

NACHHALTIGKEITSBERICHT

RAY FACILITY MANAGEMENT GROUP



Der folgende Nachhaltigkeitsbericht der ray facility management group wurde mit Hilfe einer selbst erarbeiteten Struktur, die sich an den IÖW/ future-Kriterien orientiert, erstellt, um die größtmögliche Vollständigkeit des Berichts zu gewährleisten.

INHALTSVERZEICHNIS

Inhaltsverzeichnis	2
Die ray facility management group	3
Unternehmensaufbau	3
Dienstleistungsangebot	3
ray-Leitlinien	4
Stakeholderengagement	5
Die Nachhaltigkeitsstrategie der ray facility management group	6
Herausforderungen erkennen und handeln	6
„Wir denken Heute schon an Morgen“	6
Qualitäts- und Umweltmanagement	7
Übersicht von Leistungen und Zielen	8
Verantwortung für unsere Mitarbeiter	11
Umwelt	12
Produktverantwortung	13
Lieferantenmanagement	14
Gesellschaftliche Verantwortung	15

DIE RAY FACILITY MANAGEMENT GROUP

1996 wurde die Nils Bogdol GmbH gegründet. Der Hauptsitz des Unternehmens ist Holdorf, wo die Nils Bogdol GmbH seither sein Leistungsangebot kontinuierlich erweitert. Ab 2007 etablierte sich die Marke ray, zu der heute nun auch weitere Facility-Management-Unternehmen angehören. Heute kann unter der Dachmarke ray ein ausgiebiges Leistungsspektrum aus dem infrastrukturellen-, technischen- und kaufmännischen Facility Management angeboten werden. Aus dem umfassenden Dienstleistungsangebot kann für jeden Kunden ein individuelles Konzept erstellt werden.¹ Durch die gemeinsam mit europäischen Partnerunternehmen gegründete „European Alliance for Solutions and Innovations“ ist ein fließender Übergang innerhalb Europas gewährleistet.²

UNTERNEHMENSAUFBAU



Unter der Leitung des Alleingeschafters und Hauptgeschäftsführers, Nils Bogdol, wächst unser Unternehmen stetig. Dies zeigt nicht nur die Anzahl der Beschäftigten, sondern auch der steigende Umsatz. Das kontinuierliche Wachstum des Unternehmens lässt sich vor allem auf eine bewusste Unternehmenskultur und Entwicklung zurückführen. Im Dienstleistungsbereich stehen die Mitarbeiter an vorderster Stelle! Deshalb beziehen wir alle Mitarbeiter ein und motivieren sie. So erreichen wir höchste Produktqualität und begeistern unsere Kunden.

DIENSTLEISTUNGSANGEBOT

Wir decken im Bereich des Facility Managements das komplette Angebot aus technischen, infrastrukturellen und kaufmännischen Dienstleistungen ab. Der Bereich des infrastrukturellen Facility Managements umfasst mit der Gebäudereinigung einen großen Teil unseres Produktportfolios. Hierunter fallen neben der Unterhaltsreinigung, auch die Glas-, Fassaden- und Maschinenreinigung, sowie Winterdienste und Entsorgungskonzepte. Außerdem bieten wir Garten- und Landschaftspflege, Sicherheits- und Hausmeisterdienstleitungen, Catering und Arbeitnehmerüberlassung an. Im Bereich des technischen Facility Managements stellen wir die Dienstleistungen der gesamte Bandbreite von Gebäudeinstandhaltung, über Energiemanagement bis zu Umbau und Sanierung bereit. Innerhalb des kaufmännischen Facility Managements decken wir die Bereiche der Objektbuchhaltung, der Immobilienverwaltung, der Kosten- und Leistungsanalyse, sowie das Vertrags- und Flächenmanagement ab.

Unser Ziel ist es, dem Kunden eine ganzheitliche Lösung für den gesamten Lebenszyklus seiner Immobilie anzubieten.³

Um unseren Kunden deutschlandweit eine schnelle Reaktionszeit, sowie einen Ansprechpartner in nächster Nähe zu gewährleisten, haben wir neben den beiden Hauptstandorten in Holdorf und Castrop-Rauxel, 12 weitere regionale Niederlassungen innerhalb Deutschlands. So sind wir flexibel und können unsere Leistungen mit höchster Qualität umsetzen.⁴

¹ Vgl. Lexikon der Deutschen Familienunternehmen, elektronisch veröffentlicht unter der URL: http://www.ray.de/fileadmin/redakteur/Downloads/Presse/2014/Lexikon_der_deutschen_Familie_nunternehmen.pdf, abgerufen am 31.05.2014.

² Vgl. ray facility management group, elektronisch veröffentlicht unter der URL: <http://www.ray.de/ray-europa/>, abgerufen am 31.05.2014.

³ Vgl. ray facility management group, elektronisch veröffentlicht unter der URL: <http://www.ray.de/ray-kompetenzen/>, abgerufen am 31.05.2014.

⁴ Vgl. ray facility management group, elektronisch veröffentlicht unter der URL: <http://www.ray.de/kontakt/niederlassungen/>, abgerufen am 31.05.2014

RAY-LEITLINIEN

Unsere ray-Leitlinien sind das Fundament unserer Unternehmenskultur. Sie bilden einen Wertemaßstab, an dem sich das gesamte Unternehmen misst. Hierbei werden nicht nur ethische Grundsätze beachtet, sondern auch ökologische und ökonomische Werte, die im direkten Zusammenhang stehen. Mitarbeiter, Lieferanten, so wie auch Kunden sollen sich an diesen Leitlinien orientieren, die eine positive Zusammenarbeit schaffen. So wird eine erfolgreiche und nachhaltige Entwicklung für unser Unternehmen und unsere Partner garantiert.

Unsere ray Leitlinien bilden einen starken Grundstein unseres Wirkens. Hieraus haben wir unsere ray Nachhaltigkeitsphilosophie abgeleitet, die unser Vorgehen im Themenfeld CSR und Nachhaltigkeit genauer beschreibt.

DIE VIER LEITLINIEN

DER RAY FACILITY MANAGEMENT GROUP

1. Service und Kundenorientierung

... weil wir Dienstleister für unsere Kunden sind

- Wir wollen mehr als Zufriedenheit – wir wollen Kunden begeistern
- Wir hören den Wünschen unserer Kunden genau zu
- Wir sind erfolgreich, wenn unsere Kunden erfolgreich sind

2. Qualität und Perfektion

... weil Leistung und Erfolg zählen

- Wir wollen jeden Tag besser als am Tag zuvor sein
- Wir übernehmen Verantwortung und schöpfen Optimierungspotenziale aus
- Wir investieren in Qualität und Qualitätsmanagement

3. Innovation und Wachstum

... weil wir wissen, dass Stillstand Rückschritt bedeutet

- Wir streben nach Innovation und nehmen Chancen wahr
- Wir fördern Wachstum und Ideen
- Wir investieren in neue Ideen und Technologien

4. Verantwortung und Ökologie

... weil wir ganzheitlich orientiert sind

- Wir sind uns unserer ökologischen und gesellschaftlichen Verantwortung bewusst
- Wir investieren in Arbeitsplätze, Arbeitssicherheit, Ausbildung und Fortbildung
- Wir verpflichten uns dem ökologischen Gedanken, um die gesetzlichen Bestimmungen zu übertreffen

NACHHALTIGKEITSPHILOSOPHIE

Soziale Aspekte

1. Wir schaffen familien-, gesundheits- und altersgerechte Arbeitsplätze und fördern umfassend die Qualifikation unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
2. Wir wollen Vorbild sein. Darum engagieren wir uns in Verbänden, Hochschulen und Stiftungen und für die Nachwuchsförderung.
3. Wir handeln sowohl gegenüber den Behörden und der Öffentlichkeit als auch gegenüber unseren Partnern transparent.

Ökologische Aspekte

4. Durch langfristige Partnerschaften wollen wir die ökologische Entwicklung unserer Leistungen und die ökologisch orientierte Zusammenarbeit mit unseren Partnern stetig verbessern.
5. Wir gehen bewusst und sorgsam mit den eingesetzten Ressourcen um, verwenden nur umweltverträgliche Produkte und reduzieren unsere Abfallproduktion durch organisatorische und technische Maßnahmen.

Ökonomische Aspekte

6. Wir nutzen aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse und langjährige Erfahrungen, um Immobilien kundenorientiert und unter Berücksichtigung der ökonomischen Ressourcen schonend zu bewirtschaften.
7. Wir sind ein unabhängiges Familienunternehmen, das durch Innovationen und Qualität dauerhaft wirtschaftlich erfolgreich ist.

Nicht nur bei den Leitlinien setzt unser Unternehmen Kundenzufriedenheit an erste Stelle. Ein Dienstleistungsunternehmen kann nur so erfolgreich sein, wie dessen Kunden zufrieden sind. Aus diesem Grund werden Kundenwünsche genau betrachtet und immer zur vollsten Zufriedenheit ausgeführt.

Um diese Zufriedenheit regelmäßig zu steigern und das Niveau so hoch wie möglich anzusetzen, ist es uns wichtig alle Aufgaben mit höchster Qualität und Perfektion auszuführen. Wir wollen jeden Tag unser Bestes geben und gleichzeitig immer besser als am Tag zuvor sein. Um dies zu gewährleisten, übernehmen wir Verantwortung und schöpfen unsere Optimierungspotentiale vollständig aus. Dies ist auch unserem ausgeprägten Qualitätsmanagement zu verdanken, welches immer darauf erpicht ist aus Jedem täglich das Beste herauszuholen. Täglich- vor allem, weil wir wissen, dass Stillstand immer auch ein Schritt zurück ist. Unser Innovationsmanagement trägt zu Entwicklung bei, indem Jeder seine Ideen einbringen kann und so dazu beiträgt, unser Unternehmen so erfolgreich und modern, wie nur möglich zu gestalten.

Natürlich bringen unsere Leitlinien auch den im Unternehmen verankerten Nachhaltigkeitsgedanken zum Ausdruck. Wir sind uns bewusst, dass jeder Mitarbeiter ein Stück zur Nachhaltigkeit des Unternehmens beiträgt. Aus diesem Grund verpflichtet sich jeder, der diesem Unternehmen angehört, so nachhaltig wie nur möglich zu agieren, um die gesetzlichen Bestimmungen zu übertreffen.⁶ Um unseren Mitarbeitern von Anfang an Informationen zu Arbeitnehmerrechten, Umgang mit Interessenkonflikten, Unterbindung von Korruption und ähnlichen Aspekten bereitzustellen, wird jedem Mitarbeiter bei der Einstellung zusätzlich zu den ray-Leitlinien unsere Verhaltenskodex ausgehändigt. Hier wird erläutert, wie mit solchen ungewohnten Situationen umgegangen werden soll.

STAKEHOLDERENGAGEMENT



Abbildung 16: Vorstellung der Stakeholder ⁷

⁶ Vgl. ray facility management group, 2014.

⁷ Eigendarstellung

DIE NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE DER RAY FACILITY MANAGEMENT GROUP

Herausforderungen erkennen und handeln

Die Nachhaltigkeit gewinnt eine immer größere Bedeutung in der Wirtschaft und wirkt sich dadurch auch auf den Unternehmenserfolg aus. Da sich immer mehr Stakeholder mit dieser Thematik auseinandersetzen fordern sie so eine nachhaltige Unternehmensstrategie für ihr Unternehmen. Um möglichst effizient nachhaltig zu Handeln, sollte man das Hauptaugenmerk auf die Herausforderungen der Nachhaltigkeit legen. Die größten Herausforderungen bietet seit jeher der ökologische Aspekt, doch dieser beeinflusst zusätzlich sowohl den sozialen als auch den ökonomischen Faktor der Nachhaltigkeit.

Hauptassoziation mit dem Thema Nachhaltigkeit ist und bleibt der Klimawandel, durch die steigenden CO₂- Emissionen. Jedes Unternehmen sollte daher versuchen die CO₂- Emissionen zu kontrollieren und so zu beeinflussen, dass der Umwelt weniger geschadet wird.

Auch der Energieverbrauch sollte streng kontrolliert werden und auf das minimal mögliche reduziert werden. Ein weiterer Aspekt in dieser Hinsicht ist, möglichst viele erneuerbare Ressourcen zu nutzen und nicht fossile Energieträger, die langsam aber sicher zur Neige gehen.

Mehr im sozialen und ökonomischen Aspekt der Nachhaltigkeit steht die Herausforderung des demografischen Wandels. Während die Geburtenrate immer weiter sinkt, steigt die Lebenserwartung. Dies führt nicht nur dazu, dass das Rentenalter ansteigt, sondern auch dazu, dass immer weniger junge Fachkräfte folgen. Aus diesem Grund sollte jedes Unternehmen, vor allem im Dienstleistungsbereich, Mitarbeiter jedes Alters fördern und wertschätzen. Hierzu gehören auch Gesundheitsvorkehrungen und ähnliche Präventionsmaßnahmen.

„WIR DENKEN HEUTE SCHON AN MORGEN“

Verantwortungsvoll handeln, Umwelt und Ressourcen schonen, Wissen fördern und sich langfristig wirkungsvoll engagieren - das verstehen wir unter „Nachhaltigkeit“.⁸

Es ist uns ein persönliches Anliegen, dass dem Thema Nachhaltigkeit in Zukunft mehr Beachtung geschenkt wird. Darum sehen wir uns als Vorbild und sind bemüht überdurchschnittlich sozial, ökologisch und ökonomisch zu handeln. Wir wollen uns kontinuierlich der gesellschaftlichen Verantwortung stellen und so dem Wohl aller dienen. Aus diesem Grund haben wir „Nachhaltigkeit zur Managementaufgabe gemacht, damit strukturierte Prozesse zum gewünschten Ziel führen: zukunftsfähig bleiben und verantwortlich für kommende Generationen handeln.“⁹

Schon seit der Unternehmensgründung ist Nachhaltigkeit ein wichtiger Aspekt unseres Unternehmens, an dem wir regelmäßig arbeiten, um uns kontinuierlich zu verbessern und immer auf dem aktuellsten Stand zu sein.¹⁰ „Umgesetzt wird das Prinzip der Nachhaltigkeit in allen Bereichen, vom Einkauf über die Logistik bis hin zur Unternehmensstrategie. So werden schadstoffarme Modelle im Fuhrpark verwendet, auf eine minimale CO₂ Belastung geachtet und die Logistik durch regionale Direktbelieferung in den Produktionszyklus mit eingebunden – das spart Kosten und Emissionen. Außerdem fördert die ray FM group aktiv soziale und regionale Projekte und bietet seinen über 3000 Mitarbeitern beispielsweise flexible, familienfreundliche Arbeitszeitenmodelle und investiert wesentlich in die ständige Weiterbildung aller Mitarbeiter.“¹³¹

⁸ ray facility management group (d), 2013.

⁹ ray facility management group, 2012, S.2.

¹⁰ Vgl. ebd. 131, Voss, A., 2012, elektronisch veröffentlicht unter der URL: <http://www.openpr.de/news/684258.html>, abgerufen am 23.04.2014.

Auch durch die jahrelang erfolgreiche Teilnahme am Nachhaltigkeitspreis, die Einhaltung des Nachhaltigkeitskodexes und die Nutzung der IÖW/ future- Kriterien zeigt sich deutlich, wie wichtig das Thema Nachhaltigkeit für uns ist.

QUALITÄTS- UND UMWELTMANAGEMENT

Das Thema Nachhaltigkeit ist bei der ray facility management group stark im integrierten Qualitäts- und Umweltmanagement verankert. Dieser Bereich steht bei der ray facility management group als eigenständige Abteilung direkt unter der Geschäftsführung. So hat die Geschäftsführung nicht nur die Qualität der Dienstleistungen direkt im Blick, sondern auch den Aspekt der Nachhaltigkeit. Bei der ray facility management group ist das Qualitätsmanagement natürlich dafür zuständig interne Audits durchzuführen, sowie bei externen Audits zu unterstützen. Desweiteren trägt das Qualitätsmanagement die Verantwortung für das Lieferantenmanagement, das Reklamationsmanagement, das Prozessmanagement und die Qualitätssicherung. Bei all diesen Bereichen schwingt das Thema Nachhaltigkeit immer mit und macht einen wichtigen Bestandteil aus. Innerhalb des Qualitätsmanagements werden alle Kennzahlen zur Nachhaltigkeit gesammelt, regelmäßig ausgewertet und mit den Zielformulierungen abgeglichen. Zusätzlich werden jährlich, in Verbindung mit der Geschäftsführung, neue Ziele gesetzt. Weichen die Leistungen während der Umsetzung von den festgehaltenen Zielen ab, werden Maßnahmen zur Gegensteuerung formuliert. Mit der Formulierung und somit schriftlichen Fixierung der Nachhaltigkeitsziele wird sichergestellt, dass jedes dieser Ziele verfolgt wird. Es ist genau festgelegt was erreicht werden soll und somit wird sofort erkannt woran noch gearbeitet werden muss.

Um unseren anspruchsvollen Kunden Dienstleistungen mit hoher Qualität anbieten zu können und somit eine durchgehende Effizienzsteigerung des Unternehmens vorliegt, dienen uns Normen als Grundlage.

Wir sind zertifiziert und arbeiten laut Richtlinien nach:

- ISO 9001:2008 (Qualitätsmanagementsystem-Norm)
- ISO 14001:2009 (Umweltmanagementsystem-Norm)
- SCC p (Sicherheits-Certificate-Contractoren)
- Masterkey (Qualitätssicherungssystem)
- ISO 26000 (Norm zur sozialen und gesellschaftlichen Verantwortung, CSR-Leitfaden)
- DIN EN 13549 (Qualitätsmesssystem für Reinigungsleistungen)
- Zertifiziert nach § 62 WHG (Wasser-Haushaltsgesetz)
- Zertifiziert nach BiV Kälteanlagenbauer Handwerk
- Der deutsche Nachhaltigkeitskodex
- Compliance-Richtlinie
- IÖW/future-Kriterien

⁸ ray facility management group (d), 2013.

⁹ ray facility management group, 2012, S.2.

¹⁰ Vgl. ebd. 131, Voss, A., 2012, elektronisch veröffentlicht unter der URL: <http://www.openpr.de/news/684258.html>, abgerufen am 23.04.2014.

ÜBERSICHT VON LEISTUNGEN UND ZIELEN

Leistungsübersicht

Mitarbeiter	2011	2012	2013	2014
Schulungsstunden	1.708	2.951	3.975	3.913
Schulungsstunden pro Mitarbeiter	0,4924	0,8280	1,0461	1,10
Krankenquote in %	1,28 %	1,41 %	1,42 %	1,70 %
Fluktuationsrate	5,88 %	2,98 %	5,29 %	5,14 %
Mitarbeiterzufriedenheit [Bewertung in Schulnoten]	2,3	2,2	2,1	2,2
Lieferanten	-	2,2	2,1	2,2
Kunden	2,7	2,7	2,5	2,7

Umweltmanagement	2011	2012	2013	2014
Eingekaufte Reinigungskemie [Liter]	122.924 l	125.483 l	129.021 l	111.599 l
Verbrauch an Gefahrstoffe [Liter]	20.469 l	23.262 l	22.166 l	21.558 l
Verbrauch an Gefahrstoffe [Liter/ Umsatz] in %	0,054 %	0,056 %	0,053 %	0,050 %
Kraftstoffverbrauch [Liter]	251.420 l	281.290 l	374.311 l	461.602,40 l
Kraftstoffverbrauch [Liter/ Umsatz] in %	0,66%	0,68 %	0,89 %	1,07 %
CO ₂ -Emission aus Kraftstoffverbrauch [Kg]	762.225	856.288	859.848	1408714
CO ₂ -Emission aus Kraftstoffverbrauch [Kg/ Umsatz] in %	1,99%	2,08%	2,04 %	3,29 %
Elektroenergieverbrauch [kWh]	127.234	141.442	66.342	102.751
Elektroenergieverbrauch [kWh/ Umsatz] in %	0,33 %	0,34 %	0,16 %	0,24 %
Verbrauch Gas [KWh]	177.317	178.431	206.980	201.221
Verbrauch Gas [KWh/ Umsatz] in %	0,46 %	0,43 %	0,49 %	0,47 %
Wasserverbrauch [m ³]	1.142	1.175	1.216	1.155
Wasserverbrauch [m ³ / Umsatz] in %	0,000029 %	0,000028 %	0,000029 %	0,000027 %
Papierverbrauch [kg]	-	5.250	5.240	4.970
Papierverbrauch [kg/ Umsatz] in %	-	0,00013 %	0,00012 %	0,00011 %
Arbeitsunfälle [Anzahl]	52	46	63	42
Arbeitsunfälle [Anzahl Arbeitsunfälle/ Anzahl Mitarbeiter] in %	1,93%	1,29%	1,66 %	1,18 %

¹¹ Eigendarstellung in Anlehnung an ray facility management group (c), 2013.

¹² Vgl. ray facility management group (c), 2013.

ÜBERSICHT VON LEISTUNGEN UND ZIELEN

Leistungsübersicht

Qualitätsmanagement	2011	2012	2013	2014
Anzahl Interner Audits	82	125	126	118
Eingereichte Qualitätskontrollen in %	87,52 %	94,31 %	97,82 %	99,38 %
Reklamationsquote in %	6,50 %	5,01 %	4,06 %	4,45 %
Anzahl eingebrachter Innovationsvorschläge	109	189	207	181
Anzahl Schulungen	166	271	281	215
Schulungsstunden	1708Std.	2951Std.	3975 Std.	3913 Std.
■ Kaufmännischer Bereich	1269 Std.	796 Std.	1126 Std.	1173 Std.
■ Technischer Bereich	440 Std.	2155 Std.	2040 Std.	1889 Std.
■ Gewerbliche Mitarbeiter	827 Std.	690 Std.	809 Std.	851 Std.

¹¹ Eigendarstellung in Anlehnung an ray facility management group (c), 2013.

¹² Vgl. ray facility management group (c), 2013.

ZIELE FÜR 2015

Ziele	Maßnahmen
Mitarbeiter im Dienstleistungsbereich bieten das höchste Potential. Wir wollen dieses Potential bestmöglich ausschöpfen und deswegen die Mitarbeiterzufriedenheit weiter steigern, auf 2,0 oder besser.	Um die Mitarbeiterzufriedenheit weiter zu steigern wollen wir zunächst die Tariferhöhungen 2014 umsetzen. Zusätzlich soll das Schulungsprogramm weiter ausgebaut werden, um jeden Mitarbeiter individuell zu fördern. Durch die Einführung des Lean-Managements erhoffen wir uns verbesserte Arbeitsbedingungen.
Die prozentual eingekaufte Reinigungschemie [Liter/Umsatz] stieg im Jahr 2013 leicht an. Wir wollen unsere Dienstleistungen effizient und nachhaltig gestalten und die Verbrauch an Reinigungschemie auf unter 0,30% senken.	Durch spezielle Schulungseinheiten für das Reinigungspersonal durch Objektleiter oder das Qualitätsmanagement wollen wir eine effizientere Reinigung erreichen, mit minimalem Einsatz von Reinigungschemie und maximalem Reinigungsergebnis.
Der enorm angestiegene Kraftstoffverbrauch soll ebenso wie die daraus entstandene CO ₂ - Emission reduziert werden.	Dieses Ziel wollen wir durch die Optimierung unserer Fahrzeugflotte umsetzen. Hierbei soll in möglichst effiziente Fahrzeuge investiert werden. Eine Kontrolle, vor allem der älteren Fahrzeuge, bezüglich ihrer Energieeffizienz soll durchgeführt werden.
Die Reduzierung des Gas und Wasserverbrauchs soll vor allem in den Zentralen in Holdorf und Castrop-Rauxel durchgeführt werden.	Mit Hilfe von der verschiedensten Kommunikationsmittel, die der Unternehmensleitung zur Verfügung stehen wollen wir einen verstärkten Transport des Nachhaltigkeits-Bewusstseins in das Unternehmen fördern, um jeden einzelnen Mitarbeiter über die Relevanz der Nachhaltigkeit zu informieren und auffordern energieeffizient zu handeln.
Der schon gesenkte Papierverbrauch soll weiterhin minimiert werden.	Das Projekt „papierloses Büro“ soll weiter umgesetzt werden, z.B. durch das Versenden von Mitarbeiterabrechnungen per Email.
Arbeitsunfälle sollen, vor allem bei Glas- und Fassadenreinigungsarbeiten, minimiert werden.	Durch die Anfertigung einer LMRA-Card, welche die wichtigsten sicherheitsrelevanten Aspekte enthält, soll Arbeitsunfällen vorgebeugt werden. Diese Karte soll an die Mitarbeiter ausgehändigt und immer bei der Arbeit mitgeführt werden.
Die hohe Fluktuationsrate im Bereich der Angestellten, insbesondere der Objektleiter soll enorm reduziert werden.	Um entsprechende Mitarbeiter zu finden, die ihren Aufgaben gewachsen sind und zusätzlich gut in die Unternehmenskultur passen, soll die Personalauswahl, sowie die Personaleinstellung, zukünftig von der Geschäftsführung unterstützt werden.

¹³ Eigendarstellung

Zusätzlich haben wir zur Ausweitung des Kundenberichts wesens ein Qualitätsreport eingeführt, der alle Kunden auf den neusten Stand bringt und über das Qualitätsmanagement aufklärt. Hierbei soll ein Unterpunkt das Thema Nachhaltigkeit sein. Durch diesen Report sollen die verschiedenen Kunden auch auf das Thema der Nachhaltigkeit aufmerksam gemacht werden. Ebenso sollen auch Sub- bzw. Nachunternehmer dazu angeregt werden die Nachhaltigkeit als wichtigen Bestandteil in die Unternehmensstrategie aufzunehmen und die Nachhaltigkeitsziele zu verwirklichen.

VERANTWORTUNG FÜR UNSERE MITARBEITER

Um Unternehmensziele effizient umsetzen zu können, stehen im Dienstleistungssektor motivierte und engagierte Mitarbeiter an erster Stelle. Je besser sich die Mitarbeiter mit dem Unternehmen identifizieren können, desto engagierter und selbstbewusster setzen sie sich für unser Unternehmen ein. Eine gerechte Bezahlung bietet für uns den Grundstein für Leistungsbereitschaft und Einsatz. Aus diesem Grund gelten bei uns die allgemeinverbindlichen, branchenspezifischen Mindestlöhne. Es versteht sich für uns von Selbst, dass wir unseren Mitarbeitern für ihre Leistungen ein verlässliches Einkommen zahlen - pünktlich und fair. Zusätzlich sagen wir unseren Mitarbeitern eine Bonusregelung bei besonderem Unternehmenserfolg und eine Unterstützung bei der Altersvorsorge zu. Ein selbstgewählter Betriebsrat übernimmt die weitere Interessenvertretung der 3.800 Mitarbeiter, um an Gestaltungs- und Entscheidungsprozessen im Unternehmen mitzuwirken.

Damit jeder Mitarbeiter einen individuellen, auf sich zugeschnittenen Arbeitsplatz finden kann, der sich auch an seiner Work-Life-Balance und der Familie orientiert, bieten wir verschiedene Arbeitszeitmodelle an. Ein optimal auf einen Mitarbeiter abgestimmtes Paket kann unter anderem aus Vollzeit, Teilzeit, Schichtsystemen, Gleitzeit, Home Office und Elternzeit geschnürt werden.

Das Know-How der Mitarbeiter ist unser Schlüssel zum Erfolg. Aus diesem Grund bieten wir ein kompetentes Aus- und Weiterbildungsprogramm an. Unseren zwölf Auszubildenden bieten wir eine praxisorientierte Ausbildung mit garantierter Persönlichkeitsentfaltung, sowie einen sicheren Berufseinstieg. Dies dient auch der Nachwuchssicherung von Fachkräften.

Die Ausbildung der Lehrlinge ist in Hinblick auf eine langfristige Bindung an das Unternehmen ausgelegt. Ebenso wie das Traineeprogramm welches individuell auf junge studierende zugeschnitten wird. Es ermöglicht einen gleitenden Übergang in die Berufswelt und bietet dem Unternehmen eine Auswahl talentierter Nachwuchskräfte, auch für die Führungsebene, die sich bereits mit dem Unternehmen identifiziert haben.

Die regelmäßige Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter spricht mit knapp 4.000 Schulungsstunden für sich. In unserem firmeninternen Schulungszentrum werden regelmäßig grundlegende Schulungen für alle Mitarbeiter gemäß deren Anforderungsprofil in der Wertschöpfungskette durchgeführt, um eine beständige Wissensspeicherung im Unternehmen zu gewährleisten. Um unseren Mitarbeitern eine gesicherte Zukunft zu bieten, entwickeln wir individuelle auf den Mitarbeiter zugeschnittene Entwicklungspläne. So erkennt der Mitarbeiter seinen Stellenwert im Unternehmen und kann sich besser mit ray identifizieren. Wir beschäftigten im Jahr 2013 insgesamt 3.800 Mitarbeiter, dies bedeutet zum Vorjahr eine Steigerung um 6,6 %. Wir beschäftigen Mitarbeiter aus über 50 Nationen, die in unserem Unternehmen ihren Platz gefunden haben.

Unsere Mitarbeiter liegen uns am Herzen. Aus diesem Grund versuchen wir auch zu ihrer Gesundheit beizutragen. Wichtig ist uns dabei eine ausgeglichene Work-Life-Balance, die wir via Mitarbeitergesprächen und internen Programmen fördern wollen. Ein Beispiel hierfür ist auch eine gesunde Ernährung, die wir beispielsweise mit Hilfe von täglich frischem Obst unterstützen wollen. Zudem werden bei internen Gesundheitstagen Tipps zur Prävention gegeben und auch Untersuchungen durchgeführt, um das Wohl der Mitarbeiter zu fördern. Auch Arbeitssicherheit wird bei uns groß geschrieben. Deswegen handeln wir nach den Vorgaben der Berufsgenossenschaft und sind Mitglied der BG Bau.

Um sicherzustellen, dass keiner unserer Mitarbeiter unnötigen Gefahren ausgesetzt wird, erhält jeder regelmäßig eine Einweisung in das entsprechende Arbeitsgebiet, inklusive einer Unterweisung für den Umgang mit Gefahrenstoffen, Maschinen oder Geräten. Jedem Mitarbeiter wird die nötige, persönliche Schutzausrüstung zur Verfügung gestellt.

Um sicherzustellen, dass diese Schutzmaßnahmen ausgeführt werden, kontrollieren unsere Auditoren die Situationen regelmäßig vor Ort.

Um unsere Mitarbeiter immer auf den aktuellsten Stand zu bringen bieten wir ihnen verschiedenste Kommunikationsmittel an. Schon durch die bei dem Einstieg ins Unternehmen überreichte Willkommensbroschüre, werden dem neuen Mitarbeiter die grundlegenden Unternehmenswerte, mit Hilfe von Leitlinien, dem Verhaltenskodex und den aktuellen Ausgaben des rayMAGAZINS, sowie der rayINSIDE vermittelt. Einmal im Quartal erscheint dann jeweils die neue Ausgabe der rayINSIDE, einem internen Mitarbeiternewsletter, sowie halbjährig das rayMAGAZIN, welches auch für Kunden und Partner verfasst wird. Diese informieren über aktuelle Themen aus dem Unternehmen. Desweiteren fördern wir die Kommunikation unter den Mitarbeitern, sowie ihren Zusammenhalt durch teambildende Events.

Durch diese verschiedensten Maßnahmen gelingt es die Zufriedenheit und Verbundenheit der Beschäftigten zu fördern. Es stärkt die Motivation und Leistungsbereitschaft unserer Mitarbeiter und erzielt so nachhaltig positive Skaleneffekte.

UMWELT

Die ray facility management group engagiert sich schon seit vielen Jahren für die Umwelt. Mit vielen verschiedenen Maßnahmen ist dieser Teil der Nachhaltigkeit vor allem eine Herzensangelegenheit des Geschäftsführers, Nils Bogdol. Durch die ISO 14 001 gelten unternehmensweit einheitliche Umweltstandards, die durch den nach ISO 14 001 zertifizierten Umweltmanagementbeauftragten durchgeführt und kontrolliert werden.

Um unser Unternehmen umweltfreundlicher zu gestalten haben wir uns zum Ziel gesetzt die CO₂-Emissionen zu verringern. Durch die Nutzung von elektronischer Infrastruktur werden in unserem Unternehmen mehr und mehr Dienstreisen ersetzt, um unnötige CO₂-Emissionen zu verhindern. Dazu trägt auch unser ökologisch ausgerichteter Fuhrpark bei.

Durch einen Umzug in ein neues energieeffizienteres Verwaltungsgebäude wurde bereits 50% des Gebäudeenergieverbrauchs eingespart. Auch ökologische Heiz- und Kraft-Wärme-Systeme tragen zum geringeren Energieverbrauch bei, ebenso wie Sparfunktionsschalter und Sensoren. Die Kühlung unserer Büroflächen findet zu über 60% auf natürlichem Wege statt. Damit nicht nur unser Unternehmen zum Klimaschutz beiträgt führen wir auf Nachfrage auch bei Kunden gezielte Energieberatungen durch.

Durch ein Wassermanagementsystem sparen wir zudem jährlich viel Wasser. Die jährlich eingereichte Abwasseruntersuchung zeigt dabei keinerlei Auffälligkeiten. Auch auf Papierströme wird in unserem Unternehmen größtenteils verzichtet. Stattdessen wird die Nutzung multimedialer Systeme ausgebaut und bevorzugt.

Diese papierlosen Prozesse tragen zu einer Reduzierung der Müllmenge bei. Wir nutzen bekannte Mülltrennsysteme und sorgen für die Rückführung von Mehrwegprodukten in den Produktionsprozess als neuer Rohstoff. Zusätzlich beraten wir unsere Kunden gerne über unterschiedliche Recyclingsysteme. Die Nutzung von klimaneutraler Reinigungschemie und Stoffhandtüchern setzen wir nicht nur bei uns erfolgreich durch, sondern fördern auch deren Einsatz bei unseren Kunden. Mit Dr. Schnell begleitet uns in der Belieferung der Reinigungsmittel ein zertifizierter, verlässlicher Partner.

PRODUKTVERANTWORTUNG

Die ray facility management group ist immer darauf bedacht alle Produkte, in diesem Falle die verschiedenen Dienstleistungen, nachhaltig auszurichten. Um dies so effizient wie möglich zu gestalten, wird bei diesem Vorgang der gesamte Lebenszyklus der Produkte berücksichtigt.

Wir arbeiten stetig an der Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen, vor allem im Bezug auf die nachhaltige Sichtweise. Wir sind uns bewusst, dass eine kontinuierliche Verbesserung eine stetige Steigerung unserer Qualität bedeutet und dass dafür ein innovatives Denken nötig ist.

Dieses innovative Denken fördern wir! Nicht nur die Managementebene unseres Unternehmens kann Vorschläge zur nachhaltigen Verbesserung unserer Dienstleistung einbringen, sondern jeder Mitarbeiter. Durch ein ausgearbeitetes Innovationsmanagement werden die verschiedenen Vorschläge ausgearbeitet und auf ihre Umsetzung und Sinnigkeit geprüft. Hierbei wird jeder Vorschlag gleichwertig behandelt. Auch unsere Kunden können bei regelmäßigen Befragungen ihre Empfehlungen kundtun und somit zur stetigen Verbesserung unserer Dienstleistungen beitragen. Wir befürworten die kontinuierliche Umsetzung einer klima- und ressourcenschonenden Produktion. Dies setzen wir mit Hilfe eines modernen Maschinen- und Geräteparks sowie sparsamen Elektrogeräten und Öko-Reinigungsautomaten um. Auch die Nutzung von klimaneutraler Reinigungschemie und die Förderung des Einsatzes von Stoffhandtüchern bei Kunden trägt dazu bei. Auch die Mitwirkung unseres Recyclingkonzepts, -all unsere Produkte sind vollständig recycelbar-, die Nutzung von Konzentraten und Mehrwegverpackungen, sowie die Anbringung von Dosierungssystemen fördert die ressourcenschonende Produktion. Weitere von uns angebotene ökologisch schonende Produktionsprozesse sind z.B. der Einsatz von Trockenfilmsanierung, die Trockeneisreinigung, Osmoseverfahren bei der Glasreinigung, sowie die Reinigung mit entmineralisiertem Wasser.

Außerdem bieten wir unseren Kunden eine laufende Beratung zur ökologischen Optimierung, z.B. zur Vermeidung und Reduzierung von Abfällen im Hygieneartikelbereich, sowie Verbrauchsmengenkontrollen an.

Zusätzlich bieten wir die Umstellung auf wirtschaftlichere Verfahren, wie daytime cleaning oder andere verbesserte Reinigungskonzepte an. Diese optimieren bspw. die Staubbindung und minimieren den Desinfektionsmitteleinsatz.

Darüber hinaus beraten wir unsere Kunden auch im FFM im Energiemanagement mit Hinblick auf Modernisierung und Erneuerung technischer Anlagen wie z. B. MSR, Lüftungs- und Klimatechnik sowie Snitär- und Heiztechnik.

Durch die Zusammenarbeit mit unseren verlässlichen Partnern bildet sich ein stetiger Austausch, welcher die Erneuerung der eingesetzten Technologien fördert und somit auch die Steigerung unserer Qualität und die Senkung der Produktionskosten. Dies ist auch durch die Nutzung dieser vorhandenen Synergien möglich.

Eine stetig bewusste Motivation unserer Mitarbeiter, wie z.B. durch Bonussysteme, Events, Workshops und die Einbindung in den Prozess und Entscheidungen, steigert unsere Produktivität nachhaltig.

Des Weiteren versuchen wir unsere Mitarbeiter bestmöglich zu unterstützen, indem wir ihnen bspw. ergonomisch angepasste Arbeitsmittel zur Verfügung stellen. Außerdem optimieren wir ständig die mobile Kommunikationsstruktur innerhalb des Unternehmens. So stellen wir unseren Mitarbeitern im Außendienst mobile Endgeräte mit allen notwendigen Apps, zur Unterstützung der Wertschöpfungsprozesse und portable Rechner mit Webanbindung zur Verfügung.

Unsere Dienstleistungen steigern erheblich die Immobilienrendite unserer Kunden entlang des Lebenszyklus ihrer Immobilie. So minimieren bspw. kontinuierliche Wartungen die Kosten bei einer maximaler Betriebsauslastung. Zudem wirkt sich unsere hohe Qualität der Dienstleistungen schonend auf die ökonomischen Aspekte während der Nutzungsphase aus. Unsere Gebäudeprodukte reduzieren aufgrund der vorhandenen Professionalität und langjährigen Erfahrungen bis zu 20% der Immobilienlebenszykluskosten, die der Kunde bei Eigendurchführung nicht realisieren könnte.

LIEFERANTENMANAGEMENT

Uns ist es wichtig, dass nicht nur wir nachhaltig handeln, sondern auch, dass uns unsere verschiedensten Partner dabei unterstützen.

Aus diesem Grund setzen wir auf eine gezielte Auswahl unsere Lieferanten, mit Hilfe unseres Rahmenregelwerks. Hierbei beachten wir nicht nur rein ökonomische Aspekte, sondern auch inwieweit die Lieferanten Nachhaltigkeit in ihrem Unternehmen umsetzen. Aber auch ökologische Aspekte werden bei der Vergabe von Aufträgen verfolgt.

Hierbei ist uns wichtig, dass wir minimale Transportwege benutzen können und auch, dass dieser Lieferant unsere eingesetzten Reinigungskonzentrate anbietet, um die Transportwege zu reduzieren. Aus diesem Grund verfolgen wir eine regionale Partnerstrategie. Das bedeutet, dass wir fast ausschließlich regionale Partnerschaften schließen, um die regionalen Netzwerkstrukturen zu fördern. Durch den Schwerpunkt auf regionale Wertschöpfungsketten fließen die Ressourcen immer in die jeweiligen Regionen zurück und unterstützen diese so. Sofern es möglich ist versuchen wir bei sozialen Einrichtungen einzukaufen und diese so zu fördern. Außerdem bevorzugen wir Produkte von zertifizierten Partnern, durch bspw. EU Ecolabel, EMAS, ISO, Ökoprofit, Der Grüne Punkt oder Sustainable Cleaning.

Um unsere Lieferantenbeziehungen möglichst langfristig aufzubauen führen wir regelmäßig Lieferanten-Audits und Zufriedenheitsbefragungen durch. Hierbei wird einerseits unser Unternehmen von den Lieferanten bewertet, sodass wir uns kontinuierlich verbessern können, andererseits müssen sich auch die zuliefernden Partner durch unser Qualitätsmanagement einer Kontrolle unterziehen. Die Ergebnisse dieser Kontrollen werden in einer Datenbank gesammelt, ausgewertet und dienen als zukünftige Arbeitsunterlage. So können wir garantieren, dass die Ausführung der angebotenen Dienstleistungen nur von geprüften Partnern unterstützt wird, die dieselben Leitbilder und Ziele verfolgen wie wir. Unser Ziel sind langfristige positive Partnerschaften zu unseren Lieferanten. Um diese zu gewährleisten bieten wir verschiedene Angebote an, die unsere Partner jederzeit nutzen können. Bei gemeinsamen Events können unsere Partner unser Unternehmen genauer kennenlernen und bekommen einen direkten Einblick in die Unternehmensstruktur, sowie unsere Ziele, wie z.B. die Nachhaltigkeit. Wir versuchen mit unseren Lieferanten eine aktive Gesprächs-Austauschkultur zu fördern. Damit sich unsere Lieferanten wie Partner fühlen, bieten wir ihnen faire Vertragsbeziehungen an. Unsere Partner können bspw. über uns Ressourcen oder Geräte zu reduzierten Konditionen erwerben. Auch bei unserem Schulungsprogramm sind unsere Partner herzlich Willkommen.

Uns ist bewusst, dass langfristige Partnerbindungen nicht zu ersetzen sind.

GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG

Zu der Nachhaltigkeit gehören nicht nur ökologische und ökonomische Aspekte. Gerade soziales und kulturelles Engagement nimmt einen immer größer werdenden Teil der Nachhaltigkeit ein. Die ray facility management group ist sich dieser Verantwortung bewusst und engagiert sich nachhaltig sozial in den verschiedensten Bereichen.

Der Osnabrücker Zoo ist schon lange ein kulturelles Highlight in Niedersachsen. Aber um seinen guten Ruf zu halten bedarf es immer wieder Restaurierungen, Neubauten und Veränderungen. Um diese Umzusetzen haben wir dem Osnabrücker Zoo eine langjährige Unterstützung angeboten und sind seitdem ein Sponsor des tierischen Vergnügens.

Auch im Sportbereich engagieren wir uns sozial. So hat die A-Jugend der Handball Abteilung des SV Holdorfs letztes Jahr eine Reihe von neuen Trainingsanzügen von uns gesponsert bekommen. Außerdem wurde das Holdorfer Reitturnier mit einer Geldspende unterstützt. Zudem haben wir gemeinsam mit regionalen Partnern die „Holdorfer Bürgerstiftung“ gegründet. Diese hat sich zum Ziel gesetzt, gemeinnützige aber auch mildtätige Projekte zu unterstützen. Dabei handelt es sich um Projekte wie z.B.: Bildung und Erziehung, benachteiligte Kinder und Jugendliche, ältere Mitmenschen, Sport - insbesondere Jugendsport, Heimatpflege, Sozialarbeit, Selbsthilfegruppen sowie Umwelt-, Natur- und Denkmalschutz. Projekte, die einen ganzheitlichen Ansatz haben und die verschiedenen Parteien zu Gute kommen, sind dabei besonders fokussiert. Mit unserem Einsatz möchten wir von ray einen umfassenden und nachhaltigen Nutzen für die Region und die Gemeinde Holdorf schaffen und bringen uns hier besonders stark ein.

Eine sehr persönliche Förderung galt der Restaurierung des Bahnhofs in Holdorf. Nachdem dieser jahrelang leer stand nahm sich Nils Bogdol, der Geschäftsführer unseres Unternehmen dem Bahnhofsgebäude an und verwandelte ihn in unseren neuen Hauptsitz. Von außen erstrahlt der Bahnhof seitdem wieder im alten Glanz, von innen ist er wie ein neues Gebäude, energieeffizient und modern.

Auch im Ausland sind wir tätig. So unterstützen wir bspw. zusammen mit dem Verein „Alive & Kicking“ Schulen und Projekte in Kenia, um neue Sportgeräte für ihre Schüler besorgen zu können, damit diese mehr Spaß und Freude am Leben erfahren können.

Mit Hilfe des Vereins „Protect our Children“ fördern wir den Kinder- und Jugendschutz, durch kostenlose Ratgeber und verschiedene Schulprojekte. Der St.-Lambertus-Kindergarten in Castrop-Rauxel erhält von uns regelmäßig Sach- und Geldspenden, damit viele Kinder, auch von Mitarbeitern, dort auch weiterhin eine engagierte, liebevolle und fördernde Betreuung vorfinden können.

Im medizinischen Bereich unterstützen wir gerne die Deutsche Multiple Sklerose Gesellschaft Münster und Umgebung e.V., die Erkrankten hilft in allen Lebensbereichen mit dieser Herausforderung umzugehen.¹⁴

¹⁴ Vgl. ray facility management group, o.V., elektronisch veröffentlicht unter der URL: <http://www.ray.de/ray-group/csr/soziales-und-kulturelles-engagement/>, abgerufen am 07.06.2014.



ray facility management group
Nils Bogdol GmbH
Bahnhofsallee 1
49451 Holdorf

Telefon: +49 5494 98 75-0
Fax: +49 5494 98 75 75
www.ray.de
E-Mail: info@ray.de