

Nachhaltigkeit
Zwischenbericht 2018



Kennzahlen CWS-boco Gruppe	2017	2016
Ökonomische Kennzahlen*		
Umsatz (Mio. €)	807	800
Operatives Ergebnis vor Einmaleffekten (Mio. €)	93	79
Operatives Ergebnis (Mio. €)	53,8	77
Standorte	in 16 Ländern	in 19 Ländern
Ökologische Kennzahlen**		
Stromverbrauch (GJ)	936.264	1.002.018
Wasserverbrauch (m ³)	1.298.479	1.340.848
Waschmittelverbrauch (t)	3.033	3.170
CO ₂ -Emissionen (Scope 1–3; t)	52.593	56.789
Soziale Kennzahlen**		
Mitarbeiter (Berichtsländer)	6.793	6.931
Weiterbildung (in Tagen)	6.442	6.114
Unfallrate	3,22	4,23

* Unsere Jahresfinanzkennzahlen und unsere Kapitalisierung veröffentlichen wir auf Ebene der CWS-boco International GmbH im Rahmen des Haniel-Geschäftsberichts. Alle Kennzahlen exklusive Initial.

** Alle Angaben dieses Berichts beziehen sich, wenn nicht anders vermerkt, auf das Kalenderjahr 2017 und die acht umsatzstärksten Gesellschaften der CWS-boco Gruppe: CWS-boco Deutschland GmbH; CWS-boco Suisse SA; CWS Nederland B.V.; CWS-boco Sweden AB; CWS-boco Österreich GmbH; CWS-boco Ireland Ltd.; CWS-boco Polska Sp. z o.o.; CWS-boco BeLux N.V.



Gemeinsam zum Markt- und Innovationsführer.

Schneller und zielgerichteter auf Kundenbedürfnisse eingehen, mit Innovationskraft Impulsgeber sein – so lauten die ausgeschriebenen Ziele des Joint Ventures von CWS-boco und Initial. Selbstverständlich wird dabei auch eine gemeinsame Nachhaltigkeitsstrategie unsere Zukunfts- und Leistungsfähigkeit sichern.

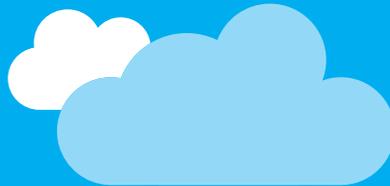


Highlights 2017*

CO₂-Emissionen

52.593 t

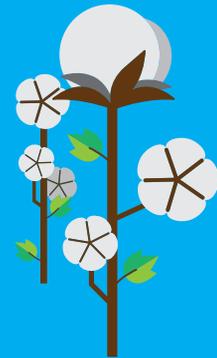
(2016: 56.789 t)**



Fairtrade-Baumwolle

19,6%

der verwendeten
Baumwolle sind
Fairtrade-zertifiziert
(2016: 9,5%)



Waschvolumina



37.168 t

Berufskleidung

51.349 t

Handtuchrollen

46.971 t

Matten

Servicefahrer

1.523

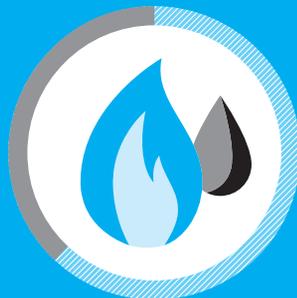
Servicefahrer
im Einsatz
(2016: 1.601)



Rückgang Ölverbrauch

-60%

durch Umstellung
von Öl auf Biogas



Audits bei Zulieferern

30

(2016: 16)



* Alle Angaben dieses Berichts beziehen sich, wenn nicht anders vermerkt, auf das Kalenderjahr 2017 und die acht umsatzstärksten Gesellschaften der CWS-boco Gruppe: CWS-boco Deutschland GmbH; CWS-boco Suisse SA; CWS Nederland B.V.; CWS-boco Sweden AB; CWS-boco Österreich GmbH; CWS-boco Ireland Ltd.; CWS-boco Polska Sp. z o.o.; CWS-boco BeLux N.V.

** Korrigierter Wert aus Nachhaltigkeitsbericht 2017

Inhalt

4 Editorial.

Unternehmen & Nachhaltigkeit

6 Neues Unternehmensprofil – neue CR-Herausforderungen

Gemeinsam mit Nachhaltigkeit mehr erreichen.

9 Corporate Governance

Unternehmensführung für eine nachhaltige Wertentwicklung.

11 Herausforderungen im Veränderungs- und Integrationsprozess

Größer denken, Gemeinsamkeiten stärken.

14 Stakeholder Relations Management

Zufriedene Mitarbeiter, zufriedene Kunden.

16 Neues Portfolio, neue Verantwortung

Perfekte Konzepte für perfekte Kundenzufriedenheit.

18 Mehrwert: Mehrweg – Bewährtes Prinzip, Neue Vision

Nachhaltigkeit auf der Höhe der Zeit.

Kunden & Mitarbeiter

30 Produkte & Herkunft

36 Wäscherei & Logistik

42 Über diesen Bericht.

44 Impressum.

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

als Serviceanbieter im Bereich Waschraumhygiene, Schmutzfangmatten, Berufs- und Schutzkleidung übernehmen wir Verantwortung – für die Ressourcen, die wir für unseren Dienst am Kunden einsetzen, ebenso wie für unsere Mitarbeiter, die diese Leistungen erbringen. Nachhaltigkeit ist ein zentrales Element unseres Geschäftsmodells und unserer strategischen Ausrichtung. Mit diesem Bericht geben wir Ihnen einen Einblick in das, was wir im Bereich der Unternehmensverantwortung im vergangenen Geschäftsjahr erreicht haben.

Mit dem Joint Venture von CWS-boco und Initial 2017 haben wir das Fundament unserer Wachstumsstrategie gelegt. Gemeinsam wollen wir der international anerkannte Marktführer für innovative und digital unterstützte Mietlösungen für alle Kunden in den Bereichen Hygiene, Arbeits- und Schutzkleidung sowie Brandschutz werden. Die Zeichen dafür stehen gut: Die Anforderungen an hygienische Standards steigen weiter. Immer mehr Unternehmen setzen zudem auf professionelle Lösungen für Arbeits- und Schutzkleidung. Dabei lagern sie diese Dienstleistungen immer mehr aus. Zugleich entwickelt sich die Nachfrage nach Mietlösungen äußerst dynamisch. Diese Chancen werden wir nutzen. Auf Basis unserer Erfahrungen als professioneller Dienstleister wollen wir eine bessere Zukunft schaffen – für unsere Kunden, unsere Mitarbeiter, für die Gesellschaft. Eine Zukunft, in der wir die Gesundheit der Menschen fördern und ihre Sicherheit am Arbeitsplatz in den Mittelpunkt stellen. Und eine Zukunft, in der wir verantwortungsbewusst mit unseren Ressourcen umgehen.

Für ihre individuellen Herausforderungen liefern wir unseren Kunden saubere, sichere und effizientere Lösungen. Wir bieten nicht nur Produkte, sondern ganzheitliche Konzepte und umfassende Dienstleistungen an. Dafür setzen wir die benötigten Ressourcen wie Wasser oder Energie möglichst effizient ein. Zugleich streben wir in unseren Betrieben nach höchsten Sicherheitsstandards und schulen unser Personal kontinuierlich. Unternehmensweite Standards in den Bereichen Health & Safety, Compliance und Corporate Responsibility sind Kern und Basis unserer Geschäftsaktivitäten und Kriterien, an denen wir uns nach außen wie nach innen messen lassen wollen.

Um diesen Anspruch zu verwirklichen, haben wir eine zentrale Organisation für die Bereiche Quality, Environment, Safety und Health (QESH) geschaffen: Wir wollen die Erwartungen unserer internen und externen Anspruchsgruppen übertreffen – sowohl heute als auch morgen. Ein Schwerpunkt dieser Arbeit ist, die Arbeitssicherheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter zu erhöhen. Gemeinsam mit dem Arbeitsmedizinischen Dienst des TÜV Rheinland und der Freiburger Forschungsstelle für Arbeitswissenschaften (FFAW) haben wir 2017 die Belastung unserer Kollegen an drei Pilot-Standorten analysiert und minimiert. Die Erfahrungen aus diesem Projekt nutzen wir, um in den kommenden drei Jahren gruppenweit systematisch unseren Arbeitsschutz und unsere Arbeitssicherheit zu optimieren.

Auch bei der Produktentwicklung setzen wir auf Nachhaltigkeit. Mit einer Gesamt- abnahme von mehr als 529 Tonnen Fairtrade-Baumwolle für unsere Berufsklei- dung waren wir im Jahr 2017 der größte Anbieter von Berufskleidung mit Fairtra- de-Baumwolle in Deutschland und somit auch einer der größten in Europa. Insgesamt haben wir unseren Anteil fair gehandelter Baumwolle von 9,5 Prozent auf 19,6 Prozent gesteigert. Außerdem konnten wir die Anzahl unserer Audits von Zulieferern fast verdoppeln. Zugleich haben wir sowohl die Effizienz unseres Was- ser- und Energieverbrauchs verbessert, als auch unseren Verbrauch fossiler Brenn- stoffe deutlich reduziert.

Unsere nachhaltige Ausrichtung erkennen auch unabhängige Experten an. Zum dritten Mal in Folge wurden wir für unsere ökologische und soziale Nachhaltig- keit im Rating von EcoVadis mit Gold ausgezeichnet. Ein unglaublicher Erfolg aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Branchenübergreifend gehört die CWS-boco Deutschland GmbH zu den besten drei Prozent der getesteten Unternehmen weltweit.

Dieser Zwischenbericht ist der erste, den wir nach dem Joint Venture von CWS-boco und Initial veröffentlichen. Die Nachhaltigkeitsansätze beider Organisationen werden aktuell zusammengeführt und im nächsten Vollbericht präsentiert. In den vergangenen Monaten haben wir hart daran gearbeitet, ein neues gemein- sames Unternehmen aufzubauen. Mit der neuen, länderübergreifenden divisio- nalen Struktur stellen wir den Kunden konsequent ins Zentrum unserer Arbeit. Schneller als bisher können wir nun auf Impulse aus dem Markt reagieren – und selbst als Impulsgeber vorangehen. Ich freue mich, wenn Sie uns auf die- sem Weg begleiten, und wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Ihr
Thomas Schmidt




Thomas Schmidt,
CEO der CWS-boco
Gruppe

NEUES UNTERNEHMENSPROFIL – NEUE CR-HERAUSFORDERUNGEN

Gemeinsam mit Nachhaltigkeit mehr erreichen.

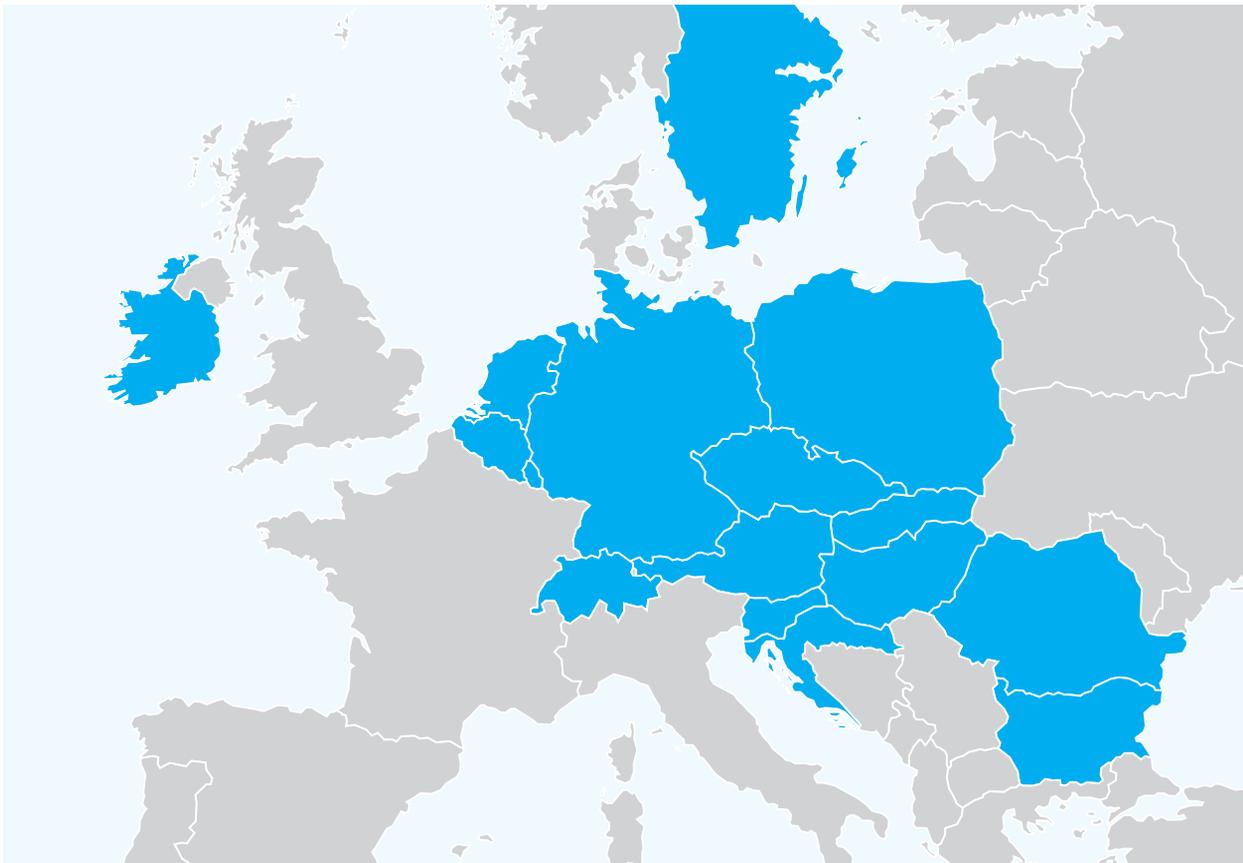
Wir haben in den letzten Jahren viel erreicht: Die CWS-boco Gruppe ist heute einer der international führenden Anbieter von professionellen Textilservices und Waschaumhygienelösungen. Zu unseren Leistungen gehören die berühmten CWS Handtuch-, Seifen- und Duftspender, Schmutzfangmatten sowie Berufs- und Schutzkleidung von boco – allesamt im flexiblen Mietservice. Und wir haben in den nächsten Jahren noch sehr viel vor: Im Juni 2017 haben sich die CWS-boco Gruppe und Initial, ebenfalls führender Serviceanbieter für Berufsbekleidung, Waschaumhygiene und Reinraum, zu einem Joint Venture in Zentraleuropa zusammengeschlossen. Ziel ist die Marktführerschaft in Europa. Das neue Großunternehmen verfügt damit über 16 Landesgesellschaften und beschäftigt rund 10.800 Mitarbeiter. Die Franz Haniel & Cie. GmbH hält an dem neuen Gemeinschaftsunternehmen rund 82 Prozent, Rentokil Initial plc verfügt über einen Anteil von rund 18 Prozent.

Mehr Marktführer durch mehr Nachhaltigkeit.

Auch gemeinsam bleibt unser strategisches Hauptziel die nachhaltige Wertentwicklung. Denn Nachhaltigkeit ist und bleibt ein zentraler Faktor unseres Geschäftsmodells – und häufig auch ein Entscheidungskriterium für Kunden. CWS-boco konnte sich so in den vergangenen Jahren als innovatives und zukunftsorientiertes Unternehmen mit diversen Alleinstellungsmerkmalen erfolgreich am Markt positionieren. Zukünftig werden wir diesen Weg deshalb weiterverfolgen und umfassende Nachhaltigkeitsleistungen und -daten monitoren, auswerten und optimieren.

16 Länder, 1 Ziel.

Folgende Länder umfasst das Joint Venture im Einzelnen: Belgien, Bulgarien, Deutschland, Irland, Kroatien, Luxemburg, die Niederlande, Österreich, Polen, Rumänien, Schweden, die Schweiz, die Slowakei, Slowenien, Tschechien und Ungarn.



Unsere fünf Managementprinzipien.

ACCOUNTABILITY

Wir sind bereit, Verantwortung zu übernehmen. Wir sind für unsere Zielsetzungen verantwortlich und erfüllen unsere Verpflichtungen. Wir stehen zu unseren Erfolgen und zu unseren Fehlern.

CUSTOMER DRIVEN

Wir glauben, dass „Der Kunde ist König“ keine Phrase, sondern Einstellungssache ist. Wir stellen den Kunden immer ins Zentrum unseres Handelns – es geht dabei nicht nur um den Vertrieb, es betrifft uns alle.

EDGE

Wir sind entschlossen, effizient am Wettbewerb teilzunehmen und zu gewinnen. Wir sind voller Antrieb und Energie. Wir haben keine Angst davor, schwierige Entscheidungen zu treffen und die Konsequenzen zu tragen.

INITIATIVE

In unserem Unternehmen denken wir voraus. Wir treiben Innovationen voran. Wir begrüßen Veränderungen und sind neuen Denkweisen gegenüber offen.

TEAMWORK

Wir kommunizieren offen. Wir geben proaktiv Feedback und nehmen es ebenso an. Grenzen zwischen Abteilungen und Ländern können uns nicht stoppen.

Auf dem Weg zum gemeinsamen Datenmanagement.

Die Daten und Informationen im vorliegenden Report stammen, wie auch bei den vorherigen CR-Berichten von CWS-boco, von den umsatzstärksten Landesgesellschaften der CWS-boco Gruppe*. Einzig die italienische Gesellschaft fällt im aktuellen Berichtszyklus aus dem Kreis der berichtenden Unternehmen heraus. Der Grund dafür: Rentokil Initial hatte im Rahmen des Joint-Venture-Vertrags die Option, das Waschraumgeschäft von CWS-boco Irland sowie die italienische Landesgesellschaft von CWS-boco zu erwerben. Rentokil Initial entschloss sich zur Übernahme von CWS-boco Italia. Diese erfolgte offiziell am 30. Juni 2017. Für unser zukünftiges CR-Reporting bauen wir aktuell das gruppenweite Datenmanagement aus und werden zukünftig natürlich auch Initial Standorte integrieren.

Neue Strukturen für neue Herausforderungen.

Um die richtigen Prioritäten zu setzen, haben wir uns dazu entschlossen, das Unternehmen in Divisionen aufzuteilen. Da die Divisionen sich über verschiedene Länder und Regionen hinweg erstrecken, ergibt sich eine Matrixstruktur. Seit dem 1. Januar 2018 arbeiten wir in und an der neuen Organisationsform, genauso wie am gemeinsamen Produktportfolio mit Initial (*vgl. Kapitel Produkte & Herkunft*).

Wir alle begegnen in dieser spannenden Phase einer Fülle neuer Herausforderungen und Aufgabenstellungen, die auch direkt aus dem Joint Venture resultieren. Innovationen erleben wir dabei in der täglichen Arbeit – ob beim Thema Digitalisierung, bei Projekten im Bereich Operations oder durch neue Kommunikations- und Managementansätze. Was uns in diesen manchmal komplex anmutenden Verhältnissen Orientierung verschafft, sind klare strategische Prinzipien, denen sich das Gemeinschaftsunternehmen verschrieben hat.

* CWS-boco Deutschland GmbH; CWS-boco Suisse SA; CWS Nederland B.V.; CWS-boco Sweden AB; CWS-boco Österreich GmbH; CWS-boco Ireland Ltd.; CWS-boco Polska Sp.z o.o.; CWS-boco BeLux N.V.

CORPORATE GOVERNANCE

Unternehmensführung für eine nachhaltige Wertentwicklung.

Unsere Richtlinien für eine nachhaltige Unternehmensführung werden in der gewachsenen Gruppe klar kommuniziert, die Prinzipien sprachlich und visuell überarbeitet und Begrifflichkeiten für alle Führungskräfte und Mitarbeiter verständlich erklärt sowie passend übersetzt. Nur so können ein gemeinsames Werteverständnis von Offenheit und Integrität entstehen und auch die kulturellen und nationalen Standards sowie die rechtlichen Vorschriften der verschiedenen Wirtschafts- und Gesellschaftssysteme, in denen die Gruppe tätig ist, angemessen berücksichtigt werden.

Entscheidungsfindung auf Augenhöhe.

Neben der Implementierung und Kontrolle von Leitlinien, Gesetzen und Verhaltensregeln werden effiziente Entscheidungsfindungsprozesse im Rahmen der Internationalisierung immer wichtiger. Flache Hierarchien auf der Führungsebene spielen hierbei eine entscheidende Rolle.

DAS MANAGEMENT-TEAM

CEO	CDO Textile Care	CDO Hygiene	CFO	Regional MD D/A/CH	Corporate Director Bus. Dev. & Trans- formation	Corporate HR Director	Director Corporate IMO	Corporate Director Inform. Systems (CIO)	Head of Corporate Communi- cations	Head of Conti- nuous Improve- ment
Thomas Schmidt	Detlef Kröpelin	Carsten Better- mann	Heiko Karschti	Holger May	Daniel Willmes	Birgit Aspin	Dr. Ulrich Schild	Adriaan Verkerk	Dr. Maren Otte	Al Ghelani

Board of Directors



Klare Führung mit viel Erfahrung

CWS-boco und Initial wurden unter dem Dach der CWS-boco Gruppe unter der Leitung von CEO Thomas Schmidt zusammengeführt. Thomas Schmidt ist Vorstandsmitglied des Gesellschafters Haniel und übernimmt gleichzeitig die Führung des neuen Joint Ventures.

Sustainable Corporate Governance.

Neben der Verankerung unserer Geschäftsethik in die Corporate-Governance-Strukturen berücksichtigt die Leitung und Überwachung unserer Unternehmensgruppe Nachhaltigkeitsaspekte und Interessen internationaler Stakeholder.

Die Einbeziehung von Nachhaltigkeitsaspekten in die Unternehmensstrategie, die regelmäßige Prüfung von Entscheidungen für die Erreichung entsprechender Ziele und die Einführung von Steuermechanismen zur Umsetzung der Nachhaltigkeitspolitik werden somit auch zukünftig unser Corporate-Governance-Verständnis prägen. Derzeit ist zunächst ein Abgleich der Nachhaltigkeitsstrategien beider Joint Venture-Partner sowie eine Definition materieller Themen erforderlich. Aus diesen werden wir zentrale Leistungsindikatoren ableiten, die regelmäßig erhoben und evaluiert werden. Zugleich bauen wir eine ganz neue Corporate-Governance-Struktur auf, die die neuen Gegebenheiten und Anforderungen berücksichtigt.

Gesetzes- und Regelkonformität.

Wie bei der Ausgestaltung unserer Corporate-Governance-Strukturen nutzen wir auch bei unserem Compliance-Management Gestaltungsspielräume, die über die gesetzlichen Vorgaben hinausgehen. Sowohl ein interner Code of Conduct als auch ein Lieferantenkodex legen fest, wie wir uns die Zusammenarbeit untereinander und mit unseren Geschäftspartnern vorstellen – sei es im täglichen Miteinander oder in Bezug auf nachhaltige Prozesse über die gesamte Lieferkette hinweg. Geprägt wird die Compliance-Kultur unserer Unternehmensgruppe dabei unter anderem durch das Selbstverständnis, dass auf allen Ebenen Verantwortung übernommen wird.

HERAUSFORDERUNGEN IM VERÄNDERUNGS- UND INTEGRATIONSPROZESS

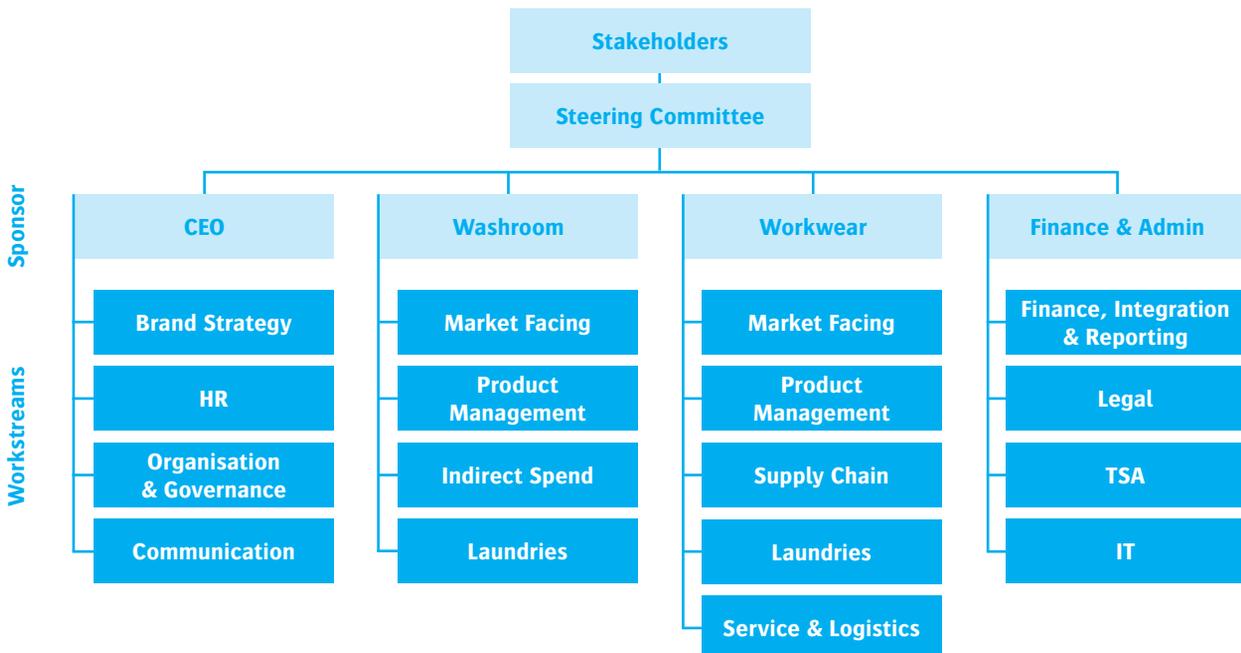
Größer denken, Gemeinsamkeiten stärken.

Durch das Joint Venture von CWS-boco und Initial sind wir in der Lage, größer zu denken als je zuvor. Unser Ziel ist es, in unserem Marktsegment in Europa die Nr. 1 zu werden. Beträchtliche Synergien erwarten wir davon, dass wir die Erfahrung, das Know-how und den Innovationsgeist zweier erfolgreicher Unternehmen bündeln.

Natürlich bringt das Joint Venture aber auch klassische Herausforderungen mit sich, die sich aus der Zusammenführung zweier Unternehmenskulturen ergeben. Auf die veränderte Gesamtsituation haben wir mit internen Restrukturierungen reagiert und wichtige Maßnahmen ergriffen, um Prozesse und Strukturen der gemeinsamen Unternehmung für die Zukunft zu optimieren:

Together #1

DIE WORKSTREAMS BEI CWS-boco



Mit der Gründung des Integration Management Office (IMO) wollen wir die Integration vorantreiben, neu gebildete Arbeitsgruppen steuern und die beteiligten Kollegen bei ihrer Arbeit unterstützen. Seit Ende 2017 wird das IMO von Dr. Ulrich Schild, Director of Corporate IMO bei CWS-boco International, geleitet, der dabei von einem Team aus CWS-boco und Initial Kollegen unterstützt wird. Des Weiteren wurden Arbeitsgruppen, die sogenannten Workstreams, gebildet, die mit Kollegen von CWS-boco und Initial besetzt sind. Ihre Aufgabe besteht darin, in allen maßgeblichen Unternehmensbereichen eine gemeinsame Bestandsaufnahme vorzunehmen, um die zukünftige Zusammenführung beider Unternehmen erfolgreich zu planen.

Schon im Rahmen unserer Due-Diligence-Prozesse wurde deutlich: Nicht allein die ökonomische Dimension, sondern auch die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsleistungen beider Unternehmenskulturen wird für unseren zukünftigen Erfolg entscheidend sein.

Die Bewertung von Corporate Responsibility stellt uns dabei zunächst vor Herausforderungen. Denn in einem ersten Schritt müssen wir zu einem gemeinsamen Verständnis von Nachhaltigkeit finden. Von zentraler Bedeutung in diesem anspruchsvollen Prozess ist, dass wir über einen konstruktiven Dialog zu substantiell starken Themenschwerpunkten finden, die uns in unserem unternehmerischen Handeln voranbringen. Wir müssen uns auf gemeinsame Chancen und gemeinsame Risiken verständigen, denn gewinnen können wir von nun an nur zusammen.

Unser Mann für stete Verbesserung.

Seit dem 1. Dezember 2017 ist Al Ghelani der Head of Corporate Continuous Improvement. Als solcher ist er Teil des internationalen Management-Teams. Seine vorrangige Aufgabe ist es, die Unternehmensprozesse aus einer ganzheitlichen Perspektive zu betrachten, um damit den aktuellen Veränderungsprozess an den drei wichtigsten Ansatzpunkten voranzutreiben: Verbesserung der Kundenzufriedenheit, Schaffung von Wachstum und Unterstützung einer engagierten Belegschaft.

Integrated Thinking

In seiner Funktion als Head of Corporate Continuous Improvement versteht sich Al Ghelani als interner Berater, der mit mehreren Stakeholdern interagiert, sei es im kaufmännischen, technischen oder operativen Bereich.



Alte Muster durchbrechen, Chancen ergreifen.

Die Erwartungen unserer Mitarbeiter an das neue Unternehmen sind hoch: Wirtschaftlich wird das Joint Venture als Wachstumschance gewertet, das mit einer Standardisierung der Prozesse und Produkte sowie einer Optimierung der Strukturen einhergeht. Weitere Erwartungen betreffen ein höheres Maß an unternehmensweiter Kommunikation und Transparenz, das Durchbrechen alter Strukturen sowie eine einheitliche Informationsstruktur über alle Hierarchieebenen hinweg. Von regelmäßigem Erfahrungs- und Best-Practice-Austausch würden alle Beteiligten profitieren, so die allgemeine Einschätzung.

STIMMEN AUS DER MITARBEITERBEFRAGUNG

Was sollte im neuen Unternehmensprozess verbessert werden?

„Standardisierung von Prozessen und Produkten. Klare Verantwortlichkeiten definieren und Standards setzen.“

„Mehr Transparenz über die gesamte Organisationsstruktur.“

Was würden Sie hinsichtlich des Joint Ventures positiv bewerten?

„Der Fokus liegt wieder auf den Bereichen (Divisionen).“

„Alte Muster werden aufgebrochen. Es besteht die Chance, Dinge neu zu gestalten und zu verbessern.“

„Erfahrungs- und Best-Practice-Austausch.“

Eine gemeinsame Sprache finden.

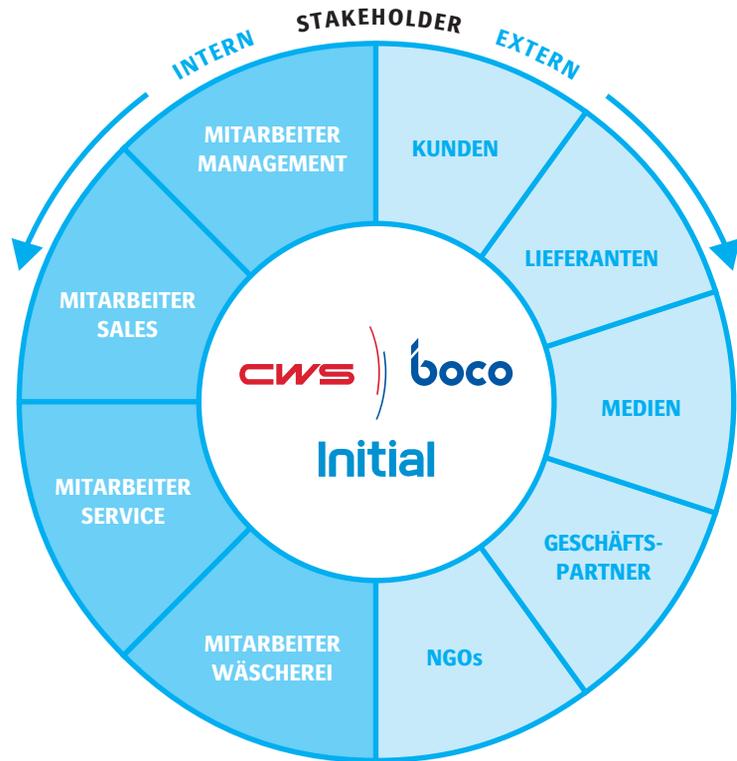
Die größte Herausforderung ist zugleich die größte Chance für das gemeinsam neu aufgestellte Unternehmen: der Umgang mit den Mitarbeitern. Sie müssen in den gemeinsamen Restrukturierungsprozess auf allen Ebenen einbezogen werden. Im Sinne einer kontinuierlichen Verbesserung ist die dringlichste Aufgabe, Talente zu erkennen und zu entwickeln. Im Wettbewerb und bei der fortschreitenden Digitalisierung wollen wir stets den entscheidenden Schritt voraus sein. Dafür brauchen wir moderne Lösungen und vor allem: die besten Mitarbeiter. Um das Spektrum an Fähigkeiten zu erweitern, werden wir weiter in Schulungen investieren.

Weitere Informationen zu unseren Mitarbeitern im Berichtsfeld Kunden & Mitarbeiter.

STAKEHOLDER RELATIONS MANAGEMENT

Zufriedene Mitarbeiter, zufriedene Kunden.

CWS-boco berührt in seiner Tätigkeit die Interessen vieler Menschen in zahlreichen Bereichen und Ländern. Um allen diesen Interessen vollauf gerecht zu werden, suchen wir den kontinuierlichen, offenen und respektvollen Austausch mit unseren internen und externen Interessen- und Anspruchsgruppen. Kunden und Mitarbeiter gehören dabei eindeutig zu unseren wichtigsten Stakeholdern.



Im Rahmen der aktuellen Integrationsprozesse liegt ein besonderer Fokus auf den Mitarbeitern. Ihr Engagement ist das Mittel, mit dem wir unser Ziel erreichen, ein starkes internationales Wäscherei- und Servicenetzwerk zu betreiben. Hiermit streben wir kürzere Reaktionszeiten an. Wir müssen jederzeit nahe an unseren Mitarbeitern sein, damit diese nahe an unseren Kunden und ihren Bedürfnissen sein können.

Um diese ehrgeizigen Vorhaben umzusetzen, brauchen wir eine offene Unternehmenskultur und einen respektvollen Umgang über alle Hierarchieebenen hinweg.

Mehr Kundennähe für längere Kundenbeziehungen.

Neben unseren Mitarbeitern sind und bleiben unsere Kunden die relevantesten Stakeholder. Auch hier ist Nähe ein entscheidender Faktor. Und das ist nicht nur räumlich gemeint – wir möchten verstärkt nah „am Kunden“ sein, mit unserem Ohr und mit unserem Handeln. Diese Strategie liegt auch der Schaffung unserer divisionalen Struktur und der Customer Units zugrunde. Die Customer Units, die elementarste Organisationseinheit bei CWS-boco, wurde durch die Zusammenlegung von Vertrieb und Kundenservice gebildet, um noch besser verstehen zu können, was unsere Kunden sich wünschen.

Ein ganz zentrales Element zur Optimierung der Kundenorientierung ist zudem das Erfassen von Kundenfeedback. In Zukunft soll direktes Feedback abgefragt werden, um die Kundenzufriedenheit zu messen: Alle Kunden werden künftig zweimal jährlich befragt. Mit maximal zehn Fragen möchten wir herausfinden, wie unser „Net Promoter Score“, unsere Empfehlungsrate, aussieht. Mit diesen Erkenntnissen können wir Handlungsbedarf zügig ermitteln. Auch dies ist Teil des Continuous-Improvement-Programms – Transparenz schaffen und Prozesse etablieren, um das Feedback auch schnell und effektiv zu verarbeiten. So werden wir jeden Tag besser.

Im Bereich Textile Care stehen darüber hinaus alle Zeichen auf Agilität: Hier werden flexible Logistik- und Servicemodelle getestet, damit wir unser Angebot noch besser auf unsere Kunden zuschneiden können.

Alle diese Maßnahmen dienen einem Gedanken: der Kundennähe. Denn diese ist der Schlüssel zu langen und verlässlichen Kundenbeziehungen. Und diese wiederum sind die Basis unseres wirtschaftlichen Erfolgs.

Weitere Informationen zu unseren Kunden im Berichtsfeld Kunden & Mitarbeiter.

NEUES PORTFOLIO, NEUE VERANTWORTUNG

Perfekte Konzepte für perfekte Kundenzufriedenheit.

Kundenzufriedenheit steht bei uns absolut im Vordergrund. Qualität und Preis sind für diese ebenso ausschlaggebend wie die Fähigkeit, flexibel, kompetent und schnell auf individuelle Kundenbedürfnisse zu reagieren. Bei der Entwicklung unserer Produkt- und Servicekonzepte berücksichtigen wir stets auch Nachhaltigkeitsaspekte aus unterschiedlichen Perspektiven und Disziplinen – dies betrifft Forschung und Entwicklung, Zertifizierung, Herstellung und Produktion, Marketing und Werbung, Lagerung, Vertrieb und Lieferung gleichermaßen. Auch Fragen zur Entsorgung, Wiederverwendung und zum Recycling werden in diesen Phasen berücksichtigt. Zudem denken wir weiter als „nur“ in Produkten: Wir möchten Gesamtkonzepte anbieten, die aus dem Blickwinkel des Marktes und des Endkonsumenten heraus geplant sind.

Bereits in der Entwicklung und vor Markteinführungen prüfen wir potenzielle Gesundheits- und Sicherheitsauswirkungen von Produkten in ihren einzelnen Lebenszyklusstadien. Darüber hinaus ermitteln wir bei unseren bestehenden Produkten und Serviceleistungen kontinuierlich Verbesserungspotenziale.

An unserem hohen Anspruch an Qualität sowie an Kundensicherheit und -gesundheit werden wir auch bei der Neuausrichtung und Anpassung unseres Produktportfolios nach dem Joint Venture mit Initial selbstverständlich festhalten. Denn wir sind der festen Überzeugung, dass wir mit einer Kombination des Besten beider Welten unsere Markt- und Lösungskompetenz noch weiter steigern können.

Eingehende Prüfung

Unsere Experten bewerten, welche Produkte weiter im Portfolio geführt werden sollen.



Eine Produktwelt, passgenau bis in die Nischen.

Mehrere Tausend Produkte gehören zum Portfolio von CWS-boco und Initial: Die Palette reicht vom Toilettenpapierspender über Matten bis zu kompletten Berufskleidungskollektionen. Welche dieser Produkte im neuen Gemeinschaftsunternehmen weitergeführt und weiterentwickelt werden, ist im Einzelnen noch in der Prüfung.

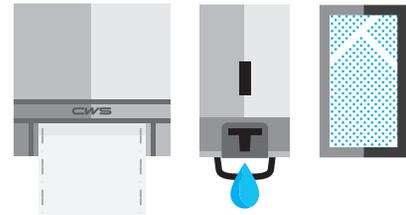
Die Grundsätze für die Steuerung unserer Prozesse haben wir bereits erfolgreich definiert und für die Divisionen jeweils Prioritäten herausgearbeitet: Im Bereich Textile Care wird der Fokus auf Schutzkleidung sowie Gesundheit und Pflege liegen, im Bereich Hygiene steht das Thema „Hygiene Experience“ im Vordergrund, also das Erleb- und Sichtbarmachen von Hygiene. Im Sinne der Kundenzufriedenheit werden wir unser Produktangebot genau durchleuchten und dank der Erfahrung beider Unternehmen erfolgreich aufstellen, um unseren Kunden stets die besten Lösungen anbieten zu können.

Die Arbeitsgruppe „Produkte“, in der die Produktverantwortlichen beider Unternehmen versammelt sind, führt schließlich beide Produktwelten möglichst effizient zusammen.

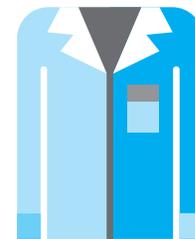
Die gesteigerte Innovationskompetenz unseres Gemeinschaftsunternehmens und die stetige Verbesserung der Customer Experience in allen Geschäftsbereichen sind entscheidende Erfolgsfaktoren für die nachhaltige Wertentwicklung und für unser Ziel, unsere Marktführerschaft für Textilservices und Waschraumhygienelösungen zu festigen.

Weitere Informationen zu unseren Produkten im Berichtsfeld Produkte & Herkunft.

DIE CWS-boco DIVISIONEN



Hygiene



Textile Care

MEHRWERT: MEHRWEG – BEWÄHRTES PRINZIP, NEUE VISION

Nachhaltigkeit auf der Höhe der Zeit.

Der Mehrweg-Gedanke ist das Fundament unseres Geschäftsmodells: Wir bereiten vermietete Textilien stets so wieder auf, dass sie für den nächsten Vermietzyklus bereit sind – und zugleich für möglichst viele künftige Vermietzyklen. Erfolg hängt für uns also sehr konkret mit Nachhaltigkeit zusammen, und darum ist der schonende und sorgfältige Umgang mit Ressourcen für uns auch so wichtig. Unser nachhaltiges Engagement zu maximieren bei minimiertem Fußabdruck – dieser Marschroute folgen wir in allen Geschäftsbereichen konsequent.

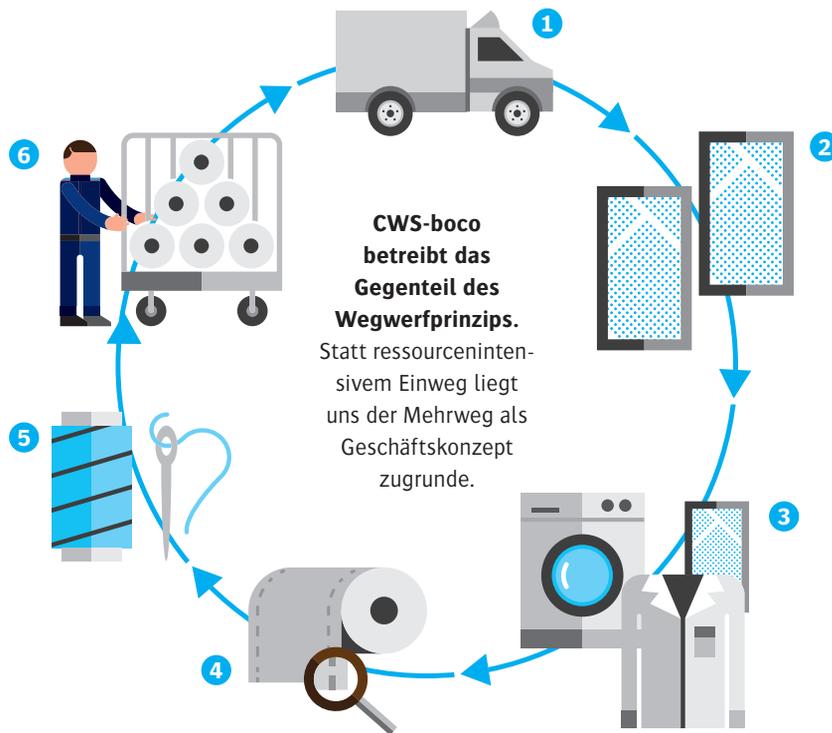
Um dabei stets sicher auf Kurs zu bleiben, passen wir unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten regelmäßig den veränderten Rahmenbedingungen an, sowohl wirtschaftlicher als auch gesellschaftlicher Art. Eine feste Größe in unserem Selbstverständnis als Innovationstreiber und Zukunftsgestalter ist das Engagement für Gesellschaft und Umwelt. Hierbei leistet jeder einzelne Mitarbeiter seinen Beitrag.

Ein Unternehmen, ein Marktführer.

Die Investitionen in moderne Technologien und die Fort- und Ausbildung unserer Mitarbeiter sichern die Zukunftsfähigkeit von CWS-boco – ebenso wie das Joint Venture mit Initial. Gemeinsam wollen wir der international anerkannte Leader bei innovativen und digitalen Mietlösungen werden und als verlässlicher Partner unserer Kunden auf den Märkten Hygiene/Schutz und Workwear die Führung übernehmen.

Um dieses Ziel zu erreichen, müssen wir in drei Richtungen arbeiten: „Building a Growth Business“, „Delivering Extraordinary Customer Experience“ und „Establishing a Great Place to Work“. Wir müssen unser Wachstum vorantreiben, unsere Kunden täglich zufriedener machen und dabei immer die optimalen Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeiter im Auge behalten. In diesen Bereichen werden wir uns strategisch neu positionieren, um den Wettbewerb hinter uns zu lassen, denn: **WE WANT TO OUTPERFORM THE MARKET.**

Unser Servicekreislauf.



1 Abholen

Unsere Servicefahrer holen bei unseren Kunden regelmäßig die Miettextilien zur Aufbereitung in der Wäscherei ab.

2 Sortieren

Die Textilien werden in der Wäscherei sortiert, um sie verschiedenen Waschprogrammen zuzuführen. So bekommt jedes Teil exakt die Reinigung, die es benötigt.

3 Waschen + Trocknen

Rund 174.000 Tonnen waschen wir pro Jahr in unseren Wäschereien in Europa – und zwar so ressourcenschonend wie möglich.

4 Qualitätskontrolle

Die Qualität unserer Produkte wird von den Mitarbeitern ständig unter die Lupe genommen – in allen Etappen unseres Servicekreislaufs: beim Abholen und Ausliefern ebenso wie an allen Stationen der Wäscherei.

5 Reparieren + Austauschen

Verschlissene Stellen werden direkt in der Wäscherei repariert. Ist dies nicht möglich, wird der Artikel ausgetauscht.

6 Bringen

Was unsere Servicefahrer zurück an unsere Kunden liefern, ist frisch gewaschen, getrocknet und qualitätskontrolliert. Tag für Tag.

Kunden & Mitarbeiter

Unser wichtigstes Produkt ist Vertrauen.

Ganz global gesprochen: Wir setzen uns für ein gesünderes und sichereres Morgen ein. Schon heute, und am liebsten jeden Tag. Das gibt unseren CR-Initiativen die Richtung vor, weshalb wir auch 2017 dem Kurs gefolgt sind, dem wir schon seit einigen Jahren die Treue halten. Immer mit neuen Ansätzen und leichten Verschiebungen des Fokus. Aber auf jeden Fall konsequent.

Auch im Handlungsfeld „Kunden & Mitarbeiter“ steht dieser Gedanke klar im Mittelpunkt unserer Maßnahmen. Denn hier sind Menschen ganz konkret betroffen – diejenigen, die für uns arbeiten, und diejenigen, für die wir arbeiten.

Eine Erkenntnis gibt uns insbesondere in einer Zeit, in der unser Unternehmen derartig große Veränderungen durchläuft, nach wie vor Orientierung: unser wichtigstes Produkt ist Vertrauen. Deshalb spielt auch die stete Fortbildung unserer Mitarbeiter so eine zentrale Rolle. Zum einen sind gut ausgebildete Mitarbeiter zufriedener Mitarbeiter. Zum anderen sind sie das Beste, was wir unseren Kunden bieten können. Hoch qualifizierte Kollegen tragen dazu bei, dass wir in Kooperation mit den Kunden in der Lage sind, Produkte anzubieten, die immer präziser auf den täglichen Bedarf abgestimmt sind.

Wir möchten eine lernende Organisation werden, uns täglich verbessern und unseren Mitarbeitern ein Umfeld schaffen, in dem sie sich entwickeln können und gefördert werden. Damit diese Ansprüche verwirklicht werden können, haben wir die Zentralabteilung Corporate Organisational Development & Learning (OD&L) geschaffen, die künftig konzernweit Konzepte für Talentmanagement umsetzen wird. Ein zentraler Fokus liegt dabei auf kundenorientierter Weiterentwicklung.

Vertrauen entsteht ferner durch Transparenz und Teilhabe. Um dem Rechnung zu tragen, hat das Management-Team ab Mitte 2017 gemeinsam mit Führungskräften aus verschiedenen Abteilungen von CWS-boco und Initial Workshops unter anderem zu den Themen Organisationsgestaltung und Betrieb eines kundenorientierten Unternehmens abgehalten.

Wie geht's Ihnen so, Kollege?



Genau hingeschaut

Insbesondere unsere Mitarbeiter in den Wäschereien wurden nach Feedback gefragt.

Im September 2013 hat die Bundesregierung die Beurteilung der psychischen Belastungen am Arbeitsplatz im Arbeitsschutzgesetz verankert. Wir nutzten diese gesetzliche Vorgabe für eine entsprechende Studie, mit der wir auch einen innerbetrieblichen Dialog anstoßen wollten. Zum Auftakt wurden drei Pilot-Standorte definiert: Bielefeld (Wäscherei Division Textile sowie Administration), Dreieich (Wäscherei Division Hygiene sowie Administration), Warburg (CWS-boco HealthCare). Weitere Standorte folgten bis Ende 2017.

Gemeinsam mit dem Arbeitsmedizinischen Dienst des TÜV Rheinland und der Freiburger Forschungsstelle für Arbeitswissenschaften (FFAW) übergaben wir den Kollegen einen wissenschaftlich validierten COPSOQ-Fragebogen, den sie in wenigen Minuten während der Arbeitszeit ausfüllen konnten.

Mit dem Fragebogen wird eine gründliche Untersuchung der Risikofelder – wie Arbeitsorganisation, soziale Beziehungen, Einfluss und Führung, Arbeitsumgebung und Belastungsfolgen – vorgenommen. „Bei der Bewertung der einzelnen Faktoren finden sich erwartungsgemäß Unterschiede, je nachdem, in welcher Funktion und wo ein Mitarbeiter tätig ist“, so Rainer Horn, Regional HR Manager. „Keine zwei Standorte sind identisch, auch wenn es sich um zwei Wäschereien handelt, da sie sich allein in den räumlichen Gegebenheiten stark unterscheiden können. Die Auswertung der Daten und die Planung von Maßnahmen müssen deswegen auf sehr individueller Basis erfolgen.“

Handlungsbedarf entdeckten wir übergreifend bei Themen wie „Einfluss“ und „Entwicklungsmöglichkeiten“ oder auch „Wertschätzung“. Um hier Abhilfe zu schaffen, haben wir beispielsweise ein direktes Feedback zur jeweiligen Kundenzufriedenheit installiert. Team- und Standortleiter nehmen sich persönlich der Aufgabe an, durch Lob und regelmäßigen wertschätzenden Zuspruch klar zu signalisieren, dass CWS-boco weiß, was wir an unseren Mitarbeitern haben – auf allen Ebenen.

Mit der richtigen Haltung zum besseren Arbeiten.

Manchmal sind die Erfolge, die ohne laute Triumphmeldungen über die Bühne gehen, die schönsten. Das gilt auf jeden Fall für unser Projekt „Corpus Ergonomics“. Ziel dieses in Kooperation mit dem Arbeitsmedizinischen Dienst des TÜV Rheinland durchgeführten Pilotprojekts der CWS-boco Deutschland GmbH ist es, durch konkrete Maßnahmen am Arbeitsplatz den Arbeitsalltag der Mitarbeiter zu erleichtern.

Oft fehlen den Kollegen genaue Kenntnisse, was gesundes Sitzen und eine ergonomische Einstellung des Arbeitsplatzes angeht. Dabei kann man durch kleine Drehungen der wichtigen Stellschrauben auf diesem Sektor gewaltige Fortschritte und Entlastungen erzielen.

Auch die ergonomische Gestaltung der Arbeit und der Arbeitsplätze wird vorangetrieben. Hier ist CWS-boco bestrebt, ein umfassendes System zum Arbeitsschutz und zur Arbeitssicherheit zu implementieren. Damit sollen Mitarbeiter für dieses wichtige Thema sensibilisiert werden. Auf die korrekte Durchführung der verschiedenen Maßnahmen achten dabei die Fachkräfte für Arbeitssicherheit, die Sicherheitsbeauftragten und die Betriebsärzte.

Um das Thema Ergonomie noch weiter zu fokussieren, startete Anfang 2015 ein Maßnahmenplan, in dessen Verlauf wir vor Ort für die Mitarbeiter präventive Trainings für eine ergonomische Arbeitsweise direkt an ihrem Arbeitsplatz durchführten. Für die verschiedenen Zielgruppen gab es dabei drei unterschiedliche Trainings: Neben einer Schulung in Arbeitstechnik, bei der die Mitarbeiter erfahren, wie sie ihre Arbeit möglichst ergonomisch ausführen können, gab es auch einen „Autositzpass“. Dieser wurde nach einem gründlichen Ergonomie-Check an Vielfahrer verliehen – denn viele haben sich eine falsche Körperhaltung angewöhnt.

Ein ganz zentrales Element der Initiative war die Bildschirmarbeitsplatz-Analyse. Als Leitlinie wurde hier die Gesamtbetriebsvereinbarung I0010 „Bildschirmarbeitsplätze“ zugrunde gelegt. Alle Maßnahmen erfolgten auf freiwilliger Basis, das Feedback war ermutigend.



Ergonomie auf der Agenda

Gemeinsam mit dem TÜV Rheinland kümmern wir uns um das Thema der richtigen Haltung.

1.020 Stunden für gute Taten.

Wir haben ein Joint Venture der besonderen Art angestoßen: AIESEC ist die größte von Studenten geführte Non-Profit-Organisation der Welt, vertreten in über 120 Ländern. Klar, dass CWS-boco diesen Drang zu guten Taten unterstützen will: mit Stipendien zu sozialen Projekten im Bereich von Umwelt und Nachhaltigkeit. Im Rahmen des unternehmenseigenen Global-Volunteer-Scholarship-Programms durften acht Studierende an sechs- bis achtwöchigen sozialen Projekten rund um den Globus teilnehmen.

Die Welt sehen, Menschen helfen, Veränderung bewirken: Das sind aufregende Erfahrungen. Ganz uneigennützig ist unser Engagement freilich nicht: „Da wir bei AIESEC hauptsächlich nachhaltige Projekte fördern, ist das Stipendium auch eine tolle Möglichkeit, junge Talente kennenzulernen“, bringt Dirk Baykal, Manager Operative Projekte bei der CWS-boco Supply Chain Management GmbH und AIESEC-Mentor, die Vorteile für CWS-boco auf den Punkt.



Gelungene Zusammenarbeit

Britta Klinkner, Head of Corporate Human Resources, freut sich über das erfolgreiche Projekt.



Für die erste Runde des Programms fiel die Wahl auf Studenten aus Deutschland, doch soll die Kooperation zukünftig internationalisiert werden. Gemeinsam haben die jungen Leute 1.020 Stunden an gemeinnütziger Arbeit geleistet – umgerechnet sind das 25,5 40-Stunden-Wochen.

Dabei war uns die Betreuung besonders wichtig: „Wir stellten jedem der zehn ausgewählten Stipendiaten einen Mentor zur Verfügung“, erklärt Britta Klinkner, Head of Corporate Human Resources bei CWS-boco International. Auch die erfahrenen Kooperations-Mentoren in Myanmar, Brasilien, Tansania, Ecuador, Kolumbien und Peru empfanden den Austausch als bereichernd. Man kann also durchaus von einer Win-win-Situation sprechen: „Es hat mir viel Freude bereitet, meine Stipendiatin bei ihrem Auslandseinsatz zu unterstützen“, fasst Laura Plischke, Brand Communications Manager Hygiene bei CWS-boco International, ihre Erfahrungen zusammen.

Neben Englischunterricht und Trainings zum Thema Nachhaltigkeit konnten die Stipendiaten ganz nebenbei und ungezwungen auch ihre Führungsqualitäten entwickeln. „AIESEC ist eine tolle Chance, um seinen Horizont zu erweitern“, findet die AIESEC-Mentorin Plischke.

Zu den sozialen Projekten gehörten das Green-Warrior-Projekt in Jakarta, Indonesien, das Abfallmanagement und -prozesse insbesondere in der Landwirtschaft begleitet, und die Initiative Eco Change – Playa in Trujillo, Peru, die sich auf das Erarbeiten einer Umweltstrategie mit dazugehöriger Kampagne konzentriert.



Austausch

Studierende und Mentoren kamen zu einem Abschlusstreffen zusammen.

Sicherer arbeiten in Polen.

Im „Age of Relationships“, im Zeitalter der Beziehungen, spielt PR eine zunehmend wichtige Rolle. Umso mehr freut es uns, dass wir beim jährlichen Award Dinner in London den renommierten SABRE PR-Award gewinnen konnten.

CWS-boco Polen konnte sich mit seiner „Safe at Work Coalition“ gegen vier andere Unternehmen durchsetzen. Bereits seit 2014 macht die „Safe at Work Coalition“ das Arbeiten in Polen gesünder und sicherer. Das Kommunikations- und CR-Projekt wurde ins Leben gerufen, um Mitarbeiter und Unternehmer in verschiedenen großen Firmen mit notwendigen Standards und Verordnungen zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz vertraut zu machen. Zu den Gründungsmitgliedern der „Safe at Work Coalition“ gehören neben CWS-boco PW Krystian, LafargeHolcim und TenCate Protective Fabrics.

Die Gewinner des SABRE Awards EMEA 2017 wurden aus mehr als 2.400 Einsendungen ausgewählt. Die Kampagnen wurden von einer Jury bewertet, der mehr als 40 Branchenführer angehören.

Freuen sich über das Erreichte

Andrzej Smółko, Regional Managing Director TC PL/EEU, mit Joanna Kuźmicz von der PR-Agentur FleishmanHillard, die den Preis stellvertretend für die Mitglieder der Initiative entgegennahm.



Wir reichen der Arbeitssicherheit die Hand.

Um die Zahl der Arbeitsunfälle zu reduzieren, hat CWS-boco Irland im Jahr 2017 eine Kampagne durchgeführt, bei der für die Gefahren im Handling der Trolleys in Wäscherei und Service sensibilisiert wurde. Die Maßnahmen betrafen alle Mitarbeiter, auch die Vertragsfahrer. Ferner wurden spezielle Safe Systems of Work entwickelt und neue, sicherere Trolleys angeschafft. Außerdem wurden die Trolleys entweder so umgebaut, dass sie den neuen Sicherheitsanforderungen entsprachen, oder sie wurden entsorgt.

Allein in Cork, Fonthill und Parkmore absolvierten 383 Mitarbeiter insgesamt 652 Stunden Sicherheitstraining. Die Investition in Sicherheit hat sich in Form von Gesundheit ausgezahlt: Insgesamt sank die Zahl der Arbeitsunfälle beachtlich: von 34 im Jahr 2016 auf 10 im Folgejahr. Die Anzahl von Unfällen, die längere Ausfallzeiten als 3 Tage nach sich ziehen, konnte im selben Zeitraum sogar von 12 auf 2 gesenkt werden.



Sicherheits- training

absolvierten Mitarbeiter in Irland im Jahr 2017 – und die Zahl der Arbeitsunfälle sank erheblich.



Sicher unterwegs

Dank spezieller Trainings und neuer Trolleys fahren die irischen Servicemitarbeiter nun sicherer.

Wir nehmen die Zukunft in die Hand.

Wir haben eine Vision. Eine Vision für unsere Zukunft als Unternehmen. Eine QESH-Vision. QESH steht im Englischen für: Quality, Environment, Safety, Health. In Worten ausgedrückt lautet die QESH-Vision wie folgt: „Die Organisation Quality, Environment, Safety & Health ermöglicht es uns, die Erwartungen der internen und externen Stakeholder – sowohl heute als auch morgen – zu übertreffen.“

Wie entstand diese Initiative? Nachhaltigkeit, Gesundheit und Sicherheit sind zentrale Elemente in unserem Handeln. Dieses Engagement wird mit der neu erstellten QESH-Richtlinie zu den genannten Bereichen zugleich dokumentiert und verpflichtend geregelt. Sie gilt für Führungskräfte und Mitarbeiter in allen Niederlassungen gleichermaßen. Aufgabe des Unternehmens ist es, diese Richtlinie im Einklang mit den Unternehmensstrategien und allen relevanten internationalen Vorgaben umzusetzen. Deshalb prüft der Vorstand die Richtlinie jedes Jahr.

DAS QESH-TEAM



**Group Director
QESH**



**Lead
Safety &
Health**



**Lead
Quality &
Environment**



Benelux,
Schweden,
Irland



Polen,
Osteuropa



Deutschland,
Österreich,
Schweiz



Supply
Chain
Management



European
Quality
Manager
Cleanroom

Seit Januar koordiniert die Abteilung QESH mit fünf regionalen QESH-Managern (BNL/SE/IRL, PL/EEU, DACH, Cleanroom, SCM) die Umsetzung des QESH-Gedankens zwischen CWS-boco, Initial und den 16 Ländern der CWS-boco Gruppe. Die Koordinatoren sind ambitioniert: So besuchen sie alle Länder und Werke, um alle Mitarbeiter mit Arbeitsschutzthemen zu erreichen.

Auch ein einheitliches konzernweites Verfahren für die Unfall- bzw. Vorfalberichterstattung wird künftig von zunehmender Bedeutung sein, ebenso wie Exzellenzinitiativen zur Reduzierung unseres CO₂-Fußabdrucks und die Einführung von einheitlichen internationalen Verfahrensstandards. Um die Vorschriften intern zu kommunizieren, arbeiten die Experten an mehreren Kampagnen zu Sicherheitsstandards bei CWS-boco. Zukunftsthemen sind: der Umgang mit gefährlichen Abfällen, Vorbeugung und Instandhaltung sowie neue Sicherheitsvorschriften in den Tätigkeitsfeldern des Unternehmens.

SCHAUEN WIR UNS QESH IM EINZELNEN AN.

QUALITY, DIE QUALITÄT:

Wir wollen kein Unternehmen wie die anderen sein. Wir wollen vorangehen. Trends setzen. Impulse geben. Mit unseren Ideen wie mit unseren Produkten. Um dieser hohen Erwartungshaltung an uns selbst gerecht werden zu können, haben wir überall in unserem Unternehmen Kompetenzteams geschaffen, die an neuen Lösungen arbeiten. Ziel ist es, die Zufriedenheit unserer Kunden zu verbessern.

ENVIRONMENT, DIE UMWELT:

Bekanntermaßen steht CWS-boco für Qualität, Hygiene und Nachhaltigkeit. Unsere oberste Priorität lautet: Unser Service dient den Menschen und der Umwelt. Weil wir uns einer gesunden Gegenwart und einer gesunden Zukunft verpflichtet fühlen, reduzieren wir die Umweltbelastung aus unserer Tätigkeit auf ein Minimum.

SAFETY & HEALTH, SICHERHEIT & GESUNDHEIT:

Sicherheit ist bei uns oberstes Gebot. Wir tun alles, was in unserer Macht steht, damit jeder, der mit unseren Serviceleistungen zu tun hat, am Ende des Tages gesund zu Hause ankommt. Daher ist für uns die höchste Verpflichtung, für ein gesundes und sicheres Arbeitsumfeld in den Wäschereien und Büros, im Service und im Vertrieb sowie auf dem Weg zum Arbeitsplatz und nach Hause zu sorgen. Sicherheit hat immer Vorrang. Auch bei der Arbeit.

Internationale Standards zu Qualität, Umwelt, Hygiene und Sicherheit wie DIN EN ISO 9001, DIN EN ISO 14001, DIN EN 14065 und ISO 45001 (alt: OHSAS 18001) helfen uns, diese Prinzipien in den Prozessen und Abläufen umzusetzen und ihre Umsetzung kontinuierlich zu verbessern.



QUALITY



ENVIRONMENT



SAFETY



HEALTH

Produkte & Herkunft

Nachhaltigkeit ist unser Geschäftsmodell.

Im Handlungsfeld Produkte & Herkunft verfolgen wir eine mehrgleisige Strategie, die uns hilft, die wesentlichen CR-Kriterien von der Quelle bis zum Ende der Lieferkette zu kontrollieren. Am Anfang steht die nachhaltige Beschaffung. Dabei achten wir darauf, nicht nur im Ökologischen die Prinzipien der Nachhaltigkeit durchzusetzen, sondern ihnen auch auf dem Feld des Sozialen Geltung zu verschaffen. Für uns sind nachhaltig hergestellte Produkte, seien es Handtuchrollen, sei es Arbeitskleidung, untrennbar mit Lebensbedingungen in den Liefergebieten verbunden, die allen die gleichen Chancen einräumen und ein Leben ohne Benachteiligungen ermöglichen.

Am Ende der Lieferkette steht unsere Philosophie des Re- und des Upcyclings. Ein Handtuchspender ist für uns erst dann Abfall, wenn wir feststellen: „Da ist wirklich nichts mehr zu retten!“ Meist allerdings können sehr wohl noch funktionsfähige Bestandteile für neue Handtuchspender weiterverwendet werden. Kann man das Prinzip Mehrweg schöner umsetzen?

Unser Manager Operative Projekte des CWS-boco Supply Chain Managements, Dirk Baykal, hat den Kern unserer Geschäftsphilosophie klar auf den Punkt gebracht: „Für Produkte gilt bei CWS-boco das Gleiche wie für Kundenbeziehungen: Wir glauben an die Philosophie der langen Lebensdauer. Gute Dinge sind nun einmal besonders lange haltbar.“

Das ist auch der Grund, warum uns dauerhaft gute Beziehungen zu den Menschen, mit denen wir geschäftlich verbunden sind, so wichtig und wertvoll sind. So setzen wir auch in der Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten voll auf Langfristigkeit. Immerhin ist nach unserer Erfahrung beim Thema Nachhaltigkeit Kontinuität der Schlüsselfaktor. Unsere Beziehungen zu Lieferanten sind ganz klar Dauerlauf statt Sprint: Wir brauchen den langen Atem, und dazu gehören auch regelmäßige und umfangreiche externe Audits, mit denen wir bzw. externe Auditoren überprüfen, ob sich unsere Partner an unseren Verhaltenskodex und die geforderten Sozial- und Umweltstandards halten. Läuft eine Überprüfung nicht zufriedenstellend, lassen wir unsere Partner aber nicht im Regen stehen. Vielmehr helfen wir ihnen bei der Umsetzung der notwendigen Änderungen, um das Re-Audit zu bestehen.

Wir vermieten nur Testsieger.



Wir testen textile Lebenszyklen

In unseren Testzentren stehen Produktverantwortung und Kundenzufriedenheit im Vordergrund: Im Sinne einer längeren Haltbarkeit prüfen wir Textilien, bevor sie die Produktionsreife erreichen, in speziellen Tests auf Herz und Nieren.



Es gibt viele gute Gründe für Berufskleidung von boco. Der sichtbarste: das saubere und gepflegte Erscheinungsbild der Mitarbeiter unserer Kunden. Aber unsere Sorgfalt geht natürlich noch tiefer. Alle branchenspezifischen Anforderungen werden ebenso selbstverständlich erfüllt wie die Normvorgaben. Der Austausch der Kleidungsstücke erfolgt pünktlich und zuverlässig, die Reinigung wird mit schonenden Waschverfahren und zertifizierten Prozessen für Umwelt- und Qualitätsmanagement durchgeführt. Aber damit nicht genug: Auch bei der Wahl der Materialien lassen wir höchste Sorgfalt walten. Damit wirklich alles perfekt ist und kein Grund zu Beanstandungen vorliegt, führen wir in unserem Testcenter gewissenhafte Qualitätsprüfungen und Labortests durch – was uns in unserer Branche fast ein Alleinstellungsmerkmal verleiht.

Nachdem das Testcenter zuerst in Hamburg angesiedelt war, untersuchen seit 19 Jahren unsere Mitarbeiter in Bielefeld durch Testwäschen und Tragetests unter realistischen Arbeitsbedingungen an die 800 Prüfteile pro Jahr. 30 Waschläufe durchläuft jedes Teil, bevor unsere Experten verlässlich Auskunft geben können auf Fragen wie: Bleibt die Form der Kleidung auch dauerhaft erhalten? Wie farbeständig sind die Teile bei Fleckentfernung? Wie steht es um den Chemikalienschutz gemäß DIN-Norm? Sind Wetterschutz und elektrostatische Ableitfähigkeit (ESD) gegeben? Sind die Reflexstreifen bei Warnschutzkleidung beständig? Somit leisten wir auch hier einen wichtigen Beitrag zu Sicherheit und Gesundheit derjenigen, die unsere Produkte täglich nutzen.

Unsere Testservices sind gefragt bei der Einführung neuer Stoffe und einem Wechsel der Lieferanten, aber auch bei Veränderungen in der Zusammensetzung der Gewebe – oder auch nur bei neuen Knöpfen. Ebenso greift unsere Reklamationsabteilung regelmäßig auf das Know-how des Testcenters zurück.

Ein sinnvolles „Nebenprodukt“ unserer Versuche: Bei standortübergreifenden Waschtests durchlaufen die Kleidungsstücke mehrere Zyklen in unterschiedlichen Wäschereien. Somit ergibt sich für uns die Möglichkeit, herauszufinden, an welchen Stellschrauben wir in puncto Prozessoptimierung noch drehen können. Diese Harmonisierung wird inzwischen auch auf Initial Wäschereien ausgeweitet, da diese zwecks größerer Synergieerreichung auch in das Programm aufgenommen wurden.

Reden ist Silber, CR ist Gold.

Dreimal Gold in Folge: Auch in diesem Jahr wurden wir für unsere ökologische und soziale Nachhaltigkeit im Rating von EcoVadis wieder mit Gold ausgezeichnet. Branchenübergreifend gehört die CWS-boco Deutschland GmbH zu den besten drei Prozent der getesteten Unternehmen weltweit. Dieses Ergebnis macht uns stolz. Im Bereich der Umwelt gehören wir sogar zu den besten vier Unternehmen unserer Branche überhaupt. Für diese Bestimmung werden Faktoren wie Energieverbrauch und Treibhausgase, Wasserverbrauch und Wasserschutz, Biodiversität, Umweltverschmutzung und Abfallmanagement berücksichtigt, aber auch Kunden- und Verbrauchersicherheit sowie die Förderung von nachhaltigem Konsum bei Kunden und Verbrauchern.

Im Branchenvergleich landeten wir in allen Themenfeldern – neben der Umwelt gehören dazu auch Arbeitspraktiken, Faire Geschäftspraktiken und Lieferanten – unter den Top 25 Prozent. EcoVadis ist ein führender Plattformanbieter, der unter anderem Unternehmen von der Käuferseite darüber informiert, wie weit Nachhaltigkeit die Geschäftspolitik seiner Lieferanten bestimmt. Dazu wird über ein CR-Performance-Monitoring die Umwelt- und Sozialverträglichkeit innerhalb der Lieferketten analysiert. Das soll Unternehmen dabei helfen, ihr nachhaltiges Handeln zu optimieren.

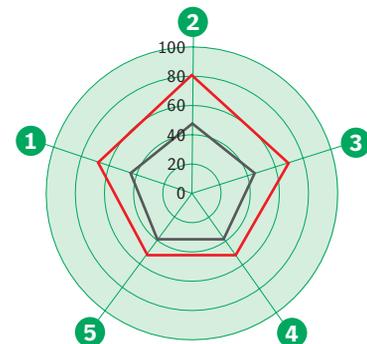
Wertvolle Nebeneffekte: Wirtschaftliche Risiken werden reduziert, Innovationen gefördert und ein vertrauensvolles Verhältnis unter den Partnern erleichtert. Da die Ergebnisse auf einem breiten Datenbestand basieren, sind die Informationen von EcoVadis sehr zuverlässig: Aktuell erfolgen die Messungen in 150 Bereichen und 110 Ländern. Rund 20.000 Unternehmen nutzen den Service, darunter Einkaufsorganisationen in mehr als 120 weltweit führenden multinationalen Unternehmen.



Unser Goldstandard

Zum dritten Mal in Folge wurden wir für unsere ökologische und soziale Nachhaltigkeit im Rating von EcoVadis mit Gold ausgezeichnet.

CWS-boco Deutschland GmbH im weltweiten Branchenvergleich:



- 1 Alle
 - 2 Umwelt
 - 3 Arbeitspraktiken
 - 4 Faire Geschäftspraktiken
 - 5 Lieferanten
- CWS-boco Deutschland GmbH
 - Durchschnitt

Wie Baumwolle das Leben besser macht.



Besser dank Baumwolle

Durch den Fairtrade-zertifizierten Rohstoff gewinnen alle – die Umwelt, die Träger unserer Berufskleidung und die Produzenten.

Baumwolle ist beliebt. Atmungsaktiv, reißfest und angenehm zu tragen, ist sie der perfekte Rohstoff für Arbeitskleidung. Doch so gut die Textilfaser den Menschen tut, so schlecht ist sie bei konventioneller Produktion für die Umwelt: Ihre Anfälligkeit für Schädlinge macht einen hohen Einsatz von Insektiziden und Pestiziden erforderlich. Daher setzt CWS-boco auf Fairtrade-Baumwolle – und das bis zu 100 Prozent. „Damit sind wir der einzige Anbieter, der Workwear mit Fairtrade-Baumwolle im Mietservice anbietet“, sagt Werner Münnich, Head of Central Product Management Textile Care.

Anfang 2016 haben wir mit der Workwear boco Profi Line die erste Kollektion mit Fairtrade-Baumwolle präsentiert, im Herbst desselben Jahres folgte die robuste neue Kollektion Profi Line Plus. Auch den 50-prozentigen Baumwollanteil der boco Warnschutz-Kollektion haben wir auf faire Baumwolle umgestellt.

Mit der Gesamtabnahme von über 529 Tonnen Fairtrade-Baumwolle im Jahr 2017 wurde CWS-boco zum größten Anbieter von Berufskleidung mit Fairtrade-Baumwolle in Deutschland und gehört zu den größten Anbietern in Europa.

Im September 2017 also der nächste Streich: Mit der boco Cotton Line brachte CWS-boco seine vierte Fairtrade-Kollektion auf den deutschen Markt. Die Berufskleidung für Industrie und Handwerk ist mit einem Fairtrade-Baumwollanteil von 65 oder 100 Prozent verfügbar. Auch Fairtrade Deutschland ist begeistert: „CWS-boco geht bei seiner Fairtrade-Berufskleidung sehr visionär und strategisch einzigartig vor. Das Unternehmen reagiert nicht auf Kundenanforderungen, sondern gibt selbst die Marschrichtung vor“, so Dieter Overath, Vorstandsvorsitzender von Transfair e.V./Fairtrade Deutschland.

An allen Kleidungsstücken der boco Cotton Line ist das Fairtrade-Cotton-Siegel angebracht, wodurch die faire Herkunft der Berufskleidung sichtbar ist. Kunden zeigen so mit der Wahl der Kleidung ihr nachhaltiges Engagement und können damit auch bei ihren eigenen Geschäftspartnern punkten.

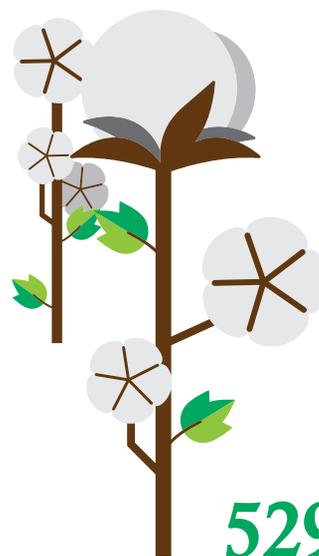
Doch nicht nur die Träger unserer bequemen und hautfreundlichen Kollektionen und die Umwelt gehören zu den Gewinnern. Dass CWS-boco den Fairtrade-Baumwolle produzierenden Kooperativen in Afrika und Asien den Fairtrade-Mindestpreis zahlt, der über dem üblichen Abnahmepreis der Region liegt, gibt den Bauern finanzielle Sicherheit. Hinzu kommt eine Prämie für die Kleinbauerngemeinschaft. Das Geld wird für lokale Projekte in der Infrastruktur, im Sozialbereich oder in der Bildung eingesetzt, wobei über die Nutzung demokratisch abgestimmt wird. Frauen sind dabei in die Entscheidungsfindung stets mit einbezogen.

Über die Einhaltung dieser Standards wacht die unabhängige Zertifizierungsorganisation FLO-CERT. Auch die Arbeiter in den nachfolgenden Produktionsschritten müssen nach den Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) beschäftigt werden, zu denen unter anderem das Verbot von Zwangs- und Kinderarbeit gehört.



Enge Zusammenarbeit

CWS-boco kooperiert partnerschaftlich mit seinen Zulieferern.



529 t

Fairtrade-zertifizierte Baumwolle

haben wir 2017 für
unsere Berufskleidung
eingekauft.

Wäscherei & Logistik

Beim Zudrehen drehen wir richtig auf.

Unser Antrieb im Tagesgeschäft ist eine saubere, gesunde und hygienische Umwelt – das gilt auch bei unserer Serviceflotte. Hier setzen wir ganz gezielt auf innovative Motoren, die den CO₂-Ausstoß so gering wie möglich halten. Ein weiterer Punkt, bei dem modernste Technik uns hilft, Luft und Straßen sauber zu halten, ist der Einsatz von wegweisender Software – buchstäblich wegweisend, denn sie errechnet für unsere Servicefahrer jederzeit den günstigsten Fahrweg. Durch diese digitale Routenoptimierung sparen unsere Fahrzeuge Kilometer – und der CO₂-Ausstoß wird deutlich reduziert.

Auch an unseren Wäschereistandorten treiben wir die Modernisierung stetig und konsequent voran. An dieser Philosophie wird sich auch nach dem Joint Venture mit Initial nichts ändern, im Gegenteil. Gemeinsam werden wir die Ausrüstung der Wäschereien mit effizienter Anlagentechnik, Wärmetauschern und gasbetriebenen Mangeln und Trocknern mit noch größerer Zielstrebigkeit umsetzen.

Auf Effizienz achten wir auch im Umgang mit der kostbaren Ressource Wasser. Als Betreiber von 44 Wäschereien in Europa ist das selbstverständlich. Darum nutzen wir Wasser stets mehrfach, beispielsweise erst für die Reinigung von Handtuchrollen und im Anschluss für das Säubern der Schmutzfangmatten. Darüber hinaus bereiten wir Wasser wieder auf und testen alternative Waschtechniken, die uns noch mehr Wasserersparnis bringen.

Ein letzter wichtiger Punkt ist die Waschmitteleffizienz. Beim Einsatz von Waschmitteln möchten wir natürlich ebenfalls einen möglichst kleinen ökologischen Fußabdruck hinterlassen. Immer wieder tüfteln wir darum unternehmensintern an kleinen Optimierungen, die in der Summe eine beträchtliche Erleichterung für die Umwelt darstellen. Oder wir packen gleich richtig groß an: Zum Beispiel überprüfen wir immer wieder, welche Synergien sich durch eine Harmonisierung unserer Lieferanten erzielen lassen.

Denn das ist unser Prinzip: Durch das Drehen an kleinen Stellschrauben die Weichen zu stellen für eine bessere, gesündere Zukunft.

Groningen als Teststrecke der Zukunft.



Nachhaltige Belieferung

Der E-Truck als Testfahrzeug in der Gemeinde Groningen.

Im April 2017 starteten wir eine Initiative, mit der wir das Thema „Antrieb“ auf eine ganz neue Ebene heben wollten. Im Anschluss an eine Mitte 2016 erfolgte öffentliche europäische Ausschreibung der Abteilung Facility Services der Gemeinde Groningen haben wir einen E-Truck zum Einsatz gebracht. Wir wollten mit dieser rein elektrischen 12-Tonnen-Transportlösung den Vertrieb von CWS Produkten in und um Groningen herum bewerkstelligen.

Das in Kooperation mit der Firma Emoss entwickelte Gefährt verfügte über einen Radius von etwa 180 Kilometern, um auch die relativ weit auseinanderliegenden Standorte erreichen zu können. Bei 0,6 Kilowatt pro Kilometer hielt sich der Stromverbrauch in engen Grenzen. Die Aufladung der Batterie fand in den Nachtstunden statt.

Der innovative Service-Truck hat in Sachen Nachhaltigkeit durchaus überzeugt. Immerhin spart CWS-boco bei einer wöchentlichen Fahrtstrecke von 700 Kilometern im Jahr über 5.800 Liter Dieselkraftstoff ein. In CO₂ umgerechnet sind das rund 15.000 Kilogramm weniger Umweltbelastung. Leider erwiesen sich die Abschreibungen auf den E-Truck als zu hoch, weswegen dieser langfristig keine wirtschaftlich valide Lösung für uns darstellen kann. Darum hoffen wir, dass sich die Akzeptanz elektrischer Antriebe bald verbessert, und arbeiten zugleich weiter an ebenso umweltfreundlichen Alternativen.

Think outside the box.

Nicht nur in der Formel 1 bringt ein Boxen-Stopp neuen Schwung in die Fahrt, sondern mitunter auch beim CFC-Versand. Bis zu besagtem Boxen-Stopp hatten wir am Tag bis zu 10 Paletten an Textile-Care-Sales-Aufträgen durch einen Paketdienst an unsere Kunden liefern lassen. Der Versand sollte vom Customer Fulfilment Center (CFC) in Polen aus erfolgen, was allerdings zu teuer und zu langsam war. Deshalb stellten wir auf täglichen Lkw-Transport nach Berlin um, wo wir die Pakete bei den Paketdienstleistern direkt einsteuerten.

Dann hatten wir eine geniale Idee: Warum nicht die Kaufware einfach dem CFC-Shuttle mitgeben, der ohnehin jeden Tag Leasingware nach Lauterbach transportiert? In Lauterbach könnten wir die Textile-Care-Sales-Aufträge dann an die Paketdienstleister übergeben und der zusätzliche Lkw-Transport vom CFC nach Berlin wäre nicht mehr nötig.

Leider gab es bei diesem Plan ein Problem: Der Laderaum im CFC-Shuttle war zu begrenzt. Wollten wir unser Vorhaben umsetzen, mussten wir die Leasingware platzsparender transportieren. Aber auch hier kam uns eine gute Idee zu Hilfe: Durch den Transport der gelegten Leasingware in stapelbaren Boxen können wir im Vergleich zu den Rollcontainern zwischen 25 und 30 Prozent Platz sparen!

Mehr noch: Die Einführung des Versands in Boxen macht auch im CFC eine Vortierung des Warenausganges der Leasingware auf Depotebene möglich – was wiederum den Sortieraufwand in den Wäschereien stark reduziert. Seit dem vierten Quartal 2016 sparen wir durch unseren querdengerichteten Boxen-Stopp Platz und dadurch Kosten, Zeit – und Sortierarbeit.



Das Customer Fulfilment Center

Im polnischen Międzyrzecz befindet sich unser Zentrallager für Berufskleidung.

Qualität mit Brief und Siegel.



Wäschereistandort Bad Oldesloe

Die Zertifizierung nach der Norm ISO 9001:2015 wird an diversen Standorten durchgeführt.

Die Norm DIN EN ISO 9001 spielt in der Unternehmenswelt eine Schlüsselrolle: Sie definiert nicht nur die Mindestanforderungen an Qualitätsmanagementsysteme (QM-Systeme) von Organisationen, die Produkte und Dienstleistungen bereitstellen, sondern dient auch den Prozessoptimierungen auf allen Unternehmensebenen. Zu den Mindestanforderungen gehören Kundenerwartungen ebenso wie behördliche Auflagen. Viele Kunden und Partner entscheiden sich erst aufgrund einer solchen Zertifizierung für die Zusammenarbeit.

Mitte November 2017 wurde CWS-boco Polen als erste Gesellschaft in der CWS-boco Gruppe nach der Neufassung dieser Norm, nämlich ISO 9001:2015, auditiert. Im Dezember folgte dann die Zertifizierung für CWS-boco Deutschland. Fanden die Audits in Polen in den Wäschereien in Łódź und Międzyrzecz statt, wurden in Deutschland die Standorte Stuttgart, Murrhardt, Bad Oldesloe, Melsdorf, Bremen, Bielefeld, Hamburg sowie die Hauptverwaltung in Dreieich auditiert.

Um das bestehende Qualitätssystem nach Norm ISO 9001:2008 an die neuen Anforderungen anzupassen, haben wir im Vorfeld der Audits in beiden Organisationen zahlreiche Maßnahmen ergriffen und Optimierungen durchgeführt. Die wichtigste Änderung ist, dass das Management jetzt auch die Zufriedenheit der Nachbarn, Mitarbeiter, Lieferanten, Aufsichtsbehörden und weiterer interessierter Parteien methodisch sicherstellen muss. Das im Rahmen des CR-Managements bereits seit Jahren durchgeführte Stakeholder Management ist als methodische Anforderung mittlerweile also auch in dieser ISO-Norm verankert.

Wir dürfen stolz vermelden: Schlussendlich konnten beide Organisationen im Audit vollauf überzeugen. Das neue Zertifikat nach ISO 9001:2015 beinhaltet im Vergleich zum Vorgänger außerdem Schutzkleidung, Reinraumkleidung und Branchenkleidung sowie Wischbezüge und Mikrofasertücher.

Damit geben wir ein starkes Signal an unsere Partner und Kunden: Bei uns gibt es Services und Produkte mit Zufriedenheitsgarantie.

Millionen Liter Wasser auf dem richtigen Weg.

Initial Benelux hat den Golden Service Award 2017 für Innovation und CR gewonnen – und dies zu Recht angesichts der enormen Wassereinsparungen, die das Unternehmen erreicht hat: „Durch den Einsatz fortschrittlicher Filter- und Aufbereitungssysteme konnten wir die Wiederverwendung des Wassers in unseren Wäschereien optimieren“, so Camiel Wouters, Director Safety, Health, Environment und Sustainability des Unternehmens.

Bis zum Zeitpunkt der Preisverleihung wurden somit 20,3 Millionen Liter Wasser eingespart. Diese Menge wurde in Partnerschaft mit der gemeinnützigen Organisation Made Blue als sauberes Trinkwasser an Entwicklungsländer gespendet. Dies allein reiche jedoch nicht aus, erklärt Camiel Wouters: „Wir möchten uns kontinuierlich verbessern. Gerade arbeiten wir beispielsweise an Waschvorgängen, bei denen überhaupt kein Wasser mehr verwendet wird. Gewaschen wird stattdessen mit flüssigem Kohlendioxid.“ In der Zwischenzeit freuen wir uns natürlich sehr über die Anerkennung unserer Bemühungen. Ich glaube, es geht einfach darum, einen Beitrag zu leisten und die aus dem Gleichgewicht geratene Welt wieder ins Gleichgewicht zu bringen“



Internationale Auszeichnung

Wim Groot Zevert (Plant Manager Initial Deventer, L) und Camiel Wouters (r.) nahmen 2017 den Golden Service Award entgegen.

In Schweden geben wir jetzt richtig Biogas.

Schweden wird in vielerlei Hinsicht als Musterland betrachtet – ob es um sein Sozialsystem geht oder um seine Krimis. Jetzt geht das Land auch in Sachen alternative Energien mit einem weiteren sehr guten Beispiel voran. Die CWS-boco Betriebe an der Westküste des Landes (Cb Varberg, Cb Oskarström, Cb Södra Sandby und Initial Staffanstorp) beziehen ab Januar 2018 Biogas, was bedeutet, dass sie ihre Prozesswärme klimaneutral erzeugen.

Wie Jens Abeling, Head of Operations bei CWS-boco Sweden AB, stolz erklärt: „Wir haben das Projekt 2017 angestoßen, und die ersten Ergebnisse waren so ermutigend, dass wir Anfang 2018 beschlossen haben, die Umstellung endgültig zu vollziehen. Wir hoffen, dass viele andere Länder unserem Beispiel folgen werden – nicht nur im Rahmen unseres Unternehmens!“



CWS-boco Betrieb in Oskarström

Unsere Werke an der Westküste Schwedens arbeiten seit 2018 mit Biogas.

Über diesen Bericht.

ONLINE-INFORMATIONEN

Nachhaltigkeit bei CWS-boco



[www.cws-boco.com/
nachhaltigkeit](http://www.cws-boco.com/nachhaltigkeit)

Der Haniel-Geschäftsbericht



[www.haniel.de/
creditor-relations/
finanzberichte](http://www.haniel.de/creditor-relations/finanzberichte)

Der vorliegende Bericht informiert unsere Stakeholder turnusgerecht über die bestehenden und geplanten Nachhaltigkeitsleistungen in den drei Handlungsfeldern „Kunden & Mitarbeiter“, „Produkte & Herkunft“ und „Wäscherei & Logistik“ sowie über die strategische Ausrichtung und das CR-Management der Gruppe. Dabei orientieren wir uns an der bewährten Struktur der Vorjahre, mit der wir entlang des gesamten Geschäftsmodells berichten.

Nach dem Joint Venture mit unserem neuen Partner Initial werden wir uns im weiteren Zyklus neuen Herausforderungen stellen und unser internes und externes Reporting durch neu definierte Indikatoren und wesentliche Themen sowie einen erweiterten Bilanzierungsraum strukturell angleichen (vgl. Seite 8: „Auf dem Weg zum gemeinsamen Datenmanagement“ sowie „Neue Strukturen für neue Herausforderungen“).

Die Informationen im vorliegenden Zwischenbericht stammen wie gewohnt von den umsatzstärksten Landesgesellschaften der CWS-boco Gruppe*, ausgenommen der italienischen Gesellschaft, die seit Mitte 2017 nicht mehr zur Gruppe zählt. Der zukünftige Bilanzierungsraum wird erweitert: Der Konsolidierungskreis umfasst dann die Ländergesellschaften in Belgien, Bulgarien, Deutschland, Irland, Kroatien, Luxemburg, die Niederlande, Österreich, Polen, Rumänien, Schweden, die Schweiz, die Slowakei, Slowenien, Tschechien und Ungarn.

Der Berichtszeitraum der vorliegenden Publikation umfasst das Kalenderjahr 2017. Zusätzliche Informationen aus dem Geschäftsjahr 2018 haben die Berichtsinhalte bis zum Redaktionsschluss im zweiten Quartal 2018 teilweise ergänzt.

Einen Geschäftsbericht veröffentlicht CWS-boco neben dem Nachhaltigkeitsbericht nicht; die Geschäftszahlen werden in der jährlichen konsolidierten Finanzberichterstattung unserer Hauptanteilseignerin Haniel veröffentlicht.

* CWS-boco Deutschland GmbH; CWS-boco Suisse SA; CWS Nederland B.V.; CWS-boco Sweden AB; CWS-boco Österreich GmbH; CWS-boco Ireland Ltd.; CWS-boco Polska Sp.z o.o.; CWS-boco BeLux N.V.

Für den vorliegenden Zwischenbericht haben wir aufgrund der geringeren Informationstiefe keine Übereinstimmungsoption mit dem Rahmenwerk der Global Reporting Initiative (GRI) gewählt. Neben der im Rahmen der Berichterstattung erfolgten externen inhaltlichen CR-Beratung wurde auf eine zusätzliche externe Prüfung des Berichts bewusst verzichtet.

Der Bericht erscheint in deutscher und in englischer Sprache und wird neben der gedruckten Ausgabe als PDF-Version online veröffentlicht. Sofern sich Inhalte auf Personengruppen beziehen und nur die männliche Form gewählt wurde, ist dies nicht geschlechtsspezifisch gemeint, sondern dient ausschließlich der besseren Lesbarkeit.

ANSPRECHPARTNERIN FÜR FRAGEN

Dr. Maren Otte

Head of Corporate Communications & Responsibility

Dreieich Plaza 1B, 63303 Dreieich

Telefon +49 6103 309-1030

maren.otte@cws-boco.com

Zukunftsgerichtete Aussagen

Dieser Nachhaltigkeitsbericht enthält zukunftsgerichtete Aussagen. Diese Aussagen basieren auf Annahmen und Erwartungen auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Berichts verfügbaren Informationen. Sie sind daher mit Risiken verbunden und nicht als Garantien der prognostizierten Entwicklungen und Ergebnisse zu verstehen.

Eine Vielzahl dieser Risiken und Ungewissheiten wird von Faktoren bestimmt, die nicht dem Einfluss der CWS-boco International unterliegen und heute nicht sicher abgeschätzt werden können. Zu diesen Risikofaktoren gehören zukünftige Marktbedingungen und wirtschaftliche Rahmendaten, das Erreichen erwarteter Synergieeffekte sowie gesetzliche und politische Entscheidungen. CWS-boco International übernimmt keine Verpflichtung, die in diesem Bericht gemachten zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren.

Impressum.

ZERTIFIZIERUNGEN



HERAUSGEBER

CWS-boco International GmbH
Franz-Haniel-Platz 6–8, 47119 Duisburg

VERANTWORTLICH

Dr. Maren Otte
Head of Corporate Communications & Responsibility
Dreieich Plaza 1B, 63303 Dreieich, Deutschland

KONTAKT

Bei Fragen bezüglich unseres Berichts oder seiner Inhalte wenden Sie sich bitte an Sabine Habermann, Corporate Publishing Manager, CWS-boco International GmbH, sabine.habermann@cws-boco.com

KOORDINATION

International: Dr. Maren Otte, Carolin Wiegand, Jakob Tobias Steffen, Sabine Habermann
Nationale und Fachbereichskoordination: Jens Abeling, Claus Bamm, Dirk Baykal, Michael Brandin, Derek Connellan, Zeynep Demir-Arndt, Melanie Deppe, Suzanne de Ruiter, Carolin Gerke, Dominik Gerlach, Christoph Göschl, Oliver Hirschberg, Rainer Horn, Malgorzata Hornung, Lars Hümmerich, Mehmet Irmak, Britta Klinkner, Birte Krapp, Marija Lazarevska, Arthur Lenart, Mark Meir, Werner Münnich, Ewa Nowak, Dr. Ole Rigbers, Benedikt Rogmann, Julia Rothbart, Magdalena Szargut, Andrea Szrama, Glen Taaffe, Mico Tesanovic, Reiner Thielemann, Bart van de Molengraaf, Olga van Oppen, Marcel Veelmann, Thomas Wessels, Haidi Widen Kullmann, Elena Willner, Yvonne Wolff, Camiel Wouters

STRATEGISCHE BERATUNG, INHALTSKONZEPT UND TEXTERSTELLUNG

Grönwoldt & Partner, Hamburg, www.groenwoldt-partner.de

LAYOUT UND GRAFISCHE UMSETZUNG

HOFFMANN UND CAMPE, Hamburg, www.hoca-x.de

BILDNACHWEISE

Alle Bildrechte, wenn nicht gesondert aufgeführt:
CWS-boco International GmbH, S. 22, 27, 35: Stephan Brendgen

DRUCK

optimal media GmbH, Röbel/Müritz, Deutschland

ONLINEVERSION

www.cws-boco.com/nachhaltigkeit

CWS-boco International GmbH

Franz-Haniel-Platz 6-8

47119 Duisburg

Deutschland

www.cws-boco.com

