

**EIN UNTERNEHMEN IN BEWEGUNG**  
*A COMPANY ON THE MOVE*

**Unternehmensporträt 2006**  
*Corporate Profile 2006*






# Inhalt / Contents

<b>Vorwort / Foreword</b>	Josef Klüh	04–09
<b>Care Management</b>	Konzepte für neue Versorgungsstrukturen <i>New ways of providing care services</i>	10–15
<b>ng / Airport-/Aircraft Service</b>	Wachstumsmotor Airports <i>Airports – the driver for growth</i>	16–19
<b>Security</b>	Wo sich die Spreu vom Weizen trennt <i>No margin for error</i>	20–23
<b>Facility Management</b>	Voll verantwortlich <i>Complete responsibility</i>	24–27
<b>Personal Service Personnel Management</b>	Boom mit Dienstleistungen nach Bedarf <i>Boom in services on demand</i>	28–31
<b>Klüh weltweit Klüh worldwide</b>	Erfolg durch maßgeschneiderte Lösungen <i>Success through made-to-measure solutions</i>	32–35
<b>Spanien / Spain</b>	Outsourcing-Potential im Health Care-Markt <i>Outsourcing potential in the health care market</i>	36–37
<b>Niederlande / Netherlands</b>	Die erste Wahl für Airlines <i>First choice for airlines</i>	38–39
<b>Griechenland / Greece</b>	Zwei neue Prestige-Aufträge <i>Two new prestigious contracts</i>	40–41
<b>Ungarn / Hungary</b>	Kleiner Markt mit Chancen <i>A small market with potential</i>	42–43
<b>China / China</b>	1.000 neue Arbeitsplätze geschaffen <i>1,000 new jobs</i>	44–45
<b>Türkei / Turkey</b>	Bedeutender Auftrag Universiade <i>Universiade major contract</i>	46–47
<b>Russland / Russia</b>	Der interessanteste Markt Osteuropas <i>The most interesting market in Eastern Europe</i>	48–49
<b>Polen / Poland</b>	Großes Potenzial im Gesundheitssektor <i>Huge potential in health care</i>	50–51
<b>gesellschaftliches Engagement Social Sponsoring</b>	Engagement für Forschung und Sport <i>Social sponsoring</i>	52–53
<b>Kontakt / Impressum</b>	Contact / Imprint	54–55



A professional portrait of Josef Klüh, a middle-aged man with short, graying hair, smiling warmly. He is wearing a dark navy blue suit jacket over a light blue dress shirt and a light-colored tie with a subtle geometric pattern. He is seated, with his hands resting on a dark, reflective surface in front of him. The background is a blurred office interior with large windows. The lighting is soft and directional, highlighting his features.

**Josef Klüh**  
**Geschäftsführender Gesellschafter**  
**Shareholder and CEO**

„Erfolg mit unserer Strategie der Internationalisierung und des Zukaufs von Unternehmen“

*“Success through our strategy of internationalisation and the acquisition of businesses“.*

# Vorwort / Foreword

## Mit Internationalisierung und Übernahmen das Wachstum beschleunigt *Higher growth through internationalisation and takeovers*

**Das Jahr 2005 war das sechste Jahr in Folge, in dem unser Unternehmen ein durchschnittlich zweistelliges Wachstum erzielen konnte. Im letzten Jahr erhöhte sich der Umsatz der Klüh Gruppe um rund elf Prozent von 374,4 Mio. Euro auf 415,4 Mio. Euro.**

Die Kontinuität im Wachstum ist zurückzuführen auf den Erfolg unserer Strategie der Internationalisierung sowie des Zukaufs von Unternehmen, die attraktive Chancen bieten, Geschäftsfelder stärken und die nachhaltige Unternehmensentwicklung fördern.

Das Erkennen von Chancen und die konsequente Ausrichtung auf die Bedürfnisse unserer Kunden sind weitere unverzichtbare Grundlagen der Unternehmensentwicklung. Unser Zielgruppen-spezifisches Know-how wird zunehmend zum bedeutendsten Entscheidungskriterium bei der Vergabe von Aufträgen. Zudem haben wir als Mittelständler mit schlanken Strukturen die Fähigkeit der raschen Verbindung gewonnener Marktkenntnisse mit vorhandenem Dienstleistungs-Know-how. Mit unseren kurzen Entscheidungswegen sind wir klar im Vorteil gegenüber schwerfälligen Großkonzernen.

Unser in Deutschland erfolgreich beschrittener Weg, Leistungen zu bündeln und effiziente Konzepte mit Einsparpotentialen anzubieten, findet auf den Auslandsmärkten seine Entsprechung.

Die sich aus der Internationalisierung ergebenden Vorteile sind offensichtlich: Gewinnung neuer Großkunden durch länderübergreifende Dienstleistungsangebote und damit einhergehender Kompetenzaufbau sowie die chancenreiche Besetzung von Emerging Markets. Verlässlich hohe Renditen in Auslandsmärkten sichern dabei unsere Expansion im Binnenmarkt ab.

*In 2005 we achieved our sixth consecutive year of double digit average growth. In the last year the Klüh Group increased its turnover by some 11 percent from 374.4m Euros to 415.4m Euros.*

*This continued growth is a result of our successful strategy of internationalisation and the acquisition of businesses that offer interesting potential, complement our business activities and promote sustained business development. Recognising this potential and the related focus on client needs is another critical building block of business development.*

*Our know-how in target sectors is becoming an increasingly decisive factor in the awarding of contracts. Furthermore, as a medium-sized business with a lean structure, we are able to rapidly combine the experience we have gained in the market with our existing service know-how. Our short chains of decision-making give us a clear advantage over more cumbersome large corporations.*

*Our successful strategy in the German market of bundling services and offering efficient concepts with potential cost-savings can be adapted to the international market. The advantages of internationalisation are clear: winning new large customers through cross-border service offerings and gaining new competencies, as well as entering Emerging Markets rich in opportunity. Consistently high profits in overseas markets protect our growth in the domestic market.*

Klüh Service Management erwirtschaftete im letzten Jahr bereits ca. 24% des Umsatzes im Ausland. Diesen Anteil werden wir in diesem Jahr erneut steigern. Wichtigster Markt ist für uns nach wie vor Spanien. Nach einem ganz außergewöhnlich starken Umsatzplus von 30% im Vorjahr verzeichnen wir hier 2005 wiederum eine zufriedenstellende zweistellige Umsatzausweitung von 44,1 Mio. auf 51,6 Mio. Euro.

Das Wachstum durch Internationalisierung stärkt das Gesamtunternehmen in allen Gliederungen. Dagegen steht bei der Gewinnung internationaler Großkunden im gesamt-europäischen Raum das Angebot eines starken internationalen Leistungsverbundes im Mittelpunkt.

Unser stetig wachsendes Netzwerk von Rumänien bis Südafrika über die Service Management International (SMI) in London flankiert die organische wie durch Übernahmen bedingte Entwicklung der Klüh Gruppe. Es eröffnet uns den Zugang zu einer zunehmenden Zahl global agierender Konzerne mit paneuropäischen Aktivitäten.

Die Zahl der Mitarbeiter wuchs insbesondere durch Konsolidierung der chinesischen Aktivitäten von 18.367 auf 27.633. In diesem Jahr werden wir planungsgemäß mehr als 30.000 Mitarbeiter beschäftigen und im Umsatz die 500 Mio. Euro Schwelle überschreiten.

Diese Entwicklungsprojektion bestätigt mich in meiner Auffassung, dass wir mit unserer Strategie in den letzten Jahren einen Weg beschritten haben, der nachhaltigen Erfolg verspricht.

*Over the last year Klüh Service Management succeeded in generating 24% of its turnover overseas. We will increase this share again in the current year. As before, our most important overseas market is Spain. Following an extraordinarily strong rise in turnover of 30% in the previous year, we have seen a satisfactory double digit growth in turnover during 2005 from 44.1m to 51.6m Euros.*

*Growth through internationalisation strengthens the entire business in all directions. When pitching to large international clients across the European arena, our focus is strong international co-operation across services. Our London based Service Management International (SMI) network, stretching from Romania to South Africa, is growing constantly and reinforces and complements the organic and acquisition driven growth of the Klüh Group. It gives us access to an increasing number of global businesses with pan-European activities.*

*The number of employees increased from 18,367 to 27,633 primarily due to the consolidation of our Chinese operations. Our budget for the current year includes more than 30,000 employees and a turnover exceeding the 500m Euros threshold.*

*In my view, these growth projections confirm that in recent years our strategy has taken us in the direction of lasting success.*



Josef Klüh

**Neue Märkte. Neue Chancen.**  
*New markets. New opportunities.*



**Horst Rühl**

**Geschäftsführer Finanzen**  
**CFO**

„Strategie der sorgfältigen Marktbearbeitung und Expansion in chancenreichen Auslandsmärkten hat Früchte getragen“

*“Fruitful Strategy of elaborate market development and expansion into promising international markets”*

**Von A wie Airport-/Aircraft-Service bis Z wie Zeitarbeit – Klüh steht schon seit Jahren für weit mehr als Cleaning. Sowohl im Binnenmarkt wie international – hier mit steigendem Anteil am Gesamtumsatz – hat sich die Klüh Gruppe mit einem breiten Dienstleistungsangebot entwickelt.**

Insbesondere die zweigleisige Strategie der sorgfältigen Marktbearbeitung in Deutschland bei gleichzeitiger Expansion in chancenreichen Auslandsmärkten hat Früchte getragen. Im Cleaning-Bereich ist der deutsche Markt nach wie vor geprägt durch starken Wettbewerb und geringe Margen. Dank positiver Auslandsimpulse ist es gelungen, den Umsatz in diesem Segment von 117,9 Mio. auf 125,7 Mio. Euro auszuweiten – ein Plus von 6,6%.

*Offering an A to Z of services, including Airport and Aircraft Services and temporary contracts – Klüh has long offered more than just cleaning services. In the domestic as well as in the international markets – the Klüh Group has achieved growth through the breadth of its activities.*

*In particular, the two-track strategy of careful market development in Germany as well as simultaneous expansion into overseas markets rich in opportunity has paid off. The German Cleaning sector continues to see tough competition and tight margins. Against these odds, however, we have succeeded in lifting our turnover in this sector from 117.9m to 125.7m Euros – an increase of 6.6%.*



Extremer Kostendruck prägt auch den Care Markt. Unsere Vertragspartner stehen aufgrund der neuen Gesetzgebung unter erheblichen Rationalisierungszwängen. Hier setzt sich der Trend fort, Clinic und Catering Services im Hinblick auf die Vermeidung von Umsatzsteuer in eigenen Organschaften zu erbringen.

Im Hinblick auf die Umsatzsteuererhöhung wird sich dieser Trend verstärken. Dennoch erwirtschaftet die Klüh Gruppe im letzten Jahr mit Reinigungsdienstleistungen in Universitätskliniken, städtischen und konfessionellen Krankenhäusern sowie Sanatorien, Reha-Kliniken und Senioreneinrichtungen einen Umsatz von 91,2 Mio. Euro – ein Plus von 8,75%. Den Catering-Umsatz konnten wir mit einem Zuwachs von 2 Mio. Euro auf 71 Mio. Euro stabil halten.

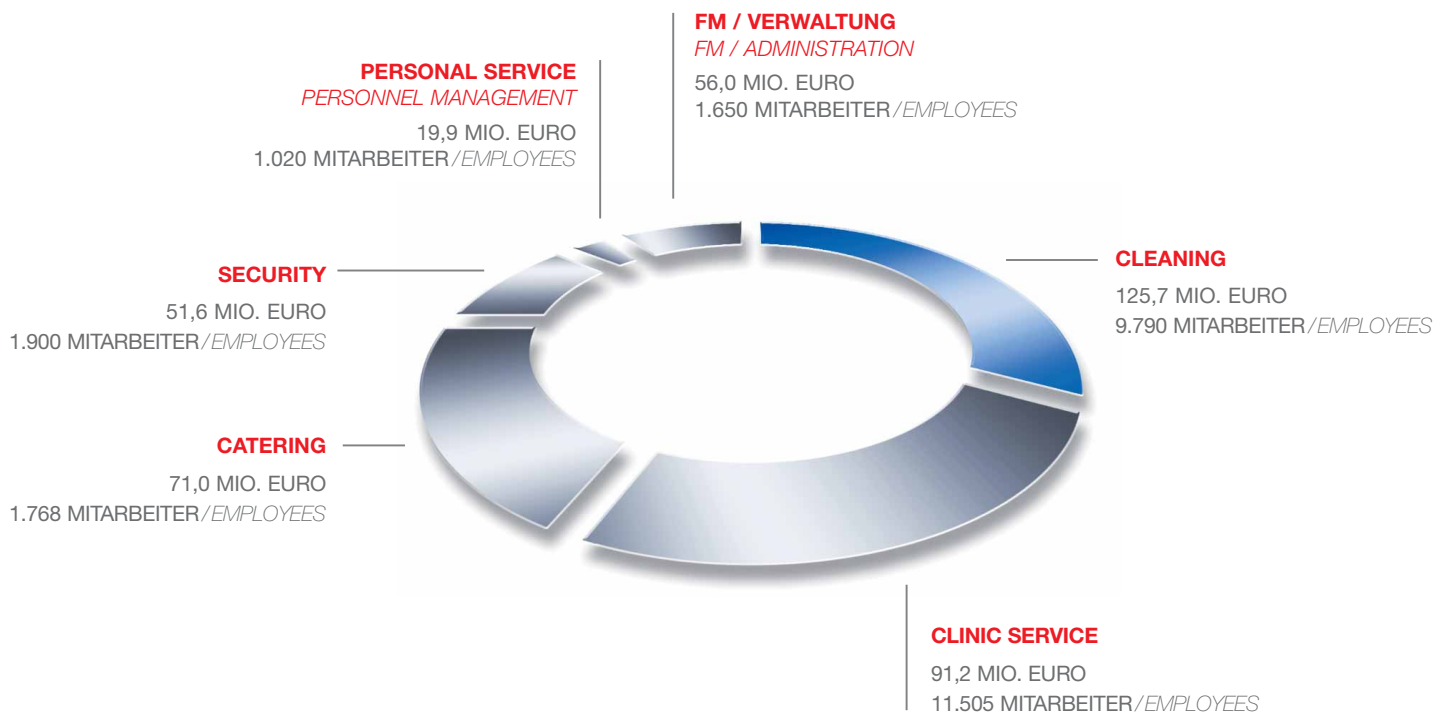
Die Zahl der Sicherheitsunternehmen in Deutschland hat sich in den letzten zehn Jahren verdoppelt. Dennoch konnte Klüh Security seine Stellung unter den Top Ten deutlich behaupten. Mit einem Plus von 8,7% gegenüber dem Vorjahr wurde ein beeindruckendes Wachstum von 47,5 Mio. auf 51,6 Mio. Euro erzielt.

*Extreme cost pressure also prevails in the Care sector. As a result of new legislation, our contract partners are under increasing pressure to rationalise their operations. In an attempt to minimise corporation tax there is a strong trend to retain Clinic and Catering services in house.*

*In view of the rise in VAT this trend looks set to strengthen. Nevertheless, the Klüh Group generated a turn-over of 91.2m Euros, an increase of 8.75%, across its cleaning services in university clinics, municipal and denominational hospitals as well as sanatoriums, rehabilitation clinics and homes for the elderly. With an increase in turn-over of 2m Euros the Catering business remained stable.*

*Over the last 10 years the number of security companies in Germany has doubled. Nevertheless, Klüh Security has unequivocally retained its position in the Top Ten. With an increase of 8.7% on prior year's turnover, we saw significant growth from 47.5m to 51.6m Euros.*



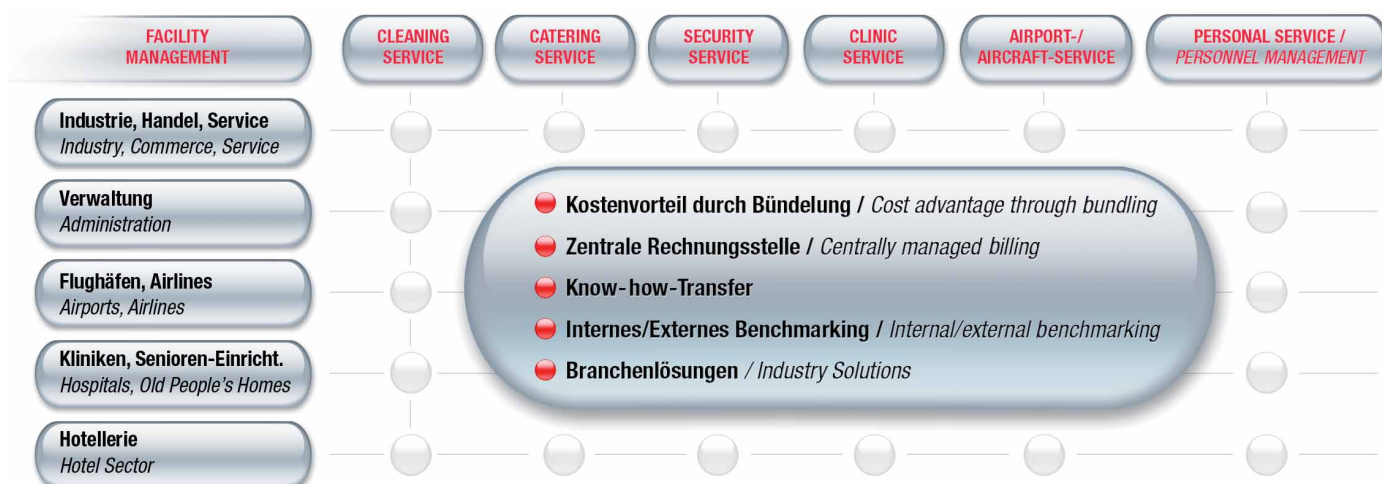


Der Personal Service ist mit einem Plus von über 51% bei einem Umsatzzuwachs von 13,2 Mio. Euro auf 19,9 Mio. Euro das am rasantesten wachsende Segment. Der Trend, Arbeitskräfte in bestimmten Tätigkeitsfeldern nur einzusetzen, wenn sie wirklich benötigt werden, ist hier begünstigend. Klüh Personal Service konnte im letzten Jahr zahlreiche neue Kunden gewinnen.

*Personnel Services saw an increase of 51% with a rise in turnover from 13.2m Euros to 19.9m Euros, and as a result is the fastest growing segment. The trend to hire employees in certain areas only when they are required has significant benefits. Over the last year Klüh Personnel Services was able to win a respectable number of new clients.*

Mit 31% Wachstum boomte auch das Facility Management. Der Umsatz stieg von 42,6 auf 56 Mio. Euro. Grund dafür ist die gestiegene Nachfrage nach gesamtheitlichen Lösungen und der voll verantwortlichen Betreuung von Immobilien.

*With an increase of 31% Facility Management also enjoyed a boom. Turnover grew from 42.6 to 56.0m Euros. This is a result of the growing demand for comprehensive solutions and complete facility management of properties.*





# Care Management

## Catering / Clinic

### Konzepte für neue Versorgungsstrukturen / *New ways of providing care services*

**Der Gesundheitsmarkt im Umbruch, beinharder Wettbewerb und Kostendruck. Und zugleich die Suche nach Antworten, nach effizienten Lösungen, die bezahlbar sind – das ist das politische Umfeld, in dem Klüh sich mit Angeboten im Care-Markt bewegt.**

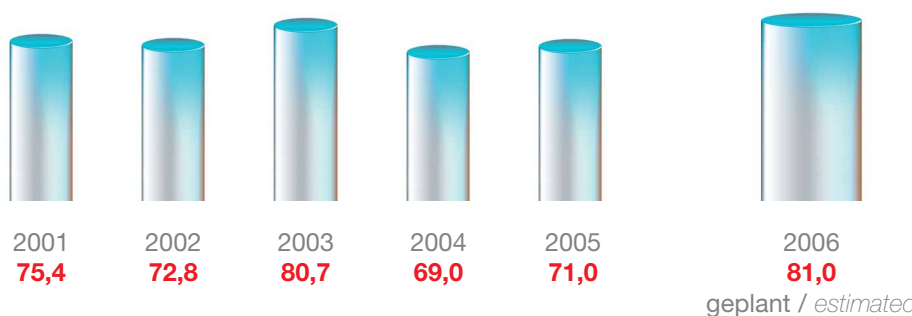
Dieser besonders innovationsgetriebene Sektor ist ein Feld, auf dem die Klüh Gruppe eindrucklich demonstrieren konnte, wie Service-Kompetenz und fachliches Know-how in kürzester Zeit zu Anerkennung und geschäftlichem Erfolg führen können. Denn dieser Unternehmensbereich hat sich in den letzten zwei Jahren zu einem sehr bedeutenden Geschäftsfeld entwickelt – Tendenz steigend.

Klüh analysiert die Prozesse der Speisenversorgung konsequent. Durch umfassende Organisation bzw. Neuausrichtung des Einkaufs, des Warenflusses sowie Erfassung und Kontrolle von Personalkosten schaffen wir die Basis für ein Zielgruppen gerechtes Catering. Klüh Care Management hat über die Logistik hinaus umfangreiche Erfahrungen bei der Essenszubereitung nach den wesentlichen Kriterien Ernährungsphysiologie, geschmackliche Akzeptanz und Präsentationsstärke.

*The health care market: a state of upheaval, cut-throat competition and cost pressures. At the same time: the search for answers and efficient and affordable solutions. This is the political environment in which Klüh offers its services to the Care sector.*

*This highly innovative sector is an area in which the Klüh Group has been able to clearly demonstrate how its service competencies and technical know-how can lead to recognition and commercial success in the shortest possible time. This business has established itself as one of the most important divisions over the last two years and this trend is set to continue.*

*Klüh consistently analyses the business processes of Catering activities. We are able to create the basis for effective Catering services for target customers through comprehensive organisation such as the re-design of purchasing and goods flow management, as well as the recording and monitoring of personnel costs. Klüh Care Management has considerable logistics experience in food preparation, satisfying the essential criteria of nutritional philosophy, individual taste and presentation.*



**Jahresumsatz Catering** der letzten 5 Jahre in Mio. Euro  
*Catering annual turnover for the last 5 years m Euros*



**Helga Mothes,  
Hans Lumma**  
**Geschäftsführer  
Managing Directors**

**Care Management  
Catering/Clinic**

„Anerkennung für Service-Kompetenz  
und Know-how“

„Expertise in Service and Know-how  
has been recognized“

Solche Kompetenz ist insbesondere in Kliniken stark gefragt. Die Verwerfungen im Gesundheitswesen bewirken einen extremen Kosten- und Leistungsdruck. Deshalb hat die Klüh Care Division ihr Engagement hier deutlich ausgeweitet. Neben dem Akut-Klinik-Segment sind die Klüh Care Mitarbeiter erfolgreich tätig in Reha-Kliniken sowie Senioreneinrichtungen.

Größter Auftraggeber ist seit 2004 die Medizinische Hochschule Hannover (MHH). Gemeinsam mit der MHH betreibt Klüh erfolgreich die „Medizinische Hochschule Hannover Service GmbH“. Klüh Care Management ist heute mit unterschiedlichen Dienstleistungen in acht Uni-

*This skill set is particularly needed in clinics. The problems in the health care sector have created a significant conflict between cost and service. As a result the Klüh Care Division has allocated its resources more efficiently. Therefore, Klüh was last year able to enter the market to supply airport security control personnel to monitor people and goods at Düsseldorf and Dresden airports.*

*Since 2004, the largest source of contracts has been the Medical College of Hanover (MHH). In conjunction with MHH, Klüh successfully manages the “Medical College of Hanover Service GmbH.”*

versitätskliniken Deutschlands tätig. Dazu kommt eine Vielzahl von Aufträgen in Krankenhäusern und Senioreneinrichtungen. So übernahm etwa die Niederlassung Düsseldorf in diesem Jahr im Ruhrgebiet die kompletten Catering-Leistungen in einem Klinikverbund von zwei großen Krankenhäusern und drei Senioreneinrichtungen mit insgesamt 1300 Betten. Zusätzlich werden Mitarbeiter sowie Besucher gepflegt und Extra-Services wie die Auslieferung von „Essen auf Rädern“ erbracht.

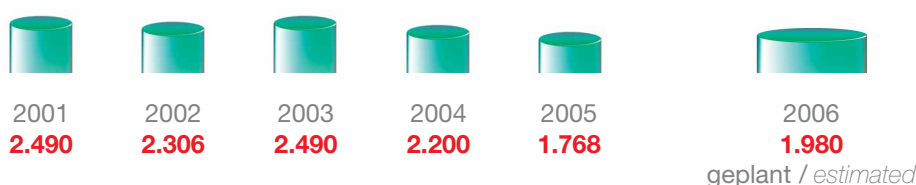
Neben dem fachlichen Basis-Know-how, zum Teil auf der Grundlage erforderlicher Zertifizierungen, sind kreative Aktionen aus der Betriebsgastronomie nicht mehr wegzudenken. So setzt Klüh im Catering häufig Akzente mit spektakulären Maßnahmen. Im Mai und Juni letzten Jahres etwa wurden in 50 Betrieben mit der Umsatzsteigernden Aktion „Film ab“ Gerichte quer durch die Filmgeschichte Hollywoods kreiert. Gelernte Praxis und damit Standard dagegen ist die Erbringung einer Vielzahl von Dienstleistungen, die im gesamten weit gefassten Kliniksektor Anwendung finden und nachgefragt sind:

- Catering mit modernsten Verfahrenslogistikvarianten
- Klinikreinigung und Hygieneservice
- Patientenservice
- Sterilgutaufbereitung
- Bettenaufbereitung
- Interne Transportdienste
- Bewirtschaftung von Cafeterias
- Sicherheits-/Empfangsdienste
- Gebäudetechnische Dienste
- Einführung und Pflege von QMS-Verfahren
- Personalüberlassung

*Klüh Care Management now provides services to 8 university clinics in Germany. These activities give rise to a considerable number of contracts in hospitals and in homes for the elderly. Last year the Düsseldorf subsidiary took over the entire catering service for an association of clinics consisting of two large hospitals and three homes for the elderly with a total of 1,300 beds. Employees and visitors are also being catered for, and additional services such as "meals on wheels" are being provided.*

*Alongside a base of technical know-how, derived in part from necessary certification, creative flair in commercial catering is no longer an impossible goal. In this way Klüh often sets new trends with its impressive ideas. In May and June last year for example, the revenue generating campaign "Film ab!" created a menu containing themed dishes in some 50 companies, celebrating the entire history of Hollywood film. Learned practice and therewith standard in comparison, is the rendering of a wide range of services which can be applied across the board in the clinic sector and are in high demand.*

- Catering with the most recent logistics variables
- Clinic cleaning and hygiene services
- Patient services
- Sterilisation treatment
- Bed preparation
- Internal transportation services
- Cafeteria management
- Security/Reception services
- Technical buildings services
- Implementation and maintenance of QMS procedures
- Personnel management



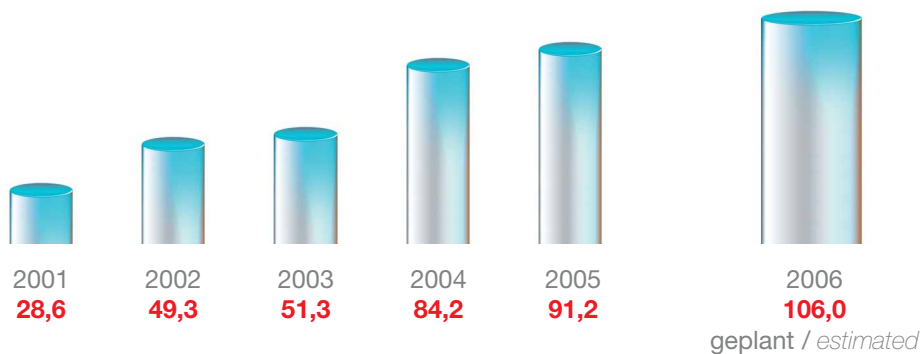
**Mitarbeiterzahl Catering** in den letzten 5 Jahren  
*Catering employee numbers for the last 5 years*



*Partner: Medizinische Hochschule Hannover – eine der führenden Universitätskliniken weltweit / Partner of the Medical College of Hanover – one of the leading university clinics in the world*

Darüber hinaus entwickeln sich im Gesundheitsmarkt neue Versorgungsstrukturen, die für Klüh Care Management mit der gegebenen umfassenden Servicekompetenz ein aussichtsreiches Tätigkeitsfeld bieten. Ein Beispiel ist die komplette Bewirtschaftung von Patientenhotels mit integrierten Low-Care-Services. Klüh hat die gewachsene Kompetenz in diesem Segment, in dem die Nachfrage sprunghaft wachsen wird, eine marktführende Position zu erlangen. Denn Nachsorgeeinrichtungen dieser Art verlangen nach einem umfassenden Facility Management mit hoher Erfahrung im Service.

*Furthermore, new ways of providing services are emerging across the healthcare sector, and this represents huge opportunities for Klüh Care Management with its comprehensive service competencies. An example is the complete management of patient hotels with integrated Low Level Care Services. Demand will rise sharply in this sector, and Klüh has the necessary competence to achieve the market-leading position, as post-operative treatment facilities of this type require complete Facility Management with considerable service experience.*



**Jahresumsatz Clinic** der letzten 5 Jahre in Mio. EUR  
*Clinic annual turnover for the last 5 years m Euros*

## Antworten haben, wenn sich Fragen stellen

### *Having answers as questions arise*

Aufgrund der kommenden Mehrwertsteuererhöhung und nötiger Personalkostenreduzierungen werden Kliniken zudem verstärkt eigene Servicegesellschaften gründen. In diesem Bereich hat Klüh Care Management bereits große Erfahrung – etwa als Vertragspartner renommierter Groß- und Universitätskliniken. Der Umsatzanteil durch Leistungen in diesen Partnerschaften am Gesamtumsatz von Klüh Care Management wird stark zunehmen.

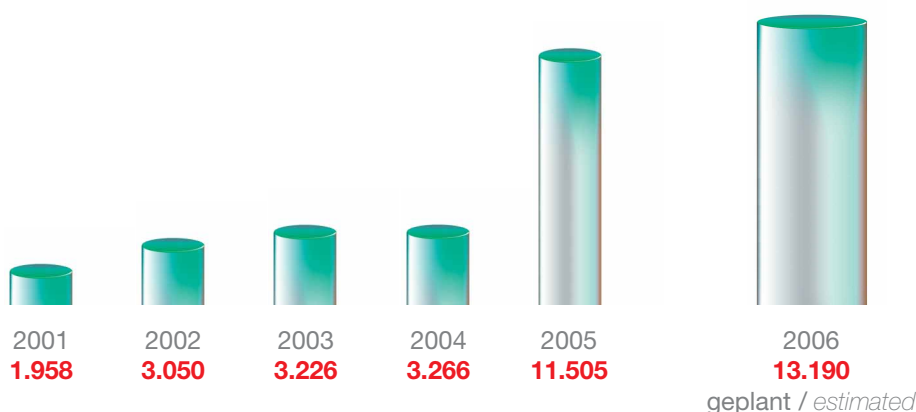
Klüh Care Management wird die führende Marktposition mit seiner Kompetenz aus Erfahrung weiter ausbauen. Dabei sind zwei Faktoren besonders förderlich – die Einbettung in ein bundesweites Niederlassungsnetz und die perfekte Verzahnung mit den weiteren Unternehmensbereichen der Klüh Gruppe. Leistungen können modular erweitert werden und ein kurz- oder auch längerfristiger Bedarf an Mitarbeitern kann qualifiziert abgedeckt werden. Diese Services von Klüh Care Management sind nicht nur in Deutschland gefragt, wie der gelungene Markteintritt in Polen im letzten Jahr gezeigt hat.

Wissens- und Erfahrungsvermittlung sowie das Prinzip permanenter Schulung auf allen Ebenen – das wird zu einem der entscheidendsten Kriterien bei Auftragsvergaben im Care-Markt. Klüh Care Management investiert in dieser Hinsicht mit umfassenden Programmen und bereichsübergreifendem Erfahrungsaustausch in die Zukunft. So werden wir Antworten haben, wenn sich Fragen stellen.

*With the upcoming increase in VAT and the necessary reduction in personnel costs, we will see a defined trend towards clinics establishing their own service centres. Klüh Care Management already possesses vast experience in this area – for example as contractual partner for famous large clinics and university clinics. Turnover from these partnerships as a proportion of total turnover for Klüh Care Management will increase significantly.*

*Through its competencies gained from experience, Klüh Care Management will improve upon the leading market position. Two factors are necessary to achieve this – the integration of a national network of subsidiaries and its seamless co-ordination with the extensive business activities of the Klüh Group. Services can be rolled out on incrementally, and a short- or even long-term need for head count can be covered. The demand for Klüh Care Management's services is not limited to Germany, as the successful entry into the Polish market demonstrated last year.*

*The exchange of knowledge and experience as well as the principle of ongoing training at all levels are becoming determining factors in the awarding of contracts in the Care sector. Klüh Care Management is investing in comprehensive programmes and the exchange of experiences and is thereby investing in the future. As a result, we will have answers when questions arise.*



**Mitarbeiterzahl Clinic** in den letzten 5 Jahren  
*Clinic employee numbers for the last 5 years*





# Cleaning

## Wachstumsmotor Airports / Airports – the driver for growth

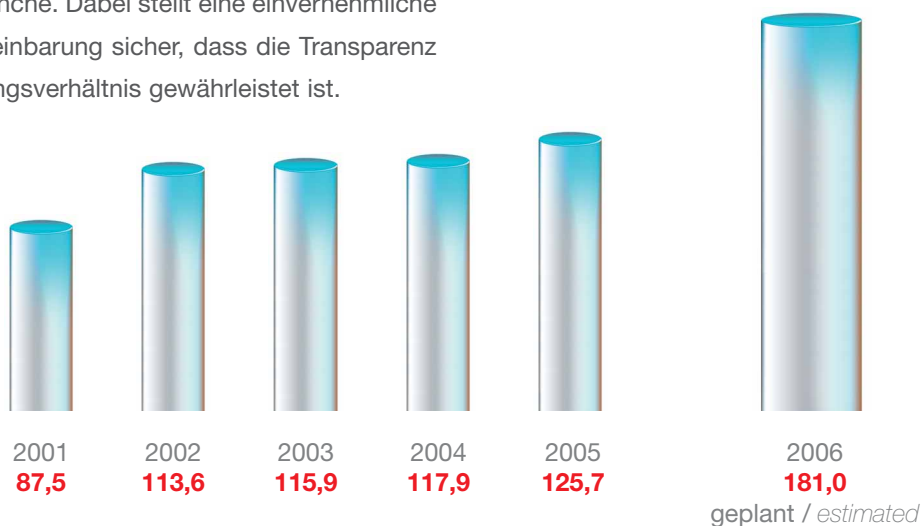
Neben Qualitätskriterien werden in dem von starkem Wettbewerb geprägten Cleaning-Markt die Kosten immer entscheidender. Durch ausgeweitetes Engagement an Flughäfen hat Klüh Cleaning jedoch ein neues Wachstumsfeld erschlossen, bei dem sich Dienstleistungen der Gruppe immer stärker verzahnen.

Klüh Cleaning wuchs letztes Jahr dank positiver Auslandsimpulse um 6,6 %. Damit hat sich der Bereich vor dem Hintergrund der gewachsenen Notwendigkeit verstärkt zu akquirieren gut behauptet. Für den größten Auftrag im letzten Jahr steht die Düsseldorfer Provinzial. Hier ist Klüh bereits seit 14 Jahren für Security zuständig und seit neun Jahren für Glas- und Fassadenreinigung. Nach Erweiterung des Auftrags 2005 reinigt Klüh Cleaning dort 190.000 qm an Boden-, Glas- und Fassadenflächen. Eine neue 1A-Referenz für Klüh Cleaning – nach den Aufträgen für das Cleaning der Hochhäuser von Victoria, RWE, Deutsche Telekom und weiteren Großunternehmen.

Das einstige Kerngeschäftsfeld Cleaning ist immer noch das größte des Multidienstleisters Klüh. Mit neuartigen Putzmitteln, State-of-the-art-Technik und einem präzisen Reinigungsprogramm mit Qualitätskontrollen gehört Klüh zur Spitze der Branche. Dabei stellt eine einvernehmliche Zeit-Leistungsvereinbarung sicher, dass die Transparenz beim Preis-Leistungsverhältnis gewährleistet ist.

Alongside quality-related criteria, costs are playing an increasingly decisive role in the highly competitive Cleaning sector. By expanding its activities in the airport industry, Klüh Cleaning has nonetheless opened up a new area of growth, one that will increasingly combine Group operations.

Despite the adverse climate, Klüh Cleaning saw growth of 6.6% last year. Against a backdrop of increased acquisition activity the sector has since stabilised. Düsseldorf Provinzial provided the largest contract of the year. Klüh has held the security contract for the last 14 years and the glass and facade cleaning contract for the last 9 years. Following an extension of the contract, Klüh Cleaning cleaned 190,000 sq m of floor, glass and facade surface areas during 2005. A new 1A-Reference for Klüh Cleaning – following contracts for high rise buildings of Victoria, RWE, Deutsche Telekom amongst others. The former core business Cleaning continues to be the largest of Klüh's multi-service offerings. With modern cleaning materials, state-of-the-art technology and a precise cleaning programme with quality control measures, Klüh is leading the field in this sector. Thereby, a mutual time/performance agreement ensures that the transparency of costeffectiveness is guaranteed.



**Jahresumsatz Cleaning** der letzten 5 Jahre in Mio. EUR  
*Cleaning annual turnover for the last five years m Euros*



## Roger Klüh

**Geschäftsführer Cleaning**  
Managing Director Cleaning

„Wachstum trotz widriger Umstände“

*“Growth despite an adverse climate”*

Wachstumsmotor bei Klüh Cleaning sind jedoch die Airports. Nur in der Luft verdient ein Flugzeug Geld. Deshalb hilft Klüh durch optimale Arbeitsorganisation, die Bodenzeiten gering zu halten. Das spart Geld und bringt Flugzeuge schneller wieder in die Luft.

Die für ihre hohen Maßstäbe bekannte Fluggesellschaft Emirates, eine der führenden Airlines der Welt, zeichnete Klüh am Flughafen Frankfurt/Main mit ihrem „Achievement Award“ aus. Dank der Effizienz der 127 Mitarbeiter von Klüh war im letzten Jahr kein Flug der Airline verspätet. Diese Auszeichnung wirft ein Schlaglicht auf Know-how und Qualität des Klüh Airport-/Aircraft-Service, der 2005 bereits mit ca. 39 Mio. Euro zum Umsatz beitrug.

*The driver for growth for Klüh Cleaning is nonetheless the airport sector. An aircraft only earns money in the air. Through optimal organisation Klüh aims to help minimise time spent on the ground. This saves money and enables the aircraft to be airborne more quickly.*

*The famous Emirates, one of the world's leading airlines and known for its extensive operations, selected Klüh at Frankfurt/Main Airport for its “Achievement Award”. Thanks to the efficiency of the 127 Klüh employees, not a single Emirates flight was delayed during the past year. This honour highlighted the know-how and quality of Klüh Airport-Aircraft-Service, which contributed ca. 39m Euros to turnover in 2005.*

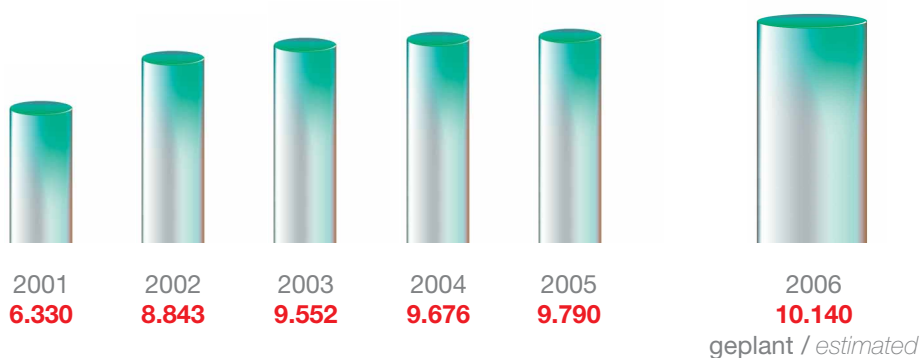


Nach dem Startschuss in Frankfurt im Jahr 2000 hatte Klüh 2001 wesentliche Aufgaben am neuen internationalen Airport Eleftherios Venizelos in Athen übernommen. Am Airport Schiphol in Amsterdam verantwortet Klüh nach dem Markteintritt 2003 heute mit 190 Mitarbeitern die Flugzeuginnenreinigung für die KLM und ihre zahlreichen Partner-Airlines sowie Security-Aufgaben.

*From its starting point in Frankfurt in 2000, Klüh took over significant contracts at the new international airport Eleftherios Venizelos in Athens in 2001. Following market entry in 2003, Klüh now has 190 employees at Schiphol Airport in Amsterdam and is responsible for aircraft cleaning for KLM and its numerous partner airlines as well as security operations.*

Das Wachstum im Flugverkehr ist ungebrochen und dem Dienstleister Klüh eröffnen sich weitere Chancen durch den Trend, Services an Airports auszulagern. Ein Beispiel dafür ist der Flughafen Düsseldorf International, wo Klüh mit der neu gegründeten Firma DLG Dienstleistungen mit einem Volumen von mehr als vier Mio. Euro erbringt.

*The growth in air traffic continues, and the service provider Klüh has created new opportunities arising from the trend to outsource airport services. Düsseldorf International Airport is a good example where Klüh, with its newly founded company DLG, provides services with a value of more than four million Euros.*



**Mitarbeiterzahl Cleaning** in den letzten 5 Jahren  
*Cleaning employee numbers for the last 5 years*



Parameter	Set-Point	Actual-Value
Pressure	100 kPa	105 kPa
Temperature	150 °C	145 °C
Flow Rate	1000 L/h	980 L/h
Level	50 cm	52 cm
pH	7.0	7.2
Conductivity	1.0 S/cm	1.1 S/cm
DO	2.0 mg/L	1.8 mg/L
ORP	200 mV	180 mV
Current	10 A	11 A
Voltage	240 V	235 V
Power	5000 W	5100 W

# Security Service

**Sicherheit – wo sich die Spreu vom Weizen trennt /**  
*Security – no margin for error*

**Eines ist sicher: Die Nachfrage nach Sicherheit wächst. Doch wer schützen soll, muss vertrauenswürdig sein. Deshalb sind bei der Auswahl eines Security-Dienstleisters höchste Verlässlichkeit, kontinuierliche Schulung der Mitarbeiter und beinharte Maßstäbe sowie Zertifizierungen die Prüfsteine, an denen Kompetenz gemessen wird.**

Derzeit bieten etwa 3.500 deutsche Unternehmen Sicherheitsleistungen an. In diesem umkämpften Markt, zu dem Unternehmen vergleichsweise leicht Zugang erlangen, gehört Klüh Security zu den Top 10 und in puncto Qualität an die vorderste Stelle.

Mit Aufträgen in allen Branchen, insbesondere in der sensiblen IT-Branche, bei Raffinerien, Flughäfen, der Bundeswehr sowie bei Unternehmen der Großindustrie, hat sich Klüh Security als verlässlicher Dienstleister positioniert.

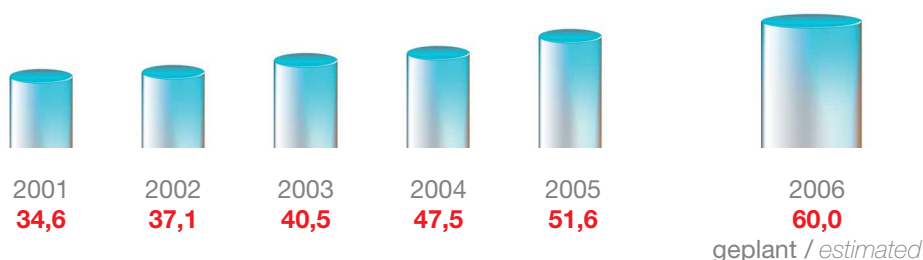
So gelang im letzten Jahr etwa bei den Airports in Düsseldorf und Dresden der Einstieg in die Personen- und Warenkontrolle mit Luftsicherheitskontrollkräften. Die Klüh Gruppe ist seit geraumer Zeit spezialisierter Dienstleister für Bodenabfertigung an Airports und hat sich sowohl bei Flughäfen als auch bei Airlines als qualifizierter Partner etabliert.

*One thing is certain: The demand for security is growing. Yet whoever provides this security must be trustworthy. Therefore, when it comes to selecting a security service-provider, reliability, permanent training of employees and stringent measures such as certification will be used as benchmarks to assess competencies.*

*At present some 3,500 German companies offer security-related services. In this competitive market, where barriers to entry are comparatively low, Klüh Security is in the Top Ten, and where quality is concerned has taken over first place.*

*With contracts across all sectors, particularly in the sensitive IT market, with refineries, airports, the Armed Forces as well as large-scale industry, Klüh Security has established itself as a reliable service-provider.*

*As a result, Klüh was last year able to enter the market to supply airport security control personnel to monitor people and goods at Düsseldorf and Dresden airports. For some time now, the Klüh Group has operated as a specialist provider of ground handling services and has established itself as a qualified partner of airports as well as airlines.*



**Jahresumsatz Security Service** der letzten 5 Jahre in Mio. EUR  
*Security Service annual turnover for the last 5 years in m Euros*



**Gunnar Rachner**  
**Geschäftsführer Security**  
*Managing Director Security*

„In den Top Ten und in punkto  
Qualität an vorderster Stelle“

*“Overall - top ten, first place in quality”*

Unter diesen Voraussetzung ist auch Klüh Security Erste Wahl, wenn es um Bewachungs- oder Kontrollaufgaben an Flughäfen geht. Dies gilt über die deutschen Grenzen hinaus.

Die neue Zertifizierung SCC (Safety Contractor Certificate) qualifiziert die Klüh-Kräfte jetzt auch für die Bewachung von Raffinerien. So schützen spezialisierte Teams von Klüh bereits die Anlagen der OMV, dem führenden Erdöl- und Erdgaskonzern für Zentraleuropa.

*Klüh is also first choice when it comes to surveillance and monitoring services at airports. This is also true at airports beyond German borders.*

*The new certification SCC (Safety Contractor Certificate) also qualifies Klüh employees to monitor refineries. As a result the Klüh team already provides security services for the facilities of OMV, the leading oil and gas group in central Europe.*

Fortlaufende Zertifizierungen und Ausbildungs-Updates sind Prinzip bei Klüh Security. Die hauseigene Schule in Cham, Bayern, ist seit 18 Jahren mit ihrem unumstrittenen Ruf eine gesuchte Bildungseinrichtung, die der Bundesverband Deutscher Wach- und Sicherheitsunternehmen (BDWS) empfiehlt.

Klüh Security produziert seit über 50 Jahren Sicherheit und ist EN ISO 9001-2000 zertifiziert sowie VdS anerkannt. Im Verband Deutscher Sicherheitsingenieure sowie in Verbänden für Sicherheit in der Wirtschaft engagiert sich Klüh für die Einhaltung von Normen und Regeln im Sicherheitsbereich.

Seit Februar 2006 betreut Klüh Security auch Unternehmen in Tschechien, nachdem zuvor bereits der Einstieg in Österreich mit dem Wachauftrag für mehrere Großobjekte gelungen war. Ein natürlicher Schwerpunkt im Jahr 2006 wird die Betreuung der Fußball WM in Köln und Gelsenkirchen sein. Im Fokus stehen weiterhin Bundeswehr-Betreibermodelle, weitere Flughäfen und die Großindustrie.

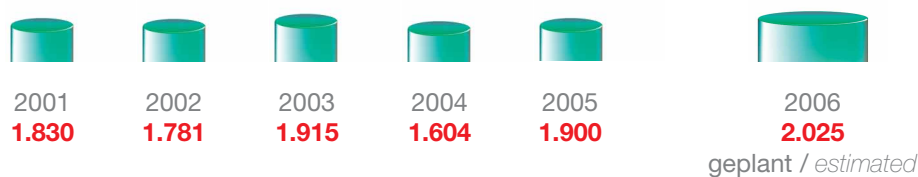
Klüh Security wuchs 2005 um knapp elf Prozent. Ein ähnliches Wachstum, wie bislang ohne Zukäufe, wird für dieses Jahr angestrebt.

*Continual certification and training updates are fundamental to Klüh Security. The in-house training school in Cham, Bavaria, with its undisputed reputation, has provided highly respected programmes for more than 18 years, as recommended by the Federal Association of German Surveillance and Security Businesses (BDWS).*

*Klüh Security has provided security services for over 50 years and is EN ISO 9001-2000 certified, as well as recognised by VdS. Klüh strives to promote norms and regulations across the security sector through its work with the German Association for Security Engineers as well as the Associations for Economic Security.*

*Since February 2006 Klüh Security also operates in the Czech Republic, having already successfully entered the Austrian security sector with several large projects. A natural focus in 2006 will be working with football teams in Cologne and Gelsenkirchen. Other important projects include the Armed Forces, additional airports and large scale industry.*

*In 2005 Klüh Security achieved growth of almost eleven percent. We aim to achieve a similar rate of growth in the current year, growth which to date has been organic.*



**Mitarbeiterzahl Security** in den letzten 5 Jahren  
*Security employee numbers for the last 5 years*





# Facility Management

Voll verantwortlich / *Complete responsibility*

**Facility Management – der Begriff meint die volle Verantwortung für eine Immobilie – vom Unterhalt des Gebäudes mit unterschiedlicher Leistungstiefe bis hin zum kompletten Lifecycle Management, das den Dienstleister bereits sehr frühzeitig in die Planung einbindet. Entwickelt in den USA, über Großbritannien und die Niederlande nach Europa gelangt, ist „FM“ auch in Deutschland angekommen und Klüh ist ein engagierter Player im Markt.**

Die Stärke des Facility Management liegt in der Bündelung der Dienstleistungen und in der Wahrnehmung der Verantwortung für ein Gebäude mit allen Facetten. Das umfasst die Außen- und Innenreinigung, das Betreiben, Bedienen, Warten, Instandhalten und Instandsetzen von gebäudetechnischen Anlagen sowie Security- und gegebenenfalls Catering-Aufgaben.

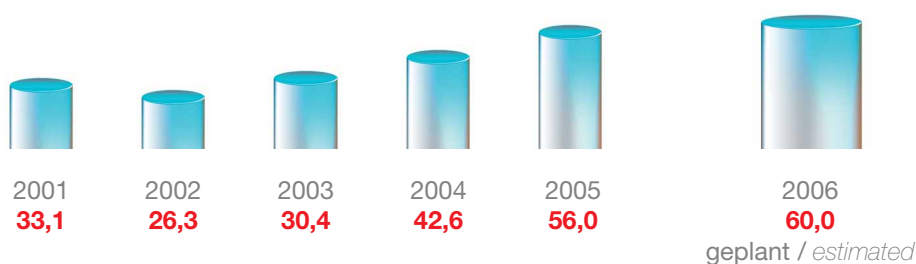
Der Begriff der „Zweiten Miete“ für die Nebenkosten unterstreicht die Notwendigkeit, die Kosten zu kontrollieren und durch intelligentes und umfassendes Management des Gebäudes die Kosten auf den möglichst niedrigsten Stand zu senken, ohne den Werterhalt zu vernachlässigen.

Klüh Facility Management setzt als Unit auf dem bestehenden Netzwerk der weiteren Geschäftsbereiche des Unternehmens auf und hatte insofern von Beginn an eine überaus solide Basis.

*Facility Management – the term means complete responsibility for a building – from building maintenance with various servicing requirements to complete Life Cycle Management, which the service provider integrates into the budgeting process from a very early stage. Developed in the USA, popular in Great Britain and the Netherlands "FM" has now reached Germany and Klüh is a key player in this market.*

*The strength of Facility Management lies in the bundling of services and upholding the responsibility for all aspects of building management. This includes external and internal cleaning, the management, servicing, maintenance and repairs of technical building facilities as well as providing security and – where applicable – catering services.*

*The term „second rent“ for incidental costs highlights the need to monitor costs through intelligent and comprehensive building management, and to minimise these costs as far as possible, without devaluing the building itself. Klüh Facility Management draws on other business competencies across the Group and has had a solid basis right from the beginning.*



**Jahresumsatz Facility Management** der letzten 5 Jahre in Mio. EUR  
*Facility Management annual turnover for the last 5 years in m Euros*



**Alexander Meyer**  
**Geschäftsführer**  
**Facility Management**  
*Managing Director Facility Management*

„Die Stärke liegt in der Bündelung der Dienstleistungen“

*“Strength through the bundling of services”*

Die Kompetenz in den Bereichen Cleaning, Security, Catering und Clinic Service sowie im Personal-Management kann modulweise abgerufen werden. Beim Facility Management wird die in der Verzahnung der Unternehmensbereiche liegende Stärke besonders deutlich.

Dass der Kostendruck bei der Öffentlichen Hand sich ebenso entwickeln würde wie in der Industrie, war vorhersehbar, ebenso, dass die Entwicklungschancen im Facility Management ausgezeichnet sein würden. Erwartungsgemäß konnte Klüh Facility Management beim Umsatz im Jahr 2005 bereits um 32 Prozent zulegen.

*The competencies in the areas of Cleaning, Security, Catering and Clinic Services as well as Personnel Management can be drawn upon individually. The benefits of co-ordinating different business operations are particularly evident in facilities management.*

*It was foreseeable that the pressure on costs in the public sector would develop similar to the industry and that opportunities for Facility Management would be excellent. As anticipated, Klüh Facility Management was able to increase its turnover in 2005 by 32 percent.*

Auch die Bundeswehr stellt sich den Zwängen zur Modernisierung und Erhöhung der Effizienz. So war Klüh Facility Management im letzten Jahr beauftragt, die Liegenschaften der Standortverwaltung Münster mit allein 483 Gebäuden zu erfassen, zu bewerten und einem Industrie-Benchmarking zu unterziehen.

Die Vorteile für Unternehmen, einen Facility Management-Dienstleister zu nutzen, liegen klar auf der Hand. Die Unternehmen können sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Sie vermeiden Schnittstellen, reduzieren Lieferanten, vereinheitlichen Prozessabläufe – und delegieren alle Risiken. Klüh Facility Management behält den Überblick und die Kosten im Griff.

Die Klüh Gruppe hat die Entwicklungschancen bereits früh erkannt und hat deshalb neben den klassischen infrastrukturellen Diensten auch die technischen Dienste weiter ausgebaut. Im letzten Jahr wurde als Signal in den Markt für den FM-Bereich die Klüh Facility Service GmbH gegründet. Das Know-how im FM-Bereich ergibt sich aus der Erfahrung, Werte zu pflegen und zu sichern und dabei höchste Kostensensibilität zu beweisen.

Mit diesem Bewusstsein betreut Klüh seit vielen Jahren Kliniken, Universitäten und Flughäfen und Industriegebäude. Außerdem finden die Erfahrungen Anwendung in mehr als 30 Beteiligungsgesellschaften.

Der Vorteil der international aufgestellten Klüh Gruppe gilt auch im FM-Bereich: Klüh Facility Service ist über das SMI-Netzwerk Ansprechpartner und verantwortlicher Dienstleister in mehr als 30 Ländern.

*The need to modernise and improve efficiency also applies to the Armed Forces. As a result, Klüh Facility Management was instructed last year to assess properties belonging to the Münster authorities, with a total of 483 buildings, and to carry out industry benchmarking.*

*The advantages to a business of using a facility management service provider are clear. The business can focus on its core competencies. It avoids inefficiencies, reduces the number of service providers, streamlines business processes and delegates all risks. Klüh Facility Management manages the big picture and at the same time controls costs on the ground.*

*The Klüh Group recognised such opportunities early and therefore developed its technical service offerings as well as its more traditional infrastructure business. Last year Klüh Facility Service GmbH was founded in response to this market. FM Know-how is generated by experience and protects values whilst demonstrating a high degree of cost-sensitivity.*

*In this way Klüh has provided services to clinics, universities and airports and industrial buildings for many years. The experience gained also benefits more than 30 different associated companies. The advantage of the international Klüh Group also applies to the FM sector: Klüh Facility Service is a point of reference for the SMI network and through this structure a complete service provider in more than 30 countries.*



**Mitarbeiterzahl Facility Management** in den letzten 5 Jahren  
*Facility Management employee numbers for the last 5 years*



# Personal Service / Personnel Management

## Boom mit Dienstleistungen nach Bedarf / Boom in services on demand

**Der Ruf nach Flexibilität und Kosteneffizienz ist unüberhörbar. Die Kette der Optimierungsnotwendigkeiten verläuft vertikal durch Unternehmen und umfasst Unternehmen übergreifende Prozesse. Damit hat auch die Dienstleistung nach Bedarf Konjunktur. Klüh Personal Service profitiert vom Trend und punktet mit Zuverlässigkeit und kritischer Größe.**

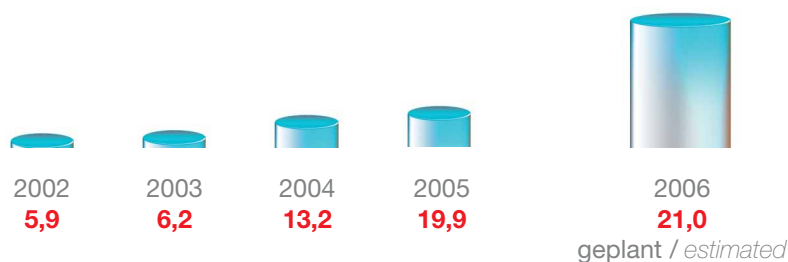
Insbesondere wenn es darum geht, Engpässe zu überbrücken oder Produktionsspitzen abzudecken, ist Klüh Personal Service Erste Wahl. Aber das zeitlich flexibel einsetzbare Personal ist auch eine attraktive Alternative bei der Notwendigkeit zum Personalersatz in Urlaubs- bzw. Krankheitsphasen oder in einem längerfristigen Beschäftigungsverhältnis. Auch große Unternehmen wie QVC setzen deshalb auf Klüh.

Die angespannte Wirtschaftslage und die verspätete Einrichtung auf die Globalisierung beflügeln den Erfolg von Personaldienstleistern. So konnte der Klüh Personal Service im letzten Jahr um mehr als 50 % beim Umsatz zulegen. Die gestiegene Nachfrage und der Erfolg belegen, dass qualifiziertes Zeitpersonal einen wesentlichen Beitrag zur Erhaltung von Wettbewerbsfähigkeit leisten kann.

*The need for flexibility and cost efficiency is unmistakable. The chain of optimisation runs vertically through companies and affects business-wide processes. The concept of services on demand is extremely popular. Klüh Personnel Management is profiting from this trend and is gaining ground through reliability and critical mass.*

*Klüh Personnel Management is first choice particularly with clients who need to overcome bottlenecks or production peaks. Its flexible temporary staffing resources are also an attractive alternative for businesses needing to cover holidays, illnesses or longer term positions. As a result large companies such as QVC also opt for Klüh.*

*The difficult economic climate and a delayed response to globalisation represent huge opportunities for personnel service providers. Consequently Klüh Personnel Services was able to increase turnover in the last year by more than 50%. Increased demand and commercial success prove that qualified temporary staff can significantly help a business maintain its competitiveness.*



**Jahresumsatz Personal Service** der letzten 5 Jahre in Mio. EUR  
*Personnel Management annual turnover for the last 5 years in m Euros*



**Sylvia Koenen**  
**Geschäftsführer**  
**Personal Service**  
*Managing Director*  
*Personnel Services*

„Engpässe überbrücken und  
Produktionsspitzen abdecken“

*“Overcoming bottlenecks and  
covering production peaks”*

Klüh ermöglicht Kunden Flexibilität mit kompetitiven Personalkosten und ist durch die Größe des Unternehmens in der Lage, zeitnah auch der Nachfrage nach größerem Personalbedarf zu entsprechen.

Die Überlassung von Arbeitnehmern ist zu einem florierenden Geschäft geworden, das damit auch entsprechenden Wettbewerb generiert hat. Klüh positioniert sich in diesem Umfeld durch eine umfassende Kundenbetreuung vor Ort und durch besonders gründliche Personalauswahl.

*Klüh enables clients to deploy staff flexibly whilst keeping costs competitive, and because of the size of its business is able to respond rapidly to the need for considerable resources.*

*The personnel sector is flourishing and as a result has seen an increase in competition. Klüh puts client trust and thorough selection of staff at the heart of its position in this market.*

So gehört zu den Selbstverständlichkeiten beim Klüh Personal Service eine sorgfältige Personalprüfung ebenso wie eine Wertung der sozialen Kompetenz von Mitarbeiter/-innen. Die Selektion durch eine Probezeit und eine gewissenhafte Einarbeitung stellen darüber hinaus sicher, dass Kunden ausschließlich engagiertes Personal zur Verfügung gestellt wird. Im vergangenen Jahr hat sich Klüh Personal Service durch eine beachtliche Neukundengewinnung eine deutlich bessere Positionierung am Markt gesichert.

Neben dem Bereich der ungelerten Kräfte, in dem Neukunden gewonnen wurden, ist erfreulicherweise vor allem die Vermittlung von Facharbeitern stark gewachsen. Denn im Facharbeiterbereich ist es nicht nur gelungen, bestehende Kunden zu halten, sondern auch in erheblichem Umfang neue Kunden zu gewinnen.

Entgegen der weit verbreiteten Annahme, dass nur Großunternehmen auf Personaldienstleister zurückgreifen, besteht der Kundenstamm tatsächlich zum größten Teil aus kleinen Handwerksbetrieben. Große Unternehmen, darunter auch internationale Konzerne, stehen erst an zweiter Stelle der Kundensegmente.

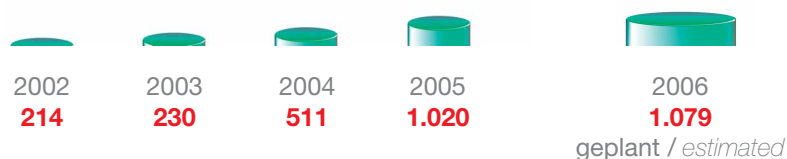
Eine Reihe von Großunternehmen arbeitet mit mehreren Unternehmen im Bereich Personalüberlassung. Es ist besonders erfreulich für Klüh Personal Service, dass viele dieser Unternehmen, bei denen Klüh im Wettbewerb stand, sich im Laufe der Zusammenarbeit für Klüh als ersten oder einzigen Anbieter entschieden haben. Dies ist ein weiterer Aspekt, der dafür spricht, dass die positive Entwicklung in diesem Markt auch im kommenden Jahr fortgeführt werden kann – gleich wie sich der Wettbewerb entwickelt.

*As a matter of course Klüh Personnel Management carefully reviews its staff and evaluates their social competencies. Selection includes a probationary period and conscientious training, thereby guaranteeing all staff made available to clients are motivated. Over the last year Klüh Personnel Services has secured a better market position by winning an impressive number of new clients.*

*Alongside the market for unskilled workers, in which new customers have been won, the most important development has been a sharp increase in the placing of skilled workers. It has been possible in this sector to not only retain clients, but also to win a sizeable number of new clients.*

*In contrast to the widespread assumption that only large companies use personnel service providers, the largest proportion of clients are small businesses. Large companies, including international business, take only second position in this particular market.*

*A number of large businesses work with several personnel service providers. Klüh Personnel Management is particularly proud of the fact that many of the businesses, where Klüh was exposed to direct competition, have opted for Klüh as primary or sole service provider during the course of the contract. This is another aspect of the market that can be exploited further in the coming year, as competition grows.*



**Mitarbeiterzahl Personal Service** in den letzten 5 Jahren  
*Personnel Management employee numbers for the last 5 years*



**Hans-Joachim Driessen**  
**Geschäftsführer International**  
*Managing Director International*

„Umsatzentwicklung belegt die immense Bedeutung der Multiservice-Philosophie“

*“Increased turnover proves the value of the multi-service philosophy”*

Im weltweiten Maßstab sind Dienstleister mit singulären Serviceangeboten nicht mehr konkurrenzfähig. Gefragt sind stattdessen Anbieter maßgeschneiderter und umfassender Konzepte mit beliebig kombinierbaren Modulen, die mit Kompetenz vernetzt werden.

Nur wer absolut kundenorientiert und effizient sowie mit Dienstleistungsangeboten in jeder gewünschten Tiefe antritt, hat die Chance sich international zu positionieren.

*Around the world, service providers who offer only one service are no longer competitive. Taking their place are those service providers who offer made-to-measure and comprehensive ideas in the desired service combinations, packaged with skill.*

*Only those businesses that are completely client-focused and efficient, as well as able to provide services at every desired level, have a chance of performing successfully on the international market.*



# Klüh Weltweit / Klüh Worldwide

## Erfolg durch maßgeschneiderte Lösungen / Success through made-to-measure solutions

Die Klüh Gruppe hat dies erkannt und die Chancen genutzt. Dienstleistung zu erbringen, das bedeutet heute: Kostensituation optimieren und gleichzeitig die Qualitätsstandards halten oder steigern.

Das ist der Paradigmenwechsel, dem Anbieter von Facility Management Solutions sich stellen müssen. Dem Multidienstleister Klüh Service Management ist es gelungen, durch Zusammenführung und Vernetzung infrastruktureller Services passgenaue Branchen- und Kundenlösungen zu entwickeln und diese schlüssig und konsistent umzusetzen.

Die Umsatzentwicklung der Klüh Gruppe in den letzten fünf Jahren belegt die immense Bedeutung dieser Multi-service-Philosophie. Mit der Konzentration auf das ehemalige Kerngeschäft Cleaning hätte das Unternehmen nur wenig Raum zur Expansion gehabt. Die Öffnung und Auffächerung des Unternehmens und seine Zielgruppenorientierte Positionierung hat den großen wirtschaftlichen Erfolg in den Bereichen des Care-Marktes sowie der Airport-Airline-Industrie erst möglich gemacht.

Gemeinsam mit unseren Kunden optimieren wir auch zukünftig Supportprozesse und ergänzen unser Portfolio strategisch um weitere Dienstleistungen. Auch im laufenden Geschäftsjahr werden wir Beteiligungs- und Zukaufsmöglichkeiten in In- und Ausland prüfen – mit dem Ziel, weitere Synergien in der Marktbearbeitung von Facility Management Services zu bewirken.

*The Klüh Group recognised this and has used their chances. These days offering a service can mean only two things: optimising costs whilst at the same time maintaining or raising standards of quality.*

*These are the changing goal posts to which FM solutions providers must adapt. Through combining and networking its infrastructure services, the multi-service provider Klüh Service Management has succeeded first in developing sector and client solutions that fit perfectly, and then in adapting them conclusively and consistently.*

*The growth in turnover for the Klüh Group over the last five years proves the value of this multi-service philosophy. If the Group had concentrated solely on its former core activity, Cleaning, the scope for expansion would have been limited. The Group has enjoyed considerable commercial success in the Care market as well as in the Airport-Airline industry only by creating and developing businesses with focused market positioning.*

*Together with our clients, we will also optimise support processes and expand our portfolio to include other strategically important services in the future. During the current financial year we will also examine acquisition opportunities, both at home and overseas, with the objective of creating greater synergies in the facility management sector.*

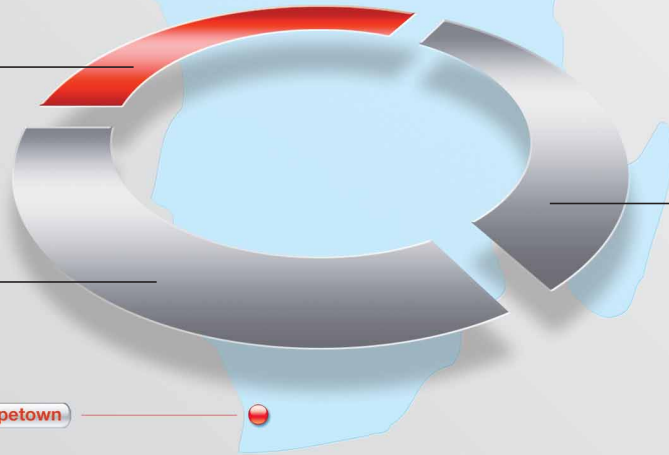


33,3 %  
 KLÜH SERVICE  
 MANAGEMENT

33,3 %  
 SIN & STES

33,3 %  
 MITIE GROUP

Capetown



SERVICE  
MANAGEMENT  
INTERNATIONAL

 Klüh Beteiligungen

 SMI

Beijing

Shanghai

Wuhan

## Exportartikel Service / Services for Export

Weltweit gefragt / A worldwide success

Dienstleistungen sind ein gefragter Exportartikel. Klüh Service Management hat es verstanden, die Service-Kompetenz international zu interpretieren, Märkte zu verstehen und sie zu bedienen. Derzeit ist die Klüh Gruppe direkt vertreten in Deutschland, Spanien, den Niederlanden, Griechenland, Ungarn, der Türkei, Russland, China und Polen. Noch in diesem Jahr wird Klüh mit einer Beteiligung in den Emiraten seine internationale Expansion fortsetzen.

Über die Londoner Service Management International (SMI) bildet Klüh mit den Partnerunternehmen Sin & Stes (Frankreich) und Mitie Group (England) zusätzlich zu eigenen Beteiligungen ein leistungsfähiges internationales Unternehmen. Dieses Joint Venture trägt der Tatsache Rechnung, dass weltweit operierende Konzerne, die in mehreren Ländern Europas Dienstleistungen zu vergeben haben, nur einen kompetenten Ansprechpartner mit durchgängigen Servicestandards suchen. Die SMI ist mittlerweile in mehr als 35 Ländern in Europa, im Mittleren Osten und in Afrika tätig.

*Services can be exported successfully. Klüh Service Management understood it needed to adapt its service competencies, understand markets and serve them on an international basis. The Klüh Group currently has direct representation in Germany, Spain, the Netherlands, Greece, Hungary, Turkey, Russia, China and Poland. This year will see Klüh develop its international expansion through its investment in the Emirates.*

*Through its London-based Service Management International (SMI), Klüh is working with partners Sin & Stes (France) and Mitie Group (England) as well as its own Group companies to build a successful international business. This joint venture recognises that global businesses who have outsourced activities in several European countries are looking to work only with competent partners with comprehensive standards of service. SMI now operates in more than 35 countries in Europe, the Middle East and Africa.*



METROPOLIS

PIAGET

21h14

DAUME & MERCIER

Cent Hispano

GRASSY

# Spanien / Spain

## Outsourcing-Potential im Health Care-Markt / Outsourcing potential in the health care market

**Spanien ist, gefolgt von Griechenland und China, das Land, das international für den größten Umsatz der Klüh Gruppe steht. Im letzten Jahr erwirtschaftete Klüh, mit überwiegend im Care-Markt erbrachten Leistungen, 53,1 Mio. Euro. Gegenüber dem Vorjahr steigerte das Unternehmen den Umsatz um mehr als 19 Prozent.**

Somit erzielt die Klüh Linear SL mit ihren 2.652 Mitarbeitern in Spanien mehr als zwölf Prozent des Gesamtumsatzes der Klüh Gruppe und mehr als die Hälfte des Umsatzes der Gruppe im Ausland. Diese positive Entwicklung wird im laufenden Geschäftsjahr anhalten, in dem Klüh Linear SL einen Umsatz von über 63 Mio. Euro erzielen will. Die Zahl der Mitarbeiter wird auf rund 3.200 ansteigen.

In kürzester Zeit hat Klüh sich in Spanien einen Namen als Top-Dienstleister im Gesundheitswesen erobert. Höchste Standards und Zertifizierungen sowie transparente Maßstäbe bei der Leistungserbringung waren hier neben der preislichen Wettbewerbsfähigkeit die wichtigsten Kriterien.

Eine wachsende Zahl von Betreuungsverträgen mit Krankenhäusern belegt, dass der Export von Normen und Know-how nach Spanien ein Erfolg ist. Klüh betreut mittlerweile Großkliniken wie das 1.200-Betten-Hospital „Ramon Y Cajal“ in Madrid, das 1.500-Betten-Krankenhaus „La Fe Y C.E. Ricardo Trenor“ in Valencia und die traditionsreichste Klinik in Madrid, „Clinico San Carlos“ mit 1.659 Betten.

*Spain represents the largest proportion of international turnover for the Klüh Group, followed by Greece and China. Last year Klüh Spain generated 52.69m Euros, mainly in the Care sector. In contrast to the previous year, turnover rose by more than 19 percent.*

*With its 2,652 employees, Klüh Linear SL generates more than twelve percent of total turnover and more than half of all overseas turnover for the Klüh Group. This positive development will continue in the current financial year. Turnover is forecast to exceed 63m Euros for the current financial year. The number of employees is expected to rise to approximately 3,200.*

*Within an impressively short time, Klüh has earned itself the name of top service provider in Spain. In this market, the most important criteria have proven to be the highest standards and certification as well as operating transparency, in addition to price competitiveness.*

*A growing number of hospital service contracts proves that the export of norms and know-how to the Spanish market is working successfully. Klüh now services large clinics such as the 1,200-bed hospital “Ramon Y Cajal” in Madrid, the 1,500-bed hospital “La Fe Y C.E. Ricardo Trenor” in Valencia and the most historic clinic in Madrid “Clinico San Carlos” with its 1,659 beds.*



# Niederlande / Netherlands

## Die Erste Wahl für Airlines / First choice for airlines

**Innerhalb von drei Jahren hat die Klüh Gruppe am Airport Schiphol in Amsterdam ein leistungsstarkes Unternehmen aufgebaut, das für KLM und die Partner-Airlines der großen niederländischen Fluggesellschaft Erste Wahl ist.**

Die Klüh Gruppe hatte 2002 den Zuschlag für die Innenreinigung der Flugzeuge der KLM und der von ihr betreuten Fluggesellschaften erhalten. Die Mitarbeiter von Klüh in Amsterdam reinigen täglich etwa 230 Flugzeuge.

Über einen langfristigen Vertrag erbringt Klüh heute mit 194 Mitarbeitern neben der für Pünktlichkeit und Wirtschaftlichkeit der Airlines relevanten Kabinenreinigung hinaus weitere Services. So verantworten Klüh Mechaniker den technischen Check der Kabine und sind verantwortlich für die technische Reinigung der Boeing 737-Flotte. Seit 2005 ist Klüh der erste externe KLM-Partner, der ein von KLM entwickeltes Planungstool einsetzt. Es stellt wesentliche Echtzeit-Informationen sowie Anwendungen bereit.

Im Mai 2005 erhielt Klüh den Zuschlag für die Reinigung der technischen Wartungshallen der KLM. Eine weitere Ausweitung der Geschäftsfelder bildete die Übernahme von Security-Aufgaben im Juni letzten Jahres. Die Klüh Mitarbeiter zeichnen seitdem bei etwa 115 Flügen täglich verantwortlich für die Überprüfung der Passagiere nach EU-Richtlinien. Klüh setzt in Amsterdam 6,36 Mio. Euro um. Im laufenden Geschäftsjahr wird mit einem leichten Zuwachs von etwa fünf Prozent gerechnet.

*In less than three years the Klüh Group has built up an efficient business at Amsterdam's Schiphol Airport, and is now first choice for KLM and the large Dutch airline's partners.*

*In 2002 the Klüh Group won the aircraft cabin cleaning contract for the aircraft of KLM and its partners. Klüh employees clean some 230 aircraft each day in Amsterdam. With its 194 employees Klüh now provides further contracted services on a long term basis, in addition to prompt and efficient cabin cleaning. For example, Klüh mechanics are responsible for technical cabin checks, and the technical cleaning of the Boeing 737 fleet. Klüh was the first external partner of KLM to implement a planning tool in 2005 developed in-house by the airline. The tool provides and uses essential real-time information.*

*In May 2005 Klüh won the tender for cleaning services for KLM's technical maintenance hangars. The awarding of a security contract in June last year represents an extension of these services. As a result, Klüh employees are responsible for monitoring passengers on the 115 daily flights in accordance with EU guidelines. Klüh generates a turnover of 6.36m Euros in Amsterdam. A slight increase of some five percent is forecast for the current financial year.*





# Griechenland / Greece

## Zwei neue Prestige-Aufträge / Two new prestigious contracts

**Große Erfolge in Griechenland: KSM Hellas, mittlerweile Marktführer in Griechenland, erhielt 2005 zwei neue spektakuläre Aufträge und setzt damit die stürmische Expansion fort.**

Durch die Olympiade in Athen 2004 war Klüh Hellas schlagartig in Griechenland bekannt geworden. Klüh war verantwortlich für Reinigungs- und Zimmerservice im Olympischen Dorf und lieferte den komplexen Auftrag mit Bravour ab.

Nach dem International Airport Eleftherios Venizelos in Athen errang Klüh Hellas letztes Jahr zwei neue Prestige-Aufträge. Gegen führende europäische Dienstleister holte Klüh den 2-Mio-Euro-Reinigungsauftrag für „The Mall Athens“, mit 210.000 qm eines der größten Shopping Centers Südeuropas.

Für weit mehr noch – sieben Mio. Euro – steht der Auftrag für die Reinigung der Aristoteles-Universität in Thessaloniki. Dieser Cleaning-Auftrag, der Fakultäten dieser führenden Hochschule an sechs Standorten umfasst, ist damit einer der größten Aufträge in der Klüh Unternehmensgeschichte. Allein 280 der 1.476 Mitarbeiter sind mit der Reinigung der dazu gehörigen 51 Gebäude ausgelastet.

KSM Hellas erwirtschaftete im letzten Jahr einen Umsatz von 24,9 Mio. Euro – ein Plus von mehr als 15 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Im laufenden Geschäftsjahr soll der Umsatz auf annähernd 29 Mio. Euro gesteigert werden.

*Huge success in Greece: KSM Hellas, current market leader in Greece, has won two new spectacular contracts and will therefore maintain its impressive rate of growth.*

*Klüh Hellas rose to the fore in Greece following the Athens Olympics in 2004. Klüh was responsible for cleaning and room services at the Olympic Village and fulfilled its commitments admirably.*

*Following the International Airport Eleftherios Venizelos in Athens, Klüh Hellas won two new prestigious contracts. In the face of competition of leading European Service Providers, Klüh picked up the 2m-Euro cleaning contract for “The Mall Athens”, one of the largest shopping centres in southern Europe at 210,000 sq m.*

*Klüh also scooped the 7m-Euro cleaning contract at Aristotle University in Thassaloniki. This cleaning contract, which consists of faculties across six locations for this leading university, is one of the largest contracts ever held by Klüh. Cleaning the 51 buildings across these locations requires 285 of Hellas’ 1,476 employees.*

*Last year KSM Hellas generated a turnover of 24.9m Euros – an increase of more than 15 percent on prior year. The current financial year should see turnover rise to almost 29m Euros.*



# Ungarn / Hungary

## Kleiner Markt mit Chancen / A small market with potential

**Ungarn ist für Dienstleistungsunternehmen wie die Klüh Gruppe ein vergleichsweise kleiner Markt. Dennoch hat Klüh auch hier ein Engagement als sinnvoll angesehen. Die Chance, für die Audi AG die europaweit bedeutende Produktionsstätte Győr zu betreuen, wurde wahrgenommen und führte vor drei Jahren zur Gründung von Klüh Hungaria.**

Die Audi AG produziert in Győr mit etwa 5.000 Mitarbeitern den Audi TT, den Audi A 3 sowie fast alle Motoren der gesamten Modellpalette. Damit ist Audi nicht nur eines der umsatzstärksten Unternehmen des Landes sondern auch der größte Exporteur Ungarns.

Klüh Hungaria reinigt die gewaltige Produktionsstätte, die ein Ausmaß von 730.000 qm hat. In einer internen Untersuchung des Herstellers gehobener Automobile wurde das Werk in punkto Sauberkeit als beste Produktionsstätte benotet.

Nach der Audi AG ist die E.ON AG wichtigster Kunde von Klüh Hungaria. Auch Praktiker sowie Siemens und die Hotelgruppen Kempinski, Hilton und NH gehören neben ungarischen Unternehmen zum Kundenkreis.

Dem ungarischen Markt und seinen Möglichkeiten entsprechend sind die Eckdaten dieser Beteiligung: 17 Mitarbeiter erwirtschaften einen Umsatz von 1,02 Mio. Euro. Damit liegt das Unternehmen leicht über Vorjahresniveau. Für das laufende Geschäftsjahr ist eine gleich verlaufende Entwicklung zu erwarten.

Die weitere Entwicklung des ungarischen Marktes ist geplant. Das steigende Interesse deutscher Unternehmen an Produktionsstandorten in Ungarn wird dabei ein bestimmender Faktor sein.

*For service providers such as the Klüh Group, Hungary is a relatively small market. However, Klüh believes it is worth operating here. The opportunity to supply Audi AG's important European production site Győr was secured, and three years ago this led to the creation of Klüh Hungary.*

*With some 5,000 employees in Győr, Audi AG produces the Audi TT and the Audi A3 as well as almost all engines for the entire product range. Audi is therefore not only one of the largest companies in the country based on turnover, it is also one of Hungary's largest exporters.*

*Klüh Hungary cleans Audi AG's vast production facilities, with square meterage totalling 730,000. The manufacturer of upmarket automobiles conducted an internal review and named this site as its cleanest production facility.*

*E.ON AG is Klüh Hungary's second most important client. Other clients include companies such as Siemens and hotel groups Kempinski, Hilton and NH.*

*The Hungarian market and the opportunities it represents can be shown in some key data: 17 employees generate a turnover of 1.02m Euros. As such turnover has risen slightly on prior year. This upwards trend is set to continue in the current financial year.*

*We plan to continue developing the Hungarian market. The growing interest of German companies in production sites across Hungary will be a determining factor in our plans.*



# China / China

**1.000 neue Arbeitsplätze geschaffen / 1,000 new jobs**

**Mit fast zweistelligem Wirtschaftswachstum ist China ein boomender Markt. Vor zwei Jahren hat die Klüh Gruppe deshalb entschieden, sich im Reich der Mitte zu engagieren. Mit der Beteiligung an drei vorwiegend im Care-Markt engagierten Unternehmen in Beijing, Wuhan und Shanghai entstand die Klüh China GmbH.**

Klüh hatte mit dem Markteintritt rund 5.500 Mitarbeiter in drei Joint Ventures übernommen. Im letzten Jahr konnten durch Neuaufträge bereits 1.000 neue Arbeitsplätze geschaffen werden. Die Joint Ventures Kang Jing und Po Jing haben ihren Sitz in Beijing, das dritte Unternehmen, Tongji Baojie, im südchinesischen Wuhan. Bei Kang Jing handelt es sich um eine Partnerschaft Klühs mit der Beijing University, während die Tonji University in Wuhan Partner im Joint Venture Tonji Baojie ist. Klüh China betreut eine Vielzahl großer und mittlerer Krankenhäuser, außerdem Altenheime und Kindergärten, aber auch eine wachsende Zahl von Unternehmen. Mit dem Klüh eigenen Know-how aus europäischen Märkten hat Po Jing in Beijing mit dem 301 Militärhospital eine Referenz für Maßstäbe setzende Hygienestandards geschaffen.

Das Joint Venture Tonji Baojie zählt nicht nur eine Vielzahl von Krankenhäusern zu seinen Kunden. Es betreibt gemeinsam mit der Universität und dem Roten Kreuz eine neue Großwäscherei, die in erster Linie Krankenhäuser bedient.

Nach Umsatzkriterien ist China aktuell im Ranking der Auslandsbeteiligungen der Klüh Gruppe die Nummer 3. Doch wegen der ortsüblich geringen Lohnkosten ist dieses Auslandsinvestment ganz besonders attraktiv unter Rendite-Gesichtspunkten. Der Umsatz von 6,5 Mio. Euro soll im laufenden Geschäftsjahr auf 7,4 Mio. Euro steigen.

*With almost double-digit economic growth, China is a booming market. Two years ago the Klüh Group therefore decided to place itself at the heart of the action. With the shareholding in three companies in Beijing, Wuhan and Shanghai, operating mainly in the Care sector, Klüh China GmbH was founded.*

*When it entered the market Klüh took on some 5,000 employees across three joint ventures. New contracts won last year created another 1,000 jobs. The Head Offices of joint ventures Kang Jing and Po Jing are located in Beijing, and the third company, Tongji Baojie, operates out of Wuhan in southern China. With Kang Jing, Klüh has established a partnership with Beijing University, whereas Tonji University in Wuhan is a partner of the Tonji Baojie joint venture. Klüh China provides services to a great number of large and medium-sized hospitals, homes for the elderly and nursery schools, as well as a growing number of companies. Using Klüh's know-how gained in European markets, Po Jing in Beijing has introduced standards of hygiene in 301 military hospitals which are now used as a benchmark in the cleaning sector.*

*Hospitals are not the only type of client for the Tonji Baojie joint venture. Together with the University and the Red Cross, it has built a new industrial laundry, which mainly serves hospitals.*

*In terms of turnover, China currently ranks third in the Klüh Group's overseas markets. Because of low employment costs, this overseas investment offers particularly attractive prospects for profitability. Last year's turnover of 6.5m Euros is expected to rise to 7.4m Euros in the current financial year.*



# Türkei / Turkey

## Bedeutender Auftrag Universiade / *Universiade Major Contract*

**Nach den Olympischen Spielen in Athen betreute Klüh im letzten Jahr erneut ein sportliches Großereignis mit olympischen Dimensionen – die 23. Universiade, die vom 11. bis 21. August im türkischen Izmir stattfand. Ein Millionen-Auftrag für das 2004 aus einer Übernahme entstandene Unternehmen Klüh Deniz Professional Service.**

Die Universiade ist eines der größten Sportereignisse der Welt, bei dem 9.000 Athleten aus 170 Ländern sich in 15 Sportarten messen. Die „sportliche“ Aufgabe von Klüh Deniz bei der Universiade 2005 lag in der Erbringung sämtlicher Services im „Olympischen Dorf“ – bis hin zum Betrieb von Wasch-salons und chemischen Reinigungen.

Dieses große Einzelereignis, bei dem 450 Mitarbeiter eingesetzt wurden, trug zu dem erfreulichen Geschäftsverlauf des Unternehmens bei. Bereits im letzten Jahr konnte wegen neuer Aufträge die Zahl der Mitarbeiter von 950 auf 1.165 ausgeweitet werden.

Die Klüh Deniz-Kunden haben zu 70 Prozent ihren Sitz im boomenden Istanbul. Dazu gehören internationale Unternehmen wie Pepsi, Deloitte & Touche, Honeywell, Cathay Pacific, Credit Suisse First Boston, Procter&Gamble sowie einheimische Unternehmen. Hervorzuheben ist BEKO Elektronik, ein führender Hersteller von Flatscreen-Fernsehgeräten und Laptops sowie zahlreicher weiterer Elektrogeräte.

Klüh Deniz setzte im letzten Jahr 7,1 Mio. Euro um.

*Following the Athens Olympics Klüh continued its sporting focus on an olympic scale – the 23rd Universiade, which took place 11-21 August in the Turkish city of Izmir. A 1m-Euro contract for Klüh Deniz Professional Service, which grew out of a takeover of an existing company in 2004.*

*The Universiade is one of the largest sporting events in the world where 9,000 athletes from 170 countries take part in 15 sports. Klüh Deniz's "sporting" contract involved providing all services to the "Olympic Village" - from launderette services to chemical cleaning.*

*This huge one-off contract, which deployed 450 employees, contributed to the business's positive performance. New contracts won last year lead to an increase in the number of employees from 950 to 1,165.*

*70 percent of Klüh Deniz's clients have their Head Office in the booming city of Istanbul. These include international companies such as Pepsi, Deloitte & Touche, Honeywell, Cathay Pacific, Credit Suisse First Boston and Procter&Gamble as well as Turkish companies. BEKO Elektronik, a leading manufacturer of flat-screen televisions and laptops and other electronic products, is a prime example.*

*Klüh Deniz generated a turnover of 7.1m Euros last year.*





# Russland / Russia

## Der interessanteste Markt Osteuropas / *The most interesting market in Eastern Europe*

**Der russische Markt ist für deutsche Unternehmen der interessanteste Markt in Osteuropa. Die Kundenliste von KLUEH RUS weist jedoch nicht nur klingende deutsche Namen wie Reemtsma, Bosch und Siemens auf. Auch weitere internationale Companies wie Volvo, Ford und Toyota, Halliburton, ABB, Xerox und Samsung zählen zu den Kunden der Klüh Gruppe in Russland.**

KLÜH RUS, im Juni 2004 durch Übernahme des gut eingeführten Dienstleisters NGW RUS entstanden, steht für eine Vielzahl von Leistungen, die hohe Nachfrage finden. Neben dem Cleaning von Büroräumen werden etwa Hausmeisterdienste, Spezial- und Außenreinigungen und Transportleistungen innerhalb von Gebäuden angeboten.

Die Klüh Gruppe hatte auch in Russland die Strategie verfolgt, sich über die Übernahme eines eingeführten Unternehmens einen Platz in einem interessanten Markt zu sichern. Durch Synergie-Effekte und Einbringung von Klüh Know-how in zahlreichen Dienstleistungsbereichen werden – so auch in Moskau – neue Möglichkeiten eröffnet. Derzeit sind allein in der russischen Hauptstadt mehr als 1.200 deutsche Unternehmen vertreten, darunter auch solche, zu denen Klüh bereits Geschäftsbeziehungen unterhält. Das erleichtert die Akquise von Neuaufträgen.

Seit der Übernahme des russischen Unternehmens wurden 80 weitere Mitarbeiter eingestellt. Der Umsatz von knapp über einer Mio. Euro soll planungsgemäß im laufenden Geschäftsjahr um 50 Prozent steigen. Die Zahl der Mitarbeiter wird sich durch Neukunden-Gewinnung von 280 auf fast 400 erhöhen.

*The most interesting market in Eastern Europe for German companies is Russia. KLUEH RUS' client list contains not only German names such as Reemtsma, Bosch and Siemens, but also international companies such as Volvo, Ford und Toyota, Halliburton, ABB, Xerox and Samsung.*

*KLÜH RUS, created in June 2004 by the takeover of established service provider NGW RUS, offers numerous services, all of which are in great demand. In addition to office cleaning, other services include housekeeping services, specialised and external cleaning and inter-building transportation.*

*In the Russian market the Klüh Group has pursued a strategy of securing its market position through the takeover of established businesses. New opportunities have been uncovered by creating synergies and adding know-how across many service areas, including Moscow. More than 1,200 German companies are represented in Moscow alone at the moment, including those with which Klüh already has business links. This makes winning new contracts easier.*

*Since the takeover of the Russian company 80 employees have been hired. Turnover of just over 1m Euros is expected to rise by 50 percent in the current financial year. The number of employees will rise from 280 to almost 400 as new clients are won.*



# Polen / Poland

## Großes Potenzial im Gesundheitssektor / Huge potential in health care

**Nach gründlicher Marktbeobachtung hat sich die Klüh Gruppe im letzten Jahr auch in Polen engagiert. Entgegen der üblichen Vorgehensweise, über den Dienstleistungssektor Cleaning den Einstieg zu finden, gelang hier der Markteintritt im Care-Markt, der in Polen nach mehreren Gesundheitsreformen offen für die Schaffung neuer Strukturen ist.**

Die Geschäftsführung war zu der Auffassung gelangt, dass in Polen die Nachfrage nach infrastrukturellen Dienstleistungen am aussichtsreichsten sei. Die Situation im polnischen Gesundheitssektor ist derzeit geprägt durch eine staatlich verordnete Restrukturierung des Gesundheitswesens und speziell der Krankenhäuser, die unter einem hohen Investitionsstau leiden.

Klüh Service Management Polska mit Firmensitz Warschau hat mittlerweile eigene Strukturen, vom Einkauf bis zur Ablauforganisation, aufgebaut, die reibungslosen Service und Expansion im Markt möglich machen. Polnische Mitarbeiter wurden vor Aufnahme ihrer Tätigkeit für das deutsch-polnische Unternehmen in den Klüh Betrieben in der Universität Essen sowie im Essener Elisabeth-Krankenhaus geschult.

Ein Krankenhaus mit 800 Betten im oberschlesischen Rybnik wurde zum Erstkunden für Klüh Service Management Polska. Mittlerweile kamen drei weitere große Catering-Aufträge hinzu. Der Umsatz im kommenden Jahr wird sich bereits auf 4,6 Mio. Euro belaufen – erwirtschaftet von 85 Mitarbeitern. Die Einführung weiterer Services im Markt ist in Vorbereitung.

*Having researched the market thoroughly, the Klüh Group entered the Polish market last year. In contrast to the usual market entry through the Cleaning sector, the Group entered the Care sector directly, as the various health sector reforms that have taken place across Poland have cleared the way for new business models.*

*The Board came to the conclusion that demand in Poland was strongest for infrastructure services. At present, the Polish health care sector is seeing a restructuring of services, as required by the state, and in particular hospitals where the lack of investment is having the most severe impact.*

*Klüh Service Management Polska, with its Head Office in Warsaw, has developed its own structures, from purchasing to ongoing management, which facilitate seamless services and market growth. Before going out into the field, Polish employees of the German-Polish business are trained at the University and Elisabeth Hospital in Essen*

*An 800-bed hospital in the city of Rybnik was the first client for Klüh Service Management Polska. Since then, three other large Catering contracts have been won. Turnover for the coming year will reach 4.6m Euros – with a workforce of approximately 85 employees. Preparations are underway to introduce more service offerings to this market.*



# Gesellschaftliches Engagement / Social Sponsoring

Engagement für wissenschaftliche Forschung und Sport /  
*Promoting scientific research and sport*



Seit 1986 verleiht die Klüh Stiftung einen Preis zur Förderung der Innovation in Wissenschaft und Forschung. Die mit 25.000 Euro dotierte Auszeichnung wurde im letzten Jahr Prof. Dr. Heiko Traupe von der Klinik und Poliklinik für Hauterkrankungen am Universitätsklinikum Münster zugeordnet.

Josef Klüh überreichte den Preis in Anwesenheit von Eva Luise Köhler, der Gattin des Bundespräsidenten, die als Schirmherrin der Aktion ACHSE (Allianz Chronischer Seltener Erkrankungen) engagiert ist. Der Arzt aus Münster entwickelt Mittel gegen Ichthyose (griechisch: "die Fischung, Schuppung"), eine Krankheit, die im Volksmund auch "Fischhaut" oder "Panzerhaut" genannt wird.

Von 1984 bis 1998 war Josef Klüh Präsident des Düsseldorfer Eishockey-Vereins DEG und führte den Verein in diesem Zeitraum fünf Mal zur Deutschen Meisterschaft. Klüh ist heute Premiumsponsor der DEG METRO STARS und unterstützt außerdem Düsseldorfs traditionsreichen Fußballverein Fortuna Düsseldorf. Hier liegt dem Unternehmer insbesondere die U11-Jugend am Herzen. Im letzten Jahr engagierte sich Josef Klüh mit zahlreichen weiteren Hilfsaktivitäten, so etwa zugunsten der Tsunami-Opfer in Verbindung mit UNICEF.



Since 1986 the Klüh foundation has provided funds to promote innovation in science and research. Last year the sum of 25,000 Euros was presented to Prof. Dr. Heiko Traupe at the clinic and health care centre for skin diseases at the University Clinic of Münster.

Josef Klüh presented the award in the presence of Eva Luise Köhler, wife of the German President and patron of the ACHSE (Alliance for Chronic and Rare Diseases). Prof. Heiko Traupe developed a medicine for Ichthyose (Greek for scaly skin). From 1984 to 1998 Josef Klüh was President of the Düsseldorf ice hockey club DEG and during this period led the club to the German championship five times. Klüh is now the premier sponsor of DEG METRO STARS and also supports the traditional Düsseldorf football club Fortuna Düsseldorf. Josef Klüh supported a variety of other projects last year, including a project in aid of Tsunami victims in conjunction with UNICEF.



## **Niederlassungen Deutschland:** *Branch Offices Germany*

### **Berlin**

Fanny-Zobel-Straße 7  
12435 Berlin

Tel.: 030-23 09 32-0; Fax: 030-23 09 32-10

### **Cham**

Rodinger Straße 20  
93413 Cham

Tel.: 09971-40 07-0; Fax: 09971-20 735

### **Dortmund**

Karl-Zahn-Str. 15  
44141 Dortmund

Tel.: 0231-91 70 26-0; Fax: 0231-17 97 86

### **Dresden**

Hermann-Reichelt-Straße 3  
01109 Dresden

Tel.: 0351-89 23-220; Fax: 0351-89 23-230

### **Düsseldorf**

**Cleaning / Clinic / Catering**  
Am Wehrhahn 70  
40211 Düsseldorf

Tel.: 0211-90 68-01; Fax: 0211-90 68-500

### **Security**

LTU-arena Str. 1  
40474 Düsseldorf

Tel.: 0211-42 26 40-0; Fax: 0211-42 26 40-69

### **Frankfurt**

Waldecker Straße 10  
64546 Mörfelden-Walldorf

Tel.: 06105-93 02-01; Fax: 06 105-93 02-02

### **Halle**

Köthener Straße 33a  
06118 Halle

Tel.: 0345-5 21 48-0; Fax: 0345-5 22 8 173

### **Hamburg**

Flachsland 23  
22083 Hamburg

Tel.: 040-20 94 71-0; Fax: 040-20 94 71-29

### **Köln**

Marie-Curie-Straße 13  
50259 Pulheim

Tel.: 02234-27 697-25; Fax: 02234-27 697-77

### **Mönchengladbach**

Monschauer Straße 30  
41068 Mönchengladbach

Tel.: 02161-30 53-81; Fax: 02161-83 66 57

### **München**

Hansastraße 17  
80686 München

Tel.: 089-54 70 05-0; Fax: 089-54 70 05-30

### **Stuttgart**

Benzstraße 25  
70736 Fellbach-Oeffingen

Tel.: 0711-95 19 28-0; Fax: 0711-95 19 28-24



## Hauptverwaltung Düsseldorf

### Headquarters Düsseldorf

#### Klüh Service Management GmbH

Am Wehrhahn 70

40211 Düsseldorf, Germany

Tel.: +49 (0) 211-90 69 01; Fax: +49 (0) 211-90 68 500

email: [info@klueh.de](mailto:info@klueh.de)

internet: [www.klueh.de](http://www.klueh.de)

#### Impressum / Imprint

**Herausgeber / Publisher:**

KLÜH Service Management GmbH – Düsseldorf

**Konzeption & Text /**

*Conceptional Design & Text:*

osicom Corporate Communications – Düsseldorf

**Kreation / Creation:**

c zwo. büro für gestaltung – Köln

**Produktion / Production:**

Druckerei Köller + Nowak – Düsseldorf

**Bildnachweise / Photo Credits:**

Sascha Kreklau Fotografie, Getty Images, Corbis, Klüh Bildarchiv, MHH-Pressestelle, "100 Düsseldorfer Köpfe", Droste Verlag (Foto Hartmut Bühler)

**Stand / Date:**

April 2006

**Klüh Service Management GmbH**

Am Wehrhahn 70  
40211 Düsseldorf, Germany  
Tel.: +49 (0) 211/90 68 01  
Fax: +49 (0) 211/90 68-500

**[www.klueh.de](http://www.klueh.de)**