Dussmann Group

Zukunft in unseren Händen
Bericht zur gesellschaftlichen Verantwortung

Inhalt

S. 6

PROFIL

- Wachstum mit innovativen Service-Lösungen
- Dienstleistungen rund um den Menschen
- Mit ideafm auf Internationalisierungskurs

S. 12

STRATEGIE

- Herausforderungen als Potenziale nutzen
- Im Dialog mit unseren Partnern
- Wesentliche Themen der Nachhaltigkeit
- Integriertes Facility Management im EBC Dubai
- Einzelhandel ins richtige Licht gerückt

S. 26

ÖKONOMIE

- Erfolg durch kundenspezifische Lösungen
- Operative Exzellenz im Gebäudemanagement
- Mehr Zeit für gute Pflege
- Grüne Innovationen im Gesundheitssektor
- Heimische Produkte frisch auf den Tisch

S. 46

UMWELT

- Umwelt und Klima wirksam schützen
- Ressourceneffiziente Gebäudenutzung in der Dussmann Group
- Moderne Kälte- und Klimatechnik der DKA
- Saubere Sache für den Umweltschutz

S. 54

SOZIALES

- Verantwortung für Mitarbeiter und Gesellschaft
- Zukunftsorientierte Aus- und Weiterbildung
- Internationale Mitarbeiterbefragung misst Zufriedenheit
- Aufstiegschancen für alle

S. 70

ANHANG

- Bilanz Nachhaltigkeitsziele 2016
- Abkürzungsverzeichnis

Über diesen Bericht

Der Report „Zukunft in unseren Händen“ ist bereits der dritte Bericht zur gesellschaftlichen Verantwortung der Dussmann Group. Wir informieren über die strategischen Grundlagen für unser nachhaltiges Unternehmenshandeln, die darauf abgestimmten Maßnahmen und Kennzahlen sowie die aufgestellten Ziele. Er umfasst die Aktivitäten des Zeitraums Mai 2014 bis April 2016 und wurde im Oktober 2017 aktualisiert. Er bezieht sich auf die gesamte Dussmann Group mit ihren 16 Landesgesellschaften. Ausnahmen davon sowie die beispielhafte Darstellung von Initiativen in einzelnen Ländern sind dabei klar kenntlich gemacht.

Der Aufbau des Berichts orientiert sich neben grundsätzlichen Angaben zu Profil, Strategie und Management an unseren Handlungsfeldern entsprechend den drei Dimensionen der Nachhaltigkeit: Ökonomie, Ökologie, Soziales. Eine Wesentlichkeitsmatrix (S.16) gibt über die maßgeblichen Nachhaltigkeitsaspekte Auskunft, die das Unternehmen in einem internen Prozess unter Berücksichtigung der Stakeholdererwartungen identifiziert hat. Zu Beginn der Kapitel wird der Managementansatz gebündelt für die wichtigsten Aspekte der drei Dimensionen Ökonomie, Ökologie, Soziales dargestellt.

Über diesen Bericht hinausgehende Informationen zur Geschäftsentwicklung können dem aktuellen Jahresbericht der Dussmann Group unter → news.dussmanngroup.com/ entnommen werden.

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

vor Ihnen liegt unser neuer Bericht zur gesellschaftlichen Verantwortung der Dussmann Group. Bereits zum dritten Mal geben wir Ihnen auf diesem Wege Einblicke in unser nachhaltiges Handeln und möchten Sie zugleich über unsere zukünftigen Vorhaben und Ziele informieren.

Unser Geschäftsmodell beruht schon heute auf unseren nachhaltigkeitsorientierten Service-Angeboten, wie ressourcenschonende Reinigungsverfahren, energiesparende Gebäudetechnik, verantwortungsbewusst erzeugte und sichere Lebensmittel sowie qualitativ hochwertige Betreuungsdienstleistungen für Senioren und Kinder. Wir legen im Interesse des Umweltschutzes Wert auf die Energieeffizienz der von uns betreuten Gebäude, den Ausbau der Stromversorgung aus erneuerbaren Quellen und eine schadstoffarme Logistik.

Zugleich nutzen wir die Chance, unsere Dienstleistungen und internen Prozesse immer häufiger mit digitalen Lösungen zu kombinieren, die die Verbindung von Mensch und Technologien stärken. Damit wird unsere Arbeit innovativer, sicherer und einfacher. Wir wissen, Innovation ist der Schlüssel für höhere Kundenzufriedenheit und sorgt für unseren langfristigen Erfolg.

Unsere Mitarbeiter finden es gut, wenn sie sich dadurch auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können. Dienstleistung kommt von Dienen: von Menschen für Menschen. Den Beschäftigten gilt unsere besondere Aufmerksamkeit, denn jeder von ihnen trägt mit seiner Arbeit und seinem Engagement zu unserem Erfolg bei. Wir wollen unserer Verantwortung als guter Arbeitgeber gerecht werden: mit einer fairen und pünktlichen Vergütung, Chancengleichheit, attraktiven Karrieremöglichkeiten und einem gesundheitsfördernden Arbeitsumfeld.

Unsere Gesellschaft steht inmitten großer Herausforderungen. Unsere Mitarbeiter aus 120 Ländern stellen eine lebendige Brücke zwischen den Kulturen dar. Als verantwortungsbewusstes Unternehmen setzen wir uns für den sozialen Zusammenhalt ein und engagieren uns für diejenigen, die unsere Hilfe und Förderung brauchen.

Für all diese Punkte gilt: Wir behaupten nicht, in allen Belangen perfekt zu sein. Aber immer, wenn wir Verbesserungspotenziale und Chancen erkennen, ergreifen wir diese, um das Unternehmen für unsere Kunden und für die Mitarbeiter noch attraktiver zu machen. Schritt für Schritt in die richtige Richtung!

Dieser Bericht ist nicht nur eine Bilanz und Information, sondern eine Einladung an alle unsere Partner und Freunde zum Dialog und zur Mitarbeit an einer erfolgreichen Zukunft. Ich freue mich auf unseren gemeinsamen Weg.

Mit Verantwortung und Liebe,
Ihre

Catherine von Fürstenberg-Dussmann

Catherine von Fürstenberg-Dussmann
Vorsitzende des Stiftungsrates der Dussmann Group

Wachstum mit innovativen Service-Lösungen

Die Dussmann Group ist einer der führenden internationalen Multidienstleister. Mit unseren Top-Marken gehören wir in unseren Märkten zu denjenigen, die den Takt vorgeben und die Trends mitbestimmen. In unserer Geschäftsbilanz erreichen wir seit nunmehr 12 Jahren ungebrochen neue Bestmarken. 2016 erzielte unser Unternehmen einen Gesamtumsatz von 2,129 Milliarden Euro und beschäftigte 63.500 Mitarbeiter in 16 Ländern.

Zu den Erfolgsfaktoren gehört unser breites Leistungsspektrum, das für jeden Bedarf eine kundenspezifische Lösung bietet. Mit einer hohen Eigenleistungstiefe von über 90 Prozent und eigenen Mitarbeitern bieten wir unseren Kunden Synergieeffekte und Kostenvorteile gegenüber reinen Service-Managern. Mit unseren Branchenlösungen unterstützen wir unsere Kunden bis in ihre Kernprozesse hinein.

Die Dussmann Group hat sich seit ihrer Gründung dynamisch und kontinuierlich entwickelt. Wir gehören zu den Service-Anbietern, die gesellschaftliche Veränderungen und Markttrends, aber auch die digitalen Möglichkeiten am konsequentesten in neue Lösungsangebote umsetzen. So haben wir unser Leistungsportfolio Schritt für Schritt ausgebaut und sind dabei aus eigener Kraft gewachsen, ohne umfangreichen Zukauf von Umsatz- oder Marktanteilen sowie Geschäftsfeldern, die nicht zu unseren Kernprozessen gehören. Mit gezielten Übernahmen wie der des Aufzugherstellers Hebo bauen wir unser Portfolio an strategischen Stellen aus. Nach der Übernahme der Steritalia 2011 und des Dresdener Kühlanlagenbaus 2013 ist dies der dritte Zukauf.

Als Familienunternehmen können wir uns unabhängig von den wechselnden Bedingungen auf dem Kapitalmarkt entwickeln und ein auf Langfristigkeit angelegtes Geschäftsmodell verwirklichen. Dabei hilft uns auch eine besondere Unternehmenskultur, die auf Vertrauen und Miteinander beruht.

Unsere Geschäftsbereiche:
Dienstleistungen rund um den Menschen

Wir stellen unsere Services unter eine Mission, denn alle teilen den gleichen Anspruch, das gleiche Ziel: Dienstleistungen rund um den Menschen. So wichtig Technik, Gebäude und Ressourcen sind – was wirklich zählt, ist der verantwortungsbewusste Service von Menschen für Menschen.

Dussmann Service als größter Geschäftsbereich der Dussmann Group bietet seinen Kunden in der Gebäudereinigung, der Gebäudetechnik, im Catering sowie bei Sicherheitsdienstleistungen mehr als 70 Einzeldienstleistungen an. Diese Services erbringen wir nicht nur individuell und hochspezialisiert, wir bündeln sie auch je nach Kundenwunsch zu integrierten Lösungsmodellen.

Die **DKA** stärkt seit 2013 den Bereich Gebäudetechnik innerhalb der Dussmann Group. Das Unternehmen ist der größte herstellerunabhängige Anbieter von Kühlanlagenbau und -service in Deutschland. Wir leisten für unsere Kunden die Wartung und Reparatur, die Beratung und Planung sowie den Bau von Kälte- und Klimaanlagen, von der Einzelanlage bis zur integrierten Systemlösung.

Kursana stellt unseren zweitgrößten Unternehmensbereich dar, der sich seit seiner Gründung vor 30 Jahren zu einem der führenden privaten Anbieter in der Seniorenpflege- und -betreuung entwickelt hat. Das Angebotsspektrum reicht dabei vom Betreuten Wohnen über die ambulante Pflege bis zur stationären Pflege. Inzwischen betreibt Kursana Einrichtungen an 116 Standorten in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Estland und Italien und betreut rund 13.600 Senioren.

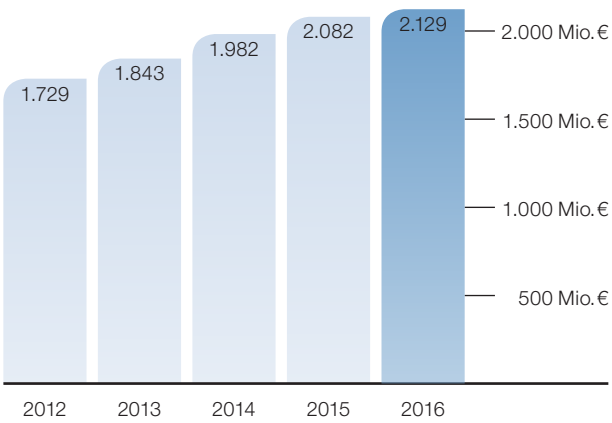
Der Vorstand der Dussmann Group v. l. n. r. Wolf-Dieter Adlhoch, Pietro Auletta, Jörg Braesecke, Dr. Wolfgang Häfele (Sprecher), Hakan Lanfredi, Dieter A. Royal

Dussmann Office ist auf Dienstleistungen rund um professionelle Business-Lösungen spezialisiert. Die Leistungen des Full-Service-Anbieters reichen von der Bereitstellung und Vermietung von virtuellen Büros und Komplett-Büros über die Buchung von Konferenzräumen bis hin zur flexiblen Nutzung von Tagesbüros. Aktuell ist Dussmann Office an zehn attraktiven Geschäftsstandorten in Deutschland vertreten.

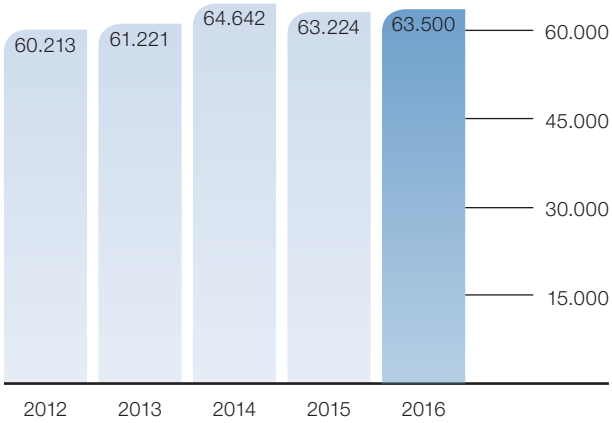
Das **Dussmann KulturKaufhaus** ist in der Hauptstadt das Flaggschiff für Bücher, Medien und hochkarätige Kulturveranstaltungen. Besonders kundenfreundlich sind unsere langen Öffnungszeiten wochentags bis 24:00 Uhr und der freie Eintritt zu vielen Events im Haus. Eine vielversprechende Innovation ist der Dussmann Museumsshop. Mit dieser eigenen Marke entwickeln wir passgenaue Angebote für Museen und kulturelle Einrichtungen, z. B. das Berliner Museum für Film und Fernsehen.

Mit den **Dussmann KulturKindergärten** planen und betreiben wir deutschlandweit betriebsnahe Kindertagesstätten mit einem attraktiven Angebot wie einem bilingualem Sprachansatz und langen, flexiblen Öffnungszeiten. Daneben haben wir das Betreuungsangebot an einzelnen Standorten für Jugendliche ausgeweitet und setzen bereits Konzepte für die pädagogische Betreuung von Azubis in Jugendgästehäusern um.

Gesamtumsatz weltweit



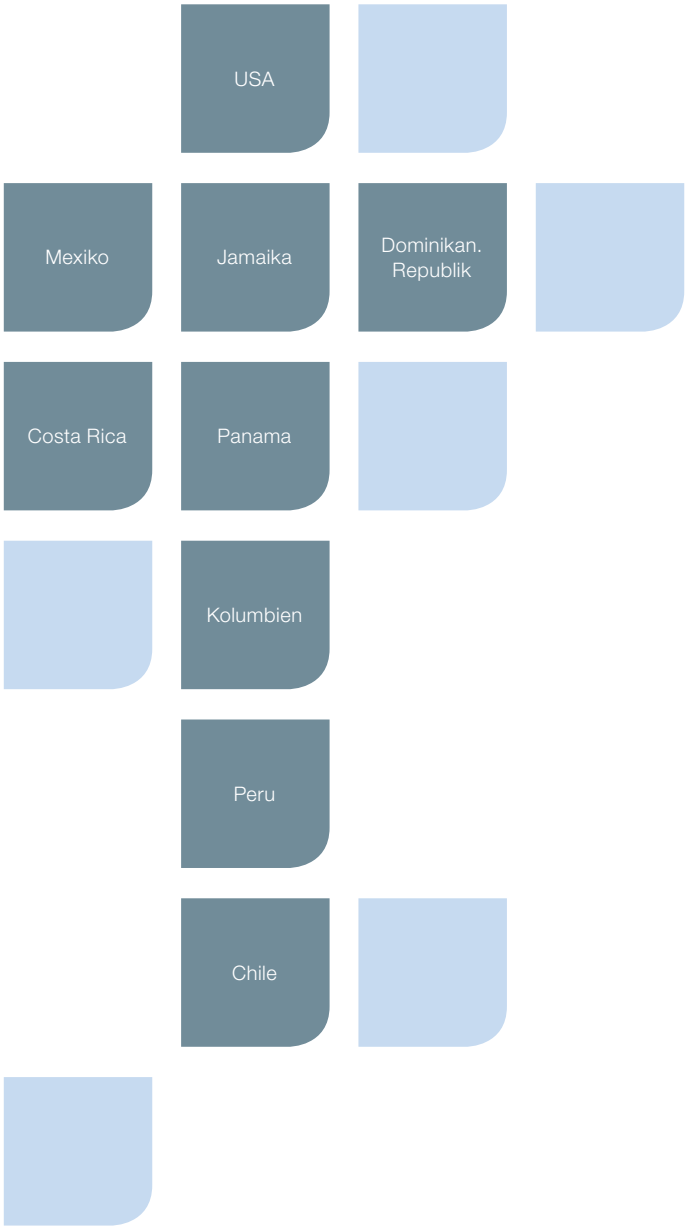
Mitarbeiter weltweit



Mit ideafm auf Internationalisierungskurs

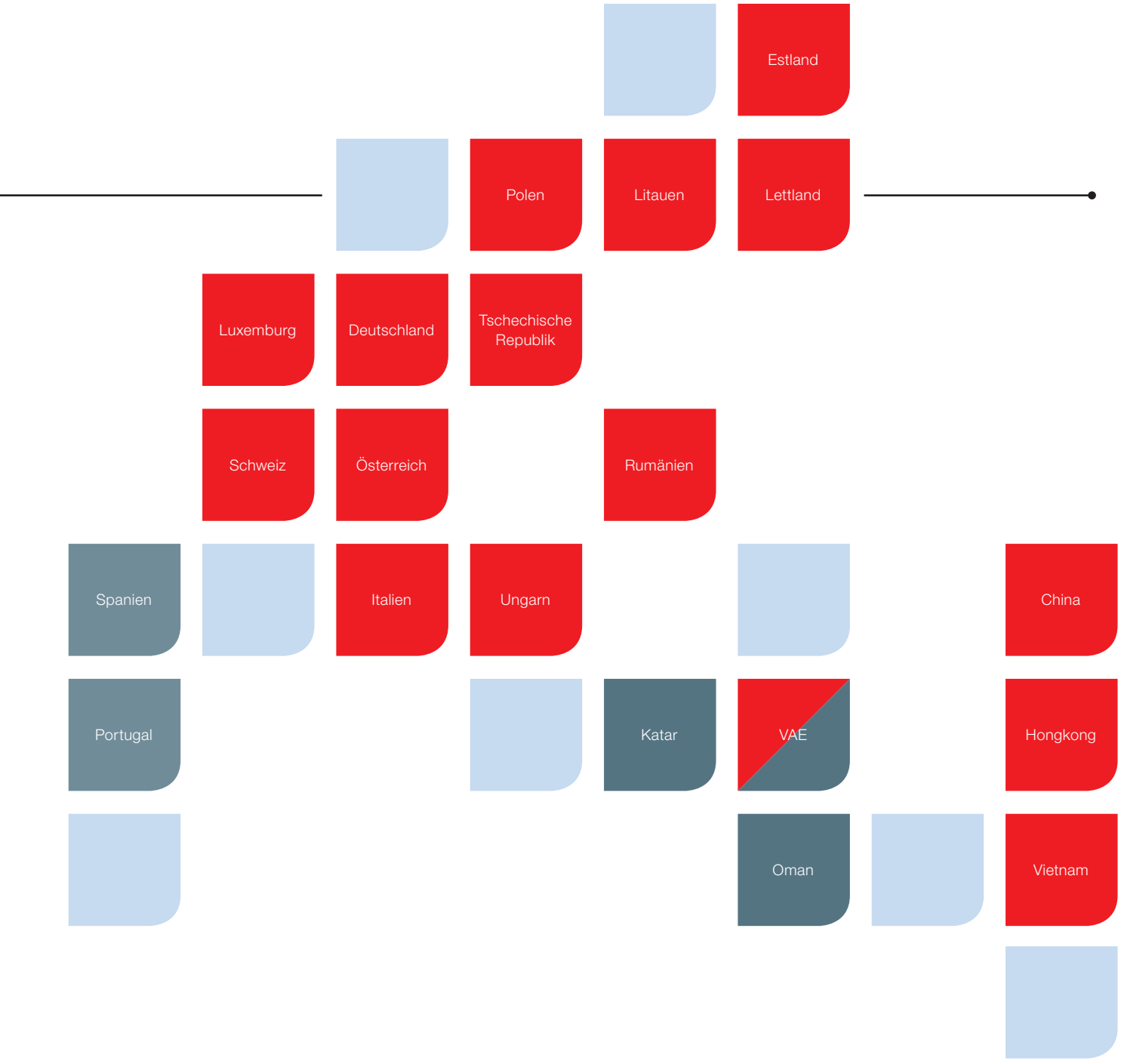
International agierende Großkunden verlangen nicht nur die Präsenz an einzelnen Länderstandorten. Sie erwarten zunehmend grenzüberschreitende Service-Lösungen im globalen Maßstab und ändern ihre Vergabestrukturen. Um diesen Marktentwicklungen gerecht zu werden, haben sich die Dussmann Group und die spanische Grupo EULEN zu einer internationalen Allianz zusammengeschlossen, der ideafm GmbH mit Sitz in Berlin.

Global tätige Unternehmen erhalten mit ideafm die Möglichkeit, über einen Ansprechpartner ihr Facility-Management international in einem Auftrag zu organisieren und das gebündelte Dienstleistungs-Know-how beider Partner zu nutzen.
Mit der Allianz bündeln beide Dienstleister ihr Serviceangebot für integriertes Facility-Management in 29 Ländern. Sie beschäftigen insgesamt rund 150.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und verantworten zusammen einen weltweiten Umsatz von rund 3,5 Milliarden Euro pro Jahr. Das Serviceangebot soll in Europa, Nord- und Südamerika sowie Asien ausgebaut werden.

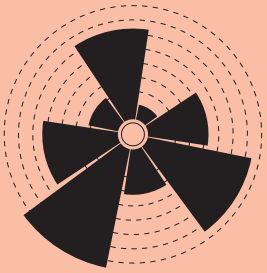


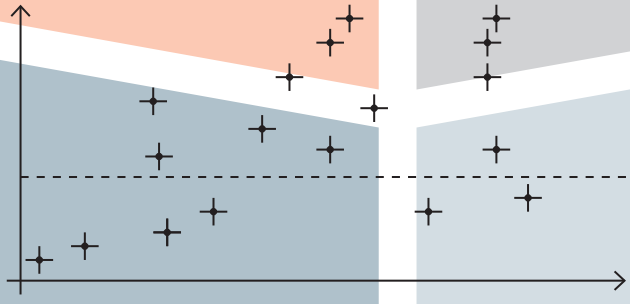
Dussmann Group

GRUPO EULEN


Estland
Polen
Litauen
Lettland
Luxemburg
Deutschland
Tschechische Republik
Schweiz
Österreich
Rumänien
Spanien
Italien
Ungarn
China
Portugal
Katar
VAE
Hongkong
Oman
Vietnam

STRATEGIE





- Antworten auf Herausforderungen in allen Service-Märkten
- Dialog mit unseren Stakeholdern führen
- Wesentlichtskeitsanalyse bestimmt Kurs
- Leistungsfähiges Nachhaltigkeits-management sichert Standards
- Partnerschaftlich Verantwortung in der Lieferkette übernehmen

Herausforderungen als Potenziale nutzen

Mit ihrem integrierten Servicemodell ist die Dussmann Group in einer Vielzahl von Märkten, Branchen und Ländern tätig. Diese Komplexität ist auch mit einer großen Bandbreite an Herausforderungen in Bezug auf Nachhaltigkeit verbunden. Auf diese gilt es mit der gebotenen Reaktionsschnelligkeit Antworten zu finden und die daraus resultierenden Chancen für unseren Unternehmenserfolg zu nutzen.

Innovationen im Facility Management gefordert

Im Facility Management gehören neben der Absicherung von Qualität und Kundenzufriedenheit die Vernetzung von Services und die internationale Marktintegration zu den wichtigsten Treibern. Internationale Konzerne suchen nach Anbietern, die für sie länderübergreifende Service-Konzepte bis hin zu globalen Lösungsmodellen umsetzen können. International dimensioniert ist auch die Anforderung, die Nutzung von Gebäuden und Anlagen unter Klimaschutzaspekten nachhaltiger zu gestalten. Die EU-Energieeffizienzrichtlinie mit dem Fokus auf Energieaudits und Energiemanagementsystemen sowie zertifizierte Green-Building-Standards haben hier den Handlungsdruck für Betreiber wie auch Serviceanbieter erhöht.

Mitentscheidend ist die Fähigkeit, die schneller werdenden Innovationszyklen der Kunden zu begleiten und in enger Kommunikation mit ihnen neue Angebote zu entwickeln. Eine Schlüsselrolle hat dabei die Digitalisierung, die auch in den Dienstleistungsprozessen immer wichtiger wird. Innovative Unternehmen, die rechtzeitig in technisches Know-how und eigene Fachkräfte investieren, können nicht nur ihre Wettbewerbsfähigkeit stärken, sondern auch neue Geschäftsfelder erschließen.

Im Catering sehen wir uns als Dienstleister vor allem steigenden Verbraucheranforderungen in Bezug auf die Ernährung gegenüber. Sie wird als immer bedeutsamer für die eigene Gesundheit und das Wohlbefinden eingeschätzt. Den Kunden sind neben einer breiten Angebotspalette vor allem sichere und hygienisch einwandfreie Lebensmittel wichtig. Zugleich legen sie noch mehr Wert auf deren nachhaltige Erzeugung sowie die Transparenz bei der Herkunft der Waren.

Digitalisierung ist ein Schlüssel für Innovationen in den Gebäudedienstleistungen

Die Digitalisierung prägt die Service-Prozesse und wird zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor.

Soziale Verantwortung mit Qualität verbinden

In der Seniorenpflege und -betreuung sehen wir uns aufgrund des steigenden ambulanten und stationären Pflegebedarfs vor der Aufgabe, das Wachstum mit hohen Qualitätsstandards abzusichern sowie den steigenden Fachkräftebedarf abzudecken. Investitionen in die Aus- und Weiterbildung, in die Arbeitgeberattraktivität und in das Qualitätsmanagement sind hier wichtige Lösungsansätze. Aber auch jenseits der Marktentwicklungen gibt es auf gesellschaftlicher Ebene große Herausforderungen, zu deren Bewältigung die Wirtschaft einen wichtigen Beitrag leisten kann. Bei der Hilfe für Millionen geflüchteter Menschen haben Unternehmen nicht nur eine humanitäre Verantwortung, sondern auch eine Verpflichtung, diesen Menschen durch eine Integration in den Arbeitsmarkt eine echte Perspektive für ein selbständiges Leben zu geben.

Hohe Pflegequalität in einer geborgenen Umgebung sichern

Im Dialog mit unseren Partnern

Die Dussmann Group führt mit ihren Stakeholdern auf allen Ebenen einen partnerschaftlichen Dialog. Wir wollen ihre Erwartungen an uns verstehen, diese in die Unternehmensstrategie einbeziehen und über die Umsetzung informieren. Bei der Auswahl der maßgeblichen Stakeholder und der Analyse ihrer Ansprüche stützen wir uns neben dem direkten Austausch auf Befragungen und externe Studien.

Kunden — Die Erfüllung der Kundenwünsche ist zentral für unseren Unternehmenserfolg. Internationale Kundenbefragungen und Qualitätssicherungsgespräche ergeben, dass den Entscheidern Flexibilität, Qualität, Innovationsfähigkeit und günstige Preise besonders wichtig sind. Diese Anforderungen setzen wir mit unseren Service-Angeboten um und informieren über Lösungsmodelle auf der Website, im Kundennewsletter und Kundenmagazin. Im Bereich Pflege steht die Anforderung einer qualitativ hochwertigen und freundlichen Behandlung aller Bewohner im Vordergrund, deren Erfüllung durch behördliche Kontrollen sowie durch das zentrale Qualitätsmanagement überprüft wird.

Mitarbeiter — Unsere Mitarbeiter stehen im Mittelpunkt der Wertschöpfung bei der Dussmann Group. Durch internationale Mitarbeiterbefragungen erfahren wir Details zur Zufriedenheit, die vor allem von einer fairen Vergütung, Karrieremöglichkeiten und Verlässlichkeit abhängt. Für den Dialog können wir auf etablierte Formen der internen Kommunikation wie Mitarbeiterzeitschrift, Newsletter und Intranet zurückgreifen.

Bewerber — Wir nehmen wahr, dass Bewerbern die Reputation des Arbeitgebers, Entwicklungschancen sowie unkomplizierte Abläufe im Bewerbungsprozess wichtig sind. Über unser Karriereportal sowie direkte Kontakte auf Messen nehmen wir uns dieser Fragen an und informieren über unsere Angebote.

Arbeitnehmervertretungen — In Betriebsversammlungen und Gesprächen mit der Unternehmensleitung stehen die betriebliche Mitbestimmung, faire Entlohnung, Arbeitsplatzsicherheit und weitere soziale Belange im Vordergrund. Der Dialog zwischen Betriebsräten und Unternehmen führt zu tragfähigen Lösungen wie einer Reihe von Betriebsvereinbarungen.

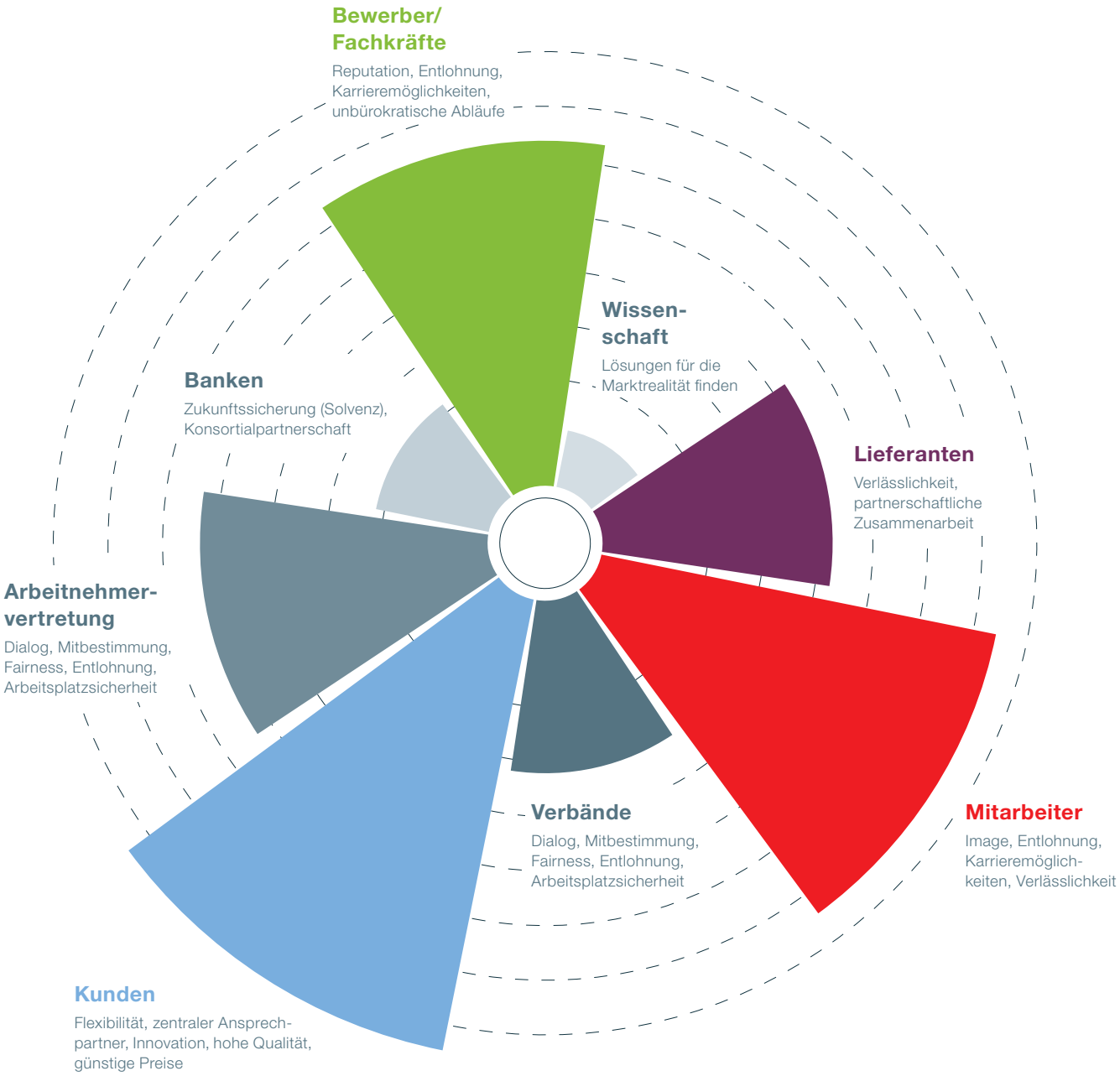
Lieferanten — Wir bieten unseren Lieferanten einen verlässlichen Rahmen sowie eine kontinuierliche Zusammenarbeit. Unsere Erwartung richtet sich auf die Kriterien Qualität, Preis, Zuverlässigkeit, Innovationsfähigkeit und die Einhaltung des Code of Conduct. Lieferantenaudits vor Ort ermöglichen uns den direkten Austausch mit unseren Partnern.

Verbände — Mit der Präsenz in Branchenverbänden bringen wir unsere Expertise bei der Weiterentwicklung von Servicelösungen ein und gestalten Trends in den Märkten mit. In Deutschland konzentrieren wir unser Engagement auf die GEFMA, den DEHOGA, den Arbeitgeberverband Pflege sowie den BDWS.

Banken — Unsere Hausbanken sind nicht nur wichtige Partner der Unternehmensfinanzierung, sondern auch Berater in Fragen der ökonomischen Nachhaltigkeit und der Risikovorsorge. Mit der Etablierung einer festen Konsortialpartnerschaft mit ausgewählten Banken haben wir die Zukunft des Unternehmens auf eine sichere Grundlage gestellt.

Wissenschaft — Zur Etablierung von innovativen und zugleich marktreifen Lösungen kooperieren wir mit wissenschaftlichen Einrichtungen und Technologiepartnern. Schwerpunkte sind die Entwicklung von Reinigungsrobotern und digitale Lösungen in allen Dienstleistungssegmenten.

Die wichtigsten Stakeholder der Dussmann Group und die dazugehörigen Dialogthemen

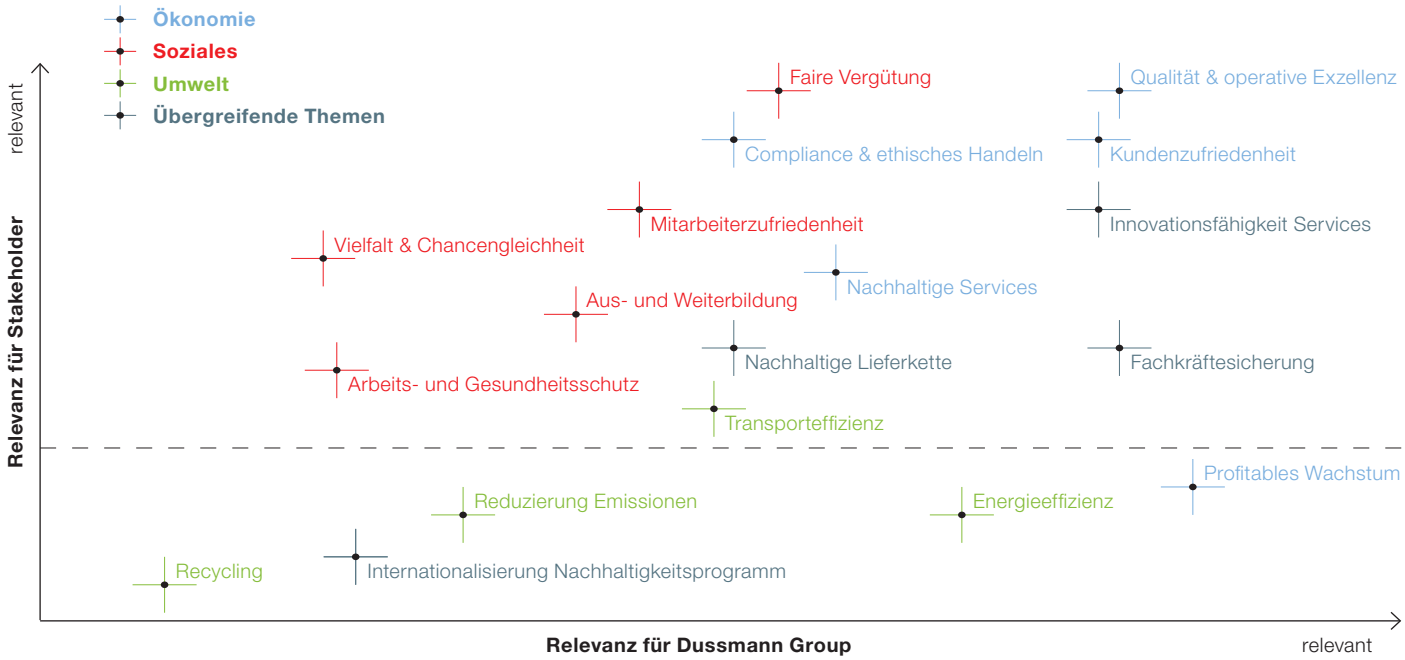


Unser Fokus: Wesentliche Themen der Nachhaltigkeit

Die Festlegung wesentlicher Themen folgt in der Dussmann Group einem mehrstufigen Prozess. Federführend ist das Nachhaltigkeitsboard des Unternehmens, das diese Aufgabe mittels eigener Arbeitsgruppen und mithilfe von Workshops realisiert. Erster Schritt ist die Bestandsaufnahme in den jeweiligen Märkten, zum Agieren großer Unternehmen und Mitbewerber, zu veränderten rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen sowie novellierte Berichtsstandards und Managementnormen. Kombiniert wird dies anschließend mit der Analyse der Stakeholdererwartungen

Die auf diesem Weg identifizierten Themen werden im Nachhaltigkeitsboard mit den Interessen der Dussmann Group abgeglichen, gewichtet und durch Beschluss in Handlungsfelder und Ziele übersetzt. Diese werden sowohl in das integrierte Managementsystem als auch in die Aktivitäten des Innovationsboards übertragen, das die Entwicklung nachhaltigkeitsorientierter Projekte und Maßnahmen fördert. Die personelle Überschneidung in der Mitgliedschaft beider Boards erleichtert dabei die Koordination und Entscheidungsfindung.

Der vorliegende Bericht wird als Grundlage dazu dienen, die Wesentlichkeitsanalyse und das Stakeholdermanagement auch im internationalen Kontext noch systematischer und transparenter zu gestalten. Dazu werden wir die bestehenden Erhebungsmethoden weiterentwickeln und noch stärker auf Nachhaltigkeitsaspekte ausrichten. In diesem Rahmen prüfen wir eine repräsentative, methodisch abgesicherte Befragung der wichtigsten internen und externen Stakeholder.



Die Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie beruht auf drei Bausteinen:

Dussmann EcoSystem

Es beschreibt die Prinzipien der drei Nachhaltigkeitsdimensionen, die unserem Handeln zugrunde liegen:

- soziale Verantwortung für Mitarbeiter und Gesellschaft
- Umweltschutz in allen Unternehmensbereichen
- eine gesunde wirtschaftliche Entwicklung

Alle Dienstleistungsbereiche haben entsprechende Service-Konzepte nach dem Dussmann EcoSystem mit einer Vielzahl von Kriterien erarbeitet, die wir allen Kunden als nachhaltigen Mehrwert anbieten.

Code of Conduct

Der Code of Conduct ist der ethische Kompass für alle Mitarbeiter und Geschäftspartner, die zu einem rechtlich einwandfreiem Verhalten verpflichtet werden. Wir zeigen diesen transparent auf unserer Webseite: für Mitarbeiter aller Ebenen, Lieferanten und für unsere Kunden.

→ www.dussmanngroup.com/verantwortung/code-of-conduct/

Integriertes Managementsystem

Mit dem Integrierten Managementsystem werden systematisch alle Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsaspekte im Unternehmen geregelt. Zugleich stellt es einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicher. Die Einhaltung der Standards wie ISO 9001, ISO 14001 und OHSAS 18001 wird regelmäßig auf nationaler und internationaler Ebene zertifiziert.

Das neue Intranet fördert die Zusammenarbeit zwischen Fachbereichen und Landesgesellschaften.

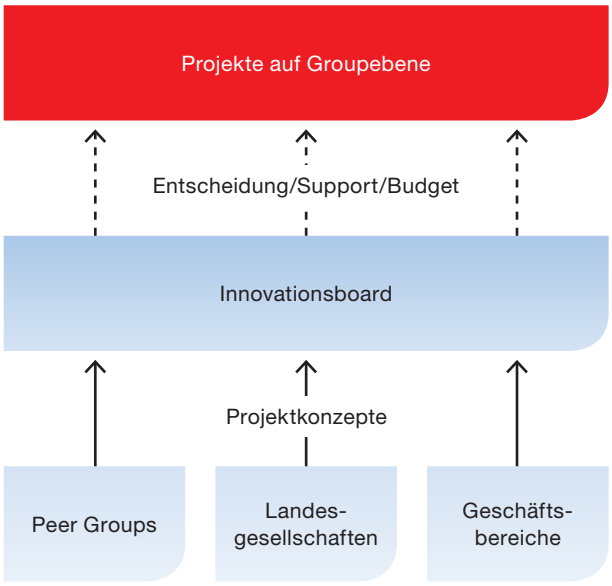
Investition in leistungsfähige Strukturen

In den vergangenen beiden Berichtsjahren hat die Dussmann Group wichtige organisatorische Weichenstellungen vorgenommen, welche die Leistungsfähigkeit des Managements weiter stärken, den Wissenstransfer im Unternehmen fördern und damit auch die Verfolgung von Nachhaltigkeitszielen effizienter gestalten. Dazu gehört die Etablierung einer Matrixstruktur, mit deren Hilfe ein international hoher Qualitätsstandard in allen Unternehmensbereichen sichergestellt wird.

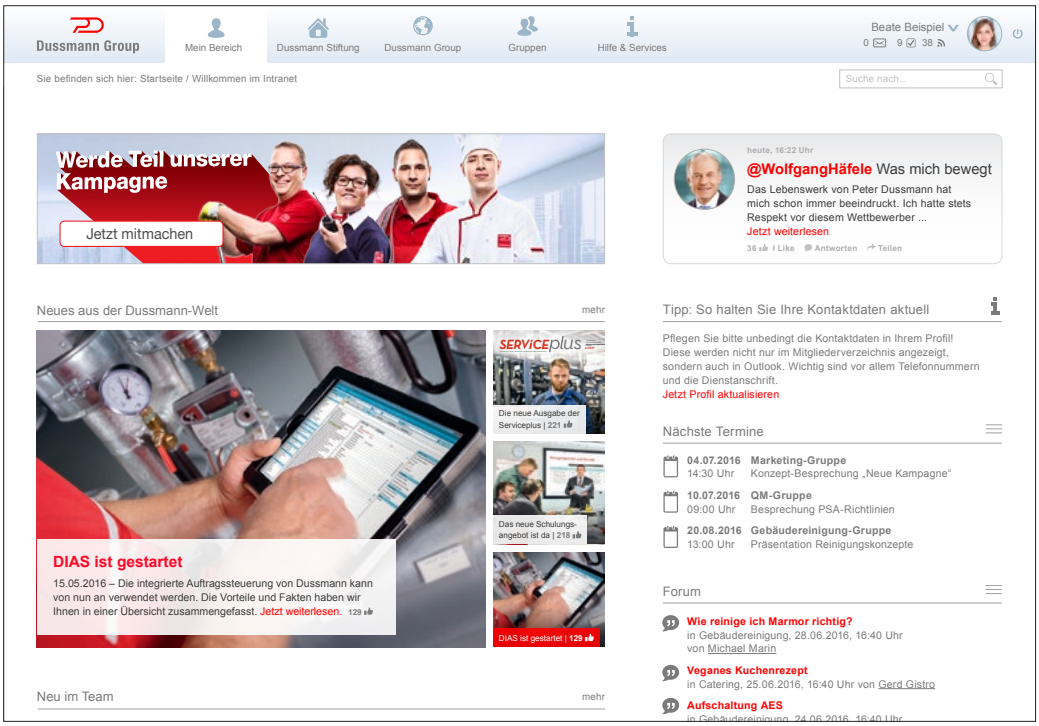
Begleitet wird dieser Prozess durch die Einrichtung von international arbeitenden Peer Groups, die sowohl in den Servicesparten als auch spartenübergreifend zusammenwirken und regelmäßig tagen. Peer Groups sind mittlerweile auf allen funktionalen Ebenen etabliert worden. Besonderer Wert wird darauf gelegt, global skalierbare Modelle zu beschreiben und innovative Lösungen zu erarbeiten. Eine ebenfalls neu geschaffene Hauptabteilung steuert diese Prozesse und sorgt für die kommunikative Vernetzung sowie den Austausch von Wissen über Best Practices.

Innovationsboard fördert Umsetzung von Ideen

Daneben hat die Dussmann Group eine unternehmensweite Infrastruktur zur Belebung des Innovationsklimas im Unternehmen aufgebaut. Das 2015 gebildete Innovationsboard fördert Kreativität und Experimentierfreude auf allen Ebenen und unterstützt Projekte, die den Herausforderungen der Internationalisierung und Digitalisierung sowie neuen Kundenbedürfnissen gerecht werden. Dabei fokussiert sich das Board auf die Vorhaben mit dem erkennbar größten Nutzen für die gesamte Gruppe und entscheidet über konkrete Budgets sowie Investitionen. Im Innovationsboard sind die Top-30-Führungskräfte der Dussmann Group einschließlich Stiftungsrat und Vorstand vertreten.



Innovationsboard – Neues Anreizsystem für mehr Innovationen und höhere Gruppen-Verfügbarkeit



Das neue Intranet stärkt Zusammenarbeit und Informationsaustausch im Unternehmen

Neues Intranet für die Dussmann Group

Mitte 2016 wurde das neue Intranet der Dussmann Group gelauncht. Zum ersten Mal ist es möglich, vernetzt und gemeinsam an Projekten, Dokumenten und in Abteilungen zusammenzuarbeiten. Hierfür wird das System in 15 Sprachen übersetzt, so dass alle Mitarbeiter weltweit ohne Zugangshürden gemeinsam an Projekten arbeiten können.

Der Einführung ist eine mehrmonatige Phase der Evaluation vorausgegangen. Hier wurden verschiedene Systeme auf ihre Leistungsfähigkeit getestet. Die Dussmann Group hat sich für ein intuitives System ohne großen Schulungsaufwand, dafür mit modernen Funktionen für übergreifende Kooperation wie Chat, Profile mit Bildern, Dokumentenablagen mit Vorschau und eine Integration in bestehende Systeme entschieden. In Gruppenräumen tauschen sich Mitarbeiter miteinander aus, bearbeiten gemeinsam Dateien und teilen ihr Wissen. Das neue Intranet wird für alle Unternehmensbereiche und alle Auslandsgesellschaften in der jeweiligen Landessprache bereitgestellt.

QHSE sorgt für einheitliche Standards

Die Überführung von Unternehmenszielen und Innovationsimpulsen in die operative Ebene sichert die Abteilung QHSE (Quality, Health, Safety, Environment). Sie verlagert die bisherigen Managementsysteme auf eine zentrale, international ausgerichtete Organisationsebene, mit direkten Schnittstellen zu internen und externen Kunden. QHSE sorgt damit für die einheitliche Implementierung von Dussmann-spezifischen Werten und Zielen in einen verbindlichen Prozessrahmen und steuert den Austausch zwischen den Fachexperten, den Kundenobjekten und Standorten. Zu den wichtigsten Projekten zählt die Koordination von Folgemaßnahmen aus der Kundenbefragung (→ Kapitel Ökonomie, S. 26).

Als Handlungsorientierung dient QHSE das „Engagement" (→ www.dussmanngroup.com) im Verhältnis zu Kunden, Mitarbeitern und Gesellschaft und wird beschrieben durch:

1. Eine **hohe Kundenzufriedenheit,** eine ausgeprägte Service-Orientierung und stabile Partnerschaften stehen für die Dussmann Group an oberster Stelle.
2. Unsere **hohen Qualitätsstandards** setzen wir mit gezieltem Ressourceneinsatz sowie organisatorischem und technischen Know-how um.
3. Den **motivierten und qualifizierten Mitarbeitern** unseres Unternehmens bieten wir gute Entwicklungsmöglichkeiten, faire Vergütung, ein sicheres Arbeitsumfeld und eine offene Unternehmenskultur.
4. Wir **schützen die Umwelt** mit ressourcenschonenden Produkten und Dienstleistungen sowie der Einhaltung von Normen und Gesetzen.
5. Die Dussmann Group übernimmt **Verantwortung für die Gesellschaft** und handelt nach einem verbindlichen Wertesystem, in das auch unsere Geschäftspartner einbezogen sind.

Partnerschaft und Verantwortung in der Lieferkette

Die Dussmann Group setzt bei der Umsetzung ihrer Nachhaltigkeitsstrategie auf ein faires und partnerschaftliches Verhältnis mit ihren Lieferanten und Dienstleistern. Von unseren Partnern beziehen wir die Produkte für die tägliche Umsetzung unserer Angebote in den verschiedenen Dienstleistungsbereichen, vor allem Lebensmittel, Reinigungsbedarf, Elektrotechnik, Arbeitskleidung, IT und Fahrzeuge. Zu einem wichtigen Teil sind wir mit Dussmann Service selbst Dienstleister für unsere Tochtergesellschaft Kursana, die im Catering, in der Gebäudereinigung und Gebäudetechnik flächendeckend betreut wird.

Wir gehen mit ausgewählten Produzenten gezielt Entwicklungspartnerschaften ein, die zu neuen Anwendungen und Lösungsmodellen im Interesse unserer Kunden führen, hauptsächlich auf den Gebieten Reinigungsverfahren, -technik und -chemie.

Nachhaltigkeitskriterien fest im Einkauf verankert

Unser Unternehmen hat die Erfüllung von Nachhaltigkeitskriterien zu einem festen Bestandteil der Wertschöpfungskette gemacht. Maßgeblich sind hier die Anforderungen der Fachbereiche, die in den vom Zentraleinkauf durchgeführten Auswahlprozess überregionaler Rahmenvertragspartner einfließen. Grundlage für eine Zusammenarbeit sind dabei u. a. die Erkenntnisse aus der Lieferantenselbstauskunft und dem Nachhaltigkeitsfragebogen, der zum Beispiel folgende Aspekte beinhaltet:

- Regelungen zu sozialen Mindeststandards, z. B. Arbeitsrecht, Gesundheitsschutz
- Mitarbeiterbezogene Förderprogramme, z. B. Weiterbildungsgänge, flexible Arbeitszeiten
- Der Einsatz umweltfreundlicher Produkte mit Nachhaltigkeitszertifikat
- Der Einsatz von Produkten aus regionalem und biologischem Anbau sowie artgerechter Tierhaltung
- Klimafreundliche Energieversorgung und Initiativen zur CO_2-Minderung
- Die Etablierung von Managementsystemen mit Nachhaltigkeitsbezug wie EMAS oder ISO 14001

Mehr Effizienz durch Bündelung der Prozesse

In unserem Lieferantenmanagement nutzen wir gezielt bestehende Innovationspotenziale. So haben die Dussmann Gesellschaften in Deutschland, Italien, Luxemburg, Österreich und Ungarn ein länderübergreifendes Projekt aufgelegt, das den gesamten Einkauf von Reinigungschemie und das Eingehen einer strategischen Partnerschaft mit einem Hersteller vorsieht. Dies ermöglicht neben Synergieeffekten im Beschaffungsprozess auch eine weltweit hohe Qualität der eingesetzten Produkte. Zum anderen wird künftig eine eigene Microsite für die Beschaffung die Kommunikation zwischen Unternehmen und Lieferanten erleichtern sowie die internen Prozesse optimieren.

Die Nachhaltigkeitsziele der Dussmann Group

Wir wollen unsere Leistungen auf dem Gebiet der Nachhaltigkeit kontinuierlich verbessern und uns auch weiterhin an konkreten Vorgaben messen lassen. Deshalb haben wir für die kommenden Jahre ambitionierte Ziele aufgestellt, die alle drei Dimensionen der Nachhaltigkeit berücksichtigen.

Dimension	Unternehmensbereich	Ziel
Ökonomie	Unternehmensweit	• Durchführung internationale Kundenzufriedenheitsbefragung, jährlich • Konzeption und Umsetzung von jährlich mindestens zwei Projekten aus den Peergroup-Meetings, die die unternehmerische Ausrichtung in Hinblick auf Nachhaltigkeit unterstützen
	Sicherheitsdienste	• Einsatz Multifunktionsgeräte 100 % bis 2018 • Steigerung des Einsatzes mobiler Sicherheitstechnik in einer lokal definierten Anzahl von Objekten, die umsatzbezogen und landesspezifisch definiert wird
	Catering	• Durchgängige Einführung eines Warenwirtschaftssystems bis 2018 • Rollout des Catering Portals auf Group-Ebene zur Kommunikation mit den Tischgästen und zur Transparenz der Cateringdienstleistung
Ökologie	Unternehmensweit	• Einführung eines Energiemanagementsystems nach ISO 50001 vorrangig in allen Landesgesellschaften, die Gebäudetechnik als Dienstleistung anbieten, bis 2018 • Schulung und Bewusstseinsbildung aller Mitarbeiter zu umweltrelevanten dienstleistungsbezogenen Themen • Senkung des Kraftstoffverbrauchs des Fuhrparks in Relation zu den gefahrenen Kilometern um 2 %, bis 2018
	Gebäudereinigung	• Bei Ersatzbeschaffung von Elektrosaugern Umstieg auf EcoSauger zu 80 % bis 2018 • Jährliche Überprüfung der eingesetzten Reinigungschemie in Hinblick auf Ersatzprodukte mit einer positiveren Umweltbilanz
	Catering	• Umsetzung Mehrweg- bzw. Recyclingkonzept Kaffeebecher „to go“ in Anlehnung an kunden- und landesspezifische Vorgaben bis 2018 • Reduzierung der Bioabfälle im Verhältnis zu den produzierten Mahlzeiten branchenbezogen um mindestens 2 % bis 2018
	Gebäudetechnik	• Energieeinsparung durch Einsatz von 95 % energieeffizienter Beleuchtungstechnik (z. B. Energiesparleuchten/LED) bei Austausch in Büros, bis 2018 • Einsatz erneuerbarer Energien in eigen bewirtschafteten Immobilien, in denen wir den notwendigen Einfluss nehmen können, bis 2018, zu 100 % • Stromeinsparung in eigen bewirtschafteten Immobilien durch Aktionen, die landesspezifisch definiert sind und die klimatischen Verhältnissen entsprechend berücksichtigen: um 1 % bis 2018
	Kursana	• Implementierung Energiemanagement in allen Kursana-Einrichtungen, bis 2018, 100 %
Soziales	Unternehmensweit	• Durchführung internationale Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung • Arbeitssicherheitsschulung: „Let’s have a look“: Umstellung der Schulungsmaterialien für die operativen Einsatzkräfte zu Bild- und Filmmaterial zu 100 % bis 2018 • Reduzierung der unfallbedingten Ausfallzeiten landesspezifisch um 10 % ausgehend vom Landesergebnis 2015 bis 2018
	Kursana	• Umstellung auf arbeitserleichternde Pflegesoftware Vivendi, bis 2017, alle Einrichtungen

Integriertes Facility Management im EBC Dubai

Dussmann Service bündelt die wichtigsten Dienstleistungen innerhalb eines Auftrags und treibt umweltschonende Innovationen voran.

Büroimmobilie mit vielfältiger Infrastruktur

Auch in Dubai werden die Weichen in Richtung Nachhaltigkeit gestellt. Schließlich ist das Emirat Gastgeber der Weltausstellung EXPO 2020, die schon heute ihre Schatten vorauswirft und unter dem Zeichen der Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft steht. In der Bewirtschaftung des gewerblichen Immobiliensektors werden diese Impulse bereits in zukunftsweisende Konzepte umgesetzt. Beispielhaft steht dafür das European Business Center, das sich in strategisch günstiger Lage zwischen den Hauptverkehrsachsen und dem neu entstehenden Großflughafen befindet. Es ist Teil des Dubai Investment Parks – einer besonderen Zone für Forschung und wirtschaftliche Entwicklung.

Mit seinen mehr als 25.000 qm bietet es nicht nur Büroflächen für Geschäftstätigkeiten, sondern auch eine beeindruckende Infrastruktur für die Dinge des täglichen Lebens – angefangen von Restaurants über Banken bis hin zu Fitnessbereichen.

Kennzahlen

Mitarbeiter Dussmann Vereinigte Arabische Emirate	600
Präsenz Dussmann in den V.A.E.	2005
Auftragsstart EBC Dubai	2008
Fläche EBC Dubai	25.084 Quadratmeter

Verknüpfung zu nachhaltigen und innovativen Service-Paketen

Für eine hohe Kundenzufriedenheit muss das Gebäudemanagement höchsten Standards genügen – am besten wird alles aus einer Hand gesteuert. Dafür ist Dussmann Service in Dubai der richtige Partner, der alle wichtigen Dienstleistungen innerhalb eines Auftrages integriert, der 2015 für drei weitere Jahre verlängert wurde. Zum breiten Leistungsspektrum des Dussmann Integrierten Facility Management gehören:

- die Reinigung aller öffentlichen Bereiche, Büros und Parkanlagen
- die Müllentsorgung und das Recycling
- die Schädlingsbekämpfung
- die Reinigung und Desinfektion der Trinkwasserspeicher
- die Wartung und Reinigung von Fettabscheidern
- die Alarmaufschaltung und die Wartung von Brandschutzanlagen
- die Wartung von Aufzügen und der Zugangskontrolltechnik
- die Wartung des Notstromaggregats und der Heizungs- und Klimatechnik
- der Objektschutz
- der Pförtner- und Empfangsservice sowie
- der Helpdesk-Service rund um die Uhr

Bei den Sicherheitsdiensten hat Dussmann bewusst den Raum für Innovationen genutzt: Die Wachschützer patroullieren mit Segways rund um die Gebäude. Dies sind zweirädrige, sich selbst balancierende und batteriebetriebene Gefährte, die man sonst aus den touristischen Metropolen dieser Welt kennt. Ihr Einsatz hilft den Mitarbeitern, ihre Aufgaben belastungsarm, schnell, umweltschonend und unter Einhaltung der Sicherheitsstandards zu erfüllen.

EBC
EUROPEAN BUSINESS CENTER
Qleen

Einzelhandel ins richtige Licht gerückt

Mit der Sanierung und Neugestaltung der Verkaufsflächen und einem innovativen Beleuchtungskonzept wurde Dussmann das KulturKaufhaus zum Vorreiter für zeitgemäßen Einzelhandel in der Innenstadt.

1997 eröffnete Dussmann das KulturKaufhaus in der Berliner Friedrichstraße – inzwischen nicht nur eine Institution, sondern auch Fixpunkt im Kulturleben der deutschen Hauptstadt und eine touristische Attraktion. Um als stationärer Einzelhändler langfristig profitabel zu sein, setzt das Haus auf die Stärkung der Attraktivität auf allen Ebenen.

Modernisierung des Hauses für das perfekte Einkaufserlebnis

Für die Verkaufsflächen wurde ein innovatives Storekonzept entwickelt, in dessen Mittelpunkt die Kunden stehen: klare Raumstrukturen, assoziativ kombinierte Sortimente, inspirierende Atmosphäre und engagierte Mitarbeiter machen das Einkaufen zu einem Genuss.

Das neue Beleuchtungskonzept wirkt wie natürliches Licht: Bücher und Medien werden in Szene gesetzt und bringen die Farben der Produkte zum Leuchten. Die überlegt dosierte Beleuchtung schafft in den neu gestalteten Verkaufsflächen eine für Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen angenehme Atmosphäre. Mit der umfangreichen gebäudetechnischen Sanierung wurden auch Klima und Lüftung auf den technisch modernsten Stand gebracht. Nach dem Umbau sind die Verkaufsflächen zum Atrium hin geöffnet, und ein intelligentes Steuerungssystem sorgt in jedem Verkaufsbereich für die passende Wärme, Kälte und Luft.

Ressourcen schonen

Wichtiger Bestandteil der Modernisierung ist das Relighting mit innovativer und ressourcenschonender LED-Technik. Mit dem neuen Lichtkonzept konnten dank hocheffizienter LED-Strahler des Herstellers ERCO die Anzahl der Leuchten von früher 6.900 Stück um 50 Prozent reduziert werden. Technologisch sind die Leuchten aufgrund einer innovativen Kühlungstechnik besonders langlebig und energiesparend. Nicht nur bei der Beleuchtung achten wir auf Ressourceneffizienz. So haben wir uns dafür entschieden, die hochwertig verarbeiteten Wandregale von 1997 nach der Neugestaltung weitgehend wiederzuverwenden.

Start in die Zukunft

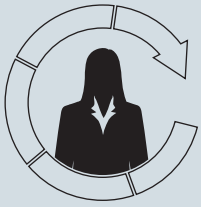
Vertikaler Garten, Café Ursprung, der English Bookshop, und schließlich das gesamte erneuerte KulturKaufhaus tragen dazu bei, dass in der Mitte Berlins ein schon immer besonderer Ort den Sprung in die Zukunft des modernen innerstädtischen Einkaufens geschafft hat: zu seinem 20. Geburtstag im Jahr 2017 ist Dussmann das KulturKaufhaus eine der modernsten und schönsten Handelsflächen in ganz Deutschland.

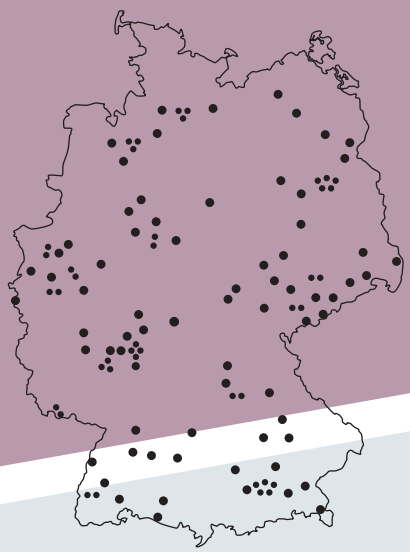
Kennzahlen

Eröffnung Dussmann das KulturKaufhaus	1997
Umbauphase	2014–2017
Mitarbeiter	180
Verkaufsfläche	7.000 Quadratmeter

4
3
2

ÖKONOMIE





- Kundenzufriedenheit, Branchenorientierung und Innovation im Fokus
- Ressourceneffizienz in der Gebäudereinigung gesteigert
- Energiemanagement gezielt ausgebaut
- Mehr Transparenz durch Catering-Portal
- Softwarelösung entlastet Pflegekräfte

Erfolg durch kundenspezifische Lösungen

Die Dussmann Group sieht in qualitativ hochwertigen und innovativen Services die Garanten für ihre Wettbewerbsfähigkeit und einen nachhaltigen Unternehmenserfolg. Unsere Strategie zielt auf eine hohe Kundenzufriedenheit durch die intelligente Verknüpfung von Effizienz- und Kostenvorteilen mit sozial und ökologisch verantwortungsbewusstem Handeln.

Wir erfüllen unsere Aufträge ganzheitlich mit einer hohen Wertschöpfungstiefe und eigenem ausgebildeten Personal. Dabei legen wir höchsten Wert auf operative Exzellenz in all unseren Service-Prozessen, die wir mit unserer Expertise und mit unserem zertifizierten Managementsystem absichern. Damit bündeln wir bei Bedarf alle Leistungen zu einer kundenspezifischen Lösung und das sowohl auf regionaler als auch auf nationaler und sogar internationaler Ebene.

Unsere nachhaltigen Angebote kennzeichnen wir mit dem Dussmann EcoSystem, für dessen Vergabe eine Vielzahl von Bewertungskriterien erfüllt sein muss. Diese reichen von der Betriebskostenoptimierung über eine verantwortungsbewusste Mitarbeiterführung bis zu ressourcenschonenden Verfahren und Technologien. Wir entwickeln unsere Leistungen dynamisch weiter, auch indem wir unsere Service-Angebote mit konkreten Zielvorgaben verbinden, an denen wir uns messen lassen.

Kundenzufriedenheit wird regelmäßig gemessen

Die Zufriedenheit unserer Kunden wird in einem zentral geführten Regelkreis aktiv bewertet und gemanagt. Neben Qualitätssicherungsgesprächen im Rahmen des integrierten Managementsystems lassen uns detaillierte Kundenbefragungen genau erkennen, wie unsere Angebote und Dienstleistungen wahrgenommen werden. 2015 haben wir die erste internationale Kundenzufriedenheitsanalyse im Bereich Service durchgeführt. Es wurden insgesamt über 2.000 Kunden in 16 Ländern befragt.

Die Kunden geben positives Feedback und schätzen die Arbeit unserer Mitarbeiter, die Zuverlässigkeit der Services, wünschen sich aber noch innovativere Lösungen und noch mehr Eigeninitiative unserer Mitarbeiter. Diese offenen Punkte gehen wir mit strategischen Maßnahmen und umfangreichen internen Schulungen an. Schwerpunkte sind die Personalentwicklung und die Weiterentwicklung der Kommunikation zum Kunden. Diese Bestandsaufnahme zur Kundenzufriedenheit wiederholen wir im jährlichen Rhythmus.

Effizienz durch integrierte Facility-Management-Lösungen

Wir verfolgen aufmerksam, dass sich der Markt zunehmend von der Einzelvergabe von Services entfernt und die Beauftragung gebündelter Leistungspakete bis hin zu integrierten FM-Modellen zunehmende Wichtigkeit erlangt. Die Vorteile liegen für die Kunden klar auf der Hand: Kostensenkungen, mehr Konzentration auf unternehmerische Kernprozesse, administrative Effizienz durch Einzelvertragslösungen und Reduktion von Schnittstellen, einheitliche Qualitätsstandards sowie Transparenz in den Lebenszykluskosten der Gebäude.

Unser Unternehmen hat sein Dienstleistungsportfolio von Single-Services zu Multi-Services mit integrierten FM-Lösungen als Komplettanbieter zielstrebig ausgebaut. Heute sind wir jederzeit in der Lage, für unsere Kunden alle Leistungsaspekte des FM (Technisches FM, Infrastrukturelles FM, Kaufmännisches FM und Flächenmanagement) zu einem ganzheitlichen Modell zu integrieren.

„Unser Know-how im integrierten Gebäudemanagement ist bereits so komplett, dass wir unsere Kunden fragen können, welche Dienstleistungen sie nicht von uns erbracht haben wollen.“

Catherine von Fürstenberg-Dussmann

Nachhaltiges FM wird zertifiziert

Wir haben in Deutschland die jüngste Entwicklung in der FM-Branche unterstützt, nachhaltige Gebäudedienstleistungen mit einem zertifizierten Standard zu verbinden. Grundlage der 2015 in Kraft getretenen Richtlinie GEFMA 160 ist ein Bewertungssystem aus 24 Kriterien, die das gesamte Leistungsspektrum von Facility Services sowie alle relevanten Nachhaltigkeitsaspekte abdecken. Bei Dussmann Service wurden die personellen Voraussetzungen geschaffen und eine Mitarbeiterin als GEFMA 160-Auditorin geschult, die sowohl für die interne als auch kundenbezogene Bewertung von Service-Prozessen sowie für die Auditierung und Beratung entsprechend der Richtlinie verantwortlich ist.

Dieser Prozess ist Teil einer internationalen Entwicklung zur Bewertung von Gebäuden unter Nachhaltigkeitsaspekten. In den Immobilienmärkten der meisten Länder haben sich insbesondere die Klassifizierungssysteme BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology) und LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) durchgesetzt. Deren Grundsätze werden von den Dussmann Landesgesellschaften aktiv in ihre Angebote mit einbezogen.

Das breite Leistungsspektrum ist ein Markenzeichen der Dussmann Group

Wettbewerbsvorsprung durch Dussmann Branchenlösungen

Integrierte FM-Modelle sind für die Dussmann Group zudem ein strategisches Instrument zur Weiterentwicklung von Branchen-Know-how. Denn das genaue Wissen um die Herausforderungen von Schlüsselbranchen und darauf abgestimmte Servicekonzepte sind oftmals Voraussetzung, um dem Kunden maßgeschneiderte Lösungen anbieten zu können. Mit innovativen Konzepten können beispielsweise Unternehmen der Lebensmittelindustrie, der Pharmaindustrie oder der Gesundheitswirtschaft bis hinein in deren Kernprozesse unterstützt werden. Hier nutzt die Dussmann Group nicht nur die Chance auf langfristige strategische Partnerschaften, sondern setzt Maßstäbe in der Entwicklung vom Kosten-Wettbewerb hin zum Know-how-Wettbewerb.

Digitalisierung auch in den Dienstleistungen

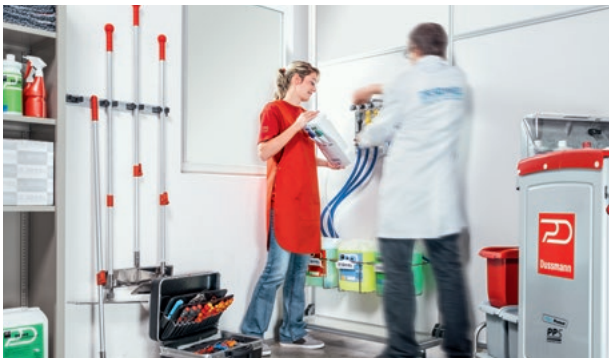
Um in diesem Wettbewerb weiter zu bestehen, setzen wir zudem auf die Digitalisierung von Prozessen, auch um anschlussfähig an die Industrie-4.0.-Konzepte unserer Kunden zu sein. Hier haben wir in unterschiedlichen Dienstleistungsbereichen Software-Lösungen in Verbindung mit der notwendigen technischen Infrastruktur geschaffen. Sie dienen nicht nur der Arbeitserleichterung für unsere Mitarbeiter, sondern heben auch die Dienstleistungsqualität und erschließen neue Geschäftsfelder.

Die Dussmann Group unterstützt mit softwaregestützten Dienstleistungen die Industrie-4.0-Konzepte ihrer Kunden.

Operative Exzellenz in der Gebäudereinigung

Als erfahrener Lösungsanbieter in der Gebäudereinigung verfolgen wir den Ansatz, Qualität mit Wirtschaftlichkeit und Umweltschutz so eng wie möglich zu verknüpfen. In den beiden vergangenen Berichtsjahren lag unser Fokus auf der Erreichung der selbst gesteckten Nachhaltigkeitsziele in den Bereichen Reinigungstechnik, -textilien und -chemie, bei der Einrichtung von Dosieranlagen sowie beim Einsatz von Recycling-Müllsäcken. Wir konnten alle Zielmarken erreichen oder übererfüllen und bei den Beschaffungszahlen für energieeffiziente Staubsauger und Reinigungsmaschinen sogar sehr deutlich übertreffen. Bei den Eco-Staubsaugern steht bereits eine neue technologische Generation von Geräten vor der Einführung. Sie weisen bei gleicher Saugqualität eine verringerte elektrische Leistung (von 700 auf 450 Watt) auf und senken damit signifikant den Energieverbrauch.

Wir setzen zudem unseren Kurs fort, mit biologisch vollständig abbaubaren Reinigungsmitteln die Umwelt zu schonen. Darüber hinaus stellen wir kontinuierlich auf das einstufige Wischverfahren um, das weniger Wasser, Reinigungsmittel und Zeit beansprucht als herkömmliche Verfahren.



Dosieranlagen sichern ein hohes Qualitätsniveau in der Gebäudereinigung

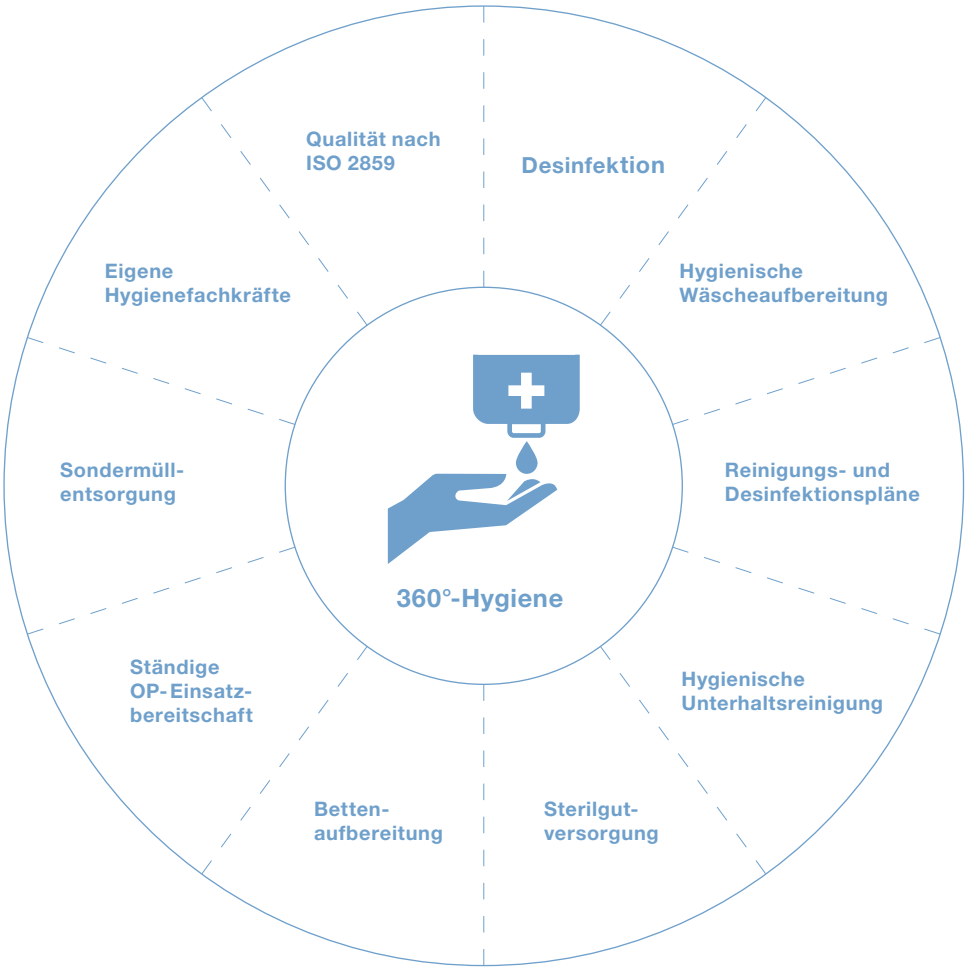
Besondere Hygienekompetenz für die Gesundheitswirtschaft

Ein weiterer Schwerpunkt lag auf der Weiterentwicklung unserer Branchenkompetenz. Neben unserem besonderen Know-how in der Reinraumreinigung für Halbleiter- und Pharmaunternehmen stehen dafür beispielhaft Innovationen für die Gesundheitswirtschaft. Dieser Sektor sieht sich vor besonderen Herausforderungen angesichts des notwendigen Schutzes der Patienten vor multiresistenten Keimen. Mit unserem Konzept 360°-Hygiene haben wir einen umfangreichen Service-Ansatz entwickelt, der Qualität und Sicherheit in alle Leistungsmodule integriert. Das Leistungsspektrum reicht dabei von der Desinfektion, der Hygienereinigung über die Bettenaufbereitung bis zur Sondermüllentsorgung und Sterilgutversorgung. Alle Prozesse werden nur von Fachkräften ausgeführt, die in Hygienefragen permanent geschult werden.

Die jüngste Innovation ist ein wiederverwendbarer Reinigungsschwamm (Micropad), der selbst nach häufigem Waschen seine Funktionsfähigkeit behält und dessen Nutzung den strengen Hygienerichtlinien entspricht. Dieser von uns gemeinsam mit der Firma PPS entwickelte Schwamm erfüllt somit gleichermaßen die Kriterien der Ressourceneffizienz wie der Qualität.

Technologische Innovationen in Soft- und Hardware

In der Gebäudereinigung nutzt Dussmann Service zunehmend digitale Instrumente zur Projektsteuerung. Das Unternehmen setzt mit e-QSS eine Software ein, mit der über Smartphones oder Tablets Qualitätskontrollen, die Zeiterfassung und die Überprüfung von Leistungsverzeichnissen vorgenommen werden



können. Das System bietet Funktionalitäten wie Fotoaufnahmen, digitale Unterschriften, das Scannen von Barcodes sowie RFID und stellt die Verbindung zu NFC und GPS her. Auf dem dazugehörigen Webportal laufen für die Kunden und die Dussmann Mitarbeiter alle relevanten Informationen für die Auswertung zusammen.

Die Prüfung des Sauberkeitszustands durch digitales Equipment erleichtert die Tätigkeiten der Mitarbeiter

Innovationen hat Dussmann Service auch bei der automatisierten Reinigung im Blick. Gemeinsam mit wissenschaftlichen Einrichtungen arbeiten wir an maschinellen Lösungen für die Reinigung von Kleinflächen, aber auch an der Einsatzfähigkeit von Reinigungsrobotern. Im Rahmen eines aus öffentlichen Mitteln geförderten Forschungsprojekts mit dem Fraunhofer Institut für Produktionstechnik und Automatisierung haben wir ein entsprechendes Modell getestet. Der Roboter erkennt nicht nur Verschmutzungen im Raum und beseitigt diese, sondern entleert mit Hilfe eines Greifarms auch Abfallbehälter. Dussmann Service erkennt in diesen positiven Tests das Potenzial, diese Technologie in einigen Jahren wirtschaftlich zu nutzen.

Die Projektsteuerung in der Gebäudereinigung erfolgt zunehmend über Tablets oder Smartphones.

Effizientes Energiemanagement in der Gebäudetechnik

Unsere Kunden in der Gebäudetechnik verlassen sich darauf, dass ihre Anlagen möglichst störungsfrei und zugleich energieeffizient arbeiten. Zudem erwarten sie Kostentransparenz und die Erschließung von Einsparpotenzialen. Dussmann Service sichert nicht nur die Funktionsfähigkeit der gebäudetechnischen Anlagen, sondern ist zugleich Partner für deren Modernisierung, z. B. auf dem Gebiet der Kälte- und Klimatechnik, Hocheffizienzpumpen, LED-Technik oder Systemen der Wärmerückgewinnung.

Besonders dynamisch entwickelte sich unser Geschäftsfeld Energiemanagement, dessen Marktumfeld 2015 von veränderten rechtlichen Rahmenbedingungen geprägt war, insbesondere durch die Umsetzung der EU-Energieeffizienzrichtlinie in nationales Recht. Das Energiedienstleistungsgesetz (EDL-G) verpflichtet größere Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitern und 50 Millionen EUR Jahresumsatz, regelmäßig Energieaudits nach DIN EN 16247 durchzuführen. Von dieser Pflicht sind nur kleine und mittlere Unternehmen sowie solche Betriebe befreit, die ein Energiemanagementsystem nach DIN ISO 50001 oder ein Umweltmanagementsystem nach der EMAS-Norm etabliert haben.

Transparenz und Einsparungen mit der Dussmann EnergyCloud

Dussmann Service unterstützt Unternehmen fachgerecht bei der Durchführung von Energieaudits nach DIN EN 16247 sowie bei der Einführung von zertifizierten Energiemanagementsystemen.

Unterstützt wird unser Service vor allem durch die Dussmann EnergyCloud, einem Energiemonitoring-Programm, das sämtliche Medienverbräuche in Echtzeit aufzeichnet: Strom, Wasser und Wärme.

Die Cloud ermöglicht Zugriff auf alle Energiedaten des Gebäudes, an jedem Ort weltweit, zu jeder Zeit. So lässt sich präzise nachvollziehen, wie, wann und wo in einer Immobilie Energie verbraucht wird. Verbrauchsschwankungen werden diagnostiziert,

Verbrauchsprüfungen geben Aufschluss über Effizienzpotenziale in der Energieversorgung

Thermografie zeigt den energetischen Zustand von Gebäuden

DKA leistet mit effizienter Kälte- und Klimatechnik einen Beitrag zum wirtschaftlichen Betrieb von Gebäuden

Energieverluste erkannt und Gegenmaßnahmen eingeleitet. Die Dussmann EnergyCloud bildet so die Basis, um Energieverbräuche nachhaltig zu kontrollieren und einem Benchmark zu unterziehen. Je nach Energieintensität der Aktivitäten beträgt das Einsparpotenzial nach der Implementierung der Dussmann EnergyCloud zwischen 5 und 38 Prozent.

Eigene Energieauditoren bei Dussmann Service

Parallel hat Dussmann Service auch in seine personellen Ressourcen investiert und gleich vier Ingenieure aus dem eigenen Haus zu zertifizierten Energieauditoren nach DIN 16247 ausbilden lassen. Sie sind in Deutschland beim zuständigen Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) registriert und bereits für Unternehmen tätig. Zudem sind im eigenen Hause Dussmann Energiemanager aktiv, die gemeinsam mit dem Bereich Gebäudetechnik bis zum Sommer 2016 die Zertifizierung von Dussmann Service Deutschland nach DIN ISO 50001 vorbereiten. Im Rahmen der Implementierung wurden Anfang 2016 bereits die Alarmempfangsstelle in Gardelegen sowie das Gebäude der Feuerwehr in Guben einer Technischen Energieanalyse unterzogen, um die wesentlichen Energieeinsparpotenziale in Dussmann Liegenschaften bewerten zu können. Unsere österreichische Landesgesellschaft, die bereits wiederholt nach EMAS zertifiziert wurde, hat bereits 2015 ein Energieaudit absolviert und ein Energiemanagementsystem nach DIN ISO 50001 eingeführt.

Dynamische Auftragsteuerung auf digitaler Basis

Dussmann Service verknüpft Energieeffizienz im Interesse seiner Kunden mit einer qualitätsorientierten, digitalisierten Auftragssteuerung. Dafür nutzen wir vor allem in der Gebäudetechnik eine Mobile-Field-Lösung. Ein Pilotprojekt bei einem der größten Kunden läuft bereits. Ausgelöste und bearbeitete Aufträge sind dort für Kunden und Mitarbeiter über mobile Endgeräte jederzeit dokumentiert und abrufbar. Die Software (Dussmann Order Disposition) ermöglicht die Steuerung von Wartungsaktivitäten aus dem CAFM-System heraus. Das sorgt nicht nur für Transparenz, sondern auch für die Vermeidung von Fahrwegen sowie eine optimale Material- sowie Werkzeugausstattung.

Die digitale Auftragsbearbeitung bei Dussmann Service sichert Qualität und Energieeffizienz.

Catering: Vielfalt, Qualität und Verantwortung

Bundesumweltministerium: Nachhaltiger Fischfang bevorzugt

Im Betriebsrestaurant des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit in Berlin achtet Dussmann Service als Catering-Dienstleister besonders auf die nachhaltige Herkunft von Fisch und Meeresfrüchten. Zudem informieren wir auf der Speisekarte über das Engagement für eine verantwortungsbewusste Fischerei.

Für Dussmann Service steht beim Catering die ganzheitliche Kundenorientierung an oberster Stelle. Die Verbraucher wünschen sich qualitativ hochwertige, gesunde und sichere Lebensmittel, die geschmacklich überzeugen können und ressourcenschonend erzeugt werden. Unsere Angebote entsprechen den vielfältigen ernährungsphysiologischen Bedürfnissen der verschiedenen Zielgruppen wie Kinder, Jugendliche, Mitarbeiter, Patienten oder Senioren. Eine Schlüsselrolle spielen unsere Mitarbeiter, die für die Einhaltung höchster Qualitäts- und Hygienestandards Sorge tragen.

Nachhaltig erzeugte Produkte

Zu unseren wichtigsten Handlungsfeldern gehört die Verwendung nachhaltig erzeugter Lebensmittel, wie z.B. Bioprodukte. Eine Reihe von Gastronomiebetrieben unseres Unternehmens tragen in Deutschland, Österreich, Italien und Luxemburg das Bio-Zertifikat nach der EG-Öko-Verordnung und können damit entsprechende Menülinien und Gerichte anbieten. Auf Wunsch unserer Kunden verwenden wir in unseren Gerichten Fisch aus nachhaltigen Fangquellen. Die Zielmarke von 50 Prozent Anteil von Fisch aus nachhaltigen Fangquellen in unseren Catering-Angeboten konnten wir in Deutschland nicht erreichen. Hier erwies sich die Abhängigkeit von den Kundenwünschen bei diesem mit Zusatzkosten verbundenen Angebot als zu hoch. Zurzeit beträgt der Anteil von Fisch aus nachhaltigen Fangquellen ca. 21 Prozent.

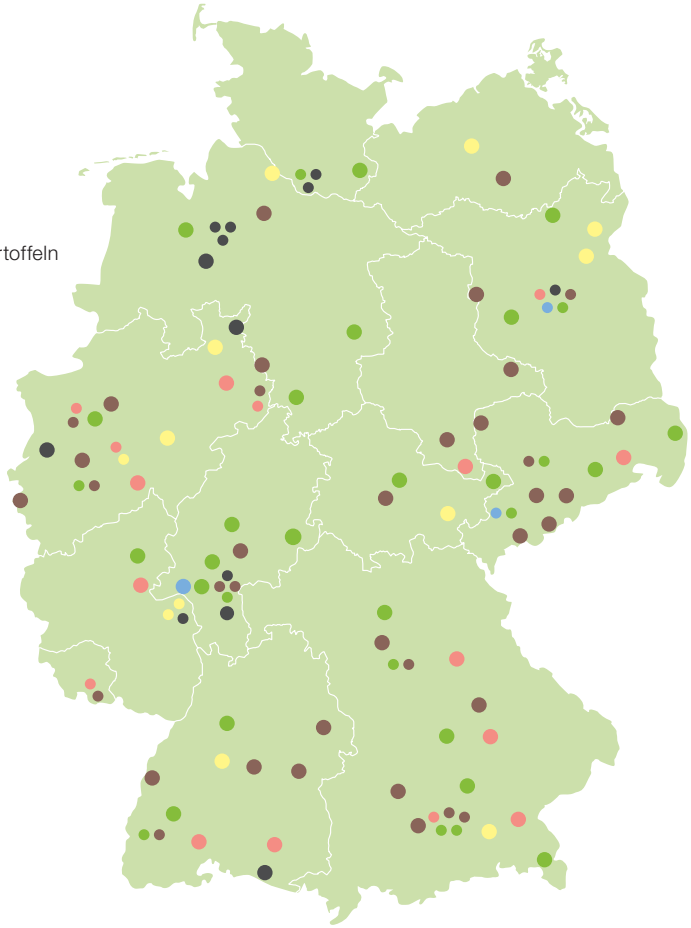
Die frische Zubereitung von Speisen bei Dussmann Service

Wir bieten unseren Kunden auf Wunsch eine 100-prozentige Versorgung mit Fairtrade-Erzeugnissen wie Kaffee, Tee oder Kakaoprodukten. Außerdem verwenden wir ausschließlich käfigfreie Eier. Insbesondere tragen wir dem Wunsch unserer Kunden nach regional erzeugten Produkten Rechnung, was überdies kürzere Lieferzeiten ermöglicht. Für besonders interessierte Kunden kann dieser Anteil schon heute auf über 90 Prozent der verwendeten Lebensmittel ausgeweitet werden.

Parallel baut Dussmann Service attraktive Angebote für Tischgäste aus, die nachhaltige Ernährung vor allem mit dem Verzicht auf Fleisch verbinden. Neben einer vegetarischen Menülinie, die wir bereits seit Jahren standardmäßig etabliert haben, konnte 2014 ein komplett veganes Angebot in den Regelbetrieb überführt werden.

Lieferanten aus der Region

- Brot- & Backwaren
- Molkereiprodukte
- Fleisch- & Wurstwaren
- Kaffee, Tee & Kakao
- Obst, Gemüse, Salate & Kartoffeln
- Fisch, Wild & Geflügel



Catering-Portal sorgt für transparente Kommunikation

Die Kommunikation mit seinen Tischgästen ist Dussmann Service besonders wichtig. Sie möchten wissen, woher wir unsere Zutaten beziehen und was wir tun, um unserer Verantwortung gegenüber der Umwelt und der Gesellschaft gerecht zu werden. Mit den Schwerpunkten Transparenz und direkte Kundenkommunikation auf digitaler Basis hat Dussmann Service daher 2015 sein Catering-Portal gestartet.

Unter www.catering.dussmann.com bietet das Unternehmen seitdem in englischer und deutscher Sprache Informationen zu Catering-Konzepten für die verschiedenen Zielgruppen. Im Glossar werden über 250 Begriffe aus der Welt des Caterings erklärt. Es besteht eine direkte Kontaktmöglichkeit zu Dussmann-Catering-Experten; für Kunden von Schulessen sogar zu regionalen Ansprechpartnern sowie zum Online-Bestell-Portal.

Bei allen auf dem Portal zu findenden Dussmann-Konzepten spielen die Regionalität bei Einkauf und Speiseplanung sowie der nachhaltige Ansatz eine wichtige Rolle. Eine interaktive Karte nennt die Lieferanten in allen Bundesländern. Der Tischgast kann unter „Mein Restaurant“ sein jeweiliges Betriebsrestaurant auswählen. Immer mehr Dussmann Service-Betriebe präsentieren sich mit dem aktuellen Speiseplan, den Öffnungszeiten und Ansprechpartnern. Für jedes Gericht sind die Allergene und Zusatzstoffe gekennzeichnet. Auch direktes Feedback ist möglich und wer mag, kann „sein“ Küchenteam mit Lob oder Kritik anhand von Sternen bewerten.

Die Kunden können sich online über Angebote und Herkunft der Waren informieren.

Engagement gegen Lebensmittelverschwendung

Allein in Deutschland werden jährlich 11 Millionen Tonnen Lebensmittel weggeworfen. Die Food-ServiceBranche ist mit knapp 17 Prozent daran beteiligt. Wir halten die Verschwendung von Nahrung aus ethischen, ökologischen und wirtschaftlichen Gründen für nicht vertretbar. Deshalb ist Dussmann Service 2014 dem Verein „United Against Waste“ beigetreten. Das Ziel der internationalen Initiative ist es, das Bewusstsein für einen sorgfältigen und effizienten Umgang mit Lebensmitteln zu schärfen und zu mehr Eigenverantwortung zu motivieren. „United Against Waste“ e.V. bietet Unternehmen praxisorientierte Service-Pakete, die von Dussmann Service Objekten anfangs im Rahmen von Pilotprojekten und anschließend als Standardprozess implementiert wurden. Dazu gehören:

- Informationsmaterialien zur Sensibilisierung von Mitarbeitern und Gästen
- Schulungen und Verhaltensregeln für Mitarbeiter
- Ein Abfall-Analyse-Tool zur Überprüfung und Optimierung der Abläufe

Hohe Kontrolldichte durch Audits und Proben

Ein Hygieneaudit beinhaltet alle Bereiche des HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)-Konzepts inklusive der Lebensmittelhygiene, GHP (Gute Hygiene Praxis), persönlichen Hygiene, Personalhygiene, Reinigung und Desinfektion, gewerbliches Geschirrspülen, Unterweisung und der Bewertung der baulichen Gegebenheiten der Küchenbereiche.

Die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen wird unterstützt durch die behördlich anerkannten Untersuchungen. Hierunter fallen unter anderem die Untersuchungen des Trinkwassers, mikrobiologische Untersuchungen der Lebensmittel, Oberflächen, histologische Untersuchung von Speisen, chemische Zusammensetzung von Speisen und der Überprüfung von Allergenen und Zusatzstoffen.

Mit diesem Tool zählen, messen und wiegen wir die Lebensmittelabfälle in unseren Küchen und Restaurants nach den jeweiligen Abfallkategorien: Ablauf des Mindesthaltbarkeitsdatums, Produktionsabfälle, Überproduktion und Tellerrücklauf. Dies gibt uns Aufschluss über die wichtigsten Handlungspotenziale, die es zu nutzen gilt.

Neben der Reduzierung der Abfallmenge setzen wir unverändert auf die Rückführung von nicht vermeidbaren Nahrungsmittelresten in den Stoffkreislauf. Die entsprechenden Zielvorgaben für das Jahr 2015 zur Rückführung von Ölen und Fetten sowie von Nassmüll haben wir vollständig erreicht. Bei der Wiederverwertung von Altfetten haben wir unsere Kooperation mit der Firma Gehrlicher fortgeführt, bei der energetischen Verwertung von Bioabfall steht uns unverändert ReFood als Partner zur Verfügung. Für den zuletzt genannten Prozess lautet für das Jahr 2015 die Ökobilanz nach DIN ISO 14040:

- Primärrohstoffeinsparung: 331 t
- Energiegewinnung und -einsparung in Höhe von 307 MWh
- CO_2-Einsparung in Höhe von 261 t CO_2-Äquivalent.

Abfallvermeidung bei Kaffeebechern im Visier

Ein besonders in Großstädten und Tourismusmetropolen verbreitetes Phänomen ist das wachsende Müllaufkommen durch z. B. Kaffeebecher „to go“. Problemverschärfend wirkt, dass diese Becher nicht recyclebar sind und daher als Restmüll anfallen. Auch unser Unternehmen sieht sich angesichts eigener Verkaufsaktivitäten im Dussmann Deli oder in Betriebsrestaurants vor der Aufgabe, nachhaltige Alternativen zu prüfen. Gegenwärtig arbeiten wir intensiv daran, Mehrweglösungen zu entwickeln und im Tagesgeschäft zu platzieren. Ein weiterer Schwerpunkt stellt die aktive Kundenkommunikation über Möglichkeiten zur Müllreduzierung dar.

Die Kommunikation mit den Kunden steht im Catering an oberster Stelle

Unsere Mitarbeiter werden für die Umsetzung der Hygienevorschriften regelmäßig geschult

Lebensmittelsicherheit jederzeit unter Kontrolle

Unser Qualitätsmanagement-System sichert einen hohen Leistungsstandard auf allen Ebenen, von der Produktqualität, der Transparenz in der Verarbeitung, über die Mitarbeiterqualifikation bis hin zur Lieferantenauswahl. Wir arbeiten ausschließlich mit zertifizierten und geprüften Lieferanten zusammen. Es erfolgen regelmäßige Lieferantenaudits, um die Qualität dauerhaft sicherzustellen. Unsere renommierten Lieferanten, wie in Deutschland z. B. Chef Culinar und Transgourmet, garantieren auch mit ihren internen Qualitätskontrollen die Erfüllung hoher Standards.

Seit 2015 haben wir unsere Hygienekontrollen noch verstärkt und arbeiten mit dem renommierten Institut SGS Fresenius zusammen. Dies ist weltweit führend in den Bereichen Prüfen, Testen, Verifizieren und Zertifizieren. Die Nutzung externer Experten unterstützt unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess und hilft bei der Entwicklung effizienter Lösungen. Zudem ist die SGS Fresenius auch bei unseren Kunden akzeptiert und bekannt. Durch die frühzeitige Erkennung defizitärer Bereiche, die anforderungsgerechte Dokumentation und die offene Kundenkommunikation wird die Rechtssicherheit für die Kunden und für uns als Dienstleister gestärkt.

Unsere Mitarbeiter achten bei der täglichen Arbeit streng auf die Einhaltung der Hygienerichtlinien nach HACCP. Seminare als Praxisanleitung zur Umsetzung der Hygienegrundlagen werden angeboten und finden regen Zuspruch in den Betrieben.

Jährlich werden alle Dussmann Service Objekte im Rahmen unseres internen Hygieneaudits durch die SGS Fresenius geprüft. Ein jährlicher Unterweisungsplan definiert die Pflichtunterweisungen und stellt die Rechtskonformität sicher.

Gemeinsam mit den Lieferanten sind sensible Lebensmittelgruppen wie Fleisch, Obst und Gemüse definiert worden, für die ein Herkunftsnachweis zu führen ist. Im Bereich Frischfleisch und Wurstwaren muss auch über den Geburts- und Aufzuchtsort der Tiere sowie den gewählten Schlachthof informiert werden. Im Verdachtsfall von falsch deklarierten Lebensmitteln hat Dussmann Service alle Vorkehrungen getroffen, um betroffene Produkte umgehend aus dem Warenbestellsystem nehmen zu können.

Neuer Ansatz: Partner für alle Ernährungsfragen

Künftig wird Dussmann Service auch im Catering die Kundenkommunikation stärken, seinen Service-Anspruch noch weiter erhöhen und innovative Lösungen anbieten. Dabei sehen wir uns in allen Ernährungsfragen noch enger an der Seite unserer Kunden. Unser Ziel: Wir wollen kompetenter „Personal Trainer“ in allen Ernährungsfragen werden. Entsprechende Konzepte werden in den kommenden Monaten und Jahren schrittweise implementiert. Schlüssel zum Erfolg ist die noch intensivere Nutzung der Aus- und Weiterbildungsprogramme durch unsere Mitarbeiter. Gemäß unserer Zielsetzung haben wir viele Seminare neu aufgelegt und die Schwerpunkte vor allem auf den Praxisbezug, die Einbindung externer Partner, die Zielgruppenorientierung, die Lebensmittelsicherheit sowie die Karriereentwicklung im Catering gelegt.

Mensch und Technik garantieren hohe Sicherheit

Für effiziente und ressourcenschonende Sicherheitsdienstleistungen nutzt Dussmann Service die Potenziale einer digitalisierten Informationsverarbeitung. So gehört ein elektronisches Dienstbuch in allen Großobjekten schon heute zum Standard. Zudem setzen wir immer häufiger integrierte Sicherheitslösungen ein, die das Know-how der Mitarbeiter mit leistungsstarker Technik optimal kombinieren.

Mobilfunk und Datenerfassung wachsen zusammen

Beispielhaft sind Multifunktionsgeräte, wie das RG500 oder das SonimXP, die zugleich als Mobilfunktelefon und als Datenerfassungsgerät dienen. Damit werden die Kontroll- und Streifengänge in den Objekten lückenlos erfasst und revisionssicher dokumentiert.

Alle Daten werden in die Alarmempfangsstelle von Dussmann Service in Echtzeit übertragen und je nach Bedarf unseren Kunden zur Verfügung gestellt. Bis 2018 werden Multifunktionsgeräte flächendeckend bei uns eingesetzt.

Neuester Technologien bedient sich Dussmann Service auch verstärkt bei der mobilen Videoüberwachung, die sich besonders für den Schutz von Baustellen bewährt hat. Umgeben von einem virtuellen Sensorzaun erfassen infrarotunterstützte Kameras mögliche Eindringlinge, verfolgen sie und senden den Live-Stream an die Alarmempfangsstelle.

Digitale Prozesse und integrierte Sicherheitslösungen steigern die Effizienz im Objektschutz.

Alarmempfangsstelle bündelt alle Meldungen

Herzstück der integrierten Sicherheitsarchitektur von Dussmann Service ist die Alarmempfangsstelle (AES) in Gardelegen, die nach DIN EN 50518 zertifiziert ist. Neben der klassischen Einbruchmeldeaufschaltung nehmen wir viele weitere Anlagen- und Systemmeldungen auf. Dazu gehören Alarmierungen aus der Gebäudetechnik, Aufzugsnotrufe oder Hausnotrufe aus den Kursana-Häusern. Die Überwachung von Baustellen oder Autohäusern per Videomonitoring ist ebenso Teil der Leistung wie die Alarmüberwachung von Kühleinheiten bei Lebensmitteldiscountern.

Pro Jahr erreichen die AES rund 2,6 Millionen Meldungen, die ausschließlich von Mitarbeitern mit der Qualifikation einer Notruf-und-Service-Leitstellen-Fachkraft bearbeitet werden. Seit 2015 verfügt die AES auch über die Zulassung als Alarmprovider. Dussmann Service bietet Dienstleistern damit die Möglichkeit, ihre Notruf- und Serviceleitstelle herstellerunabhängig nach der Richtlinie VdS 3138 zertifizieren zu lassen. Durch verschlüsselte Festverbindungs- und Funkübertragungswege behalten diese eine völlige Autonomie in der Kommunikation mit ihren jeweiligen Kunden.

Kursana: Mehr Zeit für gute Pflege

Das Pflegemanagement bei Kursana wird schrittweise auf eine digitale Basis umgestellt.

Unter den Bedingungen des weiter rasant steigenden Pflegebedarfs und der konstant hohen Qualitätsanforderungen setzt Kursana seinen Wachstumskurs erfolgreich fort und stellt die Weichen in Richtung Zukunft. So entwickelt das Unternehmen strategisch das Geschäftsfeld der ambulanten Pflege für ältere Menschen weiter. Grund hierfür ist die permanent wachsende Nachfrage, auf die das Unternehmen mit erweiterten Angeboten vor allem in Mittelzentren mit ambulanten Wohnkonzepten und im Umfeld von bestehenden Kursana Häusern mit dem Aufbau bzw. der Ausweitung von ambulanten Pflegediensten eingeht.

Geprüftes Qualitätsmanagement sorgt für Sicherheit

Während der Bedarf an ambulanter Pflege wächst, wird die stationäre Pflege noch anspruchsvoller: Senioren kommen mit einem immer höheren Altersdurchschnitt in die Einrichtungen und weisen zunehmend ernste Erkrankungen auf, beispielsweise Demenz. Beide Trends sind Herausforderungen für die Qualitätssicherung bei Kursana, auf die sich das Unternehmen konsequent eingestellt hat. Wir verfügen über ein regelmäßig vom TÜV zertifiziertes Managementsystem und haben unsere eigene Abteilung mit zentralen und regionalen Qualitätsbeauftragten personell kontinuierlich ausgebaut. Kursana wird lückenlos von der Heimaufsicht und dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) geprüft. Durch den MDK wurde Kursana auch im Jahr 2015 mit einer sehr guten Note (Durchschnitt 1,2) bewertet. Zudem führen wir in unseren Einrichtungen regelmäßig interne Qualitätsaudits und Angehörigenbefragungen unter pflegewissenschaftlicher Begleitung der Universität Osnabrück durch.

Hohe Mitarbeiterzufriedenheit ist Voraussetzung für Qualität in der Pflege

Software entlastet Mitarbeiter bei Dokumentation

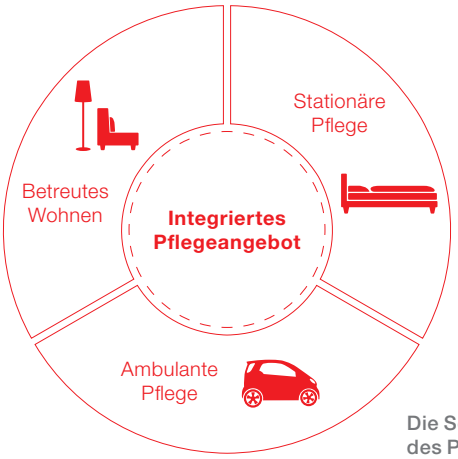
Um die hohen Qualitätsstandards auch in Zukunft einhalten zu können, müssen sich unsere Mitarbeiter entsprechend ihrer Qualifikation noch stärker auf die Pflege konzentrieren und hierfür von organisatorischen Pflichten entlastet werden. Diesem Ziel dient bei Kursana die Einführung der Software-Lösung „Vivendi“ für die ambulante und stationäre Pflege. Sie umfasst die Bereiche Bewohner-/Kundenmanagement, elektronische Pflegeplanung mit Pflegedokumentation, Dienstplanung sowie Bewohnerabrechnung und Rechnungslegung. Ein weiterer wesentlicher Bereich ist das Risikomanagement, das durch ein sogenanntes Cockpit ein einfaches, transparentes Controlling der Führungskräfte möglich macht. Mit dieser Software können alle Mitarbeiter einen gemeinsamen Datenbestand nutzen, über Zuständigkeitsbereiche, Abteilungs- und Einrichtungsgrenzen hinweg. So werden pflegerische Maßnahmen kontinuierlich schon während der Planung und Dokumentation analysiert.

Jörg Braesecke, Vorstand der Dussmann Group und Vorsitzender der Kursana-Geschäftsführung

Daraus ergeben sich auch Synergien für die Prüfung des MDK, da die Software prüfungsrelevante Standards abbildet, ohne dass von der alltäglichen Routine abgewichen werden muss. Ende 2015 waren bereits rund die Hälfte aller Kursana Einrichtungen auf die neue Software umgestellt, begleitet von entsprechenden Anwendungsschulungen für die Mitarbeiter.

Kursana zeigt Engagement für Entbürokratisierung

Darüber hinaus hat sich Kursana gemeinsam mit Politik, Verbänden und Behörden in einer Initiative zur Entbürokratisierung der Pflege engagiert. Im Rahmen des sogenannten „Beikirch“-Konzepts wurde beim Bundesgesundheitsministerium ein neues Strukturmodell mit erheblich verringertem Dokumentationsaufwand bei gleichzeitiger vollumfänglicher Wahrung der Qualitätsstandards entwickelt. Die vollständige Umstellung auf das Strukturmodell in den Einrichtungen erfolgt gleichzeitig mit der Einführung der neuen Software Vivendi.



Die Schwerpunkte des Pflegeangebots

Kursana feierte 2015 das 30-jährige Gründungsjubiläum. Wie fällt Ihre Bilanz aus?

„Peter Dussmann wollte betagten und pflegebedürftigen Menschen ein würdevolles, geborgenes, individuelles Leben in einem sicheren Zuhause ermöglichen. Das haben wir gemeinsam mit ihm geschafft: Kursana ist in den letzten drei Jahrzehnten qualitativer Marktführer und zum Modell für richtungsweisende Senioren- und Pflegeeinrichtungen geworden.“

Was sind die Zukunftsoptionen angesichts des weiter wachsenden Pflegebedarfs?

„Wir wollen weiter organisch wachsen. Parallel stellen wir uns auch in der ambulanten Pflege breiter auf und gehen flexibel auf veränderte Bedürfnisse ein. Hierzu gehört das neue Kursana Quartiershaus mit Betreutem Wohnen, Wohngemeinschaften und einer Tagespflege. Oft ist es auch der Wunsch der Senioren und ihrer Angehörigen, dass die Pflege so lange wie möglich in den eigenen vier Wänden ermöglicht wird.“

Wie hält Kursana angesichts der Veränderungen den hohen Qualitätsstandard?

„Der wichtigste Schlüssel zur Qualitätssicherung sind kompetente und motivierte Mitarbeiter. Unsere mehr als 500 Auszubildenden stehen bereit, bei uns in dieses spannende Berufsfeld einzusteigen. Wie alle anderen Mitarbeiter können auch sie von den vielfältigen Entwicklungsmöglichkeiten profitieren. Gerade in unserem ausgebauten Qualitätsmanagement brauchen wir gute Fachkräfte – damit wir auch in Zukunft kontinuierlich Bestnoten bei den externen Qualitätsprüfungen erreichen.“

Qualität und Verantwortung in der Kinderbetreuung

Unser Konzept für betriebsnahe Kindertagesstätten findet bei Unternehmen immer mehr Anklang. Allein in den vergangenen zwei Jahren haben wir drei neue Einrichtungen eröffnet: bei der HypoVereinsbank in München, bei den SKW Stickstoffwerken Piesteritz in Wittenberg sowie beim Bundeswehrkrankenhaus in Koblenz. Wie jede unserer Kitas zeichnen sich auch diese durch flexible Öffnungszeiten, ein besonderes kulturelles Profil sowie einen bilingualen Ansatz aus. Zur Fortsetzung dieses Erfolgskurses arbeiten wir konsequent an der Sicherung und Verbesserung der Qualität.

Mit dem Projekt „Zukunftswerkstatt“ haben unsere Mitarbeiter in einem mehrmonatigen Prozess selbst neue Impulse für die qualitätsorientierte Ausgestaltung des pädagogischen Rahmenkonzepts gesetzt. Im Fokus standen die Weiterentwicklung des Profils, die Kooperation mit den Partnerunternehmen und die Kommunikation mit den Eltern.

Zusätzlich führen die Dussmann KulturKindergärten jährliche Befragungen der Eltern zur Betreuungszufriedenheit durch. Dabei erzielen wir durchgängig hohe Beteiligungsquoten von 70–80 Prozent. Die Eltern schätzen besonders die flexiblen Öffnungszeiten und das mehrsprachige Angebot. Verbesserungsbedarf signalisieren sie bei der transparenten Dokumentation der Betreuungsarbeit mit den Kindern.

Kinderschutz weiter ausgebaut

Eine unverändert hohe Aufmerksamkeit schenken wir dem Thema Kinderschutz. Leitlinie unseres Handelns ist die Erfüllung unseres Schutzauftrages gemäß § 8a SGB VIII. In diesem Rahmen haben wir klare Reaktionsketten einschließlich Präventivmaßnahmen und Hilfsangeboten festgelegt, die die enge Zusammenarbeit mit den Behörden einschließen. Zudem schulen wir jeden unserer Mitarbeiter in allen Aspekten des Kinderschutzes. Überdies verfügen wir mittlerweile über eine eigene Fachkraft, die als Projektmanager u. a. alle Aktivitäten auf diesem Gebiet koordiniert. Seit 2012 haben wir keinen selbstverursachten Kinderschutzfall verzeichnet.

Junge Flüchtlinge finden Aufnahme in Jugendgästehaus

Wir engagieren uns für tragfähige Lösungen bei der Bewältigung der Flüchtlingssituation. So werden in dem vom Dussmann KulturKindergarten und Dussmann Service gemeinsam betriebenen Jugendgästehaus des Berufsbildungswerks Burghausen bis zu 12 unbegleitete jugendliche Flüchtlinge sozialpädagogisch betreut. Gemeinsam mit den rund 50 Azubis sind sie in das Hausleben voll integriert, gehen zur Schule oder absolvieren Praktika. Das Projekt wird unterstützt vom Freistaat Bayern und der Wacker AG.

Grüne Innovationen im Gesundheitssektor

Dussmann Service unterstützt Krankenhäuser mit ökologischen und hygienisch sicheren Reinigungsverfahren.

Nachhaltigkeit im öffentlichen Sektor immer wichtiger

Das öffentliche Gesundheitswesen gehört zu den größten Auftraggebern von Dussmann Service in Italien. Innovativ aufgestellt unterstützen wir italienische Krankenhäuser bei Herausforderungen wie steigendem Kostendruck sowie höheren Anforderungen an Hygiene und Umweltschutz. Dies wird immer wichtiger, denn EU-weit und so auch in Italien greift zunehmend die Pflicht zur Einhaltung sozialer und ökologischer Kriterien im öffentlichen Auftragswesen. „Green Public Procurement“ (GPP) ist das Gebot der Stunde.

Vor diesem Hintergrund hat Dussmann Service Italien Pionierarbeit für die FM-Branche geleistet: mit dem ersten „grünen“ Referenz-Managementplan für die Krankenhausreinigung. Testobjekt war das Krankenhaus Santa Maria dei Battuti in Conegliano. Unter maßgeblicher Beteiligung von Dussmann Service Italien gelang es, neue Abläufe und Produkte für eine nachhaltige Krankenhausreinigung zu identifizieren. Mit durchschlagendem Erfolg:

- Es kamen eine Hochleistungs-Waschmaschine und neue farbkodierte Möppe zum Einsatz, um die Waschzyklen zu reduzieren. Ergebnis: ein um 24 Prozent geringerer Energieverbrauch.
- Der Wasserverbrauch wurde durch eine Vor-Imprägnierung der Möppe sowie ein System des Wasserrecyclings um 61 Prozent reduziert.
- 62 Prozent weniger Abfall fiel an, indem langlebige Eudorex-Mikrofaser-Tücher angeschafft wurden.
- Die Dussmann-Mitarbeiter kamen mit 35 Prozent weniger Reinigungschemie aus. Möglich machten dies vorimprägnierte Reinigungstextilien und hochkonzentrierte Reinigungsmittel in Kapselform.
- Der Anteil umweltfreundlicher und nahezu komplett biologisch abbaubarer Reinigungsmittel mit dem Eco-Label wurde um 31 Prozent erhöht.
- Der geringere Wasser- und Energieverbrauch ließ den CO_2-Fußabdruck um 25 Prozent sinken.
- Neben weniger Umweltbelastungen waren auch um 37 Prozent geringere Kosten für Reinigungsleistungen zu verzeichnen.

Spezialkompetenz Sterilgutversorgung

Dussmann Service kann Krankenhäuser auch auf andere Weise entlasten, schließlich gehört mit Steritalia der führenden Anbieter von Sterilgutversorgung in Italien zum Unternehmen. Das Produktportfolio umfasst die gesamte Prozesskette, um medizinischen Einrichtungen sterile Operationsbestecke zur Verfügung zu stellen. Dazu gehören die tägliche Abholung gebrauchter OP-Bestecke, die Reinigung und das Verpacken der Sets unter Reinraumbedingungen, die Sterilisation sowie die erneute Auslieferung innerhalb von 24 Stunden.

Kennzahlen

Mitarbeiter Dussmann Italien	13.300
Nachhaltigkeitszertifikat	SA 8000
Präsenz in Italien	seit 1969
Schwerpunktmärkte	Krankenhäuser, Schulen, öffentliche Verkehrsmittel

ecoD
system

Heimische Produkte frisch auf den Tisch

Dussmann Service setzt mit seinem Engagement für die GENUSS REGION ÖSTERREICH auf hochwertige Lebensmittel und kurze Transportwege.

Regionale Lebensmittel steigen in der Beliebtheit der Verbraucher, weil sie für Vertrauen, Glaubwürdigkeit und Verantwortung gegenüber der Umwelt stehen. Diesem Gedanken fühlt sich Dussmann Service Österreich besonders verpflichtet.

Seit Herbst 2015 trägt das Unternehmen das Logo der GENUSS REGION ÖSTERREICH. Damit ging der Multidienstleister als erster Vertreter der Branche eine Partnerschaft mit der größten Kulinarik-Initiative der Alpenrepublik ein.

Dussmann Service: Partnerschaft mit regionalen Lieferanten

Die GENUSS REGION ÖSTERREICH steht für Herkunftssicherheit und Qualitätssicherung regionaler Produkte. 111 GenussRegionen und eine Partner-Region sind in dem Projekt vereint. Mit der bewussten Entscheidung zu Produkten mit kurzen Transportwegen aus den österreichischen Genussregionen unterstützt Dussmann Service eine natürlich nachhaltige Lebensmittelwirtschaft und den Weiterbestand des „Feinkostladens Österreich“ mit seinen qualitativ hochwertigen Spezialitäten und dem einzigartigen Genusserlebnis.

„Die bevorzugte Verwendung regionaler und heimischer Produkte gehört seit langem zum Konzept von Dussmann Service. Dass wir nun offizieller Partner der GENUSS REGION ÖSTERREICH sind, freut uns ganz besonders. Als Partner der Initiative arbeiten wir künftig mit Produzenten von unverwechselbaren Produkten zusammen und entwickeln so diesen dynamischen Wachstumsbereich qualitativ weiter“, so Peter Edelmayer, Geschäftsführer Dussmann Service Österreich. Margareta Reichsthaler, Obfrau des Vereins GENUSS REGION ÖSTERREICH, übergab den Dussmann Service Geschäftsführern Peter Edelmayer und Günter Oberhauser die Betriebsplakette sowie die Auszeichnungsurkunde der GENUSS REGION ÖSTERREICH. „Dussmann Service als neuen Partner der GENUSS REGION ÖSTERREICH gewinnen zu können, ist ein besonderer Meilenstein für unsere Initiative“, so Margareta Reichsthaler.

Traditionell nachhaltig im Catering

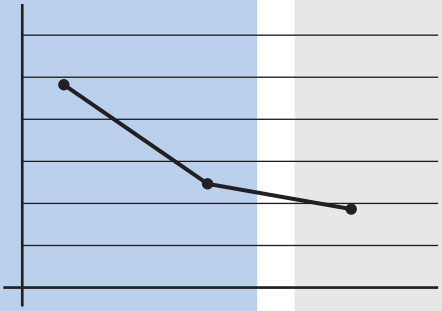
Die Qualitätsoffensive von Dussmann Service im Bereich der Verpflegung wurde schon mehrfach mit Auszeichnungen honoriert. 2011 verlieh die Bio Austria Garantie GmbH Dussmann Service das Bio Siegel. Auszeichnungen wie „Grüne Küche“ für Naturküche mit Pfiff und „Gesunde Küche“ für genussvolle und nachhaltige Speisen zeigen, wie kreativ regionale Produkte in den Dussmann Küchen verarbeitet werden. In Kärnten ist das Unternehmen Vorreiter bei der Bio-Verpflegung für Kinder und Schüler.

Kennzahlen

Mitarbeiter Dussmann Österreich	2.765
Präsenz in Österreich	seit 1968
Auszeichnung	Bio-Siegel
Zertifizierungen und Auszeichnungen der Landesgesellschaft Österreich	• Qualitätsmanagement ISO 9001:2008 • Umweltmanagement ISO 14001:2004 • Geprüftes Umweltmanagement EMAS • Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagementsystem OSHAS 18001:2007 • Energiemanagementsystem ISO 50001:2011 • Bio-Urkunde Verordnung (EG) Nr. 834/2007 und Österreichischer Lebensmittel-Codex Kap. A8 • Staatliche Auszeichnung Österreich • BBG-Partner Siegel

GENUSS
REGION
ÖSTERREICH
A
45 021-16

UMWELT



- Höhere Energieeffizienz in Dussmann Gebäuden
- Umweltfreundliche Logistikkonzepte umgesetzt
- Künftig Vorrang für „grünen“ Strom
- DKA senkt Treibhausgasemissionen
- Dussmann Group bekennt sich zum internationalen Klimaschutz

Umwelt und Klima wirksam schützen

Die Dussmann Group fühlt sich dem Schutz der natürlichen Lebensgrundlagen besonders verpflichtet. Dieser Aufgabe möchten wir mit einem doppelten strategischen Ansatz gerecht werden. Zum einen unterstützen wir unsere Kunden bestmöglich dabei, ihre Gebäude ressourcenschonend und umweltfreundlich zu betreiben. Auf der anderen Seite nutzen wir auch in unserem eigenen Unternehmen eine Vielzahl von Handlungsmöglichkeiten, um die Umwelt zu schützen.

Systematische Steuerung von Umwelt- und Energiemanagement

Als Basis für den betrieblichen Umweltschutz haben 13 von 16 Landesgesellschaften der Dussmann Group ein zertifiziertes Umweltmanagement nach der international maßgeblichen Norm ISO 14001 implementiert. Dussmann Service Italien und Dussmann Service Österreich tragen darüber hinaus das Zertifikat der EU-Umweltnorm EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), das die Erfüllung noch strengerer Kriterien verlangt, als sie in der Norm ISO 14001 verankert sind.

In den vergangenen beiden Berichtsjahren hat die Dussmann Group für ihre eigenen Gebäude und Prozesse die Grundlage für ein normgerechtes Energiemanagementsystem geschaffen. Nachdem unsere österreichische Landesgesellschaft bereits 2015 nach ISO 50001 zertifiziert worden ist, werden 2016 Dussmann Service Deutschland, die DKA und die Landesgesellschaften in Litauen sowie der Vereinigten Arabischen Emirate folgen. Bis 2018 wollen wir diesen Prozess schrittweise in allen Landesgesellschaften implementieren – vorrangig dort, wo wir die Gebäudetechnik bereits als Dienstleistung anbieten.

Integraler Bestandteil aller bei uns etablierten Managementsysteme ist eine klare Zielorientierung, verbunden mit einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, sowie die permanente Schulung unserer Mitarbeiter. Ihnen wollen wir ein besonderes Umwelt- und Energiebewusstsein vermitteln, das sowohl in den Kundenobjekten zum Tragen kommt, als auch in den Liegenschaften unseres Unternehmens.

Ressourceneffiziente Gebäudenutzung in der Dussmann Group

Wir nutzen unsere Kompetenz in der Gebäudetechnik gezielt für die umweltfreundliche Bewirtschaftung der vom Unternehmen genutzten Immobilien. So modernisieren wir unsere Hauptverwaltung in Berlin und Dussmann das KulturKaufhaus (→ S. 24) auch nach energetischen Gesichtspunkten.

Als Tochtergesellschaft mit dem größten Gebäudebestand legt Kursana einen besonderen Schwerpunkt auf ein leistungsfähiges Energiemanagement. Bereits zwei Einrichtungen profitieren von der Anbindung an die Dussmann EnergyCloud und können Optimierungspotenziale nutzen. Schon seit 2013 hat das Unternehmen flächendeckend ein Energiemonitoring eingeführt. Zugleich werden in allen Kursana Häusern – wie auch in den Niederlassungen von Dussmann Service Deutschland – Mitarbeiter als Energiemana-

Das Dussmann KulturKaufhaus wurde bis 2017 modernisiert

Nachhaltige Services stärken Umweltgedanken

In der Gebäudereinigung setzen wir emissionsarme, verbrauchsoptimierte Technik ein und verwenden biologisch abbaubare Reinigungsmittel. Durch die Umstellung auf moderne Reinigungsverfahren schonen wir zielgerichtet die Umwelt. In der Gebäudetechnik sorgt unser Energiemanagement für öko-effiziente Prozesse, Transparenz bei den Verbräuchen und die Erschließung von Einsparpotenzialen durch digitale Lösungen. Beim Catering liegt unser Fokus auf Bio-Produkten und regionalem Anbau ebenso wie auf der größtmöglichen Vermeidung von Lebensmittelabfällen. Beim Sicherheitsdienst erleichtern integrierte und mobile Techniklösungen das ressourcenschonende Arbeiten.

ger geschult und eingesetzt. Parallel treibt Kursana auch die technische Modernisierung der Häuser konsequent voran. Hier stehen die stufenweise Umrüstung der Beleuchtung in den Einrichtungen auf LED-Technik ebenso im Fokus wie der Ausbau der Strom- und Wärmeversorgung mit Hilfe von Blockheizkraftwerken, die sich durch einen hohen Wirkungsgrad auszeichnen.

Länder setzen auf energetische Modernisierung und grünen Strom

Verbesserungspotenziale schöpft auch Dussmann Service in Luxemburg aus, das 2015 eine neue Hauptverwaltung bezogen hat. Sie ist komplett mit LED-Technik ausgestattet, was eine jährliche Einsparung von rund 15.000 Euro bei den Stromkosten ermöglicht. Jalousien zwischen den Fenstern, Bewegungsmelder, die den Lichteinsatz steuern, kühlende Zimmerdecken anstelle von Klimaanlagen sowie eine Energieversorgung aus regenerativen Quellen machen diesen Umzug zu einem Modellprojekt für Energieeffizienz und Klimaschutz. Bereits seit 2013 nutzt unsere luxemburgische Landesgesellschaft ausschließlich Ökostrom.

Auf dem Weg zur Klimaneutralität ist auch die Dussmann Group in Deutschland bereits ein gutes Stück vorangekommen. Seit 2015 wird die Hauptverwaltung in Berlin sowie der Dussmann Campus in Zeuthen komplett mit Strom aus erneuerbaren Quellen versorgt. Das führt zu einer Senkung der CO_2-Emissionen um mehr als 2.000 t pro Jahr. Seit Anfang 2016 stellt Dussmann Service Österreich die Versorgung in allen Objekten auf Ökostrom um, bei denen das Unternehmen für die Energielieferung verantwortlich ist. Bis 2018 will die Dussmann Group unternehmensweit in allen eigenen Immobilien nur noch Strom aus regenerativen Energiesystemen nutzen.

„Global Player mit Verantwortung“

Pietro Auletta
Vorstand der Dussmann Group

Woran machen Sie die Internationalität der Dussmann Group fest?

„Heute sind wir mit der Präsenz in 16 Ländern einer der führenden internationalen Multi-Dienstleister. Ein gutes Drittel des Jahresumsatzes erzielen wir außerhalb des deutschen Marktes, rund die Hälfte der Mitarbeiter ist heute im internationalen Bereich tätig. Durch die Allianz ideafm mit der EULEN Group sind wir nun in 29 Ländern für die Kunden da.“

Wie stellen Sie den Know-how-Transfer zwischen den Ländern sicher?

„Unser neues Organisationsmodell stärkt die Verzahnung zwischen den Landesgesellschaften untereinander und mit der Hauptverwaltung. Die Peer Groups sorgen dafür, dass innovative Projekte über Landes- und Bereichsgrenzen hinweg vorangetrieben werden. Unser Managementsystem und der Code of Conduct stellen zudem sicher, dass wir überall soziale und ökologische Standards einhalten. In Mitarbeiterfragen gehen wir sogar weit darüber hinaus.“

Wie ist es Dussmann Italien gelungen, den mittlerweile stärksten Auslandsmarkt im Unternehmen zu repräsentieren?

„Wir können von unserer langen Marktpräsenz seit 1969 profitieren. Mittlerweile haben wir dort 14.000 Mitarbeiter beschäftigt. Wir werden vor allem von der öffentlichen Hand stark in Sachen Qualität sowie Umwelt- und Sozialstandards gefordert. Um uns vom Wettbewerb abzuheben, haben wir gerade dort in nachhaltige Angebote investiert. Der Erfolg bei der Auftragsvergabe für Schulen, Verkehrsmittel und Krankenhäuser spricht für sich.“

Erklärung zum Klimaabkommen von Paris

Paris macht die globale Energiewende unumkehrbar

Zahlreiche Unternehmen wie die Dussmann Group bekennen sich zum Pariser Klimaschutzabkommen

Transportlogistik: Umweltfreundlichkeit auf die Straße bringen

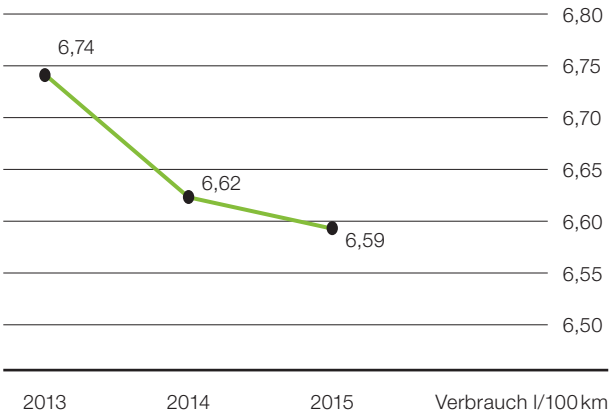
Wir achten beim betrieblichen Umweltschutz auch auf eine effiziente und emissionsarme Transportlogistik. Dazu gehört neben einer modernen Fahrzeugflotte auch die Nutzung alternativer Antriebsarten. Bei Dussmann Service in Deutschland waren im Berichtsjahr 2015 zwölf Elektrofahrzeuge im Einsatz, womit die jährlichen CO_2-Emissionen um mehr als 4 t reduziert wurden.* Der Fuhrpark der Dussmann Group (ohne DKA) erfasst systematisch für jedes Fahrzeug exakt die gefahrenen Kilometer und den Kraftstoffverbrauch. Für die Schadstoffemissionen erfolgt eine Hochrechnung. Von 2014 auf 2015 ist sowohl der Schadstoffausstoß als auch der Kraftstoffverbrauch trotz höherer absoluter Verbräuche aufgrund des Mehrbestandes an Fahrzeugen gesunken. Bis 2018 hat sich die Dussmann Group das Ziel gestellt, den Kraftstoffverbrauch ihres Fuhrparks gemessen an den gefahrenen Kilometern um zwei Prozent zu senken.

Neben einer modernen Fahrzeugflotte zählt in Sachen Umweltschutz auch ein bewusstes Fahrverhalten, das nach Studien zu einem signifikanten Rückgang des Kraftstoffverbrauchs führen kann. Daher werden unsere Mitarbeiter regelmäßig auf den Gebieten mit besonderem ökologischem Potenzial geschult, z. B. das Fahren mit gleichmäßiger Geschwindigkeit, die Beachtung von Tempolimits, die Reduzierung von Transportgewicht oder der sparsame Einsatz von Zusatzgeräten wie Klimaanlagen oder Sitzheizungen.

Die DKA setzt besonders auf eine moderne Fahrzeugflotte: 315 von 345 Fahrzeugen verfügen über die Effizienzklasse A. Bei sämtlichen neu angeschafften Transportern ist ein Tempolimit von 130 km/h technisch vorgegeben. Das Unternehmen registriert zudem, welche Fahrleistung pro Service-

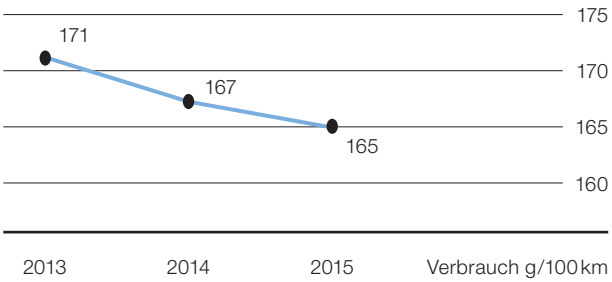
Entwicklung Kraftstoffverbrauch

Dussmann Group in Deutschland (ohne DKA)



CO_2-Emissionen durch Kraftstoffverbrauch

Dussmann Group in Deutschland (ohne DKA)



* Die Reduzierung um 4 t ergibt sich aus einer Vergleichsrechnung zu einem gelisteten Fahrzeug (Diesel) aus der vergleichbaren Kategorie. Der CO_2-Wert gemäß Herstellerangaben wird dabei mit dem tatsächlichen Verbrauchswert bewertet.

Bei Dussmann Service sind moderne und emissionsarme E-Fahrzeuge im Einsatz

Einsatz anfällt, um Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen und nutzen zu können.

Zur Transporteffizienz bei der DKA trägt auch das Projekt „Rollendes Lager“ bei, das bei langfristigen Projekten mit einer Bauzeit von mehr als vier Wochen umgesetzt wird. Dabei werden in einem Container alle notwendigen Materialien und Werkzeuge mit einer Fahrt an die Baustelle transportiert – aufwändige Einzeltransporte von und zur Baustelle werden damit überflüssig.

Weniger Treibhausgase durch moderne Kälte- und Klimatechnik der DKA

Die Kälte- und Klimabranche steht im Kampf gegen die globale Erwärmung und den Klimawandel vor großen Herausforderungen. Besonders wichtig sind dabei die Bemühungen zur Reduzierung der Emissionen von fluorierten Treibhausgasen, den sogenannten F-Gasen. Eine EU-Verordnung verbietet seit Januar 2015 das FCKW-haltige, ozonabbauende Kältemittel R22. Das betrifft nicht nur den Neubau von Anlagen, sondern auch die Wartungsarbeiten, die nach Inkrafttreten der Verordnung nicht mehr zulässig sind.

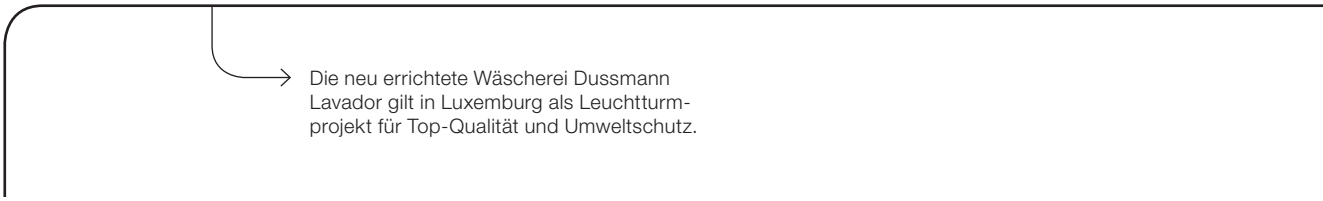
Die DKA hat Anlagenbetreiber frühzeitig auf das R22-Verbot vorbereitet und sie aktiv über alternative Kältemittel informiert, die nicht nur klimaschonend, sondern auch energieeffizient sind. Hier kommen sowohl Propan und Butan als auch Kohlendioxid als natürliche Kältemittel in Frage. Sie weisen einen wesentlichen geringeren GWP-Wert (Global Warming Potential) auf, als die synthetischen F-Gase. Zudem führen sie zu einem niedrigeren Energiebedarf, da eine geringere Antriebsenergie für den Betrieb des Verdichters in Kältemittelanlagen benötigt wird. Die genannten Kältemittel werden von der DKA bereits bei der Installation vieler Anlagen zum Einsatz gebracht. Die DKA hat 2015 über den Austausch von F-Gasen durch das natürliche Kältemittel Kohlendioxid die Emissionen um 9.636 t CO_2-Äquivalent gesenkt.

Als zweiter wichtiger Ansatzpunkt für Verbesserungen gilt die Prävention von Leckagen, also den Austritt von Kältemitteln durch undichte Leitungen. Durch besondere Schulungen und technische Lösungen wie Fernüberwachung, aber auch regelmäßige Wartung konnte die DKA auch hier weitere Optimierungen erreichen. Insgesamt hat die DKA 2015 durch die Verwendung von Kältemitteln mit geringerem GWP und die verringerte Anzahl an Leckagen die Emissionen um 1.927 t CO_2-Äquivalent erreicht.

Dussmann Group unterstützt internationales Klimaschutz-Engagement

Die Dussmann Group sucht neben eigenen Lösungsmodellen für den Umwelt- und Klimaschutz auch den Schulterschluss mit der Wirtschaft und Verbänden. Deshalb haben wir im vergangenen Jahr gemeinsam mit 33 weiteren führenden deutschen Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen das neue Weltklimaabkommen als Wendepunkt hin zur globalen Energiewende ausdrücklich begrüßt. In der am 14. Dezember 2015 veröffentlichten Erklärung bekundeten die Unterzeichner den festen Willen, Vorreiter der globalen Energiewende zu sein. Aufgabe der Politik sei es, klare, langfristige und ambitionierte Rahmenbedingungen für die Trendwende bei Emissionen und Investitionen zu schaffen. Die Unternehmensverbände Stiftung 2° und B.A.U.M. sowie die Entwicklungs- und Umweltorganisation Germanwatch haben die Erklärung unterstützt.

Saubere Sache für den Umweltschutz



Die neu errichtete Wäscherei Dussmann Lavador gilt in Luxemburg als Leuchtturmprojekt für Top-Qualität und Umweltschutz.

Die Wäscherei Dussmann Lavador setzt Maßstäbe

Mit über 3.500 Mitarbeitern ist Dussmann Luxemburg der sechstgrößte Arbeitgeber des Großherzogtums. Kunden und Öffentlichkeit kennen das Unternehmen nicht nur als führenden Gebäudedienstleister, als namhaften Catering-Betrieb oder als vertrauenswürdigen Sicherheitsdienst, sondern auch als Betreiber der modernsten Wäscherei des Landes: Dussmann Lavador. Dort werden viele tausend Tonnen Textilien pro Jahr gewaschen, sowohl Tisch- und Bettwäsche als auch Berufsbekleidung, aus den Bereichen der Gastronomie, Hotels, Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen etc.

Schonende Verfahren mit Fokus auf Qualität und Hygiene

Die Wäscherei Dussmann Lavador achtet sehr auf Nachhaltigkeit und hohe Qualität, was Labels und Zertifikate von ISO, RAL und ESR belegen. Nach einem Großbrand Ende 2014 wurde das Gebäude in nur wenigen Monaten abgetragen und neu errichtet, wobei die Wäscherei erneut mit der neuesten Technik ausgestattet wurde. Die vollautomatischen Dosieranlagen fördern hocheffiziente sowie umweltfreundliche Waschprozesse. Schonende Waschverfahren sind besonders wichtig, um den Wert des Wäschebestands zu erhalten. Hygiene- und Qualitätsstandards werden vom Hohenstein-Institut in allen Segmenten geprüft und zertifiziert.

Engagement für gesundes Klima

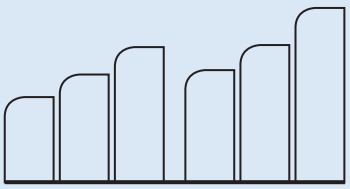
Die gesamte Wäscherei wird seit vielen Jahren exklusiv mit Strom aus erneuerbaren Energiequellen betrieben und mit Gas befeuert. Alle Dussmann Lavador-LKW erfüllen die Euro 6 Abgasnormen. Der Hallenbau hat eine komplett verglaste Nord- und eine teilverglaste Südfassade, was erlaubt, die Zu-, Um-, und Abluft mühelos zu steuern und fast ganz ohne Zusatzbeleuchtung auszukommen. So wird Energie eingespart und zusätzlich ein angenehmes Arbeitsumfeld garantiert.

Kennzahlen

Mitarbeiter Dussmann Luxemburg	3.220
Inbetriebnahme Dussmann Lavador	2015
Menge gewaschene Textilien pro Jahr	7000 Tonnen
Nachhaltigkeitszertifikat	ESR („Entreprise Socialement Responsable“)

30
20
10

SOZIALES



- Faire und pünktliche Vergütung flächendeckend garantiert
- Rekordniveau bei Aus- und Weiterbildung erreicht
- Zweite internationale Befragung zur Mitarbeiterzufriedenheit durchgeführt
- Arbeitssicherheit durch Prävention und Schulungen gestärkt
- Mitarbeiter engagieren sich beim „Social Day“ für Flüchtlinge

Verantwortung für unsere Mitarbeiter und die Gesellschaft

Die Dussmann Group nutzt digitale Lösungen zur Umsetzung ihrer Personalstrategie.

Die Dussmann Group ist sich ihrer sozialen Verantwortung als Unternehmen und als Arbeitgeber für ihre rund 63.500 Mitarbeiter bewusst. Ihr wollen wir gerecht werden: mit einer fairen Vergütung, guten Arbeitsbedingungen, vielfältigen Karrierechancen, einem respektvollen Miteinander und vorbildlichem Führungsverhalten.

Wir richten uns konsequent nach den arbeits- und sozialrechtlichen Gesetzen in den Ländern und sorgen für die Einhaltung der international anerkannten Normen im betrieblichen Gesundheitsschutz. Für die Messung der Zufriedenheit unserer Beschäftigten nutzen wir regelmäßig internationale Mitarbeiterbefragungen, aus denen wir Handlungsfelder in der Personalstrategie ableiten, beispielsweise in der Entwicklung unserer Führungskräfte.

Zur Deckung unseres weiterhin hohen Fachkräftebedarfs investieren wir permanent in die Systeme unserer Aus- und Weiterbildung. Damit schaffen wir auch für gering qualifizierte Mitarbeiter Aufstiegschancen und ermöglichen Quereinsteigern den Wiedereintritt ins Berufsleben.

Wir achten an allen Standorten auf die Einhaltung der Menschenrechte, den Schutz vor Diskriminierung und auf den Respekt vor unterschiedlichen Kulturen und Religionen. Frauen und Männer haben in der Dussmann Group die gleichen Entwicklungschancen.

Über ihr Kerngeschäft hinaus engagiert sich Dussmann seit ihrem Bestehen für den gesellschaftlichen Zusammenhalt und das Gemeinwesen. Dabei beziehen wir unsere Mitarbeiter aktiv ein. Unsere aktuellen Schwerpunkte sind die Förderung von Bildungschancen für junge Menschen, der Aufbau einer Willkommenskultur für Flüchtlinge sowie der Dialog zwischen den Religionen.

Faire und pünktliche Vergütung an allen Standorten

Unter sozialer Verantwortung verstehen wir, unsere Mitarbeiter für ihre engagierten Leistungen fair und pünktlich zu bezahlen sowie die steuer- und sozialrechtlichen Bestimmungen flächendeckend einzuhalten. In den meisten EU-Staaten sind mittlerweile Regelungen für einen Mindestlohn eingeführt worden. Auch in vielen unserer nichteuropäischen Dienstleistungsmärkte – so etwa in China und Vietnam – gelten gesetzliche Mindestlöhne, die wir unseren Mitarbeitern zahlen und auch mit weiteren Sozialleistungen kombinieren.

Wir begrüßen seit unserer Gründung faire und allgemeinverbindliche Spielregeln bei der Entlohnung. Der Mindestlohn ist eine richtige Maßnahme, deren Einhaltung aber auch konsequent kontrolliert werden muss.

Moderne IT-Infrastruktur zur Absicherung der Personalprozesse

Um die pünktliche und richtige Entlohnung unserer Mitarbeiter auch für die Zukunft abzusichern, hat die Dussmann Group in Deutschland in den Jahren 2013 bis 2015 SAP HCM (Human Capital Management) als neue Personalsoftware eingeführt. Das neue System ermöglicht einen modernen Abrechnungsprozess sowie eine dezentrale Erfassung von Zeiten, die automatisiert mit allen geltenden Tarifinformationen bewertet werden. SAP HCM legt gleichzeitig den Grundstein für die Absicherung und Weiterentwicklung wichtiger Personalprozesse wie beispielsweise e-Recruiting, e-Learning oder Talent Management. Seit September 2015 werden monatlich rund 35.000 Mitarbeiter in SAP HCM abgerechnet. Bisher wurden rund 1.500 Mitarbeiter in der Anwendung des neuen Systems geschult.

Auszubildende starten bei Kursana ihren Karriereweg

Berufsausbildung sichert Fachkräftenachwuchs

Die Dussmann Group bietet ihren Mitarbeitern hervorragende Karrierechancen und fördert die berufliche Entwicklung in jeder Phase, ob bei Berufsanfängern, Fachkräften oder Quereinsteigern. Für den Start ins Berufsleben können in Deutschland junge Menschen aus einer Vielzahl von Möglichkeiten wählen. Die Bandbreite reicht dabei von kaufmännischen über handwerklich orientierte bis hin zu sozialen Ausbildungsberufen:

Dussmann Service
- Gebäudereiniger/-in
- Koch/Köchin
- Fachkraft für Schutz und Sicherheit
- Servicekraft für Schutz und Sicherheit
- Anlagenmechaniker/-in für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik
- Fachmann/-frau für Systemgastronomie
- Elektroniker/in für Energie- und Gebäudetechnik
- Kauffrau/-mann für Büromanagement
- Personaldienstleistungskaufmann/-frau
- Mediengestalter/-in

Dussmann das KulturKaufhaus
- Sortimentsbuchhändler/-in
- Musikfachhändler/-in

Kursana
- Altenpfleger/-in
- Kauffrau/-mann für Büromanagement

Dussmann KulturKindergarten
- Erzieher/-in

DKA
- Mechatroniker/-in für Kältetechnik
- Kauffrau/-mann für Büromanagement
- Technische/-r Systemplaner/-in
- Industriekauffrau/-mann

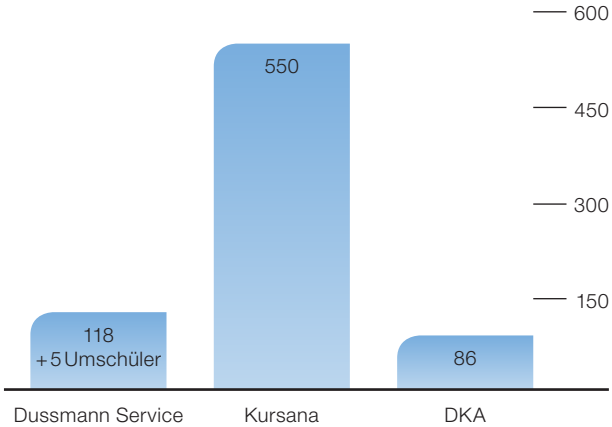
Vielfältige Chancen für Azubis

Insgesamt haben wir 2015 über 750 Auszubildende in der Dussmann Group beschäftigt – eine neue Bestmarke. Angesichts des großen Fachkräftebedarfs in den Pflegeberufen hat Kursana sein Engagement in der Ausbildung weiter verstärkt. Zurzeit bildet das Unternehmen rund 550 Menschen im Bereich Altenpflege aus.

2016 führte Kursana bereits zum siebten Mal seine Einführungsveranstaltung für neue Auszubildende durch. Deren Ziel ist es, neue Mitarbeiter willkommen zu heißen, sie auf die tägliche Pflegepraxis vorzubereiten und ihnen einen Ausblick auf Karriereentwicklung bei Kursana zu geben. Darüber hinaus organisiert Kursana zum Abschluss der Ausbildung die Veranstaltung „Auf zum Endspurt“. Mit der jährlich stattfindenden Veranstaltung begleiten unsere Experten Azubis im dritten Lehrjahr auf ihrem Weg zur Fachkraft.

Auszubildende in der Dussmann Group

(Stand: 2015)



Dussmann Service Deutschland hat seine 2013 begonnene Ausbildungsoffensive ebenfalls intensiviert. Derzeit sind 118 Azubis und 5 Umschüler in den Reihen des Dienstleisters, der verstärkt auf die Kooperation mit Schulen setzt. So hat beispielsweise die Niederlassung Dresden die Ausbildungskampagne „Onkel Sax – Deine Ausbildung in Deiner Region“ unterstützt sowie an Ausbildungsmessen und dem „Girls Day“ teilgenommen. DSD führt gleichfalls zentrale wie dezentrale Willkommens- und Einführungsveranstaltungen in den Niederlassungen durch, ebenso wie Zufriedenheitsbefragungen unter den Azubis, die 2015 die Gesamtnote 2,0 ergaben.

Dass die vielfältigen Bemühungen zum Erfolg führen, zeigt das Beispiel von Dussmann Service Azubi Angelo Scholz. Er wurde 2015 Landessieger von Schleswig-Holstein beim Bundesleistungswettbewerb Gebäudereinigung.

Die DKA ist bereits bekannt für ihre ungewöhnlichen Wege, Jugendliche auf sich aufmerksam zu machen. So veranstaltet das Unternehmen jährlich ein Qualifikationscamp. Dabei winkt jungen Menschen eine Lehrstelle als Mechatroniker für Kältetechnik, wenn sie neben guten Schulnoten, absolvierten Praktika auch Teamgeist bei sportlichen Übungen unter Beweis stellen. Die DKA beschäftigt aktuell 86 Azubis.

Weiterbildung mit System

Nur mit einem leistungsstarken System der Weiterbildung können wir das Qualitätsniveau unserer Dienstleistungen garantieren und weiter erhöhen. Wir erweitern stetig die Qualifikationen unserer Mitarbeiter auf unserem unternehmenseigenen Dussmann Campus, in der Kursana-Akademie sowie in den Einrichtungen der Landesgesellschaften. Mit unserem umfassenden Schulungsangebot stehen unseren Mitarbeitern viele Entwicklungsmöglichkeiten offen – ob vom Altenpfleger zum Heimleiter, vom Gebäudereiniger zum Objektleiter oder vom Sachbearbeiter zur Führungskraft.

Praxisnähe ist in der Pflegeausbildung besonders wichtig

Fortbildung bei Dussmann Service sichert die Qualität der Dienstleistungen

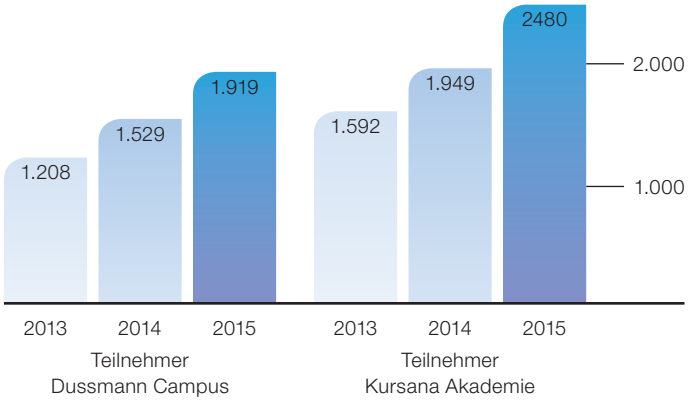
Über 750 Auszubildende beginnen ihre Karriere derzeit bei der Dussmann Group

Teilnehmerzahlen auf Rekordkurs

Seminare am Dussmann Campus in Zeuthen bei Berlin finden beispielsweise zu Fachthemen aus den Bereichen Gebäudereinigung, Catering, Sicherheitsdienst und Gebäudetechnik statt. Schulungen zu Themen wie Personalführung, Arbeitsschutz oder Verkauf werden ebenso durchgeführt wie Seminare zur Aneignung von Zusatzqualifikationen. 2015 konnte auf dem Dussmann Campus ein neuer Teilnahmerekord erzielt werden: Über 1.500 Mitarbeiter haben sich dort im Rahmen eines der mehr als 160 angebotenen Seminare fortbilden lassen. Die meisten Teilnehmer waren aus dem Bereich Catering zu verzeichnen. Die Zahl der Seminarteilnehmer hat sich 2016 erneut gesteigert.

Auch die Nutzung der Kursana Akademie an ihren mittlerweile sieben Standorten verzeichnete 2015 einen neuen Höchststand. 2.480 Beschäftigte wurden dort in über 260 Veranstaltungen geschult, gegenüber 1.949 im Jahr zuvor. Unsere Mitarbeiter haben dort die Möglichkeit, sich speziell in den Bereichen Pflege und Betreuung, Prävention und Gesundheitsförderung sowie Management und Verwaltung weiterzubilden und zu qualifizieren. Besonders im Mittelpunkt des Interesses standen Seminare zum Erwerb von sozialen Kompetenzen im Umgang mit Demenzpatienten, aber auch die Schulung in der Pflegedokumentation mit der Software-Lösung Vivendi. Neuerungen im Jahr 2016 konzentrieren sich auf die Führungskräfteentwicklung, ambulante Einsatzplanung, Gesundheitsschutz der Mitarbeiter und die Integration von Fachkräften aus dem Ausland.

Teilnehmer an Weiterbildungsveranstaltungen
(Stand: 2015)



Internationale Mitarbeiterbefragung misst Zufriedenheit

Wir wollen erfahren, was unseren Mitarbeitern an der Dussmann Group gefällt, wie zufrieden sie mit ihrem Arbeitsplatz sind und wo sie sich Verbesserungen wünschen. Deshalb führen wir regelmäßig Mitarbeiterbefragungen durch. 2015 haben wir gemeinsam mit dem Institut Great Place to Work® unsere zweite internationale Befragung realisiert. Zielgruppen waren Mitarbeiter aus allen Unternehmensbereichen in Deutschland, Österreich, Italien, Ungarn und Luxemburg.

Ein hoher Prozentsatz der Teilnehmer ist mit der Dussmann Group als Arbeitgeber zufrieden und stimmt der Aussage zu: „Alles in allem kann ich sagen, dies hier ist ein sehr guter Arbeitsplatz“. Vergleichbar hoch wurde auch der Teamgeist und der Stolz auf die gemeinsamen Leistungen bewertet. Verbesserungsbedarf sahen die Teilnehmer bei der Einbeziehung in Entscheidungen, dem Thema Work-Life-Balance und teilweise bei den Weiterbildungsmöglichkeiten.

Leider nutzte nur rund ein Viertel der befragten Mitarbeiter die Chance zur Teilnahme. Ein klarer Hinweis für uns, dass wir noch mehr Vertrauen als Basis für diesen Dialog mit unseren Mitarbeitern schaffen müssen. Wir werden die Befragung weiterhin alle zwei Jahre durchführen und damit zum gewohnten Bestandteil der Unternehmenskultur machen.
Für die kommende Befragung prüfen wir zudem, ob ein neues Format und alternative Formen der Ansprache den Rücklauf zusätzlich erhöhen können.

Zukunftsorientierte Maßnahmen für Personalbereich abgeleitet

Die Dussmann Group hat einen Folgeprozess zur Kommunikation und Ableitung von Handlungsfeldern aufgesetzt. Die Ergebnisse und geplante Maßnahmen sind sowohl den Führungsgremien und dem Betriebsrat sowie den Mitarbeitern in den beteiligten Landesgesellschaften vorgestellt worden. Wir setzen als Konsequenz der Umfrageresultate auf einen weiteren Ausbau der internen Kommunikation.
Hier sind mit dem neuen Intranet, das eine konzernweite interaktive Kollaborationsplattform bietet, und den Peer Groups, einem länderübergreifenden Austausch von internen Experten zur Entwicklung neuer Produkte und Prozesse, bereits wichtige Weichenstellungen in Richtung stärkere Zusammenarbeit und Informationsaustausch vorgenommen worden. Weiterhin sind wir bereits gut auf dem Weg zu einem professionalisierten Recruiting vorangekommen, so etwa mit der Etablierung eines einheitlichen Bewerbermanagements und der Weiterentwicklung eines modernen Arbeitgeberauftritts.

Schulungen erweitern kontinuierlich die Kompetenzen unserer Führungskräfte

Die Kursana Akademie bietet auch Gesundheitskurse für Pflegekräfte

Führungskräfte für ihre Aufgaben fit machen

Eine zentrale Aufgabenstellung ist und bleibt die Führungskräfteentwicklung, die wir als wichtigen Faktor für eine zukunftsorientierte Unternehmenskultur ansehen. Als Ziele haben wir uns die Etablierung einer von Vertrauen und Teamgeist geprägten Führungskultur, die Entwicklung von Führungskompetenzen durch Schulungen, die Auswahl von Talenten mit besonderem Führungspotenzial, die Schaffung neuer Entwicklungs- und Karrierechancen und den Aufbau eines Nachfolgemanagements gesetzt.

Zur Umsetzung und für eine höhere Verbindlichkeit arbeitet Dussmann Service Deutschland intensiv an einem gemeinsamen Leitbild für Führungskräfte. Dafür ist bereits eine Reihe von Workshops auf Ebene der Geschäftsführer, Niederlassungsleiter, Abteilungsleiter der Hauptverwaltung und der zweiten Führungsebene der Niederlassung durchgeführt worden. Ein weiteres Projekt in diesem Rahmen ist die regelmäßige Bewertung von Führungskräften anhand eines Fragebogens, an die sich Feedbackgespräche und die Umsetzung von Entwicklungsmaßnahmen anschließen. 2016 werden zum ersten Mal auch Spartenleiter, Geschäftsführer und Abteilungsleiter sowie die zweite Führungsebene in den Niederlassungen bewertet.

Als Pilotprojekt für die Führungskräfteentwicklung wurde die Niederlassung in Frankfurt/Main ausgewählt, die den Prozess der Führungskräftebewertung einschließlich Feedback strukturiert durchgeführt hat. Mittlerweile konnten weitere Niederlassungen für die Pilotphase gewonnen werden. Geplant sind zudem ein Training für Niederlassungsleiter sowie die Ausweitung der Bewertung auf die Ebene der Objektleiter.

Bei Kursana wird die unternehmensweite Führungskräfteentwicklung ebenfalls nachhaltig ausgebaut. Aktuelle Maßnahmen und Angebote, wie z. B. Führungsschulungen, werden auf weitere Führungsebenen, wie die Wohnbereichsleiter, ausgeweitet und etablierte Prozesse kontinuierlich auf die sich stetig wandelnden Anforderungen ausgerichtet und individuell ergänzt.

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

Wir gestalten für unsere Mitarbeiter ein sicheres Arbeitsumfeld und setzen alles daran, ihre Gesundheit zu erhalten. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sind wesentliche Bestandteile des Integrierten Managementsystems. Die Strukturen und Prozesse in der Dussmann Group entsprechen der international etablierten Managementnorm OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series). Deren Erfüllung wird regelmäßig durch externe Prüfungen zertifiziert.

Die Abteilung QHSE trägt über das etablierte Netz der QHSE-Verantwortlichen in den Landesgesellschaften dafür Sorge, dass die Aufgaben der Fachkräfte für Arbeitssicherheit, der Betriebsärzte, Sicherheitsbeauftragten und Ersthelfer klar definiert sind. Über umfangreiche Schulungen der Mitarbeiter stellen wir sicher, dass Risiken erkannt und sicheres Arbeitsverhalten trainiert wird. Mit regelkonformen Gefährdungsbeurteilungen und Audits gewährleisten wir, dass Präventionsmaßnahmen greifen und der Schulungsbedarf kontinuierlich überprüft wird.

Mit Schulungen Gesundheitsstandards verbessern

Bei den Schulungen verfolgen wir einen ausgeprägt praxisorientierten und visuell orientierten Zugang. So haben verschiedene Landesgesellschaften gute

Der Code of Conduct fördert eine respektvolle Unternehmenskultur

Erfahrungen mit Schulungsmaterialien im Videoformat gemacht. Unternehmensweit wollen wir daher bis 2018 die Schulungsinhalte vollständig auf Bild- und Filmmaterial umstellen.

QHSE dokumentiert zudem die wichtigsten arbeitsschutzrelevanten Kennzahlen wie die Unfallhäufigkeit, um Auffälligkeiten festzuhalten und Gegenmaßnahmen ergreifen zu können. Dabei werden sowohl Arbeitsunfälle nach Dienstleistungsbereich und Unfallursache analysiert. Im Zeitraum 2014/2015 waren die häufigsten Unfallursachen „Einwirkungen von Arbeitsmitteln“ und „Stürzen“.

Seit 2016 gibt es ein international einheitliches Reporting. Aufbauend auf einer gemeinsamen Daten- und Informationsbasis der Landesgesellschaften wollen wir die Chance nutzen, Maßnahmen zum Arbeitsschutz zu diskutieren, zu entwickeln und zielgerichtet zu implementieren.

Die Dussmann Group erkennt auf diesem Gebiet ein großes Potenzial und möchte bis 2018 die unfallbedingten Ausfallzeiten länderspezifisch um 10 Prozent gegenüber dem Wert von 2015 senken.

Respekt für Vielfalt und Menschenrechte

Bei der Dussmann Group sind allein in Deutschland Mitarbeiter aus 113 Nationen beschäftigt. Für unser Unternehmen mit Standorten in 16 Ländern sind damit Internationalität und Vielfalt, der Respekt für unterschiedliche Kulturen und gegenseitiges Vertrauen Grundvoraussetzungen für unseren Erfolg. Bei Dussmann ist jeder Mitarbeiter willkommen, unabhängig vom Alter, einer möglichen Behinderung, der Religion, der Kultur oder der sexuellen Orientierung. Wir schützen jeden Mitarbeiter vor Diskriminierung am Arbeitsplatz und achten streng auf die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen.

Frauen und Männer haben bei uns gleiche Chancen auf eine erfolgreiche Berufskarriere. Mit Catherine von Fürstenberg-Dussmann steht eine Frau an der Spitze des Stiftungsrates unseres Unternehmens. 72 Prozent aller Beschäftigten und 46 Prozent aller Führungskräfte bei Dussmann in Deutschland sind weiblich.

Soziale Verantwortung auch in Middle East

Unsere soziale Verantwortung für Vielfalt und Menschenrechte nehmen wir in allen Ländern wahr, in denen wir tätig sind. Beispielhaft steht dafür auch Dussmann Service in den Vereinigten Arabischen Emiraten, wo wir rund 600 Menschen beschäftigen. Da dort für diese Berufe kein lokaler Arbeitsmarkt besteht, stammen die Mitarbeiter aus einer Vielzahl von Ländern.

Wir sehen die Wertschätzung gegenüber unseren Mitarbeitern und die Achtung ihres kulturellen Hintergrunds als maßgeblich dafür an, dass sie eine hochprofessionelle Dienstleistung und die notwendige Kundenorientierung zeigen können. Daher haben wir vor Ort mit Unterstützung der Hauptverwaltung in die Vermittlung von interkulturellem Know-how und Kenntnissen im Employer Branding investiert sowie leistungsfähige Strukturen im Recruiting und Training aufgebaut. Zudem achten wir darauf, dass Lebensfreude und Team Building nicht zu kurz kommen und organisieren Sportturniere im Cricket, Fußball, Tischtennis oder Bowling. Bei gemeinsamen Betriebsversammlungen und über eine kostenlose Hotline können Mitarbeiter Fragen und Probleme in ihrer Landesprache ansprechen.

Als Arbeitgeber übernimmt Dussmann Service entsprechend der gesetzlichen Vorgaben die Verantwortung für die Mitarbeiter, bezahlt Visum,

Unseren Mitarbeitern bringen wir weltweit Vertrauen und Wertschätzung entgegen

Flug, Krankenversicherung, Gesundheitsprüfung und garantiert die Unterbringung sowie Verpflegung und Beförderung. Dabei folgen wir einem umfassenden Gesetzespaket in den V.A.E, das auf Anti-Diskriminierung und die Wahrung der grundlegenden Arbeitnehmerrechte gerichtet ist. Unser Schwerpunkt liegt auf der mitarbeiterfreundlichen Gestaltung des Wohnumfelds der Beschäftigten, das kontinuierlich verbessert wird, hohe Sicherheits- und Hygienestandards bietet und über Services wie eine Wäscherei und Sport- und Freizeitanlagen verfügt.

Der Betriebsrat: engagiert für Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung

In den verschiedenen deutschen Unternehmensteilen der Dussmann Group sind Vertreter der Arbeitnehmer in den jeweiligen Betriebsratsgremien organisiert: Sie beschäftigen sich mit klassischen Themen betrieblicher Mitbestimmung. Diese findet ihren Ausdruck in vielfältigen Betriebsvereinbarungen unterschiedlicher Wirkungsbreite und -tiefe. Die Arbeit der den Betriebsräten zugeordneten Wirtschaftsausschüsse trägt ebenso dazu bei, kurz-, mittel- und langfristig Unternehmensprozesse zu begleiten, die die wirtschaftlichen und sozialen Interessen der Arbeitnehmer wahren und berücksichtigen.

Darüber hinaus wirken die Betriebsräte an der Entwicklung einer Mitbestimmungskultur im Unternehmen mit, um die sozialen Belange nachhaltig mitzugestalten und ein Klima der Mitverantwortung zu schaffen. Hierbei verstehen sie sich auch als unverzichtbarer Partner bei der Umsetzung der gesellschaftlichen Verantwortung der Dussmann Group. In den verschiedenen deutschen Unternehmensteilen der Dussmann Group sind Vertreter der Arbeitnehmer in den jeweiligen betriebsverfassungsrechtlichen Gremien organisiert.

Die Struktur der Mitarbeitervertretungen innerhalb der Dussmann Group

Beispielhaft für die Arbeit der verschiedenen betriebsverfassungsrechtlichen Gremien sind folgende Projekte:

- Beteiligung in den Arbeitsgruppen zur Implementierung der Personalsoftware im Konzern
- Begleitung des Implementierungsprozesses der neuen Branchensoftware „Vivendi“ im Bereich Kursana
- Ausgestaltung einer Gehaltsstruktur im Bereich Dussmann das KulturKaufhaus
- Begleitung des Übertritts des Dresdner Kühlanlagenbaus (DKA) zur Dussmann Group

Beispiele für unser soziales Engagement

Mehr Bildungschancen für junge Menschen

Seit vielen Jahren setzt sich die Dussmann Group aktiv für die Bildung und Unterstützung von Kindern und Jugendlichen ein. Ein erfolgreiches Beispiel für die Unterstützung von Kindern ist die Dussmann Kinderbibliothek, die kostenfrei an Schulen und Kindergärten verteilt wurde. Neu seit 2015 ist die Dussmann Bildungsbox, eine Weiterentwicklung der Dussmann Kinderbibliothek.

Bastel- und Schulmaterialien in der „Dussmann-Bildungsbox“ — Kinder in Flüchtlingseinrichtungen aller Bundesländer benötigen dringend Schulmaterialien. Um hier schnell und mit der gebotenen Qualität zu helfen, haben wir die „Dussmann-Bildungsbox“ ins Leben gerufen: eine Kiste auf Rollen, gefüllt mit Schulmaterialien und Büchern. Buntstifte, Radiergummis, Blöcke und Schulhefte sind dabei. Darüber hinaus stellt das Dussmann KulturKaufhaus einen Bücher-Mix zusammen, der besonders für die Situation in den Flüchtlingseinrichtungen geeignet ist. Die Inhalte der Kiste sollen so aktiv dazu beitragen, dass Kinder einen Zugang zum neuen kulturellen Umfeld erhalten, die neue Sprache erlernen und die Integration in die Schule erleichtert wird.

Berufliche Chancen eröffnen — Die Arbeit mit jungen Menschen ist für die Dussmann Group auch mit Blick auf ihre Rolle als attraktiver Ausbildungsbetrieb wichtig. Mit unserem Engagement wollen wir zugleich Kindern und Jugendlichen den Einstieg in Deutschland erleichtern und ihnen langfristig dabei helfen, sich zu integrieren und mit ihren Familien eine neue Existenz aufzubauen.

Auch 2017 verschenkt Dussmann rund 40 der bunt gefüllten Bildungsboxen an ausgewählte Einrichtungen.

Willkommenskultur fördern: Der dritte „Social Day“ in Berlin (2015)

Integration und sozialer Zusammenhalt werden bei der Dussmann Group großgeschrieben. Als internationales Unternehmen ist die Hilfe für Geflüchtete auch unseren Mitarbeitern ein besonderes Anliegen. Die Idee, mit dem dritten „Social Day“ eine Aufnahmeeinrichtung zu unterstützen, stieß deshalb auf große Resonanz.

Hilfe, Kultur und Information im Heinrich-Plett-Haus in Kreuzberg — Im Sommer 2015 kamen so über 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einer Unterkunft für Asylbewerber im Stadtteil Kreuzberg zu einer Hilfsaktion zusammen. Sie nutzten ihre reguläre Arbeitszeit dazu, sich für ein schöneres Wohnumfeld der rund 130 asylsuchenden Menschen, von denen die meisten aus Syrien stammen, einzusetzen und einander persönlich zu begegnen.

Neben einer gemeinsamen Stadtrundfahrt und der Herrichtung des Außengeländes, organisierte das Rundfunk-Sinfonieorchester Berlin in Kooperation mit Dussmann ein musikalisches Mitmach-Programm für Kinder. Parallel konnten Geflüchtete beim Workshop „Work@Dussmann“ mehr über Ausbildungsmöglichkeiten und Berufsfelder bei der Dussmann Group erfahren.

Begegnung durch ein gemeinsames Fest — Zum Abschluss dieses ereignisreichen Tages richteten Dussmann-Mitarbeiter gemeinsam mit den Bewohnern der Unterkunft ein Gartenfest aus. Zu den Besuchern zählte auch die Senatorin für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin, Dilek Kolat. So entstand reger Austausch und eine offene Begegnung zwischen allen Teilnehmern.

Kinderprogramm
beim „Social Day“

Dilek Kolat, Berlins Senatorin für Arbeit, Integration und Frauen, informierte sich vor Ort.

Gemeinsam anpacken: Der vierte „Social Day“ in Berlin (2016)

Seit vier Jahren hat der Social Day seinen festen Platz im Kalender der Dussmann Group. Deshalb hieß es im September 2016 ein weiteres Mal für die Mitarbeiter der Berliner Hauptverwaltung: Ärmel hochkrempeln und anpacken!

Engagement im Kinderclub Sternschnuppe — Jedes Jahr besuchen die freiwilligen Helfer soziale Einrichtungen, um dort Gebäude und Gärten zu verschönern. Dieses Mal ging es in den Kinderclub Sternschnuppe, der sich im Bezirk Neukölln befindet. Dort werden – unter anderem – unbegleitete, minderjährige Kinder aus Notunterkünften mit Kindern aus dem Kiez zusammengebracht. Für sie alle baute das Dussmann-Team eine Sitzecke aus Europaletten, strich das Klettergerüst neu und arbeitete im Garten. Unsere Reinigungsexperten der Niederlassung Berlin unterzogen die Küche und die Sanitäranlagen einer Grundreinigung.

Abschluss mit Essen und Geschenken — Zum Abschluss des ereignisreichen Tages wurde abends gemeinsam gegrillt. Am meisten freuten sich die Kinder allerdings über die Geschenke: Eine Dussmann Bildungsbox, Kindermöbel sowie Fußbälle, Springseile und HulaHoop-Reifen.

Dussmann Mitarbeiter packen gemeinsam an

Die neuen Sitzecken aus Europaletten wurden wetterfest gemacht

© Formdusche

„In einer Stadt, die Trennung selbst erlebt hat, wollen wir Toleranz aufbauen und für Verständnis und Frieden zwischen den Religionen sorgen.“

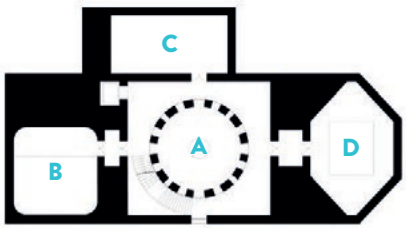
Catherine von Fürstenberg-Dussmann,
Ambassador House of One

Drei Religionen: Ein Haus

Die Dussmann Group unterstützt mit einer Spendenaktion aktiv das Projekt „House of One“, das sich für einen friedvollen Dialog zwischen den Religionen einsetzt. In Zeiten der Globalisierung und zunehmender gesellschaftlicher Konflikte ist ein friedliches Miteinander aller Kulturen, Ethnien und Religionen enorm wichtig. In Berlin kommen die drei großen Glaubensrichtungen Judentum, Christentum und der Islam zusammen, um hier den gleichberechtigten Dialog zu stärken und eine positive Diskussion fern von Vorurteilen zu initiieren.

Der Ort: Petriplatz Berlin — Auf dem Gründungsplatz – 40 Jahre ein verlorener Ort durch den Abriss der Petrikirchen durch die DDR – soll ein symbolisches Projekt realisiert werden. Berlin ist durch seine Geschichte mit Auf- und Abbrüchen, Schuld gegenüber Menschen und Religionen, sowie einmaligen Erfolgen des Miteinanders, der geeignete Ort für die Begegnung und Annäherung der verschiedenen Religionen.

© Formdusche



A Zentraler Begegnunsraum (Kuppelsaal)
B Moschee
C Kirche
D Synagoge

Vielfalt: Das sind wir — Bei der Dussmann Group sind über 63.500 Menschen verschiedener Herkunft in 16 unterschiedlichen Ländern beschäftigt. Wir sehen die Vielfalt als wesentlichen Baustein unserer Unternehmenskultur und begreifen es als unsere Aufgabe, verschiedene Sprachen, kulturelle und religiöse Hintergründe zu einem wertschätzenden Umgang miteinander zu verbinden.

Der Dialog der Religionen soll gefördert werden

Aufstiegschancen für alle

Das Markenzeichen der Dussmann Group als attraktiver Arbeitgeber sind vielfältige Karrieremöglichkeiten und die Chance, schon früh Führungsverantwortung zu übernehmen.

Die Strategie des Unternehmens ist es, Talente mit besonderem Führungspotenzial zu erkennen und sie gezielt für ihre zukünftigen Aufgaben fit zu machen. Zwei Mitarbeiter stehen mit ihrer Geschichte als Vorbild für diesen erfolgreichen Weg in der Dussmann Group.

Vom Catering-Azubi zum Objektleiter mit Personalverantwortung

Kevin Jungmann arbeitet nach seiner Ausbildung als Jungkoch und Trainee in der Dresdener Niederlassung von Dussmann Service. Dann bildete er sich zum stellvertretenden Objektleiter mit Personalverantwortung weiter. „Mich fasziniert, dass Catering so vielfältig ist: von der Betriebsgastronomie über die Krankenhaus- und Schulverpflegung bis hin zur Flüchtlingsversorgung." Schon heute übernimmt der Zwanzigjährige umfangreiche Aufgaben wie die Dienstplangestaltung, die Speiseplanung oder die Kalkulation, denkt aber bereits an morgen: „Mein Ziel ist es, als stellvertretender Betriebsleiter in einer Betriebskantine mit 10 bis 15 Mitarbeitern Verantwortung zu tragen. Auf meinem Weg dahin bekomme ich bei Dussmann Service von allen Seiten viel Unterstützung.

Kursana Direktorin: Qualifizierung schafft Sicherheit

Bereits ein paar weitere Sprossen hat Diana Müller-Renner auf der Karriereleiter genommen. Sie hat in jungen Jahren die Position der Direktorin des Kursana Domizil im bayerischen Ampfing erreicht. In der Pflegeeinrichtung widmen sich die Mitarbeiter der Rund-um-Betreuung von 120 Senioren. „Nachdem meine Vorgängerin in den Ruhestand gegangen ist, wurde mir diese verantwortungsvolle Aufgabe angeboten. Nach kurzer Überlegung habe ich klar für mich entschieden – ja, das schaffe ich." Zu Recht, denn Diana Müller-Renner hat alle Qualifikationsstufen von der examinierten Altenpflegerin, über die Wohnbereichsleiterin bis zur Pflegedienstleiterin erfolgreich durchlaufen. Dabei halfen ihr nicht zuletzt die passenden Weiterbildungsgänge an der Kursana Akademie. Ihr heutiges Arbeitsgebiet ist so vielseitig wie anspruchsvoll. Intensive Gespräche mit Angehörigen, Interessenten, den Bewohnern und den Mitarbeitern gehören ebenso dazu wie der ständige Kontakt zu den Behörden sowie der Dialog mit Vereinen und Initiativen in der Region. Was sie antreibt? „Menschen in unterschiedlichen Lebenslagen zu begleiten und zu motivieren, macht mir Freude."

Kennzahlen

Mitarbeiter Dussmann Group	63.500
Anteil weiblicher Führungskräfte Dussmann Group in Deutschland	46 Prozent
Auszubildende in der Dussmann Group	750
Betreute Senioren bei Kursana	13.600

Dussmann Group
Willkommen im Karriereportal!
380
freie Stellen

Bilanz Nachhaltigkeitsziele 2016

Dussmann Service Deutschland

Projekt	Ziel	Erfüllung
Unternehmensweit		
Ecotipps zur Energieeinsparung	100 %	✓
Senkung des Kraftstoffverbrauchs	-10 %	durch neues groupweites Ziel ersetzt
Gebäudetechnik		
Energieeinsparung durch moderne Beleuchtungstechnik in Büros	-80 %	-70 %
Catering		
Anteil Fisch aus nachhaltigem Fang	50 %	21 %
Anzahl Bio-Betriebe	20	15
Umsetzung Konzept Nassmüllreduzierung	80 % der Objekte	✓
Rückführung Altfette	30 % der Objekte	✓
Gebäudereinigung		
Einsatz von Hoch- und Ultrahochkonzentraten	Einsatz bei 150 weiteren Kunden	✓
Umstellung auf Recycling-Müllsäcke	100 %	96 %
Reinigungstücher mit Nordic-Swan-Label	100.000 Tücher	184.000 Tücher ✓
Umstellung Staubsaugerflotte auf Eco-Sauger	6.500 Sauger	5.147 (Stand 2015)
Umstellung auf EcoSystem-Reinigungsmaschinen	275 Maschinen	819 (Stand 2015) ✓
Sicherheitsdienste		
Einsatz Elektronisches Dienstbuch	bei laufenden Auftragserweiterungen	✓
Einsatz von Akkus	100 %	✓

Landesgesellschaften Italien, Luxemburg, Österreich

Projekt	Ziel Dussmann Italien	Erfüllung	Ziel Dussmann Luxemburg	Erfüllung	Ziel Dussmann Österreich	Erfüllung
Unternehmensweit						
Ecotipps zur Energieeinsparung	komplett im Unternehmen	✓	komplett im Unternehmen	✓	komplett im Unternehmen	✓
Senkung des Kraftstoffverbrauchs	-5 %	Verbrauch konstant			-5 %	-7,5 % ✓
Gebäudetechnik						
Energieeinsparung durch moderne Beleuchtungstechnik in Büros					-55 %	Dort erfüllt, wo Einflussmöglichkeiten vorliegen.
Catering						
Anteil Fisch aus nachhaltigem Fang	40 %	25 %	50 %	✓	50 %	✓
Anzahl Bio-Betriebe	2	1	3	✓	4	3 (Stand 2015) 4. Betrieb für 2016 geplant
Rückführung Altfette	in 30 % der Objekte	bei allen neuen Großaufträgen	in 30 % der Objekte	in allen Objekten ✓	in allen Objekten	✓
Gebäudereinigung						
Einsatz von Hoch- und Ultrahochkonzentraten	in allen größeren neuen Objekten	✓	in allen größeren neuen Objekten	✓	in allen größeren neuen Objekten	✓
Umstellung auf Recycling-Müllsäcke	100 %	✓				
Umstellung Staubsaugerflotte auf Eco-Sauger			25 % der Staubsauger-flotte	30 % ✓	bei Neu-anschaffung nur noch Eco-Sauger	✓
Umstellung auf EcoSystem-Reinigungsmaschinen	15 %	✓	100 %	✓ (bei Eignung des Objekts)	bei Neu-anschaffung nur ressourceneffizi-ente Reinigungs-maschinen	✓
Einsatz von Dosieranlagen	in allen größeren neuen Objekten	✓			in allen größeren neuen Objekten	✓
Sicherheitsdienste						
Einsatz Elektronisches Dienstbuch			100 %	✓	in 10 % aller Objekte	✓
Einsatz von Akkus			100 %	✓	100 %	✓

Abkürzungsverzeichnis

- AES – Alarmempfangsstelle
- BDWS – Bundesverband Deutscher Wach- und Sicherheitsunternehmen e.V.
- BREEAM – Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology
- CAFM – Computer Aided Facility Management
- DEHOGA – Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V.
- EDL-G – Energiedienstleistungsgesetz
- EMAS – Eco-Management and Audit Scheme
- F-Gase – Fluorierte Treibhausgase
- FCKW – Fluorchlorkohlenwasserstoffe
- FM – Facility Management
- GEFMA –German Facility Management Association
- GHP – Gute Hygiene Praxis
- GRI – Global Reporting Initiative
- GWP – German Water Partnership
- HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Points
- HCM – Human Capital Managment
- LEED – Leadership in Energy and Environmental Design
- MDK – Medizinischer Dienst der Krankenversicherung
- NFC – Near Field Communication
- OHSAS – Occupational Health- and Safety Assessment Series
- QHSE – Quality, Health, Safety, Environment
- RFID – Radio-frequency Identification
- SGB – Sozialgesetzbuch

Impressum

Zukunft in unseren Händen –
3. Bericht zur gesellschaftlichen
Verantwortung der Dussmann Group,
aktualisierte Auflage

Dussmann Stiftung & Co. KGaA
Unternehmenskommunikation
Friedrichstraße 90 | 10117 Berlin
T 0 30 . 20 25 - 25 26
F 0 30 . 20 25 - 25 40
verantwortung@dussmann.de
www.dussmanngroup.com

V. i. S. d. P.
Unternehmenskommunikation

Redaktion
Dussmann Group
Redaktionsschluss: 13.10.2017

Gestaltung und Beratung
Nur Baute GmbH, Berlin

Fotografie
Thomas Ecke, Berlin
Martin Foddanu, Hamburg
Kay Herschelmann, Berlin
Christian Jungeblodt, Berlin
Benno Kraehahn, Berlin
Christophe Olinger, Luxemburg