Clean Express Nannen, Uplengen

Ein Jahr im Neubau. Dann füllte Qualm die Halle

Sieben Millionen Euro Schaden, eine ausgebrannte Halle, ein Textilpflegebetrieb am Abgrund. Für die Familie Nannen schien alles verloren. Doch was folgte, überraschte die Unternehmer selbst: Konkurrenten wurden zu Helfern, das Team hielt zusammen, die Versicherung zahlte ohne Streit. Die Geschichte eines Neuanfangs – und was eine Krise über Zusammenhalt lehrt.

Die Feiertage waren durch, Pfingsten überstanden. In der neuen Halle, die Thilko Nannen ein Jahr vorher gebaut und mit seiner Wäscherei und Reinigung, der Clean Express Nannen OHG, bezogen hatte, lief endlich alles wie am Schnürchen. Keine Spätschichten mehr, keine Wochenendarbeit. „Das war der Moment, in dem ich gedacht habe: Jetzt haben wir es geschafft!“ Eine Woche lang lief es rund. Dann füllte dichter, schwerer Qualm die Halle. Es brannte. Das war am 29. Mai 2024. Einen Tag vor seinem 40. Geburtstag. „Das war für mich das Schlimmste, was passieren konnte.“ Nannen war überzeugt: „Das war's!“

Geschäftsführer Thilko Nannen (v. li.) muss die Arbeit im Familienbetrieb nicht alleine schultern. Seine Frau Bettina und seine Mutter Helga helfen im Büro und sein Vater Nanne steht ihm mit Rat und Tat zur Seite. Fotos: Nannen

Trotzdem griff er zum Telefon. „Ich habe versucht, die Kunden zu bedienen“, erzählt er. Wäsche zu liefern. Weiterzumachen. Zu funktionieren. Für seine Kunden. Für seine Mitarbeiter. Jeden Tag aufs Neue. Selbst wenn eine Sorge ständig an ihm nagte: Vielleicht ist morgen alles vorbei.

Schließlich ging es um mehr als nur eine ausgebrannte Halle. Nannens Vater hat den Betrieb aufgebaut. Anfangs mangelte Nanne Nannen für Nachbarn; Ende der 1990er-Jahre kam der erste Kunde aus der Gastronomie hinzu. „Den haben wir immer noch“, sagt Thilko Nannen. Eigentlich hatte er beruflich einen anderen Weg eingeschlagen. Im Außendienst. Eigentlich. Mit 29 Jahren kündigte Nannen seinen Job im Außenhandel und übernahm.

Das Geschäft lief gut. Die 450 Quadratmeter große Produktion im niedersächsischen Remels kam an ihre Grenzen. Nannen investierte. Siebenstellig. In einen neuen Standort auf der grünen Wiese. 2023 bezog er den Neubau in Uplengen, Ostfriesland. Und genau dort war nun, in der Nähe der Verladezone, ein Schwelbrand ausgebrochen. Die Hitze schmolz den Kunststoff in der Decke, Flammen fraßen sich durch Maschinen und Ruß färbte die Scheiben der Halle schwarz, so dass man die Dimensionen des Schadens von außen nicht erkennen konnte. Trotzdem riet Nanne Nannen seinem Sohn: „Thilko, kauf Wäsche!“ Drei Stunden nachdem die Glut verglommen war, bestellte er Flachwäsche und Frotteewaren für 50.000 Euro.

Der Morgen nach dem Brand

Eine der ersten Personen, die Thilko Nannen am Morgen nach dem Brand anrief, war Henning Loeck. Der regionale Verkaufsleiter von Kannegiesser zögerte nicht und aktivierte sein Netzwerk. Acht Betriebe sprangen sofort ein. „Ohne die hätte ich das nie geschafft“, sagt Nannen heute. Das Erstaunliche: Mit den meisten hatte er bis dahin nur losen Kontakt. Man habe sich gelegentlich getroffen, sich ausgetauscht, miteinander gegessen; feste Absprachen gab es keine. Trotzdem riefen manche Kollegen von sich aus mit Unterstützungsangeboten an. „Wenn ich meine Kunden nicht bedient hätte …“, sagt Nannen und atmet tief ein, „die Wettbewerber hätten uns ganz schnell vom Markt schieben können.“

Am Tag nach dem Brand aber blieb kaum Zeit, um Luft zu holen. Die Kripo rückte an. Die Telefone im unversehrten Bürogebäude liefen heiß. Nannen beliefert rund 300 Kunden. Hotels, Ferienwohnungen und Pflegeheime an der ostfriesischen Küste und auf den Inseln – und die wollten wissen: „Warum kommt euer Fahrer nicht?“

Noch am selben Tag gab die Staatsanwaltschaft die Halle wieder frei. Sie schloss Brandstiftung aus. Wäsche habe sich selbst entzündet. Nannen konnte die Halle, die bis auf die Stahlträger zurückgebaut werden musste, wieder betreten. Das war wichtig. So konnte das Team prüfen, was beschädigt und was noch zu retten war. „Und dann haben wir die LKWs geladen und sind zu den Wäschereien gefahren. Ohne irgendein Konzept, wie wir das abgearbeitet bekommen.“

Einfach war das nämlich nicht. Nannen macht keine reine Poolwäsche, er bearbeitet viel Lohnwäsche mit kundeneigenen Teilen. „Wir mussten erstmal feststellen, welche Wäscherei kann was“, erzählt er. Ein Partner machte beispielsweise nur Mietwäsche und musste sich komplett umstellen. „Aber die haben alles hingekriegt.“

Auch das eigene Team stand ihm bei. „Meine Mitarbeiter haben mitgelitten“, sagt Nannen. Einer habe mit Tränen in den Augen und einer Zigarette in der Hand auf die Brandruine geblickt. „Er raucht eigentlich gar nicht.“ Genau dieses Gefühl, gemeinsam etwas verloren zu haben, schweißte das Team zusammen: Statt zu hadern, packten alle mit an. Sie arbeiteten nachts, fuhren Extratouren, halfen beim Aufräumen in der verkohlten Halle. Manche fuhren zu Partnerwäschereien und schufteten dort von 14 bis 20 Uhr. „Das ist natürlich keine Wunscharbeitszeit“, betont Nannen. Beschwert habe sich trotzdem keiner. „Das haben alle mit durchgezogen. Alle. Ohne Wenn und Aber.“

Die erste Woche verging. Die Kunden blieben. Die zweite verstrich. Die Mitarbeiter hielten durch. Nach gut einem Monat keimte in dem Unternehmer eine leise Hoffnung: „Wir können das irgendwie überleben.“ Gemeinsam. „Und daraus schöpft man wieder Kraft.“

Was zahlt die Versicherung?

Doch während Kollegen trotz Hochsaison Aufträge übernahmen und Mitarbeiter improvisierten, drängte sich eine existenzielle Frage auf: Wer kommt eigentlich für die Kosten auf? „Ich hatte jeden Tag Angst, dass die Versicherung nicht zahlt“, sagt Nannen. Dass die Versicherung doch noch irgendein Argument findet, um nicht zu zahlen. Natürlich war er versichert. Die Konditionen aber hatte er nicht im Detail im Kopf. Aber es gab nie einen Streitpunkt, sagt er: „Nicht einen einzigen.“ Warum? Weil die Versicherung Nannen vorausschauend beraten hatte. Auch gebrauchte Maschinen waren zum Neuwert versichert und zudem lief eine Betriebsunterbrechungsversicherung mit. „Das war die Qualität der Versicherung“, sagt er heute und schiebt nach: „nicht von mir.“

Das Ausmaß war für den kleinen Familienbetrieb enorm. Drei Gutachter bezifferten den Schaden: rund sieben Millionen Euro. Die Summe deckte Gebäude, Maschinen und die Betriebsunterbrechung ab. Die Signal Iduna Versicherung Peters & Partner in Oldenburg zahlte alles. Ohne Streit, ohne Diskussionen, ohne Verzögerungen. „Der zuständige Mitarbeiter in Hamburg sagte dem Banker: Wir stellen ihn so, als hätte es den Brand nie gegeben“, erinnert sich Nannen. „Das sind Momente, wo du aufstehst, ins Büro gehst und erstmal tief durchatmest.“

Auch Löschwasser kann Schäden verursachen.

Unglück als Chance nutzen

Im August 2024, drei Monate nach dem Brand, war von Schutt und Asche nichts mehr zu sehen. Die Photovoltaikanlage, die beim Brand unversehrt blieb, lag zur Wiedermontage bereit. Und Nannen stand vor einer großen Entscheidung: Wiederaufbauen oder vergrößern?

Schon im ersten Jahr am neuen Standort – also noch vor dem Brand – zeichnete sich eines ab: Die Kapazitäten stießen an Grenzen. Aber während des Wiederaufbaus konnte der Unternehmer eines nicht wissen: Wie viele Kunden werden bleiben? „Das ist ja auch ein Risiko“, sagt Nannen. Also hielt er Rücksprache mit seinem Steuerberater und mit Kannegiesser. „Wenn die mir davon abraten, würde ich das nie machen, so risikofreudig bin ich nicht. Im Gegenteil.“ Weil niemand abriet, fasste sich Nannen ein Herz. Er entschied sich gegen einen bloßen Wiederaufbau: „Wir haben einfach größer gedacht“, sagt er: „Und jetzt machen wir es noch besser als vorher.“

Doch zuerst kam Papierkram. Alte Fördergelder mussten zurückgezahlt, neue beantragt werden. Nannen musste diese

Aufgaben jedoch nicht allein bewältigen: Sein Steuerberater von Friese, Franzen & Partner in Westerstede erwies sich in dieser Phase als entscheidender Rückhalt. Diese Unterstützung, sagt Nannen, habe den reibungslosen Neuanfang erst ermöglicht. Es folgten Gespräche mit Banken, Versicherern und weiteren Beratern. Finanzierungen mussten gesichert, neue Anträge aufgesetzt werden. Am grundsätzlichen Konzept änderte sich allerdings wenig: Schon vor dem Brand setzte Nannen auf Energieeffizienz. Für den Wiederaufbau schärfte er an einzelnen Stellen nach: Gebrauchte Maschinen wichen neuen Anlagen, die Waschstraße wurde vergrößert. Die Mehrkosten dafür stemmte er, nicht die Versicherung.

Heute verfügt die Waschstraße wieder über Wasser- und Wärmerückgewinnung. Eine neue Wärmepumpe heizt das Bürogebäude und auf dem Dach produziert die 200-Kilowatt-Photovoltaikanlage wie vor dem Brand Strom. Zwei gasbetriebene Dampferzeuger liefern die Energie. Langfristig will Nannen einen davon auf Strom umstellen – erzeugt aus erneuerbaren Energien. Auf der Freifläche hinter der Halle wäre Platz für weitere Photovoltaik-Module. Aktuell lässt er sich vom Energieversorger beraten – auch zum Thema E-Fuhrpark.

Eine neue Energiesoftware von KBR EnergyManagement erfasst nun den Verbrauch jeder Maschine. Eigentlich reichten für die Förderung ein paar Messpunkte. Doch Nannen wollte mehr: „Wenn wir diese Energiesoftware installieren, dann durchleuchten wir den kompletten Betrieb." Die Software wird mit dem Kannegiesser-System verknüpft, um die Kosten pro Kilogramm Wäsche exakt zu berechnen.

Auch in der Halle änderte das Unternehmen mehr, als es zunächst erscheint. Die Grundfläche blieb zwar dieselbe, doch die Maschinen wurden neu angeordnet: Statt quer stehen die Mangeln nun längs zur Hallenmitte. Dadurch verkürzen sich die Wege deutlich. Die Wäsche gelangt direkt zu den Maschinen, unnötige Laufwege entfallen. Die Waschstraße wuchs von sieben auf neun Kammern à 60 Kilogramm. Statt zwei Trocknern gibt es nun vier. „Unsere Trockner sind jetzt mit einer Selbstlöschfunktion ausgestattet und wir haben eine Brandmeldeanlage", ergänzt Nannen. Die Mangel wurde vom Zwei-Roller auf einen Drei-Roller von Kannegiesser aufgerüstet. Ein automatisches Zuführsystem trennt Mangel- und Trockenwäsche. Frotteewäsche fährt nach dem Trocknen über Bänder direkt zur Frotteeabteilung. Ein Pickup-System entnimmt die Wäsche vor den Mangelstraßen automatisch aus dem Wagen. Die effizienteren Maschinen beschleunigen den gesamten Ablauf. „Wir machen mehr Wäsche, sind aber schneller."

Blick heute in die neue Halle von Clean Express Nannen.

Unverzichtbar: Das Havarie-Konzept

Eine der wichtigsten Investitionen steht allerdings nicht in der neuen Halle: das Havarie-Konzept. Der Ansatz ist simpel: Unter Kollegen hilft man sich. Punkt. Erst kürzlich ging Nannen einer kleinen Wäscherei mit Maschinen-Defekt zur Hand, obwohl sie damals nicht zu den acht Helfern gehörte. Das ist mittlerweile einer von drei Betrieben, denen er seit dem Brand half. „So soll es ja auch sein, dass man sich gegenseitig unterstützt." Er weiß aus eigener Erfahrung, wie viel das ausmacht – ebenso wie der Rückhalt von Familie und Freunden. Und vom Team. „Die Mitarbeiter haben mich so unfassbar unterstützt", sagt er mit Nachdruck. „Alle sind geblieben." Auch die Kunden sprangen nicht ab: 99 Prozent hätten sehr viel Verständnis gezeigt. „Dafür hat es sich gelohnt, weiterzukämpfen."

Ein spontanes Sommerfest brachte 2024 das Team – rund 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – wieder zusammen, das sich durch die dezentrale Arbeit kaum noch sah. Fast alle kamen. „Da hat man einfach gemerkt, wie groß der Zusammenhalt war", sagt Nannen. „Wir hatten vorher schon ein gutes Klima, aber so eine Unterstützung in so einer schweren Situation – das hat auch viel Kraft gegeben."

Im Januar 2025 baute Kannegiesser binnen vier Wochen die neuen Maschinen auf. Seit dem 3. Februar 2025 läuft die Produktion wieder. Heute verarbeitet die Wäscherei auf rund 1500 Quadratmetern im Sommer neun bis zehn Tonnen pro Tag. „Viel besser optimieren lässt sich der Betrieb hier wohl nicht mehr", findet Nannen. Stillstand bedeutet das aber nicht. Erweiterungsmöglichkeiten gebe es weiterhin: Kürzlich investierte das Unternehmen in einen Frottee-Eingaberoboter vom Typ Robofeed RFT von Kannegiesser. Für Nannen ist das vor allem eine Investition in die Zukunft. „Ich glaube einfach, dass es mehr Wäsche werden wird", sagt er. „Und dann sind wir gut aufgestellt."

Seinen Optimismus hat ihm der Brand nicht genommen. Er hat ihn eher gestärkt. „Ich bin einfach so", sagt er. „Ich bin, glaube ich, immer so gewesen." Die Erfahrung habe allerdings seinen Blick verändert: Nach einer Krise, in der plötzlich alles auf dem Spiel stehe, verliere Alltägliches an Gewicht. „Man regt sich über vieles noch weniger auf", sagt Nannen. „Was soll einen da noch erschüttern?"

Birgit Schindele
cleanexpress-nannen.de