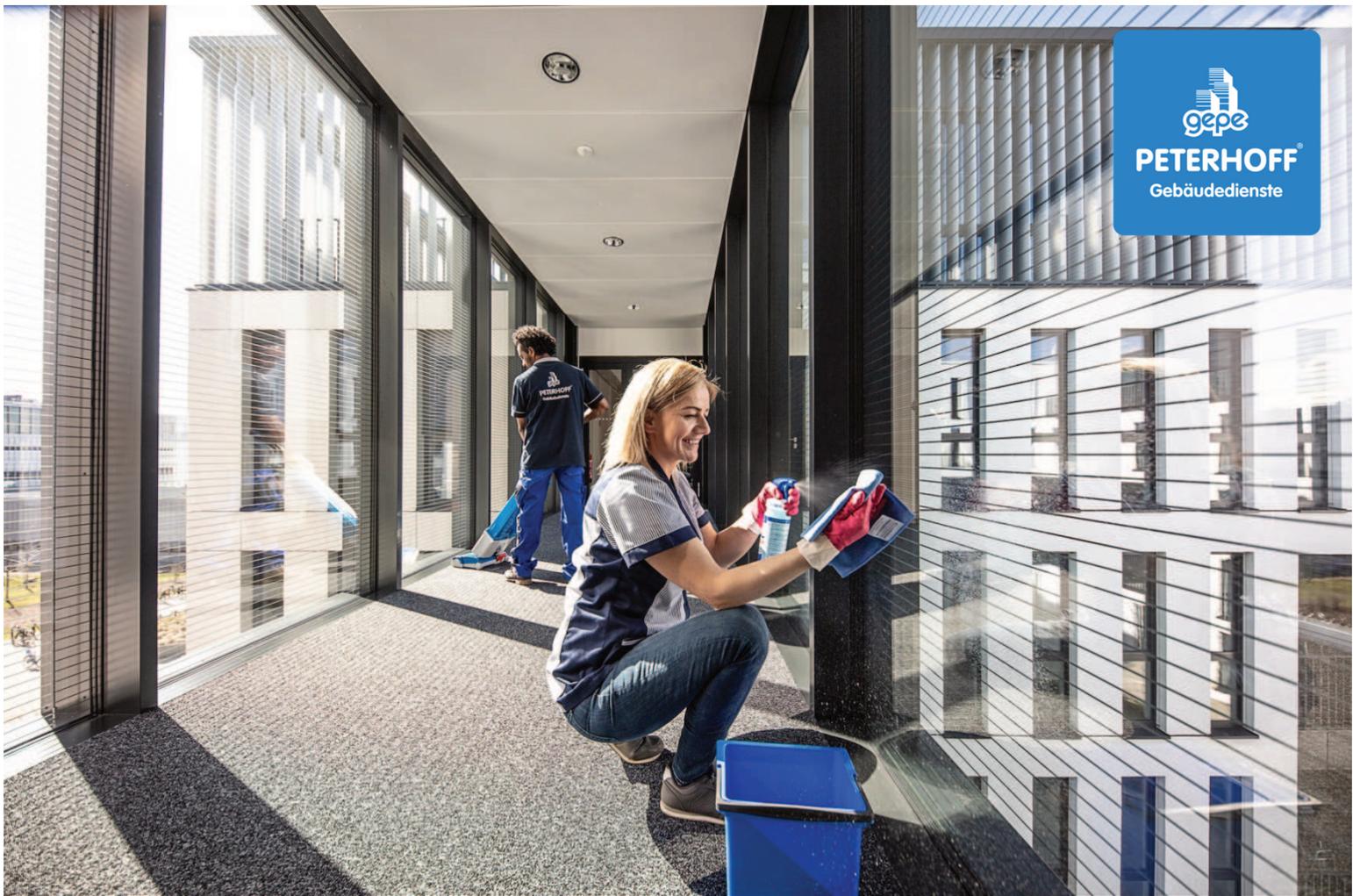




PETERHOFF
Gebäudedienste



Dienstleistungen von Menschen für Menschen

Gebäudereinigung



Gebäudemanagement

Sicherheitsdienste



Catering

NACHALTIG WIRTSCHAFTLICH

Erster Nachhaltigkeitsbericht der gepe Gebäudedienste PETERHOFF

Inhalt

Punkt 1: Allgemeine Angaben	1
1.1. Unternehmensprofil	1
1.2. Mitarbeiter / Personal	5
1.3. Lieferkette	5
1.4. Veränderungen	7
1.5. Vorsorgeprinzip	7
1.6. Mitgliedschaft in Verbänden	9
1.7. Zertifikate / Auszeichnungen	9
1.8. Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	11
1.9. Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	12
1.10. Führungsstruktur	12
1.11. Liste der Stakeholder (Interessierte Parteien)	13
1.12. Tarifverträge	13
1.13. Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	13
1.14. Einbindung der Stakeholder (interessierten Parteien)	14
1.15. Wichtige Themen und Anliegen der Stakeholder	17
1.16. Inhalte des Nachhaltigkeitsberichts	19
Punkt 2: Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit	20
2.1. Reklamationsquote	20
2.2. Berichte über Kunden im gepe'chen	20
Punkt 3: Umweltschutz und Verbräuche	20
3.1. CO ² -Ausstoß der Firmenfahrzeuge	20
3.2. Stromverbrauch der Hauptverwaltung	20
3.3. Stromerzeugung über die Photovoltaikanlage auf den Dächern der Hauptverwaltung	20
3.4. Gasverbrauch	21
3.5. Wasserverbrauch	21
3.6. Abfallerzeugung	21
3.7. Einsatz von Chemie mit EU Ecolabel	21
3.8. Einsatz energiereduzierter Sauger	21
Punkt 4: Arbeitssicherheit	22
Punkt 5: Mitarbeiterqualifikation	22
Punkt 6: Beschaffung	23
6.1. Reinigungsschemie – Dr. Schnell	24
6.2. Reinigungsmaschinen – Kenter	28
6.3. Reinigungsmaschinen – Kärcher	30
6.4. Reinigungsmaschinen - Nilfisk	31
6.5. Reinigungsmaschinen – Wetrok	32
Punkt 7: Soziales Engagement	33
7.1. gepe Ehrenamtspreis für Mitarbeiter/Innen	33
7.2. gepe Sommercamp	33

Punkt 1: Allgemeine Angaben

1.1. Unternehmensprofil

1.1.1 Organisation

gepe Gebäudedienste Peterhoff GmbH

1.1.2 Dienstleistungen



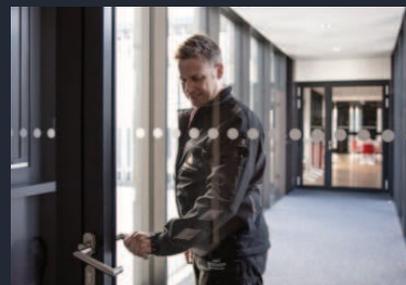
Gebäudemanagement

- Erstellung Betriebskonzepte
- Analyse & Dokumentation
- Technische Betriebsführung
- Wartung & Instandhaltung
- Grün- & Graupflege



Gebäudereinigung

- Unterhaltsreinigung
- Krankenhausreinigung
- Seniorenheimreinigung
- Glas- & Baureinigung
- Industrie- & Sonderreinigung
- Reinraumreinigung



Sicherheitsdienste

- Werk- & Objektschutz
- Revier- & Schließdienst
- Pforten- & Empfangsdienst
- Konferenzmanagement
- Brandschutz

1.1.3 Hauptsitz

PETERHOFF Zentrale
Otto-Brenner-Str.21
52353 Düren

TEL: 0 24 21 / 84 09 0
FAX: 0 24 21 / 84 09 97

info@gepe-peterhoff.de
www.gepe-peterhoff.de

1.1.4 Betriebsstätten



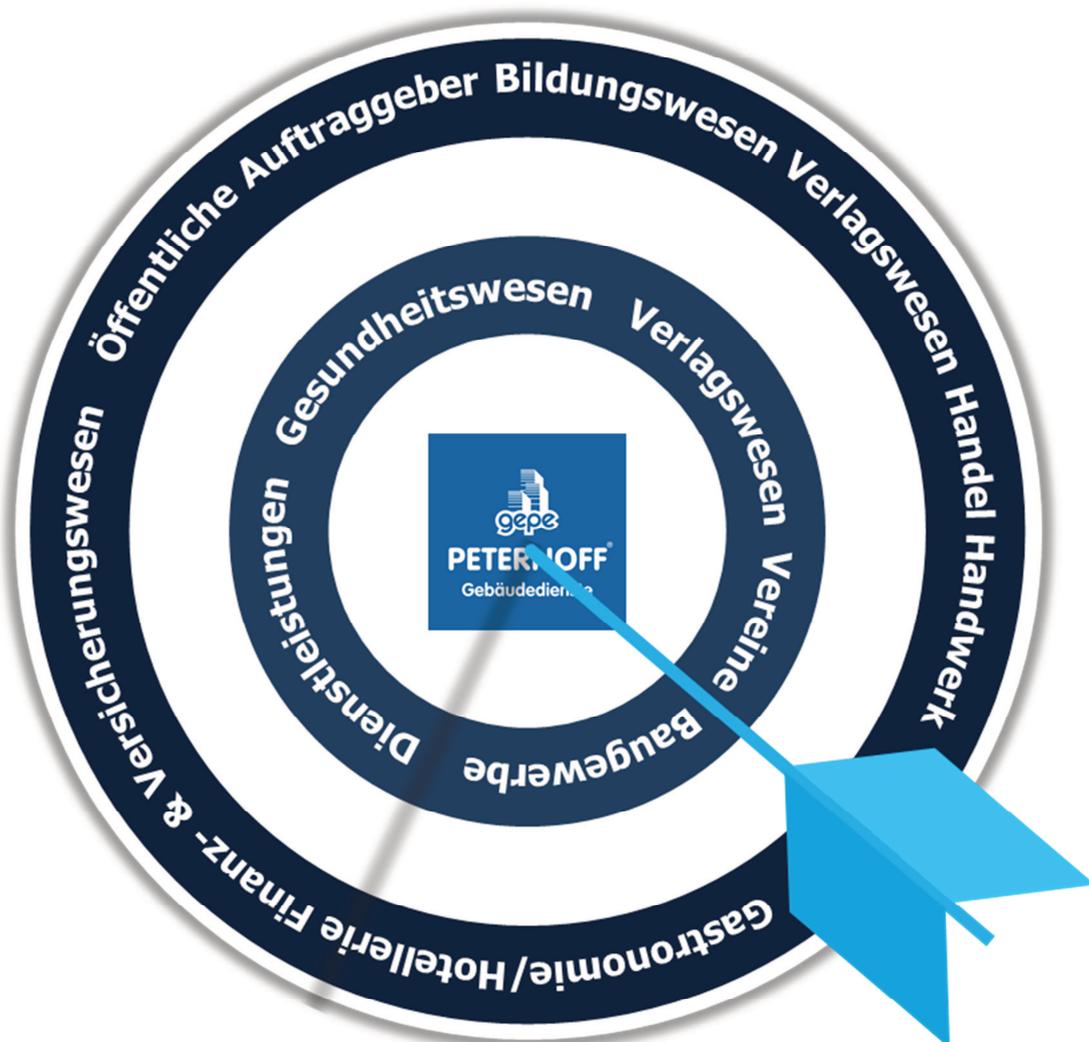
1.1.5 Eigentumsverhältnisse



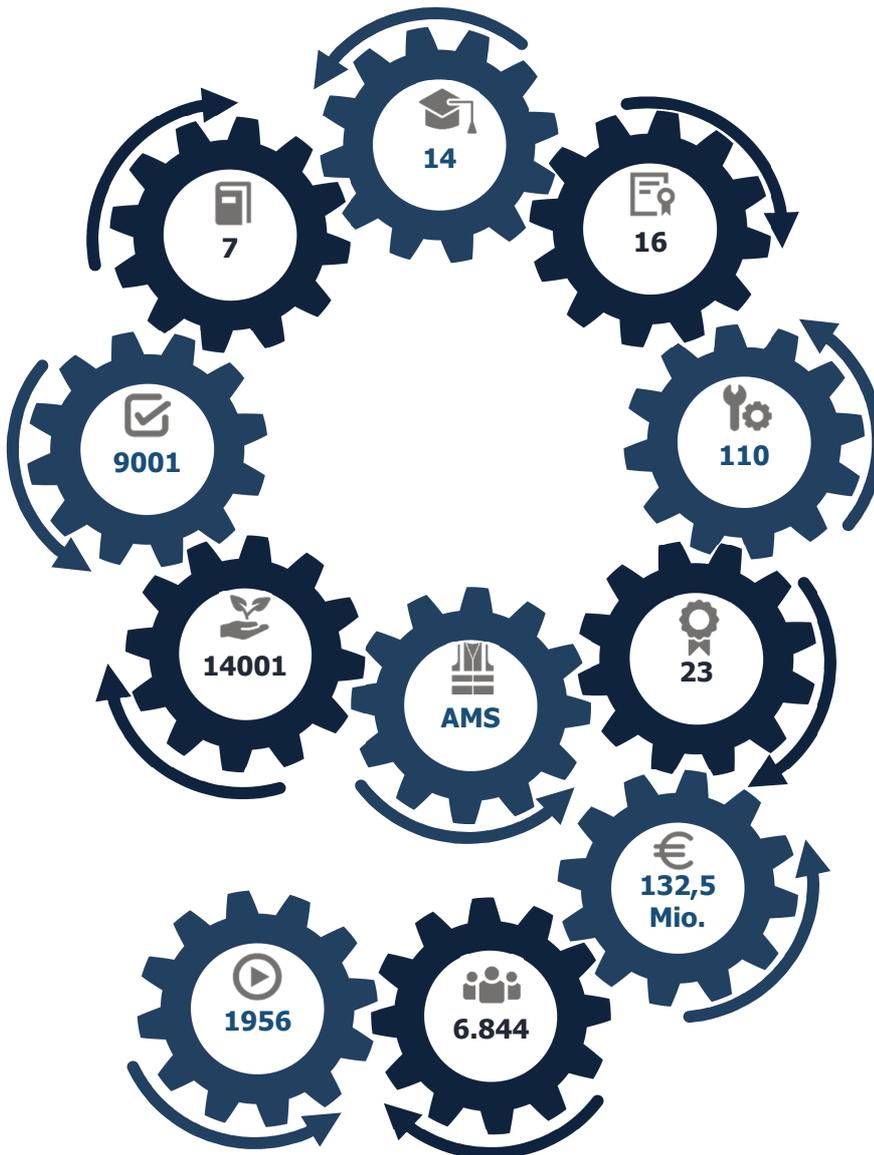
1.1.6 Rechtsform

Gesellschaft mit beschränkter Haftung

1.1.7 Bediente Branchen in Deutschland



1.1.8 Größe des Unternehmens



-  **1956**
Gründungsjahr
-  **6.844**
Mitarbeiter
-  **132,5 Mio. €**
Umsatz
-  **23**
gepr. Objektleitungen
-  **110**
Gesellen
-  **16**
Desinfektoren & Reinraumspezialisten
-  **14**
Meister & Ingenieure
-  **7**
Auszubildende
-  **9001:2015**
ISO zertifiziert
-  **14001:2015**
ISO zertifiziert
-  **AMS BAU**
zertifiziert

Stand 31.12.2019

1.2. Mitarbeiter / Personal

Die gepe PETERHOFF Gruppe beschäftigt ausschließlich Vollzeit- und Teilzeitmitarbeiter die in den Regionen, der von uns betreuten Kunden wohnhaft sind. Branchenbedingt unterliegen die Mitarbeiterzahlen Schwankungen durch den Wegfall oder das Hinzukommen neuer Kunden.



6.663

2017



7.026

2018



6.844

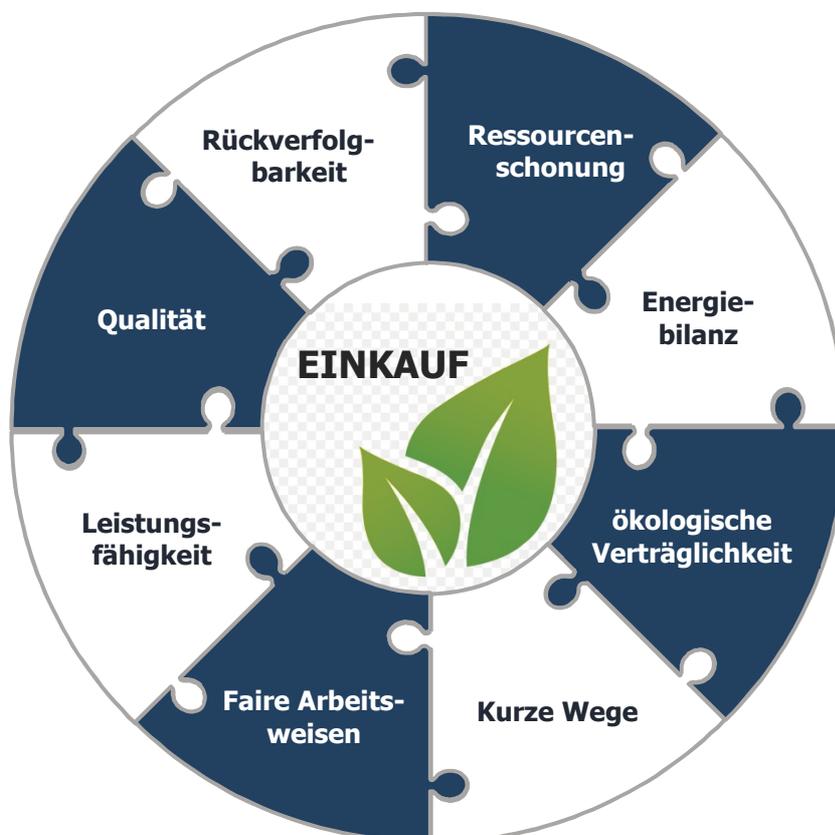
2019

Stand 31.12.2019

Die gepe PETERHOFF Gruppe nimmt keine Aufschlüsselung nach Region, Herkunft, Alter und Geschlecht vor.

1.3. Lieferkette

Die gepe PETERHOFF Gruppe legt großen Wert auf die Nachhaltigkeit der Beschaffungsprozesse und achtet neben qualitativen Eigenschaften bei den bezogenen Waren besonders auf die Nachhaltigkeitspolitik der externen Lieferanten und präferiert, wenn dies möglich ist, regional ansässige Lieferanten.





1.4. Veränderungen

Keine Veränderungen der Eigentumsverhältnisse und der Lieferkette im Berichtszeitraum.

1.5. Vorsorgeprinzip

1.5.1 Integriertes Managementsystem

Um sicherzustellen, dass unsere Dienstleistungen die an sie gestellten Ansprüche im Sinne unserer Kunden erfüllen können, haben wir ein Managementsystem aufgebaut, das die Anforderungen der ISO 9001:2015, der ISO 14001:2015 und der AMS Bau erfüllt.

Das Managementsystem der gepe PETERHOFF Gruppe sichert die Umsetzung der Qualitäts-, Umweltschutz- und Arbeitssicherheitspolitik auf allen Ebenen. Das Managementsystem hat zum Ziel die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, die Umwelt und die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu schützen.

Ferner soll sichergestellt werden, dass alle Geschäftsprozesse durchgängig geplant, gesteuert und überwacht werden. Damit erfüllen wir die definierten Anforderungen, wie sie durch unsere Kunden und in Form von Regelwerken oder sonstigen Vorschriften an uns herangetragen werden.

Weiterhin werden Anforderungen und Erwartungen Dritter (Kontext) berücksichtigt.

Neben der Erfüllung von Kundenanforderungen ist die kontinuierliche Verbesserung des Managementsystems ein zentraler Bestandteil der Ziele des Unternehmens.

1.5.2 Kunden- und Mitarbeiternähe

Als inhabergeführtes Familienunternehmen zeichnet sich die gepe PETERHOFF Gruppe durch eine ausgeprägte Nähe – bis zur Geschäftsführung – zu Kunden und Mitarbeitern aus. Der partnerschaftliche Umgang mit Kunden und Mitarbeitern ist Bestandteil unseres Selbstverständnisses und wird über alle Ebenen des Unternehmens gelebt. So haben unsere Mitarbeiter stets die Möglichkeit, sich auch anonym (z.B. über unsere facebook Seite) mit Problemen an unseren Leiter Unternehmenskommunikation Herrn Stephan Johnen zu wenden. Eine weitere Anlaufstelle für Probleme ist die Abteilung Corporate Audit. Hier können Beschwerden über die folgenden Wege gemeldet werden:

- per E-Mail an agg-beschwerdestelle@gepe-peterhoff.de,
- telefonisch unter 02421/8409 105 oder
- auf dem Postweg (PETERHOFF Verwaltungs- und Beteiligungs- GmbH, Corporate Audit, Otto-Brenner-Str. 21, 52353 Düren).

1.5.3 Bedarfsanalyse und Leistungsauswertung

Qualitativ hohe Dienstleistungserbringung und hohe Kundenzufriedenheit setzen detaillierte Kenntnisse über die Anforderungen des Kunden und sein Objekt voraus. Unsere Kunden Sollen von Beginn an zufrieden mit unserer Dienstleistung sein.

Deshalb schaffen wir bereits zu Beginn der Zusammenarbeit (möglichst bereits bei der Angebotserstellung) die Voraussetzungen hierfür. Die geschieht durch

- eine genaue Bedarfsanalyse,
- ein ressourcen- und kostenoptimiertes individuelles Dienstleistungskonzept und
- ein exakt auf die individuellen Anforderungen des Kunden zugeschnittenes Angebot.

1.5.4 Gesellschaftliche Verantwortung

Soziale Verantwortung

Die gepe Peterhoff Gruppe übernimmt gesellschaftliche Verantwortung. Zum einen als Arbeitgeberin, die gesetzlich und ethisch korrektes Verhalten fest in der Unternehmenskultur verankert hat, aber auch als soziale Akteurin in den Städten und Gemeinden, in denen unsere Mitarbeiter leben und arbeiten. Wir unterstützen soziale Initiativen und Projekte vor Ort ebenso wie

Mitarbeiter, die sich ehrenamtlich engagieren und für ein gesellschaftliches Miteinander und Chancengleichheit einsetzen.

Wir verpflichten alle Lieferanten und Geschäftspartner, alle Vorgaben und Gesetze sowie unseren Ethik- und Verhaltenskodex einzuhalten. Wir setzen uns für faire Beschäftigungsbedingungen ein und dulden keine Art von Diskriminierung und Belästigung. Wir empfinden es als unsere gesellschaftliche Aufgabe, Mitarbeiter stetig zu qualifizieren und weiterzubilden.

Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeit leistet einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg der Peterhoff Gruppe. Wir übernehmen gerne gesellschaftliche, soziale und ökologische Verantwortung. Bei allen ökonomischen Entscheidungen berücksichtigen wir daher auch deren Auswirkungen auf soziale und ökologische Interessen.

Uns ist bewusst, dass Ressourcen endlich sind. Aus diesem Grund stehen bereits bei der Planung von Dienstleistungen der ressourcenschonende und effiziente Einsatz von Wasser, Energie und Reinigungschemie im Vordergrund. Nachhaltiges Handeln und wirtschaftlicher Erfolg sind kein Widerspruch. Gemeinsam mit unseren Kunden arbeiten wir täglich daran, Arbeitsprozesse auch im Blick auf ihre Umweltverträglichkeit zu optimieren.

Arbeitssicherheit

Nur sicheres Arbeiten ist nachhaltiges Arbeiten. Wir sind AMS Bau zertifiziert und verpflichten alle Mitarbeiter, sich an der Umsetzung und Weiterverbesserung des Arbeitsschutzmanagementsystems aktiv zu beteiligen. Zur Nachhaltigkeit zählt auch die Ergonomie. Schon bei der Planung legen wir Wert auf ergonomische Lösungen beispielsweise für Wischmopps und Reinigungswagen. Um unsere hohen Standards einzuhalten, schulen wir unsere Mitarbeiter regelmäßig. Ein Medium, um vierteljährlich zu informieren und zu sensibilisieren, ist unser Mitarbeiter-Magazin „gepe'chen“.

Umwelt

Unser Umweltmanagement hat in allen Fachbereichen System, das belegt die Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001. Seit vielen Jahren schon setzen wir ressourcenschonende Hochkonzentrate und Dosierhilfen ein. Dies senkt den Aufwand für Verpackung und Transport.

Wir verwenden auf Wunsch des Kunden Produkte mit EU-Ecolabel, die fast vollständig biologisch abbaubar sind. In Zusammenarbeit mit den Anwendungstechnikern unserer Lieferanten und den Ansprechpartnern des Kunden suchen wir nach ressourcenschonenden Optimierungspotenzialen in unseren Prozessen sowie bei der Reinigungstechnik und Maschinen.

Wir orientieren uns bei unserem Verhalten an den folgenden Aspekten:

- Konsumenten Anliegen
- Transparenz
- Arbeitspraktiken
- Achtung der Menschenrechte
- Achtung internationaler Verhaltensstandards
- Umwelt
- Organisationsführung
- Achtung der Rechtsstaatlichkeit
- Achtung der Interessen der Stakeholder
- Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft
- Rechenschaftspflicht
- faire Betriebs- und Geschäftspraktiken
- ethisches Verhalten

1.6. Mitgliedschaft in Verbänden

Bundesinnungsverband des Gebäudereinigerhandwerks
 GEFMA German Facility Management Association

1.7. Zertifikate / Auszeichnungen



ZERTIFIKAT DER REGISTRIERUNG

Hiemit wird bescheinigt, dass das Managementsystem der:

gepe Gebäudedienste PETERHOFF GmbH

Otto-Brenner-Straße 21
D-52353 Düren

durch Intertek auditiert und zertifiziert wurde in Bezug auf die Anforderungen der

DIN EN ISO 9001:2015

Dieses Zertifikat gilt nur in Verbindung mit dem Hauptzertifikat Nr. 2017-02206-00

Geltungsbereich des Managementsystems:
 Gebäudereinigung und Gebäudedienste
 unter dem Qualitätsmanagement der
 PETERHOFF Verwaltungs- und Beteiligungs-GmbH

Zertifikat-Reg.-Nr.: 2017-02206-00
 Erst-Zertifizierung am: 04 Juni 1996
 Datum der Zertifizierungsentscheidung: 30 Oktober 2017
 Ausstellungsdatum: 30 Oktober 2017
 Gültig bis: 27 November 2020



Deutsche Akkreditierungsstelle
D-ZM-10055-03-00



Calin Moldovean
President, Business Assurance
Intertek Certification GmbH - Maria-Bemays-Ring
19a, D-41199 Monchengladbach, Deutschland
Intertek Certification GmbH ist eine bei der DAkkS akkreditierte Zertifizierungsstelle
D-ZM-10055-01-00



Durch die Ausgabe des Zertifikats übernimmt Intertek keine Haftung zu einem anderen als dem Auftraggeber, und dem nur in Übereinstimmung mit dem vereinbarten Zertifizierungsvertrag. Die Zertifizierung ist abhängig von der Organisation und deren Aufrechterhaltung ihres Systems in Übereinstimmung mit den relevanten Anforderungen an die Systemerfüllung. Die Gültigkeit kann per E-Mail an cert@intertek.com oder durch Scannen des Codes auf der rechten Seite mit einem Smartphone bestätigt werden. Das Zertifikat bleibt Eigentum der Intertek und muss auf Verlangen zurückgegeben werden.





ZERTIFIKAT DER REGISTRIERUNG

Hiemit wird bescheinigt, dass das Managementsystem der:

gepe Gebäudedienste PETERHOFF GmbH

Otto-Brenner-Straße 21
D-52353 Düren

durch Intertek auditiert und zertifiziert wurde in Bezug auf die Anforderungen der

DIN EN ISO 14001:2015

Dieses Zertifikat gilt nur in Verbindung mit dem Hauptzertifikat Nr. 2017-05306-00

Geltungsbereich des Managementsystems:
 Gebäudereinigung und Gebäudedienste
 unter dem Qualitätsmanagement der
 PETERHOFF Verwaltungs- und Beteiligungs-GmbH

Zertifikat-Reg.-Nr.: 2017-05306-00
 Erst-Zertifizierung am: 28 November 2005
 Datum der Zertifizierungsentscheidung: 30 Oktober 2017
 Ausstellungsdatum: 30 Oktober 2017
 Gültig bis: 27 November 2020



Deutsche Akkreditierungsstelle
D-ZM-10055-03-00



Calin Moldovean
President, Business Assurance
Intertek Certification GmbH - Maria-Bemays-Ring
19a, D-41199 Monchengladbach, Deutschland
Intertek Certification GmbH ist eine bei der DAkkS akkreditierte Zertifizierungsstelle
D-ZM-10055-01-00



Durch die Ausgabe des Zertifikats übernimmt Intertek keine Haftung zu einem anderen als dem Auftraggeber, und dem nur in Übereinstimmung mit dem vereinbarten Zertifizierungsvertrag. Die Zertifizierung ist abhängig von der Organisation und deren Aufrechterhaltung ihres Systems in Übereinstimmung mit den relevanten Anforderungen an die Systemerfüllung. Die Gültigkeit kann per E-Mail an cert@intertek.com oder durch Scannen des Codes auf der rechten Seite mit einem Smartphone bestätigt werden. Das Zertifikat bleibt Eigentum der Intertek und muss auf Verlangen zurückgegeben werden.





Die Berufsgenossenschaft der Bauwirtschaft (BG BAU) bescheinigt, dass das Unternehmen

gepe Gebäudedienste PETERHOFF GmbH
 52353 Düren

die Anforderungen an einen systematischen und wirksamen Arbeitsschutz auf Basis des

AMS BAU (01/2015)

der branchenspezifischen Umsetzung des

Nationalen Leitfadens für Arbeitsschutzmanagementsysteme (NLF)

erfüllt.

Die Begutachtung am 15.02.2018 erfolgte auf Basis des Verfahrensgrundsatzes für AMS BAU.

Diese Bescheinigung ist gültig bis zum 20.12.2020.



Berlin, den 01.03.2018





02941-12 17-8@BAU.de
www.lgbau.de/ams-bau.de



Zertifikat

Der Landesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerk NRW bestätigt die Firma

**Gepe Gebäudedienste
Peterhoff GmbH
Otto-Brenner-Straße 21
52353 Düren**

innungsgeprüft ihre **Meisterqualifikation** ✓
Fortbildung zur nachhaltigen Unternehmensführung ✓
kontinuierliche Weiterbildung ✓

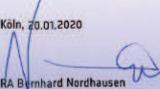
und verleiht ihr das Recht, das durch Eintragung beim Deutschen Patentamt geschützte Qualitätszeichen in Form der Kollektivmarke



zu führen.

Die Benutzung der Kollektivmarke setzt voraus, dass die hierfür erlassenen Bestimmungen für dessen Verleihung und Führung ständig beachtet werden. Dieses Zertifikat ist ab Ausstellungsdatum drei Jahre gültig.

Köln, 20.01.2020



RA Bernhard Nordhausen
Geschäftsführer des Landesinnungsverbandes des Gebäudereiniger-Handwerks NRW

Landesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks
für das Land Nordrhein-Westfalen
Fankenerweg 35, 51667 Köln
Tel. 0221 251056



Die Gebäudedienstleister

Fax: 0221 252715

FKi / FRAUEN KARRIERE INDEX

62

Indexwert

Dritte Erhebungswelle 2014

URKUNDE

Verliehen durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und die Initiative Frauenpreis

an das Unternehmen

gepe Gebäudedienste PETERHOFF GmbH

Rang 21 im FKi-Ranking der besten Unternehmen

Teilindex A – Struktur: 49 Punkte
Teilindex B – Commitment: 43 Punkte
Teilindex A – Rahmenbedingungen: 54 Punkte

Der FKi ist ein quantitativer Indikator zur Messung des Erfolgsgrades der Frauenförderungs-Aktivitäten in Deutschland.

Das Unternehmen zeichnet sich durch besondere Leistungen und Erfolge hinsichtlich der Aufstiegschancen von Frauen aus.

Berlin, 18.12.2014


 Manuela Schwesig
Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend




 Barbara Lutz
Initiative Frauenpreis e.V. - Vorsitzende des Vorstands



Amtliches Verzeichnis
präqualifizierter Unternehmen
der Industrie- und Handelskammern
für den Liefer- und Dienstleistungsbereich



Anspruchspartner:
Stephanie Efertz
Datum: 05.02.2020

Zertifikat Nummer 05 101 118934

Mit diesem Zertifikat bescheinigt die Industrie- und Handelskammer Mittlerer Niederrhein, dass das Unternehmen / die Firma

gepe Gebäudedienste Peterhoff GmbH
Otto-Brenner-Straße 21
52353 Düren

Zertifikat

mit den auf der Rückseite aufgeführten Liefer- und Dienstleistungen als geeignetes Unternehmen für öffentliche Aufträge in dem amtlichen Verzeichnis (www.amtliches-verzeichnis.ihk.de) eingetragen ist. Als Voraussetzung für die Eintragung wurde das Unternehmen von der Industrie- und Handelskammer Mittlerer Niederrhein präqualifiziert.

Das Zertifikat ist gültig bis zum **05.02.2021**, sofern sich kein Widerruf oder eine Rücknahme ergibt.

Das Zertifikat gilt im Rahmen der auf der Rückseite aufgeführten Angaben und Dokumente sowie der in dem Antrag auf Eintragung gemachten Angaben.

Industrie- und Handelskammer Mittlerer Niederrhein


 Sebastian Greff






Auszeichnung

gepe Gebäudedienste PETERHOFF GmbH

erhält für den Standort

Otto-Brenner-Str. 21, 52353 Düren

die Auszeichnung

ÖKOPROFIT-Betrieb 2014

Für die Kommission


 Wolfgang Spelthahn
 Landrat des Kreises Düren

Düren, 1. April 2014






1.8. Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers

Durch stetigen unternehmerischen Erfolg hat sich die gepe PETERHOFF Gruppe unter den führenden, bundesweit tätigen Unternehmen des Gebäudedienstleistungsmarkts etabliert. Das Unternehmen zeichnet sich jedoch nicht nur durch gute unternehmerische Leistung, sondern auch durch eine starke Unternehmenskultur aus. Mittlerweile hat gepe eine neue Dimension im Hinblick auf Größe und Vielfalt der Mitarbeiter erreicht. Unsere starke Unternehmenskultur gewinnt daher immer mehr an Bedeutung: sie bietet ein festes Fundament aus gemeinschaftlichen Werten und verbindlichen Management- und Führungsgrundsätzen und stellt so eine verlässliche Orientierung für alle Mitarbeiter dar.

Das Streben nach hervorragender unternehmerischer Leistung sowie nach einer Spitzenposition unter den Besten der Branche erfordert auch eine Verankerung von gesetzlich und ethisch korrektem sowie umweltbewusstem Verhalten. Daher verfolgt die Geschäftsleitung eine Wertephilosophie, die für alle Mitarbeiter bindend ist. Diese Wertephilosophie beschreibt unsere Wertvorstellungen, die ethischen und rechtlichen Standards sowie den Umgang mit der Umwelt, die für sämtliche Geschäftsaktivitäten gelten - von der strategischen Planung bis hin zum Tagesgeschäft.

Wir erwarten, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Wertephilosophie nicht nur formal, sondern auch dem Geiste nach verinnerlichen und leben. Führungskräfte haben die zusätzliche Verantwortung eine Unternehmenskultur vorzuleben, in der die jederzeitige Beachtung der Wertephilosophie und des geltenden Rechts zum Kern der geschäftlichen Aktivitäten gehören.

Als geschäftsführender Gesellschafter eines Familienunternehmens habe ich die Verpflichtung, einen Beitrag zum Gemeinwohl zu leisten. Ich übernehme aus voller Überzeugung Verantwortung für Mensch und Natur.

Düren, den 22.06.2020


Erich Peterhoff
Geschäftsführer

1.9. Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen

Wer wir sind – und was uns ausmacht

gepe ist ein Full-Service-Anbieter für Facility Management und Gebäudereinigung, der seinen Kunden Tag für Tag eine Vielzahl von infrastrukturellen und technischen Dienstleistungen aus einer Hand anbietet. Grundlage unseres Handelns sind die sechs Grundsätze unserer Unternehmenskultur, unser Selbstverständnis:

Wir sind und bleiben ein Familienunternehmen.

Wir erbringen unsere Dienstleistungen mit Menschen für Menschen. Fehler können passieren – wir lernen daraus.

Außergewöhnliche Situationen und neue Problemstellungen sind Herausforderungen, die wir gerne meistern. Wir arbeiten mit unseren Kunden Hand in Hand an Lösungen, um gemeinsam besser zu werden.

Wir leiten unsere Mitarbeiter zu selbstständigem und eigenverantwortlichen Arbeiten an.

Gegenseitige Akzeptanz und Respekt sind eine Garantie für motiviertes Arbeiten.

Wir möchten mit Kunden und Mitarbeitern langfristig zusammenarbeiten. Das ist die Grundlage einer erfolgreichen Zukunft. Unser Selbstverständnis schlägt sich nieder im:

Verhaltenskodex

und in den:

Grundsätzen sozialer Verantwortung

1.10. Führungsstruktur



1.11. Liste der Stakeholder (Interessierte Parteien)



1.12. Tarifverträge

76 % der Mitarbeiter werden nach dem Tarifvertrag des Gebäudereinigerhandwerks entlohnt. Mit den verbleibenden 24 % der Mitarbeiter wurden anderweitige Vereinbarungen getroffen, weil ihr Tätigkeits- und Verantwortungsbereich von den Vorgaben des Tarifvertrags nicht abgedeckt wird. In diesen Fällen werden Mitarbeiter übertariflich entlohnt.
Datenbasis: Vollzeitäquivalent.

1.13. Ermittlung und Auswahl der Stakeholder

Die Auswahl der Stakeholder erfolgt nach Relevanz für das Unternehmen und Einfluss auf die Tätigkeiten des Unternehmens.

1.14.2 Indirekte Stakeholder

VERBÄNDE/INNUNG	GEWERKSCHAFT	ÖFFENTLICHKEIT
Kommunikationsmedien	Kommunikationsmedien	Kommunikationsmedien
Homepage	Homepage	Homepage
Social Media	Social Media	Press
Zeitschrift gepe'chen	Zeitschrift gepe'chen	
Jour fixe	Persönliche Information	
Persönliche Information		
Ansprechpartner gepe	Ansprechpartner gepe	Ansprechpartner gepe
Geschäftsführung	Geschäftsführung	Geschäftsführung
Betriebsleiter	Betriebsleiter	PR/Unternehmenskommunikation
Bereichsleiter	Bereichsleiter	
PR/Unternehmenskommunikation		
Qualitätsmanagement		

1.14.3 Sozialer Dialog

Sozialer Dialog findet in der gepe Gebäudedienste PETERHOFF sowohl direkt



wie auch indirekt



statt.

1.15. Wichtige Themen und Anliegen der Stakeholder

KUNDEN	
Interessen	gepe
	Relevanz
Kompetenz	★★★★★
Know-how	★★★★★
Service	★★★★★
Flexibilität	★★★★★
Qualität / Qualitätsmanagement	★★★★★
Stand der Technik	★★★★★
Zuverlässigkeit	★★★★★
Nachhaltigkeit	★★★★★
Einhaltung von Vereinbarungen	★★★★★
Dienstleistungspalette	★★★★★
Offenheit/Ehrlichkeit	★★★★★

MITARBEITER	
Interessen	gepe
	Relevanz
Arbeitsplatzsicherheit	★★★★★
Pünktliche & gerechte Entlohnung	★★★★★
Entlohnung nach Tarif	★★★★★
Gutes Betriebsklima	★★★★★
Fairness	★★★★★
Gleichbehandlung	★★★★★
Perspektiven	★★★★★
Information & Kommunikation	★★★★★
Aus- & Weiterbildung	★★★★★
Einhaltung gesetzlicher Arbeitsstandards	★★★★★

Siehe auch Verhaltenskodex und Grundsätze sozialer Verantwortung der gepe.

LIEFERANTEN

gepe

Interessen	Relevanz
Fristgerechte Zahlung	★★★★★
Langfristige Geschäftsbeziehung	★★★★★
Partnerschaftlicher Umgang	★★★★★
Einkaufskriterien	★★★★★
Klare Bestellvorgaben	★★★★★
Wirtschaftliche Leistungskraft	★★★

1.16. Inhalte des Nachhaltigkeitsberichts

In Anlehnung an unser Integriertes Managementsystem nach DIN ISO 9001, DIN ISO 14001 und AMS BAU orientiert sich unser Bericht an den folgenden Aspekten:

- **Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit**
- **Umweltschutz und Energieverbrauch**
- **Arbeitssicherheit**
- **Mitarbeiterqualifikation**
- **Beschaffung**

Die Berichterstattung erfolgt auf Grundlage interner Quellen (Einkauf, Personalwesen, Arbeitssicherheit, Qualitäts- und Umweltmanagement sowie Finanzbuchhaltung).

Punkt 2: Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit

2.1. Reklamationsquote

2018: 1,22%

2019:

Hierbei handelt es sich um das Verhältnis von Reklamationen im Zeitraum zur Anzahl aktiver Kunden zum Zeitpunkt der Auswertung.

2.2. Berichte über Kunden im gepe'chen

Ausgabe	Kunde
1/2018	Münchenstift GmbH Haus Heilig Geist
4/2018	TU Dresden
1/2019	IKEA Ulm
1/2019	Stadt Mölln
1/2019	IKEA Wuppertal
3/2019	Medienhaus Aachen Zeitungsverlag
3/2019	Seewetteramt HH
4/2019	Stadtwerke München
1/2020	TSV Bayer Leverkusen
2/2020	Julius-Kühn-Institut

Wir werten die Erlaubnis unserer Kunden im gepe'chen über den Auftrag berichten zu dürfen als Indiz für die Kundenzufriedenheit.

Punkt 3: Umweltschutz und Verbräuche

3.1. CO²-Ausstoß der Firmenfahrzeuge

Jahr	CO ₂ Ausstoß je gefahrener km in g	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	0,0842	99,21%
2019	0,0840	99,76%

3.2. Stromverbrauch der Hauptverwaltung

Jahr	kWh je m ²	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	52,96	102,95%
2019	53,96	101,90%

Anmerkung zu 2018: Die installierten Anwesenheitssensoren für die Bürobeleuchtung erwiesen sich als ungeeignet; die Lampen schalteten sich bei ruhiger Arbeit an den Schreibtischen ab. Dies führte zu vermehrtem dauerhaftem Einschalten der Beleuchtung an den Büroeingangstüren.

3.3. Stromerzeugung über die Photovoltaikanlage auf den Dächern der Hauptverwaltung

Jahr	kWh je Sonnenstunde	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	38,22	223,25%
2019	44,03	115,20%

Anmerkung zu 2018: Der Schaden nach einem Schmelbrand, der einzelne Module der Photovoltaik Anlage unbrauchbar gemacht hatte, wurde repariert.

3.4. Gasverbrauch

Jahr	Verbrauch in kWh je Gradtagszahl gew. mit m ²	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	40.130,28	108,06%
2019	46.304,03	115,38%

Referenzwert: 20,00 °C

3.5. Wasserverbrauch

Jahr	m ³ je Mitarbeiter	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	18,54	89,69%
2019	15,59	84,08%

3.6. Abfallerzeugung

Jahr	Wiederver- wertung	Bio- bzw. Grünabfälle	Restmüll	gefährliche Abfälle
2018	0,531	0,008	0,019	0,004
2019	0,218	0,007	0,018	0,007
Veränderung in %	69%	93%	96%	188%

in t je Mitarbeiter

Anmerkung: Gefährliche Abfälle entstehen im Zusammenhang mit der Beendigung/Ausräumung von Objekten im Rahmen von Neuausschreibungen und sind daher nicht zu beeinflussen. Der Einsatz von Reinigungschemie, die als gefährlicher Abfall zu entsorgen ist, ergibt sich aus den objektspezifischen Besonderheiten und ist nur begrenzt zu kompensieren.

3.7. Einsatz von Chemie mit EU Ecolabel

Jahr	Ø l je Kunde	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	81,19	100,00%
2019	78,67	96,90%

2019 entfiel durch Neuausschreibung eine Kommune, bei der in Absprache mit dem Kunden eine hohe Menge von Chemie mit EU Ecolabel eingesetzt wurde.

3.8. Einsatz energiereduzierter Sauger

Jahr	Anteil energiereduzierter Sauger an Gesamtanzahl	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	0,07	100,00%
2019	0,12	106,22%

Punkt 4: Arbeitssicherheit

Personalbestand (Vollarbeiter=Vollzeitbeschäftigte)

Jahr	Anzahl der Vorfälle	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	3.198	100,00%
2019	3.186	99,63%

Geleistete Arbeitsstunden

Jahr	Anzahl der Vorfälle	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	4.154.508	100,00%
2019	3.968.745	95,53%

Anzahl der Vorfälle

Jahr	Anzahl der Vorfälle	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	69	100,00%
2019	77	111,59%

(Anzahl der Vorfälle, die zu unfallbedingten Fehlzeiten führten)x100.000/Anzahl der insgesamt gearbeiteten Stunden

Jahr	Anzahl der Vorfälle	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	1,66	100,00%
2019	1,94	116,82%

(Anzahl der Vorfälle, die zu unfallbedingten Fehlzeiten führten)x200.000/Anzahl der insgesamt gearbeiteten Stunden

Jahr	Anzahl der Vorfälle	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	3,32	100,00%
2019	3,88	116,82%

(Anzahl der Vorfälle, die zu unfallbedingten Fehlzeiten führten)x1.000.000/Anzahl der insgesamt gearbeiteten Stunden

Jahr	Anzahl der Vorfälle	Entwicklung im Vgl. zum Vorjahr
2018	16,61	100,00%
2019	19,40	116,82%

Punkt 5: Mitarbeiterqualifikation

Hohe Leistungsstandards, zufriedene Kunden und eine hohe Qualität setzen voraus, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich bei uns wohl fühlen und soweit wie möglich unterstützt werden. Die geschieht zum einen durch die Bereitstellung von hochwertigem Equipment, zum anderen aber auch durch Schulung.

gepe unterstützt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich beruflich und in ihrer Persönlichkeit weiterentwickeln möchten mit einem breiten Angebot an Schulungen und Fortbildungen. In einer sich schnell verändernden Welt ist es immer wichtiger, in vielen Bereichen des Arbeitsalltags auf dem neuesten Stand zu sein. Das Zusammenspiel von Personalentwicklung und unserem gepe Schulungskonzept ermöglicht es, Potenziale zu erkennen und Mitarbeiter frühzeitig zu fördern.

Nur mit gezielter Weiterbildung und Qualifizierung ist es möglich, heute die Fachkräfte der Zukunft zu gewinnen und den Nachwuchs im Unternehmen zu fördern. Eine solche Förderung, Unterstützung und Qualifizierung ist für Mitarbeiter, Unternehmen und Kunden gleichermaßen wichtig und sinnvoll. Sie schafft neben einem soliden fachlichen Fundament auch Zufriedenheit und ist ein innerer Motor der Motivation.

Die Peterhoff Gruppe verfügt über ein eigenes Zentrum für Schulungen und Fortbildungen am Firmensitz in Düren und ein Seminarhaus für Fortbildungen und Tagungen in der Eifel. Bundesweite Partner in der Schulung sowie Aus- und Weiterbildung sind die Münchner Alegria GmbH & Co. KG als anerkannter Spezialist für Aus-, Weiterbildung, Beratung, Training und Softwarelösungen, sowie Anwendungstechniker von unseren Lieferanten wie zum Beispiel Vermop, Dr. Schnell und Neumann & Neumann.

In diesem Zusammenhang werden in Absprache mit den Betriebsleitern durch unsere Personalentwicklerin Frau Kristin Mons mit Unterstützung durch das Sekretariat der Geschäftsführung interne und externe Schulungen geplant, organisiert und durchgeführt.

- **Schulungsplan der gepe**
- **Schulungskonzept der gepe**

Punkt 6: Beschaffung

Unser Einkauf ist angehalten mit Lieferanten zusammenzuarbeiten, deren Verhaltens- und Arbeitsweisen den Grundsätzen sozialer Verantwortung der gepe PETERHOFF Gruppe entsprechen. Aus diesem Grund arbeiten wir mit großen in Deutschland ansässigen Lieferanten zusammen, die ihre Arbeitsweise durch entsprechende Zertifikate und Auszeichnungen nachweisen können. Oder aber mit regional ansässigen Anbietern, deren Arbeitsweise durch uns überprüfbar ist und die uns die Arbeitsweise ihrer Geschäftspartner durch entsprechende Zertifikate oder Bestätigungen nachweisen.

Im folgenden einige Beispiele.

UMWELTERKLÄRUNG

2019



Wir leben Hygiene
DR.SCHNELL
QUALITÄT UND SERVICE

[Umwelterklärung 2019](#)

Deutscher Nachhaltigkeitspreis



Deutschlands nachhaltigste Marke:

Die Jury wählte DR.SCHNELL 2013 zu den Top 3 Marken. Kriterien waren unsere „Vorreiterrolle“ in der Branche und die „sehr gute Markenwirkung“. Der Deutsche Nachhaltigkeitspreis würdigt vorbildliche Nachhaltigkeitsleistungen. Er ist Europas größte Auszeichnung für ökologisches und soziales Engagement.

Ecovadis



Goldene Auszeichnung für Nachhaltigkeitsbewusstsein:

Zum dritten Mal in Folge wurden wir von Ecovadis mit dem CSR-Gold-Status ausgezeichnet. Die internationale Plattform analysiert und bewertet die Umwelt- und Sozialpraktiken von Unternehmen in 4 Bereichen (Umwelt, Arbeits- und Menschenrechte, Ethik, Nachhaltige Beschaffung) nach 21 CSR-Indikatoren. DR.SCHNELL gehört damit zu den Top 5% der bewerteten Unternehmen.

AISE Charter



Glaubwürdig und umweltfreundlich:

Auch der A.I.S.E.-Charter haben wir uns seit 2007 freiwillig verpflichtet. Das Siegel der Charter for Sustainable Cleaning zeichnet Wasch- und Reinigungsmittel aus, die umweltfreundlicher hergestellt sind. Es wird vom A.I.S.E. vergeben, dem internationalen Verband für Seifen, Wasch-, Reinigungs- und Pflegemittel. Das Siegel prüft, ob ein Unternehmen die Anforderungen für Glaubwürdigkeit und Umwelt erfüllt. Wir sind seit 2007 Mitglied und wurden 2008 erstmals bewertet.

EU Ecolabel - Wasch- & Reinigungsmittel



Geringere Umweltauswirkungen als vergleichbare Produkte:

In den Bereichen Gebäudereinigung und Küchenhygiene bieten wir Ihnen eine komplette Ecolabel-Produktlinie. Alle Produkte dieser Linie sind umweltschonend, hochwirksam und zertifiziert nach EU-Ecolabel und/oder Nordic Swan. Das EU-Ecolabel weist Verbraucher auf umweltfreundlichere Produkte hin. Deshalb stellt das Siegel Anforderungen an die Inhaltsstoffe sowie an die Abbaubarkeit der zertifizierten Produkte.

Nordic Ecolabel - Wasch- & Reinigungsmittel



Geprüfte Umweltverträglichkeit:

Auch der Nordic Swan zeichnet umweltfreundliche Wasch- und Reinigungsmittel aus. Die Produkte haben beispielsweise eine hohe Abbaubarkeit im Wasser und beinhalten wenige gefährliche Materialien. Während das EU Ecolabel in allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union, aber auch von Norwegen, Liechtenstein und Island anerkannt ist, ist das Nordic Ecolabel das offizielle Umweltsiegel der nordischen Länder (Dänemark, Schweden, Finnland, Norwegen, Island).

6.2. Reinigungsmaschinen – Kenter

ZERTIFIKAT

intertek
Total Quality Assured

Hiermit wird bescheinigt, dass das Managementsystem der:

KENTER
Bodenreinigungsmaschinen
Vertriebs- und Service GmbH
Günzburger Straße 60
89340 Leipheim

durch Intertek auditiert und zertifiziert wurde in Bezug auf die Anforderungen der:

DIN EN ISO 14001:2015
DIN EN ISO 9001:2015

Geltungsbereich des Managementsystems:

DIN EN ISO 14001:2015 : Vertrieb und Service für Reinigungsmaschinen
DIN EN ISO 9001:2015 : Vertrieb und Service für Reinigungsmaschinen

Zertifikat-Reg.-Nr.: 2018-0279669
Erst-Zertifizierung am: 17 August 2018
Datum der Zertifizierungsentscheidung: 15 August 2018
Ausstellungsdatum: 15 August 2018
Gültig bis: 16 August 2021

DAKS
Deutsche
Akreditierungsstelle
D-28195 GÜTERSLOH

Calin Moloveanu
President, Business Assurance
Intertek Certification GmbH, Miele-Bevölkerung Ring 15a, 41299 Mönchengladbach, Deutschland
Intertek Certification GmbH ist eine Teil der DAKS akkreditierte Zertifizierungsstelle D-28-16095-01 DE.

Es ist die Kopie des Zertifikats, die dem Kunden überreicht wird, die gültig ist. Dieses Zertifikat ist eine Kopie des Originals. Die Originalkopie ist bei der Zertifizierungsstelle zu finden. Die Kopie des Originals ist bei der Zertifizierungsstelle zu finden. Die Kopie des Originals ist bei der Zertifizierungsstelle zu finden.

Mitglied Unternehmensnetzwerk Erfolgsfaktor Familie

Die Kenter GmbH, als eines der Gründungsmitglieder von kids&company, ist sehr stolz, ihren Mitarbeitern neben den bereits sehr familienfreundlichen Bedingungen, wie flexible Arbeitszeitmodelle, eine weitere Möglichkeit zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie anbieten zu können.

www.kids-company-gz.de

Fördermitglied Gütegemeinschaft Gebäudereinigung

Kenter unterstützt und fördert den Qualitätsgedanken in der Branche mit nachhaltigen Systemen. Durch die Güte- und Prüfbestimmungen der RAL werden die Anforderungen an die Gebäudereinigungsbetriebe festgelegt, was wiederum die Verbesserung der Qualität mit sich bringt.

www.gggr.de

Förderpreis familienfreundliches Unternehmen 2018-2020



Betriebliches Engagement in der Familien- und Kinderregion mündet in die Gründung eines Vereins zur Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

www.kids-company-gz.de



6.3. Reinigungsmaschinen – Kärcher



[Nachhaltigkeitsbericht 2018](#)

Be the difference

Eine nachhaltige, am Menschen orientierte Unternehmensentwicklung steht im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir wollen Werte schaffen – für unsere Kunden, unsere Mitarbeiter und das Unternehmen. Denn wir bekennen uns klar zu unserer gesellschaftlichen Verantwortung als guter Unternehmensbürger, dem sogenannten Corporate Citizen. Und diese Verantwortung nehmen wir in allen Bereichen des Unternehmens sehr ernst. Einerseits mit der Sicherung des Fortbestands unseres Unternehmens durch erfolgreiche Produkte und eine ehrliche und verlässliche Partnerschaft mit unseren Kunden, Mitarbeitern und Lieferanten. Andererseits durch die Schaffung attraktiver Arbeitsbedingungen, die Reduzierung des ökologischen Fußabdrucks unserer Geschäftstätigkeiten und einer effizienten Verwendung von Ressourcen.

Abgeleitet vom Markenclaim haben wir unsere Nachhaltigkeitskommunikation unter das Motto „Be the difference“ gestellt. Denn wir möchten den Unterschied machen - und bis 2020 zum Benchmark in unserer Branche werden.

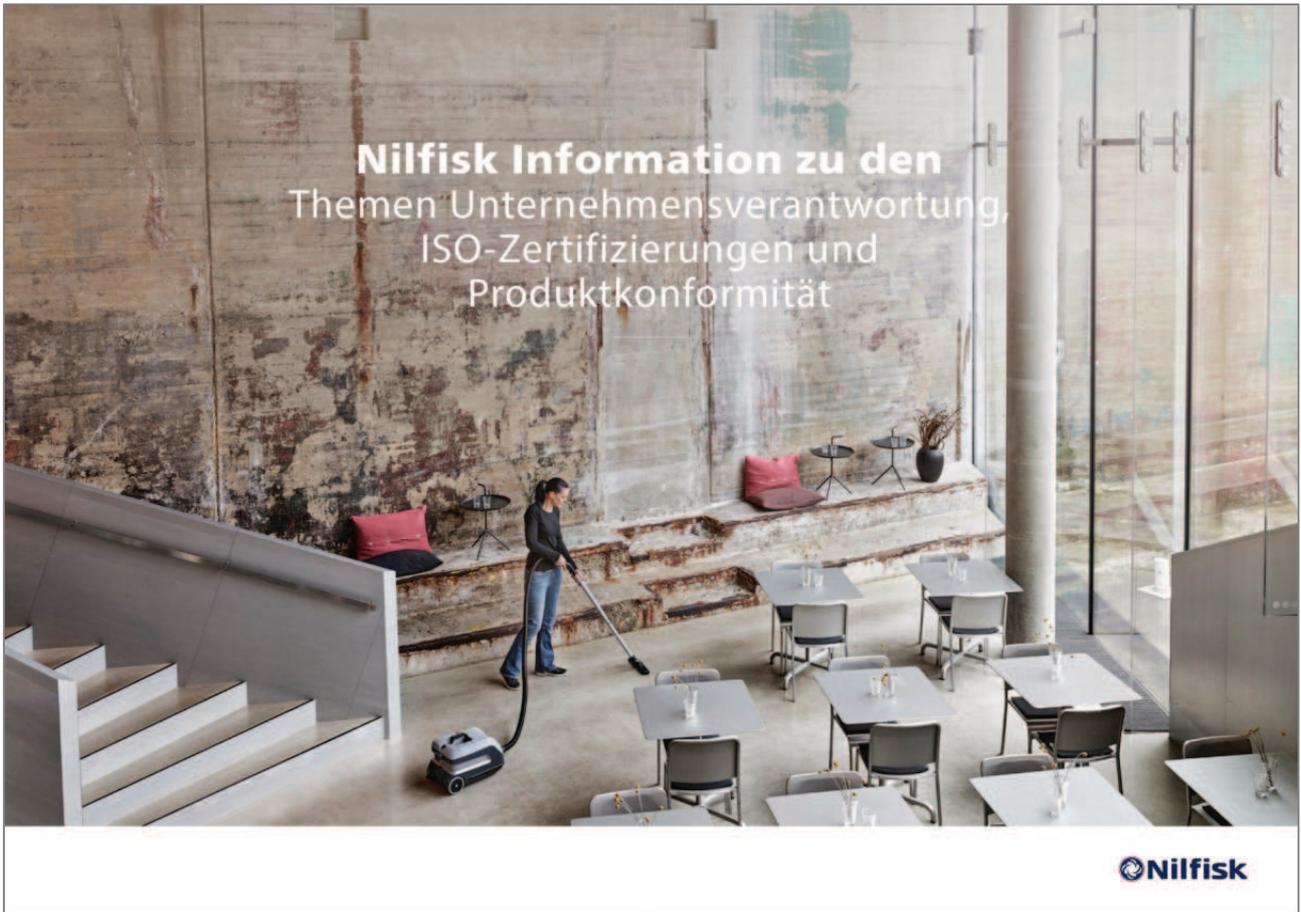
Die Nachhaltigkeitsziele, die wir uns bis 2020 gesetzt haben, haben wir bereits zwei Jahre zuvor zu 95 Prozent erfüllt - teils sogar übertroffen. Das würdigte auch die Jury des Deutschen Nachhaltigkeitspreises, die uns für 2020 unter die drei nachhaltigsten Großunternehmen Deutschlands gewählt hat. Eine große Anerkennung für unser jahrelanges Engagement in Sachen Nachhaltigkeit - für Kultur, Natur und Gesellschaft, Produkte und Lieferkette und unsere Mitarbeiter.



Deutscher Nachhaltigkeitspreis 2020

TOP 3 Großunternehmen

6.4. Reinigungsmaschinen - Nilfisk



CSR, ISO and Product Compliance



6.5. Reinigungsmaschinen – Wetrok

2019
NACHHALTIGKEITS-
BERICHT



wetrok®

[Nachhaltigkeitsbericht 2019](#)

Punkt 7: Soziales Engagement

7.1. gepe Ehrenamtspreis für Mitarbeiter/Innen

Ob es das Trainieren von Kindern beim Sport, das Betreuen von Senioren, die Hilfe bei der Essensausgabe in einer der vielen Tafeln oder auch die Unterstützung kultureller und ökologischer Projekte ist – es gibt beinahe unendlich viele Möglichkeiten, sich für ein Miteinander und damit für eine funktionierende Gesellschaft einzusetzen. Gerade die vielen kleinen Engagements machen in der Summe sehr viel Positives aus. Die gepe PETERHOFF Gruppe lobt daher seit dem Jahr 2020 im Kreis aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den gepe Ehrenamtspreis für soziales Engagement aus.

Wer sich ehrenamtlich engagiert, setzt viel ein – erhält aber auch viel Dank zurück. Mit einer öffentlichen Unterstützung des Ehrenamtes möchte gepe dazu beitragen, dass sich möglichst viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für karitative, soziale, sportliche oder gesellschaftliche Belange in ihrer Freizeit einsetzen und damit einen wichtigen Teil zum gesellschaftlichen Zusammenleben leisten.

7.2. gepe Sommercamp

Teamwork ist unsere Stärke. Aus diesem Grund unterstützt die gepe PETERHOFF Gruppe seit zwei Jahren das gepe Sommercamp der SWD Powervolleys Düren. Als einer der Hauptsponsoren des Volleyball-Erstligisten ermöglicht es gepe, 40 Kindern und Jugendlichen in den Sommerferien eine Woche lang von den Profis zu lernen. Die für 8 bis 14-Jährigen Teilnehmer des von gepe mit finanzierten Sommercamps lernen von den Trainern und Bundesliga-Spielern nicht nur Technik, Kniffs und Tricks, sondern auch spielerisch Fairness und den sozialen Umgang miteinander. gepe ist es wichtig, mit diesem für die Teilnehmer kostenlosen Sommercamp einen sinnvollen und nachhaltigen Beitrag für die Feriengestaltung zu gestalten. Teilnehmen können gerade auch Kinder aus sozial benachteiligten Familien, die sich einen Urlaub eventuell nicht leisten können. Ob auf dem Spielfeld oder bei der täglichen Arbeit: Wir setzen auf Fairness und guten Umgang miteinander.