

# *Nachhaltigkeitsbericht*



**Dienste für Menschen H.W.D. GmbH**  
mit integrierter Umwelterklärung

## Impressum & Kontakt

### Dienste für Menschen gGmbH

Zentrale Dienste  
Haußmannstraße 103a  
70188 Stuttgart  
Tel.: 0711/268 79-0  
E-Mail: kontakt@udfm.de  
www.Dienste-fuer-Menschen.de

### Dienste für Menschen H.W.D. GmbH

Haußmannstraße 103 a  
70188 Stuttgart  
Tel.: 0711/268 79-30  
E-Mail: FLenfert@udfm.de

### Nachhaltigkeitsbeauftragter für die H.W.D. GmbH:

Frank Lenfert, Tel.: 0711/268 79-30, E-Mail: FLenfert@udfm.de

Text: Dienste für Menschen | Grafiken: Dienste für Menschen  
V.i.S.d.P.: Peter Stoll, Geschäftsführer Dienste für Menschen gGmbH  
© DfM, 2010

# NACHHALTIGKEITSBERICHT 2009

## DIENSTE FÜR MENSCHEN H.W.D. GMBH

mit integrierter Umwelterklärung

▪ <b>Nachhaltigkeitsmanagement in der Gesellschaft</b>	4
▪ <b>Profil der Gesellschaft</b>	
Die Dienste für Menschen H.W.D. GmbH	5
Stakeholder der Gesellschaft	6
▪ <b>Standortentwicklungen</b>	
Putzmitteleinsatz verbessern, Müll vermeiden und fair gehandelte Produkte	8
▪ <b>Übersichten, Programme und Kennzahlen</b>	
Nachhaltigkeitsteam	10
Leistungsstruktur	11
Verbesserungsprogramm H.W.D. 2006 - Zielerreichung	12
Nachhaltigkeitsbilanz 2005 – 2008 H.W.D:	15
Verbesserungsprogramm H.W.D. 2009	16

Dieser Nachhaltigkeitsbericht ist eine Anlage zum Nachhaltigkeitsbericht Konzern 2009 bei Dienste für Menschen.

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT IN DER GESELLSCHAFT

Frank Lenfert, Nachhaltigkeitsbeauftragter

## *Nachhaltigkeitsmanagement in der H.W.D. bedeutete in den vergangenen zwei Jahren für mich....*

„Man spricht mehr darüber, wie man den Einkauf gestaltet, welche Wirkungen ein Reinigungsmittel noch hat. Das Bewusstsein für ökologische Zusammenhänge hat eindeutig zugenommen.“

## *Die größte Überraschung war...*

„Dass sich sehr viele unserer Lieferanten schon auf demselben Weg befinden. Wir entdeckten, dass ein Bäcker und eine Wäscherei ihre Fuhrparks an erster Stelle nach ökologischen Kriterien erneuerten.“

## *Enttäuschungen gab es...*

„Eigentlich keine. Wir haben überall viel erreicht, dazu zählt, dass unsere Mitarbeitenden jetzt prüfen, ob man Großgeräte wie Herd, Spülmaschine, Waschmaschine nicht zur gleichen Zeit in Betrieb nimmt um dadurch die Stromspitzen zu vermeiden.“

## *Und...*

„Ich bin persönlich überzeugt, dass der Weg der richtige für die Zukunft ist.“



Frank Lenfert

# PROFIL DER GESELLSCHAFT

## Die Dienste für Menschen H.W.D. GmbH

Die Dienste für Menschen H.W.D. Gesellschaft für Hauswirtschaftliche Dienstleistungen mbH ist eine 100%ige Tochter der Dienste für Menschen gGmbH.

Die H.W.D GmbH versorgt den Großteil der Einrichtungen der Dienste für Menschen gGmbH mit allen hauswirtschaftlichen Dienstleistungen. Seit dem 1. Januar 2006 ist die H.W.D. GmbH auch für die Unterhaltsreinigungen in allen Regionen verantwortlich.

Die Zentrale der H.W.D. GmbH ist in der Haußmannstraße. Ansprechpartner der H.W.D. GmbH in den Häusern sind die Gastronomieleiter.

## Unsere Angebote

### Catering

- Für Senioreneinrichtungen und Kliniken
- Für Schulen und Kindertagesstätten
- Geburtstage und andere Feierlichkeiten
- Mit Freude tagen – Veranstaltungsservice

### Unser Reinigungs-Angebot in sozialen Einrichtungen umfasst:

- Wäschepflege
- Reinigungsleistungen

# STAKEHOLDER DER GESELLSCHAFT

## Kundenbeziehungen entwickeln

Essen auf Rädern Vesperkirche, Schulverpflegung, Gruppenreisen, Außer-Haus-Angebote, ...

Wir unterbreiten den Menschen an den Standorten unserer Gastronomiebetriebe attraktive, bedarfsorientierte Angebote. Dafür müssen wir die Bedürfnisse unserer Kunden kennen. Deshalb versteht sich die H.W.D. jeweils als Teil der Region und lebt mit unseren Häusern das Motto „Menschen, Nähe, Lebensfreude“. So stellen wir eine individuelle und kundennahe Ausrichtung sicher.

Um eine hohe Qualität zu gewährleisten, ist eine intensive Kommunikation und Zusammenarbeit mit Lieferanten, Kooperationspartnern und Prüfinstituten notwendig.

Cafés **Einkaufsgemeinschaft** Eventcatering  
externe Kunden **interne Kunden Lieferanten**  
**Mitarbeitende** Netzwerk Gebäudereiniger Prüfinstitute Restaurants  
Verbände

Durch die enge Einbindung in die Dienste für Menschen gGmbH sind gemeinsame Vorhaben leichter zu erreichen. Die Gastronomieleitungen und die Regionalleitungen haben ein gemeinsames Ziel.



# **STANDORTENTWICKLUNGEN**

2006 -2009

# DIENSTE FÜR MENSCHEN H.W.D. GMBH

## Putzmitteleinsatz verbessern, Müll vermeiden und fair gehandelte Produkte

### Putzmitteleinsatz verbessern

In 16 Betrieben bei Dienste für Menschen reinigt unser Fachpersonal der Tochtergesellschaft Dienste für Menschen H.W.D. Gesellschaft für Hauswirtschaftliche Dienstleistungen mbH tagtäglich.

Dabei wurde in den letzten drei Jahren ein besonderes Augenmerk auf den Einsatz des Putzmittels gelegt. Hierbei sind die qualifizierten Schulungen unserer Mitarbeitenden, der Einsatz von Dosieranlagen, die Qualität der eingesetzten Produkte und die zielgerichtete Kombination mit geeigneten Reinigungstextilien entscheidend für eine möglichst geringe Einsatzmenge. Ergänzend wurde besonders die Zusammenarbeit mit der Bauverwaltung ausgebaut um das Facility Management zu verbessern. Hier steht die Abstimmung zur Optimierung der Materialien für die zu reinigenden Oberflächen im Fokus.

### Müll vermeiden

Durch die beiden Kernaufgaben Speiserversorgung und Reinigung ist die H.W.D. GmbH für einen Großteil der Beschaffung zuständig. In diesem Zusammenhang haben wir die Verpackungen der beschafften Produkte unter die Lupe genommen. Als Ergebnis konnten vermehrt wieder verwendbare Verpackungsmaterialien eingesetzt und die Gebindegrößen unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen Aspekten angepasst werden.

### Fair gehandelte Produkte

Der Startschuss für eine nachhaltigere, biologische und faire Beschaffung war die Einführung des fair gehandelten Kaffees im gesamten Unternehmen im Jahr 2006. Doch auf diesem Meilenstein wollten wir uns nicht

ausruhen. Deshalb versuchten wir stets den Bio-Anteil, sowie den Anteil fair gehandelter Produkte (so zum Beispiel beim Einkauf von Bananen und anderem Obst) zu erhöhen.

Um den Fortschritt unternehmensweit sichtbar machen zu können, haben wir im Jahr 2008 eine Erhebungsmethode entwickelt und eingeführt, mit der der Anteil fair gehandelter Produkte und Produkte mit Bio-Zertifizierung in unserem Wareneinsatz gemessen werden kann.

### Ausblick

Unser Ziel für die kommenden Jahre ist den erreichten Standard unter sich verändernden Bedingungen zu erhalten. Gleichzeitig möchten wir an verschiedenen Punkten weiterarbeiten um neue nachhaltige Ziele zu erreichen.

Im Geschäftsbereich Reinigung werden wir weiter an der Verbesserung unserer Dienstleistung arbeiten. Dabei stehen die Optimierung unserer Reinigungsverfahren und maßgeschneiderte Service-Schulungen für unser Reinigungspersonal im Vordergrund.

In der Speiserversorgung werden unsere Gastronomieleiter ihr KnowHow einsetzen um das bestehende Fischsortiment mit dem „WWF-Einkaufsratgeber Fische & Meeresfrüchte“ abzugleichen. Ziel ist hier, Verbesserungen in der Beschaffung aufzudecken um zu einer nachhaltigen Fischerei beizutragen.



# **ÜBERSICHTEN, PROGRAMME UND KENNZAHLEN**

2006 - 2009

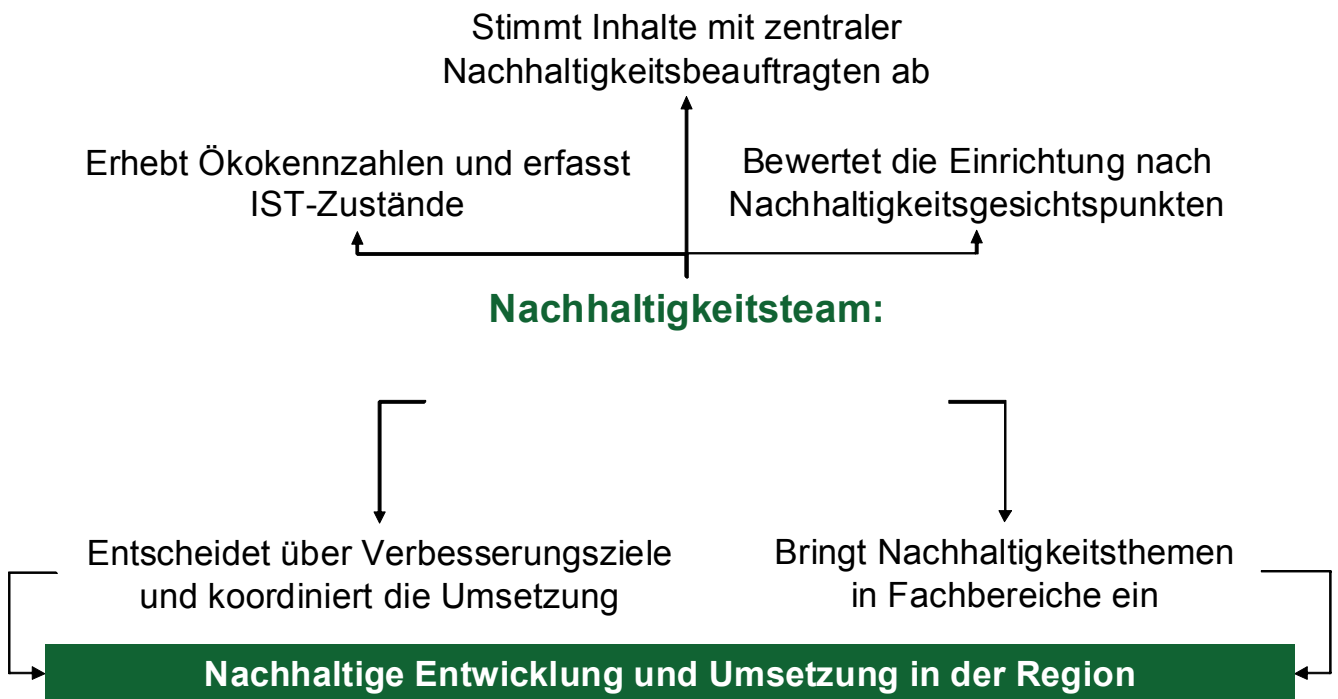
# NACHHALTIGKEITSTEAM H.W.D. GmbH

Stand 2009

H.W.D. GmbH

H.W.D. GmbH	
Teamleiter/in und Nachhaltigkeitsbeauftragte/r	Frank Lenfert
Mitglieder im Nachhaltigkeitsteam	Jürgen Bausch Timo Haag

## Zentrales Nachhaltigkeitsmanagement

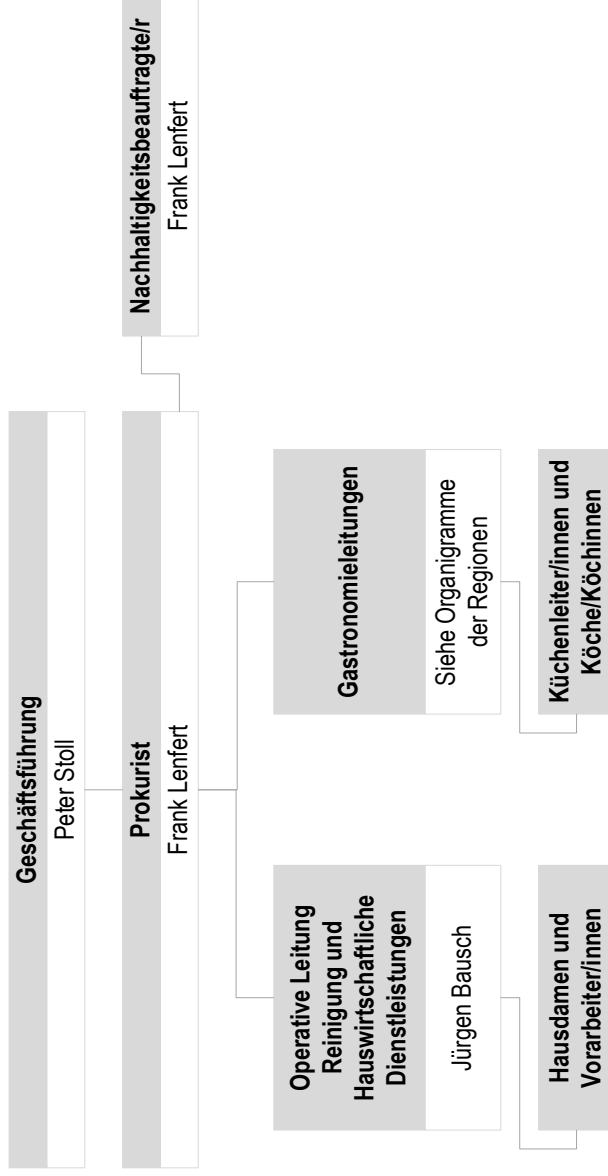


Das Nachhaltigkeitsteam - Aufgaben und Abläufe

# Leistungsstruktur der Dienste für Menschen Gesellschaft für hauswirtschaftliche Dienstleistungen mbH

Leistungsstruktur Dienste für Menschen H.W.D. GmbH

Stand 11/2009



# VERBESSERUNGSPROGRAMM H.W.D. GMBH 2006 - ZIELERREICHUNG

Ziele	Maßnahmen	Umsetzung	
angemessene Firmenpräsentation einführen	Einsatz von Flyern überprüfen und gegebenenfalls erstellen	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	H.W.D.-Beschilderung in den Einrichtungen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Präsentationsmaterial für Sonderveranstaltungen zusammenstellen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Internetauftritt im Zusammenhang mit Homepage von Diensten für Menschen abklären	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
Transparenz des Risikomanagements erhöhen	Zusammenstellung der Risikomanagementsysteme bei der H.W.D.	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Übernahme von Teilen des Risikomanagementsystems von Diensten für Menschen in die H.W.D. prüfen	Maßnahme auf 12/2009 terminiert und noch nicht abgeschlossen	∞
Kundenzufriedenheit ermitteln	Regelmäßige systematische Kundenbefragung für H.W.D.-Leistungen einführen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
neue Kunden akquirieren	regelmäßige Besuche der Lieferanten vor Ort einführen	mit geringer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Regelmäßige Einladungen der Lieferanten ins Haus einführen	mit geringer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Führungskräfte von Diensten für Menschen erhalten Zugang zu Flyern	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Führungskräfte von Diensten für Menschen über Flyer und Banner informieren	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Mitarbeitende H.W.D. und Dienste für Menschen erhalten Zugang zu Flyern	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Mitarbeitende H.W.D. und Dienste für Menschen über Flyer informieren	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	gezieltes Mailing an bestehende Eventcatering-Kunden testen (1 Jahr lang zu Sonderterminen (z.B. Abiturfeiern, Weihnachten, Sommerfest)	Maßnahme nicht umgesetzt, da Strategie geändert	✗

	Kunden der externen Ambulanten Dienste, die Essen von uns beziehen, (z.B. Johanniter) Flyer zukommen lassen - auf Ambulante Dienste zugehen	mit geringer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Banner in belieferten Kantinen/Mensen aufstellen	mit geringer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Flyer in belieferten Kantinen/Mensen auslegen	mit geringer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Banner in eigenen Restaurant/Café/Haus aufstellen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Flyer in eigenen Restaurant/Café auslegen	mit geringer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Flyer im Haus auslegen	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	einmalige Flyeraktion für Kunden der Ambulanten Dienste von Dienste für Menschen	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Flyer in Infomappen integrieren	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Flyer an Lieferanten ausgeben	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	externen Berater über Flyer informieren und Flyer zur Verfügung stellen	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
Stromkosten senken	Überprüfung aller Standorte, ob Anpassung der Arbeitsabläufe an die Stromspitzen möglich oder schon geschehen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Anpassung bei fehlenden Standorten	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
Stromverbrauch senken	Nutzerverhalten schulen, Mitarbeitende sensibilisieren durch Schulungen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
Transparenz der Qualität erhöhen	Ausgang von Siegeln prüfen und gegebenenfalls durchführen (EMAS / IQD)	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
Wärmeenergie reduzieren	Regulierbarkeit und Anzahl der Heizkörper ermitteln	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Nutzerverhalten schulen, Mitarbeitende sensibilisieren durch Schulungen --> Stoßlüften	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓

CO <sub>2</sub> -Ausstoss reduzieren	Routenplanung/Tourenplanung optimieren	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
Mülltrennung optimieren	Analyse der vorhandenen Mülltrennung	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Maßnahmen entwickeln	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Maßnahmen umsetzen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
Müllaufkommen verringern	Einsatz von Mehrwegverpackungen überprüfen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Einsatz von Mehrwegverpackungen einführen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
Lagerumschlag	Optimierung des Warenbestandes	Maßnahme auf 12/2009 terminiert und noch nicht abgeschlossen	∞
Qualitätsverbesserung	Checklisten überarbeiten	Maßnahme auf 12/2009 terminiert und noch nicht abgeschlossen	∞
Firmenpräsentation	Internetauftritt bei verschiedenen Branchenfindern abklären ( Party 24)	Maßnahme auf 12/2009 terminiert und noch nicht abgeschlossen	∞

# NACHHALTIGKEITSBILANZ

## H.W.D. GmbH

Kennzahl	Einheit	2005	2006	2007	2008
<b>Aufgabenspektrum/Leistungsangebot</b>					
Speiseversorgung in den Einrichtungen von Dienste für Menschen					
Veranstaltungscatering					
externe Speiseversorgung/ Essen auf Rädern					
Restaurant-, Kantinen- und Cafébetrieb					
Reinigungsdienstleistungen					
Wäschereibetrieb					
Beratungsdienstleistungen					

### Bereich Ökologie

Die Verbräuche und Kennzahlen der Betriebsstätten der Dienste für Menschen H.W.D. Gesellschaft für hauswirtschaftliche Dienstleistungen mbH sind in die Nachhaltigkeitsbilanzen der Standorte von Dienste für Menschen integriert.

### Bereich Soziales

Mitarbeitende*	Anzahl	343	362	361	387
Vollzeitstellen	VB	202	206	192	183
Anteil Teilzeitbeschäftigte (incl. Geringfügig Beschäftigte)	%	n.e.	63%	71%	80%
Frauenquote	%	87%	88%	88%	85%
Altersklasse mit größtem Anteil	Klasse %	25-29 J. 18%	25-29 J. 19%	40-44 J. 18%	45-49 J. 20%
Anteil Mitarbeitende ohne deutsche Staatsbürgerschaft	%	n.e.	31%	37%	36%
Anteil Mitarbeitende mit einer Beschäftigungszeit > 15 J.	%	n.e.	0%	0%	0%
Ausbildungsangebote	Berufe	Köche/Köchinnen, Fachkräfte für Hauswirtschaft			
Auszubildende	Anzahl	6	9	8	7
Fluktuationsquote	%	n.e.	16%	23%	29%
Fehlzeiten pro Mitarbeiter (incl. Langzeitkranken)	Tage/Jahr	0	0	12	13
externe Fortbildung	€ pro MA	29	25	46	n.e.
Ergebnisse Mitarbeitendenbefragungen: "Alles in allem betrachtet, gefällt Ihnen Ihre Tätigkeit?"	%	n.e.	n.e.	n.e.	81%

### Bereich Finanzen

Ertrag	€	6.326.548	7.818.986	8.048.964	7.921.909
Anteil Materialkosten am Gesamtertrag	%	34%	28%	39%	37%
Anteil Personalkosten am Gesamtertrag	%	56%	59%	58%	56%

\* Personalkennzahlen zum Stichtag 1. Januar des Folgejahres

# VERBESSERUNGSPROGRAMM H.W.D. GMBH 2009

## Ziele

## Maßnahmen

## bis

### Ökologische und soziale Verantwortung übernehmen

Verbesserung der nachhaltigen und ökologischen Beschaffung	Das Fischangebot bestehender Lieferanten überprüfen Kartoffelaktion durchführen	12/2009 12/2009
--	--	--------------------

Bewusste Ernährung fördern

Kalorien berechnen und auf dem Speiseplan schreiben

12/2009

### Mitarbeitende fördern und weiterentwickeln

Dienstleistungsservice verbessern	Externe Schulung der Gastronomieleitungen im Köche Club	12/2009
-----------------------------------	---	---------

### Arbeitsqualität erhalten

Qualitätsverbesserung in der Unterhaltsreinigung	Checklisten der Unterhaltsreinigung überarbeiten	12/2009
--	--	---------

### Finanzielle Solidität stärken

Lagerumschlag im Hauswirtschaftsbereich erhöhen	Optimierung des Warenbestandes	12/2009
---	--------------------------------	---------

### Transparent sein

Firmenpräsenz verbessern	Internetauftritt bei verschiedenen Branchenfindern abklären ( z.B. Party 24)	12/2009
Firmenpräsentation angemessen gestalten	Einsatz von Flyern überprüfen und ggf. abändern, Banner auf Wirksamkeit und Funktion prüfen	12/2009





**Dienste für Menschen**  
**H.W.D. GmbH**  
Haußmannstraße 103 a  
70188 Stuttgart  
Tel.: 0711/268 79-30  
E-Mail:  
FLenfert@udfm.de



**EMAS**  
GEPRÜFTES  
UMWELTMANAGEMENT  
DE-175-00135