's foreign subsidiaries demonstrate
strength through flexibility

40

FAKTEN 2020 | FACTS 2020

Zahlen und Fakten eines herausfordernden Jahres 2020
Facts and figures of a challenging year

44

KONTAKT | CONTACT

Auf einen Blick: Klüh-Geschäftsführung national
und international mit E-Mail-Kontaktadressen
At a glance: Klüh management contacts
worldwide with e-mail addresses

46

IMPRESSUM | IMPRINT



„Vertrauen,
Verbindlichkeit und
Verlässlichkeit,
gepaart mit
Expertenwissen,
das ist es,
was uns auszeichnet.“



JOSEF KLÜH

Inhaber und Vorsitzender des Beirates
Owner and Chairman of the Advisory Board

‘Trust, commitment
and reliability
coupled with expertise
are what characterise
our company.’

Das Geschäftsjahr 2020 hat uns vor große Herausforderungen gestellt. Zusammenhalt und Kooperation waren auf allen Seiten mehr denn je gefragt. Wir mussten die eigene Leistungsfähigkeit sicherstellen, um unsere Kundinnen und Kunden in dieser schwierigen Zeit zuverlässig unterstützen zu können. So konnten wir unter Beweis stellen, dass Vertrauen, Verbindlichkeit und Verlässlichkeit, gepaart mit Expertenwissen, das ist, was das Familienunternehmen Klüh als Dienstleistungspartner auszeichnet. Mit Innovationsgeist, nachhaltigen Angebotskonzepten und dem Einsatz digitaler Entwicklungen prägen wir in allen Servicebereichen den Markt für infrastrukturelle Dienstleistungen mit.

We faced enormous challenges in 2020. The solidarity and cooperation of all stakeholders were more important than ever before. We had to safeguard our own ability to operate so that we could provide reliable support to our clients in these often very difficult times. This enabled us to demonstrate that trust, commitment and reliability coupled with expertise are what characterise Klüh as a service provider and partner. With a spirit of innovation, sustainable service concepts and the use of digital developments, we are helping to shape the market for infrastructure services in all service areas.

In allen deutschen sowie in den internationalen Niederlassungen haben wir zum Schutze der Kunden, deren Kunden und unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dafür Sorge getragen, ein Infektionsrisiko zu vermeiden. Dabei konnten wir von unserer großen Hygieneexpertise profitieren. So wurden wichtige Beiträge zur Aufrechterhaltung von Geschäftsbetrieben und systemrelevanten Infrastrukturen geleistet. Allen voran natürlich die Unterstützung der Kliniken und Krankenhäuser, deren bevorzugter Partner wir deutschlandweit und international sind.

Die lange Tradition des Familienunternehmens Klüh belegt unsere Fähigkeit, verantwortungsbewusst unternehmerisch zu handeln. Wir planen krisenfester, schaffen Vertrauen, unterstützen die Gemeinschaft und sind ein begehrter Arbeitgeber. 2021 feiern wir unser 110-jähriges Firmenjubiläum. Lassen Sie mich Ihnen deshalb an dieser Stelle einen kurzen Rückblick geben: Im Jahr 1911 gründete mein Großvater einen kleinen Reinigungsbetrieb in Düsseldorf. 1938 übernahm mein Vater diesen Betrieb. Weil er 1943 im russischen Witebsk fiel, nahmen meine Mutter und Großmutter die Geschäftstätigkeiten 1946, also nach Kriegsende, wieder auf. 1962 habe ich als damals 20-Jähriger den Betrieb übernommen und entwickelte ihn von einem kleinen Fensterputzbetrieb zunächst zum Reinigungsbetrieb Nummer 1 in meiner Heimatstadt Düsseldorf. Kurz danach überzeugten wir in ganz Nordrhein-Westfalen mit unserer Expertise. 1976 beschäftigten wir bereits rund 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in elf Ländern.

Jetzt, zehn Jahre später, blicken wir auf ein sehr außergewöhnliches Geschäftsjahr zurück. Ich möchte diese Gelegenheit nutzen, mich bei allen Kunden und Partnerunternehmen für das entgegengebrachte Vertrauen zu bedanken. Mein Dank gilt selbstverständlich auch meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren unermüdlichen Einsatz. Sie waren und sind die Helden im Businessalltag und haben im vergangenen Jahr millionenfach bewiesen, dass auf sie Verlass ist. Und nicht zuletzt möchte ich mich bei meinen Beiratskollegen bedanken, die uns auch 2020 mit unternehmerischem Weitblick auf unserem Weg begleitet haben. Dr. Hans-Joachim Körber und Andreas Schmitz sind bereits seit 2009 Mitglieder des Beirats der Klüh Service Management GmbH, Hans-Joachim Driessen seit 2012.

Allen Leserinnen und Lesern danke ich für ihr Interesse und wünsche eine angenehme Lektüre!

At all our branches in Germany and around the world, we worked hard to avoid the risk of infection and thus protect our clients, their customers and our employees. We did so by drawing on our wealth of expertise in hygiene, enabling us to contribute significantly to the continued operation of businesses and system-relevant infrastructure facilities. First and foremost, we provided support to the clinics and hospitals for which we are a preferred partner in both Germany and worldwide.

The long tradition of the Klüh family business is proof of our ability to act responsibly in an entrepreneurial manner. We plan for crises, create trust, support the community and are a sought-after employer. In 2021, we will be celebrating the 110th anniversary of our company. Let me therefore give you a brief review at this point: In 1911, my grandfather founded a small cleaning business in Düsseldorf, which my father took over in 1938. He was killed in the Russian city of Vitebsk in 1943 and my mother and grandmother resumed the business in 1946 following the end of the war. In 1962, at the age of 20, I took over the business and developed it from a small window cleaning company into the number one cleaning company in my home town of Düsseldorf. Shortly thereafter, our expertise had convinced clients throughout North Rhine-Westphalia. By 1976, we already employed around 3,000 people and founded Klüh Clinic Service to provide services in the healthcare sector. At the beginning of the 1990s, we established the Catering and Security divisions. Around the same time, the company established branches throughout Germany. Our international expansion began in 2000 with the contract for the newly built airport in Athens. In 2011, we celebrated our 100th anniversary and already had 41,000 employees in eleven countries.

Now, ten years later, we can look back on a very exceptional business year. I would like to take this opportunity to thank all our clients and partner companies for the trust they have placed in us. Of course, I would also like to thank my employees for their tireless efforts. They were and are the heroes in everyday business life and proved a million times over last year that they can be relied on. And last but not least, I would like to thank my colleagues on the Advisory Board, who have continued to accompany us on our path with entrepreneurial vision in 2020. Dr Hans-Joachim Körber and Andreas Schmitz have been members of the Advisory Board of Klüh Service Management GmbH since 2009, Hans-Joachim Driessen since 2012.

To all readers, I thank you for your interest and wish you an enjoyable read.



Der Klüh-Beirat | The Klüh Advisory Board
Hans-Joachim Driessen, Dr. Hans-Joachim Körber, Andreas Schmitz



DAS FAMILIENUNTERNEHMEN KLÜH STEUERT SEIT 110 JAHREN MIT HOHER EXPERTISE DURCH OFT BEWEGTES FAHRWASSER.
FOR 110 YEARS, THE KLÜH FAMILY BUSINESS HAS BEEN STEERING THROUGH OFTEN TURBULENT WATERS WITH A HIGH LEVEL OF EXPERTISE.


Josef Klüh
Inhaber und Vorsitzender des Beirates
Owner and Chairman of the Advisory Board



**PARTNER KÖNNEN SICH IN JEDER SITUATION
AUF DIE LEITUNGEN UND LEISTUNGEN
VON KLÜH MULTISERVICES VERLASSEN.**

PARTNERS CAN RELY ON THE MANAGEMENT
AND SERVICES OF KLÜH MULTISERVICES
IN ANY SITUATION.

**Die Holding-Geschäftsführung
im Kreise ihrer Führungskräfte**
Das Gruppenbild ist ein Composing
aus einzelnen Porträtfotos, die
unter Einhaltung aller Abstands- und
Hygieneregeln entstanden sind.

**The holding company
management team and executives**
This group photo is a composite
of individual portraits
which were taken in compliance
with all social distancing
and hygiene rules.

Die Führungskräfte von Klüh waren im Geschäftsjahr 2020 für viele Mitarbeiter*innen ein Fels in der Brandung. Führen in einem solchen Geschäftsjahr bringt gleichzeitig Herausforderungen und Chancen mit sich. Mit 110-jähriger Erfahrung weiß man im Unternehmen Klüh, dass nach extremen Ereignissen auch wieder positive Zeiten für alle kommen. Das führt zu Mut und einer absoluten Bereitschaft zu Kooperation und gegenseitiger Unterstützung. Sowohl innerhalb des Unternehmens zwischen den Servicebereichen als auch nach außen mit den Kund*innen. Viele Kundenbeziehungen gründen bei Klüh auf jahrzehntelangen erfolgreichen Partnerschaften. So stand Klüh auch bezüglich der Pandemie im intensiven Austausch mit den Kund*innen und es wurden viele Gespräche über das weitere gemeinsame Vorgehen geführt.

During 2020, the Klüh management team was a pillar of strength for many of the company's employees. Providing leadership in a business year like the last one is coupled with both challenges and opportunities. With a company history spanning 110 years, Klüh knows that positive times follow extreme events. This enables us to be courageous and uncompromisingly open to cooperation and mutual support, both between the different divisions of our company and with our clients. Many of Klüh's client relationships are based on successful and decades-long partnerships. Throughout the pandemic, the company has sustained an intensive dialogue with its clients, engaging in frequent conversations about the joint way forward.

„DAS PANDEMIEGESCHEHEN HAT
DIE BINDUNG ZU UNSEREN KUNDEN NOCH
STÄRKER WERDEN LASSEN.“

Wie kommen wir sicher durch diese anspruchsvollen Zeiten? Und wie können wir unsere Kundinnen und Kunden unterstützen, sicher und leistungsfähig zu bleiben? Diesen Fragen mussten wir uns im Geschäftsjahr 2020 stellen. Wir standen und stehen mit unseren Kundinnen und Kunden im intensiven Austausch, die Gespräche sind geprägt von Vertrauen und gegenseitiger Wertschätzung. Wir alle haben ganz natürliche Bedürfnisse nach Stabilität und Sicherheit. Sie sind umso stärker, je bewegter die Situation in der Außenwelt ist. Als Familientraditionsunternehmen steht unser Geschäft dank unserer Diversifizierung in Ländern, Branchen und Dienstleistungen auf stabilen Säulen. Wir sind in den letzten Jahren stetig und solide gewachsen, dabei haben wir jedoch zu keinem Zeitpunkt die finanzielle Solidität unseres Unternehmens außer Acht gelassen. Dieses verantwortungsvolle Handeln kommt uns jetzt zugute. Auch wenn wir von Veränderungen im gesamten Markt betroffen sind, so haben wir es mit unseren Kundinnen und Kunden sowie unseren engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geschafft, dieses Jahr zu meistern und dabei zugleich die individuellen Kundenanforderungen zu erfüllen. Darüber hinaus haben wir das Jahr genutzt, um unsere Zukunftsfähigkeit zu sichern. Geschäftsmodelle und Produktportfolios wurden auf veränderte Marktbedingungen ausgerichtet, unterstützt durch Weiterentwicklungen und Implementierungen vieler digitaler Tools und sonstiger richtungsweisender Innovationen. 100.000 helfende Hände haben zur Stabilität unseres Familienunternehmens und zur Kundenzufriedenheit beigetragen.

‘THE PANDEMIC HAS MADE OUR TIES
WITH OUR CLIENTS EVEN STRONGER.’

How can we safely navigate these difficult times? And how can we help our clients to stay safe and able to operate? These were the questions we faced during 2020. Throughout the year, we were in close dialogue with our clients and remain so now as well. Our conversations are characterised by trust and mutual respect. We all have an inherent desire for stability and security which is heightened when the situation around us becomes more uncertain. As a family-owned company, our business is on a sound footing thanks to our diversification across many countries, business areas and services. In recent years, we have grown steadily and robustly without ever losing sight of our company’s financial solidity. We are now reaping the benefits of this prudent approach. Although we too are affected by the changes taking place across the market, we – together with our clients and our committed employees – have managed to come through 2020 while at the same time responding to individual client needs. We have also used the year to futureproof our operations. We have aligned our business models and product portfolios to the changed market conditions, supported by the further development and implementation of many digital tools and other pioneering innovations. 100,000 helping hands have contributed to the stability of our family-owned company and the satisfaction of our clients.



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 WOLLEN DURCH INNOVATIVE FÜHRUNG
ZUKUNFT NEU ENTSTEHEN LASSEN.“

Während sich das neuartige Coronavirus weltweit rasant ausgebreitet hat, war im Management mehr denn je Führungsstärke gefragt. Diese Situation stellte für jede Führungskraft eine absolute Herausforderung dar. Entscheidungen mussten getroffen und umgesetzt werden. Zweimaliger Lockdown bedeutete auch für ein wirtschaftlich starkes Unternehmen wie Klüh Umsatzeinbußen und Kurzarbeit für Tausende von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Dennoch haben viele von ihnen im täglichen Einsatz, unter oft schwierigen und belastenden Umständen, Großes geleistet. Alle in ihrem ganz speziellen Bereich. Egal, ob Cleaning, Clinic Service, Security, Catering, Personal Service, ja, auch Airport Service und die Integrated Services – trotz der extremen Herausforderungen durch Corona haben wir es zusammen gemeistert. Unsere Caterer haben es sogar geschafft, Branchen-Champion im Bereich Kundenzufriedenheit zu werden.* Und last, but not least wurden wir vom F.A.Z.-Institut wieder mit dem Siegel „Deutschlands begehrteste Arbeitgeber“ ausgezeichnet. Wir sind stolz auf alle Kolleginnen und Kollegen, die auch in Zeiten von Corona ihr Bestes geben. So sind auch wir als Arbeitgeber immer bestrebt, viel zurückzugeben.

‘WE AIM TO REBOOT THE FUTURE
THROUGH INNOVATIVE MANAGEMENT.’

As the novel coronavirus spread rapidly around the world, strength of leadership was needed more than ever before within the management team. The situation was an unrivalled challenge for every one of the company’s managers. Decisions had to be taken and implemented. Even for a financially strong company like Klüh, two lockdowns have negatively impacted turnover and meant we had to furlough thousands of employees. Every day, often under very difficult circumstances, our employees did a fantastic job – each of them in their own specific areas. Whether in Cleaning, Clinic Service, Security, Catering, Personnel Service, Airport Service or Integrated Services – together we rose to the extreme challenges caused by the coronavirus pandemic. Our caterers even managed to rank top for customer satisfaction.* Last but not least, the F.A.Z.-Institut again awarded our company the title of ‘Germany’s most attractive employer’. We are proud of all our colleagues who have also given their best during the coronavirus pandemic. As an employer, we are making every effort to give a lot back as well.



Christian Frank
Geschäftsführer
Managing Director

Der Jurist verantwortet neben den Ressorts Recht und Finanzen auch die Bereiche Personal und Qualitätsmanagement. In addition to Legal and Finance, this law graduate is also responsible for Personnel and Quality Management.



* Untersuchung durch die... | Consumer survey by: Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH, 10/2020

**KLÜH BEWEIST SICH ALS HYGIENEPARTNER
AUF HOHEM NIVEAU.**

KLÜH PROVES ITSELF TO BE A
HIGH-PERFORMING HYGIENE PARTNER.

Das Auftauchen des Virus SARS-CoV-2 gab dem Thema Hygiene eine extrem hohe Bedeutung. Die Erhaltung einer hygienisch unbedenklichen Umgebung wurde zu einer sehr großen Herausforderung. Klüh Multiservices konnte auf diesem Gebiet mit hoher Expertise für viele Kund*innen einen hohen Mehrwert schaffen. In allen Servicebereichen wurden wichtige Beiträge zum Infektionsschutz geleistet. Bereits lange vor dem Auftauchen von Covid-19 war Klüh als Hygienespezialist bekannt und hatte mit einem eigenen Hygienehandbuch ein umfassendes Nachschlagewerk herausgegeben. Dieser Leitfaden wurde so ergänzt, dass alle Gebäudebetreibende die Hygienestandards, wie sie der Gesetzgeber im SARS-CoV-2-Arbeitsschutzstandard formuliert hat, umsetzen können.

The emergence of the SARS-CoV-2 virus has made hygiene extremely important. One of the biggest challenges has been to keep environments hygienically safe. As a service provider with strong expertise in the field of hygiene, Klüh Multiservices has been able to create substantial value for its clients, making key contributions to infection protection in all divisions. Long before the emergence of Covid-19, Klüh was already known as a hygiene specialist and had published its own hygiene handbook, a comprehensive resource. This guide was supplemented so that all building operators can implement the hygiene requirements formulated by the German government's SARS-CoV-2 occupational safety standard.

10,3 Millionen Masken gesichert

Security for 10.3 million masks



Am 27. April 2020 landete das weltweit größte Frachtflugzeug auf dem Flughafen Leipzig/Halle. An Bord hatte es 10,3 Millionen Atemschutzmasken für die gesamte Bundesrepublik Deutschland. Klüh Security begleitete mehr als 20 Lkw, die diese Masken in die einzelnen Bundesländer transportieren sollten. Darüber hinaus wurden die Bundesministerin für Verteidigung, die beteiligten Soldat*innen der Bundeswehr und die eingeladenen Pressevertreter*innen im Sicherheitsbereich des Flughafens von einem Klüh-Security-Team begleitet.

On 27 April 2020, the world's largest freight aircraft landed at Leipzig/Halle Airport carrying 10.3 million protective masks for distribution across Germany. Klüh Security accompanied more than 20 trucks transporting these masks to each of the country's states. In addition, a Klüh Security team was deployed to accompany Germany's Defence Minister, German military personnel and invited media representatives in the airport's security zone.



Reinigung vom Corona-Testzentrum und Überwachung der Testungen

Cleaning of coronavirus testing facility and monitoring of tests

In der ersten Lockdown-Phase unterstützte Klüh Security das Städtische Diagnostikzentrum Düsseldorf. Hier wurden viele Corona-Verdachtsfälle getestet. Die Mitarbeiter*innen von Klüh waren mit Schutzbrille, Vollmaske, Handschuhen und Schutzanzug ausgestattet. Ihre Aufgabe bestand darin, die Daten der Testpersonen aufzunehmen und die Personen anschließend durch zwei Schleusen zur Untersuchung zu begleiten. In Spitzenzeiten wurden in der ersten Lockdown-Phase täglich bis zu 145 Personen getestet.

During the first lockdown in Germany, Klüh Security provided support at the Municipal Diagnostics Center in Düsseldorf, where all suspected coronavirus cases came for testing. Klüh's employees were equipped with protective goggles, full face masks, gloves and protective overalls. Their task was to record the personal data of each person arriving for testing and to then accompany them through two airlocks to where they would be examined. At peak times during the first lockdown, up to 145 people were tested each day.



New Normal: gut auf Rückkehr zum Catering vorbereitet

The new normal: Well prepared for catering restart



Klüh Catering musste im Frühjahr 2020 die Erfahrung machen, dass mehr als 95 % der Betriebsrestaurants über Nacht geschlossen wurden. Für den Restart entwickelte das Unternehmen ein Konzept, das alle notwendigen Hygienemaßnahmen integrierte. Dazu gehörten Aufsteller, Informationsflyer, digitale Add-ons sowie eine umfangreiche externe Auditierung durch das renommierte Institut Fresenius. So wurden alle Betriebe innerhalb kürzester Zeit begangen und auf Einhaltung der Hygienemaßnahmen auditiert. Es konnte sichergestellt werden, dass die Catering-Leistungen vor Ort allen gesetzlichen und internen Hygienevorschriften entsprachen. In einem extrem kurzen Zeitraum fand die Auditierung von über 150 Betrieben statt, dabei wurden keinerlei Abweichungen festgestellt. Die Caterer von Klüh konnten sich über ein sehr gutes Ergebnis hinsichtlich der Umsetzung freuen.

In spring 2020, Klüh Catering saw more than 95% of canteens shut down overnight. Ahead of the restart, the company developed a concept integrating all the necessary hygiene measures. This included displays, flyers and digital add-ons as well as extensive external auditing by the renowned Institut Fresenius. All canteens were inspected within a very short time and audited to ensure compliance with hygiene measures. It was possible to ensure that all the catering services complied with legislated and internal hygiene regulations. More than 150 canteens were audited within a very short time and no non-conformities were identified. Klüh's caterers were pleased with the very good result in terms of implementation.



Mit speziellen Desinfektions-Beauftragten den Viren auf der Spur

Special disinfection agents track down viruses

Die Mitarbeiter*innen von Klüh Cleaning waren 2020 im Dauereinsatz gegen Viren. Sie leisteten viele Hundert Stunden Desinfektionsmaßnahmen pro Monat. Spezielle Reinigungskräfte wurden von Klüh's staatlich geprüften Desinfektor*innen ausgebildet. Ihnen wurden eigens Firmenfahrzeuge zugeteilt, damit sie schnellstens die zu desinfizierenden Objekte ansteuern konnten. Das Gebiet erstreckte sich über 40.000 Quadratmeter. Ausgestattet mit einer kompletten Profi-Schutzausrüstung haben diese Fachkräfte bei Klüh-Kund*innen wichtige Desinfektionsarbeiten geleistet, die vor Kontamination schützen sollten.

Throughout 2020, Klüh Cleaning employees were deployed continuously to combat viruses. They spent many hundreds of hours each month performing disinfection operations. Klüh's state-certified disinfection technicians trained a number of specially selected cleaners, who were assigned their own company vehicles to enable them to quickly get to buildings requiring disinfection. The total surface area treated was more than 40,000 m². Working with full professional protective equipment, these specialist cleaners performed important disinfection operations for clients to ensure protection against contamination.

Gereinigte Atemluft gehört mit zum Service

Purified breathing air is part of the service

Klüh bietet interessierten Kund*innen mobile Luftreiniger der Marke Airgle an. Diese sorgen für die Desinfektion der Raumluft, beugen Infektionen vor und sind wirksam gegen das Coronavirus. Besonders bewährt hat sich der Einsatz in Büros und Krankenhäusern. Die kontinuierliche Filterung und Sterilisation der Luft erfolgen über cHEPA-Filter, Aktivkohlefilter und UV-Strahlung. Die Geräte haben einen nahezu hundertprozentigen Filtergrad für Viren, Bakterien und Partikel. Eingesetzt wurden im Geschäftsjahr 2020 Geräte der Marke Airgle von Kenter und der Marke i-air von i-team Global.

Klüh also offers mobile air purifiers from Airgle. These disinfect ambient air, prevent infection and are effective against the coronavirus. They have proved to be especially useful in office and hospital settings. The air is continuously filtered and sterilised by means of cHEPA filters, activated charcoal filters and UV radiation. These purifiers ensure almost 100% removal of viruses, bacteria and particles. In 2020, Klüh deployed Airgle units from Kenter and i-air units from i-team Global.



Airport Service setzt Bio-Security-Maßnahmen um

Airport Service implements biosecurity measures

Um das Fliegen im Sommer zu ermöglichen und einen Aufschwung einzuleiten, haben die Mitarbeiter*innen von Klüh Airport Service umfangreiche Bio-Security-Maßnahmen umgesetzt. Dabei ging es konkret darum, die Ausbreitung oder Verschleppung von SARS-CoV-2 zu verhindern. Die Maßnahmen betrafen die Reinigung der Flugzeugkabinen, aber auch die Ausstattung der Flugzeuge mit zusätzlichen Hygieneartikeln. Damit erfüllte Klüh Airport Service die Anforderungen der Luftsicherheitsbehörden EASA und IATA. Für einzelne Fluggesellschaften wurden darüber hinaus Vernebelungstechniken zur Desinfektion entwickelt und umgesetzt. Am Flughafen in Frankfurt am Main setzte Klüh im Auftrag von United Airlines eine EPA-registrierte antimikrobielle Beschichtung ein. Das sogenannte Zoono Microbe Shield bildet einen lang anhaltenden Schutzfilm auf Oberflächen und hemmt das Wachstum von Mikroben.

To make air travel possible during the summer and help boost the economy, Klüh Airport Service employees implemented an extensive range of biosecurity measures. The specific aim was to prevent the importation or spread of SARS-CoV-2. The measures included cleaning aircraft cabins and equipping aircraft with additional hygiene articles. In this way, Klüh Airport Service met the requirements specified by the European and international aviation security agencies (EASA and IATA). In addition, disinfectant fogging techniques were developed and deployed for individual airlines. At Frankfurt Airport, Klüh used an EPA-registered antimicrobial coating on behalf of United Airlines. The Zoono Microbe Shield forms a long-lasting protective film on surfaces and inhibits microbial growth.



HOHER DIGITALER ENTWICKLUNGSGRAD FÜR AUSSERORDENTLICHE ANFORDERUNGEN.

HIGH LEVEL OF DIGITAL DEVELOPMENT
FOR EXTRAORDINARY REQUIREMENTS.



Digitalisierung bietet für das Facility-Management unschätzbare Möglichkeiten, Prozesse zu erleichtern, sie effizienter und transparenter zu gestalten sowie auf längere Sicht Kosten und wichtige Ressourcen zu sparen. Der Ausbruch der Corona-Pandemie hatte als Entwicklungsbeschleunigung bei der Digitalisierung gewirkt und die Akzeptanz bei Kund*innen und Mitarbeiter*innen gesteigert. Mit der Gründung von CoDE (Center of Digital Excellence) im Jahre 2018 verfolgt Klüh eine eigene Digitalstrategie, die stringent umgesetzt wird. So konnte das Exzellenzzentrum im Jahr 2020 auch viel Unterstützung bei der Meisterung der neuen Pandemieherausforderungen bieten. Dazu gehörte unter anderem die digitale Unterstützung der Arbeitsprozesse mittels intelligenter Anwendungen, der sogenannten Digi-Applikationen.

Digitalisation offers facility managers inestimable opportunities for simplifying processes, making them more efficient and transparent as well as reducing costs and conserving resources in the longer term. The outbreak of the coronavirus pandemic has accelerated development in the field of digitalisation and increased acceptance by clients and employees. With the establishment of the CoDE (Center of Digital Excellence) in 2018, Klüh is pursuing its own digital strategy, which is being stringently implemented. In 2020, the Centre of Digital Excellence was thus also able to offer a great deal of support in mastering the new challenges presented by the pandemic. This included, among other things, digital support for work processes using intelligent applications known as digi applications.

DigiClean® für Kontrolle und Sicherheit bei Reinigung und Desinfektion

DigiClean® for greater control and safety in cleaning and disinfection



Klüh arbeitet bei Reinigung und Desinfektion mit DigiClean®. Das digitale Tool ist eine Klüh-eigene Anwendung, die den gesamten Reinigungsprozess abbildet und optimiert. In den Fachbereichen Cleaning und Clinic Service ist es bereits mit mehr als 500 User*innen bei 170 Kunden im Einsatz. Auf diese Weise werden derzeit monatlich über 6.000 Kontrollen generiert. Das Tool erlaubt auch gezieltes Reinigen und Desinfizieren von häufig genutzten Räumen. Dadurch können Ansteckungsrisiken innerhalb von Gebäuden gemindert werden. Über eine Schnittstelle zwischen DigiClean® und DigiService sowie Anbindung an Sensoren können die Fachbereiche Cleaning und Clinic Service Cleaning-on-Demand anbieten. Außerdem erhielt DigiClean® eine intelligente Ergänzung namens „Bluetooth Beacon“. „Bluetooth Beacon“ erleichtert die Überwachung des Reinigungsprozesses.

Klüh uses DigiClean® in its cleaning and disinfection operations. This digital tool is the company's proprietary app for mapping and optimising the entire cleaning process. It already has more than 500 users at 170 clients of the Cleaning and Clinic Service divisions and currently generates over 6,000 checks each month. The tool also makes it possible to specifically clean and disinfect frequently used rooms, thus helping to reduce the infection risk inside buildings. An interface between DigiClean® and DigiService as well as the use of sensors enable Cleaning and Clinic Service to offer cleaning on demand. DigiClean® is also equipped with an intelligent add-on named Bluetooth Beacon, which simplifies monitoring of the cleaning process.



Klüh Cleaning arbeitet an Reinigungs-technologien der Zukunft

Klüh Cleaning works on cleaning technologies of the future

Die Klüh-IT ermöglicht in enger Zusammenarbeit mit den Expert*innen aus dem Fachbereich Cleaning den Einsatz von zukunftsweisenden Reinigungstechnologien. Dazu gehört die Kombination aus Augmented-Reality-Technologie mit Datenbrillen. Durch die Datenbrille erhält die Reinigungskraft eine visuelle Darstellung davon, welche Arbeiten zu leisten sind. Die Brille präzisiert dabei auch die Stellen und die Reihenfolge der Reinigungsarbeiten. Außerdem können Reinigungsmaterialien, Arbeitsschritte und sonstige hilfreiche Informationen in das Sichtfeld projiziert werden.

Klüh IT has worked closely with the Cleaning Division's experts to deploy pioneering cleaning technologies. This includes combining augmented reality with the use of data glasses that provide the cleaning operative with a visual display of the work to be performed. The glasses also specify the locations and sequence of the cleaning processes. In addition, the cleaning materials, process steps and other useful information are projected in the display.



Erleben Sie die Klüh-Reinigung der Zukunft: einfach QR-Code scannen.

For the Klüh cleaning experience of the future: simply scan the QR code.



WWS-Tool DigiSupply erfolgreich für Catering implementiert

MMS tool DigiSupply successfully implemented for Catering

Klüh Catering arbeitet mit einem selbst entwickelten, innovativen Warenwirtschafts- und Steuerungssystem: DigiSupply. Dieses Tool wurde zwischen Juni 2019 und Dezember 2020 in den Betrieben implementiert. Aktuell nutzen es circa 800 Anwender*innen. DigiSupply ist für alle Branchenbereiche von Klüh Catering gleichermaßen professionell aufgestellt. Es bietet intuitive Arbeitsabläufe, die je nach Wunsch zentral oder dezentral durchgängig transparent gesteuert und ausgewertet werden können. Die automatisierten Prozesse sind ein wichtiger Beitrag zu Effizienz und Ressourcenschonung. In DigiSupply ist das Bestellsystem DigiMenu integriert – die Menüwunsch-erfassung für das Gesundheitswesen inklusive Konferenztool. Dadurch können Kund*innen von der automatisierten Berücksichtigung erlaubter Kostenformen, Verträglichkeiten und medizinischer Vorgaben profitieren.

Klüh Catering works with an innovative proprietary stock management and control system: DigiSupply. This tool was implemented in the canteens between June 2019 and December 2020 and currently has around 800 users. DigiSupply is a professional tool that can be used in all the areas served by Klüh Catering. It encompasses intuitive processes which can be steered and evaluated transparently, either centrally or decentrally. The automated processes make an important contribution to efficiency and conserving resources. DigiSupply incorporates the DigiMenu ordering system with conference tool that enables clients in the healthcare sector to design menus, automatically taking account of permitted diets, food intolerances and medical requirements.

**Weiterentwicklung
der Klüh-Catering-App**

Further development
of the Klüh Catering App



Die von Gästen der Betriebsrestaurants bereits sehr intensiv genutzte Klüh-Catering-App wurde 2020 weiterentwickelt. Neue nützliche Funktionen, die das Catering in Pandemiezeiten sicherer machen, wurden hinzugefügt. Dazu gehören eine Vorbestellfunktion, ein Foodkonfigurator, Online-Payment und eine Funktion, bei der die Gäste sich zwischen Abholung und Lieferservice entscheiden können.

In 2020, we continued developing the Klüh Catering App that is already very widely used by canteen diners. Useful new functions were added to make catering during the pandemic even safer. They include a pre-ordering function, a food configurator, online payment and a function allowing guests to choose between collection and delivery.

**Digitale Kommunikationsplattform
ermöglicht 24/7-Service**

Digital communications platform
for 24/7 service

Eine eigene Online-Plattform – DigiService – ermöglicht Klüh die strukturierte und schnelle Kommunikation. Das Customer-Service-Portal für Klüh-Kund*innen bietet transparenten Austausch rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr. Einmal eingerichtet, konnten 2020 damit bereits bei vielen Kund*innen Anforderungen gezielt zugeordnet, bearbeitet und der jeweilige Bearbeitungsstand konnte schnell kommuniziert werden. Kund*innen können den Bearbeitungsfortschritt und -status selbst verfolgen und sich aktiv einbringen. Mit der flexibel gehaltenen Architektur kann jederzeit im laufenden Prozess auf Kundenanforderungen reagiert werden. Ein Kundenzufriedenheitsmodul misst die Serviceerbringung durchgehend und ermöglicht eine kontinuierliche Verbesserung.

DigiService is Klüh's proprietary online platform that facilitates rapid and structured communication. The Customer Service Portal provides Klüh's clients with a transparent communication channel that can be accessed around the clock, 365 days a year. In 2020, the platform was used by many clients to record and process their needs and to rapidly communicate the processing status of each request. Clients can track the progress and status of their tickets and actively participate in the process. The flexible architecture makes it possible to react to client requirements at any time during the process. A client satisfaction module measures service delivery on an ongoing basis to enable continuous improvement.



**Einsatz von digitalem
Wächterkontrollsystem
DigiControl**

Use of the DigiControl
digital guard patrol system

Klüh Security arbeitet mit einem digitalen Wächterkontrollsystem. DigiControl erbringt nicht nur den Nachweis der Kontrollrunde, sondern kann auch wie ein Notfallhandy und zur Einzelarbeitsplatzabsicherung eingesetzt werden. In das System können neben dem Nachweis von Rundgängen Echtzeitmeldungen (Realtime) einschließlich Fotodokumentation eingestellt werden. Das System ermöglicht automatische Benachrichtigungen bei ungeplanten Ereignissen bis hin zu Notruffunktion, Überfalltaste und Totmannschaltung. So ist nicht nur das Objekt gut bewacht, sondern auch die Mitarbeiter*innen sind geschützt. Kund*innen von Klüh Security haben unmittelbaren Zugriff auf das System, da es webbasiert ist. Es gewährleistet eine Einzelarbeitsplatzüberwachung und versetzt das Unternehmen in die Lage, Kund*innen für die Risikobewertung Echtzeitberichte zur Verfügung zu stellen.

Klüh Security works with DigiControl, a digital guard patrol system that verifies the performance of patrols, at the same time serving as an emergency mobile phone and providing protection for individual workplaces. The system can be set to provide real-time records of patrols with photographic documentation, allows automatic notification of unplanned events and has an emergency call function, panic button and deadman's switch. This provides protection for the company's operatives as well as ensuring that premises are well guarded. As the system is web-based, it can also be accessed directly by Klüh Security clients. It ensures protection for individual workplaces and enables the company to provide clients with real-time reports for their risk assessment.



INNOVATIONEN ALS ERFOLGSMOTOR BEI KLÜH MULTISERVICES.

INNOVATION AS THE MOTOR FOR SUCCESS
AT KLÜH MULTISERVICES.

Bei Innovationen stehen zu einem großen Teil Prozessoptimierungen im Vordergrund. Optimierungen, die sowohl Verbesserungen für Kund*innen als auch für Klüh bringen. Dieses geschieht in vielfältiger Form durch Digitalisierung. Es geht bei Innovationen aber auch um den optimierten Ressourceneinsatz (siehe dazu auch Verantwortung), um Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerung. Innovationen können sich als großer Erfolg herausstellen. Darüber wird der Markt entscheiden. An allererster Stelle möchte Klüh mit seiner Innovationskraft Kund*innen unterstützen und ihnen die bestmöglichen Services am Markt bieten. Dafür investiert das Unternehmen seit vielen Jahren in neue Ideen, lässt Trends analysieren und setzt auf neue Produktentwicklungen.

Most innovations are process optimisations that deliver improvements for our clients and for Klüh itself. In many cases, they result from digitalisation. However, some innovations are based on optimising the use of resources (see also Responsibility) in order to cut costs and increase efficiency. Innovations may result in great success although this is decided by the market. First and foremost, Klüh aims to use its innovative strength to support its clients and offer them the best possible services on the market. To this end, the company has been investing in new ideas for many years, analysing trends and focusing on new product developments.

Cobotik – die neue Kollaboration zwischen Menschen und Robotern

Cobotics – a new form of collaboration between people and robots



Die Herausforderungen des Jahres 2020 hatten auch eine beschleunigte Auseinandersetzung mit dem Thema „Cobotik“ zur Folge. Coboter sind Roboter, die mit Menschen zusammenarbeiten. Dabei übernehmen sie besonders sich wiederholende und zeitraubende Aufgaben. Oder sie reinigen Stellen, die für Menschen schwer zu erreichen sind, wie beispielsweise große Flächen unterhalb von Fließbändern in Logistikzentren. Bei dem Kunden Deutsche Post setzte Klüh Cleaning in einer Testphase Coboter ein. In einigen Paketzentren reinigt seither der Coboter Makita unter den Paketbändern. Der Vorteil dieser Kollaboration besteht für Mitarbeiter*innen darin, dass sie von sich monoton wiederholenden Bewegungen entlastet werden.

The challenges seen in 2020 resulted in greater openness to cobotics. Cobots are robots that cooperate with people. They are used to perform very repetitive and time-consuming tasks or to clean areas that are difficult for people to reach like the large surfaces beneath the conveyor belts in logistics centres. Klüh Cleaning has been testing the use of cobots for its client Deutsche Post. Cobot Makita has been used in some parcel centres to clean beneath the conveyor belts. For employees, the advantage of this collaboration is that they are relieved of monotonous and repetitive movements, freeing them up to perform more diverse and satisfying tasks.

Die Zukunft ist „Cleaning-on-Demand“ – mit DigiClean® ist sie bereits da

The future is cleaning on demand – DigiClean® makes it possible today

Die Klüh-eigene Anwendung DigiClean® versetzt Facility-Manager*innen schon heute in die Lage, Reinigungsleistungen in Echtzeit abzurufen. Auf der anderen Seite werden Klüh-Mitarbeiter*innen in Realtime über Leerstände informiert. Das hat zur Folge, dass dort gereinigt werden kann, wo es tatsächlich erforderlich ist. Die so generierten Zeitersparnisse können an anderer Stelle in Hygienemaßnahmen und Sonderleistungen investiert werden. Auf diese Weise kann für die Gebäudenutzer*innen ein hygienisch sicheres und ansprechendes Arbeitsumfeld geschaffen werden, ohne dass dem/der Facility-Manager*in Mehrkosten entstehen. Und Klüh hat die Möglichkeit, die Anforderungen der Auftraggeber*innen noch individueller zu bedienen und Qualität und Zufriedenheit zu erhöhen.

Klüh’s proprietary DigiClean® application already enables facility managers to call off cleaning services in real time. It also informs Klüh employees about vacancies in real time. As a result, only those areas are cleaned that actually need it. The time saved can be invested in implementing hygiene measures and performing special services. In this way, a hygienically safe and attractive environment can be ensured for the users of buildings without generating additional costs for facility managers. And Klüh is able to customise its services even more individually, thus increasing quality and customer satisfaction.



Mit Pflanzenkraft zu einer besseren Ernährung

‘Pflanzenkraft’ for better nutrition



Pflanzenkraft ist eine Produktlinie, die 2019 zum Hauptstadtkongress Medizin und Gesundheit in Berlin vorgestellt wurde und seit Beginn 2020 in drei großen Unikliniken eingeführt ist. Dieses Ernährungskonzept wurde in Zusammenarbeit mit ProVeg e. V. sowie Prof. Dr. med. Andreas Michalsen entwickelt. Es steht für Rezepte, die dem Körper Gutes tun, und nutzt die Kraft der Pflanzen. Die Produktlinie erfährt eine hohe Akzeptanz und stößt auf viel positive Resonanz. Sie ist eine proaktive Reaktion auf die Forderung im 14. DGE-Ernährungsbericht, die darauf abzielt, dass Maßnahmen zur Verbesserung der Ernährungsversorgung in Krankenhäusern und Pflegeheimen notwendig sind. Klüh Catering war im Mai 2020 mit Pflanzenkraft unter den zehn Nominierungen für den Marketing.Award 2020. Initiator des Branchenpreises ist die „gv-praxis“, Wirtschaftsfachzeitschrift der Branche.

‘Pflanzenkraft’ (Plant power) is a product line that was presented at the ‘Hauptstadtkongress Medizin und Gesundheit’ in Berlin in 2019 and launched in three major university hospitals at the start of 2020. This new nutrition concept was developed in collaboration with ProVeg e. V., a food awareness organisation, and Professor Andreas Michalsen. It comprises recipes that are good for the body and draw on the power of plants. The product line has been well accepted and received many positive reactions. It is a proactive response to the call in the 14th DGE Nutrition Report for measures to improve nutrition in hospitals and care homes. In May 2020, ‘Pflanzenkraft’ from Klüh Catering was among the ten nominations for the 2020 Marketing.Award initiated by ‘gv-praxis’, the journal for the professional catering industry.



„Hülle & Fülle“ – neues Konzept im Business-Catering

A new business catering concept: ‘Hülle & Fülle’

Eine Innovation des Jahres 2020 ist bei Klüh Catering das neue Konzept Hülle & Fülle. Hinter dem Namen steckt die Idee einer kleinen Snackbar, die leckere Speisen in Hülle und Fülle anbietet. Dieses neue Angebot ist eine flexible Verpflegungslösung für Unternehmen ohne oder nur mit kleiner Küche, ideal auch bei geringem Budget oder wenigen Mitarbeiter*innen. Im Mittelpunkt steht ein Thekenmöbel, das ganz nach Wunsch und Geschmack mit unterschiedlichen kulinarischen Angeboten bestückt wird. Zusammen mit einem oder mehreren Tischen und der passenden technischen Ausstattung kann so in fast jedem Raum ein ausgewogenes Catering stattfinden.

One innovation in 2020 was the new ‘Hülle & Fülle’ (Abundance) concept launched by Klüh Catering. The idea involves a small snack bar offering an abundance of tasty dishes. This new offering is a flexible catering solution for companies that have no or just a small kitchen, a small budget or a small workforce. The focal point is a counter to display various dishes that meet all requirements and tastes. This, together with one or more tables and the necessary technical equipment, makes it possible to provide a balanced catering offering in almost any room.

**VERANTWORTUNG GEHÖRT BEI KLÜH
SEIT JEHER ZU DEN UNTERNEHMENSWERTEN.**
RESPONSIBILITY HAS ALWAYS BEEN ONE
OF KLÜH'S CORPORATE VALUES.

Stand das Jahr 2019 noch für viele Unternehmen im Zeichen des Umdenkens hinsichtlich eines verantwortungsvollen Umgangs mit der Umwelt, bekam unternehmerische Verantwortung 2020 plötzlich eine ganz neue Dimension. Verantwortung gegenüber Mitarbeiter*innen, Umwelt, Gesellschaft und gegenüber dem Markt. Dies sind auch die vier Säulen, auf denen die Strategie der unternehmerischen Verantwortung von Klüh aufbaut. Als eine wichtige Strategie bewies sich 2020 das nachhaltige Wirtschaften, das über viele Jahre betrieben wurde. Im Geschäftsjahr 2020 konnte es einen wichtigen Beitrag zur Stabilität des Familienunternehmens leisten. Dieses Verantwortungsbewusstsein wird von Mitarbeiter*innen geschätzt, so erhielt Klüh erneut das Siegel des F.A.Z.-Institutes „Deutschlands begehrteste Arbeitgeber“.

While many companies were still considering their approach to environmental issues in 2019, corporate responsibility suddenly took on an entirely new dimension in 2020. Responsibility to its employees, the environment, society and the market: these are the four pillars of Klüh's corporate responsibility strategy. In 2020, sustainable management proved to be a key approach although it is something Klüh has applied for many years. It made an important contribution to the company's stability in the past year. This sense of responsibility is appreciated by employees and Klüh was once again awarded the title of 'Germany's most attractive employer' by F.A.Z.-Institut.

Deutscher Kunden-Award
2020/21 für hohe
Kundenzufriedenheit

German Customer Award
2020/21 for high
customer satisfaction



Klüh Catering wurde 2020 von der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien als Branchen-Champion im Bereich „Kundenzufriedenheit“ in Betriebsrestaurants ausgezeichnet. Damit kann sich das Unternehmen seit dem 30. Oktober 2020 offiziell „Branchen-Champion“ nennen. Für die Studie wurden mehr als 330.000 Kundenmeinungen zu insgesamt 2.261 Unternehmen aus 233 Branchen eingeholt. In den Vorjahren wurde die Klüh Catering GmbH bereits mehrfach durch das Marktforschungsunternehmen ServiceValue im Auftrag des Wirtschaftsmagazins „WirtschaftsWoche“ für „Hohes Kundenvertrauen“ ausgezeichnet. Gerade in diesem anspruchsvollen Jahr freuten sich die Caterer natürlich besonders über die begehrte Auszeichnung.

In 2020, Klüh Catering was honoured by Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH in the category of customer satisfaction in staff canteens. Since 30 October 2020, Klüh Catering can therefore officially claim to be the industry champion. The survey canvassed more than 330,000 customers at a total of 2,261 companies across 233 business and industry sectors. Several times in previous years, Klüh Catering GmbH had already received awards from market researcher ServiceValue and German business journal 'WirtschaftsWoche' for high levels of customer confidence. Of course, the caterer was especially pleased to receive this award in what was a challenging year.



Mitarbeiterentwicklung
in der Klüh Akademie
und Sicherheitsschule

Employee development
at the Klüh Academy
and Security School



In der hauseigenen Akademie stellt Klüh umfangreiche Weiterbildungsangebote zur Verfügung. 2020 wurde diese durch den TÜV Austria nach EN ISO 9001:2015 rezertifiziert. Hier fanden spartenübergreifende und fachspezifische Seminare statt. Im Bereich Cleaning war die Weiterbildung zum/zur staatlich geprüften Desinfektor*in sehr gefragt. Um während der Präsenzveranstaltungen eine möglichst sichere Umgebung zu gewährleisten, wurde für die Klüh Akademie ein innovatives Luftreinigungsgerät angeschafft. Sehr stark genutzt wurde 2020 die betriebliche Weiterbildung mit DigiLearn, dem Klüh-eigenen Learning-Management-System. Klüh Security wurde 2020 bereits zum vierten Mal in Folge mit dem Comenius-Award ausgezeichnet, dieses Mal für das Lernprogramm „Ausbildung der Evakuierungshelfer für die Merkur Spiel-Arena“ in Düsseldorf. Neben der Klüh Akademie ist die Klüh Sicherheitsschule eine wichtige Säule der Weiterbildung im Unternehmen. Sie ist durch den Bundesverband der Sicherheitswirtschaft anerkannt und bereitet Mitarbeiter*innen sowie Externe systematisch auf die verschiedenen Einsatzbereiche als Security-Spezialist*in vor.

The company provides an extensive training and development offering via its own Klüh Academy. In 2020, this was recertified to EN ISO 9001:2015 by TÜV Austria. Among the cross-divisional and specialist seminars held at the Klüh Academy, the most sought after led to qualification as a certified disinfection specialist for employees in the Cleaning division. In order to ensure the safest possible environment for participants during face-to-face teaching, the Klüh Academy acquired an innovative air purifier. In 2020, DigiLearn featured very strongly in professional development, Klüh's proprietary learning management system. In 2020, Klüh Security was honoured with the Comenius Award from the 'Gesellschaft für Pädagogik, Information und Medien' for the fourth time in succession, this time in the adult education category for its program to train evacuation stewards for the Merkur Spiel-Arena stadium in Düsseldorf. 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 systematically prepares the company's own employees and external staff for the various tasks of security specialists.

Neues Mehrwegsystem
spart Verpackungsmüll

New multiuse system
reduces packaging waste

Für alle Gäste, die to go genießen wollten, startete Klüh Catering 2020 ein Pfandsystem aus Mehrwegbehältern der Firmen reCIRCLE und Frilich. Die Idee dahinter: Mahlzeiten werden hygienisch verpackt und die Behälter nach Gebrauch wieder an Klüh Catering zurückgegeben. In der Gastronomiespülmaschine werden die Behälter dann hygienisch gereinigt, sodass der Kreislauf wieder von Neuem beginnen kann. Auf diese Weise wurde Verpackungsmüll reduziert und umweltbewusste Gäste konnten mit gutem Gewissen eine leckere To-go-Mahlzeit genießen. Die Mehrwegbehälter sind aus hochwertigem PBT (Deckel aus PP) und absolut schadstofffrei. Sie wurden speziell für die Gastronomie entwickelt und können bis zu 200-mal wiederverwendet werden. Bereits ab 8 Wiederverwendungen haben die Mehrwegbehälter eine deutlich bessere Klimabilanz als Einweggeschirr.

In 2020, Klüh Catering launched a deposit system for reusable food containers from reCIRCLE and Frilich for all customers using delivery services. The idea is that meals are packaged hygienically and the containers returned to Klüh after use. They are then hygienically cleaned in the caterer's industrial dishwashers, ready for use again. This made it possible to reduce packaging waste and enable environmentally aware customers to enjoy tasty takeaway meals with a clear conscience. The reusable containers are made from high-quality PBT with PP lids and are entirely non-toxic. They have been specially developed for catering applications and can be reused up to 200 times. The reusable containers already have a much better climate balance than disposable tableware after just eight uses.

Nachhaltige Reinigung
mit Osmoseverfahren und Ecolution

Sustainable cleaning
using osmosis and Ecolution



Gut für saubere Glasflächen und für die Umwelt ist ein spezielles Osmoseverfahren, das bei Klüh Cleaning zum Einsatz kommt. Dabei handelt es sich um eine innovative Technik zur Aufbereitung von Wasser. Dieses wird durch einen speziellen Filter demineralisiert und besitzt danach die Fähigkeit, Schmutzpartikel ohne Zusatz von chemischen Reinigungsmitteln zu binden. Auch ein Abziehen oder Nachtrocknen ist nicht mehr erforderlich. Durch den Verzicht auf Tenside fällt selbst die erneute Verschmutzung der Glasflächen deutlich geringer aus. Das gilt auch für Schadstoffe aus der Umwelt, die normalerweise an der Glasscheibe haften bleiben würden. Als nachhaltige Reinigungsschemie wurde „Ecolution“ des Herstellers Dr. Schnell eingesetzt. Gegenüber dem Vorjahr hat sich der Einsatz 2020 verfünffacht. Das System besteht aus pulverförmigen Sticks in selbstauflösender Folie, die in passende Handsprüher eingesetzt werden. Die vordosierten Beutel lösen sich rückstandslos in Wasser auf.

A special osmosis process deployed by Klüh Cleaning ensures clear glass surfaces and is good for the environment. This innovative technology uses special filters to demineralise water so that it can bind dirt particles without the addition of chemical cleaning agents. It is also no longer necessary to wipe off the water or dry the surfaces. Due to the fact that no tensides are used, the glass attracts much less dirt and pollutants that normally adhere to the surface. Klüh Cleaning uses ‘Ecolution’ sustainable cleaning agents from Dr. Schnell. Compared with the previous year, use in 2020 increased five-fold. 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.



Respektvoller Umgang
mit der Ressource Lebensmittel

Respectful use of food

Seit 2016 ist Klüh Catering Mitglied der Initiative United against Waste e. V. und leistet wertvolle Beiträge zum nachhaltigen Umgang mit der Ressource Lebensmittel. UAW e. V. stellt zusammen mit seinen über 100 Mitgliedern praxistaugliche Lösungen zur Verfügung, die aufzeigen, dass die Reduzierung von Lebensmittelabfall Geld und wertvolle Ressourcen spart. Die erarbeiteten Abfallanalysen und Durchschnittswerte geben der Branche Orientierung. Gemäß der EU-Abfallrahmenrichtlinie beziehungsweise dem delegierten Beschluss muss Deutschland jährlich an die EU berichten, welche Lebensmittelabfälle angefallen sind. Das Gesetz ist am 29. Oktober 2020 in Kraft getreten. Klüh Catering ist darauf vorbereitet. Durch den Einsatz von digitaler Technologie kann das Unternehmen zukünftig den Wareneinkauf und die Abfälle besser managen.

Klüh Catering has been a member of the United against Waste (UAW) initiative since 2016 and is making an important contribution to the respectful use of an important resource: food. Together with its more than 100 members, UAW provides practical solutions that demonstrate how to save money and valuable resources by reducing food waste. The waste analyses and average data provide guidance to the industry. In accordance with the EU Waste Framework Directive, which entered into force on 29 October 2020, Germany must make an annual report to the European Union regarding the food waste it generates. Klüh Catering has prepared for this. In the future, the company will be using digital technology to improve its management of food purchasing and waste.

Soziales Engagement in der Region
mit „Wir für Düsseldorf“

Social commitment through
‘Wir für Düsseldorf’



„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. Zu den Vereinen gehörte im Jahr 2020 vision:teilen e. V., eine franziskanische Initiative gegen Armut und Not. Mit der Aktion „hallo nachbar“ wurde eine Begegnungsstätte in der Nachbarschaft des Klüh-Headquarters geschaffen. Die ehrenamtlichen Helfer*innen von vision:teilen besuchen Nachbar*innen zu Hause, haben ein offenes Ohr für Sorgen und Geschichten und leisten praktische Hilfe beim Einkauf oder bei anderen Unternehmungen. Weitere finanzielle Unterstützung erfuhrt der Verein Düsseldorf teilt e. V. Noch ins Jahr 2019 fiel die Unterstützung für die Düsseldorfer Tafel e. V. Eine Spende erfolgte anlässlich des 25-jährigen Jubiläums der Düsseldorfer Tafel. Auch viele Mitarbeiter*innen von Klüh brachten sich hier ein und unterstützten tatkräftig bei der Ausgabe der alljährlichen Weihnachtspakete für bedürftige Mitbürger*innen. Klüh Catering versorgte insgesamt 30 Helfer*innen mit einem kräftigen Frühstück, während Klüh-Security-Mitarbeiter*innen reibungslose Abläufe gewährleisteten.

‘Wir für Düsseldorf’ is a private initiative established by Josef Klüh, who is a native of the city. The goal of the initiative is to support community-based organisations in Düsseldorf that are dedicated to helping people. Among the organisations supported in 2020 was ‘vision:teilen e. V.’, a Franciscan initiative to combat poverty and need. Through its ‘hallo nachbar’ (hello neighbour) campaign, the initiative established a community centre close to Klüh’s headquarters. The volunteer helpers of ‘vision:teilen’ visit neighbours at home, providing an open ear for their concerns and stories and offering practical help with shopping or other activities. Financial support was also given to ‘Düsseldorf teilt e. V.’ Still in 2019, the company provided support to ‘Düsseldorfer Tafel e.V.’ with a donation to mark its 25th anniversary. Many of Klüh’s employees got involved and provided hands-on support in distributing Christmas parcels to needy citizens. Klüh Catering delivered a hearty breakfast for the 30 volunteers, while Klüh Security ensured the process ran smoothly.



Hoher Verantwortungsgrad zeigt sich
im Klüh-Qualitätsmanagement

Klüh quality management evidence of
a high degree of responsibility

Um maximale Kundenzufriedenheit, 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. In Corona-Zeiten erfolgten interne Audits remote.

- Die Klüh-Unternehmen sind zertifiziert nach:
- DIN EN ISO 9001 Qualitätsmanagementsystem
 - DIN EN ISO 14001 Umweltmanagementsystem
 - DIN EN ISO 50001 Energiemanagementsystem
 - DIN EN ISO 45001 Arbeitsschutzmanagementsystem
 - SCC-Regelwerk Sicherheits Zertifikat Contractor
 - DIN 77200-1:2017 Anforderung an Sicherheitsdienstleister

To reliably ensure maximum customer satisfaction, safety and sustainability, Klüh has implemented comprehensive management systems which are recertified at regular intervals. All Klüh’s divisions and branches have implemented the management systems and operate conscientiously in compliance with these standards. During the coronavirus pandemic, audits were performed remotely.

- 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
 - DIN EN ISO 45001 Management system for occupational health and safety
 - SCC regulations Safety certificate for contractors
 - DIN 77200-1:2017 Requirements for security service providers



KLÜH ZEIGT AUCH INTERNATIONAL STÄRKE DURCH ANPASSUNGEN AN VERÄNDERUNGEN.

KLÜH ALSO SHOWS STRENGTH INTERNATIONALLY
BY ADAPTING TO CHANGE.

V.L.n.r. | f.f.l.r.

Ralf Zerenner
VAE | UAE

Altınay Göksin
Türkei | Turkey

Li Yaping
Dr. Husheng Chen
Tommy Feng
China

Paschal Connolly
Niederlande | Netherlands

Aniela Ptak
Włodzimierz Galecki
Polen | Poland

Geoffrey Moskowitz
Russland | Russia

Mitte | Centre

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

Die Auslandsgesellschaften sind eine starke Säule in der Klüh-Gruppe. Mit fast 30.000 Mitarbeiter*innen und hohen Qualitätsstandards konnten sie 2020 den teils enormen Anforderungen gerecht werden und ihre Position in den Märkten behaupten – wobei China und die Vereinigten Arabischen Emirate erneut die umsatzstärksten Länder waren. Karl-Heinz Mair, Managing Director International: „Unsere Erwartungen der strategischen Entwicklung für das Großkundensegment wurden erfüllt. Wir konnten neue Standorte im Corporate-Geschäft in das Portfolio aufnehmen und haben bewiesen, dass wir mit hoher Flexibilität reagieren können.“ Von großer Bedeutung ist die aktive Mitgliedschaft bei internationalen Organisationen, wie zum Beispiel der ISSA, wo Klüh einen Platz im zehnköpfigen Ausschuss für „Innovation & Education“ innehat.

The international companies are a strong pillar of the Klüh Group. Employing almost 30,000 people working to high quality standards, they were able to overcome sometimes enormous challenges and maintain their market positions in 2020. China and the United Arab Emirates again made the biggest contribution to turnover outside Germany. Karl-Heinz Mair, Managing Director International: 'Our strategic development expectations for the key account segment were met. We were able to add new corporate business locations to the portfolio and proved that we can react with high flexibility.' Of significant importance in the international business is Klüh's active membership in international organisations such as ISSA. Klüh is one of the ten members of this organisation's Innovation & Education Committee.



**China:
sehr gute Reputation
durch hohe Expertise**

China:
Strong expertise builds
very good reputation

Klüh zählt in China zu den großen internationalen Dienstleistern und zu den Marktführern im Clinic-Service-Bereich. Dementsprechend war 2020 für alle Mitarbeiter*innen ein sehr anspruchsvolles Jahr, was den Umgang mit der Pandemie anging. Aufgrund der hohen Professionalität im Cleaning- und Hygienebereich konnten als positiver Effekt viele bestehende Kundenbeziehungen weiter ausgebaut, gefestigt und neue Kontakte geknüpft werden. Klüh hat Tochterunternehmen in Peking, Wuhan und Shanghai. Dies sind Beijing Pujing Facility Management, Wuhan Tongji Property Management und Shanghai Pujing Facility Management. Insgesamt hat Klüh in China circa 18.500 Mitarbeiter*innen. Den Themen Hygiene, Digitalisierung, Innovation und Verantwortung wird hier wie in allen anderen Auslandsgesellschaften eine hohe Bedeutung beigemessen. Zu den Neukunden zählen unter anderem das Shunyi Hospital und das Tongren Hospital, beide in Peking, das Blutzentrum in Wuhan sowie das neu erbaute Leishenshan Hospital und die Uniklinik in Wuhan. In Shanghai ist unter anderem Busch Vacuum Technology Neukunde.

In China, Klüh is one of the largest international service providers and among the market leaders in the clinic service sector. 2020 was therefore a very challenging year for all the company's employees there as they responded to the pandemic. One positive effect of Klüh's high professionalism in cleaning and hygiene was the expansion and strengthening of existing client relationships and the development of new contacts. Klüh has subsidiaries in Beijing, Wuhan and Shanghai: Beijing Pujing Facility Management, Wuhan Tongji Property Management and Shanghai Pujing Facility Management. The company employs around 18,500 people in China. Here, as in all Klüh's other international companies, great importance is attached to hygiene, digitalisation, innovation and responsibility. New clients include Shunyi Hospital and Tongren Hospital, both in Beijing, the blood centre in Wuhan, the newly built Leishenshan Hospital, the university hospital in Wuhan and Busch Vacuum Technology in Shanghai.



**Türkei:
neue Aufträge aus unter-
schiedlichen Branchen**

Turkey:
New contracts from
various sectors

In der Türkei feierte Klüh das 15-jährige Bestehen des Tochterunternehmens Klüh Türkiye und freute sich trotz der Pandemiesituation über neue Beauftragungen. Die Generaldirektion mit Sitz in Istanbul betreut über 150 namhafte Kunden aus unterschiedlichen Branchen – auch von den Regionalbüros in Izmir und Ankara aus. Klüh Türkiye bietet seinen Kunden im Rahmen des „Integrated Service Approach“ eine Overhead-Managementstruktur. Also eine*n Ansprechpartner*in für alle Themen. Auf die Herausforderungen des Pandemiejahres hat sich das Unternehmen mit der Gründung eines Krisenteams sehr gut vorbereitet. Bei allen Dienstleistungen konnte auch von der digitalen Transformation profitiert werden.

In Turkey, Klüh celebrated the 15th anniversary of its subsidiary Klüh Türkiye and was pleased to win new contracts despite the pandemic. The company's head office in Istanbul and the regional offices in Izmir and Ankara serve more than 150 prestigious clients in various sectors. Klüh Türkiye offers its clients an overhead management structure as part of an integrated service approach. In other words, there is a single point of contact for all services. The company prepared itself very well for the challenges of the pandemic year by establishing a crisis team. All services also benefited from the digital transformation.



**VAE:
Berkeley Services baut
Vertrauensvorsprung
weiter aus**

UAE:
Berkeley Services
continues to
strengthen trust

In den Vereinigten Arabischen Emiraten zählt Berkeley Services mit Standorten in Dubai und Abu Dhabi zu den Top-3-Facility-Management-Unternehmen. Die Klüh-Tochter blickt, wie viele andere auch, auf ein Jahr voller Herausforderungen zurück. Herausforderungen, die das Unternehmen par excellence gemeistert hat, denn als Fazit lässt sich feststellen: Das Vertrauen langjähriger Top-Kunden in die partnerschaftliche Zusammenarbeit wurde weiter gestärkt und die sehr gute Reputation ausgebaut. Als Bestätigung für sehr gute Performances brachte das Jahr 2020 viele Neubeauftragungen sowie Auftragsverlängerungen. Bereits zum vierten Mal in Folge konnte sich das Unternehmen den Auftrag für die Reinigung des höchsten Gebäudes der Welt sichern: Der Burj Khalifa ist mit 828 Metern eine Architekturikone und ein begehrtes Referenzobjekt in der Branche, in dem Weltklasse-Service gefordert wird. Neubeauftragungen erfolgten unter anderem durch Immobilienunternehmen wie Ahmed Seddigi and Sons, Eiffel Staffaccomodation, Dubai Investment Properties und Nakheel Mall – Palm Jumeirah.

With its locations in Dubai and Abu Dhabi, Berkeley Services is one of the top three facility management providers in the United Arab Emirates. This Klüh subsidiary, like others as well, can look back on a year full of challenges which it mastered with flying colours. In summary, it can be stated that the company was able to further strengthen the trust of its long-standing clients through collaborative partnership and build on its very good reputation. Berkeley Services' outstanding performance was rewarded in 2020 with many new contracts as well as the renewal of existing contracts. For the fourth time in succession, the company secured the contract to clean the world's tallest building. At 828 metres, the Burj Khalifa is an icon of modern architecture and a prized reference in an industry which demands world-class service. Other new contracts were secured from Ahmed Seddigi and Sons, Eiffel Staff Accommodation, Dubai Investment Properties and the Nakheel Mall at Palm Jumeirah.



**Niederlande:
Innovationsführer bei Flugzeug-
innenreinigung**

Netherlands:
Innovation leader in aircraft cleaning

Die Klüh Service Management Nederland B. V. pflegt in den Niederlanden viele langjährige Geschäftsbeziehungen zu großen Airlines. Allen voran die KLM, die seit 2002 Kunde von Klüh am Flughafen Amsterdam Schiphol ist. Am drittgrößten Airport Europas betreut der Aviation-Spezialist weitere direkte Kunden und 30 Kunden über Airline-Handling-Partner. Zu den direkten Kunden gehören Swissport, Menzies, Transavia, Cathay Pacific, easyJet, Dnata und United Airlines. Mit Ausbruch der Pandemie wurden von allen Fluggesellschaften verstärkte Hygienemaßnahmen ergriffen. Klüh hat mit regelmäßigen Desinfektionsmaßnahmen geholfen, die Hygiene in den Fliegern zu sichern, und setzte innovative Mittel ein. Für den Kunden United Airlines wurde ab dem letzten Quartal des Jahres 2020 die innovative ESS-Desinfektion in den Innenkabinen eingesetzt. Diese Methode ist sicher und spart zudem viel Zeit und Arbeit, da durch elektrostatische Aufladung nicht wie üblich nach dem Sprayen mit einem Tuch nachgewischt werden muss. Wenn die ESS-Desinfektion abgeschlossen ist, können Passagier*innen bereits nach zwei Minuten das Flugzeug besteigen.

In the Netherlands, Klüh Service Management Nederland B. V. has many long-standing business relationships with major airlines. Principal among these is KLM, which Klüh has been serving at Amsterdam's Schiphol Airport since 2002. Among the aviation specialist's clients at Europe's third-largest airport are other direct clients and 30 clients served via airline handling partners. Direct clients include Swissport, Menzies, Transavia, Cathay Pacific, easyJet, Dnata and United Airlines. Following the start of the pandemic, all airlines implemented stricter hygiene measures. In regular disinfection operations, Klüh used innovative products to ensure aircraft hygiene. From the last quarter of 2020, Klüh started using innovative ESS disinfection for the cabins of United Airlines aircraft. This safe method reduces both time and effort because the electrostatic charge means there is no need to wipe down surfaces with a cloth after spraying. Passengers can board the aircraft just two minutes after ESS disinfection has been completed.



**Polen:
fortschreitende Digitalisierung
sichert Qualität**

Poland:
Ongoing digitalisation
ensures quality

Die Klüh Facility Services Sp. z o.o. hat sich in Polen auf die Zusammenarbeit mit Shoppingcentern, öffentlichen Institutionen, namhaften internationalen Unternehmen und Kliniken und Krankenhäusern spezialisiert. Um für die hygienischen Herausforderungen im Jahr 2020 optimal gerüstet zu sein, wurden im Bereich Cleaning E-Audits zur Leistungskontrolle eingeführt. Das Tool sorgte unter anderem für das Arbeitsmanagement komplexer Aufträge bei Handelsketten. Planung, Aufgabenverteilung, Abstimmungen mit Kund*innen, Bestätigung, Reklamationsbearbeitung, Statistiken, Erstellung von Rechnungsunterlagen – alles erfolgte schnell, transparent und papierlos.

In Poland, Klüh Facility Services Sp. z o.o. has specialised in collaborating with shopping malls, public institutions, well-known international companies and clinics and hospitals. In order to meet the hygiene challenges of 2020, e-audits were introduced to measure performance in the Cleaning division. The tool was also used to manage work processes in complex contracts for retail chains. Planning, task assignment, consultation with clients, approval, complaints management, statistics and invoicing could all be performed in a fast, transparent and paper-free process.



**Russland:
Serviceerweiterungen
für optimale
Unterstützung**

Russia:
Service enhancements
for optimal support

Die Zahl der Stammkunden bei Klueh RUS LLC ist sehr hoch. Zu den langjährigen Kooperationspartnern gehört Jones Lang LaSalle mit Kunden wie Coca-Cola, Ciena Communications und Procter & Gamble. Auch Henkel gehört zu den Kunden in Russland. Hier wurde 2020 das Angebotsportfolio um Desinfektionsservices und Schädlingsbekämpfung erweitert. Da viele Unternehmen ihre Aktivitäten reduzieren mussten, hat Klüh – wo immer es möglich war – Kosten optimiert und die Servicepakete um wichtige Desinfektionsmaßnahmen erweitert. Außerdem wurde die Zusammenarbeit mit Diversey aufgenommen. Diversey bietet fertige Lösungen für den Einsatz von Reinigungs- und Desinfektionschemie. Diese versetzen Klüh in Russland in die Lage, die Qualität der Dienstleistungen im Sinne einer sicheren Desinfektion zu optimieren. Zu den Maßnahmen gehört unter anderem die Kaltnebeldesinfektion für Oberflächen. Für die optimale Steuerung der Service- und Geschäftsprozesse arbeitet Klüh in Russland mit einer Enterprise-Resource-Planning(ERP)-Softwarelösung.

Klueh RUS LLC has a very large number of regular clients. Long-standing cooperation partners include Jones Lang LaSalle with clients such as Coca-Cola, Ciena Communications and Procter & Gamble. Henkel is also among the clients in Russia. Here, the portfolio was expanded in 2020 to include disinfection services and pest control. As many companies had to cut back their business activity, Klüh optimised costs wherever possible and added disinfection measures to its service packages. It also began a collaboration with Diversey which markets ready-to-use cleaning and disinfectant solutions. This enabled Klüh in Russia to optimise its services with the addition of reliable disinfection. The measures include cold fogging disinfection for surfaces. Klüh in Russia works with an enterprise resource planning (ERP) software to optimally manage service and business processes.



GESAMTUMSATZ IN EURO
TOTAL SALES IN M EUROS

807.076.000

=

-5,2 %



MITARBEITER*INNEN GESAMT
TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES

49.341

=

-3.257

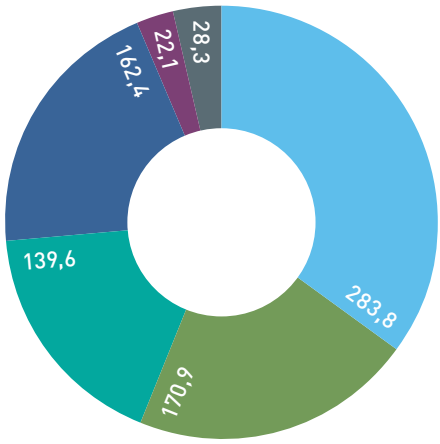
KLÜH SCHLIESST DAS JAHR 2020 MIT EINEM UMSATZ VON 807 MIO. EURO AB.

KLÜH CLOSES 2020 WITH TURNOVER OF 807 MILLION EUROS.

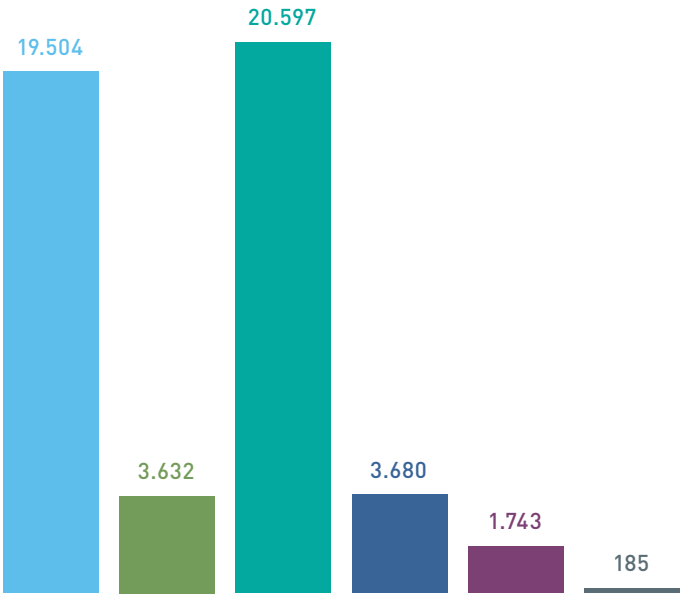
Das Familienunternehmen Klüh Multiservices bietet seit 110 Jahren exzellente Services zur Unterstützung von Auftraggebern aus unterschiedlichen Branchen an. Auch in stürmischen Zeiten mit oftmals unvorhersehbaren Veränderungen. Dabei richtet sich das Angebot immer an den individuellen, kundenseitigen Bedürfnissen und Anforderungen aus. Mit großem menschlichem Engagement, hoher Expertise und starker Innovationskraft widmeten sich international über 49.000 Mitarbeiter*innen aus insgesamt sieben Ländern den infrastrukturellen Herausforderungen von Kunden aus Branchen wie Gesundheit, Finanzen, Aviation, öffentliche Hand, Handel oder Industrie. Cleaning, Catering, Clinic Service, Security, Personal Service, Airport Service und Integrated Services sorgen für zuverlässige Entlastung und bieten ein hohes Maß an Sicherheit.

Klüh Multiservices has been providing excellent services in support of its clients in many sectors for 110 years, even when stormy times have often resulted in unpredictable changes. The family-owned company's service portfolio is always aligned with clients' individual needs and requirements. Worldwide, the company's 49,000 employees from a total of seven countries demonstrated great personal commitment, expertise and innovation in addressing the infrastructure challenges faced by clients in the healthcare, finance, aviation, public, retail and industrial sectors. Cleaning, Catering, Clinic Service, Security, Personal Service, Airport Service and Integrated Services provide reliable support and a high degree of security.

GESAMTUMSATZ IN MIO. EURO: 807,1
TOTAL SALES IN M EUROS: 807.1



MITARBEITER*INNEN GESAMT: 49.341
TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES: 49,341



Airport Service

An großen Flughäfen dieser Welt ist Klüh kompetenter Partner für Services rund um das Fliegen. 2020 blieben allerdings viele Flugzeuge am Boden. Flugpläne wurden zusammengestrichen, der Flugverkehr war über Monate weitestgehend lahmgelegt. Dennoch brachte es Airport Service mit Bio-Security-Maßnahmen in Deutschland auf 100.000 Flugzeugabfertigungen mit 20 Mio. gereinigten Sitzplätzen.

Klüh is the competent partner for aviation-related services at airports around the world. However, many aircraft stayed on the ground in 2020. Flight schedules were cut back and air traffic was largely halted for months. In Germany, Airport Service still provided biosecurity measures for some 100,000 aircraft handling operations and cleaned 20 million seats.

Cleaning

283,8
Gesamtumsatz in Mio. Euro
Total sales in m euros
35,2
Gesamtumsatz in Prozent
Total sales in per cent
19.504
Mitarbeiter*innen gesamt
Total number of employees

Klüh Cleaning konnte sich trotz Covid-19 solide weiterentwickeln. Mit innovativen Reinigungsmethoden und -konzepten sorgte der Bereich für Sicherheit und Wohlbefinden auf Kundenseite und bezog dabei das Wohlergehen der Mitarbeiter*innen und der Gesellschaft immer mit ein. Klüh hat sich als renommierter Hygienespezialist bewiesen und zum Werterhalt vieler Immobilien, Anlagen und Objekte beigetragen.

Klüh Cleaning was able to deliver solid growth, despite the Covid-19 pandemic. Deploying innovative cleaning methods and concepts, the division ensured the safety and well-being of its clients, its employees and society at large. Klüh lived up to its reputation as a hygiene specialist and contributed to preserving the value of residential and commercial property.

Catering

170,9
Gesamtumsatz in Mio. Euro
Total sales in m euros
21,2
Gesamtumsatz in Prozent
Total sales in per cent
3.632
Mitarbeiter*innen gesamt
Total number of employees

Mit Kopf und Herz richtet Klüh Catering Gutes für Mitarbeiter*innen, Patient*innen, Senior*innen, Lernende, Studierende, Gäste und Reisende an. Obwohl im Jahr 2020 für Gastgeber*innen durch das Virus vieles anders war, hat Klüh es im Business-Catering erneut geschafft, den Deutschen Kunden-Award im Bereich Kundenzufriedenheit* zu gewinnen. Im Care-Catering ist Klüh weiterhin die Nummer 1 in Deutschland.**

Klüh Catering is dedicated mind and soul to delivering good food to employees, patients, elderly people, schoolchildren, students, guests and travellers. Although Covid-19 made 2020 very different for the hospitality sector, Klüh again received the 'German Customer Award' for customer satisfaction* in the field of business catering. Klüh also remains the leader in care catering in Germany**.

Clinic Service

139,6
Gesamtumsatz in Mio. Euro
Total sales in m euros
17,3
Gesamtumsatz in Prozent
Total sales in per cent
20.597
Mitarbeiter*innen gesamt
Total number of employees

Mit großer Expertise für die Anforderungen der Gesundheitsbranche und einem hohen Leistungsstandard unterstützt Clinic Service Kliniken und Krankenhäuser, Pflegeheime und Senioreneinrichtungen. Speziell geschulte Hygienefachkräfte arbeiten nach den Standards des Robert Koch-Institutes. Mit der Gründung von Organgesellschaften werden alle nicht-medizinischen Services gebündelt und gemanagt.

Clinic Service applies its substantial expertise in meeting the needs of the healthcare sector and delivers a high standard of service in support of clinics and hospitals, residential care homes and facilities for the elderly. Dedicated hygiene specialists work to the standards specified by Germany's Robert Koch Institute. Service companies have been established to manage all non-medical services.

Security

162,4
Gesamtumsatz in Mio. Euro
Total sales in m euros
20,1
Gesamtumsatz in Prozent
Total sales in per cent
3.680
Mitarbeiter*innen gesamt
Total number of employees

Zum Kundenstamm von Klüh Security gehören viele Einrichtungen und Organisationen aus kritischen Infrastrukturen (KRITIS), beispielsweise Auftraggeber aus den Sektoren Gesundheit, Finanz- und Versicherungswesen, Transport und Verkehr, Staat und Verwaltung, Energie, Wasser und Ernährung. Bei ihren Einsätzen zeigten die Security-Fachkräfte oftmals, dass auch ihre Leistungen im Grunde systemrelevant sind.

Klüh Security's clients include many facilities and organisations in sectors such as healthcare, finance and insurance, transport, government and public administration, energy, water and food supply that are covered by Germany's critical infrastructure protection (CIP) regulations. Through their assignments, Klüh Security's specialists have often demonstrated the systemic relevance of their work.

Personal Service

22,1
Gesamtumsatz in Mio. Euro
Total sales in m euros
2,7
Gesamtumsatz in Prozent
Total sales in per cent
1.743
Mitarbeiter*innen gesamt
Total number of employees

Klüh Personal Service hat sich auf Arbeitnehmerüberlassung, Personalrecruiting sowie Personalvermittlung spezialisiert und übernimmt bei Bedarf auch das On-Site-Management oder bietet Master-Vendor-Lösungen. 2020 konnte dieser Geschäftsbereich von Klüh eine Vielzahl von Lager- und Produktionsmitarbeiter*innen überlassen, ebenso wie Handwerker*innen und Mitarbeiter*innen für kaufmännische Bereiche.

Klüh Personnel Service specialises in the provision of temporary staff, personnel recruitment and personnel placement, offering both on-site management and master vendor solutions. In 2020, this Klüh division loaned out many staff to warehouses and production facilities as well as tradespeople and administrative staff.

Integrated Services

28,3
Gesamtumsatz in Mio. Euro
Total sales in m euros
3,5
Gesamtumsatz in Prozent
Total sales in per cent
185
Mitarbeiter*innen gesamt
Total number of employees

Mit dem Angebot der Integrated Services unterstützt Klüh Unternehmen darin, Effizienz und Leistung zu steigern. Integrated Services bündelt alle infrastrukturellen Dienstleistungen, sodass es nur einen Vertrag und eine zentrale Ansprechpartnerin beziehungsweise einen zentralen Ansprechpartner gibt. Die Steuerung, Ausführung und Kontrolle unterschiedlicher Prozesse sorgen für Kosteneffizienz und leisten einen wichtigen Beitrag zur Wertschöpfungskette.

Klüh used its Integrated Services portfolio to help companies increase their efficiency and performance. Integrated Services bundles all infrastructure services so a client has just one contract and a single point of contact for all services. By managing, implementing and monitoring various processes, it ensures greater cost efficiency and makes a key contribution to generating value.

* Deutscher Kunden-Award 2020/21: 1. Platz in der Kategorie Betriebsrestaurants im Bereich „Kundenzufriedenheit“, verliehen durch die Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH. ** Studie „gy-praxis“ 05/2020. * German Customer Award 2020/21: first place for customer satisfaction in the 'Canteens' category, awarded by Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH. ** Survey by gy-praxis (May 2020 issue)

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 | Managing Director
d.carnol@klueh.de



Peter Meiwes
Geschäftsführer | Managing Director
p.meiwes@klueh.de



Christian Wilms
Geschäftsführer | Managing Director
c.wilms@klueh.de

CATERING



Thorsten Greth
Geschäftsführer | Managing Director
t.greth@klueh.de

SECURITY



Axel Hartmann
Geschäftsführer | Managing Director
a.hartmann@klueh.de

AIRPORT SERVICE



Bernd Stomphorst
Geschäftsführer | Managing Director
b.stomphorst@klueh.de

PERSONAL SERVICE
PERSONNEL SERVICE



Jessica Schelkes
Geschäftsführerin | Managing Director
j.schelkes@klueh.de

CHINA



Li Yaping
Geschäftsführerin Wuhan
Managing Director Wuhan
liyapingfangzi@hotmail.com



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



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

VAE | UAE



Ralf Zerenner
Geschäftsführer | Managing Director
ralf@berkeleyuae.com

TÜRKİ | TURKEY



Altınay Göksin
Geschäftsführerin | Managing Director
agoksin@kluh.com.tr



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

NIEDERLANDE | NETHERLANDS



Paschal Connolly
Geschäftsführer | Managing Director
p.connolly@klueh.nl

POLEN | POLAND



Aniela Ptak
Geschäftsführerin | Managing Director
a.ptak@klueh.com



Włodzimierz Galecki
Geschäftsführer | Managing Director
w.galecki@klueh.com

RUSSLAND | RUSSIA



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



HERAUSGEBER | PUBLISHER

Klüh Service Management GmbH,
Düsseldorf

BILDNACHWEISE | PHOTO CREDITS

Silke Steinraths: 2–3 | 6 | 8–9 | 12–15 | 23 |
26–27 | 32–33
Claudia Zurlo: 10–11

Freepik: 22
iStock: 4–5 | 16–21 | 24–26 |
28–30 | 34–41 | 44–45
Mockupworld: 22
United Airlines Creative Services: 17

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.



Hier geht es zum digitalen Klüh-Geschäftsbericht:

Noch mehr interessante Informationen über Klüh und das Geschäftsjahr 2020 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 2020 business year in the digital version of the company's annual report. Just scan the QR code to read it online.