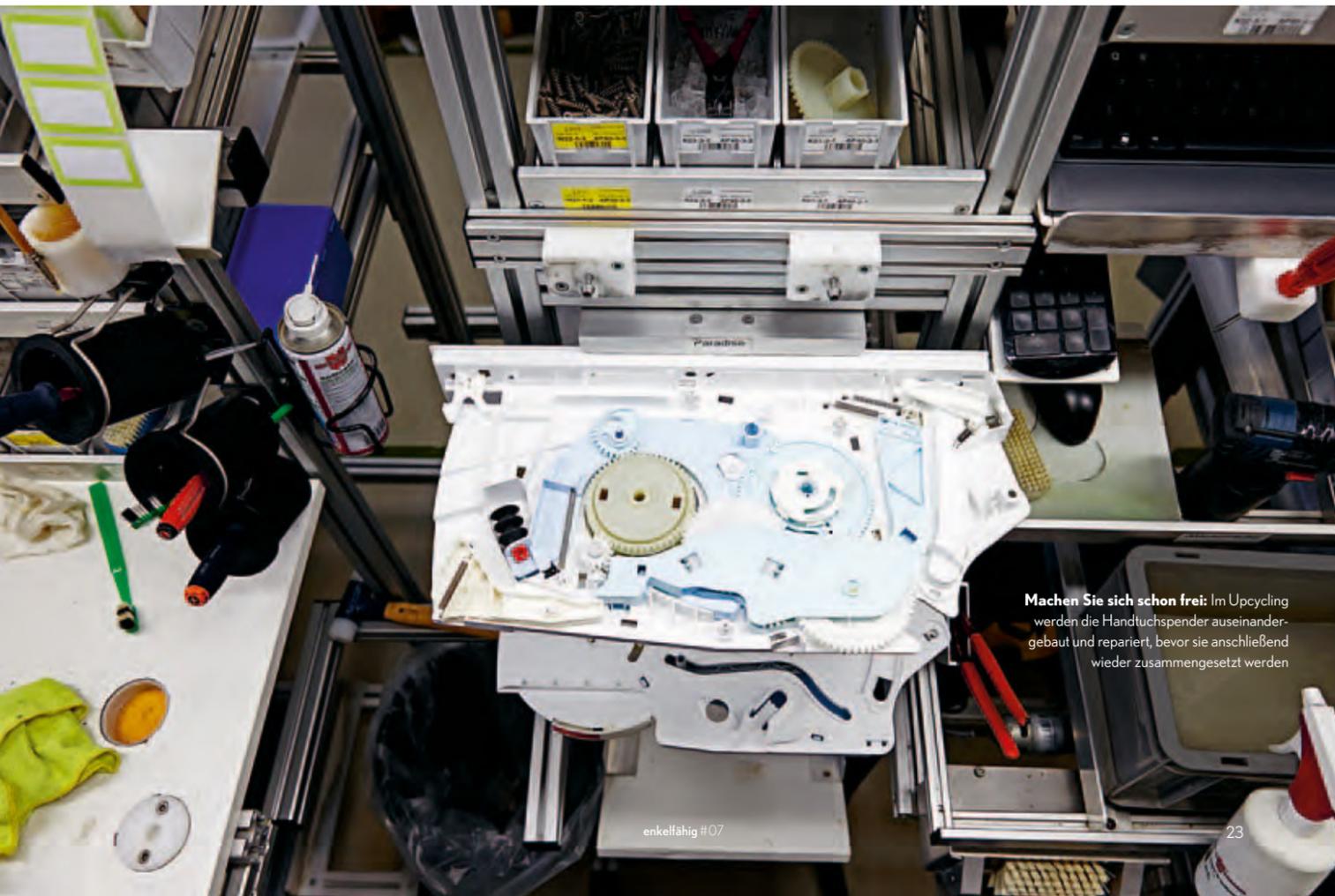


Im Laufe ihres Lebens trocknet eine Handtuchrolle von CWS-boco etwa 150 000 Paar Hände ab, ohne dass Müll entsteht. Dafür wird die Rolle über 100 Mal gewaschen – mit wiederaufbereitetem Wasser. **So weit, so grün**, doch CWS-boco reicht das nicht ...

Spa

für Spender



Machen Sie sich schon frei: Im Upcycling werden die Handtuchspender auseinandergebaut und repariert, bevor sie anschließend wieder zusammengesetzt werden

... Deshalb landen ausgediente Handtuchspender nicht auf dem Müll, sondern werden **aufwendig repariert**. Am Ende sind sie wie neu – und lassen nicht nur die Klimabilanz des Unternehmens glänzen

Von **Sonja Hausmanns** / Fotografie: **Markus Bertschi**

Es ist eine Operation am offenen Herzen. Vor Ayten Bozkurt hängt der Korpus eines Handtuchspenders. Seine restlichen Innereien hat die 35-Jährige bereits entnommen und gereinigt – wenn es sein musste, mit der Zahnbürste. Nur der Antrieb ist im Spender geblieben. Er ist das Herz des Geräts und sorgt dafür, dass immer ein frisches Stück Handtuch zum Benutzer transportiert wird. Bozkurt justiert eins der himmelblauen Zahnräder mit einem feinen Schraubenzieher. Alles wieder zusammensetzen. Fertig. „Ich habe 20 Minuten daran gearbeitet, soll ja alles tipp topp sein“, sagt sie. Im Schnitt schaffen sie und ihre acht Kolleginnen bei der Firma Noventa im schweizerischen

Diepoldsau 380 Geräte pro Tag. Im August brachten sie es gar auf einen Monatsrekord von 6200 Spendern.

„Die müssen wir erst mal ranschaffen“, sagt Hans-Jörg Gerhard. Er spricht mit dem kratzigen Akzent der Schweizer, und man sieht ihm an, dass er in seiner Freizeit die ein oder andere Bergtour macht. Diesen Ausgleich braucht er, denn sein Arbeitsplatz ist das Auto: Als Qualitätsmanager von

Erneuerte Handtuchspender kosten die Landesgesellschaften etwa 40 Prozent des Neupreises

CWS-boco ist er ständig unterwegs, immer auf der Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten. Seine Beharrlichkeit brachte ihm wohl auch sein Sonderprojekt ein: Upcycling, also aus alten Geräten wieder neue machen.

Um zu zeigen, warum er dafür im Unternehmen einiges umkrempeln musste, fährt Gerhard nach Wil. Hier, vor dem beeindruckenden Bergpanorama des Appenzeller Landes, duckt sich eine schlichte Lagerhalle. Darin stapeln sich auf zehn Meter hohen Regalen palettenweise alte Handtuch-

spender; etwa 6000 Stück sind es momentan, was wenig anmutet im Vergleich zu den über zwei Millionen Geräten, die CWS-boco weltweit im Einsatz hat – den-

noch ist diese Menge für Gerhard ein großer Erfolg. Denn die einzelnen Landesgesellschaften hatten sich auch vorher zu helfen gewusst. „Zu Anfang gab es Servicefahrer, die nach Feierabend an den Geräten gebastelt haben“, erzählt der gelernte Maschinenmechaniker. „Vor etwa zehn Jahren begannen einige Länder dann damit, kleine Reparaturwerkstätten aufzubauen.“ Belgien etwa ließ seine Spender von den Insassen eines Gefängnisses reparieren. Doch diese Einzelwege waren ineffizient und vor allem intransparent: Immer wiederkehrende Fehler blieben unentdeckt. Deshalb erhielt Gerhard vor zwei Jahren den Auftrag, einen flächendeckenden Prozess einzuführen. Dafür muss er zwar mit jeder Landesgesellschaft einzeln verhandeln, aber sein Argument ist überzeugend: Für die aufbereiteten Spender zahlen die Landesgesellschaften nur etwa 40 Prozent des Neupreises. Mittlerweile hat Gerhard Italien, Deutschland, die Schweiz und die Niederlande mit ins Boot geholt – die Verträge mit Belgien und Luxemburg sind vorbereitet, weitere Landesgesellschaften sollen folgen.

Von Wil geht es für die Spender ins nahe gelegene Diepoldsau zu Noventa. CWS-boco hat sich für dieses Unternehmen als Upcycling-Partner entschieden, weil hier auch die Neugeräte für den europäischen Markt produziert werden. An mehre-



Heilende Hände: Im Auftrag von CWS-boco bauen die Mitarbeiterinnen von Noventa die Spender auseinander, reinigen sie und ersetzen kaputte Teile. Im Gegensatz zur Neuproduktion übernimmt jede von ihnen den kompletten Upcycling-Prozess.

Upcycling

Der Begriff „Upcycling“ ist in den 1990er-Jahren entstanden und beschreibt einen Gegenentwurf zur Wegwerfgesellschaft. Ziel ist es, Abfallprodukte oder nutzlose Stoffe in neuwertige Produkte umzuwandeln. Auf diese Weise werden Ressourcen geschont, zudem verringern sich Energieverbrauch, Luft- und Wasserverschmutzung sowie Treibhausgasemissionen. Zunehmend entwickelt sich Upcycling auch zum Lifestyle-Trend, bei dem diverse Blogs kreative Ideen für die ästhetische und nützliche Aufwertung von Abfall liefern.

ren Spritzgussmaschinen entstehen gerade Kunststoffhauben für die Handtuchspender. Sie sind noch warm, wenn die Mitarbeiter sie stapeln. Aus 84 Kunststoffteilen besteht ein Spender durchschnittlich, 64 weitere Teile kauft Noventa hinzu – etwa Schrauben und Elektronik. Zusammengebaut wird alles in der Fertigungshalle nebenan: „Es gibt hier unterschiedliche Stationen, und jeder Kollege erledigt einen bestimmten Montageschritt“, erläutert Philippe Hausmann von Noventa. Der Key-Account-Manager, königsblaues Hemd, modisch kurz geschnittene Haare, ist überzeugt vom „Prinzip Uhrwerk“ – und doch ist das Upcycling ein paar Meter weiter ganz anders organisiert: Hier arbeitet jeder Mitarbeiter an nur einem Spender. „Repair ist aufwendiger“, erläutert Hausmann. Deshalb würden die Kollegen auch vier bis fünf Monate geschult und nicht nur einen, wie in der Montage. „Im Upcycling müssen sie von A bis Z alles können.“ Hausmann weiß, wovon er redet: Als er im September bei Noventa anfang, hat auch er eine Woche hier gearbeitet. Als einziger Mann, sonst arbeiten hier nur Frauen. Das ist Zufall, sagt er – „aber es stimmt schon. Frauen eignen sich besonders für die filigranen Montagetätigkeiten, die äußerst gründlich und zuverlässig abgearbeitet werden müssen.“ Das ist wichtig für Noventa, denn das Unternehmen gibt CWS-boco sechs Monate Garantie auf die Geräte. Auch die Kunden haben laut Hans-Jörg Gerhard keine Vorbehalte hinsichtlich der neuen, aber irgendwie doch alten Spender. „Wir haben es meist mit professionellen Facility-Managern zu tun, die können das schon richtig einschätzen.“

Die Mitarbeiterinnen im Upcycling arbeiten methodisch: tauschen abgenutzte Gummilippen aus, prüfen, ob die Elektronik noch funktioniert, oder reinigen Zahnräder, in denen sich Fett, Fusseln und Kohlestaub aus dem Motor festgesetzt haben. Während ihrer Arbeit behalten sie stets den Monitor rechts über sich im Blick. Er zeigt an, welcher Prüfschritt als Nächstes ansteht. Doch ▶



Operation gelungen, Patient lebt: Ayten Bozkurt und ihre acht Kolleginnen bei Noventa im schweizerischen Diepoldsau schaffen die Erneuerung von etwa 380 Handtuchspendern am Tag. Hierfür werden sie zuerst vier bis fünf Monate geschult. Das Unternehmen gibt auf jedes Gerät sechs Monate Garantie.



Chirurgische Instrumente: Defekte Einzelteile werden ausgetauscht. Auch dank des Feedbacks aus dem Upcycling kommt man dem Ziel näher, die durchschnittliche Lebensdauer der Handtuchspender auf zehn Jahre zu verlängern.



Vordenker und Logistiker: Als Qualitätsmanager von CWS-boco sorgt Hans-Jörg Gerhard für den Nachschub an ausrangierten Handtuchspendern. Dafür schließt er Verträge mit den einzelnen Landesgesellschaften aus ganz Europa.

der Computer dient nicht nur der Arbeitsanleitung – die Mitarbeiterinnen können auch Kommentare hinterlassen. Gjuzida Muratoska zeigt hinter sich auf einen Stapel mit etwa zehn Spendern: „Bei allen dasselbe Problem. An der Rückwand sind auf beiden Seiten Teile rausgebrochen.“ Solche Beobachtungen notiert sie im System und gibt damit wichtige Hinweise für die Produktoptimierung. „So gelingt es uns, die Lebensdauer unserer Spender kontinuierlich zu verlängern“, sagt Qualitätsmanager Gerhard. Zehn Jahre soll ein Gerät möglichst halten. CWS-boco kann es sich leisten, auf Langlebigkeit zu setzen. Denn das Unternehmen verdient sein Geld weniger mit den Spendern als mit dem Service dahinter: dem regelmäßigen Reinigen und Wechseln der Handtuchrollen, der Wartung – oder eben dem schnellen Austausch der Geräte, wenn sich ein Fehler nicht vor Ort beheben lässt. Einige der Spender, die in Diepoldsau auf den Werkbänken landen, sind kaum benutzt. Sie waren nur kurz bei einem potenziellen Kunden zum Test in Gebrauch – wenig zu tun

für die Mitarbeiterinnen. Anderen Spendern hingegen sieht man direkt an, wie viel Arbeit hier wartet. „Damit es gerecht zugeht, bekommt jeder mal ein einfaches und mal ein schweres Gerät“, erklärt Selma Akdag schmunzelnd. Trotzdem hat die gelernte Bürokauffrau schon mal Pech gehabt und an einem Tag besonders viele Geräte erwischt, die nicht mehr zu retten waren. „Da taten mir am Abend dann schon die Arme weh“, denn bei solchen Spendern müsse sie die Steuerein-

CWS-boco setzt auf Langlebigkeit - Geld verdient man weniger mit den Spendern als mit Service

heit komplett auseinandernehmen und die Geräte zur Sammelstelle fürs Recycling bringen. Im Durchschnitt gehen 25 Prozent der Spender diesen Weg, je nach Produkt-

linie. Bei der aktuellen „Paradise Line“ etwa liegt die Quote schon unter 20 Prozent.

Die Metallteile gibt Noventa gesammelt an ein lokales Recyclingunternehmen weiter, die Kunststoffkomponenten landen direkt vor Ort in einer Art überdimensionaler Küchenmaschine. Dort werden sie in kleine, feine Späne gehäckselt, aus denen später neue Spender entstehen sollen. Weil Kunststoff aber beim Recycling im Vergleich zu anderen Materialien an Qualität verliert, kann Noventa nur einen kleinen Teil beimischen. Was übrig bleibt, wird auch schon mal für den guten Zweck genutzt: Vor zwei Jahren ließ CWS-boco etwa aus dem wiederverwendeten Kunststoff 30 Parkbänke herstellen und spendete sie Vereinen, Kindergärten und Schulen. „Bei uns wird nichts verschwendet“, sagt Hans-Jörg Gerhard, der schon die nächsten Schritte im Kopf hat: Demnächst will er auch das Upcycling von Seifenspendern im großen Stil angehen.

CWS-BOCO

CWS-boco ist Teil der Haniel-Gruppe und einer der international führenden Anbieter für Waschaumhygiene, Schmutzfangmatten und textile Serviceleistungen. Das Unternehmen hat 17 Standorte in Europa und ist zudem in China vertreten. 2012 lag der Umsatz bei 757 Millionen Euro.

 www.cws-boco.de