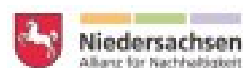


Nachhaltigkeitsbericht 2012



ÖKOCLEAN100®

Perfect Cleaning - Made in Germany



**Deutschland
Land der Ideen**



Ausgewählter Ort 2009

**LR FACILITY®
SERVICES**

Inhalt

Zu diesem Bericht	4
Beirat Friedhelm Hinsenhofen	5
Grußworte	6
Vorwort	9
Dienstleister für die Region	10
Erfolge und Auszeichnungen	14
Stakeholder	17
Ökonomie und Branche	18
Was können wir für Sie tun?	22
Perspektiven	28
Umweltschutz bei LR	30
Entwicklungsmatrix ÖKOCLEAN100	38
Umsetzung im Service Center	39
Innovationen	40
Pilotprojekt Kindergarten	46
Soziale Verantwortung - Vor Ort und in der Welt	50
Entwicklungsmatrix CSR	51
Aus- und Weiterbildung	54
Fit sein fängt im Kopf an	56
Jeder wird gebraucht - Diversity Management	58
Ideen ernst nehmen - Wissen vermehren	60
Familie und Beruf	64
Gesellschaftliches Engagement	66
Übersicht Ziele und Maßnahmen	70

Zum Bericht

Mit dem ersten Nachhaltigkeitsbericht unterstreicht LR Facility Services den hohen Stellenwert zur Nachhaltigkeit in der gesamten Unternehmenstätigkeit. Dazu soll der Bericht aufzeigen und reflektieren, was in den vergangenen Jahren bereits geschafft wurde und welches die neuen Herausforderungen und Ziele für die Zukunft sind. Zielgruppe sind neben Geschäfts- und Kooperationspartnern besonders Kunden, Interessenvertretungen und die Öffentlichkeit. Der Bericht soll Überblick und Transparenz über unsere Aktivitäten und Planungen geben. Präzise Kennzahlen zu den Umweltdaten sind nur begrenzt vorhanden. Die Ursachen dafür liegen in der dezentralen Arbeitsorganisation bei Gebäudedienstleistungen. Verbrauchswerte für Abwasser und Energie sind in den Objekten vor Ort nicht flächendeckend zu dokumentieren. Die gemachten Angaben

wurden in der Erprobungsphase der angebotenen Dienstleistungen im hauseigenen Research Center repräsentativ ermittelt.

Die Struktur des Berichtes orientiert sich an den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI). Zukünftig soll alle zwei Jahre ein neuer Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht werden.

In dem vorliegenden Bericht wird ausschließlich der Begriff Mitarbeiter verwendet. Hiermit sind selbstverständlich sowohl die männlichen als auch die weiblichen Beschäftigten gemeint.

Bei Fragen zum Thema Nachhaltigkeit bei LR Facility Services würden wir uns über Ihre Email sehr freuen.

Schreiben Sie bitte an:

■ info@lr-facility-services.de

LR FACILITY SERVICES®

Carl-Zeiss-Straße 4
49406 Barnstorf

Telefon: 0 54 42 / 80 30 - 00
Telefax: 0 54 42 / 80 30 - 10

www.LR-Facility-Services.de
info@LR-Facility-Services.de



Zertifiziert nach DIN ISO 9001
und DIN ISO 14001

Juni 2012

Alle Rechte vorbehalten!

Beirat Friedhelm A. J. Hinsenhofen



Nachhaltigkeit ist einer der meist benutzten Begriffe unserer heutigen Zeit. Vieles von dem, was in früheren Zeiten ein Unternehmer als eine seiner wesentlichen Aufgaben ansah, ordnet man heute dem Begriff Nachhaltigkeit zu.

Die wichtigsten Marktressourcen für unser Unternehmen sind Vertrauen und Sympathie. Die wichtigste interne Ressource sind unsere Mitarbeiter. Das größte ökologische Risiko liegt in der Reinigungschemie. Das Fazit aus dieser Erkenntnis prägt unser Verhalten gegenüber unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und

den sorgfältigen Umgang mit Reinigungsmitteln.

So festigen wir die Glaubwürdigkeit unseres Unternehmens als verantwortliches Mitglied der Gesellschaft.

Das Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verdient ein weitsichtiges und sinnstiftendes Führungsverhalten. Neben dem ökonomischen Erfolg als Basis für nachhaltige Unternehmensführung stellt die Inhaberfamilie die Einhaltung und Weiterentwicklung der sozialen und ökologischen Errungenschaften in den Mittelpunkt Ihrer Verantwortung.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a horizontal line and a short vertical stroke at the end.

Friedhelm A. J. Hinsenhofen
Beirat

Grußwort Landrat

Nachhaltigkeit ist eine Gestaltungsaufgabe für die Zukunft. Dieser Aufgabe haben Sie sich gestellt und ich spreche Ihnen dafür meine besondere Anerkennung aus.

Ihr Nachhaltigkeitsbericht soll wirtschaftliches Wachstum mit ökologischer und gesellschaftlicher Verantwortung in Einklang bringen. Soziale, finanzielle und umweltorientierte Aspekte sollen bei der Erfüllung der jeweiligen Aufgabenstellungen zum Wohl der Kommunen, der Bürgerinnen und Bürger sowie der Umwelt untereinander abgewogen werden.

Für Ihr Familienunternehmen, das nunmehr seit über 50 Jahren erfolgreich als bedeutender Dienstleister in Barnstorf tätig ist, haben Sie mit Ihrem Nachhaltigkeitsbericht in allen Unternehmensbereichen intelligente Methoden für eine soziale, ökonomische und ökologische Entwicklung geschaffen.

Mit Mut, Zielstrebigkeit, Fleiß und Ausdauer sowie unternehmerischem Weitblick haben Sie jeweils die Zeichen der Zeit erkannt und die richtigen Entscheidungen

getroffen. Ein nachhaltiges Wachstum kennzeichnet die Entwicklung Ihres Unternehmens LR Facility Services GmbH, begleitet von einer stetigen Innovations-tätigkeit sowie einem hervorragenden Umwelt- und Qualitätsmanagement. Das beweisen nicht zuletzt die zahlreichen Auszeichnungen und exzellenten Bewertungen der vergangenen Jahre, die Sie entgegen nehmen konnten, unter anderem vom ehemaligen Bundespräsidenten Johannes Rau im Jahr 2002 für das Projekt „Integration durch Sprachunterricht“.

Meine besondere Anerkennung möchte ich daher auch Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aussprechen, die seit vielen Jahren mit großem Engagement zur Entwicklung Ihres Betriebes beigetragen haben.

Ihnen und Ihrem gesamten Team wünsche ich weiterhin frohe Schaffenskraft und Ihrem Unternehmen wirtschaftlichen Erfolg.



Mit freundlichen Grüßen

Cord Bockhop
Landrat des Landkreises Diepholz

Grußwort Handwerkskammer



Wenn ein Unternehmen heute gegenüber Kunden und Geschäftspartnern erklärt, dass es „nachhaltig“ arbeitet, bezieht sich diese Aussage in der Praxis oftmals auf Einzelmaßnahmen: Auf die Verwendung von Umweltstrom, auf Aus- und Weiterbildungsaktivitäten oder auf das Sponsoring eines sozialen Projekts.

Wenn ein Unternehmen aber Nachhaltigkeit zur Grundlage seiner Strategie macht und dies auch überprüfbar vorleben will, legt es die Messlatte für sich wesentlich höher.

Der von der Bundesregierung berufene Rat für Nachhaltige Entwicklung fasst die Grundideen für nachhaltiges Handeln mit den Worten zusammen: "Nachhaltige Entwicklung heißt, Umweltgesichtspunkte gleichberechtigt mit sozialen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu berücksichtigen."

LR Facility Services ist eines der wenigen Unternehmen, denen es in meinen Augen gelungen ist, aus diesen Grundsätzen heraus eine tragfähige Grundlage für das gesamte Unternehmen zu entwickeln.

In einem Dienstleistungsbereich, in dem Vergabeentscheidungen vielfach in erster Linie vom Preis bestimmt werden, hat sich die LR Facility Services GmbH erfolgreich

positionieren können, weil sie den unternehmerischen Mut gehabt hat, sich mit einer „Unternehmensstrategie Nachhaltigkeit“ den Branchentrends entgegenzustellen.

LR Facility Services hat sich dazu entschieden, selber Reinigungsmittel und -verfahren zu entwickeln, die keine Produkte auf Erdölbasis enthalten. Ohne Verluste bei der Reinigungsqualität konnte dabei die Vielfalt der Betriebsmittel drastisch reduziert werden. Seit Jahren wird ein strukturiertes Aus- und Weiterbildungskonzept im Unternehmen umgesetzt, mit dem die fachlichen, organisatorischen und kommunikativen Kompetenzen der Mitarbeiter auf- und ausgebaut werden. Gerade junge Mitarbeiter werden direkt in die Hilfsprojekte eingebunden, die vom Unternehmen in Sri Lanka nach der Flutkatastrophe 2004 aufgebaut wurden.

LR Facility Services ist es mit dieser Strategie gelungen, sich in einem preisorientierten Markt eine gute Position aufzubauen, ein engagiertes und hochqualifiziertes Mitarbeiterteam zu entwickeln und damit das Unternehmen so zu positionieren, dass es in den kommenden Jahren hervorragende Entwicklungsperspektiven hat.

Jans-Paul Ernsting
Hauptgeschäftsführer Handwerkskammer Hannover

Grußwort Ulrich Walter

Über die Industriereinigung wissen viele wenig. Ganz zu schweigen von der Unterhaltsreinigung. Zu Unrecht, wenn wir bedenken, dass landauf und landab die Maschinen still stehen würden, wenn sie nicht gereinigt werden. Zu Unrecht, wenn wir bedenken, dass heute Jeder-mann jederzeit den DAX-Kurs aufsagen kann, aber kaum einer weiß, wer über Nacht sein Büro gereinigt hat.

Die Gebäudereinigung ist ein Rand-thema. Sie bringt Gebäude zum Glän-zen, aber von Glamour keine Spur. Es muss halt getan werden, sollte aber nicht viel kosten. Man kann Reinigungs-unternehmen schwer verdenken, wenn sie im Hamsterrad der Kostenopti-mierung wenig an Umweltschutz und Nachhaltigkeit denken.

Umso bemerkenswerter, dass mit der Firma LR ein Unternehmen vorweggeht und es anders macht. Seit 2002 haben Sie es geschafft, 50 % des verwendeten Wassers und 50% der verwendeten Chemie einzusparen. Darüber hinaus verwenden sie seit 2009 in der Unter-haltsreinigung Reinigungsmittel aus

pflanzlichen Rohstoffen. Entwickelt haben sie dieses kluge Produkt mit einem mir gut bekannten Hersteller von ökologischen Waschmitteln für den Haushaltsbereich. Es war für mich selbstverständlich, dass wir mit Rat und Tat zur Seite standen. Auch den anschlie-ßenden Testlauf der ÖKOCLEAN100-Produkte haben wir gern bei uns durchgeführt.

In meiner Firma müssen und wollen wir Umweltbelangen einen besonderen Stellenwert einräumen. LR bietet uns wassersparende Reinigungsmethoden. Die verwendeten Reinigungsmittel sollen frei sein von unerwünschten oder schädlichen Zutaten. LR war auf diesem Gebiet stets Vorreiter.

Dass Sie als Mittelständler jetzt einen Nachhaltigkeitsbericht veröffentlichen, in dem Sie transparent Ihre Leistungen aufzeigen, ist nur konsequent. Ihr Nach-haltigkeitsbericht regt zum Nachmachen an. Was Sie leisten ist saubere Wert-arbeit, die strahlt, weit über ihr Unter-nehmen hinaus.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ulrich Walter'. The signature is stylized and written in a cursive-like font.

Ulrich Walter
Gründer und Geschäftsführer Lebensbaum
(Kaffee, Tee und Gewürze in feinsten Bioqualität)

Vorwort



Liebe Leserinnen und Leser,

Wir führen uns täglich vor Augen, dass wir ohne das erfolgreiche und umsichtige Handeln in der Vergangenheit heute nicht da wären wo wir sind. Dieses Bewusstsein hat unser Handeln geprägt. Wir fühlen uns dafür verantwortlich, einen positiven Beitrag für die nächsten Generationen zu leisten, um das weiterzugeben was wir bekommen haben. Ökonomie, Ökologie und soziale Verantwortung sind für uns untrennbar miteinander verbunden. Mit dieser Maxime führen wir seit über 50 Jahren ein erfolgreiches Familienunternehmen und freuen uns darüber, dass bereits die nächste Generation in den Startlöchern steht.

Besonders durch den täglichen Umgang mit chemischen Stoffen kennen wir die Gefahren und Belastungen für Mensch und Natur. Deshalb ist unser Ziel immer die Suche nach einer ökologischen Alternative. „Umweltverträglichkeit“ ist uns nicht genug. Für uns ist es die zentrale Herausforderung, durch intelligente Abläufe und Verfahren eine ökologische und nachhal-

tige Entwicklung in allen Unternehmensbereichen zu fördern.

Wir sind fortwährend auf der Suche nach Alternativen und scheuen auch nicht den Aufwand, im eigenen Research Center nach geeigneten Lösungen zu suchen.

Besonders stolz sind wir auf die erfolgreiche Einführung eines ganzheitlichen ökologischen Reinigungskonzeptes für Kindergärten. Nach einer achtmonatigen Pilotphase konnten die angewandten Verfahren und Methoden bis heute erfolgreich in den Regelbetrieb übernommen werden - ein erster Meilenstein in Richtung ökologische Gebäudereinigung.

Auch zukünftig werden wir permanent an uns und an der Verbesserung unserer Leistungen arbeiten. Im Bereich der internen und externen Kommunikation wollen wir durch gezielte Trainingsmaßnahmen Schnittstellenprobleme ausschließen. Durch die Weiterentwicklung des internen Fehlermanagements soll sichergestellt werden, dass immer und überall unsere definierten Qualitätsstandards erreicht werden.

Ihre

Angelika I.B. Hinsen Hofen
Geschäftsleitung

LR Facility Services - Dienstleister für die Region

Profil

LR Facility Services, mit Sitz im Nordwesten Deutschlands, erbringt mit 700 spezialisierten Mitarbeitern Leistungen im Bereich des Facility Managements.

Hierbei ist das Unternehmen auf das infrastrukturelle Gebäudemanagement innerhalb der Nutzungsphase eines Gebäudes spezialisiert.

Hinter dem Namen LR Facility Services stehen die LR Gebäudereinigung GmbH für konventionelle Gebäudereinigung und seit 2009 die LR Facility Services GmbH für innovative und umweltschonende Spezialdienstleistungen.

Organisation

Die überwiegende Zahl der Mitarbeiter sind Servicekräfte, die direkt im Objekt tätig und den eigenverantwortlich arbeitenden Objektleitern unterstellt sind. Als Schnittstelle zwischen unseren Kunden und den Mitarbeitern sowie der Verwaltung nehmen die Objektleiter eine Schlüsselrolle in der Unternehmensorganisation ein.

Eine intelligente Organisationsstruktur innerhalb des Service Center Technik & Logistik sowie der Verwaltung ermöglichen eine schnelle Reaktion auf die individuellen Kundenanforderungen.

Zudem verfügt LR Facility Services über ein mobiles Einsatzteam, welches vom Service Center Technik & Logistik koordiniert wird. Auf diese Weise können wir unseren Kunden eine Vielzahl an Sonderreinigungen und einen 24-Stunden-Service bieten.

Historie, Zukunft und Nachhaltigkeit

Das familiengeführte Unternehmen kann inzwischen auf mehr als ein halbes Jahrhundert Firmengeschichte zurückblicken. Das ursprüngliche Dienstleistungsangebot von Glas- und Gebäudereinigung hat sich im Laufe der Zeit vollkommen verändert. Die neu entstandene LR Facility Services GmbH ist das Resultat einer permanenten Weiterentwicklung und bildet das Fundament der Zukunftssicherung für folgende Generationen.

Ökologische Verantwortung, soziales Engagement und nachhaltiges, ökonomisches Handeln sind integrale Bestandteile unserer Unternehmensphilosophie. Sie stehen sich nicht konkurrierend gegenüber, sondern liefern sich in Wechselwirkung neue Impulse für die Zukunft.

Durch Innovation und nachhaltiges Wirtschaften können wir uns als mittelständisches Dienstleistungsunternehmen vom Markt abheben und sind für zukünftige Anforderungen gewappnet.

Ziele und Strategie

Wir wollen in Nordwestdeutschland unsere Marktposition weiter ausbauen und im Rahmen der ökologischen Reinigung die Marktführerschaft erreichen. Dieses Ziel wollen wir nicht über den in der Branche weit verbreiteten Preiskampf erreichen. Wir haben uns statt dessen dafür entschieden, unseren Kunden einen Mehrwert an Ökologie und Qualität zu bieten, der uns von einem Großteil der Mitbewerber unterscheidet. In diesem Sinne hat sich das Unternehmen strate-

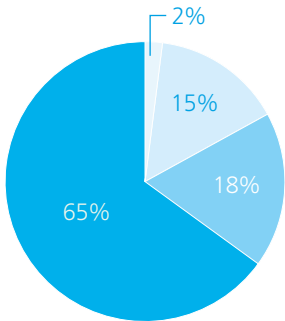
1953 - Firmengründung
Heinz und Lisa Runge



1995 - 2. Generation
Angelika Hinsenhofen

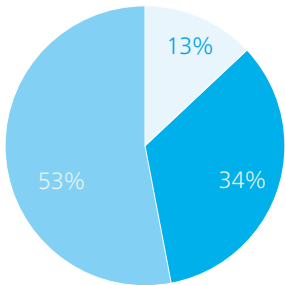


2015 - 3. Generation
Christian Hinsenhofen



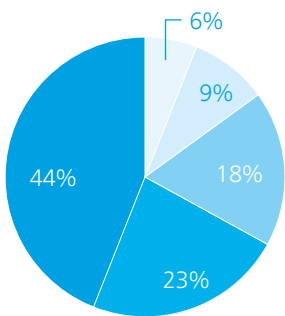
Geschäftsfelder

- Unterhaltsreinigung (65%)
- Industriereinigung (18%)
- Sonderreinigung (15%)
- Glas- und Fassadenreinigung (2%)



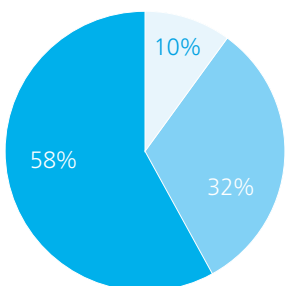
Kundenstruktur

- Industrie (34%)
- öffentliche Hand (53%)
- sonstiges (13%)



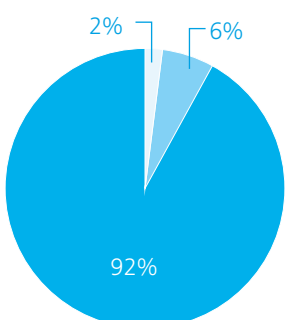
Mitarbeiter Service Center

- Mobile Einsatzkräfte (44%)
- Objektleiter (23%)
- Verwaltung (18%)
- Auszubildende (9%)
- Technische Bereichsleiter (6%)



Beschäftigungsstatus insgesamt

- Teilzeit versicherungspflichtig (58%)
- Teilzeit geringfügig (32%)
- Vollzeit (10%)



Mitarbeiter Service

- Service Mitarbeiter (92%)
- Vorarbeiter (6%)
- Auszubildende (2%)

gisch neu ausgerichtet. In den letzten Jahren hat sich die Anzahl innovativer und ökologischer Dienstleistungen deutlich erhöht.

Die hohen Qualitätsansprüche werden im Kundendialog erläutert, um deutlich zu machen, dass sich geringere Qualität zu niedrigeren Preisen langfristig negativ auf die Umwelt und die Substanz von Gebäuden und Einrichtungen auswirken. Wir zeigen dem Kunden bewusst auf, wie sich ein anfänglicher preislicher Vorteil mittelfristig zum finanziellen Nachteil entwickeln kann. Nur so ist es möglich, langfristig beständige Kundenbeziehungen aufzubauen und dadurch ein profitables Wachstum zu erzeugen.

Kommunikation

LR Facility Services ist um eine offene Kommunikation und transparente Außendarstellung bemüht. Im Rahmen einer EDV gestützten Marketingstrategie werden Kunden und Interessenten über Neuerungen und aktuelle Entwicklungen im Unternehmen informiert. Dazu gehören neben der Nutzung klassischer Printmedien auch ein umfassendes Online-Angebot. Auch neue soziale Medien werden künftig eine wachsende Rolle einnehmen.

Wichtig ist dabei neben dem Hervorheben einzelner Leistungen für bestimmte Interessentengruppen auch immer eine ganzheitliche Darstellung des Unternehmens. Ein Beispiel hierfür ist das regelmäßig erscheinende „LR Magazin“.

Daneben war LR Facility Services auf zahlreichen Veranstaltungen mit Gastreferenten zu den Themen „Ökologie“ und „CSR“ vertreten.

Kultur und Leitlinien

Insgesamt wird eine Unternehmenskultur aufrecht erhalten, die das Bestreben nach langjähriger Mitarbeiterschaft ebenso wie nachhaltiges, unternehmerisches Handeln unterstützt. Darunter sind auch Begriffe wie „Lernende Organisation“, „Attraktive Aufgabenstellungen“ und „Motivierte Mitarbeiter“ zu verstehen.

Der Umweltschutz ist nicht nur ein Aspekt der strategischen Ausrichtung sondern elementarer Bestandteil der Unternehmensphilosophie. Wir sehen Umweltschutz als Chance und Herausforderung und treiben seine Weiterentwicklung aktiv voran.

Wir nehmen unsere gesellschaftliche Verantwortung sowohl regional als auch international wahr. Hervorzuheben sind



„Reinigen, pflegen, schützen“

hier ein Sprachförderungsprogramm für Mitarbeiter mit Migrationshintergrund, sowie das Hilfsprojekt Sri Lanka, das Opfer des Tsunamis von 2004 beim Aufbau einer Existenz unterstützt.

Das Regionalprinzip ist im Unternehmen fest verwurzelt. Wir sind überzeugt, dass die hohe Service- und Dienstleistungsqualität nur durch die unmittelbare Nähe zum Kunden und durch die bewusste Suche nach Partnern in der Region erreicht werden kann.

Zur Verwirklichung der Unternehmensgrundsätze dienen klare Ziele, Prinzipien und Leitlinien als Orientierung und Fundament einer herausragenden Dienstleistungsmentalität. Aus diesem Zusammenhang werden unsere Leitlinien entwickelt.



Leitlinie Ökonomie

„Wir wachsen ausschließlich ergebnisorientiert. Hierbei passen wir unsere Organisation und das Spektrum der Dienstleistungen neuen Herausforderungen kontinuierlich, jedoch abgesichert und fundiert an. Hierdurch reduzieren wir das kaufmännische Risiko und planen nachhaltig die Zukunft unseres Unternehmens.“

„Wir wollen in der Metropolregion „Bremen, Oldenburg, Osnabrück“ das führende Dienstleistungsunternehmen unserer Branche sein. Dies gelingt mit einem ausgewogenen Umsatz-Ergebnis-Verhältnis. Das erwirtschaftete Kapital wird ausschließlich für die Sicherung und den Ausbau unserer Unternehmensaktivitäten verwendet. Hierbei legen wir höchsten Wert auf Transparenz für alle Interessensträger.“

„Wir fördern Innovationen in Technik und Verfahren und bauen so den Vorsprung zum Wettbewerb weiter aus. Unsere Organisation ist offen für neue Ideen – Nachhaltigkeit braucht Querdenker –. Nähe zu den Vorgesetzten und eine wirtschaftliche Bewertung sollen uns helfen, ungeahntes Potential ökonomisch nutzbar zu machen.“

Leitlinie Ökologie

„Wir richten unsere Dienstleistungen und angebotenen Produkte innovativ auf maximalen Umweltschutz aus. Hierzu führen wir bei der Planung neuer Angebote gesonderte ökologische Evaluationen durch. Auch wenn ein Vorhaben aus rein wirtschaftlicher Sicht sehr attraktiv erscheint, so ist die ökologische Relevanz der Betrachtung für uns immer ein unabdingbares Wertungskriterium.“

„Wir wollen neue ökologische Maßstäbe in unserer Branche und in allen Unternehmensbereichen setzen. Insbesondere konzentrieren wir uns hierbei auf Aktivitäten in der Produktionsökologie, Humanökologie und Entsorgungsökologie.“

„Wir stellen höchstmögliche Umweltfreundlichkeit durch kontinuierliche Überprüfung der Reinigungsmittel und -verfahren sicher. Auch prüfen wir regelmäßig und in kurzen Abständen den Einsatz und die Dosierung chemischer Produkte. Die stetige Suche nach Alternativen für Chemikalien durch umweltschonende Verfahren und Produkte ist oberstes Ziel aller Überlegungen.“

Leitlinie Mitarbeiter

„Wir wissen, dass unsere Mitarbeiter sowohl quantitativ, wie auch qualitativ die wichtigste Ressource unseres Unternehmens darstellen. Auf Basis eines offenen und respektvollen Umgangs schaffen wir eine Unternehmenskultur die jeden Mitarbeiter gemeinschaftlich integriert, seine Leistung für das Unternehmen würdigt und individuelle Perspektiven bereit hält. Passende und interessante Aufgaben führen darüber hinaus zu Erfolg für jeden und sichern nachhaltig Motivation.“

„Wir versetzen unsere Mitarbeiter in die Lage, eigenständig Kundenanforderungen zu erkennen und Lösungen zu entwickeln, um so Herausforderungen zu meistern, bevor unsere Kunden diese an uns herantragen. Wir sind eine „Lernende Organisation“ die Ausbildungs- und Weiterbildungsangebote, integriert in ein Personalentwicklungsprogramm, zur Verfügung stellt.“

„Wir fördern gesellschaftliches Engagement und sehen unsere Mitarbeiter in gesellschaftlicher Brückenfunktion. Offenes und glaubhaftes Handeln, sowie das Vorleben der Leitlinien durch die Führung, schaffen ein attraktives und faires Arbeitsumfeld und sichern insgesamt dem Unternehmen die positive gesellschaftliche Integration.“

Leitlinie Kunde und Gesellschaft

„Jede Anfrage wird am gleichen Tag bearbeitet. Darüber hinaus ist jedes Mitglied der Organisation dazu angehalten, Termine und Aufgaben, interner oder externer Art, ernst zu nehmen. Wir können nur dann erfolgreich sein, wenn sich alle Beteiligten, Kunden und Kollegen, aufeinander verlassen können.“

„Wir verpflichten uns, Mängel taggleich zu beheben. Mit unserer Qualitätsoffensive erledigen wir in Pufferzeiten zusätzliche Arbeiten, um so präventiv Kundenbeziehungen nachhaltig zu festigen.“

„Wir sind ein transparentes Unternehmen. Daher fördern wir die Kommunikation unserer Aktivitäten, bieten der Gesellschaft Einblick in unsere Arbeit und unterstützen gesellschaftlich verantwortliches Handeln. Im Bereich der Weiterbildung und insbesondere der Ausbildung machen wir es uns zur Aufgabe fachliche und persönliche Kompetenzen zu fördern.“

Erfolge und Auszeichnungen

2009

B.A.U.M.-Umweltpreis 2009

für: Langjähriges Engagement beim Aufbau eines ökologischen Standards im Bereich Facility Management und dem ganzheitlich-ökologischen Reinigungskonzept ÖkoClean100



Exzellente Wissensorganisation

für: Einsatz von Wissensmanagement im Unternehmen



Deutschland: Land der Ideen - Ausgewählter Ort 2009

für: ÖkoClean100 - ökologischer Standard für das Facility Management



2008

Deutscher Materialeffizienzpreis

für: ÖkoClean100 - ökologischer Standard für das Facility Management



Wettbewerb Büro & Umwelt

für: herausragendes Engagement zum Umweltschutz im Büro.



Preis Umwelt Unternehmen Nordwest

für: ÖkoClean100 - ökologischer Standard für das Facility Management





2007

Initiative Freiheit und Verantwortung der deutschen Wirtschaft unter der Schirmherrschaft von Bundespräsident Horst Köhler

für: Hilfsprojekt "Patenschaft Sri Lanka"



Bundesinnungsverband des Gebäudereinigerhandwerks - "Ausbildungspreis 2007"

für: herausragende Leistungen in der Ausbildung im Gebäudereinigerhandwerk



2006

Förderpreis der Jungen Deutschen Wirtschaft - "Ausbildungsass" in Gold



2005

MIMONA - Mitarbeiter-Motivation zu Nachhaltigkeit

für: Hilfsprojekt "Patenschaft Sri Lanka"



2002

Wettbewerb zur Integration von Zuwanderern - Initiative des Bundespräsidenten Johannes Rau und der Bertelsmann Stiftung

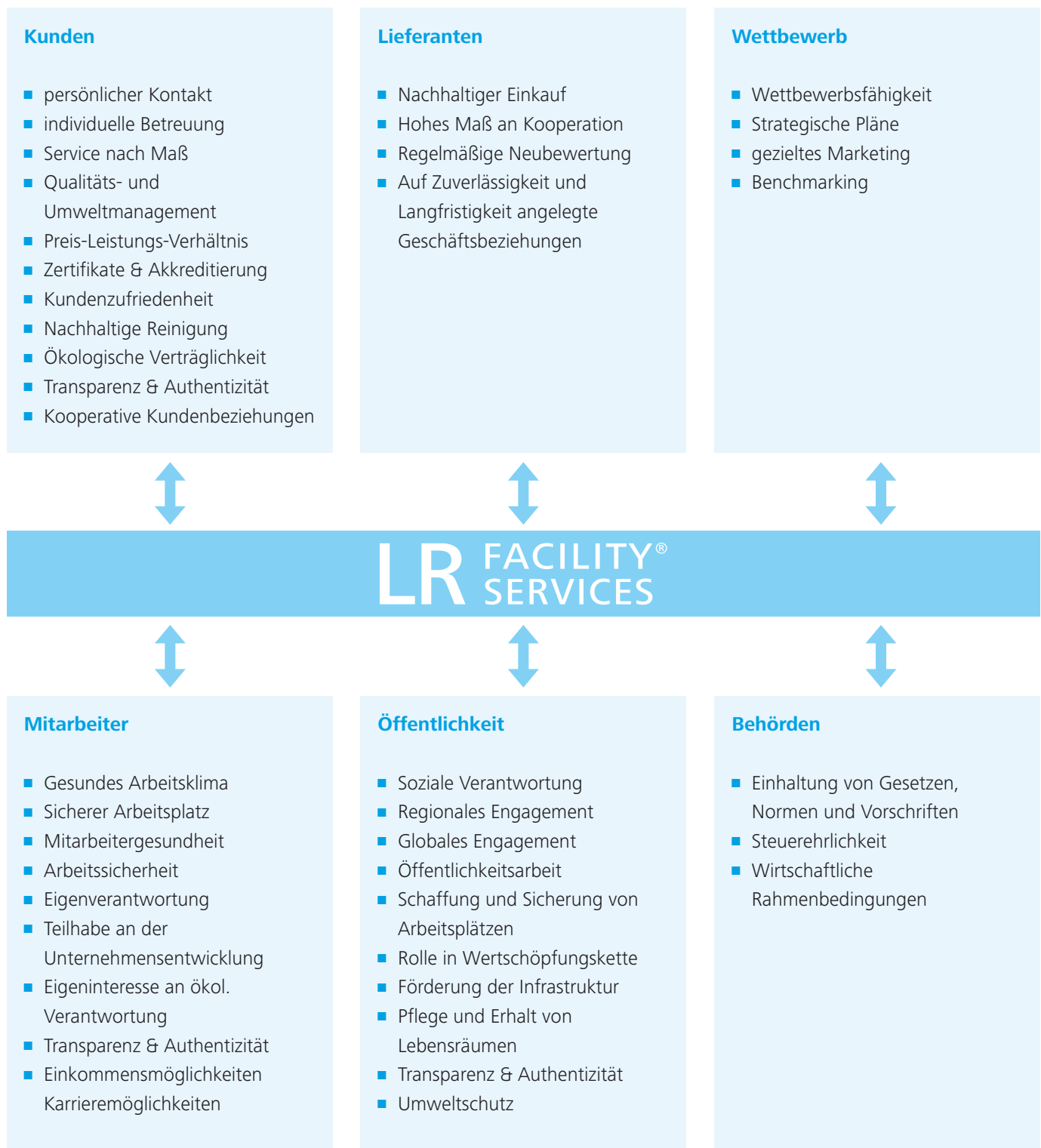
für: Vorbildliches Engagement bei der Integration von Zuwanderern in der Bundesrepublik Deutschland



LR FACILITY SERVICES®

Stakeholder

LR Facility Services interagiert mit einer Vielzahl unterschiedlicher Partner und Gruppen, deren Interessen in der strategischen Ausrichtung des Unternehmens fest integriert sind.



Ökonomie - Branche

Branche

Die Aktivitäten in der Facility Management Branche umfassen eine professionelle Gebäudebewirtschaftung über den gesamten Lebenszyklus (von der Planung bis zum Abriss) von Gewerbe- und Wohnimmobilien sowie von öffentlichen Einrichtungen. Zum Dienstleistungsspektrum zählen Leistungen rund um die Wartung und Bewirtschaftung von Betriebs- und Verwaltungsgebäuden wie z.B. Reinigung, Wach- und Schließdienste, Grünanlagenpflege, Catering, Wartung und Instandhaltung von Versorgungseinrichtungen. LR Facility Services ist Marktteilnehmer der Facility Management Branche und zum gegenwärtigen Zeitpunkt im Lebenszyklus von Gebäuden und Objekten mit infrastrukturellen Dienstleistungen in den Phasen „Betrieb, Kontrolle“ bis „Sanierung“ angesiedelt. Der extrem schnelllebige, hart umkämpfte und innovative Markt erfordert große Flexibilität und Innovationskraft. EU-weite Ausschreibungen und die hohe Preis-

sensibilität verleiten die international und national tätigen Großunternehmen, sich entgegen dem Grundsatz „Dienstleistung braucht Nähe“ um jeden Preis Marktanteile zu verschaffen. Mittel- und langfristig rächt sich diese Unsitte für den Kunden durch mangelnde Werterhaltung seiner Immobilien.

In der Schulreinigung ist beispielsweise zu beobachten, dass aufgrund der engen Budgets in vielen Fällen die Leistungsanforderungen zugunsten eines von der öffentlichen Hand verlangten niedrigeren Preises auf ein nicht mehr akzeptables Maß zurückgefahren wurden und es dadurch zu teilweise alarmierenden Hygienezuständen gekommen ist.

Als Mittelständler nimmt LR Facility Services mit Blick auf die Nachhaltigkeit am Preiskampf der „Großen“ unter Berücksichtigung eines angemessenen Preisleistungs-Verhältnisses teil. Das Unternehmen sieht seine Chancen in der Besetzung von Nischen, konsequenter Qualität und herausragendem Service.

LR im Lebenszyklus von Gebäuden



Das Prinzip LR

LR Facility Services engagiert sich in einer Vielzahl unternehmerischer Aktivitäten. Dabei profitieren alle Geschäftsfelder von intensiven Synergieeffekten, die dank guter Vernetzung in einer flachen und dynamischen Organisation jeden Unternehmensteil erreichen.

Das Kerngeschäft konventioneller Reinigungsdienstleistungen betreibt die LR Gebäudereinigung GmbH. Darüber hinaus wurde 2007 die LR Facility Services GmbH gegründet. Sie bietet Sonderdienstleistungen mit innovativen technischen Verfahren an. Aus den Umweltaktivitäten des Unternehmens entstand zudem das erste ganzheitlich ökologische System-

angebot ÖKOCLEAN100, das dank seines modularen Aufbaus auch in anderen Unternehmen der Branche implementiert werden kann und zukünftig als Franchise Konzept auch am Markt erhältlich sein soll. Die ÖKOCLEAN100 GmbH ist aus der intensiven Entwicklungsarbeit mit dem Reinigungsmittelhersteller Sodasan entstanden und dient LR als Zulieferer ökologischer Reinigungsmittel aus pflanzlichen Rohstoffen.

Mit den Sparten LR Consult als Beratungsmodul zur wirtschaftlich nachhaltigen Gebäudeplanung und dem LR ProMarkt, einem Direktverkauf für professionellen Reinigungsbedarf ist LR Facility Services derzeit dabei, das Geschäftsfeld nochmals zu erweitern.



LR FACILITY[®]
SERVICES
GmbH



LR Pro[®]
Markt

LR FACILITY[®]
SERVICES

LR Consult

ÖKOCLEAN100[®]
Perfect Cleaning - Made in Germany

Fit for Service





Was können wir für Sie tun?

Entwicklung und Gegenstand des Produktportfolios

Das Dienstleistungsangebot in der Branche hat sich in den vergangenen Jahren maßgeblich verändert. Lag der Fokus vor 20 Jahren noch hauptsächlich darauf, Immobilien nur zu reinigen, kommen heute verstärkt die Pflege und der Erhalt von Gebäuden und Materialien hinzu.

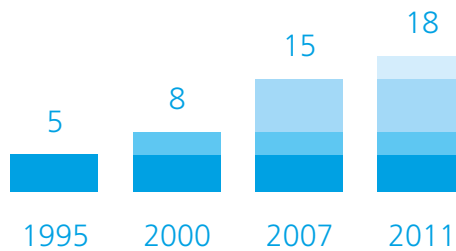
Zukünftig wird daneben die Beratungsleistung bezüglich der Werterhaltung von Gebäuden und Einrichtungen an Bedeutung gewinnen. LR Facility Services ist immer auf der Suche nach neuen und innovativen Leistungen, die den bestehenden und neuen Zielgruppen angeboten werden. Durch den gesellschaftlichen Wandel und eine sich verändernde Arbeitswelt entwickeln sich bei unseren Kunden neue Bedürfnisse. Diese Chancen nutzt das Unternehmen zur konsequenten Ausweitung seines Produktportfolios. Im Rahmen von vier Hauptgeschäftsfeldern ist das Leistungsangebot auf die Pflege und den Erhalt von Gebäuden und Einrichtungen spezialisiert (siehe Grafik rechts).

Wir analysieren unseren Produktmix permanent daraufhin, ob es besonders im Bereich von Reinigungsschemie ökologische Alternativen gibt. Es gilt, intelligente Lösungen und technologische Innovationen zu nutzen und zu verquicken. Auf diese Weise ist es möglich, in vielen Bereichen der Reinigung fast vollständig auf den Einsatz von Reinigungsschemie zu verzichten und somit Quantensprünge in der ökologischen Reinigung zu erreichen.

In den vergangenen Jahren konnte das Dienstleistungsportfolio ständig um neue innovative Angebote erweitert werden.



Entwicklung Produktportfolio



Beispiel: Entwicklung neuer Dienstleistungen

Welche Leistungen sollten wir anbieten, um neue Zielgruppen zu akquirieren?

- Lebensmittelindustrie
- Seniorenresidenzen
- Hausmeisterdienste

Welche Leistungen sind durch den gesellschaftlichen Wandel attraktiv?

- Hygieneprodukte
- Hygieneleistungen
- Private Services

Welche Leistungen können wir bestehenden Kunden zusätzlich anbieten?

- Hygieneservice
- Grünanlagenpflege
- 24-Stunden-Service



Industriereinigung

- Reinigung von Werkstätten, Fertigungs- und Industriehallen
- Reinigung von Produktionsstraßen
- Reinigung von technischen Anlagen und Maschinen
- Pflege von Außenanlagen
- Formenreinigung

Unterhaltsreinigung

- Reinigung von Gesundheitseinrichtungen wie Alten- und Pflegeeinrichtungen
- Reinigung von öffentlichen Einrichtungen wie Schulen und Verwaltung
- Reinigung von Büro- und Verwaltungsgebäuden
- Reinigung von Privatobjekten

Glas- und Fassadenreinigung

- Reinigung von Glasflächen mit demineralisiertem Wasser (AquaQlean)
- Reinigung von Fassadenoberflächen mit demineralisiertem Wasser (AquaQlean)

Sonderreinigung

- Bauschlussreinigung
- 24h Service
- Parkettsanierung
- Winterdienst
- Dachsanierung
- Natur- und Kunststeinsanierung
- Dunstabzugsanlagenreinigung
- Mattenreinigung
- Hygieneservice
- Photovoltaikanlagenreinigung

Qualitäts- und Umweltmanagement

Zur Erfüllung vertraglich vereinbarter Kundenanforderungen, zur Planung, Durchführung, Überwachung und Verbesserung aller qualitätsrelevanten Tätigkeiten und zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit hat LR Facility Services 2004 ein Qualitätsmanagementsystem nach gültiger Norm DIN EN ISO 9001 eingeführt und praktiziert dies nachweisbar im gesamten Unternehmen.

Die speziell hierzu eingerichtete Stabsstelle „QM“ gewährleistet, dass die erforderlichen Prozesse im Qualitätsmanagementsystem aufrechterhalten werden und regelmäßig über dessen Wirksamkeit sowie notwendige und umgesetzte Verbesserungen der Geschäftsleitung berichtet wird. Die Stabsstelle vertritt intern die Interessen der Kunden und kontrolliert zusammen mit der Geschäftsleitung die Umsetzung der eingeleiteten Maßnahmen. Hierdurch wird die Unternehmenspolitik von LR Facility Services effektiv verwirklicht.

Die Umweltpolitik beinhaltet nicht nur den

schonenden Umgang mit Ressourcen, sondern auch die ständige Minimierung des Risikos umweltgefährdender Faktoren. Dabei stehen nicht nur der Kunde, sondern auch die Öffentlichkeit und nicht zuletzt wir selbst im Fokus. Das bedeutet konkret:

- Erfassung, Bilanzierung und Minimierung des Energie- und Wasserverbrauchs
- Einhaltung, Überwachung und Optimierung der Transportvorschriften für Reinigungskemikalien
- Erfassung, Bilanzierung und Minimierung der Abfallentsorgung
- Einsatz alternativer Reinigungsmittel mit geringerer Gefahrstoffbelastung
- Minimierung der Abwasserbelastung
- Maßnahmen zur Reduzierung ungewollter Umweltbelastungen
- Zusammenarbeit mit Partnern gleicher Philosophie (z.B. B.A.U.M e.V., Kunden, Lieferanten)

Dem Umweltschutz fühlen sich alle Mitarbeiter verpflichtet. LR Facility Services setzt die Umweltpolitik in Form des Umweltmanagement-Systems nach DIN EN ISO 14001 seit 2005 um.



GL Systems Certification

LR Facility Services ist zertifiziert nach ISO 9001 und ISO 14001

Welche entscheidenden Faktoren haben zur Einführung eines QM-Systems beigetragen?

Durch das schnelle Wachstum in den Jahren 2002-2003 sind wir organisatorisch an unsere Grenzen gestoßen. Wir mussten standardisierte Abläufe schaffen, in Verbindung mit einem geeigneten Überwachungsinstrument, um unsere Wettbewerbsfähigkeit weiter ausbauen zu können. Besonders durch die hohe Servicequalität soll sich das Dienstleistungsangebot von LR Facility Services zu anderen Branchenteilnehmern unterscheiden.

Wo konnte die Einführung des QM-Systems einen besonders hohen Beitrag dazu leisten?

Besonders durch standardisierte und reibungslose Arbeitsabläufe können wir sofort und ohne Zeitverzögerung auf individuelle Kundenwünsche reagieren und diese Flexibilität in Verbindung mit unseren hohen Serviceansprüchen zeichnet uns aus. Durch kontinuierliche Kundenzufriedenheitsanalysen befinden wir uns in einem permanenten Verbesserungsprozess und unsere Kunden schätzen dieses Engagement.

Reinigungsbranche und Umweltmanagement? Wie passt das zusammen?

Suche nach Innovationen ist hier das Zauberwort. Wer über den Tellerrand hinausschaut und den Mut besitzt Alternativen zu testen findet auch Wege für eine ökologische Reinigung.

Wie ist es Ihnen gelungen die Grundsätze und Leitlinien im gesamten Unternehmen zu kommunizieren und ein einheitliches Verständnis und eine entsprechende Akzeptanz dafür zu schaffen?

Objektleiter, Bereichsleiter und unsere Gesellen sind in einer Kick-Off-Veranstaltung umfangreich aufgeklärt worden. Auch noch jetzt finden regelmäßige Informationsveranstaltungen zu Neuerungen statt. Neue Mitarbeiter bekommen vom Objektleiter gleich am ersten Arbeitstag eine Schulung zum QM-System, um sofort den hohen Stellenwert zu unterstreichen.

Haben Sie spürbare Wettbewerbsvorteile durch die Zertifizierung im Bereich QM und UM?

In der ersten Zeit schon. Inzwischen zeichnet uns die positive Mund-zu-Mund-Propaganda aus. Und diese ist sicherlich indirekt eine Auswirkung des Qualitätsmanagements.



**Qualitäts- und Umweltbeauftragte
Jutta Hahler im Interview**



Lieferanten und Dienstleister

Qualität der Waren und Dienstleistungen externer Geschäftspartner werden turnusmäßig überprüft und dokumentiert. LR Facility Services hat zu diesem Zweck Lieferantenbewertungsbögen eingeführt, die im Bereich des Qualitätsmanagements konzipiert und ausgewertet werden. Ziel ist die dauerhafte Bindung an Geschäftspartner und Lieferanten bei gleichbleibend hoher bzw. sich kontinuierlich verbessernder Qualität. Gegebenenfalls wird hierzu auf Basis einer nicht optimalen internen Bewertung ein intensiver Dialog gesucht. Zeichnet sich in dieser Phase keine Verbesserung ab wird der Lieferant gewechselt.

Kundenzufriedenheit

Bei allen Serviceleistungen wird auf die Kundenzufriedenheit entsprechend den Unternehmensgrundsätzen geachtet.

Erreichte Ergebnisse werden bewertet und dokumentiert.

Es erfolgt grundsätzlich eine gründliche Nachbereitung und Auswertung der erzielten wirtschaftlichen Ergebnisse eines Objektes oder eines Auftrages. Das schließt die Überprüfung des lückenlosen Nachweises der inhaltlichen und terminlichen Realisierung ein.

Aus dem erreichten Maß an Kundenzufriedenheit, den Leistungsergebnissen sowie aufgetretenen Störungen und Organisationsproblemen werden Schlussfolgerungen für die weiteren Planungen gezogen und dokumentiert (Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen).

Die Kontaktpflege und eine weitere fachliche Betreuung von Kunden sind für LR Facility Services auch nach Leistungsrealisierung selbstverständlich. Das schließt vor allem die Unterstützung bei konkreten, servicebezogenen Nachfragen oder beispielsweise Hygieneproblemen ein. Gegenseitiger Informationsaustausch und

Einladungen zu besonderen betrieblichen Veranstaltungen werden angeboten.

Um Konflikten vorzubeugen, legt LR Facility Services besonderen Wert darauf, dass Kunden über analoge Wertevorstellungen in den Bereichen „Ökologie“ und „Soziales“ verfügen. Mitarbeiter, die mit ihrer täglichen Arbeit Kundenanforderungen termingerecht und professionell ausführen, sind Basis der hohen Kundenloyalität.

Reklamationen

Auch bei LR Facility Services kommt es gelegentlich vor, dass Kunden mit den erbrachten Leistungen nicht zufrieden sind. Grundsätzlich werden Reklamationen im Qualitätsmanagement erfasst, bearbeitet und dokumentiert.

Aus dem Wissen heraus, dass eine überwältigende Mehrzahl von Problemen im Dienstleistungssektor Kommunikations-

probleme sind, löst LR Facility Services Beanstandungen durch Nähe am Kunden und extrem kurze Reaktionszeiten unmittelbar vor Ort, bevor sie zu Reklamationen werden.

Kooperation

Bewusst bezieht LR Facility Services Kunden in Optimierungs- und Innovationsprozesse ein. Neben dem kontinuierlichen Feedback aus Objektdokumentation und Kundenzufriedenheitsumfragen ist diese weiterführende Kooperation beispielsweise die Grundlage zur Entwicklung von Pilotprojekten im Rahmen von ÖKO-CLEAN100. Das gegenseitige Lernen ermöglicht erst die „Innovation am Kunden“ und fördert damit die langfristige Bindung an den Kunden, der sich nachhaltig ernst genommen fühlt. Von den Erkenntnissen profitieren letztlich alle Kunden von LR Facility Services.





Perspektiven

Beratungsmodul „LR Consult“

Der Gedanke, dass das Thema Reinigung und Unterhalt von Gebäuden nicht nur auf die Phase der „Bewirtschaftung und Kontrolle“ im Lebenszyklus beschränkt ist, sondern bereits in der Phase „Planung und Neubau“ Berücksichtigung findet, ist bei der Betrachtung steigender Unterhalts- und Betriebskosten naheliegend. Zu diesem Zweck implementiert LR Facility Services derzeit ein Beratungsmodul zur nachhaltigen Gebäudeplanung. Mehr als 80% der Lebenszykluskosten eines Gebäudes entstehen in der Nutzungsphase nach der Fertigstellung, insbesondere auch durch die Gebäude-

reinigung. Durch eine differenzierte Beratung in frühen Planungsphasen können hohe Folgekosten und negative Umwelteinflüsse minimiert werden. Insbesondere bei großen Bauvorhaben ist die Erfassung von Lebenszykluskosten heute elementarer Bestandteil der nachhaltigen Gebäudeplanung. Durch eine unterhaltsspezifische Grundriss-optimierung etwa bei der Anordnung von Putzmittelräumen, durch die Auswahl des richtigen Bodenbelages oder eine unterhaltsoptimierte Büromöblierung können Bauherren die Kosten von Werterhaltung und Pflege für die gesamte Lebensdauer deutlich verringern und das Gebäude so nachhaltig wirtschaftlich optimieren.

LR Consult





LR Pro Markt

Mit dem Direktverkauf für professionellen Reinigungsbedarf wendet sich LR Facility Services gleichermaßen an Geschäfts- und Privatkunden. Dahinter steht die Idee, den Kunden an der langjährigen Erfahrung im Bereich professioneller Reinigungsdienstleistungen teilhaben zu lassen, auch wenn er in Eigenleistung seine Immobilie reinigen möchte: Im Shop werden ausschließlich hochwertige Produkte angeboten, die auch bei LR in der täglichen Reinigung zum Einsatz kommen und sich dort zum Teil seit Jahren bewährt haben. Das Angebot reicht von einfachen Kleinartikeln wie Microfasertüchern über ökologische Reinigungs-

mittel hin zu technischen Geräten wie Profi-Staubsaugern.

Daneben profitiert der Kunde durch hochkompetente Beratung vom Know-How eines professionellen Reinigungsdienstleisters. Die Experten aus dem LR Service Center können mit ihrem Fachwissen die idealen Produkte für individuelle Kundenwünsche zusammenstellen und wertvolle Tipps zur Anwendung in Reinigung und Pflege aus der Praxis geben.

Natürlich können auch jederzeit Reinigungsleistungen vom Profi als Ergänzung zur Eigenleistung zusätzlich beauftragt werden. Dabei ist die örtliche Nähe zu allen Unternehmenssparten von entscheidendem Vorteil.



Umweltschutz bei LR

Umweltmanagement bei LR Facility Services

Dem Umweltschutz fühlen sich alle Mitarbeiter verpflichtet. LR Facility Services setzt die Umweltpolitik in Form des Umweltmanagementsystems nach DIN EN ISO 14001 seit 2005 um. Die Umweltpolitik von LR Facility Services beinhaltet nicht nur den schonenderen Umgang mit Ressourcen, sondern auch die ständige Minimierung umweltgefährdender Faktoren. Das bedeutet konkret:

Das Produktportfolio wird permanent

- Erfassung, Bilanzierung und Minimierung des Energie- und Wasserverbrauchs sowie des Abfallaufkommens, Ziel: Reduzierung um 50 %
- Überwachung der Einhaltung von Transportvorschriften für Reinigungskemikalien, jährliches Fahrsicherheitstraining mit Ladesicherheit
- Umstellung des Fuhrparks auf größere Fahrzeuge zugunsten eines optimierten Transportvolumen-Kraftstoffverbrauch-Verhältnisses
- Einsatz gebrauchsfertiger Reinigungsmittel ohne Gefahrstoffbelastung seit 2009
- Minimierung der Abwasserbelastung
- Einsatz von Pflanzenchemie für den Profi als ökologische Weltneuheit
- Zusammenarbeit mit Partnern ähnlicher Firmenphilosophie und Wertvorstellungen

daraufhin analysiert, ob es besonders im Bereich der Reinigungskemikalie ökologische Alternativen gibt. Es gilt, intelligente Lösungen und technische Innovationen zu nutzen und zu verquicken. Eine entscheidende Verbesserung brachte LR Facility Services die Einführung von ÖKOCLEAN100. Die daraus gewonnenen Synergien ermöglichen es, in vielen Bereichen der Reinigung fast vollständig auf den Einsatz von Reinigungskemikalie zu

verzichten und somit signifikante Fortschritte in der ökologischen Reinigung zu erzielen. In der Unterhaltsreinigung, die 70% der erbrachten Leistungen ausmacht, kann schon heute auf den Einsatz schädlicher Reinigungskemikalie zugunsten ökologisch absolut verträglicher Reinigungsmittel verzichtet werden. In den anderen Geschäftsfeldern ist das Unternehmen ständig auf der Suche nach ökologischen Alternativen. Hierbei dürfen die hygienischen Qualitätsansprüche jedoch nicht beeinträchtigt werden.

ÖKOCLEAN100

Die Praxis zeigt, dass der Umweltschutz im Alltag der Gebäudereiniger in Deutschland nur eine unterrepräsentierte Rolle einnimmt. Es gilt häufig der Grundsatz: „Wenn es richtig sauber werden soll, kann auf den Einsatz von Chemie nicht verzichtet werden“. Umweltschutz bzw. der schonende Umgang mit Ressourcen wird in der Regel lediglich im Rahmen der vorhandenen Maßnahmen und Bestimmungen

umgesetzt, aber nicht darüber hinaus. Häufig wird der unbequeme Weg, neue und innovative Verfahren zu testen oder womöglich selbst zu entwickeln, aus Kostengründen oder Angst vor Fehlentscheidungen vermieden. Der mögliche Beitrag zum Umweltschutz und nachhaltigem Handeln durch die Branche scheint bei weitem noch nicht ausgeschöpft zu sein und birgt noch ungeahnte Potentiale. Diese Potentiale wird LR Facility Services im



Sinne der Firmenphilosophie auch zukünftig weiter nutzen und damit die Umweltverträglichkeit der angebotenen Dienstleistungen maßgeblich verbessern. Durch die Ausrichtung auf ökologisch verträgliche Reinigungsleistungen wird die Qualitäts- und Servicestrategie optimiert. Das Unternehmen setzt sich durch diese ökologische Ausrichtung erheblich vom Markt ab und bietet den Kunden einen echten Mehrwert an Qualität und Nachhaltigkeit.

Das erklärte Ziel ist es, einen ökologischen Standard mit Modellcharakter für die Reinigung und den Unterhalt von Gebäuden zu entwickeln. Der modulare Aufbau ermöglicht eine Übertragbarkeit der einzelnen Aspekte und lässt eine individuelle Anpassung an die Bedürfnisse in jedem Reinigungsunternehmen der Facility Management Branche zu. Bei der Anwen-

dung in den zu reinigenden Objekten wird dem Kunden stets die qualitativ beste und ökologisch sauberste Lösung empfohlen. Dabei sollen alle Beteiligten der Supply Chain für die Verbesserung des Umweltschutzes sensibilisiert werden. Hierzu sind herkömmliche Prozessketten zu optimieren, sodass die durch Produktion, Verpackung und Anwendung entstehenden Umweltbelastungen auf ein Minimum reduziert werden. Zu diesem Zweck ist das Research-Team weltweit auf der Suche nach innovativen Technologien und Öko-High-Tech-Lösungen.

ÖKOCLEAN100 bei LR Facility Services

Das Ziel von LR Facility Services ist es, unter dem Dach dieses einzigartigen ökologischen Gesamtkonzeptes, einen Beitrag





Ein Großteil der Reinigungsleistungen benötigt lediglich klares Wasser **und keine Chemie!**

Christian Hinsen Hofen über ÖKOCLEAN100:

„Jährlich belasten ca. 2 Millionen Tonnen Reinigungskemie mit fossilen und damit endlichen Bestandteilen unsere Abwässer alleine in Deutschland.“

Da ein sehr großer Anteil hierbei auf die professionelle Gebäudereinigung entfällt, war es unser Ziel, keine vermeintlich sinnvollen Insellösungen zu schaffen, sondern die gesamte Prozesskette von Anfang bis Ende zu analysieren. Hierbei stand die Vermeidung der Nutzung von wertvollen Ressourcen als wichtigster Gegenstand im Fokus.

Heute bieten wir als professioneller Gebäudedienstleister, nebst innovativen und ressourcenschonenden Gesamtkonzepten, die ausschließliche Reinigung mit Pflanzenchemie im Bereich der Unterhalts-, Grund- und Textilreinigung an den Stellen an, wo nicht vollständig auf chemische Hilfsmittel verzichtet werden kann. Immer mehr Kunden verlangen nach diesen ökologischen und nachhaltigen Reinigungskonzepten, weshalb sie mittlerweile die wichtigste Säule unserer Alleinstellungsmerkmale bilden.“



Christian Hinsen Hofen
Prokurist

zum Umwelt- und Ressourcenschutz zu leisten - und das weit über das geforderte Mindestmaß hinaus. Damit soll langfristig die ökologische Marktführerschaft im Facility Management in der Region angestrebt werden.

Eine mögliche Weitervermarktung in Form

eines Franchise-Systems wird derzeit geprüft. LR Facility Services tritt mit diesem Konzept offensiv an den Kunden heran, um das latente Bedürfnis nach einer ökologischen Alternative zu wecken.

Sämtliche Aktivitäten und Maßnahmen des Konzeptes sollen die gleiche oder eine höhere Qualität gegenüber den herkömmlichen Verfahren aufweisen und dies möglichst kostenneutral bzw. preisgünstiger. Dabei bildet der Gedanke, dass ÖKOCLEAN100 nicht nur auf die Phase der „Bewirtschaftung und Kontrolle“ im Lebenszyklus beschränkt ist, sondern bereits in der Phase „Planung und Neubau“ Berücksichtigung findet, die Spitze der Vision. Der Schwerpunkt liegt zunächst im Bereich Wasser und Abwasser, da dort die Einsparpotentiale am größten sind. Hier

war das Ziel, den Quantensprung zu schaffen und den Verbrauch von Reinigungskemie und Wasser im Vergleich zu heute um 50% zu reduzieren. Deshalb strebt LR Facility Services die Zusammen-

[Ziel erreicht 2010]

arbeit mit Partnern im Sinne einer funktionalen Prozesskette an. Es ist dem Unternehmen sehr wichtig, gemeinsam mit den Partnern aus der Chemieproduktion, der Wissenschaft und einigen hierfür besonders sensiblen Kunden Know-How zu bündeln und Synergien zu erzeugen.

Erreicht werden soll dieses Ziel über gezielte Substitution herkömmlicher Reinigungsverfahren und -mittel durch innovative Techniken und Verfahren, Prozessoptimierung sowie die Sensibilisierung der Mitarbeiter.

Sämtliche unternehmerischen Aktivitäten werden somit durch einen bisher nirgendwo in der Branche geübten ganzheitlichen Betrachtungsansatz berücksichtigt.



Kooperation

Durch intensive Kooperation mit Partnerfirmen, Kunden, Lieferanten und Hochschulen beteiligt LR Facility Services möglichst viele externe Parteien an der ökologischen Weiterentwicklung und Optimierung von Prozessen und technischen Verfahren. So wird sichergestellt, dass das Produktportfolio stets auf der Höhe des technischen Fortschritts bleibt und im Unternehmen aus neuen Ideen innovative neue Dienstleistungen mit ökologischem Mehrwert generiert werden.

Bereits kurz nach der Einführung von ÖKOCLEAN100 wurde die Umsetzung mit dem 'preis umwelt unternehmen: Nordwest 2007' vom Land Bremen und der Metropolregion Bremen-Oldenburg sowie mit dem „Deutschen Material-effizienzpreis 2008“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie ausgezeichnet. Im Rahmen der Initiative „Deutschland – Land der Ideen“ wurde das Unternehmen 2009 als einer der „365 Orte im Land der Ideen“ ausgewählt. LR Facility Services hat in einem Kindergarten das erste ganzheitliche Systemangebot zur umweltfreundlichen Reinigung auf Basis von ÖKOCLEAN100 in den Regelbetrieb eingeführt. ÖKOCLEAN100 wurde ebenfalls 2009 mit dem B.A.U.M.-Umwelt-preis ausgezeichnet. Nach über fünf-jähriger Entwicklungsphase mit einem

Hersteller ökologischer Reinigungsschemie aus dem B2C-Bereich konnte in 2009 die weltweit erste professionelle Reinigungsmittelsérie aus Pflanzenchemie bei LR Facility Services eingeführt werden.

Gemeinsam mit dem Hersteller wurden die Anforderungsprofile an professionelle ökologische Reinigungsprodukte erarbeitet. Nach Produktion der ersten Labor-muster wurden die Produkte in kaskadenförmig aufgebauten Testreihen auf Reinigungsqualität, Handhabung, Dosierung und Wettbewerbstauglichkeit getestet und laufend optimiert und verbessert.

2009 in den Regelbetrieb übernommen, arbeitet LR Facility Services heute, bei 90% der gesamten Leistungserbringung, mit Pflanzenchemie, welche die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Umwelt- und Gesundheitsschutz bei Weitem übersteigt. Die gesamte Produktpalette, welche vom hochkonzentrierten Allzweckreiniger, über einen Sanitärreiniger bis hin zu einem Grundreiniger reicht, verzichtet beispielsweise vollständig auf Inhaltsstoffe fossilen Ursprungs, Gentechnik oder Tierversuche. Desweiteren wird bei den Produkten die gesamte Prozesskette vom Anbau der Rohstoffe über energieoptimierte Verfahren bei der Produktion bis hin zur Abbaubarkeit im Abwasser betrachtet. Daher kommen zum Beispiel alle Pflanzenrohstoffe aus kontrolliert biologischem Anbau sowie aus Fair-Trade Projekten.





Entwicklungsmatrix

	Produktionsökologie	Humanökologie	Entsorgungsökologie
Luft	<ul style="list-style-type: none"> - Umweltverhalten - Umweltverhalten Lieferanten - Lieferantenrestriktion 	<ul style="list-style-type: none"> - Kommunikation - Immissionschutz - Transparenz - Konsequenz - Schulung 	<ul style="list-style-type: none"> - Rußpartikelfilter - Feinstaubplakette - EURO-5-Norm - HEPA-Filter - Wiederaufbereitung vor Entsorgung
Wasser & Abwasser	<ul style="list-style-type: none"> - Wasserspartechnologie - pH-Wert (6-9) - Feststellung der Wasserhärte - Ressourcenmanagement - Dosiersysteme/ -stationen - Koaleszenzabscheider - Lagervorschriften im Objekt - Ökologie des Lieferanten - Ökologie des Herstellers - Research-Center/Ergebnisse - Lieferantenrestriktionen - Bodengrundreinigung - Abwasserbehandlungsanlage 	<ul style="list-style-type: none"> - Apotheke (Zugriff) - Hautschutzplan/ -maßnahmen - Gesundheitsprüfung - Kommunikation - Transparenz - Konsequenz - Passantenschutz - Schulung - Persönliche Schutzausrüstung - Dosierung - pH-Wert 	<ul style="list-style-type: none"> - Abwasserkanalplan - pH-Wert - Koaleszenzabscheider - Auffangsysteme - Hausabwasserkreislauf - Regenwasserkreislauf - Neutralisation - Dosierung - Wiederaufbereitung vor Entsorgung - Auffangwanne
Boden	<ul style="list-style-type: none"> - Kontamination vermeiden - Sachgemäße Abfallentsorgung - Auffangsysteme - Fassadenreinigung - Ökologie des Lieferanten - Ökologie des Herstellers 	<ul style="list-style-type: none"> - Kommunikation - Transparenz - Konsequenz - Schulung 	<ul style="list-style-type: none"> - Kontamination vermeiden - Sachgemäße Abfallentsorgung - Auffangsysteme
Energie	<ul style="list-style-type: none"> - 100% Naturstrom - Reduzierung des Verbrauches - ECO + Check - Einstellungs-Optimierung - Ressourcenmanagement - Ökologie des Lieferanten - Ökologie des Herstellers 	<ul style="list-style-type: none"> - Reduzierung Verbrauch - Kommunikation - Transparenz - Konsequenz - Schulung 	<ul style="list-style-type: none"> - Alt-Batterieentsorgung - Leuchtmittelentsorgung
Abfall	<ul style="list-style-type: none"> - Wiederverwertbare langlebige Produkte bevorzugen - Abfalltrennsysteme - Konzentrate bevorzugen - Kein Abfall beim Kunden - Recycling - Wertstofftrennung 	<ul style="list-style-type: none"> - Ressourcenschutz - Gebindesicherheit - Kommunikation - Transparenz - Konsequenz - Schulung 	<ul style="list-style-type: none"> - Abfalltrennsysteme - 10-fache Wiederverwendung von Gebinden - Es gilt der Grundsatz: Vermeiden vor Verwerten - Abfallentsorgungsplan - Dosierung - Kreislaufprinzip zur Verwertung und Beseitigung
Transport	<ul style="list-style-type: none"> - Ressourcenmanagement - Fahrzeugsicherheit - Ladungssicherung - Navigationssysteme - Wegeplan im Betrieb (Objekt) - Bedarfsgerechte Fahrzeuge - Ökologie des Lieferanten - Ökologie des Herstellers 	<ul style="list-style-type: none"> - Ökologisches Fahrertraining - Fahrerprüfung - Fuhrparkordnung - Gebindesicherheit - Ladungssicherung - Bedarfsgerechte Fahrzeuge - Kommunikation - Transparenz - Konsequenz - Schulung - Persönliche Schutzausrüstung 	<ul style="list-style-type: none"> - Innerbetriebliche Vorschriften - Abfallentsorgungswege - Bedarfsgerechte Fahrzeuge - Recycling

Legende:

- Maßnahme ist voll implementiert
- Maßnahme ist in Arbeit und kurz vor der Umsetzung
- Maßnahmenumsetzung ist geplant

Umsetzung im Service Center

<p>Service Center Technik & Logistik</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Testweise Einsatz von ausschließlich demineralisiertem Wasser im Service Center Technik & Logistik ■ Abluftventilatoren zur Vermeidung von Feuchtigkeit, um die Langlebigkeit von verbauten Materialien zu fördern ■ Ausbau von Ersatzteilen bei defekten Maschinen und Geräten zur späteren Weiterverwendung ■ Nutzung der Warmwasserzufuhr an Waschmaschinen (günstiger als über Heizspirale) ■ Bewegungsmelder z.B. in Lagerräumen, Toiletten, usw. ■ Perlatoren zur Reduzierung auf 7,5 l/min. aus Wasserhähnen ■ Reduktion von Gas, Wasser und Strom durch EcoCheck+ ■ Kennzeichnung der unterschiedlichen Abwassersysteme ■ Abwasserklärung durch eingebaute Koaleszenzabscheider
<p>Service Center Verwaltung</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Umstellung zum 01.01.2007 auf nahezu ausschließlich ökologische Büromaterialien ■ 100% Recyclingpapier ■ Keine Standby-Funktionen bei elektronischen Geräten durch spezielle Steckerleisten an allen Arbeitsplätzen ■ Hygienespender mit wasserlöslichem Papier und geringerem Verbrauch ■ Effektiv platzierte Abfalltrennsysteme ■ Benutzung von Bewegungsmeldern z.B. in Sozialräumen ■ Intelligente Steuerung der Heizung (Warmwasserspeicher mit max. 60 °C; Durchflusssensoren werden in der Nacht ausgeschaltet, computergesteuerte Außentemperaturanalyse) ■ Perlatoren zur Reduzierung auf 7,5 l/min. aus Wasserhähnen ■ Reduktion von Gas, Wasser und Strom durch EcoCheck+ (Kreislaufoptimierung, Zeitschaltung)
<p>Fuhrpark</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Routenoptimierung durch Navigationssysteme ■ Anhebung des Reifendrucks um 0,2 bar zur Reduzierung des Kraftstoffverbrauchs um 6 % ■ Innovative Dieselseltechnologie, mind. EURO 4 im gesamten Fuhrpark, bei Neukauf nur noch EURO 5 ■ Effektive Einsatzplanung der Fahrzeuge je nach Transportvolumen ■ Jährliches ökologisches Fahrertraining zur Reduzierung des Kraftstoffverbrauches ■ Fahrsicherheitstraining ■ Training Ladesicherheit
<p>Materialeinsatz</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ FCKW-freie Sprays ■ Gebindekreislauf: nahezu 100 % Rückführung von 35.000 Chemiegebinden und Dokumentation ■ Vermeiden von Lösemitteln ■ Rückgabe von defekten und alten Dosen und Gebinden an Hersteller ■ Dokumentation der Herausgabe von Chemiebehältern, um Fehleinsätze und -dosierungen zu verhindern ■ Optimierte Sprühverfahren für weniger Chemieeinsatz ■ Permanente Überprüfung des Grundreinigungsintervalls ■ Superpad-Charly für tensidfreie Textilreinigung zur Vermeidung fischgiftiger Abwässer ■ Demineralisiertes Wasser für chemiefreie Glas- und Fassadenreinigung ■ Mitarbeiterschulung für optimale Chemiedosierung und -anwendung ■ Ausgabe von Reinigungschemie nur nach vorheriger Genehmigung durch die Geschäftsleitung ■ Überprüfung der Wiederverwertbarkeit von Materialien vor der endgültigen Entsorgung ■ Nutzung von 100 % Naturstrom
<p>Sonstiges</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ausbildungsprogramm zur Sensibilisierung für umweltbewusstes Handeln ■ Langzeittests von Chemieprodukten bei verschiedenen Herstellern ■ Weiterentwicklung eigener Reinigungsmethoden, Vorfiltersysteme und Waschmaschinen ■ ECOPlusCheck: Analyse der Energieeffizienz durch externe Stelle



Innovationen

Trockendampfverfahren

Reduzierung Chemieeinsatz um 50 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Reduzierung Wasserverbrauch um 95 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Rohrleitungen fettverschmutzter Abluftanlagen in Restaurantküchen werden mittels Trockenverdampfern, die durch Hitze die Fette und Öle zum Abschmelzen bringen, gereinigt. Im Vergleich zur herkömmlichen Reinigung im Hochdruckreinigungsverfahren wird hier fast vollständig auf den Einsatz von Chemie und Wasser verzichtet. Zu den weiteren Einsatzgebieten des neuen Systems zählen die chemiefreie Graffiti-Entfernung, die chemiefreie Reinigung von Zementfugen an Boden und Wandbereichen sowie die chemiefreie Desinfektion (thermisch) von Rohrsystemen in der Lebensmittelindustrie.



Mikrofaserpad-Technologie

Reduzierung Chemieeinsatz um 90 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Reduzierung Wasserverbrauch um 90 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Das Verfahren basiert auf einer Kombination von Mikrofasertechnologie und Sprühreinigung. Es wird auf textilen Fußbodenbelägen angewendet. Es kommen keine tensidhaltigen Reinigungsmittel zum Einsatz. Im Gegensatz zur herkömmlichen Sprühextraktionsreinigung verringert sich der Wasser- und Chemieverbrauch erheblich. Auch die Reinigung der verwendeten Pads erfolgt ohne Waschmittel und ausschließlich mit klarem Wasser auf thermischer Basis.



Mikrofaser Tuch-Technologie

Reduzierung Chemieeinsatz um 100 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Reduzierung Wasserverbrauch um 90 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Fettverschmutzte Oberflächen werden in der täglichen Unterhaltsreinigung mittels feuchtem Mikrofasertuch gereinigt ohne den Einsatz von Reinigungschemie. Durch die Struktur des Mikrofasertuches sind Oberflächenunebenheiten z.B. in Feinsteinzeugfliesen kein Problem mehr. Das Waschen der verschmutzten Microfasertextilien erfolgt ohne Waschmittel.



IQ-Stick-Methode

Reduzierung Chemieeinsatz um 100 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

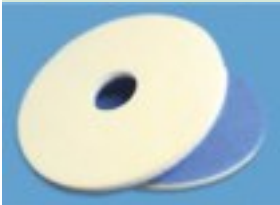


Zur Grundreinigung (i.d.R. halbjährlich) von Urinalen und Toiletten wird ausschließlich die IQ-Stick-Methode angewendet. Der Stick besteht aus Aluminiumschlacke. Urinstein und sonstige Ablagerungen werden mechanisch entfernt. Auf den Einsatz von Chemie kann komplett verzichtet werden. In diesem Bereich waren bisher die aggressivsten chemischen Reinigungsmittel notwendig.

IQ-Pad-Methode

Reduzierung Chemieeinsatz um 100 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Reduzierung Wasserverbrauch um min. 50 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)



Zur Grundreinigung von Feinsteinzeugbelägen wurden bisher alkali- oder säurehaltige Produkte zum Einsatz gebracht. Durch die Verwendung des IQ-Pads kann auf den Einsatz von chemischen Produkten hier vollständig verzichtet werden. Mikroskopisch kleine Klingen „schneiden“ den vorhandenen Schmutz aus den mikroporösen Oberflächen vollständig heraus. Durch den Verzicht von Reinigungsmitteln kann die Wiederschmutzungszeit zudem erheblich gesteigert werden, da keinerlei schmutzanziehende Rückstände auf dem gereinigten Belag verbleiben.

Diamantschleifpad-Technologie

Reduzierung Chemieeinsatz um 100 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)



Die Behandlung von Natur- und Kunststeinbelägen wie Marmor, Travertin, Jura, Betonwerkstein und Terrazzo erfolgt ohne jeglichen Einsatz von chemischen Produkten mittels Diamantschleifpad-Technologie im Nassschleifverfahren und erzeugt deshalb keinerlei Stäube. Somit ist eine aufwendige Nachreinigung mit chemischen Hilfsmitteln nicht mehr notwendig. Die verbleibende Schmutzflotte mit Steinabrieb ist im ökologischen Sinne vollkommen unbedenklich.

ec-H2O-Technologie

Reduzierung Chemieeinsatz um 100 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Zur Reinigung großer Flächen in der Unterhaltsreinigung kann mittels modernster ec-H2O-Technologie vollständig auf den Einsatz von Reinigungschemie verzichtet werden. Die Reinigungsmaschine wird mit gewöhnlichem Leitungswasser gefüllt und mit Sauerstoff angereichert. Es entsteht hoch oxidiertes Wasser. Das sauerstoffangereicherte Wasser wird anschließend durch eine Wasserzelle geleitet und elektrisch aufgeladen. Durch diesen Vorgang entsteht hoch aufgeladenes, saures und alkalisches Wasser mit allen Attributen eines Allzweckreinigers. Das aktivierte Wasser greift den Schmutz an, bricht ihn in kleinere Partikel auf und löst ihn vom Boden ab. Bereits nach 45 Sekunden beginnt das aktivierte Wasser, sich wieder in normales Wasser zurück zu bilden. Im Schmutzwassertank bleibt nur Schmutz und Wasser.



Mopschüttler

Reduzierung Chemieeinsatz um 100 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Reduzierung Wasserverbrauch um 90 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Vor der konventionellen Reinigung der häufig stark verschmutzten Reinigungstextilien werden diese einer mechanischen Säuberung unterzogen. Der eigentliche Waschvorgang in herkömmlichen Industriewaschmaschinen kann anschließend im Eco-Sparmodus ohne Waschmittel erfolgen. Da die mechanisch abgetragenen Verschmutzungen nun nicht mehr in das Abwassersystem gelangen, werden Rohrverstopfungen, Waschmaschinendefekte und aufwändig zu entsorgender Klärschlamm im Koaleszenzabscheider vermieden.



Trockeneisreinigung

Reduzierung Chemieeinsatz um 100 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Reduzierung Wasserverbrauch um 100 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

In der Industriereinigung kommt in Teilbereichen (Maschinen, Formen) die Trockeneisreinigung zum Einsatz. Im Gegensatz zur herkömmlichen Hochdruckreinigungsmethode wird hier auf den Einsatz von Chemie und Wasser verzichtet. Im Rahmen eines langfristigen Innovationsprojektes wird untersucht, für welche Oberflächen bzw. Einsatzbereiche diese Methode außerdem in der Zukunft Anwendung finden kann. Innovative technische Weiterentwicklungen innerhalb des Systems Trockeneisreinigung lassen vermuten, dass sich weitere Anwendungspotentiale zukünftig erschließen.



Aqua-Qlean-System

Reduzierung Chemieeinsatz um 100 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Reduzierung Wasserverbrauch um 50 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)



Die Reinigung von Glas-, Fassaden- und Photovoltaikanlagenflächen erfolgt mit demineralisiertem Wasser ohne jeglichen Einsatz von Chemie. Durch die Eigenschaft von geladenen Wasserstoff- und Hydroxid-Ionen verfügt reines Wasser über ein beachtliches Auflösungsvermögen und verbindet sich auf die gleiche Weise mit anderen Ionen. Reinstes Wasser löst vorhandene Substanzen aus einer Oberfläche heraus und hinterlässt nach einer gründlichen Spülung eine streifenfreie Oberfläche. Im Gegensatz zur bisherigen Methode muss hier keine Schutzmaßnahme zur Verhinderung von Bodenkontaminationen mit chemisch belastetem Abwasser vorgenommen werden. Mittels dieser Methode ist es möglich, Reinigungsarbeiten in einer Höhe von bis zu 20 Metern ohne den Einsatz von Höhenzugangstechnik durchzuführen. Dadurch muss diese nicht mehr zusätzlich am Einsatzort zur Verfügung gestellt werden (CO₂-Einsparung). Zudem kann der Ertrag einer, mit diesem System regelmäßig gereinigten Photovoltaikanlage (ca. alle 2 Jahre), um bis zu 15% erhöht werden.

Sauberlaufzonen

Reduzierung Chemieeinsatz um 100 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)

Reduzierung Wasserverbrauch um 50 %
(gegenüber herkömmlichen Methoden)



Der ökologische und ökonomische Gewinn durch Schmutzrückhaltesysteme ist ein wesentlicher Bestandteil eines ganzheitlichen Systemangebotes und kann beträchtlich ausfallen. Einsparungen an Reinigungsmitteln und Strom durch reduzierte Unterhaltsreinigung und Verschiebung der Grundreinigung haben eine sofortige umweltentlastende und kostensenkende Wirkung.

Die Matten können vor dem Gebäude oder als erstes im Eingangsbereich liegen. Ebenso sollten innerhalb des Gebäudes zwischen Produktionsräumen und Verwaltungstrakt, zwischen Steintreppen und Teppichböden sowie zwischen Arbeits- und Schulungsbereichen entsprechend große Schmutzfangmatten ausgelegt werden. Mattentyp und -größe richten sich nach der spezifisch vorliegenden schmutzlogischen Situation. Durch diese Methode können bis zu 80 % des Außenschmutzes zurückgehalten werden.

Reinigungsmittelpalette ÖKOCLEAN100 - Pflanzenchemie für die Profis

Ökologische Reinigungsmittel aus nachwachsenden Rohstoffen aus kontrolliert biologischem Anbau

Die Produktpalette an ökologischen Reinigungsmitteln unterscheidet sich von herkömmlichen dadurch, dass nicht nur das Verhalten im Wasser Berücksichtigung findet, sondern die gesamte Produktbiografie betrachtet wird. Durch das Denken in Kreisläufen und den Einsatz von erneuerbaren Energien und Rohstoffen sind die Reinigungsmittel ökologisch unbedenklich und biologisch abbaubar. Zum Einsatz kommen überwiegend pflanzliche Rohstoffe aus Bio-Anbau. Es gilt somit der Grundsatz „From Cradle to Cradle“.



Die Produktpalette umfasst derzeit:

- ÖKOVERSAL100 - Allzweckreinigerkonzentrat
- ÖKOPERFEKT100 - tensidfreies Allzweckreiniger-Hochkonzentrat
- ÖKOPERFEKT100+ - anwendungsfertiger tensidfreier Allzweckreiniger
- ÖKOSAN100 - anwendungsfertiger Sanitärreiniger
- ÖKOSTAR100 - anwendungsfertige flüssige Scheuermilch
- ÖKOKLAR100 - anwendungsfertiger Glasreiniger
- ÖKOAKTIV100 - Aktivreiniger-Hochkonzentrat
- ÖKOCARE100 - Wischpflege-Hochkonzentrat
- ÖKOTECH100 - Grundreiniger
- ÖKOCLEAN100 - Flächendesinfektion
- ÖKOCLEAN100 - Handspülmittel

ÖKOCLEAN100®
Perfect Cleaning - Made in Germany



Ökologische Kriterien bei professionellen Reinigungsmitteln

Kriterium	Der Blaue Engel	EU-Blume	ECO-Cert	Ecogarantie	ÖKOCLEAN100®
NIEDRIGERE GEWÄSSERBELASTUNG	✓	✓	✓	✓	✓
KEINE GENTECHNIK	✓	✓	✓	✓	✓
KEINE ORGANISCHE CHLORCHEMIE	✓	✓	✓	✓	✓
KEINE PFLANZLICHER ROHSTOFFE aus kontrolliert biologischem Anbau soweit verfügbar	✓	✓	●	✓	✓
KEINE PETROCHEMIE	✓	✓	●	✓	✓
KEINE ROHSTOFFE TIERISCHEN URSPRUNGS	✓	✓	●	✓	✓
FAIRTRADE wo anwendbar	✓	✓	✓	✓	✓
Einsatz ERNEUERBARER ENERGIEN (gefördert (Strom))	✓	✓	✓	✓	✓
KEINE KONSERVIERUNGSMITTEL	✓	✓	✓	✓	✓
CO ₂ -NEUTRALE PRODUKTION	✓	✓	✓	✓	✓

● = erfüllt Kriterien nur zum Teil
✓ = erfüllt Kriterien

Wissen Sie eigentlich,
was Ihre Reinigungskraft täglich
in den Abfluss gibt?



ÖKOCLEAN100®

Perfect Cleaning - Made in Germany

www.oeko-clean-100.com

ÖKOCLEAN100 GmbH
Rudolf-Diesel-Str. 19 - 26670 Uplengen
Tel. 04956 / 4072-40
info@oeko-clean-100.com



Pilotprojekt Kindergarten

Die öffentliche Diskussion über schadstoffbelastete Schulen, Kindergärten, Seniorenheime oder Sporteinrichtungen bei gleichzeitig notwendiger Kostendisziplin in allen Bereichen des öffentlichen Lebens erfordert neue zukunftsfähige Konzepte der Gebäudebewirtschaftung. LR Facility Services sieht die Lösung in der ganzheitlichen Umsetzung des Systemangebotes zur umweltfreundlichen Gebäudereinigung ÖKOCLEAN100. Dieser Ansatz wurde in einem Pilotprojekt auf seine Markttauglichkeit hin überprüft.

Ein Kindergarten stellt besonders hohe Anforderungen an die ökologische Verträglichkeit und die Qualität der durchgeführten Reinigungsleistungen. Daher eignet sich ein solches Objekt hervorragend, um eventuelle Schwachstellen zu ermitteln und zu beheben. LR Facility Services konnte zur Erprobung den Thriburi-Kindergarten in Drebber als Partner gewinnen.

Einzelne Maßnahmen und Verfahren von ÖKOCLEAN100 wurden zu einem schlüssigen Gesamtangebot kombiniert. In einer achtmonatigen Pilotphase durchlief dieses Reinigungsangebot zahlreiche Tests und Qualitätsmessungen. Der Fokus lag hierbei stets auf der Frage, ob die neuen und nachweislich umweltschonenderen Maßnahmen den Ansprüchen an Sauberkeit und Kosteneffizienz genügen.

Bedarfsanalyse

- Die präzise Aufnahme der Bedingungen vor Ort ist die Basis einer exakten Bedarfsanalyse für die spätere effiziente Umsetzung der Reinigung. Hierzu gehören u.a.: Aufnahme und Prüfung der Beschaffenheit von Oberflächen
- Ermittlung der Frequentierung von Räumen und Oberflächen



- Feststellung der vorkommenden Verschmutzungsart und des Verschmutzungsgrades der Oberflächen
- Ermittlung der erforderlichen Reinigungsintensität
- Ermittlung des Materialbedarfs für Sanitärräume
- Berücksichtigung ökonomischer und ökologischer Faktoren der Gebäudebewirtschaftung

Umsetzung

Basis für die Erreichbarkeit der angestrebten Zielvorgaben aus der Bedarfsanalyse bilden:

- Intelligente Prozessabläufe
- Innovative Verfahren / Öko-High-Tech
- Ökologische Sensibilisierung durch Schulung von Mitarbeitern
- Kontinuierliche Optimierung aller Faktoren

Auf Grundlage der erstellten Bedarfsanalyse und unter spezieller Betrachtung der Besonderheiten wurde ein individuelles Reinigungsangebot für den Kindergarten Drebber erstellt.

- Im Rahmen der ökologischen Neuausrichtung der Reinigung sind die eingesetzten Verfahren, Techniken und Hilfsmittel deutlich anzupassen. Insgesamt wird das Hauptaugenmerk weg von der chemischen – hin zur mechanischen Reinigung gelenkt. Zur Anwendung kommen u.a.:
- Schmutzfangmatten als Sauberlaufzonen in Übergangsbereichen zur Reduzierung des von außen in das Gebäude getragenen Schmutzes
- Mikrofaserpap-Technologie zur Reinigung textiler Fußbodenbeläge
- Mikrofasertücher zur Reinigung fettverschmutzter Oberflächen
- Chemiefreie Natur- und Kunststein-sanierung mit Diamantschleifpad-Technologie
- Saugtechnik mit HEPA Filter zur Allergiereduzierung

- Hygienisch und umwelttechnisch einwandfreie Sanitärtaurmsysteme
- Chemiefreie Sanitärgrundreinigung mit IQ-Stick-Methode und sanftem Sanitärreiniger
- Intelligente Dosiersysteme zur Vermeidung von Fehldosierungen

TurnusgemäÙe Qualitätskontrollen stellen sicher, dass das Reinigungsergebnis den Vorgaben entspricht. Darüber hinaus wird in regelmäßigen Audits durch die QM-Abteilung die Gesamtleistung in Form von Sauberkeits- und Hygienestatus überprüft. Der Kunde erhält die ausgewerteten Ergebnisse der Qualitätskontrollen. So sind Eltern, Kindergärtnerinnen, Reinigungskräfte sowie Objektleitungen von der Wirkung von ÖKOCLEAN100 überzeugt. Bis heute wird das Systemangebot erfolgreich umgesetzt. Das erprobte Maßnahmenpaket soll als Gesamtlösung für gleichartige Objekte angeboten werden. Zusätzlich werden mittelfristig zunächst fünf weitere branchenspezifische Reinigungskonzepte erstellt.





Herzlich Willkommen

...im ökologisch sauberen Kindergarten!



Soziale Verantwortung - Vor Ort und in der Welt



Für LR Facility Services ist soziale Verantwortung eine wichtige Leitlinie unternehmerischen Handelns – dies gilt sowohl bei strategischen Überlegungen als auch im Tagesgeschäft. Dabei stellt das Engagement für LR Facility Services keine äußere Verpflichtung dar, sondern ist seit vielen Jahren integraler Bestandteil der Unternehmensphilosophie. Die Mitarbeit im Familienbündnis Barnstorf, auf Landesebene als Mitglied bei der „Niedersachsen Allianz für Nachhaltigkeit“ und auf Bundesebene bei den Familienunternehmern spielt dabei ebenso eine Rolle wie eine aktive Sprachförderung von Zuwanderern im LR-Mitarbeiterteam.

Dienstleistungen sind personalgebunden und die Gebäudereinigung ist stark von qualifizierten und motivierten Fachkräften abhängig. Unsere Mitarbeiter sind die Motoren für unsere Leistungsfähigkeit. Deshalb legen wir auf Motivation, Aus- und Fortbildung sowie eine ausgewogene Work-Life-Balance größten Wert. Ein

Großteil der Belegschaft ist bereits seit über fünf Jahren bei LR Facility Services beschäftigt und steht für eine außer-gewöhnlich hohe Identifikation mit dem Unternehmen. Ihre langjährige Erfahrung und das über viele Jahre erworbene Fachwissen können sie zum Vorteil der Kunden einsetzen und generieren so Wettbewerbsvorteile für das Familienunternehmen.

LR Facility Services will jedoch nicht nur Verantwortung am Unternehmensstandort übernehmen, sondern ist sich auch der globalen gesellschaftlichen Verantwortung bewusst. Mit dem Hilfsprojekt Sri Lanka engagiert sich das Unternehmen für eine Verbesserung der humanitären Verhältnisse in der vom Tsunami 2004 hart getroffenen Provinz Hambantota in Sri Lanka. Neben eigenen Initiativen erzeugt die Mitgliedschaft und Mitarbeit in verschiedenen Verbänden und Organisationen neue Denkipulse und bietet Möglichkeiten zum Austausch und Wissenstransfer.

Entwicklungsmatrix CSR

	Operative Dimension	Unternehmerische Dimension	Gesellschaftliche Dimension
Ausbildung und Personalentwicklung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ausbildungspate ■ eigenes Schulungszentrum in der Verwaltung ■ externe Trainer und Referenten ■ jährliche Fachseminare ■ fachliche Intensivschulungen ■ jährliches Fahrsicherheitstraining ■ AZUBI Terminal für Berichte/Hausaufgaben ■ Volontariate ■ Praktika ■ allgemeinbildender Unterricht 	<ul style="list-style-type: none"> ■ umfassendes Ausbildungskonzept ■ Schulungsmodule „Fit for Service“ & „ÖKOFIT100 ■ Intranet als Kommunikationsplattform ■ Firmenfeste und informelle Treffen ■ Rahmenbedingungen für eigenverantwortliches Handeln ■ „Fit for Service“ Award ■ 10% des Jahresergebnisses werden ausgeschüttet ■ übertarifliches Weihnachtsgeld an Funktionsträger 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stärkung der Unternehmenskultur durch nach außen vertretene Wertekultur ■ Vertrauen und Sympathie als wichtigste Marktressourcen ■ Mitwirkung der AZUBI bei gesellschaftlichem Engagement ■ AZUBI „Get-Together“ mit anderen Unternehmen ■ Allgemeinbildung ■ Persönlichkeitsentwicklung ■ zinslose Mitarbeiterkredite ■ Hilfsprojekt Sri Lanka
Gesundheitsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Arbeitsschutzkonzept ■ Physische Bedingungen am Arbeitsplatz ■ Stress- und Burnout-Prävention ■ jährliches Gesundheitsseminar ■ Arbeitsschutzmanagement OHSAS 18001 	<ul style="list-style-type: none"> ■ intelligente Planung und trainierte Abläufe vs. Überbelastung der Mitarbeiter ■ Wertschätzung als nachhaltige Investition ■ Gesundheitsbericht in der GL-Sitzung ■ faire Lohnpolitik ■ Möglichkeiten der Mitgestaltung ■ soziale Unterstützungssysteme 	<ul style="list-style-type: none"> ■ jährliche Gripeschutzimpfung ■ Kooperation mit Fitnessstudios ■ Kooperation mit Krankenkassen
Diversity Management	<ul style="list-style-type: none"> ■ hoher Frauenanteil in allen Führungsebenen ■ kontinuierliche Mitarbeiterstrukturanalyse ■ gemischte Teams ■ institutionalisierter Wissenstransfer ■ Generationen-Workshop 	<ul style="list-style-type: none"> ■ kostenloses Sprachtraining ■ Gleichstellung privater vs. betrieblicher Interessen ■ gezielte Weiterbildungsmaßnahmen für Migranten – Cultural Awareness Training ■ gezielte Weiterbildungsmaßnahmen für ältere Mitarbeiter 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bevorzugte Job-Angebote für Kinder und Familienangehörige ■ Unterstützung von Mitarbeitern, insbesondere Migranten zur Alltagsbewältigung ■ Starter-Paket ■ Willkommensheft
Wissens- und Ideenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Schulung ■ Ausbildungskonzept ■ Ausbildungsplan ■ informelle Teammeetings ■ flache Hierarchie ■ hohe Eigenverantwortung der Stelleninhaber ■ Seminar „Kommunikation als Erfolgsfaktor“ ■ interne Innovationssuche ■ Kreativitätsförderung (on the Job) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mitarbeiterbeteiligung ■ Schulungskonzept ■ Ausbildungskonzept ■ Research Center im Haus ■ innovative Büroorganisation ■ ERP System ■ weltweite Innovationssuche ■ internationale Volontariate 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kooperation mit Schulen und Hochschulen ■ Kooperation mit Partnerfirmen ■ Kooperationen mit Lieferanten ■ Kooperation mit Kunden ■ externe Referenten ■ Übertragbarkeit von Entwicklungen
Familie und Beruf	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wechsel zwischen Vollzeit und Teilzeit ■ Arbeitszeitkonten ermöglichen Berücksichtigung der Familienbedürfnisse ■ familienfreundliche Schicht- und Dienstplangestaltung ■ größtmögliche Planbarkeit der Arbeitszeiten ■ Möglichkeit zur Telearbeit ■ familienorientierte Gestaltung von Wochenendarbeit 	<ul style="list-style-type: none"> ■ soziale Verantwortung ist Führungsaufgabe der Inhaberfamilie ■ Führungskräfte-Seminare ■ Kontakthalteprogramme während der Elternzeit/Freistellung/Ruhestand 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mitarbeiterkinder haben Anspruch auf Ferienjob, Nebenbeschäftigung und Ausbildungsplatz ■ Vernetzung in Initiativen und Verbänden ■ Ferienprogramm für Kinder Service ■ Hausaufgabenhilfe
Gesellschaftliches Engagement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Überlassung von Firmeninfrastruktur für gemeinnützige Zwecke ■ Einzelaktivitäten ■ Langzeitengagement ■ Freistellung von Mitarbeitern 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Spendensammlung für Hilfsprojekt ■ Bereitstellung von Infrastruktur und Personalkapazitäten ■ Nutzen der Kommunikationsinstrumente ■ Koordination und Systematisierung von gesellschaftlichen Projekten 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Engagement in Arbeitskreisen ■ Vernetzung und Kooperation ■ Sponsoring ■ Hilfsprojekt Sri Lanka

<p>Legende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Maßnahme ist voll implementiert ■ Maßnahnumer Umsetzung ist geplant
--



Hilfe, die ankommt

Berufsbildungszentrum, Provinz Hambantota, Sri Lanka



Aus- und Weiterbildung

Ausbildung

Auszubildende haben mit Blick auf den demographischen Wandel in einem strategisch planenden Unternehmen größte Bedeutung. Seit 2003 werden bei LR Facility Services junge Mitarbeiter ausgebildet. Im gewerblichen Bereich wird die Ausbildung zum / zur Gebäudereiniger/in, im kaufmännischen Bereich zum / zur Bürokaufmann/frau angeboten. Die Ausbildung erfolgt nach einem beispielhaften und durchdachten Gesamtkonzept, das neben der fachlich-technischen Ausbildung auch die Sozialkompetenz und Allgemeinbildung der Jugendlichen einschließt.

Weiterbildung

Die maßgeschneiderten Weiterbildungsprogramme „Fit for Service“ und „ÖKOFIT100“ erweitern die Qualifizierung und stärken eigenverantwortliches Handeln. Themen wie Reinigungsverfahren, -technik und -dosierung sowie das Verhalten gegenüber Kunden, Kollegen und Vorgesetzten werden hier ganzheitlich mit eigenen und externen Referenten als Inhouse-Seminare in eigenen Schulungsräumen erarbeitet und umgesetzt. Hinzu kommen zahlreiche Maßnahmen zur Persönlichkeitsentwicklung.

Konzept Aus- und Weiterbildung

Ausbildung

Fachliche Ausbildung

- Ausbildungspate
- Ausbildungsplan
- jährliche Fachseminare
- fachliche Intensivschulungen
- jährliches Fahrsicherheitstraining
- transparente Übernahmekriterien
- halbjährlicher Statuscheck

Persönlichkeitsentwicklung

- allgemeinbildender Unterricht
- Knigge Seminar
- Volontariate
- Praktika
- Beteiligung an Hilfsprojekt Sri Lanka
- Projektarbeit
- „Get together“ mit AZUBI anderer Unternehmen
- Einzelcoaching

Weiterbildung

Schulung

- Schulungsmodul „Fit for Service“
- Schulungsmodul „ÖKOFIT100“
- Spezialisierung und Weiterqualifikation
- eigenes Schulungszentrum
- jährliche Fachseminare und Intensivschulungen

Personalentwicklung

- Rahmenbedingungen für Eigenverantwortung
- Leistungsanreize und Prämien
- „Fit for Service“ Award
- Seminar „Kommunikation als Erfolgsfaktor“
- Training „on the job“
- Teamplayer Coaching

Ziele:

höchste fachliche Kompetenz, nach außen vertretene Wertekultur, Vertrauen und Sympathie am Markt



Fit sein fängt im Kopf an

Qualifizierte, motivierte und gesunde Mitarbeiter sind bei LR Facility Services die wichtigste Ressource für serviceorientierte Leistungsfähigkeit. Fachkräftemangel und demographischer Wandel erzeugen überdies zunehmenden Druck auf die personellen Kapazitäten eines kontinuierlich wachsenden Unternehmens.

LR Facility Services hat aus diesem Grund in den vergangenen Jahren die Anstrengungen zum Erhalt und zur Förderung der Mitarbeitergesundheit verstärkt. Neben einer Verbesserung der körperlichen Konstitution sind in der heutigen Arbeitswelt vor allem mentale Stärke und psy-

chische Belastbarkeit gefragt.

Das Gesundheitsmanagement von LR Facility Services umfasst einen breiten Mix aus Schulungen und Angeboten zum Thema Fitness und Ernährung sowie zahlreiche Maßnahmen, die im Arbeitsalltag der physischen und psychischen Entlastung dienen. Die Vorgehensweise wird dabei nicht isoliert betrachtet, sondern ist als wesentlicher Bestandteil in der CSR Strategie des Unternehmens verankert. Auf diese Weise leistet das Gesundheitskonzept über das Unternehmen hinaus einen gesamtgesellschaftlichen Beitrag.

Gesundheitskonzept

Arbeitsorganisation

- Zeitmanagement
- familienfreundliche und Biografie orientierte Einsatzpläne
- anspruchsvolle, nicht überfordernde Aufgaben
- Abwechslung
- Altersmix

Soziale Bedingungen

- Wertschätzung
- Gesundheitstag
- Kommunikation
- harmonisierende Teambesetzungen
- Firmenfeste / unkonventionelle Treffen

Physische Bedingungen

- Hochwertige Arbeitsplatz- und Materialausstattung
- moderner Fuhrpark
- Kooperation mit Fitness-Studios (angestrebt)

Arbeitssicherheit

- arbeitsschutzrelevante Daten jederzeit abrufbar
- kontinuierliche Schulung zum sicheren Umgang mit Gefahrstoffen, Chemikalien, Geräten und Maschinen
- persönliche Schutzausrüstung
- Fahrsicherheitstraining

Ziele:

zufriedenere Mitarbeiter - besserer Service - zufriedener Kunden - höhere Rendite



Jeder wird gebraucht - Diversity Management

Im personalintensiven Dienstleistungsgewerbe haben gesellschaftlicher Wandel und eine sich verändernde Bevölkerungsstruktur naturgemäß großen Einfluss auf die Zusammensetzung der Belegschaft.

Die spezifische Personalsituation bei LR Facility Services zeichnet sich dabei von je her durch einen hohen Frauenanteil, auch in Führungspositionen aus. Nicht wenige Mitarbeiterinnen haben eine Biographie, die als Reinigungs- und Servicekraft ihre Anfänge nahm. Dadurch verfügt das Unternehmen über eine lange Erfahrung im Umgang mit der Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

Ebenso beschäftigt LR Facility Services besonders im gewerblichen Bereich bereits seit langer Zeit eine große Zahl von Mitarbeitern mit Migrationshintergrund. Eine möglichst gute Eingliederung in die Arbeitswelt und die Gesellschaft ist auch

hier von unschätzbarem Vorteil für die Qualität der angebotenen Dienstleistungen. Zur Verbesserung der Integration werden zahlreiche Maßnahmen ergriffen, wie etwa das bereits 2002 ausgezeichnete Sprachtrainingsprogramm.

Der demographische Wandel erfordert zudem einen Mentalitätswechsel im Umgang mit Nachwuchs und älteren Mitarbeitern. Als Ausbildungsbetrieb ist es künftig besonders im ländlichen Raum nötig, als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden. Daneben ist LR Facility Services bestrebt, das Know-How und die Erfahrung älterer Mitarbeiter effizienter zu nutzen. Hierzu fördert das Unternehmen durch ein Maßnahmenpaket den Wissenstransfer zu jüngeren Kollegen und bietet Möglichkeiten für einen flexibleren Übergang ins Rentenalter.

Diversity Management

Frauen im Beruf

- Frauen in Führungspositionen
- Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Führungs-Coaching

Migration

- Sprachtrainings
- Unterstützung bei Formalitäten u.Ä.
- Starter-Paket / Willkommensheft (angestrebt)
- Potentialförderung zur mittleren Führungskraft

Nachwuchs

- prämiertes Ausbildungskonzept
- Pate im Unternehmen
- Persönlichkeitsentwicklung
- eigene Gestaltung Ausbildungsplan
- Finanzierung Führerschein

Ältere Mitarbeiter

- flexibler Übergang ins Rentenalter
- institutionalisierter Wissenstransfer
- gemischte Teams aus Alt und Jung
- altersgerechte Aufgaben
- Zielgruppencoaching

Ziele:

integrierte Belegschaft, Kommunikation, Nutzung von Potentialen, offene und zeitgemäße Unternehmenskultur



Ideen ernst nehmen - Wissen vermehren

Zentrale Voraussetzung für die Erbringung von ökologischen Reinigungsleistungen höchster Qualität sind neben der Mitarbeitermotivation vor allem fachliche Kompetenz und Mut zur Innovation.

LR Facility Services hat in den vergangenen Jahren umfangreiche Anstrengungen unternommen, um Fachwissen aus über 50 Jahren als Gebäudedienstleister zu konservieren, es stets auf dem aktuellen Stand zu halten, an junge Mitarbeiter weiterzugeben und durch betrieblich verankerte Innovationsförderung zu erweitern.

Dabei ist die Beteiligung der betroffenen Mitarbeiter an der Ausgestaltung und Optimierung aller betrieblichen Prozesse besonders wichtig. Im Dialog werden Schwächen aufgedeckt und ungenutzte

Potentiale identifiziert, kommuniziert und weiterentwickelt.

Gleichzeitig bietet das Unternehmen seinen Mitarbeitern vielseitige Aus- und Weiterbildungsprogramme auf höchstem Niveau. Hier wird die Fachkompetenz hergestellt, aus der sich die in der Unternehmenskultur von LR Facility Services verankerte Innovationskraft entfaltet. Alle neuen Materialien, Techniken und Verfahren werden im firmeneigenen Research Center erprobt und zum Teil weiterentwickelt, bevor sie im Regelbetrieb eingesetzt werden. Bei der Konzeption und Umsetzung von Innovationen wird auf die ökologische Verträglichkeit geachtet und auf vielfältige Weise mit Partnerunternehmen und anderen Einrichtungen kooperiert.

Wissens- und Ideenmanagement

Beteiligung

- Mitarbeiterbeteiligung bei der Gestaltung von Prozessen und Dienstleistungen
- Eigenverantwortung
- flache Hierarchie
- Seminar „Kommunikation als Erfolgsfaktor“
- informelle Team-meetings
- Kreativitätsförderung
- „on the job“

Schulung

- Schulungsmodul „Fit for Service“
- Schulungsmodul „ÖKOFIT100“
- prämiertes Ausbildungskonzept
- externe Referenten
- fachspezifische Seminare
- Förderung Sozialkompetenz

Forschung

- Research Center im Haus
- Erprobung und Weiterentwicklung von Arbeitsprozessen und Material im gewerblichen Bereich
- innovative Konzepte in der Büroorganisation
- ERP-System

Kooperation

- externe Mitarbeiter und Referenten
- Hochschulen
- Partnerfirmen
- Kunden
- Lieferanten
- Übertragbarkeit von Entwicklungen
- Kooperationsprojekt mit Schulen zur Berufsvorbereitung

Ziele:

Konservieren und Erweitern von Know-How, qualifizierte Mitarbeiter, Kultur der Kommunikation und des lebenslangen Lernens, Förderung von Innovation





Ein starkes **TEAM**

Die Industriereinigungsmannschaft BASF



Familie und Beruf

Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ist ein wichtiges Gegenwarts- und Zukunftsthema für den deutschen Mittelstand und besonders im ländlichen Raum von existenzieller Bedeutung. LR Facility Services ist in herausgehobenem Maße von der Arbeitskraft und Leistungsfähigkeit weiblicher Mitarbeiter abhängig. Ihre bestmögliche Unterstützung ist daher von größtem Interesse.

Das Unternehmen fördert und unterstützt bei einer Entscheidung für die Familie auf vielfältige Weise. Die flache Hierarchie und dynamische Struktur eines mittelständischen Unternehmens erlaubt flexible Arbeitszeiten und einen reibungslosen

Wechsel zwischen Teil- und Vollzeitarbeit. Mitarbeiterkinder profitieren darüber hinaus von einem verbindlichen Anspruch auf einen Neben- oder Ferienjob sowie einen Ausbildungsplatz. Der weitere Ausbau dieser Aktivitäten und Fördermaßnahmen ist erklärtes Ziel von LR Facility Services für die nächsten Geschäftsjahre.

Auf regionaler und überregionaler Ebene engagiert sich das Unternehmen in zahlreichen Gremien und Verbänden für eine nachhaltige Familienpolitik und eine familienfreundliche Arbeitswelt. Auf diese Weise soll die Wahlfreiheit für junge Frauen sichergestellt sowie den Folgen des demografischen Wandels begegnet werden.

Familie und Beruf

Arbeitsorganisation

- Wechsel zwischen Vollzeit und Teilzeit
- Arbeitszeitkonten ermöglichen Berücksichtigung der Familienbedürfnisse
- familienfreundliche Schicht- und Dienstplangestaltung
- größtmögliche Planbarkeit der Arbeitszeiten
- familienorientierte Gestaltung von Wochenendarbeit

Betriebliche Angebote

- soziale Verantwortung ist Führungsaufgabe der Inhaberfamilie
- Führungskräfte-Seminare
- Kontakthalteprogramme während der Elternzeit / Freistellung / Ruhestand
- Möglichkeit zur Telearbeit
- zinslose Darlehen für Mitarbeiter
- individuelle Lebensberatung

Engagement

- Mitarbeiterkinder haben Anspruch auf Ferienjob, Nebenbeschäftigung und Ausbildungsplatz
- Vernetzung in Initiativen und Verbänden
- Ferienprogramm für Kinder (angestrebt)
- Hausaufgabenhilfe (angestrebt)
- kostenlose Überlassung der Infrastruktur

Ziele:

Konservieren und Erweitern von Know-How, qualifizierte Mitarbeiter, Kultur der Kommunikation und des lebenslangen Lernens, Förderung von Innovation



Gesellschaftliches Engagement

Soziale Verantwortung bedeutet für LR Facility Services neben der Verantwortung für die eigenen Mitarbeiter auch eine Verpflichtung zu gesamtgesellschaftlichem Engagement - und das sowohl in der Region als auch darüber hinaus.

Das Unternehmen unterstützt ehrenamtliche Tätigkeiten seiner Mitarbeiter und stellt sie hierfür von der Arbeit frei. Firmeninfrastruktur wie Fahrzeuge und Gerätschaften können ebenfalls bereitgestellt werden. In der Region engagiert sich LR Facility Services außerdem durch Sponsoring und Langzeitprojekte.

Seit 2005 läuft zudem das Hilfsprojekt Sri Lanka als Reaktion auf den verheerenden Tsunami im Dezember 2004. Im Rahmen des Projektes konnten u.a. 600 Frischwassertanks installiert, ein Berufsbildungszentrum und sechs Preschools gebaut sowie ein zinsloses Existenzgründerdarlehensprogramm für mehr als 1000 Familien umgesetzt werden. In den

Dörfern bestand und besteht auch weiterhin dringender Bedarf, mit intelligenten Entwicklungsstrategien und tatkräftiger, schneller Hilfe die Lebenssituation der Menschen, insbesondere der Kinder, nachhaltig zu verbessern. Die schwierige Logistik und die unübersichtliche Lage machen eine persönliche Präsenz in der betroffenen Region unverzichtbar. Seit 2005 reisen regelmäßig Vertreter des Hilfsprojektes in die Region, um sich vom Fortschritt des Projektes zu überzeugen.

Neben konkreten Maßnahmen erzeugt die Vernetzung in verschiedenen Gremien neue Denkipulse und bietet Möglichkeiten zum Austausch. LR Facility Services nutzt diese Netzwerke, um logistische Unterstützung und Mittel zur Umsetzung von gesellschaftlichem Engagement zu aktivieren. Ziel ist es zudem, durch eine offene Kommunikation das Bewusstsein für humanitäres Engagement in der Belegschaft zu steigern.

Gesellschaftliches Engagement

Betriebsintern

- Freistellung von Mitarbeitern
- Überlassung von Firmeninfrastruktur für gesellschaftliches Engagement
- Stärkung der Unternehmenskultur durch nach außen vertretene Wertekultur

Regionales Engagement

- Sponsoring
- Pilotprojekt Kindergarten
- Einzelaktivitäten
- Langzeitengagement

Globales Engagement

- Hilfsprojekt Sri Lanka
- Umweltschutz

Ziele:

Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung, Schaffung einer vorbildlichen Unternehmenskultur, Persönlichkeitsentwicklung durch Einbindung von Mitarbeitern



Familienbande

Ana Hinsenhofen

Christian Hinsenhofen





Angelika Hinsen

Friedhelm Hinsen

Übersicht Ziele und Maßnahmen

Ziel	Maßnahme	Zielerreichung	
Bestmögliche Kundenorientierung Höchstmögliche Kundenzufriedenheit Kooperative Kundenbeziehungen	- Optimierung des gesamten Dienstleistungsprozesses - Kontinuierliche Verbesserungsprozesse	Ziel gilt permanent	Ökonomie
Sicherung der Unternehmensnachfolge	- Weiterbildung und Zusammenstellung eines jungen Arbeiterteams für die geplante Unternehmensübergabe 2015	Ziel gilt permanent	
Unternehmenskultur „leben“	- Langfristige Bindung von Mitarbeitern - Sensibilisierung der Mitarbeiter zu einer gelebten Unternehmenskultur - Inhaberfamilie lebt die Unternehmenskultur aktiv vor	Ziel gilt permanent	
Ausbau Ersatzteilmanagement	- Nutzung von Ersatzteilen ausgedienter Maschinen	Ziel gilt permanent	
Anpassung Produktportfolio an Marktgegebenheiten	- Evaluierung des Produkt-Mixes durch Analyse von Kundenbedürfnissen und Kooperationsarbeit	Ziel gilt permanent	
Prozessoptimierung	- Gläserne Gebäudereinigung - Schnittstellenüberarbeitung	Ziel gilt permanent	
Ziel	Maßnahme	Zielerreichung	
Ausweitung der Produktränge „ÖKOCLEAN100“	- Kooperation mit Lieferanten, Kunden und Wissenschaft - Einführung von Testprodukten	Neues Ziel	Ökologie
Entwicklung von ganzheitlichen Reinigungskonzepten für weitere 5 Branchen	- Weiterentwicklung des modularen Reinigungskonzeptes ÖKOCLEAN100	Neues Ziel	
Überprüfung der eingesetzten Reinigungsverfahren auf ökologische Alternativen	- Weltweite Produktsuche und Einführung als kontinuierliche ökologische Weiterentwicklung	Ziel gilt permanent	
Ziel	Maßnahme	Zielerreichung	
Ausbau Lieferantenbewertungssystem	- Überprüfung des Lieferantenbewertungssystems	Neues Ziel	Mitarbeiter & Gesellschaft
Kundenzufriedenheitsumfrage	- Kundenumfrage	Neues Ziel	
Fortführung Hilfsprojekt Sri Lanka	- Einführung Mikreditprogramm - Lehrmittelunterstützung - Gebäudeunterhalt - jährliche Reise vor Ort	offen	
Kommunikationsoptimierung	- Seminarreihe zur Optimierung der internen und externen Kommunikation	Ende 2013	
Mitarbeiterschulung zum Thema Ökologie	- Sensibilisierung beim Einsatz von Ressourcen im Arbeitsalltag - Neuauflage des ökologischen Fahrsicherheitsstrainings	Ziel gilt permanent	
Steigerung der Eigenverantwortlichkeit	- Individuelle Schulungsmaßnahmen orientiert an Mitarbeiter und Aufgabengebiet	Ziel gilt permanent	
Intensivierung Kundenkontakt und Beratung	- Ausweitung des CRM-Systems	Ziel gilt permanent	



LR Facility Services

Carl-Zeiss-Straße 4
49406 Barnstorf

Telefon: 0 54 42 / 80 30 -00

Telefax: 0 54 42 / 80 30 -10

www.LR-Facility-Services.de

Info@LR-Facility-Services.de

Alle Rechte vorbehalten!



Zertifiziert nach DIN ISO 9001 und DIN ISO 14001

LR FACILITY[®]
SERVICES