

Herausgeber:  
„Heinzelmännchen“, Wäscheservice und  
Hausdienstleistungsgesellschaft mbH

Investitionen im Bereich IT –  
Voraussetzungen für Leistung  
Seite 2

Ausnahmestandard – Die  
„Heinzelmännchen“ zeigen Stärk  
Seite 3

2020 - Guter Start mit  
viel Energie und neuen Ideen  
Seite 4

Geschäftsstelle:  
Vor der Kaserne 6  
63571 Gelnhausen  
Telefon 06053.61 81-111  
Fax 06053.61 81-210  
Info@heinzelmaennchen-gmbh.de  
www.heinzelmaennchen-gmbh.de

# Heinzelmännchen Express

## Ein klares Ziel: Wir wollen immer besser werden!

In der Wäscherei und den angeschlossenen Unternehmen sind 110 Menschen mit und ohne Behinderung beschäftigt. Sie sorgen für einen reibungslosen Ablauf der einzelnen Arbeitsschritte und Prozesse – von der Anlieferung über das Sortieren, Waschen, Pflegen und Kommissionieren bis hin zur Lieferung der gereinigten Textilien an den Kunden.

Unsere Auftraggeber haben sehr unterschiedliche Anforderungen an die Textilvervollversorgung. Die verschiedenen Arbeitsbereiche in der Wäscherei müssen über diese Anforderungen informiert werden, um die Abläufe daraufhin abstimmen und kontrollieren zu können. Die Schulung der Mitarbeiter\*innen stellt demnach eine wichtige Grundlage der Qualitätssicherung dar. Damit die Prozesse problemlos ineinandergreifen, muss jede\*r wissen, welche Aufgaben er oder sie hat, und wie sie ausgeführt werden sollen.

Um eine gleichbleibende Qualität in der Wäscherei zu gewährleisten und die Auftraggeber zufriedenzustellen, arbeiten die „Heinzelmännchen“ auf der Basis ihres Qualitätsmanagementsystems (QMS), das sie im Herbst 2020 nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifizieren lassen wollen.

Diese Zertifizierung ist die Voraussetzung dafür, dass die „Heinzelmännchen“ an öffentlichen Ausschreibungen für Wäschedienstleistungen teilnehmen können und somit ihre Wettbewerbsfähigkeit am Markt behalten. Das Qualitätsmanagement macht unsere Arbeit für alle Beteiligten – Kund\*innen, Beschäftigte, Ämter und Behörden – transparent. Die Phasen

### Was verbirgt sich hinter der Bezeichnung der Norm DIN EN ISO 9001:2015?

DIN = Deutsches Institut für Normung  
EN = Europäische Norm  
ISO = International Organization for Standardization

Diese Norm wird in Deutschland, Europa und auf der ganzen Welt anerkannt.

9001 = Nummer der Norm „Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen“  
2015 = Version (die Norm ISO 9001, die in bestimmten Abständen überarbeitet wird. Die letzte Revision wurde 2015 vorgenommen, und DIN EN ISO 9001:2015 ist die aktuelle Fassung.)



Grafik Zielpyramide Qualitätsmanagement mit lang-, mittel- und kurzfristigen Zielen.

der Einarbeitung neuer Mitarbeiter\*innen wurden ebenso klar beschrieben und vereinheitlicht wie die Schnittstellen der einzelnen Arbeitsbereiche.

### Ein wichtiger Schritt zu mehr Transparenz

Als Grundlage für ein QMS wurde ein Organisationshandbuch erstellt. Daran waren Mitarbeiter\*innen aus verschiedenen Unternehmensbereichen beteiligt. Teamleiter\*innen waren für die Beschreibung von Prozessen und Verfahren zuständig.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements werden aufeinander abgestimmte Elemente als System dargestellt, um sicherzustellen, dass die Ziele (siehe Werte-Pyramide) erreicht werden. Für die „Heinzelmännchen“ wurden alle Arbeitsbereiche in der Wäscherei klar definiert, ihre Abläufe beschrieben und die Schnittstellen benannt.

Anhand des neuen Handbuchs konnten alle Mitarbeiter\*innen durch Schulungen mit den Verfahren vertraut gemacht werden, die für sie relevant sind. Die klare und einheitliche Beschreibung von Schnittstellen und Arbeitsbereichen erleichtert die Schulung und macht die Vorgänge für alle Beteiligten, unsere Mitarbeiter\*innen und Auftraggeber\*innen transparenter. Die Beschäftigten können über ihren Computer oder den Terminal in der Cafeteria jederzeit Einsicht in das Qualitätshandbuch nehmen, alle Arbeitsanweisungen nachlesen und gegebenenfalls Checklisten oder Vorlagen ausdrucken.

Entscheidend für den Erfolg eines QMS ist es, Prozesse und Verfahren ständig weiterzuentwickeln und zu verbessern. Als Dienstleister sind die „Heinzelmännchen“ seit vielen Jahren bestrebt, ihre Leistungen an die Anforderungen und Bedürfnisse von Auftraggebern aus dem

Gesundheitswesen (wie etwa Krankenhäusern, Pflege- und Seniorenheimen) anzupassen.

Die DIN EN ISO 9001:2015 verlangt auch, dass alle Mitarbeiter\*innen mit den Zielen des Unternehmens vertraut sind. In der Zielpyramide sind die kurz-, mittel- und langfristigen Ziele der „Heinzelmännchen“ grafisch dargestellt.

Derzeit wird es immer wichtiger, nachhaltig zu wirtschaften, das heißt, auch die Energiebilanz der einzelnen Bereiche zu verbessern. Dabei hilft der Demingkreis, auch PDCA-Zyklus (Plan – Do – Check – Act; Planen – Durchführen – Prüfen – Verbessern) genannt. Mit seiner Hilfe lassen sich alltägliche Situationen kontinuierlich analysieren, Potenziale erkennen und Verbesserungsmöglichkeiten ableiten.



### Was wurde erreicht? Was tun wir?

Wie gut das Qualitätsmanagementsystem im Unternehmen funktioniert, wird im Rahmen sogenannter „Audits“ (interner Prüfungen) festgestellt. Bei den „Heinzelmännchen“ wurden bereits vor der QMS-Einführung mehrere solcher Prüfungen erfolgreich durchgeführt.

### Audit (interne Prüfung)

Bei einer internen Prüfung wird untersucht, ob Prozesse, Anforderungen und Richtlinien den vorgeschriebenen Standards genügen. Das geschieht häufig im Zuge des Qualitätsmanagements. Die „Audits“ werden von einem dafür ausgebildeten Prüfer durchgeführt.

### Was ändert sich für mich als Mitarbeiter\*in der „Heinzelmännchen“?

Inhaltlich ändert sich an Ihrer Arbeit als Mitarbeiter\*in der Wäscherei nichts. Alle bisherigen Abläufe wurden lediglich systematisch erfasst, vereinheitlicht und für alle transparent gemacht.

# Investitionen im Bereich IT – Voraussetzungen für Leistung



Industrie 4.0 in der Wäscherei sichert die Textilversorgung der Kunden nach Bedarf.

## Was ist RFID?

RFID steht für „radio-frequency-identification“, auf Deutsch „Identifizierung mit Hilfe elektromagnetischer Wellen“.

Dank dieser Technologie kann man automatisch und berührungslos Informationen erkennen. Ein Transponder (ein elektronisches Etikett) mit den benötigten Informationen wird am Objekt angebracht; bei den „Heizelmännchen“ sind das die Wäschestücke.

Da die Transponder sehr klein sein können, sind sie gut für die Kennzeichnung von Wäschestücken geeignet. Mit einem Lesegerät werden die benötigten Informationen dann ausgelesen.

In der Wäscherei überwachen zwei Antennen an den beiden Waschstraßen den Wareneingang, und in einem Tunnel im Versandbereich werden die Transponderdaten vor dem Warenausgang erneut ausgelesen.

Die Industriewäscherei besteht aus vielen Arbeitsbereichen, die gut zusammenspielen müssen, damit alles glatt läuft. Diese Abläufe lassen sich mit Hilfe von Technologien effizient steuern. In diesem Zusammenhang gewinnt der Begriff „Industrie 4.0“ auch bei den „Heizelmännchen“ immer mehr an Bedeutung. Industrie 4.0, das ist die Bezeichnung für Zukunftsprojekte zur Digitalisierung in der industriellen Produktion.

Um auch in Zukunft bei der textilen Vollversorgung alle Anforderungen erfüllen zu können, haben die „Heizelmännchen“ für 2020 erhebliche Investitionen im Bereich elektronische Datenverarbeitung (IT) geplant und zum Teil schon getätigt, um die technischen Voraussetzungen für eine nachhaltige Entwicklung zu schaffen. Dazu gehören: ein höherer Datendurchsatz der Internetverbindungen, die Modernisierung der Computer, die Einrichtung eines internen Servers für mehr Datensicherheit und die Aktualisierung von TIKOS, einer Planungssoftware für Wäschereien.

### So viel Wäsche! Wie behält man da den Überblick?

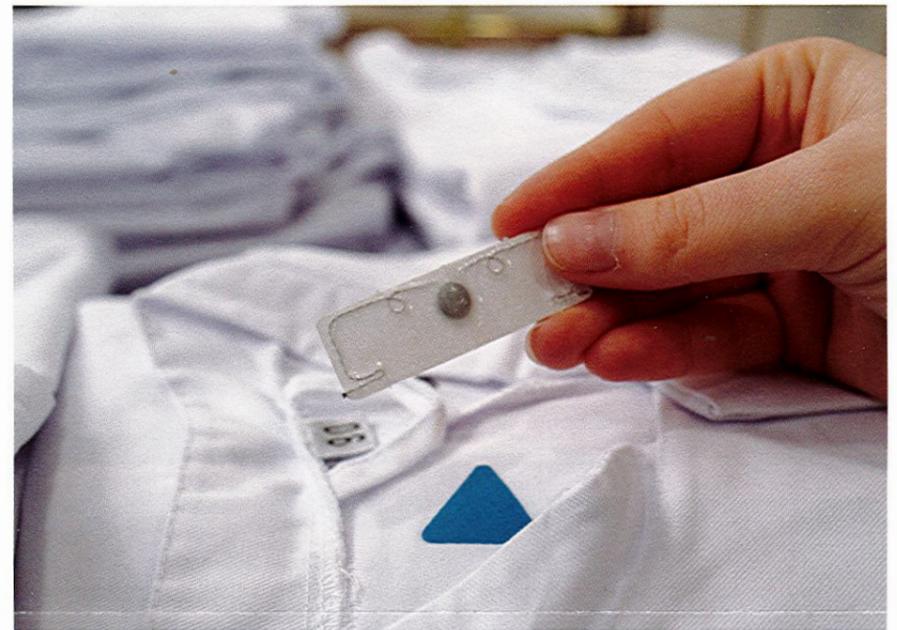
In einem ersten Schritt wird ein RFID-System in der Wäscherei eingerichtet, das zur Zeit in der Testphase ist. Ein Projektteam sammelt Erfahrungen mit der praktischen Umsetzung. Dazu durchlaufen Wäschestücke, die mit Transpondern ausgestattet sind, alle Arbeitsgänge, damit man feststellen kann, ob sie durch die Transponderdaten nachvollzogen werden können. Sobald die Testphase erfolgreich abgeschlossen wurde, können

Mitarbeiter\*innen mit dem System vertraut gemacht werden, und der Praxiseinsatz kann beginnen.

Durch das RFID-System wird es möglich sein, Hunderte von Wäschestücken in wenigen Sekunden automatisch in den Warenein- oder -ausgang zu buchen, ohne jedes Wäscheteil einzeln in die Hand nehmen zu müssen. Das ist für die Wäscherei vor allem deshalb wichtig, weil immer mehr Kunden das Angebot der Leasingwäsche wahrnehmen. Dafür müssen die Informationen zum Lagerbestand aber stets aktuell sein und verlässlich zur Verfügung stehen. Nur so kann man Engpässe bei der Wäschereiversorgung vermeiden und eine gleichbleibend hohe Qualität gewährleisten.

### TIKOS - Die vollwertige Software für Wäschereien

TIKOS ist eine Wäschereisoftware, die nahtlos in die Produktion und alle weiteren Geschäftsabläufe integriert ist. Sie unterstützt die „Heizelmännchen“ bei der Bearbeitung von Bestellungen vom Lieferschein bis zur Ausgangsrechnung für den Kunden



Textilien lassen sich problemlos mit RFID Transpondern ausstatten.



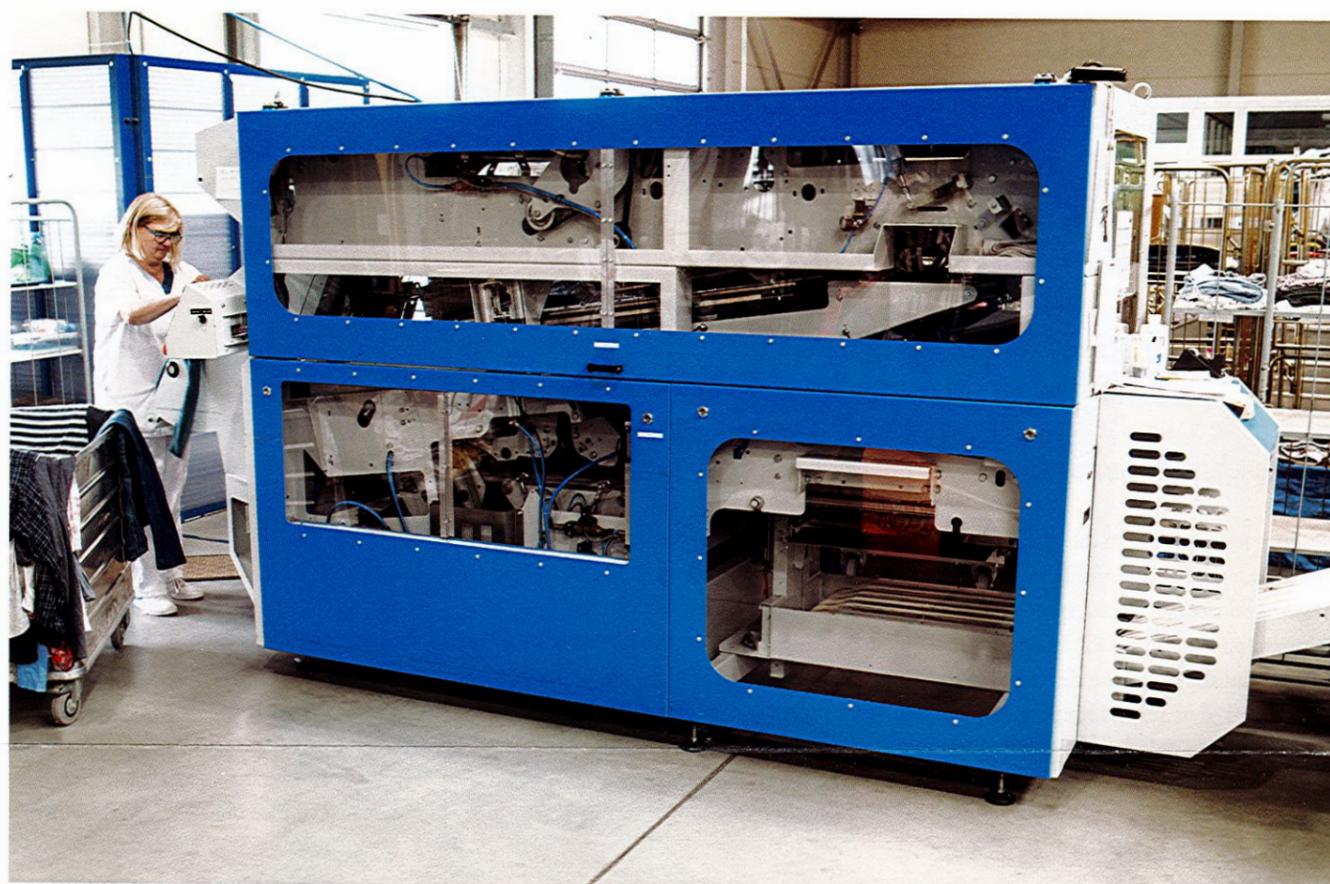
Vor dem Versand werden die Textilien mit Transpondern im Tunnel abgescann und damit der Bestand aktualisiert.

## Produktion - Neuanschaffung einer Falmaschine

## Arbeitsprozesse optimieren – Qualität verbessern.

Durch die größere Nachfrage nach Leasingwäsche und die Übernahme eines Großauftrags hat die Menge an Legwäsche zugenommen. Um den Bedarf zu decken, wurde Anfang des Jahres 2020 eine Falmaschine in Betrieb genommen. Mit der Falmaschine werden sämtliche Dienst- und Oberbekleidungen, Wäschewickelsäcke, Spannbettlaken und Frotteewäsche bearbeitet.

Mit knapp 300 Wäscheteilen pro Stunde ermöglicht die Falmaschine eine schnellere Bearbeitung der Wäschestücke. Durch die einheitliche Faltung je nach Artikel und Kundenwunsch konnten wir so auch die Qualität verbessern und sehen uns für weitere Aufträge gut gerüstet.



Die neue Falmaschine bearbeitet knapp 300 Wäscheteile pro Stunde.

## Covid-19 Pandemie – Hygienekonzept im Unternehmen umsetzen

## Ausnahmezustand – Die „Heinzelmännchen“ zeigen Stärke

Das Gesundheitssystem wird durch die Covid-19-Pandemie derzeit auf eine große Bewährungsprobe gestellt. Die Gesundheitseinrichtungen (wie etwa Krankenhäuser und Pflegeheime) sowie der Lebensmittelhandel werden von Wäschereien versorgt. Zu den Auftraggebern der „Heinzelmännchen“ gehören viele Krankenhäuser und ein großer Teil der Pflegeeinrichtungen in der Region, die fast täglich von uns mit Textilien versorgt werden. Obwohl die Wäschereibranche nicht zu den „systemrelevanten“ Unternehmen gehört, sehen wir uns verpflichtet, einen Beitrag zur Aufrechterhaltung der Textilversorgung und damit des Gesundheitssystems zu leisten.

Um unter den besonderen Bedingungen weiterarbeiten und dabei die Gesundheit der Belegschaft gewährleisten zu können, wurde ein Corona-Krisenstab gebildet. Er tritt in regelmäßigen Abständen zusammen, um auf Veränderungen zu reagieren und schnellstmöglich lösungsorientiert zu agieren. Diese neue Situation verlangte nach einem betrieblichen Hygienekonzept, das streng nach den Richtlinien des RKI erarbeitet und eingeführt wurde.

### Die ersten Schritte

Bereits am 13. März 2020 wurden alle Mitarbeiter\*innen auf einer außerordentlichen Betriebsversammlung über die Maßnahmen informiert, die mit der Umsetzung dieses Hygienekonzepts verbunden sind:

- Die Schichtzeiten wurden verändert, um Überlappungen zu vermeiden und das tägliche Zusammentreffen der Kolleg\*innen auf ein Mindestmaß zu reduzieren.

- In der Wäscherei wurden Produktionsbereiche eingerichtet, um das Infektionsrisiko zu senken.
- In einem Plan wurde festgelegt, wann und wo die einzelnen Teams ihre Pausen verbringen können.
- In den Pausenräumen wurden Kaffee und Kaltgetränke zur Selbstbedienung bereitgestellt, da in der Cafeteria kein Verkauf stattfinden konnte.
- Die Mitglieder des Küchenteams desinfizierten regelmäßig alle Tische und Türgriffe.
- Die Zahl der täglichen Desinfektionsrunden des Reinigungspersonals in Sanitär- und Gemeinschaftsräumen wurde erhöht.

Seit dem 27. April 2020 müssen alle Mitarbeiter\*innen in Produktionsbereichen einen Mund-Nasen-Schutz tragen, da der Mindestabstand von 1,5 m dort teilweise nicht eingehalten werden kann.

Dank der neuen Aufteilung der Büroräume mussten die Verwaltungsangestellten nicht in den Schichtbetrieb wechseln.

### Kinderbetreuung sichern

Die Frage, ob eine Wäscherei systemrelevant ist oder nicht, und ob die Mitarbeiter\*innen demnach einen Kinderbetreuungsanspruch haben oder nicht, konnte so schnell nicht beantwortet werden. Deshalb haben wir beschlossen, einen Kinderhort bei den „Heinzelmännchen“ einzurichten. Dafür wurden Erzieher\*innen aus den Kindertagesstätten des BMWK angeworben.

Da die Kitas von der Schließungsverordnung betroffen waren, konnte allen Beteiligten dadurch unkompliziert geholfen werden. Erzieher\*innen und Eltern stellten Spielzeug für die Kinder zur Verfügung, und das Küchenteam der Cafeteria bereitete die Mahlzeiten zu.

### Engpässe beheben

Zu Beginn der Maßnahmen gab es Engpässe bei Desinfektionsmitteln und Mund-Nasen-Masken, von denen auch die „Heinzelmännchen“, das BMWK und andere Tochterunternehmen nicht verschont blieben.

In dieser Situation stellten die „Heinzelmännchen“ und das BMWK einmal mehr unter Beweis, wie gut sie auf solche Herausforderungen vorbereitet sind. Bei den „Heinzelmännchen“ wurde eine Einsatzgruppe gebildet, die Desinfektionsmittel kaufte und dem BMWK und allen Tochterunternehmen zukommen ließ.

Um den Mangel an Mund-Nasen-Masken zu beheben, übernahm die Reha-Werkstatt Ost die Herstellung von Masken für die ganze Unternehmensgruppe. Materialien wie Stoffe und Gummibänder konnten die „Heinzelmännchen“ aus ihren Lagerbeständen zur Verfügung stellen.

Die Herausforderungen, die mit den Covid-19-Maßnahmen verbunden waren, haben die „Heinzelmännchen“ mit Bravour gemeistert und dabei gezeigt, wie gut sie mit Ausnahmesituationen umgehen können.

*Geschäftsführung und Betriebsleitung bedanken sich bei allen Mitarbeiter\*innen für ihre Unterstützung, ihr Verständnis und die gute Zusammenarbeit in der schwierigen Zeit!*

Catering – Schulessen-MKK

# 2020 - Guter Start mit viel Energie und neuen Ideen

Viele Veränderungen und Verbesserungen beim Schulessen-MKK wurden bereits 2019 eingeleitet. Ein wichtiger Schritt war der Verzicht auf Plastikverpackungen in den Schulmensen. Der Main-Kinzig-Kreis hatte den Anstoß dazu gegeben. Schon vor dieser Entscheidung hatten die „Heinzelmännchen“ nach Alternativen gesucht, um die Verpackungsflut einzudämmen. So wurde zum Beispiel in den Mensen wieder vermehrt Mehrweggeschirr eingeführt.

Darüber hinaus wurden die Speisepläne an die Anforderungen und Erwartungen an gesunde Ernährung angepasst. Im Fokus stand die Herausforderung das Angebot an die Wünsche der Schüler\*innen, Lehrer\*innen und Eltern gleichermaßen anzupassen. Nach einem Probelauf an fünf Schulen konnten die neuen Speisepläne nach den Osterferien 2019 an allen Schulen eingeführt werden.

### App verbessert Kommunikation

Um mehr über die Vorlieben unserer Gäste zu erfahren und das Schulessen-MKK dadurch noch attraktiver zu gestalten, wurde eine Schulessen-MKK App entwickelt und bereits im November 2019 eingeführt. Unter den ersten 500 Downloads wurden zwei 10er Karten für das Mittagessen verlost.

Mit Hilfe der Schulessen-MKK-App wollen wir die Kommunikation mit Schüler\*innen, Eltern und Lehrkräften verbessern und erleichtern. Die App verschafft den Nutzer\*innen einen schnellen Überblick über das aktuelle Speisenangebot in den Mensen. Außerdem gibt sie den Gästen die Gelegenheit, die Speisepläne selbst mitzugestalten. Indem man sein Lieblingsgericht positiv bewertet, kann man die Chance erhöhen, dass es in Zukunft öfter angeboten wird. Leider wurde der gute Start durch die notwendige Schließung der Mensen unterbrochen. Nach der Wiedereröffnung wollen wir die App aber weiterentwickeln und noch mehr Nutzer\*innen damit erreichen.

### Attraktivität steigern

Eine weitere Möglichkeit die Attraktivität des Schulessens zu steigern und für

mehr Aufmerksamkeit auch außerhalb der Schulen zu sorgen, besteht in der Beschriftung der Kühlfahrzeuge. Um diese Möglichkeit besser zu nutzen wurde ein neues Design entwickelt. So sorgen die Fahrzeuge auf ihren täglichen Fahrten im Main-Kinzig-Kreis für mehr Präsenz und beliefern die Mensen an 26 Schulen mit frischen Speisen.

### Unsicherheit abbauen

Der Entscheid der Bundesregierung vom 13.03.2020, alle Schulen in Deutschland vorläufig zu schließen, um dem Coronavirus Einhalt zu gebieten, führte auch im Bereich der Schulverpflegung zu einer großen Unsicherheit. Alle Mensen und die Produktionsküche in Somborn wurden gereinigt und leicht verderbliche Waren entsorgt, um alle Einrichtungen auf eine längere Schließung vorzubereiten. Für die Mitarbeiter\*innen entstand eine ungewisse Zukunft. Ein Teil der Belegschaft konnte in anderen Unternehmen der BMWK Gruppe Beschäftigung finden. Für andere musste Kurzarbeit beantragt werden.

Nach drei Monaten ist die Zukunft der Schulverpflegung immer noch ungewiss. Wir hoffen sehr, dass die Schüler\*innen nach den Sommerferien wieder zum geregelten Unterricht zurückkehren können, und dass der Betrieb in den Mensen und der Produktionsküche wiederaufgenommen werden kann.

Wir vermissen die Tätigkeit vor Ort, den Kontakt zu unseren Gästen und wünschen uns, unsere Arbeit fortsetzen und unsere Pläne weiterverfolgen zu können.

Logistik

# „Heinzelmännchen“ bringt

Unser Tochterunternehmen „Heinzelmännchen“ Hausdienstleistung Service GmbH übernimmt ab Juli 2020 die Logistik der Essenstransporte für das Schulessen-MKK und alle Einrichtungen des BMWK.

Die „Heinzelmännchen“ beliefern 26 Schulen im Main-Kinzig-Kreis mit dem Schulessen-MKK. Die Mahlzeiten werden im Cook-&-Chill-Verfahren in der Produktionsküche in Somborn zubereitet und für den Transport gekühlt. Die Fahrer\*innen der Kühlfahrzeuge sorgen für die pünktliche Anlieferung und die Einhaltung der Kühlkette, damit die Speisen den Mensabesucher\*innen frisch zubereitet serviert werden können.

Hinzu kommen 9 Einrichtungen des BMWK (Behinderten-Werk Main-Kinzig e. V.) Sie erhalten ihre warmen Mahlzeiten zu vorgegebenen Zeiten und unter

Einhaltung der Hygienestandards frisch angeliefert. So sorgen die „Heinzelmännchen“ dafür, dass die Mitarbeiter\*innen der Einrichtungen schmackhafte Speisen genießen können.

Jährlich werden rund 480.000 Mahlzeiten zu den Standorten im Main-Kinzig-Kreis transportiert. Drei Fahrzeuge kommen dafür zum Einsatz, darunter zwei Kühlfahrzeuge. Alle Fahrzeuge sind mit einem besonderen Hygieneboden ausgestattet.

Mitarbeiter\*innen der Werkstätten für Menschen mit Behinderung des BMWK begleiten die Fahrer bei ihrem Einsatz und helfen beim Be- und Entladen der Fahrzeuge. In einem Pilotprojekt wurde ein Kühlfahrzeug mit einer Ladebühne ausgestattet. Sie soll Fahrer\*innen und Helfer\*innen beim Be- und Entladen der Transportboxen unterstützen und ihnen die Arbeit erleichtern.



Fertig für den Einsatz – Kühlfahrzeuge für das Schulessen-MKK im neuem Design.



### Teilnehmende Schulen 2020:

- Adolf-Reichwein-Schule, Rodenbach
- Alteburg-Schule, Biebergemünd
- Bergwinkelschule BFZ, Schlüchtern
- Bergwinkel-Grundschule, Schlüchtern
- Berufliche Schulen, Gelnhausen
- Bertha-von-Suttner-Schule, Nidderau
- Brentanoschule, Altenhasslau
- Brüder-Grimm-Schule, Steinau
- Erich-Kästner-Schule, Maintal-Bischofsheim
- Friedrich-August-Genth-Schule, Wächtersbach
- Georg-Büchner-Schule, Erlensee
- Grimmelshausen-Gymnasium, Gelnhausen
- Haupt- und Realschule, Birstein
- Heinrich-Böll-Schule, Bruchköbel
- Henry-Harnischfeger-Schule, Bad Soden-Salmünster
- Käthe-Kollwitz-Schule, Langenselbold
- Kopernikusschule, Freigericht-Somborn
- Kopernikusschule-Oberstufe, Freigericht-Somborn
- Kreisrealschule, Gelnhausen
- Lichtenberg Oberstufengymnasium, Bruchköbel
- Martinsschule, Altenhasslau
- Martinusschule, Bad Orb
- Philipp-Reis-Schule, Gelnhausen
- Schule am Dorfplatz Grundschule, Altenmittlau
- Stadtschule, Schlüchtern
- Ulrich-von-Hutten-Gymnasium, Schlüchtern



Schnell informiert, Lieblingsgericht wählen und den Speiseplan mitgestalten – Alle mit der neuen Schulessen-MKK App.