



KÖTTER WERTE-WELT

Verhaltenskodex der KÖTTER Unternehmensgruppe

Security

Cleaning

Personal Service

Facility Services



GEMEIN
SAM
FAIR
RES
PEKT
VOLL

Mehr als 100 Nationen – eine Unternehmenskultur

Compliance

**Arbeit und Wettbewerb
nach Recht und Gesetz**

Sicherheit

**Sensibler Umgang mit Daten,
Informationen und Eigentum**

Partnerschaften

**Qualität, offener Dialog
und Wertschätzung punkten**



Themenübersicht

<p>3 Vorwort von Friedrich P. Kötter</p> <p>4-5 Unternehmenskultur Werte und Leitlinien; soziales Engagement</p> <p>6-7 Verhaltenskodex Geltungsbereich, Umsetzung und Einhaltung</p> <p>8-9 Compliance Wettbewerbs- und Kartellrecht; Korruption, Bestechung und Geldwäsche; Interessenkonflikte; politische Aktivitäten; Menschenrechte; Umweltschutz; Nachunternehmer</p>	<p>10-11 Werte, Daten, Informationen Schutz von Eigentum; Daten- und Informationssicherheit</p> <p>12-13 Qualität und Dialog Machbarkeitsprüfungen, Start-up-Teams, Audits; Beschäftigte, Öffentlichkeit, Behörden und Institutionen; soziale Netzwerke</p> <p>14-15 Mitarbeiter und Partner Arbeitsbedingungen, Gesundheitsschutz, Wertschätzung, Förderung, Versammlungs- und Vereinigungsfreiheit, Social Media Guidelines</p>
--	--

IMPRESSUM

KÖTTER Werte-Welt wird herausgegeben von der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der KÖTTER GmbH & Co. KG Verwaltungsdienstleistungen, Wilhelm-Beckmann-Straße 7, 45307 Essen

E-Mail-Kontakt: info@koetter.de
Redaktion: Carsten Gronwald, Tel.: +49 201 2788-126, E-Mail: presse@koetter.de
Redaktionsbeirat: Tommy Lübbecke, Michael Meyer-Schwickerath

Erstausgabe: 2022; letzte redaktionelle Anpassung: 2024

Fotos: S. 1 Titelmotiv: © chungking – stock.adobe.com; S. 2 Familienunternehmen: © magele-picture – stock.adobe.com; S. 4 Werte: © Marco2811 – stock.adobe.com; S. 5 Team: © seanlockephotography – stock.adobe.com; S. 6 Gesetz: © froxx – stock.adobe.com; S. 7 Compliance: © thodonal – stock.adobe.com; S. 8 Sauberkeit: © Sven Lorenz; S. 9, 11, 15 Hinweis: © ytemha34 – stock.adobe.com; S. 9 Fairness: © momius – stock.adobe.com; S. 9 Menschenrechte: © Cienpies Design – stock.adobe.com; S. 10 Sicherheit: © Schöning Fotodesign; S. 11 IT: © metamorworks – stock.adobe.com; S. 11 Sicherheit: © Sven Lorenz; S. 12 Handel: © Sven Lorenz; S. 13 Online-Konferenz: © Kateryna – stock.adobe.com; S. 14 Wertschätzung: © Luis Louro – stock.adobe.com

Diese Publikation und alle in ihr enthaltenen Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Das Copyright kann jedoch jederzeit bei der Redaktion eingeholt werden und wird in der Regel erteilt, wenn die Quelle ausdrücklich genannt und ein Belegexemplar zugestellt wird.

Hinweis: Zur besseren Lesbarkeit verzichten wir teils auf geschlechterspezifische Formulierungen. Die männliche Form steht stellvertretend für alle Geschlechter.

Um Papier, Wasser und Energie zu sparen, haben wir den Verhaltenskodex bewusst nur digital produziert. Wir freuen uns, wenn Sie unseren Umweltschutz-Gedanken durch Verzicht auf Ausdrucke unterstützen.

„Wir pflegen einen ehrlichen Umgang mit der Öffentlichkeit und staatlichen Institutionen“

Friedrich P. Kötter



Liebe Leserinnen, liebe Leser, liebe Mitarbeiter und Geschäftspartner,

die KÖTTER Unternehmensgruppe ist seit 1934 als unabhängiges Familienunternehmen in unseren Märkten aktiv und wird dies auch in Zukunft bleiben.

Die Strategie unseres Familienunternehmens ist dabei langfristig ausgerichtet. Vorgehen und Investitionen richten sich somit nicht an kurzfristigen Markterfolgen und Quartalsberichten aus, vielmehr sind wir an langfristigen Partnerschaften mit unseren Geschäftspartnern interessiert.

Um unsere Ziele zu erreichen und einen langfristigen und nachhaltigen Erfolg unserer Unternehmensgruppe sicherzustellen, ist es von großer Bedeutung, dass unsere Führungskräfte und jeder einzelne Mitarbeiter verantwortungsvoll im Umgang mit Geschäftspartnern, aber auch untereinander innerhalb des Unter-

nehmens handeln. Wir pflegen einen offenen und ehrlichen Umgang mit der Öffentlichkeit und staatlichen Institutionen. Gesetzeskonformes und ethisch korrektes Verhalten ist dabei für uns selbstverständlich.

„Unsere Werte-Welt vermittelt Mitarbeitern und Geschäftspartnern das verlässliche Gefühl, gut aufgehoben zu sein.“

Friedrich P. Kötter

Schon dies unterstreicht die Bedeutung gemeinsamer Leitlinien und Verhaltensregeln, die wir neu gebündelt und auf den aktuellen Stand gebracht haben. Der vorliegende Verhaltenskodex spiegelt die Werte-Welt der KÖTTER Unternehmensgruppe wider, die

Fundament unseres Familienunternehmens ist.

Dazu gehört das Bekenntnis zu einer konsequenten Compliance-Strategie genauso wie der Einsatz für Chancengleichheit und Diversität, Wertschätzung und Respekt sowie Gesundheitsschutz, Daten- und Informationssicherheit. Diese Faktoren geben Geschäftspartnern und Beschäftigten nicht nur Rechts- und Handlungssicherheit. Sie vermitteln ihnen auch das verlässliche Gefühl, bei unserem Familienunternehmen gut aufgehoben zu sein.

Ich wünsche Ihnen nun eine anregende Lektüre.

Ihr

 Friedrich P. Kötter

Unsere Unternehmensphilosophie



- ▶ Immer fair: Die Gesellschaften der KÖTTER Unternehmensgruppe und ihre Beschäftigten handeln stets mit dem Verständnis und Ziel, bei allen Geschäftsaktivitäten entsprechend den gesetzlichen Vorschriften sowie unter Beachtung ethischer und moralischer Grundsätze zu agieren.
- ▶ Immer verantwortungsvoll: Sicherheit und Verantwortung sind zentrale Handlungsmaximen. Dies gilt für den Schutz unseres Betriebseigentums bzw. desjenigen unserer Geschäftspartner sowie von Daten und vertraulichen Informationen genauso wie die umfassende Sicherheit unserer Beschäftigten bei der Ausübung ihrer Tätigkeit. Zugleich steht das Thema Nachhaltigkeit z. B. durch konsequenten Umweltschutz im Fokus.
- ▶ Immer unternehmerisch: Als zukunftsorientiertes Unternehmen richten wir den Blick stets nach vorn. Wir kennen die Innovationen der Branche, nutzen die Chancen der Märkte und sind offen für alles, was zu unseren Kernkompetenzen passt. So sichern wir uns den klaren Vorsprung, der unsere Kunden weiterbringt.
- ▶ Immer überzeugend: Die Freude an einer guten Qualität währt viel länger als die kurze Erinnerung an einen billigen Einkauf. Deshalb liefern wir beste Qualität: von der Beratung über die Konzeptentwicklung bis zur perfekten Umsetzung. Darauf ist Verlass.
- ▶ Immer kreativ: Unsere Mitarbeiter sind Mitdenker: Sie liefern Ideen und Optimierungsvorschläge, die wir prüfen und umsetzen. So profitieren unsere Kunden von einem stetig wachsenden Leistungsspektrum und effizienten Prozessen.
- ▶ Immer individuell: Unser Maßstab sind die Kundenwünsche. An dieser Tradition halten wir konsequent fest. Deshalb bieten wir unseren Kunden immer Lösungen nach Maß.
- ▶ Immer miteinander: Die Zusammenarbeit mit unseren Kunden, Mitarbeitern und Lieferanten, aber auch Behörden, der Politik etc. basiert auf Fairness, Vertrauen und Verlässlichkeit. Wir leben Teamwork, Rücksichtnahme und Wertschätzung. Dies umfasst selbstverständlich auch die Verpflichtung zur Schaffung und Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen.
- ▶ Gleiche Chancen: Wir behandeln alle Menschen gleich, ungeachtet ihrer Hautfarbe, ethnischen oder sozialen Herkunft, Nationalität, ihres Geschlechts, ihres Alters, ihrer Kultur, sexuellen Identität oder Orientierung, ihrer etwaigen Handicaps, ihrer Religionszugehörigkeit oder Weltanschauung, politischen Überzeugung oder Mitgliedschaft in einer Arbeitnehmerorganisation. Dies unterstreichen wir auch durch die Unterstützung der Arbeitgeberinitiative Charta der Vielfalt.
- ▶ Immer im Dialog: Offene Kommunikation zeichnet unseren Umgang mit Mitarbeitern, Geschäftspartnern und der Öffentlichkeit aus. Der Vorteil: Wir bauen vertrauensvolle Partnerschaften auf und können uns durch Lob, Kritik und Anregungen zu unserer Arbeit stetig verbessern.
- ▶ Lokale Verankerung, einheitlicher bundesweiter Auftritt: Die KÖTTER Unternehmensgruppe ist mit ihren Sparten und regionalen Gesellschaften nah bei den lokalen und regionalen Kunden. Gleichzeitig gewährleistet unser Standortnetz die Realisierung bundesweiter Aufträge, die nach gleichen Qualitätsstandards und mit einheitlichem Außenauftritt erfolgt.

Unser soziales Engagement



Wir blicken über den Tellerrand durch vielfältiges gesellschaftliches Engagement. Dies verdeutlichen die nachfolgenden Beispiele.

- ▶ **JOBLINGE:** Türen öffnen für verborgene Talente: Die Joblinge gAG Ruhr hilft Jugendlichen durch gezielte Impulse und Orientierungshilfen im Berufsleben durchzustarten. Zur Integration junger Flüchtlinge hat JOBLINGE das spezifische Programm JOBLINGE Kompass entwickelt. Von Beginn an dabei ist die KÖTTER Unternehmensgruppe, deren Westdeutscher Wach- und Schutzdienst Fritz Kötter SE & Co. KG zu den Gründungs-Aktionären gehört. Aktuell befinden sich mehrere Absolventen des JOBLINGE-Programms in der Ausbildung; weitere Jugendliche haben bereits ihre Ausbildung abgeschlossen. www.joblinge.de

- ▶ **muTiger:** Mit einem breiten Bündnis gemeinsame Verantwortung zu dokumentieren und die Bürger zu ermutigen, Zivilcourage zu zeigen: Dafür setzt sich die von der KÖTTER Unternehmensgruppe und dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) 2011 gegründete Stiftung muTiger u. a. mit Schulungskursen ein. In den Trainings lernen die Teilnehmer

bewusst hin- statt wegzusehen, mit geschultem Blick kritische Situationen oder Notlagen richtig einzuschätzen sowie im Rahmen der eigenen Möglichkeiten gezielt zu handeln.

www.mutiger.de

- ▶ **Stiftung Universitätsmedizin Essen:** Die KÖTTER Unternehmensgruppe engagiert sich für die Stiftung Universitätsmedizin Essen. Ziel ist es, Projekte am Universitätsklinikum Essen sowie an der Universität Duisburg-Essen zu fördern, die über die medizinische Grundversorgung hinausgehen. Im Fokus stehen folgende Ziele: die Forschung weiter stärken, denn nur mit innovativer Forschung können bisher unheilbare Krankheiten besiegt und Menschenleben gerettet werden; eine herausragende exzellente Ausbildung zukünftiger Ärztinnen und Ärzte sichern sowie die optimale Versorgung der Patientinnen und Patienten weiter ausbauen. www.universitaetsmedizin.de

- ▶ **Initiativkreis Ruhr:** Seit rund 15 Jahren ist die KÖTTER Unternehmensgruppe Mitglied des Wirtschaftsverbundes Initiativkreis Ruhr (IR) und engagiert sich damit auch für die vom IR getragene Stiftung Talent

Metropole Ruhr. Denn das Ruhrgebiet hat viele verborgene Talente. Sie zu fördern, dazu tragen u. a. die von unserem Familienunternehmen unterstützten TalentTage Ruhr sowie die Reihe „Dialog mit der Jugend“ bei. Bei Ersteren blicken Schülerinnen und Schüler hinter die Kulissen von Unternehmen und lernen verschiedene Berufe praxisnah kennen. Bei Letzterer bekommen Jugendliche die Möglichkeit, auf Augenhöhe mit Managern der IR-Mitgliedsunternehmen zu diskutieren.

www.i-r.de

- ▶ **Wittener Institut für Familienunternehmen:** Die KÖTTER Unternehmensgruppe unterstützt als Förderer die private Universität Witten/Herdecke und dabei insbesondere die Stiftung Wittener Institut für Familienunternehmen (WIFU), die den jährlichen Kongress für Familienunternehmen ausrichtet. Die Förderung der Bildung, Wissenschaft, Forschung und Lehre auf dem Gebiet des Familienunternehmertums steht hier im Vordergrund. Speziell die Ausrichtung der Studienangebote auf die spezifischen Anforderungen von Familienunternehmen hat einen erheblichen Stellenwert. www.uni-wh.de

Geltungsbereich, Umsetzung und Einhaltung



Geltungsbereich

Der vorliegende Verhaltenskodex richtet sich an sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Geschäftsführer und Geschäftsführende Direktoren, Führungspersonen, alle Geschäftspartner, Lieferanten und Subunternehmer. Er fasst die Grundwerte und Leitlinien sowie zentralen rechtlichen Vorgaben und gesellschaftlichen Zielsetzungen zusammen.

Weitergehende Anweisungen in Arbeitsverträgen, Niederlassungshandbuch, Dienstvorschriften, Qualitäts- und Arbeitsmanagementsystem u.Ä. bleiben hiervon selbstverständlich unberührt und gelten somit weiterhin.

Umsetzungsverantwortung

Die Geschäftsführer und Geschäftsführenden Direktoren sowie die Führungskräfte der jeweiligen Einzelgesellschaften der KÖTTER Unternehmensgruppe tragen die Verantwortung für die Anwendung und Befolgung des Verhaltenskodex durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die konkrete Umsetzung der in diesem Kodex angeführten Verhaltensrichtlinien und Qualitätsziele liegt in der Zuständigkeit jeder einzelnen Mitarbeiterin/jedes einzelnen Mitarbeiters.

Anregungen, Hinweise, Kritik

Wir wollen unsere Arbeit und unsere Dienstleistungen kontinuierlich verbessern. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich mit Anregungen, Hinweisen oder Kritik direkt an ihren jeweiligen Vorgesetzten wenden.

Ansonsten stehen wir Ihnen auch auf folgenden Wegen zur Verfügung:

Hotline: +49 201 2788-388

E-Mail: info@koetter.de

Hinweise zu Verstößen gegen das Gesetz oder diesen Kodex?

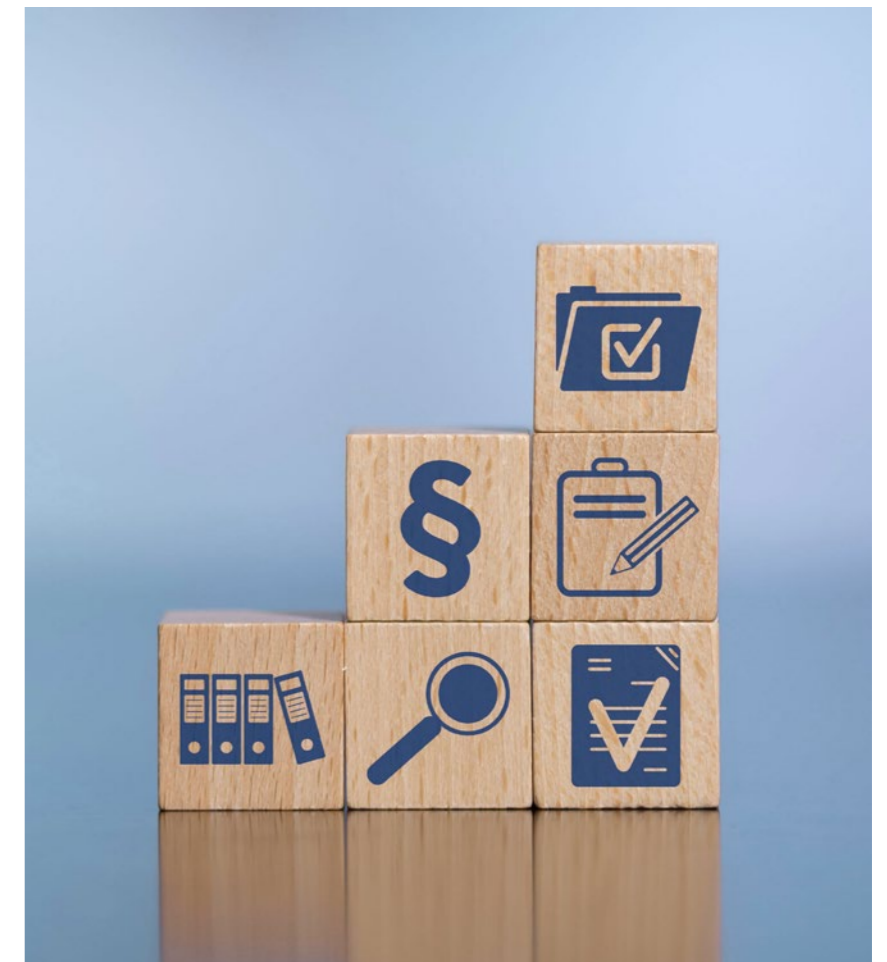
Sie haben Bedenken wegen möglicher Rechtsverstöße? Hier hilft unser **KÖTTER Hinweisgeberportal**.

Den großen Stellenwert der Nulltoleranz-Strategie bei Korruption, Bestechung oder sonstigen möglichen Verstößen gegen Gesetze und Vorschriften unterstreicht unser Familienunternehmen auch mit dem neu geschaffenen KÖTTER Hinweisgeberportal.

Hierüber haben u. a. Geschäftspartner und Mitarbeiter die Möglichkeit, Rechtsverletzungen zu melden. Dabei hat der Hinweisgebende über einen passwortgeschützten Login-Bereich Zugriff auf seine Kommunikation mit dem internen Compliance-Beauftragten. Die Meldung kann mit Angabe des Namens oder auch völlig anonym erfolgen.

Selbstverständlich entspricht das Portal allen datenschutzrechtlichen Vorgaben.

[koetter.de/compliance](https://www.koetter.de/compliance)



Wir stehen für saubere Geschäfte



Fairer Wettbewerb ist Grundlage für ein funktionierendes Wirtschaftssystem und kommt daher allen zugute: Unternehmen, Beschäftigten, Staat und Gesellschaft. Unsere Unternehmensgruppe unterstützt diese Einschätzung vollumfänglich und praktiziert daher eine Nulltoleranz-Strategie gegen jedwede unerlaubten Absprachen oder rechtswidrigen Einflussnahmen.



Korruption, Bestechung, Geldwäsche
Wir sind überzeugend – dies aber ausschließlich durch objektive Faktoren wie die Beratung, die Konzepte und täglichen Leistungen unserer bundesweiten Beschäftigten. Wir dulden daher keine Form von Bestechung und Korruption. Es werden keine gesetzeswidrigen Zahlungsangebote abgegeben oder angenommen, insbesondere wird die Entscheidungsfindung von Regierungsbeamten oder öffentlichen Organen nicht durch rechtswidrige Zuwendungen beeinflusst oder zu beeinflussen versucht.

Gleichsam bekämpfen wir jede Form von Geldwäsche.

Wettbewerbs- und Kartellrecht
Immer vorn: Als zukunftsorientierte und führende Dienstleistungsgruppe haben wir den Blick selbstverständlich stets nach vorn gerichtet. Das heißt: Wir nutzen die Chancen der Märkte und sind offen für alles, was uns und unsere Partner voranbringt. Aber dies ausschließlich mit fairen Mitteln und im Rahmen der Gesetze. Wir beteiligen uns daher nicht an wettbewerbs- oder kartellrechtswidrigen Absprachen mit anderen Unternehmen.

Interessenkonflikte
Wir treffen Entscheidungen ausschließlich im Unternehmensinteresse. Private und unternehmensfremde Belange haben keinen Einfluss auf unternehmerische Entscheidungen.

Politische Aktivitäten/Stellungnahmen
Wir vertreten unsere Standpunkte bei politischen Themen und pflegen den Austausch mit politischen Entscheidungsträgern auf Basis der gesetzlichen Grundlagen. Gleiches gilt für unser Engagement in Verbänden. Unerlaubte Einflussnahmen gehören ausdrücklich nicht zu unserem Geschäftsmodell.

Menschenrechte
In gleichem Maße steht KÖTTER für die Einhaltung aller demokratischen Grundregeln. Dies gilt insbesondere für die Achtung der Menschenrechte und beinhaltet speziell, die Bestimmungen der International-Labour-Organization-Kernarbeitsnormen und der Konventionen der Vereinten Nationen zur Verhinderung von Kinderarbeit, Zwangsarbeit, Fronarbeit und/oder Schwarzarbeit in ihrer jeweils gültigen Fassung einzuhalten sowie Lieferanten und Subunternehmer entsprechend zu verpflichten.

Umweltschutz und Nachhaltigkeit
Wir verpflichten uns zum Umweltschutz und zu einem bewussten Umgang mit natürlichen Ressourcen. Dies umfasst, sämtliche umweltrechtlichen Vorschriften einzuhalten sowie den Umweltschutz aktiv zu fördern. Nachhaltiges Handeln ist für uns ein Teil der unternehmerischen Verantwortung.



tung. Wir orientieren uns am Leitbild für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen und setzen uns intensiv mit den Zielen für nachhaltige Entwicklung auseinander, die die Generalversammlung der Vereinten Nationen verabschiedet hat. Diese Ziele verstehen wir als nachhaltige und langfristige Handlungsorientierung, bei deren Erreichung die Wirtschaft eine zentrale Rolle spielt. Deshalb nehmen wir unsere Verantwortung ernst und verstehen die nachhaltigen Entwicklungsziele als Mission zur Weiterentwicklung unserer Unternehmenstätigkeiten. Wir verstehen unser unternehmerisches Handeln als einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung für Umwelt und Mensch. Wir achten darauf, den Verbrauch von Ressourcen und das Erzeugen von Emissionen entlang der gesamten Wertschöpfungskette zu minimieren.

Nachunternehmer
Wir verpflichten unsere Lieferanten und Subunternehmer, die vorstehenden Leitlinien dem Inhalt nach zur Kenntnis zu nehmen und zu befolgen.

Fragen Sie sich daher immer:

- ▶ Habe ich mit meiner Entscheidung/ meinem Vorgehen ein gutes Gefühl?
- ▶ Fühle ich mich bei dem Vorhaben rechtssicher?
- ▶ Verstoße ich oder andere ggf. gegen geltendes Recht, demokratische Grundlagen, die Unternehmenskultur? Bei Unsicherheiten wenden Sie sich an Ihren Vorgesetzten, die Abteilung Recht oder den Compliance-Beauftragten.
- ▶ Beachten Sie unsere verbindlichen internen Regelungen und Richtlinien. Haben Sie keinen Zugang zu unseren internen Richtlinien, so wenden Sie sich an unseren Compliance-Beauftragten.



Wir schützen Werte, Daten und Informationen



Datenschutz

Persönlichkeitsrechte sind ein hohes Gut. Deshalb erfordert die Nutzung und Verarbeitung personenbezogener Daten besondere Sensibilität und Achtsamkeit.

Die Datenschutzrichtlinie der KÖTTER Unternehmensgruppe, die u. a. die Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) berücksichtigt, schafft den Rahmen für den sicheren Umgang mit personenbezogenen Daten und deren Schutz. Hierdurch wird das erforderliche Datenschutzniveau erreicht. Wir verarbeiten personenbezogene Daten somit ausschließlich nach Maßgabe dieser datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Jeder Mitarbeiter der KÖTTER Unternehmensgruppe ist im Rahmen seiner Tätigkeiten zu einem vertraulichen und verantwortungsvollen Umgang mit personenbezogenen Daten verpflichtet. Dies bedeutet, dass die zu verarbeitenden Daten stets auf dem aktuellen Stand gehalten sein müssen und ausschließlich zweckbezogen und auf Basis einer eindeutigen Rechtsgrundlage weitergegeben werden dürfen.

Die Daten werden sicher aufbewahrt und durch umfassende Maßnahmen vor unzulässiger Verarbeitung durch Unbefugte geschützt. Dies wird jeweils von Prozessbeginn an durch entsprechende Technikgestaltung und datenschutzfreundliche Voreinstellungen unterstützt.

Die Einhaltung dieser Datenschutzrichtlinie und der geltenden Datenschutzgesetze wird regelmäßig durch interne Audits überwacht. Zudem wird für jedes Unternehmen ein Datenschutzbeauftragter benannt.

Informationssicherheit

Informationen gehören für jedes Unternehmen zu seinem wertvollsten Gut – dies gilt umso mehr für uns als größten familiengeführten Sicherheitsdienstleister in Deutschland.

Sämtliche Informationen und Erkenntnisse über unsere Geschäftspartner, welche uns im Rahmen der Dienstleistungen bekannt werden, werden vertraulich behandelt und nicht offenbart. Wir verwenden die erlangten Informationen nur zum Zweck der Abwicklung und ordnungsgemäßen Durchführung der geschäftlichen Beziehungen. Auch Informationen, die nicht einer Geheimhaltungspflicht unterliegen, werden unter Berücksichtigung der Schutzziele Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität geschützt. Alle Mitarbeiter werden regelmäßig geschult und sind zur Vertraulichkeit im Umgang mit sensiblen Daten verpflichtet.

Zu diesen Informationen zählen z. B. vertrauliche Geschäftszahlen unseres eigenen Hauses und unserer Partner, bestehende oder geplante Sicherheitsbausteine unserer Auftraggeber, Lohn- und Gehaltsdaten sowie Dienstleistungs- und Produktinnovationen.

Die Informationssicherheit umfasst dabei sowohl den Schutz der IT-Infrastruktur als auch das professionelle Bewusstsein aller Beschäftigten für dieses Thema. Die auf Basis der DIN EN ISO 27001 entwickelte Informationssicherheitsrichtlinie der KÖTTER Unternehmensgruppe beschreibt die Grundsätze für einen angemessenen Schutz von Mitarbeitern und Informationen. Sie ist

eine Verpflichtung zur Einhaltung der Anforderungen in Bezug auf die Informationssicherheit sowie die Selbstverpflichtung zur laufenden Verbesserung (KVP) des Information Security Management System (ISMS).

Schutz von Firmen- und Kundeneigentum

Respekt zeigen, Wirtschaftlichkeit steigern und wichtige Werte schützen: Dies sind die Parameter, wenn es um die Sicherheit für materielles und immaterielles Eigentum unseres eigenen Hauses sowie speziell von Kunden, Geschäftspartnern und Dritten geht.



Wir verschreiben uns daher konsequent dem Schutz und Erhalt der uns anvertrauten Vermögenswerte. Dazu nutzen wir modernste Techniken, Produkte und Verfahren. Jeder Mitarbeiter wird in den verantwortungsbewussten Umgang mit dem Eigentum Dritter unterwiesen. Der respektvolle Umgang mit finanziellen und wirtschaftlichen Ressourcen umfasst darüber hinaus die exakte Überprüfung der Wichtigkeit und Notwendigkeit aller geplanten Ausgaben und Investitionen.

Schauen Sie nicht weg:

- ▶ Sie haben Kenntnis von einem Diebstahl o.Ä.? Melden Sie dies bitte Ihrem Vorgesetzten.
- ▶ Sie haben eine Datenpanne bemerkt? Bitte informieren Sie den Datenschutzbeauftragten.
datenschutz@koetter.de
- ▶ Sie möchten einen IT-sicherheitsrelevanten Vorfall melden? Bitte informieren Sie den Informationssicherheitsbeauftragten.
informationssicherheit@koetter.de
- ▶ Sie vermuten Unregelmäßigkeiten bei Geschäftsaktivitäten? Wenden Sie sich bitte an den Compliance-Beauftragten.
compliance@koetter.de



Optimale Qualität: Wir packen's an – Tag für Tag



Der Schutz von Menschen, Gütern und Objekten, die fachgerechte Reinigung und Instandhaltung von Gebäuden und Anlagen sowie die Übernahme von Personaldienstleistungen in Industrie, Handel, Logistik etc.: All dies sind verantwortungsvolle Aufgaben, bei denen unsere Partner großes Vertrauen in unsere Prozesse und jeden einzelnen unserer Beschäftigten setzen.

Wir sind uns dieser hohen Verantwortung bewusst. Deshalb erhalten unsere Kunden auch keine Dienstleistungen von der Stange – sondern Lösungen, die festem konzeptionellen Vorgehen folgen und durch konsequente qualitätssichernde Maßnahmen flankiert werden.

Vor Auftragsbeginn führen wir Machbarkeitsprüfungen durch. Dies gewährleistet, dass wir die vom Kunden erwünschte Leistung im Rahmen

unserer Qualitätsansprüche auch erbringen können.

Speziell bei großen Projekten setzen wir in der Konzeption und zu Beginn der Umsetzungsphase auf die Integration von Start-up-Teams, welche aus langjährig erfahrenen Mitarbeitern mit speziellem Know-how bestehen. Diese begleiten das Projektteam und gewährleisten einen reibungslosen Start unserer Dienstleistung.

Darüber hinaus hat die Einhaltung aller nationalen, europäischen und internationalen Bestimmungen sowie Branchen- und eigenen Standards für den jeweiligen Aufgabenbereich allerhöchste Priorität.

Neben externen Qualitätsaudits setzen wir auf jährliche interne Audits, welche wir um branchenspezifische Kontrollstandards ergänzen. So werden zum Beispiel unsere Dienst-

leistungen bei Kreditinstituten anderen Qualitätskontrollen unterzogen als in der chemischen Industrie oder in Verwaltungen.

Die KÖTTER Unternehmensgruppe kann nach kundenindividueller Absprache auf Basis bzw. unter Berücksichtigung folgender Regelwerke Dienstleistungen erbringen (gilt jeweils für Einzelfirmen der KÖTTER Unternehmensgruppe):

- ▶ AMS
- ▶ AZAV
- ▶ BHE
- ▶ DIN EN ISO 14001
- ▶ DIN 14675
- ▶ DIN EN 50518
- ▶ DIN 77200-1
- ▶ DIN EN 16082
- ▶ DIN EN ISO 9001
- ▶ DIN ISO/IEC 27001
- ▶ SCC
- ▶ VdS

Wir praktizieren den offenen Dialog



▶ **Kunden:** Vertrauensvolle Partnerschaften leben vom stetigen Dialog. Deshalb betreuen wir unsere Auftraggeber durch feste Ansprechpartner. Weitere entscheidende Komponenten sind die korrekte, vollständige und rechtskonforme Gestaltung aller Verträge und weiteren Unterlagen sowie die vertrauliche Behandlung aller Informationen.

▶ **Mitarbeiter:** Wir halten unsere Beschäftigten durch direkte Gespräche und regelmäßige Mitteilungen über relevante Entwicklungen auf dem Laufenden. Aber Kommunikation ist keine Einbahnstraße – denn wir setzen auf „Mitdenker“. Persönliche Anliegen, mögliche Hinweise oder Bedenken bei bestimmten Aufgaben oder Entwicklungen können und sollen im direkten Gespräch mit dem Vorgesetzten geklärt werden. Geht es um rechtliche Aspekte, steht der Compliance-Beauftragte zur Verfügung.

▶ **Behörden und Institutionen:** Wir unterstützen die Arbeit aller zuständigen Behörden und Institutionen. Dazu stellen wir u. a. sämtliche erforderlichen Unterlagen, die selbstverständlich den jeweiligen gesetzlichen Regelungen und Standards entsprechen, vollständig und zeitgerecht zur Verfügung. Zudem stehen wir für Auskünfte jederzeit zur Verfügung.

▶ **Öffentlichkeit:** Wir stehen für Transparenz und konstruktive Kommunikation mit Bürgern, Medien, Verbänden etc. Diese gewährleisten wir u. a. durch die 24/7-Hotline, unsere Social-Media-Aktivitäten sowie Pressearbeit und Publikationen. Fundierte Fakten und ein sachlicher Stil bilden die Basis.

▶ **Soziale Netzwerke:** Der Austausch über Social Media eröffnet auch im Berufsleben ganz neue Möglichkeiten.

Die Nutzung wird daher von unserer Unternehmensgruppe ausdrücklich gefördert und im Rahmen des grundgesetzlich garantierten Rechts auf Meinungsfreiheit vollumfänglich akzeptiert. Allerdings gibt es auch hierfür einen festen Rahmen, dessen Nichteinhaltung geahndet werden muss. So endet die Meinungsfreiheit beim Schutz der Persönlichkeitsrechte des Einzelnen. Beleidigungen o. Ä. durch als Mitarbeiter unserer Unternehmensgruppe zu identifizierende Beschäftigte werden daher von uns nicht akzeptiert und ziehen Konsequenzen nach sich. Darüber hinaus gilt auch hier die Vertraulichkeit von Kunden- und Unternehmensinterna. Zudem erfolgen offizielle Statements zu Unternehmensangelegenheiten ausschließlich durch die Geschäftsführung bzw. die Pressestelle oder durch autorisierte Personen.

Wir schaffen Respekt und Sicherheit am Arbeitsplatz



Digitalisierung, neue Technologien, steigende Kunden- und Serviceanforderungen: Die Arbeitswelt unterliegt einem rasanten Wandel. Sicherheit für den eigenen Arbeitsplatz, die Einhaltung von Tarif- und Sozialstandards, aber auch ein sicheres Umfeld durch das Vertrauen von Vorgesetzten und Kollegen sowie ein professioneller Arbeits- und Gesundheitsschutz haben für die Beschäftigten daher hohen Stellenwert. Und für uns als Familienunternehmen erst recht!

► **Arbeitsbedingungen:** Sich Wettbewerbsvorteile auf dem Rücken der Beschäftigten zu „erkaufen“, ist nicht unser Stil. Tarifverträge und die Einhaltung gesetzlicher Regelungen zu Mindestlöhnen, Arbeitszeiten, Urlaub, Arbeitsschutz u. Ä. sind daher für unsere Dienstleistungsgruppe unverrückbar. Gleichfalls gilt: Entscheidungen über Einstellungen, Beförderungen oder Weiterbildungsmaßnahmen werden ausschließlich nach Fähigkeiten und Qualifikationen getroffen.

► **Gesundheitsschutz:** Gesundheit ist das höchste Gut. Wir berücksichtigen nicht allein die Gesetzesvorgaben zum Arbeitsschutz sowie die Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaften und anderer Institutionen. Mindestens genauso wichtig: Wir füllen diese mit Leben – durch ein praktiziertes Arbeitsschutzmanagementsystem. Dieses beinhaltet die Eindämmung von Risiken durch die Sicherstellung bestmöglicher Vorsorgemaßnahmen gegen Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten sowie die sachgerechte Unterweisung unserer Mitarbeiter in die potenziellen Gefahren des jeweiligen Arbeitsplatzes. Im Fall der Fälle unterstützt zudem die zur KÖTTER Unternehmensgruppe gehörende TERAPON Consulting z. B. mit psychologischer Akutintervention nach schweren Unfällen.

► **Work-Life-Balance:** Wer berufliche und private Belange gut unter einen Hut bekommt, ist zufriedener, hat den Kopf frei und ist damit motivierter und leistungsfähiger. Wir unter-

stützen mit individuellen Lösungen z. B. durch Teilzeit, Mobile Office oder anderen Arbeitszeitregelungen und -modellen.

► **Förderung individueller Stärken und Karrieren:** Wir setzen auf ein professionelles Karrieremanagement, das von gezieltem Onboarding im Rahmen der Rekrutierung bis zur kontinuierlichen Personalentwicklung inklusive regelmäßiger Aus- und Weiterbildung reicht. Sämtliche Prozesse sind dazu in unserem Niederlassungshandbuch (NLH) hinterlegt. Dabei gilt z. B.: Damit für neue Kollegen aller Anfang eben nicht schwer ist, unterstützen wir sie nach Kräften z. B. durch Einführungsveranstaltungen und Einarbeitungspläne. Für Nachwuchskräfte gibt es neben den IHK-Ausbildungsplänen u. a. zusätzliche Power durch Präsentations- und Telefontrainings sowie die Vorbereitung auf Zwischen- und Abschlussprüfungen.

► **Versammlungs- und Vereinigungsfreiheit:** Die Gesellschaften der KÖTTER Unternehmensgruppe respektieren vollumfänglich das Recht jedes Einzelnen zum Engagement in Parteien, Gewerkschaften und gesellschaftlichen Gruppierungen, die unserer demokratischen Grundordnung entsprechen. Dies umfasst gleichfalls die Betätigung von Betriebsräten und das Recht zu Streikmaßnahmen im Rahmen von Tarifverhandlungen.


► **Wertschätzung:** Kunden, Kollegen, Dienstleistern und sonstigen

Gesprächspartnern mit Respekt und Fairness zu begegnen, gehört genauso zu den verpflichtenden Grundsätzen der KÖTTER Family wie die Beachtung von Würde und Privatsphäre sowie ein auf Sacharbeit ausgerichteter Arbeitsstil. Unsere Unternehmensgruppe akzeptiert daher keinerlei Form von Diskriminierung, Belästigung, Mobbing, Beleidigungen, Einschüchterungen oder anderen Übergriffen. Mögliche Verstöße werden entsprechend geahndet. Mit dieser Nulltoleranz-Strategie schützen wir die Vielfalt und den respektvollen Umgang in unserem Familienunternehmen.

► **Social Media Guidelines:** Soziale Netzwerke eröffnen die Möglichkeit zum Austausch mit anderen Nutzern. Genau wie im persönlichen Dialog erfordert dies einen verantwortungsvollen Umgang – insbesondere, wenn sich der/die Einzelne als Mitarbeiter/-in der KÖTTER Unternehmensgruppe zu erkennen gibt. Als Handlungsrichtlinie für jeden Beschäftigten gelten unsere Social Media Guidelines, die u. a. über unsere Mitarbeiter-Newsletter kommuniziert werden. Festgelegt sind darin z. B. folgende Aspekte: Angaben über Kundeneinsatzorte, dortige Dienstleistungen etc. unterliegen genauso der Vertraulichkeit wie Dienst- und Tourenpläne. Wir beachten darüber hinaus gültige Normen, Verträge und Gesetze wie etwa Persönlichkeits- und Bildrechte oder auch die Grenzen der freien Meinungsäußerung.

Für respektvolles Miteinander und persönliche Weiterentwicklung:



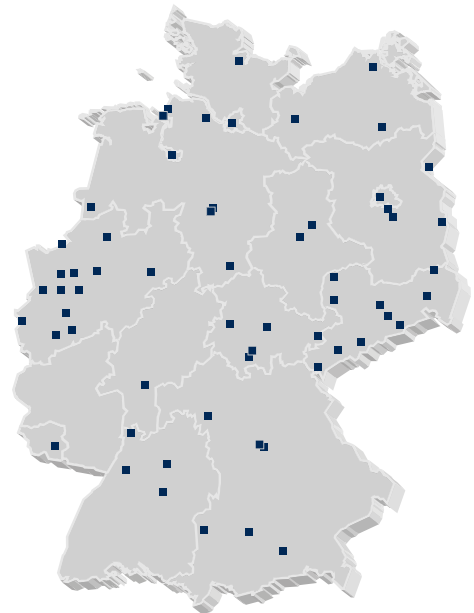
- Behandeln Sie Ihre Gesprächspartner so, wie auch Sie selbst behandelt werden möchten.
- Bei uns zählt die Leistung, nicht die Herkunft o. Ä.
- Sie haben Kenntnis von Diskriminierung oder Belästigung am Arbeitsplatz? Melden Sie dies bitte Ihrem Vorgesetzten oder wenden Sie sich bitte an den Compliance-Beauftragten.
 compliance@koetter.de

- Verstehen Sie Unterweisungen und Fortbildungen als Mehrwert.
- Sie möchten sich z. B. durch Fortbildungen weiterentwickeln? Wenden Sie sich hierzu bitte an Ihre Vorgesetzte/Ihren Vorgesetzten.



KÖTTER Services in Deutschland

Aachen	Frankfurt (Oder)	Neubrandenburg
Augsburg	Fürth	Neu-Ulm
Berlin	Geestland	Nürnberg
Bitterfeld	Gera	Oberhof
Bonn	Hamburg	Osterode am Harz
Bremen	Hannover	Plauen
Bremerhaven	Heilbronn	Rhede
Büren	Hennigsdorf	Riesa
Burg	Hoyerswerda	Saarbrücken
Chemnitz	Karlsruhe	Schönefeld
Cottbus	Kiel	Schüttdorf
Dortmund	Köln	Schwedt
Dresden	Langenhagen	Schwerin
Düsseldorf	Leipzig	Stade
Duisburg	Magdeburg	Stralsund
Eisenach	Mannheim	Stuttgart
Erfurt	Meißen	Suhl
Essen	Mönchengladbach	Würzburg
Euskirchen	München	Wuppertal
Frankfurt am Main	Münster	Zwickau



Ihr Kontakt zur KÖTTER Unternehmensgruppe:

Wilhelm-Beckmann-Straße 7
45307 Essen

Hotline: +49 201 2788-388
Telefax: +49 201 2788-488

E-Mail: info@koetter.de
Internet: koetter.de



Security
Cleaning
Personal Service
Facility Services