

Genske  
Biomöbel



# Nachhaltigkeitsbericht **2011**

Biomöbel Genske GmbH | Subbelrather Str. 24 | 50823 Köln  
[www.genske.de](http://www.genske.de) | Handelsregister Köln HRB Nr. 19388  
Geschäftsführer: Johannes Genske | Tel. 0221-951 40 60

---

## LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,



vor Ihnen liegt der überarbeitete erste Nachhaltigkeitsbericht von Biomöbel Genske, ökologisches Einrichtungshaus in Köln seit 1986. Er ist das Ergebnis meiner Bewerbung für den Wettbewerb „Deutscher Nachhaltigkeitspreis 2010“. Als ich von der Ausschreibung erfuhr, dachte ich spontan: „Das könntest du auch mal versuchen! Vermutlich machen hauptsächlich große Unternehmen mit, die Punkt für Punkt aus vorhandenen Berichten herauskopieren können, während ich noch gar nichts in dieser Richtung aufzuweisen habe, aber warum nicht?!“

Und so begann ich zu sammeln und zusammenzutragen, was ich in und mit meinem Unternehmen bisher für Umwelt, Gesundheit und Wirtschaft getan hatte. Je mehr ich darüber nachdachte, desto mehr fiel mir ein, auch Dinge, die ich schon fast vergessen hatte, weil sie mir inzwischen so selbstverständlich vorkamen. Ganz ehrlich: Ich war mächtig stolz, als ich das so vor mir sah. In vielem war Biomöbel Genske tatsächlich Vorreiter. Wir haben uns zu einer Zeit Nachhaltigkeit auf die Fahnen geschrieben, als von dem Begriff noch gar nicht die Rede war. Einfach durch unsere Ziele und durch unser Handeln nach diesen Zielen. Das werden Sie auf den nächsten Seiten lesen können.

Doch eines schon vorab: Stolz zu sein ist schön – aber wir sind weit davon entfernt, uns auf dem Erreichten auszuruhen. Unsere Umwelt und unsere Kinder brauchen unser ganzes Engagement für eine nachhaltige Entwicklung. Wir können noch besser werden. Und vielleicht zum Vorbild werden für eine gesamte Branche.

Köln, den 01. Juni 2011

Johannes Genske  
Geschäftsführer von Biomöbel Genske GmbH

# INHALT

<b>Geschichte</b> .....	4
Vom alternativen Schlaf- und Sitzmöbelspezialisten zum ökologischen Vollsortimentshaus	
<b>Unternehmensphilosophie</b> .....	4
Fairness und Transparenz auf allen Ebenen	
<b>Ökologie</b> .....	5
<i>Produkte</i> .....	5
Umwelt-, gesundheits- und klimaverträgliche Produkte	
<i>Unternehmen</i> .....	8
Das klimaneutrale Möbelhaus Biomöbel Genske	
<b>Soziales</b> .....	13
<i>Produkte</i> .....	13
Ausbeutung und Kinderarbeit nein danke!	
<i>Kunden</i> .....	14
Dialog, Beratung und Zufriedenheitsanalyse	
<i>Mitarbeiter und Kooperationspartner</i> .....	15
Nur wer rundum zufrieden ist kann rundum begeistern Wer rastet, rostet. Weiterbildung ist uns wichtig	
<i>Förderung von Hochschulprojekten</i> .....	16
Win-Win mit Spaß und Perspektive	
<b>Ökonomie</b> .....	17
<i>Finanzen</i> .....	17
Auf neuen Wegen raus aus der Kreditklemme durch die Banken Erfolg durch Spezialisierung, Gemeinschaft und Transparenz	
<i>Marketing</i> .....	19
Zur lokalen Marke mit innovativem Multichannel-Marketing Kulturförderung als Vergnügen und Marketinginstrument	
<b>Ausblick</b> .....	21
Mittel- und langfristige Ziele	

---

# GESCHICHTE

## Wie alles begann

Als ich Biomöbel Genske 1986 gründete, war ich kurz zuvor 2-facher Vater geworden. Plötzlich kam eine ganz neue Dimension von Verantwortung auf mich zu. War es vorher egal wie ich aß oder wohnte, galt es jetzt, junges Leben zu schützen. Ich kaufte das erste Mal „alternativ“ ein, wurde Dauerkunde in Ökoläden, mahlte mein Mehl aus ganzen Körnern und wurde das, was man damals verächtlich „Müsliman“ oder „Körnerfresser“ nannte: ein Mensch mit wachsendem Bewusstsein.

Schnell wurde mir klar, dass es mit gesundem Essen alleine nicht getan war. Mindestens ebenso belastet wie das konventionelle Gemüse waren unsere Möbel. Hochgiftige Holzschutzmittel und gefährliche Formaldehydausgasungen aus Spanplatten waren **die** Themen in den 80ern. Wer nur halbwegs informiert war, wusste, dass Spanplattenmöbel keineswegs als Einrichtung taugten, schon gar nicht, wenn Kinder darin leben sollten.

Doch was war die Alternative? Stand Mitte der 80er gab es außer den Spanplattenmöbeln, die aufgrund des niedrigen Preises einen kaum zu bremsenden Siegeszug antraten, fast nur rustikale Bauernmöbel, Möbel aus Tropenhölzern oder billige Kiefernmöbel mit hohem „Klapperfaktor“. Da mir außer meiner Familie noch mehr Menschen mit Bedarf an moderner, gesunder Einrichtung einfielen, begann ich, mich selbst um das entsprechende Angebot zu kümmern und gründete das erste ökologische Einrichtungshaus in Köln, damals noch in einem Hinterhof im Arbeiterviertel Ehrenfeld.

## Aufschwung und Rückschläge

Das Konzept „Gesunde Einrichtung“ schien gerade zur richtigen Zeit gekommen zu sein. Rasch wuchs Biomöbel Genske von 100 auf 250 Quadratmeter und von einem auf fünf Mitarbeiter an. Gab es anfangs bei uns im Wesentlichen Betten aus Massivholz und ergonomische Sitzmöbel, gingen wir bald schon über zur kompletten Einrichtung inklusive Küchenplanung. Alle Möbel waren

aus massivem Holz und nur mit Ölen auf Pflanzenbasis behandelt.

1987 wurde das Geschäft zu klein und wir zogen in ein Ladenlokal in der Kölner Innenstadt mit 250 qm. 1990 ging es nach Ehrenfeld auf die Subbelrather Straße. Anfangs bezogen wir erst die eine Hälfte, dann 1998 die zweite Hälfte der zweiten Etage.

Im Jahr 2000 eröffneten wir eine Filiale im frisch gebauten Düsseldorfer Stilwerk – einer 15.000 qm großen Galerie am Rande der Königsallee, wo in rund 40 Ladenlokalen alles rund ums exquisite Wohnen angeboten werden sollte. Nach einer schleppenden Anlaufphase und 3 ½ Jahren, in denen wir alles versuchten, in einer schlecht besuchten Ladenstadt für Kundenfrequenz zu sorgen, räumten wir 2003 finanziell angeschlagen wieder das Feld.

Seitdem ist Biomöbel Genske wieder ausschließlich in Köln, mittlerweile auf zwei Etagen mit 1.350 qm.

# UNTERNEHMENSPHILOSOPHIE

Unsere Philosophie ist ganzheitlich, wir nennen sie ‚Sensibler Wohnen‘ = Schöner Wohnen mit Rücksicht auf Gesundheit und Natur. Unsere Kunden sollen sich zuhause rundum wohlfühlen in einer Einrichtung, die harmonisch für alle Sinne und gut für das Raumklima ist. Sie soll weder im Gebrauch, noch bei Herstellung und Entsorgung Mensch oder Umwelt schaden.

Damit unsere Kunden lange Freude an ihrer Einrichtung haben, legen wir großen Wert auf ehrliche Beratung und bedarfsgerechte Planung. Die Möbel sollen zum Menschen passen und nicht umgekehrt. Um den Wünschen unserer Kunden gerecht zu werden, pflegen wir den permanenten Dialog. Nachhaltigkeit hört bei uns nicht beim Produkt auf: Wir möchten unser gesamtes Unternehmen nach diesem Prinzip führen, das betrifft alle Bereiche der Verwaltung genauso wie Logistik und Recycling.

Unsere Mitarbeiter sind unser größtes Kapital, wir wollen, dass sie sich bei uns wohlfühlen, denn nur zufriedene Mitarbeiter können unsere Kunden begeistern.

# ÖKOLOGIE

## Produkte

### **Ein Sortiment aus Massivholzmöbeln aus nachhaltiger europäischer Forstwirtschaft, nachhaltig produziert in Europa**

Biomöbel Genske hat sich von Anfang an auf Möbel aus massivem Holz konzentriert. Holz ist ein klimaneutraler Werkstoff. Verrottet Holz oder wird es thermisch entsorgt, d.h. verbrannt, so setzt es nur so viel CO<sub>2</sub> frei, wie der Baum der Atmosphäre vorher entnommen hat um wachsen zu können. Holz ist als nachwachsender Rohstoff ein Material, das im Prinzip unendlich zur Verfügung steht, geht man verantwortlich damit um. Unsere Möbel sollten deswegen auch nur aus europäischem Holz gefertigt sein, denn was nutzt der klimaneutrale Werkstoff, wenn er lange Transportwege zurücklegt, auf denen wieder Emissionen entstehen oder wenn dafür Urwälder zerstört werden durch Raubbau.

Doch zu Anfang gab es kaum Möbel, die diesen Ansprüchen genügten. Auf der damaligen Kölner Möbelmesse waren gerade mal zwei bis drei Hersteller, die schon in meiner Richtung dachten und handelten. Die größte Herausforderung war es daher, Hersteller zu finden, die mit europäischen Hölzern arbeiten wollten, die bereit waren auf Lacke und Spanplatten zu verzichten und ein neues, ökologisch orientiertes, zeitloses Design zu entwickeln. Zu einem großen Teil mussten die Hersteller erst überzeugt werden, bestimmte schädliche Stoffe wegzulassen.

### **Guter Schlaf auf natürlichen Materialien**

In meinen Augen war alles, was es 1986 für die Einrichtung des Schlafzimmers gab, ungesund und ergonomisch wertlos. Vorherrschend war die Federkernmatratze, aber baubiologisch geschult war ich der festen Überzeugung, dass Metall im Bett das natürliche Erdmagnetfeld stört und für unruhigen Schlaf sorgt.

Alternativ dazu gab es Matratzen aus Schaumstoff, dünn, schnell durchgelegen und daher keine Unterstützung für den Rücken. Potentiell waren diese Matratzen schadstoffbelastet, grundsätzlich waren sie nicht aus natürlichen Materialien.

Anfangs haben wir unseren Kunden daher Strohkernmatratzen oder Matratzen aus Kokos oder Kapok angeboten, aber wir stellten schnell fest, dass diese für die meisten Kunden zu hart waren. Vielversprechender waren Matratzen aus Latex, der weißen Milch des tropischen Gummi-

baumes, die, in Form gebracht, eine hervorragende punktelastische Schlafunterlage abgab. Allerdings war diesen Matratzen noch ein hoher Anteil an synthetischem Latex beigemischt, den es zu reduzieren galt und durch Naturlatex zu ersetzen.

Die textilen Bezüge waren entweder schwitzig synthetisch oder aus Baumwolle, die oft mit Pestiziden verseucht war. Auch hierzu brauchte ich eine gesunde Alternative aus natürlichen Rohstoffen.

### **Alle Produkte sollen gesundheitsverträglich sein**

Alle Produkte, die Biomöbel Genske anbietet, sollten größtmöglich schadstofffrei sein. Ob Massivholzmöbel, Matratzen oder Bettdecken – ich wollte wissen, was drin ist und sichergehen, dass alles, was ich verkaufe, der Gesundheit nicht schadet. Die Möbel und Bettwaren sollten formaldehydfrei sein, emissionsarm, ohne Pestizide und auch die natürlichen Oberflächenbehandlungen durften keine Allergien auslösen oder den Organismus belasten. Es gab allerdings nichts, woran ich mich hätte orientieren können. Es war üblich, die Gebrauchsqualität zu testen, nicht aber die Gesundheitsverträglichkeit.

### **Strategie**

Für mehr Marktmacht schloss ich mich mit gleichgesinnten Kollegen zu einem Arbeitskreis zusammen. Gemeinsam mit den Herstellern entwickelten wir Möbel, die ökologisch verantwortlich waren, probierten, verwarfen und überlegten neu. Heraus kamen Möbel, die den Nerv ihrer Zeit trafen und zum ersten Mal sauber, verantwortlich und in neuem Look daher kamen. Kaum hatten wir ein Sortiment, das wir ruhigen Gewissens verkaufen konnten, machten wir uns Gedanken darüber, wie wir diese Qualität in Zukunft sichern könnten. Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser. Da es keine Institutionen gab, die uns hierbei hätten helfen können, gründeten wir sie selbst, verschafften uns so mehr Einfluss, entwickelten Kontrollmaßnahmen und schließlich Schadstofftests von Produkten. Hierbei habe ich maßgeblich partizipiert:

1987 war ich Gründungsmitglied und dann Vorstand vom Arbeitskreis gesundes Wohnen und Schlafen e.V.

1994 wurde ich Gründungsmitglied und dann mehrjähriger Vorstand im Bundesverband ökologischer Einrichtungshäuser e.V., später Europäischer Verband, der aus dem Arbeitskreis entstand.

1994 gibt der Verband mit dem ÖkoControl-Siegel das erste Gütesiegel für Kriterien und Schadstofftests ökologischer Möbel heraus. Es setzt Maßstäbe in der Branche.

1994 wurde ich Gründungsmitglied und dann mehrjähriger Vorstand/Beirat beim Qualitätsverband umweltverträgliche Latexmatratzen QUL.e.V. Dieser Verband entwirft erstmalig Kriterien für Naturlatexmatratzen, Schadstofftests und initiiert Forschung und Entwicklung in diesem Bereich. Auch er setzte damit Maßstäbe in der Branche.

1996 bildeten wir aus dem Verband heraus die ÖkoControl Gesellschaft für Qualitätsstandards ökologischer Einrichtungshäuser mbH, deren mehrjähriger Geschäftsführer ich wurde.

1996 bis heute bin ich Geschäftsführer der ProÖko Servicegesellschaft ökologischer Einrichtungshäuser mbH. ProÖko ist ein Verband, der das gemeinsame Marketing und die Öffentlichkeitsarbeit für rund 50 Mitgliedshäuser koordiniert und Verträge mit Lieferanten abschließt, z. B. für bessere Einkaufskonditionen.

### Maßnahmen von Biomöbel Genske

Die gemeinsam definierten Positionen hat Biomöbel Genske bei der Auswahl der Produkte stets streng verfolgt. Der gesamte Einkauf erfolgt konsequent nach ökologischen Gesichtspunkten, jedes einzelne Möbel wird auf Herkunft der Hölzer und Produktionsort abgefragt.

1988 habe ich mit der Aktion „Hier gibt’s kein Tropenholz“ einen Tropenholzboykott initiiert, um verstärkt auf die europäischen Hölzer aufmerksam zu machen. Im gleichen Jahr folgte die Kampagne „Kein Metall im Bett“. Seit 1994, Erscheinen des ÖkoControl Siegels für streng schadstoffgetestete Möbel und Bettwaren aus nachwachsenden Rohstoffen, haben wir den Anteil an ÖkoControl geprüften Möbeln stetig erhöht. Seit 1996 verpflichten wir alle Lieferanten auf die Positiv-Deklaration der Inhaltsstoffe.

Folgende Siegel sind für Biomöbel Genske von Bedeutung und dienen als Orientierung beim Einkauf:

- ÖkoControl für Möbel: [www.oekocontrol.com](http://www.oekocontrol.com)
- QUL für Matratzen: [www.qul-ev.de](http://www.qul-ev.de)
- IVN/GOTS (global organic textile standard) Richtlinien für Textilien: [www.naturtextil.com](http://www.naturtextil.com)

Die ÖkoControl Kriterien berücksichtigen folgende Gütesiegel:

- Parameter und Prüfbestimmungen Ecolnstitut
- Güte- und Prüfbestimmungen für Möbel RAL-RG 430 Deutsche Gütegemeinschaft Möbel
- Umweltzeichen für Emissionsarme Holzwerkstoffe RAL UZ 76 Umweltbundesamt
- Richtlinie UZ6 für Holzmöbel Österreichisches Umweltzeichen

- Orientierungswerte des Internationalen Verbandes Naturtextil
- ÖkoTex Standard 100
- QUL

### Erreichtes

Über 90 Prozent aller Produkte bei Biomöbel Genske kommen aus europäischer Fertigung (D, A, CH, I, DK). Das Holz stammt zu 90 Prozent aus nachhaltiger europäischer Forstwirtschaft (Angabe aus den Deklarationen der Hersteller), das restliche Holz stammt aus nachhaltiger nordamerikanischer Forstwirtschaft. Ca. 35 Prozent aller angebotenen Holzmöbel bei Biomöbel Genske tragen das ÖkoControl Siegel oder das Siegel des Ecolnstituts Köln, 55 Prozent tragen das österreichische Umweltsiegel.

Biomöbel Genske führt seit 1992 nur noch Matratzen aus 100 Prozent natürlichem Latex, die seit 1994 regelmäßig nach den Richtlinien des QUL schadstoffgetestet werden. Baumwolle für Bettwaren und Matratzen stammt bei Biomöbel Genske zu nahezu 100 Prozent aus kontrolliert biologischem Anbau (kbA).

### Biomöbel Genske vermeidet umwelt- und gesundheitsschädigende Materialien und Produktionsweisen und reduziert Transportemissionen durch konsequente Konzentration:

- ausschließlich Verkauf von Möbeln, Matratzen und Bettwaren aus nachwachsenden Rohstoffen
- Möbel nur aus Massivholz oder Holzwerkstoffen (keine Spanplatte)
- das Holz stammt zu 90 % aus europäischer, nachhaltiger Forstwirtschaft (Angabe der Lieferanten)
- die gelisteten Hersteller produzieren zu über 90 % in Europa (Schwerpunkt D, A, I, DK)
- Oberflächenbehandlung nur mit Ölen/Wachsen auf Naturbasis
- Textilien wo immer möglich aus nachwachsenden Rohstoffen
- Baumwolle weitestgehend aus kontrolliert biologischem Anbau
- Matratzen ausschließlich aus nachwachsenden Rohstoffen
- Volldeklarationen aller Inhalts- und Hilfsstoffe von den Lieferanten
- So viele Produkte wie möglich mit regelmäßigen Schadstofftests (ÖkoControl, Ecolnstitut)

## **Forschung und Entwicklung**

Welche Art Forschung kann ein Möbelhaus betreiben? Es verkauft ja nur und stellt nicht selbst her. Das stimmt grundsätzlich, aber der Handel ist ein Indikator, ob die Produkte auch marktgängig sind. Produkte, die dem Bedarf der Kunden nicht entsprechen, sind Fehlentwicklungen. Wir wollen ökologische Produkte mit größtmöglichem Marktpotential, bei denen Preis, Leistung, Design und Ökologie zu einem gut verkäuflichen Endprodukt führen. Wir nutzen daher alle Möglichkeiten, bei unseren Herstellern Einfluss zu nehmen.

Biomöbel Genske führt regelmäßig Gespräche mit den Produktentwicklern der Lieferanten und ich arbeite selbst aktiv in den Produktentwicklungsausschüssen der bedeutendsten Lieferanten mit. Wir konzipieren mit Lieferanten Eigenmodelle für das Unternehmen und den Verband ökologischer Einrichtungshäuser. Unser Haus ist Pilotheus für den Test neuer Produkte. Das ist zwar immer ein Risiko für uns, weil wir nicht auf Erfahrungswerte und Verkaufszahlen zurückgreifen können, zugleich ist es aber auch eine Chance, die Reaktion unserer Kunden zu testen und Produkte optimieren zu lassen bis sie passen.

# Nachhaltiges Unternehmen – Das klimaneutrale Möbelhaus

Es reicht nicht aus, nur ökologisch verantwortliche Möbel anzubieten ohne sich Gedanken zu machen, welchen Umwelteintrag wir selbst mit unserem Unternehmen darstellen.

Jedes Ladenlokal verbraucht Fläche, benötigt Energie zur Beleuchtung und Heizung und im Sommer eventuell auch für Kühlung. Jedes Ladenlokal hat eine Verwaltung. Dort wird ebenso Strom und Heizung benötigt und in der Regel jede Menge Papier verbraucht. Jeder Transport von gekauften Möbeln zum Kunden verbraucht wieder Energie und verursacht CO<sub>2</sub>-Emissionen. Möbel müssen zum Schutz beim Transport verpackt werden, dadurch entsteht Müll. Irgendwann ist jedes Möbel mal alt und es stellt sich die Frage nach der Entsorgung. Und schließlich müssen unsere Kunden irgendwie zu uns kommen. Anfahrtswege verbrauchen Energie.

Von Anfang an war es unsere Devise, diesen Umwelteintrag Schritt für Schritt zu neutralisieren. Wir haben verschiedenste Maßnahmen ergriffen, uns ökologisch betrachtet so unauffällig wie möglich zu machen. Was wir selbst nicht mehr weiter reduzieren können, kompensieren wir, indem wir andere Klimaschutzprojekte unterstützen. Denn für das globale Klima ist es irrelevant, wo die gefährlichen Emissionen eingespart werden. 2010 haben wir dafür einen Vertrag mit myclimate abgeschlossen und 50 Tonnen CO<sub>2</sub> durch myclimate-Gold Projekte kompensiert. Die Investitionen fließen in ein konkretes Klimaschutz-Projekt in Indien, bei dem die Herstellung und Verwendung von Briketts aus erneuerbarer Biomasse aus Wald- und Landwirtschaftsabfällen gefördert wird. So können wir diesen Schritt auch leichter und anschaulicher an unsere Kunden kommunizieren und zum Nachahmen anregen. 2010 sind wir damit zum klimaneutralen Unternehmen geworden, wahrscheinlich sogar als erstes Möbelhaus Deutschlands.

## Verwaltung

### Energie- und Papierverbrauch in der Verwaltung drastisch reduzieren

Seit April 2010 beziehen wir ÖkoStrom von der NaturStromHandel GmbH. NaturStrom wurde in der Ausgabe 4/2010 von Ökotest mit „sehr gut“ bewertet. 90 Prozent unserer Leuchten in unserer Ausstellung sind mit Energiesparlampen bestückt. Wir motivieren auch unsere Kunden zum Umstieg auf Öko-Strom mit einem Einkaufsgutschein von 100,- €.



Biomöbel Genske ist Verfechter des „Papierlosen Büros“: Seit 2006 ist der gesamte innere Verwaltungsbereich umgestellt: Alle Mitarbeiter erhielten Email-Konten, die gesamte Kommunikation (Rundschreiben, Mitteilungen u.v.a.) erfolgt papierlos. Alle wichtigen Daten sind auf einer zentralen Festplatte gespeichert: Preislisten, Bilder, Produktinformationen etc.

Die Auftragsabwicklung läuft komplett elektronisch: Es gibt für jeden Auftrag eine „elektronische Aktenmappe“, Auftragsbestätigungen und Benachrichtigungen über Lieferzeiten werden zu 90 Prozent per Email erteilt. Bestellungen bei Herstellern erfolgen nur noch per Email, ebenso der Versand von Zeichnungen. Wir erhalten bereits 75 Prozent aller Auftragsbestätigungen auf elektronischem Wege. Dennoch benötigen wir noch 330 Kilogramm Papier pro Jahr. Diesen Bedarf decken wir zu 100 Prozent mit Recyclingpapier.

Drei bis vier Mal im Jahr erfolgt der Versand unserer Kundenzeitschrift, die Auflage wurde aber seit 2008 stetig reduziert. Wir haben unsere Kunden angeschrieben, um zu erfahren, ob sie die Zeitung weiterhin per Post erhalten möchten. Ein Großteil der Kunden erhält die Kundenzeitung inzwischen per Newsletter (Email) und kann

die Zeitung auf unserer Internetseite online lesen. Unsere 1.000 Kilogramm Magazinpapiere, die wir trotzdem für Kundenzeitung und anderes verbrauchen, bestehen ebenfalls zu 100 Prozent aus Recyclingpapier. 2009 wurde unser Katalog noch auf FSC Mix Papier gedruckt. Den nächsten Katalog werden wir auf 100 Prozent Recyclingpapier drucken lassen, denn die Qualität dieser Papiere wird immer besser. Die Druckerei arbeitet klimaneutral (FirstClimate Zertifikat).

Unsere Internetseite wurde in den letzten zehn Jahren systematisch erweitert: Auf rund 300 Seiten Content befindet sich alles Wissenswerte über unsere Philosophie und unsere Produkte, alle Kataloge können online geblättert werden.

Sämtliche nicht weiter reduzierbaren CO<sub>2</sub>-Emissionen, die durch unserer Verwaltung entstehen, gleichen wir durch zusätzliche Investitionen in Energiesparprojekte aus.

## **Verkaufsräume**

### **Energieverbrauch in den Verkaufsräumen drastisch reduziert**

Biomöbel Genske hat 1.350 Quadratmeter Verkaufsräume auf zwei Etagen. In den Verkaufsräumen sind fast alle Glühbirnen durch Energiesparlampen ausgetauscht worden. In einige Leuchten passen leider keine Energiesparlampen. Aktuell führen wir zwei weitere Stromsparprojekte durch:

- Im Frühjahr 2010 wurden alle Halogenleuchtmittel à 20 Watt in den Ausstellungsmöbeln und Küchen (ca. 100 Stück) gegen LED-Leuchtmittel à 1,5 Watt ausgetauscht und damit rund 5.500 KW pro Jahr eingespart.
- Im Frühsommer 2010 wurde die Grundbeleuchtung so umgeklummt, dass je nach Tageslicht verschiedene Stromkreise ausgeschaltet werden. Die Schaltung erfolgt nun durch automatische Helligkeit/Dämmerungsschalter. So konnten wir weitere 15 bis 20 Prozent Strom einsparen.

Damit unsere Kunden und unsere Mitarbeiter auch im Sommer angenehme Temperaturen vorfinden, haben wir 2008 anstelle einer Klimaanlage für rund 8.000 Euro eine automatische Sonnenschutzanlage installiert.

Wir nehmen die Verantwortung für unsere Umwelt sehr ernst: Alle Energiesparmaßnahmen erfolgten, obwohl das Ladenlokal unter Zwangsverwaltung steht. Im August 2010 stand eine Versteigerung des Hauses an und alle Energieberater hatten uns abgeraten, die Stromeinsparung

zu optimieren, da eine Amortisation der Kosten ungewiss sei. Die Versteigerung wurde mittlerweile auf Juli 2011 verschoben.

Doch selbst in dieser unklaren Situation planen wir für den Herbst 2011 eine grundlegende Sanierung der Lichtenanlage im Erdgeschoss. Im Mai 2011 haben wir neue stromsparende Systeme getestet, sie sollen die Grundbeleuchtung im Erdgeschoss übernehmen. Diese Systeme werden mobil an einer Lichtschiene montiert und könnten notfalls bei Auszug mitgenommen werden. Nach erfolgreicher Umsetzung im Erdgeschoss haben wir uns für das Jahr 2012 auch die Sanierung der Lichtenanlage in der 1. Etage vorgenommen.

Die Energie, die wir nicht weiter einsparen können, kompensieren wir über myclimate.

## **Logistik/Auslieferung**

### **Fahrtkilometer und Abgasemissionen reduziert**

Seit 2007 haben wir Lieferungen ohne Montageleistung, z.B. Polstermöbel, auf eine regionale Spedition übertragen. Diese liefert auch für andere Möbelhäuser aus und kann so Lieferwege optimieren und Leerfahrten reduzieren. Für Auslieferungen in entferntere Regionen stehen uns über unser Netzwerk im Europäischen Verband ökologischer Einrichtungshäuser in vielen Regionen Nord-, Süd- und Ostdeutschlands und Österreichs Kollegenbetriebe zur Verfügung, die vor Ort die Auslieferung und Montage übernehmen.

Biomöbel Genske liefert jedoch einen Großteil der Möbel durch eigene Schreiner mit eigenen LKW aus. Bei den Lieferfahrzeugen handelt es sich um moderne Diesel-LKW mit neuester Technik (Common Rail Einspritztechnik) mit grüner Umweltplakette. Den ermittelten Verbrauch von 7.000 Liter Diesel (eigene LKW + Spediteure) kompensieren wir mit myclimate über zusätzliche Investitionen in Klimaschutzprojekte.

### **So wenig Verpackungsmaterial wie nötig, umweltverträgliche Entsorgung**

Mit einigen Herstellern konnten wir schon vereinbaren, dass die Möbel unverpackt angeliefert werden, bzw. dass nur reduziert verpackt wird (Kantenschutz). Das ist uns leider nur dort möglich gewesen, wo Hersteller mit eigenen LKW ausliefern (ohne Zwischenlagerung) und dann die Möbel mit Packdecken schützen können.

Unsere Massivholzmöbel müssen anders als Möbel mit Lackoberfläche bei kleinen Transportschäden nicht ausgetauscht werden, sondern können von uns repariert

<b>CO<sub>2</sub>eq-Emissionen von Biomöbel Genske 2010</b>		
<b>Jährlicher Energiebedarf des Betriebs</b>	Eingabe	t CO <sub>2</sub> eq
Stromverbrauch total (kWh)	85.000	1,62
Stromlieferant	Naturstrom	
Ökostrom (ja/nein)	ja	
Name des Ökostrom-Produkts		
Fernwärme (kWh)	70.307	10,12
<b>Arbeitsweg der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>	Eingabe	t CO <sub>2</sub> eq
Total Kilometer (hin und retour) für das ganze Unternehmen (alle Mitarbeiter)		
Bus (km)	7.500	0,08
Bahn (km)	15.000	0,91
Auto (km)	58.000	11,40
<b>Jährlicher Geschäftsverkehr</b>	Eingabe	t CO <sub>2</sub> eq
Total Kilometer (hin und retour) für das ganze Unternehmen (alle Mitarbeiter)		
Bus (km)	0	0,00
Bahn (km)	2.000	0,12
Auto: Angabe in km ODER Treibstoff	Treibstoff	
jährlicher Dieselverbrauch für Auto (l)	7.800	23,74
Geschäftsflüge (exakte Berechnung/Abschätzung)	Abschätzung	
Anzahl Flüge Kurzdistanz (z.B. Zürich-Berlin, hin und retour)	3	1,03
Anteil Business-Flüge in %	0%	0,00
Anzahl Flüge Langdistanz (z.B. Zürich-Hong Kong, hin und retour)	1	3,94
Anteil Business-Flüge in %	0%	0,00
Anzahl Hotelübernachtungen	10	0,16
<b>Verpflegung (Mahlzeiten und Getränke)</b>	Eingabe	t CO <sub>2</sub> eq
Wollen Sie die Verpflegung Ihrer Mitarbeiter berücksichtigen? (ja/nein) Um das Label "klimaneutral" zu erhalten, wählen Sie "ja"!	ja	
Kantine (ja/nein)	ja	
Anzahl Mahlzeiten warm pro Arbeitstag	1	0,51
davon vegetarisch (%)	50%	
saisonal und regionale Speisen (ja/nein)	ja	
Anzahl Mahlzeiten kalt pro Arbeitstag	2	0,82
davon vegetarisch / ohne Fleisch (%)	50%	
saisonal und regionale Speisen (ja/nein)	ja	
Getränkemengen (bekannt/nicht bekannt) (wenn Getränkemenge nicht bekannt, wird ein Durchschnittswert angenommen)	bekannt	
Menge Wasser, Coke, Sprite etc. (l) pro Arbeitstag	5	0,33
Portionen Kaffee (Anzahl) pro Arbeitstag	50	1,87
<b>Sonstiges</b>	Eingabe	t CO <sub>2</sub> eq
Papierverbrauch total (kg) Wenn der Papierverbrauch unbekannt ist, kann mit 0.5kg pro Person und Tag gerechnet werden	350	0,46
Anteil Recyclingpapier in %	100%	
Drucksachen (Flyers, Geschäftsberichte, Broschüren etc.) (kg)	1.000	2,50
Anteil Recyclingpapier in %	100%	
Anzahl ersetzte/neu gekaufte Computer UND Flachbildschirme 1 Computer und 1 Bildschirm ergeben als Eingabe 2	2	0,74
Abfall total (kg) Wenn die Abfallmenge unbekannt ist, kann mit 1kg pro Person und Tag gerechnet werden	2300	1,15
<b>Zusammenfassung</b>	Ist-Stand	
CO <sub>2</sub> -Eq-Emissionen Ihrer Firma	t CO <sub>2</sub> eq	%
Jährlicher Energiebedarf des Betriebs	11,74	18,9%
Arbeitsweg der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	12,39	21,0%
Jährlicher Geschäftsverkehr	28,99	46,6%
Verpflegung (Mahlzeiten und Getränke)	3,53	5,7%
Sonstiges	4,85	7,8%
Total	61,49	100,0%

werden. Dadurch vermeiden wir unnötige Fahrten und Materialverschwendung. Die Reduzierung des Verpackungsmaterials hat, im Gegensatz zu dem was man vermuten könnte, insgesamt betrachtet sogar zu einer Verringerung der Transportschäden geführt, denn die Möbel wurden nun sorgfältiger verladen und transportiert und anstelle der Einwegverpackung wurden wiederverwendbare Möbeltransportdecken oder Säcke verwendet, wie sie bei Umzugsunternehmen üblich sind. Das hat die Reklamationsquote verringert.

Auch wenn wir Möbel, z. B. Ausstellungstücke, zum Kunden liefern, verwenden wir wiederverwertbare Transportdecken, die vergurtet werden. Das spart ganz nebenbei erhebliche Zeit für die Verpackung und reduziert dadurch die Kosten für Arbeitszeit, Verpackung und Recycling.

Sämtliche Verpackungsmaterialien für Möbel werden in unserem Lager sortiert, von uns Wiederverwertbares wird aufbewahrt. 90 Prozent der Verpackungsmaterialien werden von unserem Recyclingpartner Interseroh zurückgenommen und der umweltgerechten Wiederverwertung und Entsorgung zugeführt, die restlichen 10 Prozent verbleiben auf Kundenwunsch beim Kunden, wenn dieser die Verpackung weiterverwenden oder die Möbel weitertransportieren will.

Bei den im Geschäft abgeholt Möbeln und anderen Produkte weisen wir unsere Kunden darauf hin, dass nur so viel Verpackung, wie noch für den Weitertransport nötig ist, am Produkt verbleibt, den Rest entsorgen wir.

Für Versandverpackungen, die z. B. durch unseren Internethandel anfallen, haben wir einen Vertrag mit der Landbell AG abgeschlossen, die Versandpackungen für uns zurücknimmt und im Sinne des dualen Systems entsorgt.

## Entsorgung

**Unsere Möbel sollen einer kontrollierten, sachgerechten Entsorgung zugeführt werden**

Die Möbel, die wir verkaufen, sind aufgrund des stabilen Materials und der qualitativ hochwertigen Verarbeitung sehr langlebig und werden oft von Generation zu Generation weitergereicht. Das Design ist modern, aber nicht modisch. Es ist so zeitlos, dass sich unsere Kunden nicht so schnell daran satt sehen. Zum Teil ist es bereits mit renommierten Designpreisen ausgezeichnet, was im Allgemeinen für eine verlängerte Nutzungsphase sorgt. Unsere Kindermöbel sind fast alle mit Umbaufunktionen ausgestattet, so dass sie mitwachsen können.

## Nachhaltiges Unternehmen Biomöbel Genske

- Verwaltung: Energie- und Papierverbrauch drastisch reduzieren, dabei angenehmes Arbeitslicht und Klima
- Verkaufsräume: Energieverbrauch drastisch reduzieren, dabei angenehmes Arbeitslicht und Klima
- Auslieferung: Fahrtkilometer und Abgasemissionen reduzieren
- Verpackung: So wenig Verpackungsmaterial wie nötig, umweltverträgliche Entsorgung
- Entsorgung: Unsere Möbel sollen einer kontrollierten, sachgerechten Entsorgung zugeführt werden
- Anfahrtswege: Möglichst viele Kunden sollen den öffentlichen Nahverkehr nutzen

Wir bieten auch einen Reparatur- und Ersatzteilservice für Möbel an, die schon über 20 Jahre alt sind. Mit unserer angeschlossenen Massivholzschreinerei können wir sogar Möbel reparieren und ergänzen, wenn bei unseren Herstellern keine Ersatzteile mehr vorrätig sind.

Wir bieten unseren Kunden einen Runderneuerungsservice, damit unsere Möbel auch nach Jahren wie neu aussehen. Anders als furnierte und lackierte Möbel kann man unsere Massivholzmöbel sogar selbst mit einfachen Mitteln reparieren. Wir veranstalten dazu regelmäßig Seminare für unsere Kunden.

Die meisten Polstermöbel sind abziehbar. Es gibt über Jahrzehnte einen Ersatzteildienst, so dass im Falle eines Schadens oder bei Abnutzungserscheinung das Produkt nicht komplett ausgetauscht werden muss.

In der Regel fällt dadurch das Problem der Entsorgung viel später an als bei vielen konventionellen Möbeln. Schon seit 1992 bietet Biomöbel Genske als erstes Möbelhaus in Deutschland seinen Kunden die Rücknahme von bei uns gekauften Möbeln und Matratzen an. Wir holen sie zum Teil bei der Auslieferung neuer Ware kostenfrei ab.

Was getrennt werden kann, trennen wir. Noch gebrauchsfähige Möbel geben wir an gemeinnützige Organisationen ab, die sie manchmal auch weiterverkaufen und sich so finanzieren.

Was nicht abgegeben werden kann, führen wir einem gezielten Recycling zu. Es erfolgt im Falle von Holzmöbeln klimaneutral, denn beim Verbrennen setzt ein Holzmöbel nur so viel CO<sub>2</sub> frei, wie das Holz der Luft zum Wachsen entnommen hat. Unsere Möbel verbrennen ohne giftige

Rückstände, denn sie sind nur mit schadstoffarmen Ölen und Wachsen auf pflanzlicher Basis behandelt und wurden nicht zum Transport mit Pestiziden oder ähnlichem eingesprüht.

## Anfahrtswege

### Möglichst viele Kunden sollen den öffentlichen Nahverkehr nutzen

Um dieses Ziel zu erreichen, habe ich sogar gerichtlich gekämpft. Anlass für einen ausgedehnten Rechtsstreit über mehrere Instanzen bis hin zum Bundesgerichtshof in Karlsruhe war unsere Initiative in 1989 „Rückerstattung der Fahrtkosten des öffentlichen Nahverkehrs“. Ab einem Einkauf von damals 10 DM erstatteten wir dem Kunden für die Anfahrt mit Bus oder Bahn 1,50 DM. So wie die großen Warenhäuser die Parkhausgebühren zurück zahlten, wollten wir damit einen Anreiz schaffen, das Auto stehen zu lassen.

Der Abmahnverein der Wettbewerbszentrale sah das anders und eine ganze Branche dadurch bedroht. In erster Instanz erhielten wir Recht und durften weiter offensiv damit werben, doch die Angelegenheit ging weiter, denn zwischenzeitlich hatten sich schon über 50 Kölner Einzelhändler meiner Initiative angeschlossen.

Der Abmahnverein zog erneut vor Gericht und konnte diesmal vor dem Bundesgerichtshof einen Teilerfolg feiern. Wir durften zwar weiter die Fahrkarte erstatten, aber nicht mehr damit werben. Das hat sich seit Oktober 2010 geändert. Nachdem sich das Urteil fast zum zwanzigsten Mal jährte, habe ich meinen ehemaligen Prozessgegner aufgefordert, auf die Rechte aus dem Urteil zu verzichten. Falls die Gegenseite dem nicht nachkommen sollte, hatte ich angekündigt, Vollstreckungsgegenklage zu erheben.

Der Abmahnverein hat daraufhin eine Verzichtserklärung unterschrieben und wir dürfen unsere Kunden nun wieder aktiv ermutigen, für die Anfahrt auf das Auto zu verzichten.

Im April 2011 haben wir zudem eine Kooperation mit den Kölner Verkehrsbetrieben (KVB) ins Leben gerufen. Abonnenten der KVB erhalten jetzt bei uns besondere Serviceleistungen wie kostenlosen und bequemen Lieferservice für Mitnahmeartikel, wenn sie mit dem öffentlichen Nahverkehr anreisen.

## Auszeichnungen für besonderes Engagement

- 1989: Goldene Umweltweiche
- 1989: Goldene Umweltschiene
- 1989: Kölner Umweltschutzpreis
- 1992: Deutscher Handelspreis
- 1993: Nominiert für den Deutschen Umweltpreis
- 2010: Best Practice Beispiel beim europäischen Projekt „Nachhaltigkeit im Handel“
- 2011: Kölner Unternehmerpreis

Über unser Vorgehen nicht nur bei der Fahrpreiserstattung, sondern bei allen Initiativen, die wir gestartet haben, ist viel in Presse und Fernsehen berichtet worden.



## SOZIALES – CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Biomöbel Genske kann nicht die Welt verbessern, aber die Arbeitsbedingungen in ihr, in dem wir mit positivem Beispiel vorangehen. Mit der gleichen Konsequenz, wie wir beim Einkauf auf ökologisch vertretbare Produkte achten, achten wir auch darauf, unter welchen Umständen sie hergestellt werden.

Möbelhändler, die nur den Preis berücksichtigen und Billigware aus Fernost oder Übersee beziehen oder mit Hölzern aus unsicherer Herkunft handeln, wissen oft nicht, was sie tun oder schauen nicht hin. Das Ergebnis eines rein preisorientierten, wahllosen Einkaufs sind nicht nur Umweltverschmutzung durch eine Produktion ohne weitreichende Umweltschutzauflagen oder die bewusste Missachtung bestehender Auflagen, sondern auch soziale Missstände wie mangelnder Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer, fehlende soziale Absicherung, Verbot gewerkschaftlicher Organisation und ähnliches.

Wir achten darauf, wie unsere Möbel später verwendet werden. Unsere Betrachtungsweise erstreckt sich vom Ursprung der Ware bis hin zum Gebrauch beim Kunden.

Wir wollen preislich sozialverträglich bleiben. Aus eigener Erfahrung weiß ich, dass es immer auch günstige gesunde Möbel geben muss, gerade für junge Familien mit Kindern.

Wir suchen den Dialog mit unseren Kunden, damit Angebot und Service immer bedarfsgerecht sind und unsere Qualität genau dem entspricht, was unsere Kunden wollen.

Wir kehren auch vor der eigenen Haustür: Unsere Mitarbeiter sind im wahrsten Sinne des Wortes unser Humankapital: Wir brauchen Sie, um erfolgreich sein zu können, deswegen pflegen wir auch hier einen fairen Umgang miteinander und achten auf das Wohlergehen unserer Mitarbeiter.

Die Förderung von Hochschulprojekten ist fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur.

## Produkte

### **Unsere Möbel und Bettwaren sollen sozial verträglich produziert sein**

95 Prozent aller bei Biomöbel Genske gelisteten Hersteller produzieren in Europa (Schwerpunkt D, A, CH, I, DK). Dadurch sollte eine faire Entlohnung, die Einhaltung der gesetzlichen Arbeitsschutz- und Hygienebedingungen, geregelte Arbeits- und Urlaubszeiten und der Verzicht auf Kinderarbeit gewährleistet sein.

Alle wichtigen Lieferanten, die 90 Prozent des Einkaufsvolumens herstellen, werden persönlich alle zwei Jahre besucht. Dabei erfolgt auch eine Produktionsbesichtigung durch mich in meiner Funktion als Geschäftsführer von Biomöbel Genske aber auch als Geschäftsführer der ProÖko Servicegesellschaft ökologischer Möbelhäuser mbH, dem Lizenznehmer von ÖkoControl, um Gespräche über Produktionskriterien, neue Produkte, Preise und Konditionen zu führen.

Bei der Besichtigung besteht immer die Möglichkeit, mit Mitarbeitern des Herstellers aus allen Unternehmensbereichen in Kontakt zu kommen. Bei den besichtigten Möbelherstellern kann ausgeschlossen werden, dass diese Unternehmen gegen die ILO-Konventionen verstoßen. Die ILO (Internationale Arbeitsorganisation) arbeitet rechtsverbindliche Übereinkommen (Konventionen) sowie Empfehlungen an die Mitgliedstaaten aus. Davon werden verschiedene Gebiete des Arbeitsrechtes betroffen: Standards für den Mutterschutz, Schutz von temporären Angestellten, Altersgrenzen für bestimmte Arbeiten, etc.

### **Unsere Möbel sollen im Gebrauch niemandem schaden und eine lange Lebensdauer haben**

Die Möbel, die wir verkaufen, emittieren beim Kunden i.d.R. keine Schadstoffe und belasten so seine Gesundheit nicht.

Wir achten auf die Ergonomie der Produkte und haben bei vielen Lieferanten bewirken können, Komforthöhen für die ältere Generation zu entwickeln.

Bei hochwertigen Matratzen, Bürostühlen und ähnlichem bieten wir eine kostenlose Testphase zuhause an und die Umtauschgarantie, wenn das Produkt nicht bequem genug ist.

Wir legen sehr viel Wert auf bedarfsgerechte Planung der Einrichtung und arbeiten hier ganzheitlich unter Berücksichtigung von Licht, Farbe und Baubiologie. Dadurch erhalten unsere Kunden eine gesunde Einrichtung, die genau zu ihnen passt.

Wir suchen Möbel mit zeitlosem Design aus, das etliche Moden überdauern kann. Davon profitieren alle Kunden, die sich nicht nach kürzester Zeit wieder neu einrichten wollen oder können.

### **Wir möchten immer ein sogenanntes Preiseinstiegs-Sortiment vorhalten können**

Wir erarbeiten mit unseren gelisteten Lieferanten regelmäßig Sondereditionen, die wir zu günstigeren Preisen verkaufen können und ermöglichen daher einer breiteren Bevölkerungsschicht den Zugang zu hochwertigen ökologischen Produkten.

Bei Kindermöbeln bieten wir einen preisgünstigen Leihwiegenservice an, so dass diese Möbel mit extrem kurzer Nutzungsdauer nicht zwingend gekauft werden müssen. Unsere Kindermöbel wachsen durch Umbaufunktionen mit und können meist bis zum Ende der Schulzeit verwendet werden ohne zu kindlich auszusehen. Damit rechnet sich die Anschaffung auf die Zeit gesehen.

In regelmäßigen Abständen bieten wir unseren Kunden eine vergünstigte Einrichtungsplanung durch unsere Innenarchitekten an, die sie mitnehmen und über die sie frei verfügen können. Beim Kauf von Möbeln werden diese Kosten verrechnet.

Wir bieten unseren Kunden regelmäßig Seminare, wie sie ihre Massivholzmöbel selbst pflegen und reparieren können. Zusätzlich geben wir Kunden unsere Broschüre ‚Möbelkunde und Möbelpflege‘ mit, damit ihre Möbel und Bettwaren möglichst lange schön bleiben.

## **Kundenbeziehung**

### **Wir möchten unsere Kunden rundum zufrieden stellen. Wir möchten, dass aus ihnen Stammkunden werden, die uns gerne weiterempfehlen.**

#### **Beratungsqualität**

Bei Biomöbel Genske gibt es keine ‚Druckverkäufe‘. Unsere Einrichtungsberater nehmen sich Zeit für jeden Kunden, denn es gehört in unsere Philosophie, Kunden ernst zu nehmen und zuzuhören. Dass sie auch abraten können und zu einer behutsamen Erneuerung des Mobiliars und nicht gleich zum Rundumschlag ansetzen, erscheint uns heute selbstverständlich.

Als ich das Unternehmen 1986 gründete, war das keinesfalls der Standard. Die Prämisse im Möbelhandel war:

„Verkaufen um jeden Preis!“ Ob ein Möbel passte oder nicht, ob es schadete oder nicht, war auf der breiten Fläche kein Thema. Es war eher schädlich, wenn ein Verkäufer zu viel über sein Möbel wusste, z.B. wo es hergestellt wurde oder unter welchen Bedingungen. Kenntnisse über Ökologie waren überhaupt nicht vorzusetzen. Die meisten Fachhochschulen oder Möbelfachschulen haben Bau- und Nachhaltigkeit erst in einigen Jahren auf dem Lehrplan. Quereinsteiger wiederum hatten oft nicht das Know How im Verkauf. Wir mussten uns die passenden Einrichtungsberater erst formen. Deswegen haben wir gleich zu Beginn auf konsequente Schulung gesetzt. Unsere Mitarbeiter nehmen regelmäßig an Schulungen teil, um ihr Fachwissen in Ökologie zu erweitern, auf unsere Kunden sensibel eingehen und bedarfsgerecht planen zu können. Ob das ausreichend ist, kontrollieren wir u.a. dadurch, dass wir unsere Kunden dazu befragen.

#### **Kundenbefragungen**

Im Sinne eines Total Quality Managements versendet Biomöbel Genske seit 1996 regelmäßig Fragebögen an alle Kunden, die in den Vormonaten Umsätze getätigt haben. So haben unsere Kunden Gelegenheit, die Qualität unserer Arbeit und Produkte zu bewerten. Fehler, die uns sonst vielleicht nicht auffallen, werden uns mitgeteilt und wir erhalten die Möglichkeit, uns zum Vorteil des Kunden zu verändern. Produktmängel teilen wir unseren Lieferanten mit und sorgen so für eine Verbesserung der Produkte. Kritische Bemerkungen und Verbesserungsvorschläge werden im Team diskutiert. Zusätzlich gibt es von Zeit zu Zeit gesonderte Kundenanfragen zu spezifischen Themen.

So haben wir 2008 650 Küchenkunden angeschrieben, die seit mindestens acht Jahren eine Bioküche von uns besitzen und eine günstige Inspektion oder Überarbeitung angeboten. Alle in der telefonischen Nachfassaktion angesprochenen Kunden waren mit ihrer Küche noch sehr zufrieden. Nur wenige benötigten die Überarbeitungshilfe.

Seit Februar 2010 wird jeder Kunde ein bis zwei Tage nach der Lieferung von unserer Spedition angerufen und befragt, ob er zufrieden mit der Lieferung war. Bei Beschwerden oder Beanstandungen reagieren wir umgehend.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Kundenbefragung vom März 2011. 75 ausgefüllte Fragebögen wurden ausgewertet, zum Vergleich sind in der ersten Spalte die Durchschnittszahlen der Umfrage im März 2010 abgebildet. Die Spalte „Montage“ wurde von weniger Kunden ausgefüllt, da es einige Selbstholer gab bzw. Versandkunden.

Kundenbefragung März 2011 bei Biomöbel Genske							
	Ø 2010	Ø 2011	Sehr gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Mangelhaft
Beratung	1,4	1,5	38	28	4		
Auftragsverwaltung	1,7	1,6	33	37	2		
Montage	1,5	1,5	40	17	2	1	1
Qualität	1,3	1,3	48	22	1		
Auswahl	1,7	1,8	17	46	3		
Ø = Notendurchschnitt							

## Zusammenfassung:

Spitzenbewertungen erhalten wir nach wie vor bei der Qualität der Ware, die Beratungsqualität hat gute Werte, auch der Kundendienst bekommt sehr gute Noten. Nochmal leicht verbessert hat sich die Auftragsverwaltung.

### Datensicherheit:

Alle Bereiche des Unternehmens werden regelmäßig mittels Checklisten auf die Einhaltung der Datenschutzgesetze überprüft. Alle Mitarbeiter und Fremdfirmen mit Zugang zu Daten haben sich schriftlich verpflichtet, dass sie die Datenschutzgesetze einhalten. Die ausgefüllten Unterlagen werden in einem Tresor verwahrt.

## Mitarbeiter

### Unsere Mitarbeiter sollen sich bei uns wohlfühlen. Nur zufriedene Mitarbeiter können unsere Kunden begeistern.

Spaß an zielorientierter Arbeit ist unsere Prämisse. Wir fördern die Kreativität und schöpferische Kraft unserer Teammitglieder, in dem wir bewusst einen großen Entscheidungsspielraum gewähren. Jede/r darf bedingt Fehler machen, wenn er/sie Lehren daraus zieht.

Jede Abteilung organisiert sich selbst: Dienstpläne, Urlaubspläne, Verteilung der Verantwortungsbereiche. Mitarbeiter aus dem Verkauf und der Verwaltung haben vollen Einblick in die Kalkulation der Aufträge, die Umsätze und die einzelnen Verkaufsleistungen. Das ist durchaus nicht üblich im Einzelhandel.

Gemeinsam entwickeln wir Strategien, wie wir das Unternehmen weiterhin ertragreich führen können. Wir bilden für verschiedene Bereiche, z.B. Einkauf in bestimmten Warengruppen, kleine Teams. Ein Mitarbeiter übernimmt dabei die Verantwortung und die Kaufentscheidungen werden gemeinsam im Team getroffen. Diese Arbeitsweise hat sich bei uns bewährt, sie ist zuverlässig und schnell. Oft bilden sich kurzfristig kleine Teams und informieren die restlichen Mitarbeiter per Email.

Bei Neueinstellungen wird die Meinung der zukünftigen Kollegen einer Abteilung eingeholt..

Seit es uns 2008 räumlich möglich war, arbeiten alle Administrationsmitarbeiter aus Buchhaltung, Auftragsverwaltung und Kundendienst/Disposition in hellen und großzügigen Büroräumen, ausgestattet mit ökologischen Möbeln und ergonomischen Bürostühlen.

Ergonomie und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz sind uns wichtig: Wir richten alle Arbeitsplätze so ein, dass die Mitarbeiter sich wohlfühlen und überdurchschnittliche Leistungen ohne Stress und mit Freude erbringen. Die Bildschirme in der Verwaltung wie im Verkauf sind zu 100 Prozent TFT-Bildschirme mit TOC-Label, die Arbeitsplatzdrucker sind mit Feinstaubfilter ausgestattet.

In den Verkaufsräumen ist ausreichend Platz geschaffen, damit unsere Mitarbeiter Kunden in angenehmer Atmosphäre beraten können. Der gesamte Betrieb ist seit 1986 rauchfrei. Pausengetränke für Mitarbeiter sind kostenlos, Kaffee und Tee kommen dabei aus nachhaltigem und fairem Anbau.

Die Frauenquote in Administration und Verkauf ist hoch, sie beträgt 100 Prozent in Auftragsverwaltung, Buchhaltung und Empfang, 55 Prozent im Verkauf. Eine Ausnahme macht hier nur der Kundendienst. Fünf von sieben Frauen haben sich für die Möglichkeit entschieden, in Teilzeit zu arbeiten. Es gilt selbstverständlich das Prinzip der Gleichberechtigung.

Die Fluktuationsquote ist sehr gering, viele Mitarbeiter sind schon über zehn Jahre im Betrieb beschäftigt.

Die Bezahlung erfolgt übertariflich. Zusätzlich gibt es Leistungszuschläge. Im Verkaufsteam wird bei jedem Auftrag ermittelt, wie viele Teammitglieder an einem einzelnen Auftrag beteiligt sind und die Provision entsprechend aufgeteilt. Auch im Bereich Logistik = Auslieferung und Montage haben wir 2007 das Prinzip der Teamleistungsentlohnung eingeführt. Das motiviert unsere Auslieferer und wir erhalten nun regelmäßig von unseren Kunden positive Resonanz auf unser Auslieferungsteam.

Seit 2009 bieten wir unseren Mitarbeitern die Beteiligung am Unternehmen an, um unser Ziel, Mitarbeiter zu

Mitunternehmern zu machen, auch in wirtschaftlicher Hinsicht weiter umzusetzen.

Jahresgespräche für die persönliche Entwicklung jedes Mitarbeiters und Teamsitzungen finden regelmäßig statt.

Biomöbel Genske bietet regelmäßig 3-Monats-Praktikanten der Möbelfachschule Köln Gelegenheit, gelerntes Wissen in der Praxis auszuprobieren und Alltagserfahrungen im Möbelhandel zu gewinnen.

### **Wir hören nie auf zu lernen und fördern die Weiterbildung**

Die Ansprüche unserer Kunden verändern sich. Was gestern noch gut ankam, geht heute vielleicht nicht mehr. Auch die technische Entwicklung schreitet voran. Deswegen ist Weiterbildung für Chef und Mitarbeiter ein wichtiger Bestandteil der Personalpolitik von Biomöbel Genske.

Das gesamte Verkaufspersonal ist durchschnittlich zwei bis drei Tage pro Jahr auf Fachmessen, um den Firmenhorizont zu erweitern und neue Ideen zu erhalten. Ca. fünf bis sechs Mal pro Jahr stehen Schulungen durch Außendienstmitarbeiter unserer Lieferanten an, dadurch werden alle Mitarbeiter wirklich fit im Sortiment.

Aber auch Buchhaltung, Auftragsbearbeitung und Kundendienst erfahren von Zeit zu Zeit eine Auffrischung. Hierbei haben wir mit der Möbelakademie in Oldenburg einen kompetenten Schulungspartner, der hochwertige branchenspezifische Seminare anbietet. Bei 13 festen Mitarbeitern gab es durchschnittlich in den letzten Jahren 9,6 externe Schulungen pro Jahr.

Dieses Engagement werden wir in Zukunft noch verstärken. Der Verband der ökologischen Einrichtungshäuser plant im Rahmen eines neu erarbeiteten Prämierungskonzeptes für besonders nachhaltig geführte Mitgliedshäuser ein Schulungsprogramm, das regelmäßige Präsenzseminare und online-Schulungen für Chef und Mitarbeiter vorsieht. Diesem Prämierungskonzept zum 5-Sterne-Händler haben wir uns angeschlossen, mit dem Ziel, noch dieses Jahr zur Zertifizierung zu gelangen. Wir werden uns auf diese Weise zu Themen der Nachhaltigkeit, aber auch zu Kundenorientierung, Service, Motivation und vielem mehr zusätzliches Wissen aneignen.

## **Fremdfirmen/Kooperationspartner**

### **Wir brauchen Partner, die mit uns leben können**

Biomöbel Genske lässt komplexe Küchenmontagen seit 18 Jahren von einer ökologisch orientierten Schreinerei aus dem Raum Köln ausführen. Dieser Betrieb ist uns bekannt und wir können soziale Arbeitsbedingungen gewährleisten. Zusätzlich beschäftigen wir langfristig freiberufliche Schreiner, die uns bei erhöhtem Auftragsbestand aushelfen. Wir vereinbaren dafür faire Pauschalen, die allen Beteiligten ermöglichen, davon leben zu können.

## **Förderung von Hochschulprojekten**

Betriebsblindheit und mangelnde Vorausschau sind zwei Dinge, denen im Grunde jeder Einzelhändler Gefahr läuft, zu unterliegen. Umso wichtiger war es mir, Kontakt aufzunehmen mit den Menschen, die später einmal unsere Kunden sein könnten und genau diese Menschen einen kritischen Blick auf unser Unternehmen werfen zu lassen.

Ich trat an eine Hochschule für Innenarchitektur heran und bot an, Thema und Spielfläche für eine Semesterarbeit zu liefern, wenn dafür kreative junge Leute mit unverbauter Sichtweise ihre persönliche Idee von Ökologie und Möbeln einfließen lassen würden.

Was 1998 aus einem Einzelprojekt mit der Fachhochschule Coburg begann, hat uns so viele neue Ideen und Impulse geliefert, dass daraus im Laufe der Zeit ein eigenes Betätigungsfeld von großer Bedeutung für unser Unternehmen geworden ist. Die Förderung von Hochschulprojekten ist mittlerweile ein fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur und umfasst Themen wie Produktentwicklung und Warenpräsentation genauso wie Marketing und Kommunikation.

Für uns ist diese Auseinandersetzung eine Chance, nicht nur am Puls der Zeit zu bleiben, sondern auch einen Schritt voraus zu sein. Den Studenten bietet sich die Möglichkeit, an einem konkreten Projekt Kreativität und fachliche Kompetenz zu trainieren, auszuprobieren und umzusetzen.

Das Potential und das Engagement unserer Studenten und Schüler begeistert uns dabei immer wieder aufs Neue und bestärkt uns in unserem Einsatz gerade auch für Institutionen aus dem Kölner Raum. Wenn wir später auf kompetente Fachleute zurückgreifen möchten, müssen wir sie frühzeitig fördern.

## Projekte mit Hochschulen

### Folgende Entwicklungsprojekte wurden initiiert:

- 1998 Fachhochschule Coburg – Fachbereich Architektur: Entwicklung und Umsetzung einer Ausstellungskonzeption für die Geschäftsräume Köln
- 2000 Fachhochschule Coburg – Fachbereich Architektur: Entwicklung und Umsetzung einer Ausstellungskonzeption für die Geschäftsräume im Stilwerk Düsseldorf
- 2003 Möbelfachschule Köln – Marketingprojekt für die Kölner Einrichter e.V. (Johannes Genske ist Vorstandsvorsitzender der Kölner Einrichter e.V.)
- 2008 Ecosign-Schule Köln – Semesterarbeit und Wettbewerb: Entwicklung eines Redesigns für Biomöbel Genske
- 2008 Macromedia Hochschule für Medien und Kommunikation Köln: Erstellung eines Image-Films für Biomöbel Genske. Der Film erhielt den Image Award 2008
- 2009 Möbelfachschule Köln – Marketingprojekt mit der Josef-Lauten-Stiftung über die Rolle des Außendienstes (Johannes Genske ist Kuratoriumsmitglied der Josef-Lauten-Stiftung)
- 2010 Möbelfachschule Köln – Marketingprojekt mit der Josef Lauten Stiftung über Designpreise
- 2010 Macromedia Hochschule für Medien und Kommunikation Köln: Wettbewerb/Semesterarbeit mit 18 Studenten: Virales Marketing: 3 Videoclips über ÖkoControl-Produkte
- 2011/2012 Weitere 8 Videoclips über Nachhaltigkeit gemeinsam mit ProÖko, ifs-Internationale Filmschule Köln und der Macromedia Hochschule sind geplant.

Weitere Kooperationen bestehen mit der Fachhochschule Aachen FB Architektur, Fachhochschule Schneeberg FB Produktdesign, Fachhochschule Coburg FB Produktdesign.

Biomöbel Genske fördert die Theaterakademie Köln, u.a. 2010 mit Macromedia Filmprojekt. Mehrere Schauspielprojekte mit und ohne Bezug auf das Thema Wohnen wurden initiiert. Die Theaterakademie Köln nutzte schon oft die Räumlichkeiten von Biomöbel Genske im Rahmen von Events als zusätzliche Spielstätte.

## ÖKONOMIE

Eines der größten Probleme für den Einzelhandel im Allgemeinen ist die Eigenkapitalquote. Speziell mittelgroße bis kleinere Einzelhandelsunternehmen der Möbelbranche haben seit Basel II Schwierigkeiten, bei Kreditinstituten eine ausreichende Finanzierung für notwendige Investitionen zu erhalten. Der Handlungsspielraum der Banken ist kleiner geworden und die Spezialisierung auf ökologische Produkte wird häufig noch nicht so zukunftsfähig eingeschätzt, wie sie tatsächlich ist.

Auch wir sahen uns 2003 vor so einer prekären Situation, die noch verschärft wurde durch die Schließung unserer unrentablen Filiale im Düsseldorfer Stilwerk. Eine deutsche Großbank kündigte kurzfristig die Kreditlinie in Höhe von rund 100.000,- €.

### Erhöhung der Eigenkapitalquote auf rund 30 Prozent

Nachdem auch die zweite Hausbank keinen weiteren Kredit gewähren wollte, standen wir vor der Aufgabe, in kürzester Zeit das Eigenkapital um rund 100.000 € erhöhen zu müssen, um weitermachen zu können. Aus der eigenen Tasche konnten wir es aber nicht mehr nehmen. Ich musste neue Wege finden und begann, langjährige Kunden per Brief oder Gespräch dafür zu gewinnen, in mein Unternehmen zu vertrauen, zu investieren und stille Teilhaber zu werden. Die Aktion „Kundeneinlagen statt Bankkredit“ griff schon bald, unsere konsequente Kundenbindung und der gute Ruf, den wir uns in langen Jahren erarbeitet hatten, zahlten sich aus. 2010 waren dadurch über 145.000 € als stille Beteiligung im Betrieb vorhanden. Im Jahre 2010 führte das zu einer Eigenkapitalquote von rund 39 Prozent. Die stillen Teilhaber profitierten in den Jahren 2006 bis 2010 mit einer durchschnittlichen Rendite über 8 Prozent pro Jahr. Über dieses Konzept hat die Kölner Lokalpresse sowie die überregionale Wirtschaftspresse 2009 ausführlich als herausragendes Beispiel für Alternativen zur Kreditklemme durch die Deutschen Banken berichtet. Inzwischen gibt es viele Nachahmer.

Ab 2009 habe ich auch meinen Mitarbeitern die stille Beteiligung angeboten. Ergebnis: 40 Prozent der Vollzeitkräfte haben sich spontan als stille Teilhaber beteiligt, dabei konnten auch im Rahmen des 2009 geschaffenen neuen Mitarbeiterbeteiligungsgesetzes Steuervorteile für die Mitarbeiter generiert werden.

<b>Geschäftszahlen Biomöbel Genske Gmbh</b>				
Zahlen in €	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Umsatz	2.786.830	2.957.962	3.178.884	3.581.688
Gehälter an Mitarbeiter/ Zahlungen an Freiberufler	527.360	531.287	577.581	607.254
Gewinn vor Steuer	60.254	68.586	43.554	92.666
Ausschüttung an Stille Teilhaber	2.485	15.016	8.819	18.677
Eigenkapitalquote in %	33,9	27,9	32,8	38,9
<b>Warengruppenverteilung 2010</b>				
	in %			
Polstermöbel	32			
Esszimmer	14			
Küchen	7			
Schlafzimmer	13			
Bettwaren	13			
Wohnwände	8			
Büromöbel	7			
Kindermöbel	3			
Sonstige Möbel /Heimtex	3			
		<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Stromverbrauch in KWh		85.727	90.119	85.000
Heizungsverbrauch		81.115	70.307	Abrechnung folgt
Wasserverbrauch/cbm		158	120	Abrechnung folgt

**Wir wollen nicht nur eine kontinuierliche Umsatzsteigerung, sondern auch steigende Gewinne, damit immer ausreichend Kapital für notwendige Investitionen vorhanden ist**

### **Erfolg durch Spezialisierung**

Die Spezialisierung auf ökologische Produkte hat unser Geschäft als Vollsortimentanbieter über die Landesgrenzen hinaus bekannt gemacht. Wir erzielen überdurchschnittliche Quadratmeterumsätze und realisieren überdurchschnittliche Verkäuferumsätze (Jahresumsatz 2010: 2.653€/qm Verkaufsfläche, 663.275 €/Verkaufskraft).

Am Standort Köln, der bis vor kurzem noch für seine Vielzahl an Möbelhäusern (Möbelmeile) bekannt war, haben sich von allen inhabergeführten Vollsortimentanbietern nur drei bis vier Fachgeschäfte halten können. Alle anderen Geschäfte, auch große Traditionsunternehmen, mussten mangels Ertrag schließen oder Insolvenz anmelden. Biomöbel Genske konnte entgegen dem Branchentrend selbst im Krisenjahr 2009 einen zweistelligen Auftragszugangszuwachs realisieren und hat auch gegen den Branchentrend im Jahr 2010 den Umsatz von 3,17 Mio. € auf 3,58 Mio. €, d.h. um mehr als 12 Prozent steigern können. Auch die ersten vier Monate im Jahr 2011 haben sich positiv zweistellig entwickelt.

Unser ökologisches Küchenstudio mit fünf modernen Bioküchen ist einzigartig im Umkreis von mehreren 100 Ki-

lometern. Das wird von uns beworben, spricht sich aber auch herum und so liefern wir unsere Küchen mittlerweile auch in weiter entfernte Regionen. Unsere Produkttiefe, die Warenpräsentation, der Internetauftritt und Empfehlungen führen dazu, dass immer mehr Kunden aus dem Ausland, z.B. Belgien und Niederlande, bei uns ökologische Möbel kaufen.

Wir haben von Anfang an nicht auf Massengeschäft gesetzt, was fast immer in Rabattschlachten mit sinkenden Margen mündet. Wir setzen uns lieber vom Markt ab, indem wir mit lokalen Handwerksbetrieben kooperieren. Diese führen auf Wunsch Sonderanfertigungen für unsere Kunden aus, die unsere Hersteller selbst nicht leisten können – ohne dass wir die benötigten Maschinen und Arbeitskräfte selbst vorhalten müssten.

### **Erfolg durch Verbandszugehörigkeit**

Von zentraler Bedeutung für unseren wirtschaftlichen Erfolg ist auch unsere Mitgliedschaft in einem Branchenverband, der ProÖko Servicegesellschaft ökologischer Einrichtungshäuser mbH. Wir nutzen den Verband aktiv für einen gemeinsamen Einkauf zu besseren Konditionen. So können wir einen Kaufaufschlag kalkulieren, der uns Luft zum Leben und Wachsen lässt. Über den Verband sind wir auch Mitglied einer ERFA (Erfahrungsaustausch) -Gruppe mit zehn Kollegen aus dem Bundesgebiet. Unter Anleitung eines Betriebsberaters vergleichen wir unsere wirtschaftli-

chen Kennzahlen, auch die verschiedenen Roherlöse und Kaufaufschläge von Warengruppen und Herstellern. Die ERFA-Gruppe hilft uns, Fehlentwicklungen in einzelnen Leistungsbereichen schneller zu entdecken und zu korrigieren.

Wir tauschen uns aus über Marktentwicklungen, neue Produkte und Dienstleistungen, Konditionen und Boni und können so gezielter einkaufen. Die Teilnahme an einer ERFA-Gruppe erfordert den Mut zur Offenheit, auch mit den eigenen Zahlen. Wir nutzen alle Informationen und Dienstleistungen des Verbandes. Durch die zentrale Rechnungsregulierung erhalten wir bessere Zahlungskonditionen. Der Branchenverband hat uns auch optimale Beratung und Hilfe bei Bank- und Mietgesprächen geboten und unterstützt uns durch zahlreiche Fortbildungsangebote.

### **Erfolg durch Transparenz**

Es zahlt sich aus, ein Unternehmen transparent für die Mitarbeiter zu führen und den, mitunter schwierigeren, Weg der Mitbestimmung zu gehen. Bei uns wissen alle Mitarbeiter Bescheid über die Geschäftsvorgänge und kennen die Kalkulationen. Nur so können sie ertragsorientiert handeln, was uns langfristig absichert. Unsere Kommunikation ist von regelmäßigem Dialog geprägt, die Mitarbeiter erhalten Schulungen, um den Erfolg zu steigern und viel Handlungsspielraum, um Verantwortung zu übernehmen. So sind sie mit der Zeit von Mitarbeitern zu Mitunternehmern geworden.

## **Marketing**

Der Möbelhandel tendiert heute zu Großflächenanbietern. Viele mittelgroße Unternehmen haben in den letzten zehn Jahren schließen müssen. Es hat sich gezeigt, dass besonders Händler ohne klares Profil, ohne erkenntliche Spezialisierung und besonderer Fachkompetenz, von den Branchenriesen verdrängt wurden. Ein weiteres Problem: Der Begriff „Einzelhandel“ bedeutet gerade in der Möbelbranche weitestgehend noch ‚jeder handelt einzeln‘. Während sich unsere Gesellschaft zunehmend digital vernetzt über Facebook oder ähnliches, ist der Netzwerkgedanke im Einzelhandel noch wenig verbreitet. E-Commerce wird immer noch von vielen meiner Kollegen als bedrohliche Konkurrenz zum stationären Geschäft aufgefasst, mit dem Ergebnis fehlender Auseinandersetzung. Dabei gilt es für den Handel, die Möglichkeiten des Internets in Zukunft produktiv für sich zu nutzen, vorausdenkend zu planen und

nicht von einem Tag auf den anderen zu agieren. Biomöbel Genske hat dem strategischen Marketing von Anfang an die gleiche Bedeutung beigemessen wie dem Einkauf der Produkte. Neben regelmäßigen Kundenzeitungen und unserem alle zwei Jahre erscheinenden Gesamtkatalog legen wir viel Wert auf unsere Internetpräsenz, Events, Kundendialog und Netzwerkarbeit.

Wir beschäftigen uns nicht nur gemeinsam mit Herstellern und dem Verband der Ökologischen Einrichtungshäuser mit der Entwicklung neuer, marktgängiger ökologischer Möbel, sondern auch damit, wie diese in Zukunft vertrieben werden können. Wir möchten neue Wege gehen, neue Kundengruppen gewinnen und dazu die Möglichkeiten des Web 2.0 und soziales Marketing nutzen, da junge Zielgruppen auf die klassischen Anzeigen und Beilagen kaum anspringen. Auch unsere Präsentation in den Verkaufsräumen steht immer wieder auf dem Prüfstand. Deswegen suchen wir die Auseinandersetzung mit Fachhochschulen für Design, Innenarchitektur und Kommunikation genauso wie die mit der Möbelfachschule Köln.

Bei allem was wir unternehmen gilt: Nur die Regelmäßigkeit bringt Erfolg!

**Biomöbel Genske soll sich nicht nur als Möbelhaus, sondern als lokale Marke für hochwertiges, gesundes Einrichten und Lebensart etablieren**

### **Moderne Präsentation**

1998 haben wir in Zusammenarbeit mit jungen Designern der FH Coburg unsere Ausstellungsräume erstmals neu konzipiert, um „Bio“ zu entstauben und ihm zu einem neuen Image zu verhelfen. Die Reaktion von Kunden und Presse war durchweg positiv, wir haben damit entscheidende Impulse geliefert, wie ökologische Produkte ansprechend und modern präsentiert werden sollten. Die Grundzüge dieser Konzeption haben wir zwar beibehalten. Aber wir gehen mehrmals jährlich mit dem gleichen kritisch-unvoreingenommenen Blick durch unsere Räume und gestalten um. Denn bei uns ist „Bewegung“. Daran mag es auch liegen, dass wir 2000 von der Zeitschrift Zuhause Wohnen zu einem der „100 besten kulinarischen Küchenstudios“ gekürt wurden.

### **Kundendialog**

Wir führen einen aktiven und konsequenten Dialog mit unseren Kunden: Die Fragebögen zur Zufriedenheit haben regelmäßig eine hohe Rücklaufquote. Die Ergebnisse

werten wir aus, beschließen Optimierungsmaßnahmen bei Dienstleistungen und Produkten und kommunizieren das wieder an unsere Kunden. Dadurch bleiben wir glaubwürdig und im Gespräch.

### **Netzwerkmarketing**

Wir betreiben kontinuierliche Netzwerkarbeit auf vielen Ebenen und propagieren aktiv das Crossmarketing mit anderen Unternehmern. Mit Herstellern, Dienstleistern und Händlern im ökologischen Bereich führen wir zwei Mal jährlich gemeinsame Events, den Frühjahrs- und Herbstmarkt mit dem Netzwerk „Artemid Genusskultur“, bei uns durch. Wir profitieren davon, dass unsere Kooperationspartner ebenfalls ihre Kunden einladen und gewinnen so neue Kunden dazu.

Wir vernetzen uns auch mit anderen Hochwertanbietern im Einrichtungsbereich („Die Kölner Einrichter e.V.“) für gemeinsame Events, Werbeaktionen, Homepage und Zeitschrift. Kundenaufträge werden z.T. von mehreren Kollegen im Kollektiv ausgeführt. Dadurch kann jedes Netzwerkmitglied kompetente Leistungen auch außerhalb des eigenen Spektrums anbieten (z.B. Sanitär, Hi-Fi, Dekoration, Stoffe, etc.).

Für wirkungsvolle PR und einen gemeinsamen Internetauftritt sind wir Mitglied in „dasselbe in grün e.V. – Verband der nachhaltigen Unternehmen“.

### **Besondere Leistungen im Bereich Ökonomie:**

- Kunden als stille Teilhaber als Alternative zur Kreditklemme der Banken
- Netzwerk und Marketingmix mit anderen Hochwert-Anbietern („Die Kölner Einrichter e.V.“)
- Einbindung in Netzwerk „Artemid Genusskultur“ – Crossmarketing – gemeinsame erfolgreiche Veranstaltungen
- Lokales und überregionales Netzwerk mit „dasselbe in grün e.V. – Verband der nachhaltigen Unternehmen“
- Gemeinsame Auslieferung mit einem Spediteur (Optimierung der Logistik, Reduzierung von Leerkilometern, Sammellieferung, Kosteneinsparung)

Biomöbel Genske ist in Köln ein Beispiel dafür, dass sich die ausschließliche Spezialisierung auf ökologische Produkte auch für einen inhabergeführtes Einzelhandelsgeschäft wirtschaftlich lohnen kann. Als Messebeirat der imm cologne (Internationale Möbelsmesse Köln) kümmere ich mich besonders darum, dass sich ökologische Möbel-

hersteller optimal darstellen können. Als Geschäftsführer der ProÖko Servicegesellschaft Sorge ich seit 1996 mit dafür, dass sich das anerkannte Prüfsiegel ÖkoControl bundesweit etabliert und die Vermarktung von geprüften ÖkoControl-Produkten erfolgreich ist.

### **Events**

Mittlerweile ist Biomöbel Genske bekannt für seine regelmäßigen Kulturevents. Es macht uns selbst Spaß, immer wieder ein abwechslungsreiches Programm mit Lesungen regionaler Autoren, Auftritten junger Musiker der Rheinischen Musikschule Köln, Schülern der Kölner Theaterakademie und auch renommierten Größen aus der Musikszene auszuarbeiten. Wir bieten Kabarettisten und bildenden Künstlern aus dem Raum Köln ein Forum und sorgen für sinnlich – gesunde Genüsse verschiedenster Art. Alle Einnahmen erhalten die Künstler. Biomöbel Genske stellt als Veranstalter die Räumlichkeiten zur Verfügung und übernimmt die Werbung und das Marketing dafür.

Bio ist ein Stück Lebensart, das ist unser Credo und Biomöbel Genske steht für Lebensart. So bleiben wir bei unseren bestehenden Kunden in Erinnerung, werden weiterempfohlen, gewinnen neue Kunden und vor allem auch solche, die sonst vielleicht nicht den Zugang zu uns gefunden hätten: jüngere Menschen, die wir als Kunden der Zukunft benötigen, denn wir denken langfristig.

### **Internet**

Wir betreiben seit 1993 eine eigene Webseite. Seit 2003 hat Biomöbel Genske einen EBAY-Shop für reduzierte Ausstellungsmöbel und seit 2008 einen eigenen Webshop, mit dem zusätzliche Kunden im In- und Ausland gewonnen werden. Weil wir uns durch den frühen Start in die digitale Welt mittlerweile viel Know How angeeignet haben, gelingt es uns auch, das stationäre Geschäft mit dem Internetauftritt und -handel zu verknüpfen und gemeinsam zu entwickeln. So funktioniert bei uns ein optimales Multichannelmarketing: wir erreichen unsere Kunden auf verschiedensten medialen Wegen.

Wir nutzen regelmäßig und aktiv Kanäle wie Facebook, Twitter und Xing, um schnell und breitenwirksam auf nachhaltiges Wohnen aufmerksam zu machen. Inzwischen kann man auf unserer homepage [www.genske.de](http://www.genske.de) einen Imagefilm über unser Haus sehen, den Studenten der Kölner Macromedia Hochschule für Medien und Kommunikation gedreht haben. Mit diesem Film, den wir auch in YouTube eingestellt haben, für den wir eine fünf Sterne Wertung erhielten und den mittlerweile schon tausende

Menschen gesehen haben, gewannen die Studenten sogar den Image Award 2008.

Unser neuestes Projekt „virales Marketing“ wurde ebenfalls konzipiert und erarbeitet mit der Kölner Macromedia Hochschule für Medien und Kommunikation. Dabei wollen wir soziale Netzwerke und Medien wie Internet, YouTube und LOHAS-Bloggs nutzen, um besonders junge Menschen anzusprechen und für Ökologie zu sensibilisieren. Drei Filme wurden bereits in 2010 fertiggestellt. Für 2011/2012 sind weitere acht virale Videos zum Thema Nachhaltigkeit mit der ifs-Internationale Filmschule Köln geplant. Hierbei handelt es sich um ein Gemeinschaftsprojekt zusammen mit der ProÖko Servicegesellschaft ökologischer Einrichtungshäuser und der Macromedia Hochschule.

## AUSBLICK

Es gibt noch viel zu tun. Dass wir uns jetzt aufgrund unseres CO<sub>2</sub>-Kompensationsmodells mit myclimate „klimaneutrales Unternehmen“ nennen dürfen ist schon ein großer Schritt, wir möchten aber noch weiter gehen. Noch weniger Ressourcen verbrauchen statt kompensieren ist unser Ziel.

Mittelfristig haben wir uns die komplette Erneuerung unseres Licht- und Energiekonzeptes vorgenommen. Hier ist großes Einsparpotential, denn das Haus, in dem wir unsere Geschäftsräume haben, ist nach Schätzung durch Sachverständige nicht auf dem neuesten Standard in Punkto Wärmedämmung, Energie, Regelungstechnik und Beleuchtung. Unsicher ist, auf welcher Basis das Ganze erfolgen kann. Das Gebäude befindet sich derzeit unter Zwangsverwaltung, eine Versteigerung steht an. Unser Mietvertrag läuft 2013 aus.

Wir planen, entweder den Kauf des kompletten Hauses zu organisieren und es durch energetischen Umbau in ein „Green Building“ zu konvertieren oder, falls das nicht gelingen sollte, mit dem neuen Käufer in den Umbau zu investieren. Im nächsten Nachhaltigkeitsbericht werden wir sicher schon mehr dazu berichten können.

Unser Produktsortiment ist gut in Punkto Nachhaltigkeit, gleichwohl wünschen wir uns noch mehr Transparenz über die Herstellungsprozesse und deren Umwelteintrag. Hierzu erarbeitet der Verband ökologischer Einrichtungshäuser derzeit neue Volldeklarationen, die noch mehr abfragen als bisher.

Nachhaltiger können wir bei Polstermöbeln werden. Das Gros der Sofas und Sessel ist derzeit mit FCKW-freiem Kaltschaum gepolstert. 90 Prozent der Produktion erfolgt in deutschen Manufakturen unter Verwendung qualitativ hochwertiger, langlebiger Materialien, alles ist trennbar und vieles kann wieder aufgepolstert werden bei Verschleiß.

Dennoch: Wir bevorzugen aus ökologischen Gründen die Variante aus dem nachwachsenden Rohstoff Naturlatex als Polster. Allerdings wird genau diese von unseren Kunden derzeit kaum nachgefragt, denn sie ist z.T. bis zu 30 Prozent teurer als die konventionelle Variante.

Das liegt zum einen an den Mehrkosten für die Rohstoffe und der etwas aufwendigeren Verarbeitung und zum anderen an den geringeren Produktionsmengen. Daher bieten derzeit nur wenige Hersteller überhaupt eine Bio-Variante an. Mit einem Hersteller ist es uns jetzt gelungen, ein schadstoffgetestetes Sortiment aus Bio-Schlafsofas und Polstermöbeln zusammenzustellen. Damit dieses Sortiment

erfolgreich wird und ausgebaut werden kann, müssen wir in Zukunft noch weit mehr Marketing- und Aufklärungsarbeit leisten. Dann kann auch der Preis sinken und die Produkte attraktiver machen.

## Johannes Genske ist/war:

- Gründungsmitglied und langjähriger Vorstandsvorsitzender im Arbeitskreis gesundes Wohnen und Schlafen e.V. (1987–1994)
- Gründungsmitglied und langjähriger Vorstandsvorsitzender des Bundesverbandes ökologischer Einrichtungshäuser e.V., später umbenannt in Europäischer Verband (1994–1996)
- Gründungsmitglied der Initiative „Tropenholz-boycott!“ gegen Raubbau und Bodenerosion und für die Förderung heimischer Hölzer (1988)
- Gründungsmitglied der Initiative „Kein Metall im Bett!“ zur Vermeidung von Schlafstörungen durch Magnetfeldanomalien (1989)
- Gründer der Initiative „Rückerstattung der Fahrkarte“ zur Förderung des energiesparenden Nahverkehrs
- und bundesweit erster Einzelhändler, der dies umgesetzt hat (1989)
- erstes Möbelhaus in Deutschland, das die Rücknahme von Möbeln anbietet (1992)
- Gründungsmitglied und mehrjähriger Geschäftsführer der ÖkoControl Gesellschaft ökologischer Einrichtungshäuser (1996–2004) zur
  - Entwicklung und Etablierung eines Schadstoff-Kontrollsystems
  - Erarbeitung von Volldeklarationen
  - Ausschluss von gefährlichen Substanzen
- Gründungsmitglied und mehrjähriger Vorstand beim QUL.e.V. (1994)
- Geschäftsführer der ProÖko Servicegesellschaft ökologischer Einrichtungshäuser mbH seit 1996 bis heute
- Gründungsmitglied und Vorstandsvorsitzender von „Die Kölner Einrichter e.V.“ (2004–heute)
- Gründungsmitglied und Vorstand bei „dasselbe in grün e.V. – Verband der nachhaltigen Unternehmen“ (2009–heute)
- Stellvertretender Vorsitzender des Kuratoriums der Josef-Lauten-Stiftung (2008–heute)