

HOLLU UNTERNEHMENSPROGRAMM

Im hollu Unternehmensprogramm sind sowohl die strategischen als auch die operativen Ziele – gegliedert nach den sieben Handlungsfeldern – zusammengefasst. Die geplanten Maßnahmen sollen zur Erreichung der qualitativen und quantitativen Ziele beitragen, die sich hollu gesetzt hat, und gleichzeitig einen Beitrag zur Unterstützung der Sustainable Development Goals (SDGs) leisten.

UMSICHTIGE UNTERNEHMENSFÜHRUNG

STRATEGISCHE ZIELE IN DIESEM HANDLUNGSFELD:

Professionelle Arbeitsweise & Exzellenz interner Prozesse:

- Mindestens 90 % der Prozesse funktionieren ohne Handlungsbedarf
- Alle Kernprozesse erreichen ihre Ziele

Positionierung als nachhaltiges Unternehmen:

- Kunden bewerten hollu als nachhaltig und verantwortungsvoll agierendes Unternehmen

WIRTSCHAFTLICHER ERFOLG

STRATEGISCHE ZIELE IN DIESEM HANDLUNGSFELD:

Langfristiges, stabiles Wachstum:

- Jährliches Umsatzwachstum $\geq 4\%$ bis 2020
- Umsatz 73 Mio € bis 2020

Gesunde wirtschaftliche Entwicklung:

- Jährliche Umsatzrentabilität $> 6\%$ bis 2020

OPERATIVE ZIELE UND GEPLANTE MASSNAHMEN IN DIESEM HANDLUNGSFELD:

Ziele:

- Modernisierung der Produktionsanlagen bis 2020/21
- Steigerung der Prozesseffizienz durch Digitalisierung bis 2020/21
- Regionalität ist Teil einer standardisierten LieferantInnenbewertung bis 2020/21
- Lokale LieferantInnen werden bei ansonsten vergleichbarer Leistungsbewertung bevorzugt
- Einhaltung aller Rechtsvorschriften & interner Richtlinien

Geplante Maßnahmen:

- Investition in neue Produktionsanlagen am Standort Zirl
- Umsetzung der IT-Map: Order-to-Cash-Prozess automatisieren, Beschaffungsprozess automatisieren, Softwarelösungen zur Professionalisierung der Hygieneprozesse bei den KundInnen
- Status der Entfernung aller LieferantInnen und des Warenursprungs der von ihnen bezogenen Artikel erheben
- Entwicklung eines Verhaltenskodex für MitarbeiterInnen
- Schulung zum Verhaltenskodex & Bewusstseinsbildung der MitarbeiterInnen zum Thema fairer Wettbewerb im Rahmen der hollu Akademie

BETRIEBLICHER UMWELTSCHUTZ



STRATEGISCHE ZIELE IN DIESEM HANDLUNGSFELD:

Laufende Verbesserung der CO₂-Bilanz:

- Reduktion des Corporate Carbon Footprint (Scope 1 und Scope 2 Emissionen) auf unter 1.800 t CO₂e pro Jahr bis 2025

Klimaneutralität:

- Kompensation der Scope 1 und Scope 2 Emissionen bis 2025

OPERATIVE ZIELE UND GEPLANTE MASSNAHMEN IN DIESEM HANDLUNGSFELD:

Ziele:

- Anteil der zurückgenommenen und wiederverwendeten Kanister mit einem Fassungsvermögen ≥ 10 L beträgt 50 % bis 2020/21
- Anteil von Verpackungsmaterialien aus erneuerbaren oder Recycling-Quellen beträgt 20 % bis 2020/21
- Reduktion des spezifischen Materialverbrauchs für Verpackung auf 35 kg/t bis 2020/21
- Reduktion des spezifischen Wasserverbrauchs auf unter 0,85 m³/t bis 2020/21
- Steigerung des Energieanteils aus erneuerbaren Quellen auf 30% bis 2020/21
- Reduktion des spezifischen Energieverbrauchs auf unter 0,88 MWh/t bis 2020/21
- Einheitliches Abfall-Trennkonzent an allen hollu Standorten bis 2020/21
- Standardisiertes Abfallreportingsystem, das alle Standorte umfasst bis 2020/21
- Einhaltung aller Grenzwerte der Parameter zur Abwasserqualität und der maximalen Einleitmengen gemäß Entsorgungsvertrag
- Weiterhin keine ungeplanten Abwassereinleitungen oder Austritte gefährlicher Stoffe (Emission in Böden oder Gewässer)
- Reduktion der spezifischen Treibhausgasemissionen auf $\leq 0,18$ t CO₂-e/t bis 2020/21
- Reduktion des durchschnittlichen Treibstoffverbrauchs des Fuhrparks auf 8,15 L pro 100 km bis 2020/21
- Bei der Aufnahme von neuen Fahrzeugtypen und Modellen in den Fahrzeug-Pool wird auf geringen Verbrauch und geringe CO₂-Emissionen geachtet
- Reduktion der Kilometerleistung je Absatzmenge auf 569 km/t bis 2020/21

Geplante Maßnahmen:

- Ökologische Verpackungen aus erneuerbaren Materialien testen
- Gebindestrategie entwickeln: Umverpackungsaufwand (Wickelfolie) reduzieren und Kreisläufe der Gebinde erhöhen
- Vermehrt Konzentrate und Pulver statt fertigen Anwendungslösungen anbieten
- Toiletten auf wassersparende Systeme umstellen, z.B. ecobug
- Entwicklung eines Kreislaufkonzeptes für Wasser und Abwasser zur Sicherstellung einer langfristig ausreichenden Versorgung mit Wasser für die Produktion
- Neue, effizientere Produktionsanlagen in Betrieb nehmen: Rückgewinnung von Prozessenergie und Reduktion der Abwärme
- Konzept für stromsparende Beleuchtung entwickeln und umsetzen
- Entwicklung eines einheitlichen Abfall-Trennkonzepes und Einführung an allen Standorten
- Entwicklung eines standardisierten Abfallreportingsystems für alle Standorte
- Entwicklung eines Kreislaufkonzeptes für Wasser und Abwasser für neue Produktionsanlagen
- Anschluss der Büro- und Produktionsgebäude am Standort Zirl an ein Biomasse-Nahwärmenetz
- Umstieg auf 100 % Ökostrom in allen Niederlassungen
- Jährlich prüfen, ob E-Mobilität/alternativer Antrieb schon wirtschaftlich, logistisch und ökologisch Sinn macht und Testlauf für Elektroautos starten
- Analyse der Kilometerleistung in allen Bereichen (Kundendienst, Vertrieb u. Logistik) und ableiten von Maßnahmen
- Vollautomatische Tourenplanung in der Logistik starten
- Sprintspartrainings anbieten
- Vorgaben zu max. Emissionswerten und Durchschnittsverbrauch in KFZ-Richtlinie aufnehmen

NACHHALTIGE PRODUKTE



STRATEGISCHE ZIELE IN DIESEM HANDLUNGSFELD:

Minimierung von Nachhaltigkeitsrisiken entlang der Lieferkette:

- Alle aktiven A-LieferantInnen und Wareneinsatz-LieferantInnen sind bis 2020/21 geprüft
- 90 % des gesamten Einkaufsvolumens wird bis 2025 von LieferantInnen bezogen, die positiv bewertet wurden
- Schrittweise Verbesserung der durchschnittlichen Nachhaltigkeitsbewertung der LieferantInnen

Ökologisierung des Produktsortiments:

- 50 % des Produktumsatzes wird bis 2025 mit Produkten erzielt, die strengen ökologischen Anforderungen oder Zertifizierungskriterien entsprechen
- 100 % der Produkte entsprechen bis 2025 dem „hollu-Standard“

OPERATIVE ZIELE UND GEPLANTE MASSNAHMEN IN DIESEM HANDLUNGSFELD:

Ziele:

- Alle aktiven A-LieferantInnen und Wareneinsatz-LieferantInnen haben bis 2020/21 den Verhaltenskodex für LieferantInnen unterzeichnet
- Bei Rezeptur-Neuentwicklungen stammen bis 2020/21 20 % der eingesetzten Tenside aus erneuerbaren Rohstoffquellen
- Für 100 % der von hollu bezogenen Tenside aus Palmkernöl werden bis 2019 GreenPalm-Zertifikate erworben
- Für die wichtigsten Roh- und Hilfsstoffe liegt bis 2020/21 eine Abschätzung ihres Carbon Footprints vor
- Schrittweise Verbesserung der CO₂-Bilanz der wichtigsten Roh- und Hilfsstoffe
- Reduktion der Anzahl aktiver Rezepturen um 20 % bis 2020/21
- Jährliche Steigerung des Umsatzanteils mit neuen Rezepturen (ab 2015) am Markt um 10 % bis 2025
- Mindestkriterien für spezifische Roh- & Hilfsstoffe als Voraussetzung für den „hollu-Standard“ sind bis 2018/19 definiert
- Alle neuen Rezepturen entsprechen bis 2019/20 dem „hollu-Standard“
- Alle bestehenden Rezepturen entsprechen bis 2025 dem „hollu-Standard“
- Alle bestehenden hollueco-Produkte mit EU-Ecolabel erfüllen bis 2019 die verschärften Kriterien der Zertifizierung
- Mindestens eine bestehende Rezeptur wird pro Geschäftsjahr auf die Vorgaben des EU-Ecolabels umgestellt, danach zertifiziert und als neues hollueco-Produkt auf den Markt gebracht
- Umsatz mit hollueco-Produkten steigt jährlich um 15 %
- 15 % aller verkauften Automaten werden bis 2025 einer Wiederverwertung zugeführt

Geplante Maßnahmen:

- Entwicklung eines Verhaltenskodex für LieferantInnen
- Ausweiten der LieferantInnenselbstauskunft auf alle A-LieferantInnen und Wareneinsatz-LieferantInnen
- Beispielhafte Darstellung & Analyse der ökologischen und sozialen Auswirkungen & möglicher Risiken in der Lieferkette für zwei unterschiedliche Rohstoffe
- Ableiten von Maßnahmen zur LieferantInnenentwicklung und Durchführung von LieferantInnenaudits
- Laufende Optimierung der Rezepturen und ersetzen/reduzieren kritischer Roh- und Hilfsstoffe
- Grobe Abschätzung des Carbon Footprint der wichtigsten Roh- und Hilfsstoffe (A-Rohstoffe) und Ableiten von Maßnahmen
- Information zu Product Carbon Footprint, Anteil erneuerbar/nicht erneuerbar und Warenursprung aller A-Rohstoffe in die Artikelstammdaten aufnehmen
- Entwicklung eines Kriterienkatalogs zur Definition des „hollu-Standards“ & Ableiten von nötigen Maßnahmen
- Ausschlusskriterien, eine sogenannte Blacklist, für Roh- & Hilfsstoffe für „hollu-Standard“ festlegen
- Überarbeitung bestehender Rezepturen zur Erfüllung der Kriterien des „hollu-Standards“
- Durchführung von Konservierungsmittelbelastungstests von 5-10 Rezepturen, um Möglichkeiten eines reduzierten Einsatzes von Konservierungsmitteln auszuloten
- CSB-Wert für alle Eigenerzeugnisse erheben und Maßnahmen ableiten
- Überarbeitung aller hollueco-Rezepturen zur Erfüllung der neuen Kriterien des EU-Ecolabels
- Strategische Sortimentssteuerung zur Absatzsteigerung von Produkten mit ökologischer Zertifizierung
- Maßnahmen zur Altmaschinenentsorgung in Kooperation mit European Cleaning Machines and Materials Recycling (ECMR) entwickeln

ZUFRIEDENE KUND/INNEN UND ANWENDER/INNEN



STRATEGISCHES ZIEL IN DIESEM HANDLUNGSFELD:

Stärkung der Marktposition –hollu ist Top-Adresse in Österreich und Südtirol:

- Verbesserung der Weiterempfehlungsrate Net Promoter Score (NPS) auf 75 bis 2020

OPERATIVE ZIELE UND GEPLANTE MASSNAHMEN IN DIESEM HANDLUNGSFELD:

Ziele:

- Steigerung des Umsatzanteils, der mit nicht kennzeichnungspflichtigen Produkten erzielt wird auf 11 % bis 2020/21
- Modernisierung der Dosiersysteme
- Weiterentwicklung der hollu-Akademie zu einem Profit Center bis 2020/21
- hollu-Akademie ist eine extern zertifizierte Aus- und Weiterbildungseinrichtung bis 2018/19
- Laufende Ausweitung der Kurse und Schulungen, die über die hollu-Akademie angeboten werden
- Steigerung dauerhaft gelöster Beschwerden
- Jährlich werden mindestens 5 holluideen mit großer Bedeutung umgesetzt
- Keine Beschwerden von Kunden oder Klagen von Behörden wegen Datenschutzverletzungen

Geplante Maßnahmen:

- Kennzeichnungsfreie Produktlinie entwickeln
- Neu- und Weiterentwicklung der Dosiertechnik zur Steigerung der Anwendersicherheit
- Kurse und Schulungsangebote für Kunden über die hollu-Akademie sowohl in Zirl als auch in-house beim Kunden ausweiten und verstärkt bewerben
- Eigenständige Kursmodule für Nachhaltigkeit sowie Anwendersicherheit und -gesundheit im Rahmen der hollu-Akademie entwickeln und anbieten
- Auditierung nach ISO 29990, ein Internationaler Qualitätsstandard für Aus- und Weiterbildungseinrichtungen
- Nachhaltigkeit in der Reinigung als Thema in Kurse und Schulungen integrieren
- Gründung einer eigenen Abteilung für Kundenzufriedenheit, Qualitätssicherung und Beschwerdemanagement
- Prozessverantwortliche und -beteiligte auf ihre Aufgaben und Gestaltungsmöglichkeiten schulen
- Verstärkte Kommunikation des Mehrwerts für Kunden durch nachhaltige Unternehmensausrichtung und Produkte von hollu
- Prüfung, ob ISO 27001 Zertifizierung Sinn macht

MOTIVIERTE MITARBEITER/INNEN



STRATEGISCHE ZIELE IN DIESEM HANDLUNGSFELD:

Reputation als attraktiver Arbeitgeber steigern:

- Jährliche Steigerung der Anzahl der Initiativbewerbungen um 30 % bis 300 pro Jahr bis 2020/21
- Verkürzung der durchschnittlichen Nachbesetzungszeit in jährlichen Schritten auf 55 Tage bis 2020/21
- Kontinuierliche Verringerung der Dienstnehmerkündigungen auf 1 % der Gesamtmitarbeiter bis 2020/21
- Die hohe Mitarbeiterzufriedenheit halten und regelmäßig abfragen

OPERATIVE ZIELE UND GEPLANTE MASSNAHMEN IN DIESEM HANDLUNGSFELD:

Ziele:

- Aufbau eines Mitarbeiterdialogsystems zur Verbesserung der internen Kommunikation bis 2020/21
- Mehr Mitarbeiter machen von der Möglichkeit der Väterfrühkarenz, dem „Papamonat“, Gebrauch
- Entwicklung und Einführung eines Personalentwicklungskonzeptes bis 2018/19
- Ausbau der hollu-Akademie für alle Unternehmensbereiche
- Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro MitarbeiterIn beträgt mindestens 8 Stunden bis 2020/21
- Keine Arbeitsunfälle
- Durchschnittliche Krankenstandstage weiterhin < 8 Tage pro MitarbeiterIn und Jahr
- Bewusstseinsbildung und Sensibilisierung für das Thema Vielfalt und Chancengleichheit
- Keine Ausgleichstaxe: jährliche Erfüllung der gesetzlichen Quote von einem/r MitarbeiterIn mit Beeinträchtigung je 25 MitarbeiterInnen
- Beschäftigung von Menschen mit Fluchthintergrund
- Vorbereitung der MitarbeiterInnen auf Digitalisierung und Automatisierung der Prozesse

Geplante Maßnahmen:

- Strukturierung der internen Kommunikationskanäle
- Laufender Ausbau der hollu-Benefits für unsere MitarbeiterInnen
- Eine betriebliche Regelung für den Papamonat ausarbeiten
- Schulstarthilfe
- Langfristigen Entwicklungsplan je MitarbeiterIn erstellen – mit Spirit Coach
- Umweltschutz und Nachhaltigkeit in Schulungsprogramm integrieren
- Konzeption einer Führungskräfteausbildung
- Seminare für Persönlichkeitsbildung oder allgemeine Kurse z.B. zu Themen wie Arbeitsorganisation oder Effizienz am Arbeitsplatz, aber auch zu Work-Life-Balance anbieten
- Systematische Erhebung der internen und externen Aus- und Weiterbildungsstunden je MitarbeiterIn
- Standardisierte Erhebung von Daten zu Arbeitssicherheit und Gesundheit
- Erneute Gesundheitsbefragung
- Betriebliche Sozialberatung/Sozialarbeit, Positionieren einer Vertrauensperson, Psychotherapie/Stressbewältigung, Schlichtungsstelle/Konfliktbewältigung
- Ausbau der Zahl der MitarbeiterInnen mit Beeinträchtigung
- Barrierefreiheit sicherstellen (baulich, Website usw.)
- Bewusstseinsbildung und Information zum Thema Vielfalt und Chancengleichheit im Rahmen des Führungskräfte trainings
- Gezielte Aus- und Weiterbildungsangebote und Umschulungen für MitarbeiterInnen, deren Tätigkeitsbereich künftig nicht mehr existieren wird oder die ihre gewohnten Tätigkeiten in absehbarer Zeit nicht mehr ausüben können
- Analyse der Einkommensgerechtigkeit und Ableitung von Maßnahmen

GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG



STRATEGISCHES ZIEL IN DIESEM HANDLUNGSFELD:

Förderung von Kunst und Kultur, Sport & karitativen Organisationen:

- Jährliches Budget auf Basis des Vorjahresgewinns für diese drei Bereiche