

Impressum:

Blickwinkel  
Ausgabe 1/08

Herausgeber:  
HECTAS Gebäudedienste  
Stiftung & Co. KG  
Am Diek 52  
D-42277 Wuppertal  
Fon (+49) 202/564-43 00  
Fax (+49) 202/564-43 50

Internet:  
[www.hectas.com](http://www.hectas.com)  
[info@hectas.de](mailto:info@hectas.de)

Redaktion:  
Denise Beek, Anja Lorenz,  
Jens Koenen

Konzept und Gestaltung:  
betriebsbereit. werbeagentur  
Düsseldorf

Erscheinungsweise:  
Zweimal jährlich

Auflage:  
8.000 Exemplare

# Blickwinkel

Das HECTAS Magazin



1|08

Thema der Zukunft:  
**Innovative Hygieneleistungen  
für den Gesundheitssektor**



## Vorwort

In diesem Jahr feiert unser Mutterkonzern ein stolzes Jubiläum. 125 Jahre Vorwerk. Das sind 125 Jahre, in denen sich die gesamte Vorwerk-Gruppe den Menschen und Mitarbeitern verpflichtet fühlt. Ein Selbstverständnis, das für uns bei HECTAS so selbstverständlich ist wie für alle anderen Töchter des Familienunternehmens – und das der Ausgangspunkt für eine spannende Erfolgsgeschichte ist, die wir jetzt um ein Kapitel erweitern.

HECTAS entwickelt sich in alle Richtungen. Vor allem in Richtung Europa. Wir setzen auf ein gesundes, qualitatives Wachstum in den bestehenden Märkten. Wir akquirieren gezielt dort, wo wir unsere Kompetenz als führendes europäisches Unternehmen für infrastrukturelles Gebäudemanagement sukzessive ausbauen können. Und erschließen uns mit diesem Anspruch zunehmend neue Märkte.

Unser Denken ist grenzenlos europäisch, unser Handeln typisch HECTAS: Wir bieten unseren Kunden in jedem Land Lösungen aus einer Hand. Gebäudereinigungsdienstleistungen inklusive einer breiten Palette infrastruktureller Serviceleistungen. Und eine konsequente Kundenorientierung durch die Ausrichtung unserer Dienstleistungsangebote auf kundenspezifische Anforderungen. Kundenorientierung bedeutet für uns aber auch ganz konkret, in regelmäßigen Kundenbefragungen

herauszufinden, wo wir uns im Sinne der Operational Excellence zu verbessern haben. Wo wir unsere Prozessabläufe optimieren müssen und wo wir unser Angebot modifizieren, ergänzen, erweitern sollten.

Ein wichtiges Beispiel dafür ist unsere Antwort auf den geradezu dramatischen Umbruch des gesamten Gesundheitssektors: die systematische Erschließung der Märkte für Gesundheits- und Gemeinschaftseinrichtungen durch unser umfassendes Dienstleistungsangebot HECTASystematics - Hygiene mit System. Ein durchgängiges Hygienekonzept, das aktuell nach ISO zertifiziert wurde und einen neuen Standard in diesem Markt definieren wird. Wieder mal ein Beweis für einen hohen Qualitätsanspruch bei HECTAS.

## Inhalt

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Editorial</b> .....  | <b>3</b>     |
| <b>Story</b> _Hygieneoffensive.....                           | <b>4-7</b>   |
| <b>Story</b> _125 Jahre Vorwerk   Familienmanagerin 2008..... | <b>8</b>     |
| <b>Hectaspecials</b> _Arbeitsplatzzufriedenheit.....          | <b>9</b>     |
| <b>Interview</b> _Norbert Volk   Sido Jan Hofman.....         | <b>10</b>    |
| <b>Story</b> _Industriekletterer.....                         | <b>11</b>    |
| <b>Story</b> _Europaweite Dienstleistung.....                 | <b>12-13</b> |
| <b>News</b> .....   | <b>14-15</b> |



## Das Thema der Zukunft: Hygienemanagement.

Der gesamte Gesundheitssektor ist im Umbruch. Die Zahl der Krankenhäuser hat sich seit 1993 um 7% reduziert, bis 2012 wird sie, so schätzen Experten, noch einmal um 15% zurückgehen, die Bettenzahl sogar um 20%. Der zunehmende Kostendruck setzt die Krankenhäuser immer stärker unter Zugzwang. Die Qualitätsanforderungen von Verbänden und Versicherern steigen und damit die Ausgaben der Kliniken. Gleichzeitig sinken aber die Einnahmen nicht zuletzt aufgrund der eingeführ-

ten Fallpauschalen. Darüber hinaus zwingen nosokomiale Infektionen die Kliniken immer häufiger zu zusätzlichen therapeutischen und diagnostischen Maßnahmen, die Patienten müssen deutlich länger im Krankenhaus bleiben und blockieren so die Krankenhausbetten. Unterm Strich stehen am Ende dramatische Folgekosten: Nach Auffassung von Experten werden den Krankenhäusern im Jahr 2030 alles in allem rund 62 Milliarden Euro fehlen.



DER DRUCK AUF DIE KLINIKEN WIRD STÄRKER.

Die Medien rücken das Thema „Nosokomiale Infektionen“ immer mehr in den Mittelpunkt des öffentlichen Interesses und erhöhen so zusätzlich den Druck auf die Krankenhäuser. Das alles führt zu erheblichen Strukturveränderungen und zu einer neuen Ausrichtung des gesamten Pflegesektors: Wird die Aufenthaltsdauer der Patienten in den Kliniken verkürzt, müssen Seniorenheime die weitere medizinische Pflege älterer Patienten übernehmen. Die Konsequenz: ein komplexer werdender pflegerischer Aufwand. Und da Gemeinschaftseinrichtungen gerade für gesundheitlich angeschlagene Senioren ein großes Infektionspotential z.B. durch Noroviren darstellen, steigen dort die Hygieneanforderungen ganz beträchtlich. Pflegeversicherungen, Heimgesetze und Rechtsverordnungen erhöhen ihrerseits den Qualitätsdruck auf die Senioren-Einrichtungen, die demographische Entwicklung tut ihr übrigens.

*„Nach heutigem Wissen lassen sich 15-30 % aller nosokomialen Infektionen durch gute Hygiene vermeiden.“*

Prof. Dr. med. Markus Dettenkofer, Institut für Krankenhaushygiene, Universität Freiburg  
(Quelle: „Krank im Krankenhaus“)

Verständlich, dass im gesamten Gesundheits- und Pflegesektor ein massives Interesse an Lösungen besteht, die nur mit Hilfe qualitativ hochwertiger, wirtschaftlicher Dienstleistungskonzepte rund um das Thema Hygiene durchführbar sind und das Risiko bakterieller und viraler Infektionen signifikant senken.

INNOVATIVE HYGIENELEISTUNGEN SIND GEFORDERT.

HECTAS, als Anbieter infrastruktureller Gebäudedienstleistungen heute schon ein relevanter Wettbewerber, hat auf diese Entwicklung

im Gesundheits- und Pflegesektor mit einem innovativen Dienstleistungskonzept reagiert: HECTASystematics – Hygiene mit System.

*„Wir haben eine drastische Zunahme Antibiotika-resistenter Krankheitserreger zu verzeichnen.“*

Dr. med. Klaus-Dieter Zastrow, Sprecher der Deutschen Gesellschaft für Krankenhaushygiene (DGKH)  
(Quelle: Pressemitteilung der DGKH, 21.04.2008)

Alle Verfahren sind auf das hochwirksame Oberflächendesinfektionsmittel Oxidice® S-Des abgestimmt, das HECTAS als einziger Hygieneservice Europas einsetzt. Oxidice® S-Des eliminiert bei kürzester Einwirkzeit und geringster Wirkstoffkonzentration nachhaltig Mikroorganismen wie z.B. Clostridium difficile. Es ist das einzige Desinfektionsmittel, das gesundheitlich unbedenklich ist und trotzdem keine Wirkungslücken aufzeigt.

HECTAS MIT UMFASSENDEM HYGIENEMANAGEMENT-KONZEPT.

Infrastrukturelle Dienstleistung und Desinfektionsmittel aus einer Hand. So lässt sich die HECTAS Hygieneformel umschreiben, die zu signifikant besseren Desinfektionsergebnissen führt. HECTAS bietet allen Gesundheits- und Gemeinschaftseinrichtungen ein auf ihre Hygieneanforderungen zugeschnittenes Konzept, eben ein komplettes Dienstleistungssystem für Hygiene und Risikovermeidung: Es umfasst systematisch qualifizierte Mitarbeiter, effiziente Hygieneverfahren, abgestimmte Reinigungsmethodik und -technik, Qualitätssicherung, 24h-Notfallservice, Hygieneberatung, integriertes Qualitätsmanagement und eben konsequente Basishygiene durch Oxidice® S-Des.

HYGIENE MIT SYSTEM

Mit diesem durchgängigen Hygienemanagement-Konzept erzielt HECTAS glänzende Hygieneergebnisse, reduzieren das lebensbedrohende Risiko bakterieller und viraler Infektionen und damit langfristig auch das finanzielle Risiko von Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen.

|                                  |                           |                                  |
|----------------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| Mitarbeiterkompetenz             | Hygieneverfahren          | Hygienetechnik                   |
| Integriertes Qualitätsmanagement | <b>Hygiene mit System</b> | Reinigungs-/ Desinfektionschemie |
| Hygieneberatung                  | 24h-Notfallservice        | Qualitätssicherung               |

Die Vorteile von Oxidice® S-Des auf einen Blick

- Kompromisslose Wirksamkeit
- Geringe Wirkstoffkonzentration
- Schnelle Einwirkzeit
- Resistenzbildung nicht bekannt
- Keine Gefahr für Mensch und Umwelt
- Exzellente Reinigungsleistung
- Kein Verkleben des Bodens
- Hohe Materialverträglichkeit
- Leicht biologisch abbaubar
- Hohe Anwenderfreundlichkeit
- Problemlose Lagerung

# Zufriedenheit führt zu mehr Effizienz.

Wer sich an seinem Arbeitsplatz wohl fühlt, mit dem Arbeitsklima und den Arbeitsbedingungen zufrieden ist, der entwickelt eine hohe emotionale Bindung zu seinem Unternehmen. Er ist motiviert und weniger gestresst, arbeitet um 20% effizienter und weist 20% weniger Fehlzeiten auf. Das ist das bemerkenswerte Ergebnis einer repräsentativen Umfrage bei deutschen Unternehmen durch ein unabhängiges Marktforschungsinstitut.

Diese Studie stützt, was führende Arbeitstheoretiker seit langem postulieren: Arbeitsplatzzufriedenheit erhöht die Arbeitsqualität und die Produktivität und sichert den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens. Mehr noch: Aus weiterführenden Studien weiß man, dass der Faktor „Arbeitszufriedenheit“ mittlerweile sogar einen höheren Stellenwert besitzt als der Faktor „Finanzielle Aufstiegsmöglichkeiten“. Also Grund genug für Unternehmen, sich intensiv mit den weichen Faktoren auseinanderzusetzen.

## WOHLFÜHLEN AM ARBEITSPLATZ MIT HECTASpecials.

Gründlich gepflegte und gereinigte Arbeitsplätze tragen sicherlich dazu bei, dass sich die Mitarbeiter/-innen dort gerne aufhalten. Aber als Partner für infrastrukturelle Dienstleistungen haben wir erkannt, dass das Thema „Arbeitszufriedenheit“ umfassend angegangen werden muss. HECTASpecials heißt das Konzept, das neben Gebäudereinigung, Gebäudediensten und Sicherheitsdiensten ein Service-Plus für unsere Kunden bedeutet. Mit diesem ganzheitlichen Ansatz, Werterhaltung plus Zufriedenheit, endet Service nicht beim frisch gereinigten Konferenzraum: Wir entwickeln mit unseren Kunden Konzepte für mehr Mitarbeiterzufriedenheit am Arbeitsplatz.

### Tages-Service:

Eine Mitarbeiter/-in kümmert sich um die Sauberkeit im Unternehmen. Und übernimmt auf Wunsch von der Pflege der Konferenzräume bis zum Kaffee- oder Brötchenservice alles, was die Arbeit angenehmer macht.

### Grünpflanzen-Service:

Wir kümmern uns um die Grünpflanzen im Büro und sorgen somit für ein angenehmes Klima.

### Nette Mitarbeiter-Gesten:

Ob Schoko-Osterhase oder knackiger Apfel, ob Geburtstags- oder Jubiläumskarte – wenn wir uns um den Arbeitsplatz jedes Mitarbeiters kümmern, können wir uns auch um die kleinen, netten Gesten kümmern, die die Arbeit ein wenig menschlicher machen.

### Textil-Service:

Zur Reinigung gehen wir gestern. Unser Partner holt die Kleidungsstücke im Unternehmen an einem Service Point ab und bringt sie zurück. Ein Service, der die Mitarbeiter entlastet und das Unternehmen gut aussehen lässt.

### Massage-Service für gestresste Nacken:

Zum Wohlbefinden am Arbeitsplatz gehört auch, dass man an seine Gesundheit. Deshalb kommen die Masseure von unserem Partner Touchlife wöchentlich ins Unternehmen und sorgen für Entspannung.

Saubere Räume durch HECTASytematics, prima Betriebsklima durch HECTASpecials: Das ist perfekter Rundum-Service mit qualifizierten Partnern in Deutschland und in Europa, mit dem wir unsere Kunden begeistern und entlasten wollen. Vielleicht ja bald auch bei Ihnen. Sprechen Sie einfach unsere Mitarbeiter vor Ort an!



## Happy Birthday: 125 Jahre Vorwerk-Familie.

Als die Brüder Carl und Adolf Vorwerk 1883 die Barmer Teppichfabrik Vorwerk und Co. gründeten, haben sie im Traum nicht daran gedacht, dass ihr Familienunternehmen einmal zwei Weltkriege, verschiedene Währungskrisen und Börsencrashes erleben und gut überleben würde. So gut, dass sich aus den bescheidenen Anfängen in 125 Jahren unsere kerngesunde, weltweit operierende Vorwerk-Familie entwickelt hat: In über 60 Ländern beschäftigt Vorwerk mittlerweile rund 533.000 Mitarbeiter/-innen und Berater/-innen, Tendenz steigend.

Von den Vorwerk Teppichwerken über Jafra Cosmetics bis hin zu HECTAS: In dieser klar strukturierten Unternehmensgruppe wird größtenteils Wert auf finanzielle und unternehmerische Unabhängigkeit gelegt. Da, wo andere Unternehmen gezwungen sind, sich an den kurzfristigen Vorgaben von Fondsmanagern zu orientieren, können wir uns ganz auf unsere langfristigen Ziele konzentrieren. Auf unser behutsam vorgetragenes globales Wachstum. Auf unsere Innovationskraft. Und auf unsere ständige Bereitschaft zum Wandel.

### NEUN TOCHTERUNTERNEHMEN, EINE UNTERNEHMENSKULTUR.

Diese Ziele sind fundamentaler Bestandteil unserer gemeinsamen Unternehmenskultur, die von allen Mitarbeitern getragen und gelebt wird. Sie verbindet und leitet alle Tochterunternehmen der Vorwerk-Familie, stellt so die Grundlage für unser Miteinander wie auch für unseren Auftritt im Markt und in der Öffentlichkeit dar.

Was für unseren Mutterkonzern Vorwerk gilt, gilt auch für HECTAS: Wir wollen durch innovative, qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen sowie persönliche Beratung ein zuverlässiger Partner sein. Immer im Sinne der Menschen arbeiten. Und im Sinne unserer Mitarbeiter. Für deren Aus- und Fortbildung wir uns schon seit Jahren stark machen. Dazu gehören Einarbeitungs- und Schulungs-

konzepte, mit denen die Mitarbeiter immer auf den neuesten Stand der Entwicklungen bei den infrastrukturellen Gebäudediensten und im Hygienebereich gebracht werden. Ein Ziel, dem auch der forcierte Aufbau der HECTAS Akademie sowie der europäischen Erfahrungsaustausch zwischen den Länderorganisationen und dem Best Practice Sharing dient.

Der Zukunft verpflichtet. Dieses Credo leitet die gesamte Vorwerk-Gruppe seit ihrer Gründung. Deshalb legt auch HECTAS größten Wert auf den schonenden Umgang mit den natürlichen Ressourcen und auf die Umweltfreundlichkeit der Produkte, die bei uns zum Einsatz kommen. Damit wir eine gesunde Basis für die kommenden 125 Jahre haben.

## Hausfrau war gestern, Familien-Managerin ist heute.

Der volkswirtschaftliche Wert der Arbeit, den Hausfrauen und Hausmänner, Mütter und Väter leisten, beträgt rund 800 Milliarden Euro jährlich. 12 Stunden täglich, 7 Tage die Woche wird gekocht, geputzt, gepflegt, gewaschen und eingekauft. Ganz nebenbei arbeiten sie noch als Sorgentelefon, Nachhilfelehrer oder Taxifahrer. Ein höchst verantwortungsvoller Job, für den man oft nicht mal ein Dankeschön bekommt. Wer es aber heutzutage als Frau oder Mann schafft, das kleine, dynamische Unternehmen erfolgreich zu führen, das sich Familie nennt, der verdient allergrößten Respekt. Deshalb ruft Vorwerk auch in diesem Jahr wieder ganz Deutschland auf, Vorschläge für die Wahl zur Familien-Managerin des Jahres 2008 zu machen.

Haben Sie jemanden in Ihrem Bekannten- oder Freundeskreis, die es verdient hat, Familien-Managerin des Jahres 2008 zu werden? Auf [www.familien-managerin.de](http://www.familien-managerin.de) können Sie bis zum 25. Juli 2008 Ihre Vorschläge einreichen. Eine prominent besetzte Jury wird alle Vorschläge sichten, die wahren deutschen Super-Stars wählen und im Rahmen einer TV-Gala mit dem Vorwerk-Smaragd auszeichnen.

## „Wir wollen nicht besser werden, sondern optimal.“

HECTAS kann sich nur durch kontinuierliche Verbesserungen als hochprofessioneller Anbieter infrastruktureller Gebäudedienste durchsetzen. Zielsetzung muss daher die Weiterentwicklung und Standardisierung interner Prozesse, vor allem aber die Prozessoptimierung in Objekten mit direktem Kundennutzen sein. Dazu sprachen wir mit Norbert Volk, Leiter Prozessoptimierung und Sido Jan Hofman, Head of Excellence Team.

**Blickwinkel:** Herr Volk, was genau bedeutet Prozessoptimierung?

**N.V.:** Zunächst einmal geht es darum, Prozessstandards innerhalb der HECTAS Gruppe zu hinterfragen. Auf allen Ebenen. Nur wenn wir einheitliche Standards schaffen, sind wir in der Lage, überall die gleiche Qualität zu garantieren. So wissen unseren Mitarbeiter/-innen genau, was wie zu tun ist. Die zweite wichtige Zielsetzung ist die Optimierung von Bestandsobjekten. Hierbei geht es vor allem darum, die Kundenzufriedenheit z.B. durch die Optimierung der Arbeitsprozesse zu erhöhen, aber auch um die Verbesserung des Betriebsergebnisses.

**Blickwinkel:** Hat der Kunde davon einen unmittelbaren Nutzen?

**N.V.:** Die Zielsetzung ist immer eine Qualitätsverbesserung für den Kunden. Es ist wichtig, auch bestehende Objekte immer wieder auf Ihre Effizienz zu prüfen und kontinuierlich zu verbessern. Dieses Versprechen geben wir unseren Kunden schon beim Vertragsabschluss.

**Blickwinkel:** Herr Hofman, auch Sie beschäftigen sich mit Prozessen bei HECTAS. Was genau leistet das Excellence Team?

**S. J. H.:** Ich fahre das Wissen, was zum Teil noch dezentral in den einzelnen Ländern und Niederlassungen liegt, zusammen und versuche ein Best Practice Model zu entwickeln, um in der HECTAS Gruppe über Ländergrenzen hinweg voneinander zu lernen und effiziente Prozesse zu übernehmen. Somit möchte ich verhindern, dass das Rad immer wieder neu erfunden wird.

**Blickwinkel:** Was sind die Grundvoraussetzungen für ein Best Practice Sharing?

**S. J. H.:** Kommunikation und Austausch! Ich bringe HECTAS Mitarbeiter aus verschiedenen Ländern zusammen, wenn ich denke, dass man voneinander lernen kann. Das Wissen, dass im anderen Land die gleichen Herausforderungen gelten wie im Eigenen und dass ein Kollege vielleicht schon die Lösung hat, ist sehr wertvoll.

**Blickwinkel:** Durch eine Vereinheitlichung entsteht auch die Möglichkeit der Vergleichbarkeit. Wie reagieren Ihre Kollegen darauf?

**N.V.:** Zu Beginn ist solche eine Vereinheitlichung sicher schwierig gewesen. Heute haben alle durch gute Beispiele gesehen, dass man von einem Wissensaustausch und einer Vereinheitlichung profitieren kann. Vor allem die Kundenzufriedenheit schlägt sich in der Zufriedenheit unserer Mitarbeiter nieder.

**Blickwinkel:** Lassen sich denn alle Prozesse wirklich europaweit vereinheitlichen?

**S. J. H.:** Bei der Erbringung unserer originären Leistung, ja. Es gibt natürlich lokale und juristische Rahmenbedingungen, die man in Betracht ziehen muss, aber der Großteil unserer Leistungen und optimierbaren Prozesse sind in allen Ländern identisch.

**Blickwinkel:** Herr Volk, wenn Sie in den Objekten eine Standortanalyse machen, sind Sie dann auch im Kundenkontakt?

**N.V.:** Der Großteil meiner Arbeit gilt natürlich unseren operativen Einheiten. Ich habe allerdings die Erfahrung gemacht, dass wir von den Kunden und deren Bedürfnissen sehr viel lernen können und suche aus diesem Grund vermehrt den direkten Kontakt zum Kunden.

**Blickwinkel:** An welchen konkreten Projekten arbeiten Sie zur Zeit?

**S. J. H.:** Wir implementieren gerade unser CRM System SAM in den Niederlanden und können nun CRM Aktionen und Daten miteinander vergleichen. Ein aktuelles Projekt beschäftigt sich mit dem E-Learning Programm der Niederländer. Dieses Programm möchten wir europaweit adaptieren. Auch dies ein gutes Beispiel dafür, wie wir optimale Lösungen im Sinne aller einheitlich zu installieren versuchen.

**N.V.:** Ich arbeite gerade mit einem Kunden aus dem Gesundheitswesen an der Erhöhung der Dienstleistungsqualität. Wir bieten dem Kunden an, bestehende Prozesse auf ein neues Dienstleistungskonzept umzustellen, dass HECTAS speziell für Kunden des Gesundheitsmarktes entwickelt hat. Außerdem vereinheitlichen wir z.Zt. das HECTAS Bestellwesen. Hier muss ich die Prozesse definieren und dafür sorgen, dass alle Niederlassungen den gleichen Weg gehen.

**Blickwinkel:** Welche Schnittstellen haben Sie gemeinsam?

**S. J. H.:** Ich identifiziere Referenzprozesse und schlage diese nach meiner Prüfung für Deutschland vor. Eine weitere Schnittstelle besteht beim Qualitätsmanagement. Neue Prozesse müssen hier verankert werden, damit wir sie in unseren internen Audits kontrollieren können.

**N.V.:** Als „Optimierer“ müssen wir gemeinsam darauf achten, selber vorzuleben, was wir von unseren Kollegen erwarten. Es ist unsere Aufgabe, immer wieder die definierte Strategie, ein hochprofessioneller Anbieter von infrastrukturellen Gebäudediensten zu sein, in die Niederlassungen rein zu tragen.



Norbert Volk, Diplomingenieur, Leiter Prozessoptimierung



Sido Jan Hofman, BA International Business and Languages, Head of Excellence Team

## Gipfelstürmer in Sachen Glasreinigung.

Überall da, wo das Team von Marcel Slootmaeckers auftaucht, ist ihnen die ungeteilte Aufmerksamkeit aller sicher. Liegt ihr Arbeitsplatz doch hoch oben über den Köpfen des staunenden Publikums unter Glaskuppeln oder an hohen Fassaden. Hier werden aus Alpinisten Glasreiniger und aus Glasreinigern Alpinisten. Ihr Job ist nichts für Menschen mit ausgeprägter Höhenangst. Selbst so manch gestandener Bergsteiger dürfte sich verwundert die Augen reiben, was die Industriekletterer von „Alpin“, seit 2006 ein Tochterunternehmen von HECTAS, in Schwindel erregender Höhe so alles anstellen, um eine perfekte Glasreinigung vorzunehmen oder auch Malerarbeiten und Reparaturen auszuführen. Natürlich nur mit Ausnahmegenehmigung. Denn ohne professionelle alpinistische Ausbildung mit langjähriger Praxis darf sich niemand in die Seile wagen. Selbstverständlich gehört eine professionelle Komplettausstattung dazu, die sie vor dem Sturz ins Bodenlose bewahrt. Angefangen bei den Seilen über den Not-Stop bis zum Schutzhelm, den Sicherheitsschuhen und diversen Haftungsmaterialien. Abenteuerlich, was HECTAS so alles leistet...



## Von Polen nach Europa: Ein glänzendes Konzept macht Karriere.

HECTAS sorgt als eines der führenden Unternehmen für Gebäudedienste in Europa dafür, dass bei seinen Kunden alles in Ordnung ist. 60 Niederlassungen in acht europäischen Ländern stehen für durchgängiges Qualitätsniveau und exzellente Beratungsqualität, jede einzelne Niederlassung ist selbstverständlich ISO-zertifiziert. Damit unterstreichen wir unseren Anspruch, für unsere Kunden ein Partner für Zufriedenheit zu sein. So in Polen, wo wir für eine der größten europäischen Supermarktketten ein völlig neuartiges Dienstleistungskonzept entwickelt haben. Und das heute bereits europaweit als systemische Dienstleistung auch für andere Handelsketten im Einsatz ist.

### PERFEKTE ZUSAMMENARBEIT FÜR 1A-QUALITÄT.

Der Job: HECTAS führt zwei Mal jährlich eine umfassende, systematische Komplettreinigung und Desinfektion der Kühlregale in sämtlichen polnischen und tschechischen Filialen der Supermarktkette durch. Da eine solch immense Projektgröße eine logistische Meisterleistung erfordert, um in allen Filialen in eng definierten Zeitfenstern ausgezeichnete Arbeit abzuliefern, hat HECTAS einen Key Account Manager für die Prozesssteuerung installiert.

### NÄCHTLICHE LOGISTISCHE MEISTERLEISTUNG.

Max. 1,5 Stunden dürfen die Lebensmittelprodukte außerhalb der Kühlregale stehen, die gesamte Reinigungsdauer beträgt aber zwischen 4 - 6 Stunden. Deshalb muss das HECTAS Reinigungsteam die Kühlregale etappenweise reinigen. Von der Demontage der Wände, dem vollständigen Ausräumen der Ware, dem Abdecken mit Isolierfolie, der Sicherung, kompletten Reinigung und Desinfektion, Spülung und Montage der Wände – das alles erfordert höchste Professionalität und standardisierte Arbeitsabläufe an jedem Standort. Ein beträchtlicher Aufwand, der sich aber in qualitativer und wirtschaftlicher Hinsicht voll und ganz bezahlt macht:

- Bessere Kühlleistung (Kerntemperatur der Produkte)
- Einsparung von Energiekosten
- Steigerung der Lebensdauer der Kühlregale
- Verbesserung der Hygiene
- Positives Image beim Verbraucher

Kombiniert wird die außerhalb der Öffnungszeiten durchgeführte Kühlregalreinigung jeweils mit einer parallel erfolgenden speziellen Intensiv-Bodenpflege, die die Widerstandsfähigkeit des Bodens gegen Verkehrsspuren und Wischmittel steigert und ihm eine bessere Optik verleiht.

Zu unserem Dienstleistungs-Portfolio gehören außerdem verschiedene Sonderreinigungsdienstleistungen wie die Parkflächenreinigung, die Tiefkühltruhenreinigung, die Reinigung der Lichtelemente und Einkaufswagen sowie die Glasreinigung. Darüber hinaus bieten wir ein Paket an Dienstleistungen rund um die Warenbestandserfassung und Verkaufsvorbereitungen in den Märkten an, damit sich die Mitarbeiter ganz auf den Verkauf konzentrieren können. Und für die tägliche Unterhaltsreinigung liefern wir auf Wunsch auch den entsprechenden Reinigungssupport.

Nacht für Nacht zeitlich auf den Punkt und hygienisch tadellos eine komplette Filiale reinigen. Und sie im Morgengrauen so verlassen, dass niemand bemerkt, was sich da des Nachts getan hat. Wenn da nicht der glücklich lächelnde Filialleiter wäre...



## Unsere Kunden sind ziemlich gefragt.

Wer zufriedene Kunden haben möchte, muss wissen, was sie bewegt. Was sie stört. Was sie schätzen. Was sie sich bei uns für die Zukunft an Veränderungen wünschen, wo wir uns verbessern und wo wir unser Angebot erweitern müssen. Das gehört zu einer guten Kundenbeziehung, um die wir uns bei HECTAS so sehr bemühen. Nur dann kann es eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen unseren Kunden und uns geben.

### DIE NÄHE ZUM KUNDEN IST DAS A UND OHR.

Genau deshalb müssen wir immer ein Ohr für unsere Kunden haben. Und genau deshalb führen wir in regelmäßigen Abständen eine groß angelegte Kundenzufriedenheitsumfrage durch. Die aktuelle Befragung, die in den nächsten Tagen in Deutschland startet, soll uns Hinweise liefern, ob unsere nach der letzten Umfrage 2005 eingeleiteten Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit gegriffen haben. Und sie soll uns helfen, unseren weiteren Weg präzise zu justieren.

An der letzten Kundenbefragung beteiligten sich ca. 50% aller angesprochenen Unternehmen – eine erfreuliche hohe Resonanz. Die von HECTAS erbrachte Dienstleistung wurde seinerzeit zu über 90% mit

„gut“ bis „sehr gut“ bewertet, doch trotz dieses sehr positiven Ergebnisses gab es zahlreiche Einzelmerkmale, die auf eine gewisse Unzufriedenheit in manchen Bereichen hindeuteten. Wir sind sehr gespannt darauf zu erfahren, ob unsere intensiven Anstrengungen, hier Abhilfe zu schaffen, gefruchtet haben.

In nächster Zeit werden wir Sie ansprechen, ob Sie an unserer diesjährigen Kundenzufriedenheitsumfrage teilnehmen möchten. Und, wenn ja, ob Sie uns Ihre Antworten postalisch oder online übermitteln wollen. Falls Sie dazu oder zu anderen Themen Fragen haben, Anregungen oder auch Beschwerden – unsere 24h Servicehotline steht zur freien Verfügung: : 00800/43 28 27 38



## Ganz HEIMLICH übernommen.

Ein gesundes Wachstum im Kerngeschäft sichert unsere Wettbewerbsfähigkeit und damit viele Arbeitsplätze in Europa. Mit der Übernahme des österreichischen Traditionsunternehmens HEIMLICH Gebäudereinigung baut HECTAS aktuell seine internationalen Aktivitäten in diesem Sinne aus. Und profitiert dabei von zusätzlichen Synergieeffekten. „HECTAS und HEIMLICH ergänzen einander hervorragend,“ so Hans ter Pelle, Vorstandsvorsitzender von HECTAS Europa. Die Zusammenarbeit hat sich bereits in der Vergangenheit bestens bewährt und ist so ein Modell für eine erfolgreiche, gemeinsame Zukunft. HEIMLICH erwirtschaftet einen Großteil des Umsatzes im Raum Wien. Damit ergänzt die jüngste Akquisition das auf starke Marktpräsenz ausgerichtete Unternehmenskonzept in Öster-

reich ausgezeichnet. Zur Zeit beschäftigt HEIMLICH rund 500 Mitarbeiter, die nun von HECTAS übernommen werden. Aus der bisherigen HEIMLICH Geschäftsführung wechselt Patrick Osterbauer in die Geschäftsführung Österreich. Walter Buchner übernimmt die Verantwortung als Sprecher der Geschäftsführung.



## Zertifizierungen haben bei uns Tradition.

Unsere Überwachungsaudits haben auch in diesem Jahr wieder mit Bravour die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 14001 geschafft.

Zertifizierungen haben bei uns schon Tradition: 1994 waren wir in unserer Branche eines der ersten Unternehmen bundesweit, das für sein Management-System ein Qualitäts-Zertifikat erhalten hat. Und

2000 erhielten wir die Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001 für das Umweltmanagement-System, wieder waren wir hier bundesweit erst das dritte Unternehmen in unserer Branche. Nach weiteren SCC-Zertifikate in Köln und Frankfurt a. M. gibt es in diesem Jahr ein Novum: Erstmals haben wir für eine bestimmte Dienstleistung ein Einzelzertifikat erhalten – HECTASystematics-Hygiene mit System.



## Umweltbewusst.

Getreu dem Credo unserer Konzernmutter Vorwerk „Der Zukunft verpflichtet“ – geht HECTAS mit gutem Beispiel voran.

So kommen in allen HECTAS Niederlassungen schon jetzt unabhängige Stromversorgungen zum Einsatz. Zukünftig werden wir technische Geräte verwenden, die über 70% Strom einsparen. Darüber hinaus konnten wir durch konsequente Virtualisierung im Server-Bereich den IT-Stromverbrauch in unserer Zentrale in Wuppertal um

über 50% reduzieren. Außerdem führen wir eine Green - Bilanz, welche die Energieverbräuche aller IT Komponenten erfasst, um unsere Fortschritte zu messen und zu dokumentieren. Aber nicht nur im IT-Bereich, in allen Unternehmensbereichen, berücksichtigen wir neben den praktischen und kommerziellen Faktoren auch die ökologischen Aspekte. Darüber werden wir in den nächsten Ausgaben des BLICKWINKEL im Rahmen unseres Green Cleaning Projekts ausführlich berichten.

## HECTAS Niederlande wird Akademie-Sponsor.



Der Transfer von Theorie und Praxis hat für HECTAS eine große Bedeutung. Schließlich werden die Anforderungen an Facility Services in dem stark dynamischen Markt zunehmend komplexer. Nicht zuletzt, weil der Markt mehr und mehr eine europäischen Dimension bekommt. Verständlich, dass wir ein verstärktes Interesse daran haben, unser

Fachwissen auf dem aktuellsten Stand zu halten. Als die renommierte Universität Breda mit der Bitte an HECTAS Niederlande herantrat, das Hauptsponsoring für den Fachbereich Facility Management zu übernehmen, haben wir nicht einen Moment gezögert und zugesagt. Nicht allein, weil es für HECTAS eine große Auszeichnung ist, von der universitären Nummer 1 im Ranking für Facility Management angesprochen zu werden. Es stärkt auch unser Renommee, verbessert deutlich unsere Marktposition – und erleichtert uns den Kontakt zu den talentiertesten Nachwuchskräften, die der Bildungsmarkt derzeit zu bieten hat.