

Ansprechpartner:
Astrid Rechel
+49 (0)69 255618-14
presse@wirtex.de

Pressemitteilung

Frankfurt am Main, 29.09.2017

Kundenerwartung als roter Faden -

Branche der textilen Dienstleister trifft sich zum größten europäischen Fachkongress „Customer Expectations“ in Kassel

(Kassel /Frankfurt a.M., 29. September 2017) „Der Kreislauf ist die Zukunft. Der Weg heißt Aufbereitung und Rückführung von wertvollen Ressourcen. Als Dienstleister der textilen Vollversorgung gehen wir diesen Weg und richten nun den Kompass weiter auf Erfolg, so dass die Kundenzufriedenheit als Basis und Ziel unseres Kerngeschäftes noch weiterwächst. Der Textilservice ist ein zukunftsfähiges Geschäftsmodell“, erklärte Martin Swierzy, Vizepräsident der WIRTEX e.V. in seiner Eröffnungsrede zum Branchentreffen der textilen Dienstleister unter dem Motto *Customer Expectations* in Kassel.

Als politische und wirtschaftliche Interessenvertretung der Textil Service-Anbieter hatte WIRTEX (Wirtschaftsverband Textil-Service) als Initiator und Ausrichter zum größten europäischen Fachkongress nach Kassel geladen, an dem mehr als 300 Teilnehmer und zahlreiche Fachreferenten teilnahmen.

Die textilen Dienstleister sehen großes Potential in der professionellen textilen Vollversorgung. Gleichzeitig wollen sie das textile Lösungskonzept unter die Lupe nehmen, damit eine Analyse Auskunft über die entscheidenden Geschäftskriterien gibt, welche auch weiterhin den unternehmerischen Erfolg gewährleisten sollen. Zentraler Dreh- und Angelpunkt: Die Kundenzufriedenheit.

Roter (Zukunfts-)Faden: Analyse vor Ausrichtung

Rund 44 Millionen Erwerbstätige gibt es in Deutschland. Der Anteil derer, die Berufskleidung tragen, beträgt 6,75 Millionen, also einen Anteil von 14,9 Prozent. Der Marktanteil des Textilservice an Berufskleidung entwickelt sich und hat gleichzeitig „Luft nach oben“. „Für unsere Dienstleistung sprechen der Mitarbeiterschutz, die Hygienesicherheit und Ressourceneffizienz sowie die ökologische Lieferkette“, erklärt Swierzy. Diese Qualitätsprodukte möchte auch WIRTEX in Zusammenarbeit mit seinen Mitgliedern transportieren. „Wir sehen uns als wichtiges Bindeglied zwischen textilen Dienstleistern und der Politik sowie der Wirtschaft. Gemeinsam wollen wir die Durchsetzung hoher Qualität- und Sicherheitsstandards erreichen“, ergänzt Dr. Andreas Marek, Geschäftsführer WIRTEX.

Textile Branche: Kundenmeinung auswerten und Potential ausschöpfen

Jährlich generieren alle Unternehmen der textilen Servicebranche ca. 3,4 Milliarden Euro. Das Hotel-, Gastronomie- und Gesundheitswesen sind die Branchen, welche bis zu 80 Prozent auf das textile Leasing setzen. Die Rekordzahl an außerhäuslichen Übernachtungen bzw. auch der demografische Wandel, und die damit steigende Anzahl an pflegebedürftigen Personen, zeigen, dass diese Bereiche großen Bedarf an professionellen Leasinglösungen haben. Die Gründe reichen von der Einhaltung der hygienischen Vorschriften bis zur Erleichterung der logistischen Abwicklung. Im Vergleich ist bei der umsatzstärksten Gruppe - der Industrie und dem Handwerk mit rund 45 Prozent des Gesamtumsatzes – noch Steigerungspotential, damit eine flächendeckende Versorgung realisiert werden kann. Wie der Marktanteil generell im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit im Bereich Textilleasing gesteigert werden kann, eruiert die aktuelle ETSA Studie, vorgestellt in Kassel.

Studie der European Textile Services Association (ETSA) zum Thema Kundenzufriedenheit zeigt Ausbaupotential

Die aktuellen Ergebnisse der ETSA-Studie, auf dem Branchentreffen von Dr. Kallwies-Meuser, Ducker Worldwide vorgestellt, zeigt eine allgemeine Kundenzufriedenheit von 92 Prozent mit dem textilen Service. 250 Kunden wurden zum Thema Berufskleidungsservice in vier europäischen Ländern befragt, wobei Scores von plus Hundert als Bestnote bis minus Hundert als schlechtester Bewertungswert angegeben werden konnten. Deutschland lag mit +39 Punkten vor Polen (+17 Punkten) und Schlusslicht Frankreich mit -27. Nachbesserungsbedarf gibt es in punkto der Erstlieferzeiten, der Umweltzufriedenheit und dem Design von Berufskleidung.

„Wir sehen diese Analyse als wichtige Chance, unser Augenmerk kritisch auf mögliche Schwachstellen zu richten und entsprechend lösungsorientiert vorzugehen“, so Vizepräsident Swierzy, der gleichzeitig CEO des textilen Leasing-Anbieters AlSCO ist. Besonders wichtig sei daher die Bündelung des Wissens und der Kompetenz, um gemeinschaftlich den Kompass Richtung Zukunft auszurichten, ergänzte Dr. Marek. Hierfür sei nach Ansicht des WIRTEX das Branchentreffen ein Baustein und rücke den Kunden mit seinen Wünschen und Anforderungen besonders in den Mittelpunkt. Hier gilt es, so der Konsens, die Dienstleistungs- und Product-Skills noch weiter transparent zu vermitteln. Bereits jetzt hat eine weitere Studie der ETSA gezeigt, dass die professionelle Wäsche und Pflege der beste Weg zur Einhaltung der gesetzlichen Normen und Schutzigenschaften von Textilien und Schutzkleidung ist.

Textile Versorgung aus Sicht einer sozialen Einrichtung

Ute Krützmann vom Berufsverband Hauswirtschaft erläuterte aus Sicht einer sozialen Einrichtung die Anforderungen an Berufskleidung und Pflege. Generell gelten die Faktoren Komfort und Bewegungsfreiheit sowie Design als wesentliche Entscheidungskriterien, damit die Kleidung gerne von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern getragen wird. Entscheidend für den textilen Service ist die Verhinderung von Kreuzkontaminationen, wie sie in der heimischen Waschmaschine möglich wären. Dies könnte zu einer Gesundheitsgefährdung der gesamten Familie führen. Des Weiteren ist die Einhaltung aller vorgeschriebenen Hygienestandards ein wichtiges Argument für das professionelle Textilleasing. Gerade öffentliche Einrichtungen und soziale Träger haben aber zudem auch ein Augenmerk auf den Kostenfaktor des Leasings. Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist daher ein entscheidendes Kriterium. Im Hinblick auf

hygienische Anforderungen ist die häusliche Waschmaschine definitiv „aus dem Rennen“, da nur eine professionelle Wäsche und Pflege dies leisten kann.

Studie zur Chemikalienschutzbekleidung; PSA fordert besondere Pflege für Erhalt der Schutzeigenschaften

Wie hoch die Anforderungen gerade an Schutzkleidung als Element der PSA (Persönliche Schutzausrüstung) sind, erläuterte Prof. Arno Weber, Fakultät Gesundheit, Sicherheit, Gesellschaft der Hochschule Furtwangen. Potentielle Gefahren und Beschäftigte können in der Arbeitswelt zusammentreffen. Hier ist die Beurteilung einer Gesundheits- und Unfallgefährdung wichtig, damit PSA ergänzend zu den technischen und organisatorischen Maßnahmen eingesetzt werden kann.

Die für die Studie aufgestellte Frage will ergründen, wie sich die Schutzeigenschaften von Chemikalienschutzkleidung beim Waschen in der „heimischen Waschmaschine“ im Vergleich zu professioneller Pflege verändern. Zwei Bachelor-Arbeiten im Studiengang Security & Safety Engineering betreut Prof. Weber hierzu. Mit den Ergebnissen darf ab Frühjahr 2018 gerechnet werden.

„Wir erwarten eine wissenschaftlich begründete Basis für das textile Leasing und wollen damit zeigen, dass der Erhalt der Gesundheit der Mitarbeiter ein entscheidender Grund für die professionelle Pflege ist“, betont Dr. Marek.

Textiles Leasing: Zwischen gesellschaftlicher Verantwortung und unternehmerischer Ausrichtung

„Mietwäsche-Unternehmen - was nach „old economy“ klingt, stellt heute eine hochmoderne, technische Dienstleistung dar. Diese Unternehmen bieten umfassende und ausgeklügelte Logistik-Systeme an, die dem Kunden die bedarfsgerechte und zuverlässige Versorgung mit hygienisch aufbereiteten Textilien aller Art garantieren – bundesweit, oder sogar international. Sie bieten genauso Leasing-Modelle für moderne Arbeitsbekleidung an wie z. B. hitzebeständige Schutzkleidung für Feuerwehrleute oder Gießereiarbeiter. Ein gutes Beispiel für ein erfolgreiches, komplexes System einer funktionierenden sharing economy.“

Mit diesen Worten fand Brigitte Zypries, Bundesministerin für Wirtschaft und Energie, deutlichen Zuspruch für einen zukunftsorientierten Wirtschaftszweig. Gleichzeitig müsse gerade der Mittelstand als Rückgrat der Wirtschaft gesellschaftliche Verantwortung zeigen“, veranschaulichte Brigit Riess von der Bertelsmann Stiftung.

„Dieser Aufgabe und Verantwortung sind wir uns bewusst und gewachsen. Dies war ein Grund, warum wir 2013 den WIRTEX gegründet haben, Plattform, Vertretung und Netzwerk für eine textile Zukunft“, erläutert Martin Swierzy. Neben einem nachhaltigen Umweltmanagement und einer Ökonomie- und Ökologie-Bilanz verbindenden Unternehmensphilosophie, sehen die Unternehmen auch gerade in der Förderung von Ausbildung große Chancen.

Der Kunde im Mittelpunkt – eine Branche zieht Bilanz

„Wir haben das Know-how, wir haben die Logistik, wir haben den Willen, uns und unseren textilen Service weiter zu entwickeln. Kleider machen Leute, aber wir wollen Menschen erreichen. Unsere Dienstleistung ist zukunftsorientiert. Und wir möchten mögliche Schwachstellen in Stärken verwandeln. Dafür haben wir mit diesem wichtigen Branchentreffen die Weichen gestellt“, fasst WIRTEX-Vizepräsident Swierzy zusammen.

Das nächste Branchentreffen findet vom 27.09.-28.09.2018 in Berlin statt.

10.414 Zeichen inkl. Leerzeichen

Weitere Informationen unter www.wirtex.de

WIRTEX als der Wirtschaftsverband des Textil Service vertritt bundesweit die logistischen Textildienstleister, welche für eine systemische Lösung im Bereich Textilien, Berufskleidung, PSA, etc. stehen. Die Leistung des textilen Service-Kreislaufes umfasst die komplette Dienstleistung – Beratung, Ausstattung, Pflege und Wäsche, Prüfung - inklusive der Logistik und des Kundenservice. Auf internationaler, nationaler sowie regionaler Ebene versorgen die Unternehmen nahezu alle Industrie-, Produktions- und Wirtschaftsbereiche mit Berufsbekleidung, Hotel, Restaurant- und Krankenhauswäsche sowie Putztüchern, Fußmatten, Waschraumhygiene und Arbeitsschutzartikeln. Neben der Kern-Dienstleistungskompetenz der WIRTEX-Mitglieder, zählen die Materialforschung, Konzept-Lösungen für Ressourcenaufbereitung und -rückgewinnung und Entwicklung innovativer Entsorgungssysteme zu weiteren Schwerpunkten. Der Nachhaltigkeit verpflichtet, sieht WIRTEX gerade im gebündelten Know-how und dem engen textilen Netzwerk der (Förder-)Mitglieder den textilen Kreislauf als zukunftsweisende Dienstleistung.