



Teamwork

Integrity

Passion

Innovation

IZVJEŠĆE O DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI 2006/2007

SADRŽAJ IZVJEŠĆA

Uvodni pozdrav direktorice Hendala.....	3
Sažetak izvješća.....	4
Opseg i profil izvješća.....	6
Profil kompanije.....	7
Predanost kvaliteti	8
Ekonomski pokazatelji učinka.....	9
Inovativnim metodama do očuvanja okoliša.....	11
Ulaganje u ljudske potencijale.....	14
Ulaganje u zajednicu.....	16
Ostali pokazatelji društveno odgovornog poslovanja.....	18
Pregled GRI 3 pokazatelja.....	19
Pregled pokazatelja za Global Compact.....	20

UVODNI POZDRAV DIREKTORICE HENDALA

Poštovani čitatelji,

Čast mi je posebice u ovo vrijeme predstaviti naše prvo izvješće o društvenoj odgovornosti. Promjene na tržištu koje su se dogodile jasno ukazuju na važnost društveno odgovornog poslovanja i uloge kompanija na opće blagostanje u društvu. Zanemarivati vlastiti utjecaj na okolinu u kojoj djelujemo, ali i negirati utjecaj globalnih i lokalnih promjena na vlastito poslovanje danas je nemoguće i vrlo rizično ukoliko uopće želimo opstati na tržištu.

Iako se o ovoj temi uglavnom raspravlja misleći na velike kompanije koje djeluju na međunarodnom tržištu, manje kompanije itekako su osjetljive i na najmanje promjene u njihovom okruženju.

Hendal je stoga od svojih ranih početaka u devedesetima veliku važnost pridao kvaliteti svog poslovanja kao i razvoju svoje najvažnije "imovine" a to su zaposlenici.

2007. godine pridružili smo se mreži Global Compact pa u skladu sa svojim obvezama smo priredili i ovo izvješće čiji je primarni cilj bio postaviti temelje strukturnom provođenju i planiranju društveno odgovornih aktivnosti unutar naše kompanije.

Posebnu pažnju u izvješću smo posvetili ISO standardima i kodeksima kojima osiguravamo poštivanje ljudskih prava i osiguravamo kvalitetu usluga svojim Klijentima te na taj način promoviramo cijelu industriju. Na okolišnom planu smo identificirali ključne utjecaje naše kompanije kao i cijele industrije te definirali mogućnosti za smanjenje štetnih utjecaja i modele mjerenja uspješnosti na tom području. Posebno smo ponosni na aktivno sudjelovanje naših zaposlenika kako u humanitarnim akcijama tako i u pro-bono istraživanjima za potrebe znanosti.

U izradi izvješća sudjelovalo je nekoliko zaposlenika iz različitih odjela, a struktura je postavljena prema preporukama GRI smjernica i načela.

Vjerujem da će ovo izvješće ne samo dati objektivnu sliku o Hendalu i našim naporima na području društvene odgovornosti već da će i potaknuti na odgovorno poslovanje unutar cijele istraživačke industrije.

Zahvaljujemo našim klijentima, ispitanicima i drugim partnerima na dosadašnjoj suradnji i vjeri u našu kvalitetu i način na koji obavljamo posao.

Srdačan pozdrav,



Nevenka Hendrih

Direktorica

SAŽETAK

Zadnje dvije godine označila su intenzivna ulaganja u 3 segmenta:

- osiguranje kvalitete poslovanja
- edukaciju zaposlenika
- nove tehnologije

Postavljanje standarda kvalitete čija je osnovna svrha osiguranje kvalitete i standarda proizvoda, odnosno usluge koju dajemo. Osim toga ostvarili smo i uvjete za zaštitu tajnosti podataka ispitanika, te postavili standarde zaštite ljudskih prava posebice ispitanika.

Edukacijom zaposlenika povećali smo njihovo zadovoljstvo, ali i povećali inovativnost unutar kompanije, kao i kvalitetu istraživačkih projekata.

Nove tehnologije omogućile su nam ekološku uštedu, pogotovo kada govorimo o korištenju papira, kao i razvoj cjelokupnog poslovanja.

Kod ulaganja u zajednicu započeli smo nove projekte ulaganja i različite modele ulaganja kako bi potaknuli veći broj ljudi da se uključi u projekte. Henda se fokusira na dva ključna područja djelovanja u zajednici: kroz suradnju sa znanstvenim institucijama te kroz pomoć posebno ugroženim skupinama.

Nakon završenog procesa pripreme ovog izvješća definirali smo i ciljeve za iduće razdoblje. Osim održavanja već dostignutih standarda i kontinuiranog poboljšanja istih, mnoge su se opcije otvorile kada govorim o smanjenju utjecaja našeg poslovanja na okoliš. U svijetu se razvija niz novih tehnologija koje u našoj industriji možemo lako primijeniti pa je smanjenje štetnog utjecaja na okoliš jedan od najvažnijih ciljeva za iduće razdoblje.

S obzirom na to da smo zaposlenike već definirali kao naš najznačajniji kapital nastavit ćemo ulaganja u poboljšanje radnih uvjeta kako bi stvorili što bolju i poticajnu radnu atmosferu.

Istraživanje je baza za razvoj znanja na osnovu kojih se razvija poslovanje. Ulaganje u znanost i kreiranje znanja na području društveno odgovornog poslovanja osnova je našeg ulaganja u zajednicu za buduće razdoblje.

Poticanje naše okoline na putem vlastitih sredstava promocije i kroz poslovnu i druge oblike suradnje dio je planiranih aktivnosti na područjima gdje smo do sada postigli značajne rezultate.

Vjerujemo da ćemo na ovaj fokusirani način uspjeti postići izuzetne uspjehe u svom poslovanju i da će naš utjecaj na našu okolinu biti pozitivan i motivirajući.

OPSEG I PROFIL IZVJEŠĆA

2007. godine Henda se pridružio UN Global Compact-u što je označilo strukturirani odnos Hendela prema društveno odgovornom poslovanju i nastojanje da se društvena odgovornost inkorporira u planiranje poslovnih procesa kako bi se osigurao kontinuirani napredak okolini u kojoj djelujemo. Ovo je prvo Hentalovo izvješće o društveno odgovornom poslovanju koje uključuje poslovnu godinu 2006. i 2007. , odnosno koristimo dvogodišnji ciklus izvještavanja.

Pri definiranju sadržaja i opsega izvješća potpomognuli smo se GRI 3 načelima za izvještavanje kao i očekivanjima i interesima dionika koje smo definirali radionicama unutar kompanije kao i anketiranjem dionika. Kao ključne dionike u našem poslovanju definirali smo u sljedeće skupine:

- klijenti
- zaposlenici
- anketari (kao dobavljači usluge)
- ispitanici
- lokalna zajednica
- dobavljači

Tijekom izrade izvješća Henda je analizirao sve pokazatelje učinka, od kojih su neki sadržani u izvješću, a druge se promatralo kao mogućnosti za postavljanje ciljeva za naredno razdoblje. Temelji se na C razini primjene GRI Okvira za izvještavanje o održivosti.

		Sukladno 2006	C	C+	B	B+	A	A+
Obvezno	Samoočitovanje		<input checked="" type="checkbox"/>	Izvješće verificirano od vanjskog izvora		Izvješće verificirano od vanjskog izvora		Izvješće verificirano od vanjskog izvora
Proizvoljno	Provjereno od treće strane							
	Provjereno od GRI-a							

Izvješće sadrži i link na upitnik koji možete popuniti i na našoj web stranici www.hendal.hr, a za sva pitanja vezana za ovo izvješće kao i pitanja o odgovornom poslovanju obratite se na kontakt:

Marija Stamać Ožanić

Hendal market research

Žerjavićeva 13, Zagreb

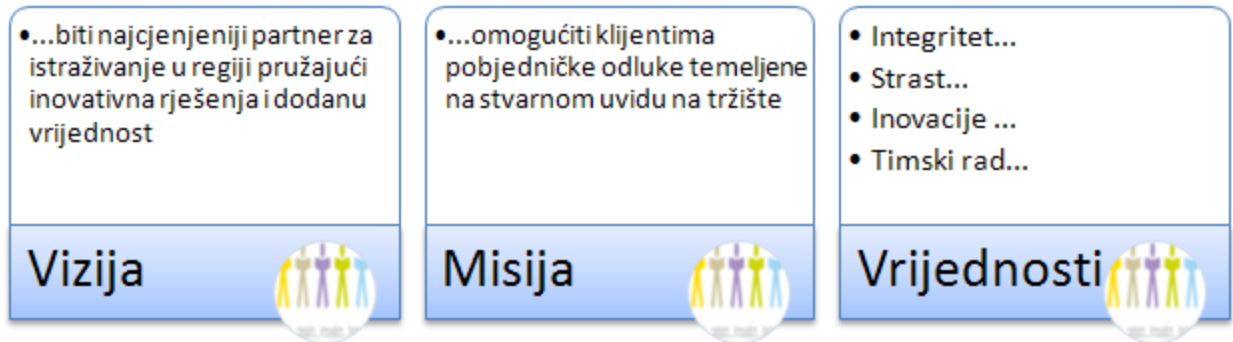
T: 01/4878 180

F: 01/4878 199

E-mail : marija@hendal.hr

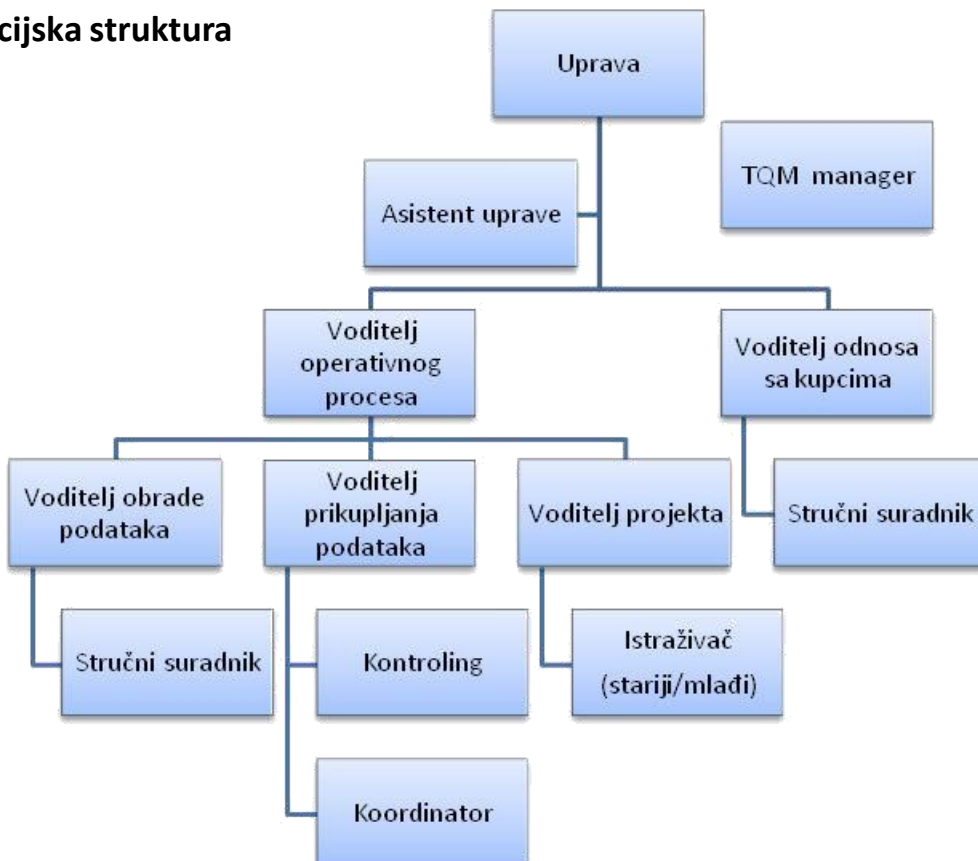
PROFIL KOMPANIJE

HENDAL je jedna od vodećih ad – hoc agencija s dugogodišnjim iskustvom na hrvatskom tržištu koja kontinuirano prati i svjetske trendove u istraživačkoj industriji.



Kompanija je 100% u privatnom vlasništvu direktorice Nevenke Hendrih, sjedište kompanije je u Žerjavićevoj 13, Zagrebu, a koordinateure za realizaciju terenskog dijela istraživanja imamo još u Osijeku, Rijeci, Splitu i Varaždinu.

Organizacijska struktura



Od osnivanja, 1993. godine, u agenciji se izuzetna važnost pridaje kvaliteti pa je tako **HENDAL prva istraživačka kuća u regiji sa ISO 20252:2006 standardom kvalitete, a i prva u Hrvatskoj sa ISO 9001 standardom kvalitete.** Strateška smjernica HENDAL - a je **širenje poslovanja u regiju**, kao partnera kompanijama u Hrvatskoj.

U 15 godina iskustva Hendal je razvio niz metodologija kojima pokriva sva područja istraživanja kao i sve industrijske grane.



Od samih svojih početaka agencija je djelovala i bila ocijenjena od strane korisnika kao najinovativnija agencija na tržištu. Ove godine razvili smo i vlastitu metodologiju segmentacije kupaca, a svoju djelatnost proširili smo i na području ICT industrije, automobilske industrije te na području istraživanja javnog mijenja posebice procesa brandiranja gradova i mjesta.

Hendalovi proizvodi

- AdVisor® Copy test & Campaign tracker
- Brand Performance® tracker
- HR Omnibus® (nacionalno reprezentativni uzorak)
- Hrvatski indeks optimizma®
- Analiza dvostruke važnosti®
- HLIPO - Hendal Liderov Indeks Optimizma®
- Hendal 3D Segmentation®
- Dinamika industrije

Više o našim uslugama i proizvodima kao i samom istraživanju možete naći na: www.hendal.hr

PREDANOST KVALITETI

Poštivanje istraživačkih kodeksa kao i standarda izuzetno je važno načelo poslovanja Hendala.

Kao nacionalni predstavnik [ESOMAR](#)-a , direktorica Nevenka Hendrih, promiče ESOMAR-ov najnoviji kodeks koji propisuje etička načela za provedbu istraživanja tržišta, posebice zaštitu ispitanika s posebnim naglaskom na djecu i mlade

Hendal poštuje pravila i načela **ISO standarda 20252:2006** koji je prilagođen posebno za istraživačku industriju. Norma ISO 20252:2006 postavlja strože i opsežnije zahtjeve na istraživanje. Na globalnoj i regionalnoj razini ova norma Klijentima omogućuje jednake standarde provedbe u svim zemljama u kojima se istraživanje provodi. Osnovne naglaske norma stavlja na strože postupke kontrole rada anketara te intenzivnu suradnju s naručiteljima istraživanja kako bi se osigurala najviša razina kvalitete. Dodatna pažnja pridaje se povjerljivosti istraživanja i tajnosti podataka. Osim toga ISO standardom je propisan i pravilnik o radu u kojem su sadržane politike zapošljavanja, zaštite na radu, kao i zaštita prava i dostojanstva radnika te niz drugih politika koje svaki radnik dobiva prilikom sklapanja ugovora o radu.

U skladu s ovim naporima da poštuje sva etička načela i standarde kvalitete u svom poslovanju Hendal je otišao i korak dalje ka postavljanju viših standarda u svom poslovanju i priključio se **Global Compact**-u u ožujku 2007.g. s ciljem unaprjeđenja svog poslovanja na 10 načela Global Compact-a.

Uključenost u strukovne inicijative daje nam mogućnost kontinuiranog napretka i učenja pa smo tako i članovi međunarodne istraživačke mreže Global Market Research . Članstvo u [Global Market Research](#) grupi omogućuje HENDAL - u jednostavan pristup tržištima u 40 zemalja svijeta. Na nacionalnoj razini Hendal surađuje sa istraživačkim agencijama putem udruženja unutar HGK ponajviše na razvoju i promociji istraživačke industrije u Republici Hrvatskoj.



EKONOMSKI POKAZATELJI UČINKA

Poslovne prijetnje i mogućnosti

Izuzetna konkurentnost na tržištu istraživanja kao i ulazak međunarodnih istraživačkih kuća na domaće tržište potaknulo nas je na još kvalitetniji razvoj kako proizvoda, tako i procesa rada te ljudskih potencijala.

Osnovni pokazatelji

Hendal je tijekom 2006. i 2007. značajno povećao svoj obujam poslovanja kao i broj zaposlenika, te uložio u njihovu edukaciju i dodatno obrazovanje.

	2005	2006	2007
Prihodi	7.137.241 kn	9.393.987 kn	9.382.832 kn
Broj zaposlenika	20	25	25
Broj istraživačkih projekata	174	155	227

Izvori: Godišnje financijsko izvješće za 2005., 2006. i 2007., knjiga projekata i izlazni računi za 2005., 2006. i 2007.

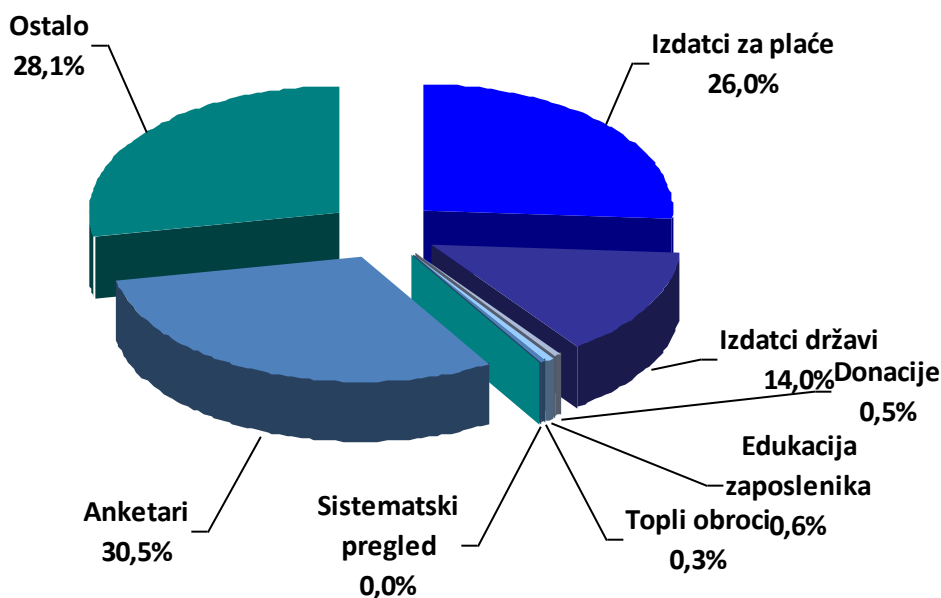
U 2006 godini smo povećali broj istraživača i educirali ih kako bi što kvalitetnije pratili zahtjeve klijenata i omogućili im brže obavljanje usluga. Takav pristup donio je 47% rast broja projekata u 2007. godini kao i raznovrsnost projekata s obzirom na obrazovanje i iskustvo novih istraživača.

EKONOMSKI POKAZATELJI UČINKA

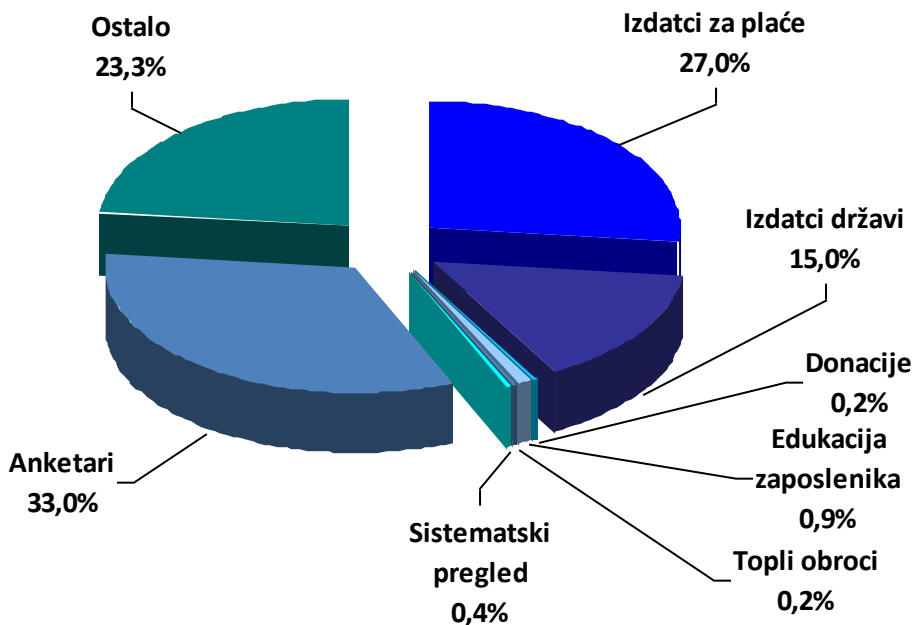
Raspodjela ključnih troškova

Hendal je u 2007. godini u odnosu na prethodno razdoblje po pitanju troškova pokazao lagani ali dosljedni pomak u svim područjima troškova vezanih uz svoje zaposlenike (plaće, edukacija, sistematski pregled).

Raspodjela ključnih troškova 2006



Raspodjela ključnih troškova 2007



Postignuća

Na osnovu ulaganja u edukaciju i razvoj zaposlenika (više o tome možete naći u društvenoj dimenziji) razvili smo nekoliko novih proizvoda, odnosno tehnika istraživanja:

3D segmentation

Hendal je na temelju dosadašnjeg istraživačkog iskustva razvio višedimenzionalni pristup istraživanju segmentacije korisnika. Ova prilagođena metoda osim što utvrđuje segmente potrošača analizira i njihove navike konzumacije što uključuje istraživanje učestalosti konzumacije i situacije u kojima se konzumiraju pojedine marke.

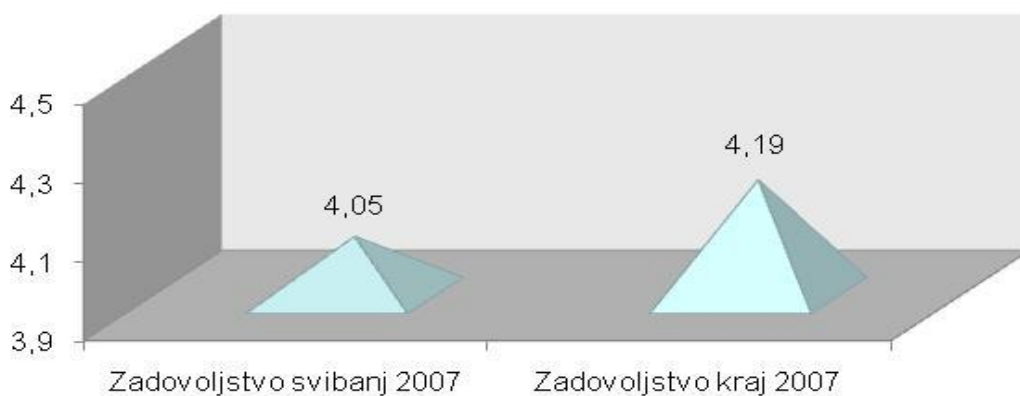
Hendal Dnevni CATI

Hendal Dnevni CATI je metodologija prikupljanja podataka putem telefonskog anketiranja koje se može odvijati prema dogovorenim vremenskim terminima tijekom cijele godine – dnevno, tjedno, mjesečno.

ISO 20252:2006

Agencija za istraživanje tržišta Hendal je od kolovoza 2007 certificirana po novoj međunarodnoj normi ISO 20252:2006. Ovaj certifikat Hendal je dobio samo godinu dana nakon izdavanja nove norme i tako je posao prva agencija u Hrvatskoj i regiji, te među prvima u svijetu koja u istraživanju tržišta primjenjuje novu specijalističku normu. Prema novoj normi svaki pojedina faza provođenja istraživačkog projekta uključuje komentare i prijedloge Klijenta. Počevši od samog postavljanja zahtjeva za istraživački projekt, detalja koje agencija o projektu treba dostaviti Klijentu, do uključivanja Klijenta u samu provedbu istraživanja na terenu.

Rezultat primjene ove norme jeste i **povećano zadovoljstvo klijenata** koje Hendal prema ISO normi provjerava dva puta godišnje.



INOVATIVNIM METODAMA DO OČUVANJA OKOLIŠA

Financijske posljedice klimatskih promjena na naše poslovanja nismo računali, ali smo analizirali utjecaj naše industrije na okoliš, mogućnosti za smanjenje tog utjecaja, te mogućnosti za smanjenje korištenja određenih materijala kojima štetno utječemo na okoliš što u konačnici dovodi i do financijske uštede.

Analizirajući Hendlav utjecaj i utjecaj istraživačke industrije na okoliš zamijetili smo da je najštetniji utjecaj onaj u korištenju papira tijekom prikupljanja podataka. Naše aktivnosti na području okolišne dimenzije tako su se fokusirale na smanjenje korištenja papira i njegovo recikliranje.

Malo po malo gradimo Hendlovu šumu. **Hendlava šuma** sastoji se od broja stabala koje smo uspjeli uštedjeti kroz aktivnosti koje provodimo tijekom godina i mjerilo je našeg uspjeha i utjecaja na okoliš.

Ulaganje u nove metodologije

Hendal je još 2004.g. u svoje poslovanje inkorporirao računalni sustav Warp-it koji nam je omogućio razvoj CATI i On-line metoda prikupljanja podataka te smo na taj način smanjili broj projekata u kojima se koristi papirnati upitnik.

Osim toga ulaganjem u prijenosna računala dodatno smo smanjili korištenje papira, a istovremeno zadržali sve prednosti anketiranja licem u lice sa ispitanikom. U 2007. godini smo pokrenuli i online istraživanja što je dodatno utjecalo na smanjenje korištenja papirnatih upitnika



Osim smanjenja korištenja papira, Hendal je unutar sanitarnih prostorija ugradio slavine sa mehanizmom automatskog zatvaranja nakon određenog vremena kako bi potaknuli na racionalno korištenje vode.

Recikliranje

Sav papir koji se koristi u agenciji odvajanjem smeća ide na recikliranje kao i sve plastične boce. S obzirom na povećano korištenje informatičke tehnologije izričito pazimo i na pravilno odlaganje potrošenih tonera, te zastarjele opreme.

Rezultati - Poštedeno najmanje 10 stabala godišnje!!!

Cilj ulaganja u nove metodologije bio je smanjiti udio papirnatih upitnika u projektima:

Ulaganje u kompjutersku tehnologiju	2004	2005	2006	2007
	120.000	150.000	190.000	220.000
Ulaganje u Warpit	13.800			

	Udio papirnatih projekata u ukupnom broju projekata	Broj anketa u svim papirnatim projektima
2006	30%	23 779
2007	26%	18 950

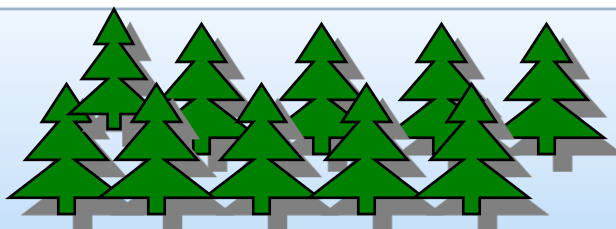
Na osnovu prosječnog broja A4 papira koji se potroši na jedan papirnatu upitnik (prosjek 25 listova po anketi) i broja smanjenja anketa u 2007. godini (4829) izračunali smo da smo tijekom 2007. godine uspjeli smanjiti trošak papira za otprilike 120.750 komada A4 papira što u prosjeku iznosi nešto više od 10 stabala godišnje (procijenjeno je da se od jednog celuloznog drva napravi oko 12 000 listova standardnog papira za pisanje ili ispisivanje).

Do sada nismo mjerili količinu papira predanu na reciklažu pa nemamo podatke o smanjenju zagađenja papirnatim otpadom.

Planovi za 2008/2009

- Uvesti mjerenje smanjenja zagađenja okoliša papirnatim otpadom
- Dogovoriti partnerstvo za zbrinjavanje i recikliranje informatičkog otpada
- Dalje smanjivati broj akcija sa papirnatim upitnicima kroz smanjenje ponuda takvih istraživanja
- Edukacija zaposlenika o racionalnom korištenju energije, papira i drugih resursa
- Poticanje svoje okoline na štednju energije i materijala
- Promocija vlastitih primjera za primjenu u industriji

**Saldo
Hendalove
šume:
10**



Pomozite nam u naporima da sačuvamo što više stabala i učinimo našu šumu većom. Nemojte printati ovo izvješće. Hvala!

ULAGANJE U LJUDSKE POTENCIJALE

Edukacija zaposlenika

Osnova razvoja kompanije koja se bavi uslužnom djelatnošću jeste edukacija i razvoj kompetencija zaposlenika te kompanije. Tijekom 2006. i 2007. smo se tako fokusirali na edukaciju voditelja projekata kako na području istraživanja tako i na području komunikacijskih vještina, pogotovo tijekom 2006. godine. Osim toga za sve zaposlenike organizirali smo edukaciju engleskog jezika kao i interne radionice radi prijenosa istraživačkog znanja.



Trošak edukacije u kn	
2006.	2007.
216.570	178.579

Zaštita života, zdravlja, prava i dostojanstva radnika

Zaštita zaposlenika definirana je Hendoal-ovim Pravilnikom o radu kojeg svaki zaposlenik dobije prilikom potpisivanja ugovora o radu, a kojim je ujedno i postavljena osoba zadužena za zaprimanje pritužbi u vezi bilo kakve povrede života ili zdravlja te prava i dostojanstva radnika. Do sada nije prikupljena niti jedna pritužba zaposlenika.

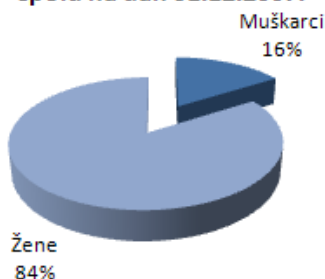
Osim zakonskih obveza, Hendoal je zbog prirode posla u 2007.g. organizirao i sistematske preglede koje su zaposlenici po svojoj volji mogli iskoristiti, te unutar svog internog glasila objavio informacije koje mogu pomoći kod očuvanja zdravlja.

Radi očuvanja zdravlja Hendoal je pokrenuo i program prehrane na radnom mjestu, te zaposlenicima osigurao preko odabranog dobavljača topli obrok kojeg Hendoal sufinancira u 50% iznosu.

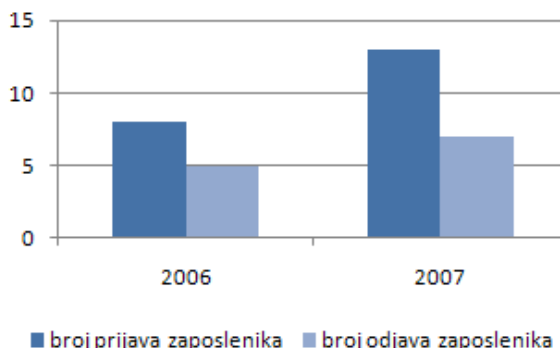
Hendoal posluje uz poštivanje pozitivnih zakonskih propisa koji zabranjuju dječji rad, te zabranjuju prisilni ili obvezatni rad. Pri upravljanju ljudskim resursima poštuju se načela jednakopravnosti i ujednačenih kriterija pa nisu zabilježeni slučajevi diskriminacije na osnovi spola, rase, dobi, nacionalne pripadnosti, političkih ili vjerskih uvjerenja ili drugih oblika diskriminacije.

Ostali pokazatelji iz područja radnih odnosa

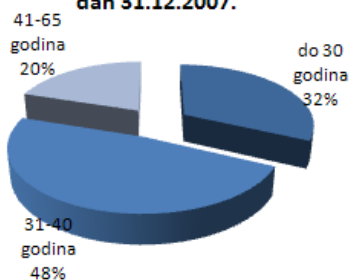
Raspodjela zaposlenika prema spolu na dan 31.12.2007.



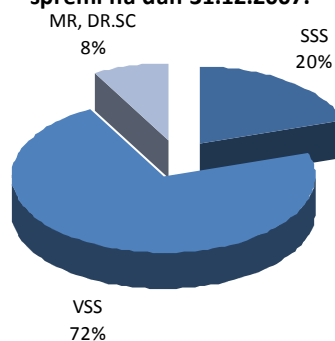
Fluktuacija zaposlenika



Raspodjela zaposlenika prema dobi na dan 31.12.2007.



Raspodjela zaposlenika prema stručnoj spremi na dan 31.12.2007.



Zadovoljstvo zaposlenika

U ISO standardu propisano je i godišnje istraživanje zadovoljstva zaposlenika koje je prvi put provedeno tijekom svibnja 2007., a pomoglo je kod postavljanja ciljeva za unaprjeđenje organizacije rada i daljnjeg razvoja zaposlenika u narednoj godini.

Planovi za razvoj zaposlenika i radnih odnosa:

- Zbog velikog broja mladih žena i omogućavanja da naši zaposlenici mogu lakše organizirati svoj obiteljski život omogućiti izmjene u radnom vremenu prema zahtjevima zaposlenika
- Više internih radionica za edukaciju zaposlenika
- Sustavno vrednovanje učinka zaposlenika

ODGOVORNOST ZA PROIZVOD

Kada govorimo o odgovornosti za proizvod u duhu istraživačke industrije treba imati na pameti da je rezultat našeg rada podloga kompanija za donošenje strateških odluka. S obzirom na odgovornost koja leži na tim podacima izuzetno je važno osigurati njihovu točnost.

Uspjeh istraživanja tržišta ovisi u svojoj biti o povjerenju javnosti – da je ono provedeno iskreno, objektivno i bez neželjenih nametanja ili štete za sudionike.

Iz tog razloga i **ISO 20252:2006** i **ESOMAR kodeks** propisuju niz radnji kojima:

- Štitimo tajnost podataka istraživanja
- Pravilno definiramo ciljeve i sadržaj istraživanja za Klijenta
- Osiguravamo kvalitetu i točnost podataka edukacijom anketara
- Štitimo prava ispitanika i njihove osobne podatke
- Štitimo slobodu istraživača u traženju, dobivanju i objavljivanju informacija (kako je definirano u članku 19. Međunarodne povelje Ujedinjenih Naroda o građanskim i političkim pravima)

Do sada nismo imali niti jednu pritužbu u vezi s povredama privatnosti Klijenta ili ispitanika.



Istim kodeksima i standardima propisane i upute o označavanju ponuda, te informacije koje se moraju dati Klijentu pri isporuci proizvoda. Tim standardima podliježu sve ponude i svi projekti koje realiziramo. Pridržavanje tih uputa provjerava se dva puta godišnje tijekom interne i vanjske revizije po proceduri Iso standarda.

U slučaju da se za vanjska tržišta koriste druge agencije kao dobavljači , upiti za ponudu se šalju agencijama članicama ESOMAR-a kako bi se osigurali jednaki standardi i u drugim zemljama, te se prema ISO standardu od dobavljača zahtjeva da provede jednake procedure osiguranja kvalitete kao što to činimo u matičnoj zemlji.

Više o ESOMAR kodeksu i ISO standardu možete naći na našim stranicama: www.hendal.hr.

ULAGANJE U ZAJEDNICU

Istraživanja na području DOP-a

U analizi našeg doprinosa zajednici i što možemo učiniti kako bi doprinijeli razvoju društveno odgovornog poslovanja na prvom mjestu smo stavili upotrebu istraživanja u svrhu znanstvenog i praktičnog doprinosa odgovornom poslovanju kao i održivosti.

Tako smo u 2007. godini u suradnji sa polaznicima magistarskih studija proveli dva pro – bono istraživanja za izradu magistarskih radova:



- 1. istraživanje: na managerima, zaposlenicima i potrošačima o percepciji društveno odgovornog poslovanja te njegovom utjecaju na poslovanje kompanije odnosno odluku o kupnji
- 2. istraživanje: na predstavnicima kompanija koje koriste DOP o korištenju DOP-a u marketinškim aktivnostima

Broj ljudi na pro-bono projektima	2
Broj utrošenih sati na sve pro-bono projekte	59
Direktni troškovi na pro-bono projektima	4.712,00
Ukupna vrijednost pro bono projekata (sati + direktni troškovi)	26.087,00

Osim toga, za potrebe naših Klijenata analizirali smo i razvili modele istraživanja na području DOP-a koji se razlikuju prema potrebama klijenata i svrsi istraživanja:

Istraživanja smo fokusirali na 4 najvažnija područja:

- Partnerstvo/Doniranje
- Zadovoljstvo dionika
- Percepcija društveno odgovornih aktivnosti poduzeća u javnosti
- Analiza društveno odgovornih akcija i proizvoda kod potrošača, posebice utjecaj na kupnju

Donacije u 2007.godini

Kap Dobrote

Prema UNDP-ovom Izvješću o društvenom razvoju RH u 2006. godini više od 20% stanovnika spada u socijalno isključene skupine (nacionalne manjine, osobe s intelektualnim poteškoćama, osobe s tjelesnim invaliditetom, samohrani roditelji, starije osobe...). U Hrvatskoj danas živi oko 890.000 osoba starijih od 65 godina. Većini umirovljenika njihove mirovine ne omogućavaju „preživljavanje“ pa 72,5% umirovljenika prima pomoć od članova obitelji ili rođaka. Henda je stoga odlučio donirati novac udruzi „Kap dobrote“ koja se skrbi o ljudima starije dobi.

Humanitarna akcija GLOBAL COMPACT-A

2,14% osoba koje žive u Hrvatskoj imaju intelektualne poteškoće što je otprilike 94.962 osobe. Problemi ove socijalno ugrožene skupine su veliki, lišeni su poslovne sposobnosti, prava na brak i obitelj, biračkog prava, prava na izbor mjesta stanovanja i sl. U Listopadu 2007 godine UNDP pokrenuo je humanitarnu akciju s ciljem da pomognu nevladinim udrugama koje skrbe o djeci s različitim vrstama tjelesnih i intelektualnih teškoća. Cilj akcije je bilo skupiti 100.000 HRK za svu potrebnu opremu, a prikupljeno više od 105.000 HRK za udruge:

- Udruga Mi - Udruga roditelja djece s posebnim potrebama iz Požege
- Udruga invalida "Sveti Bartolomej" iz Knina
- Udruga "Rajska ptica" iz Karlovca - udruga za pomoć osobama s intelektualnim teškoćama, te
- Udruga roditelja djece s posebnim potrebama "Put u život - PUŽ" iz Zagreba

Tijekom studenog i prosinca Hendaovi zaposlenici dali su priloge za pomoć udrugama, a na Hendaovom domjenku akciji su se pridružili vjerni klijenti sudjelujući u humanitarnoj tomboli.

Svim klijentima, još jednom, od srca zahvaljujemo na sudjelovanju.

Osim ovih korporativnih donacija, krajem 2006. i u 2007. zaposlenici su sami pokrenuli prikupljanje donacija za humanitarne svrhe, a prikupljeni novac uplaćen je za Anu Rukavinu, Udrugu za Downov sindrom i Specijalnu bolnicu za kronične bolesti Bistra.

OSTALI POKAZATELJI DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA

Korupcija

Pitanje korupcije riješeno je pravilnikom o radu kojim su obuhvaćeni svi zaposlenici. Kršenje ovog pravilnika smatra se teškom povredom na radu koja povlači disciplinske mjere uključujući prestanak radnog odnosa. Do sada nismo zabilježili niti jedan incident vezan uz korupciju.

Lojalna konkurencija

ESOMAR kodeks nalaže pravila lojalne konkurencije kao jedno od temeljnih načela kojih se svi potpisnici moraju pridržavati. Do sada nismo zabilježili niti jedan incident vezan uz nelojalnu konkurenciju.

Planovi za razvoj aktivnosti na području ulaganja u zajednicu i tržišnog natjecanja:

- Promocija ESOMAR kodeksa i ISO 20252:2006 standarda u svom poslovnom okruženju
- Ulaganja kroz pro-bono istraživanja u znanost i razvoj znanja o društveno odgovornom poslovanju
- Razvoj suradnje sa znanstvenim institucijama
- Promoviranje volonterskog rada unutar kompanije
- Nastavak doniranja s fokusom na djecu i ugrožene skupine

[VAŽNO: vaši komentari o ovom izvješću](#)

PREGLLED GRI 3 POKAZATELJA

	Lokacija u tekstu
Strategija i analiza	
1.1	Str. 3
1.2	Str. 4
Organizacijski profil	
2.1 – 2.10 (osim 2.8)	Str. 6, 7
2.8	Str. 9
Parametri izvješća	
3.1 – 3.8	Str. 5
3.10 i 3.11 – nije primjenjivo	
3.12	Str. 5
Upravljanje, obveze i uključenost	
4.1 – 4.4	Str. 8
4.8	Str. 8
4.12 - 4.16	Str. 8
Pokazatelji ekonomskog učinka	
EC 1	Str. 9
EC 2	Str. 11
EC 8	Str. 16
EC 9	Str. 10
Okolišni pokazatelji učinka	
EN 26	Str. 11, 12
EN 30	Str. 12
Društvena dimenzija	
LA1	Str. 6
LA2	Str. 14
LA11	Str. 13
HR4	Str. 13
SO1	Str. 16, 17
SO7	Str. 18
PR3	Str. 15
PR5	Str. 10
PR6	Str. 15
PR8	Str. 15

PREGLED POKAZATELJA ZA GLOBAL COMPACT

Global Compact načela	Lokacija u tekstu
<ul style="list-style-type: none"> •Ljudska prava •1. načelo Tvrtke bi trebale podupirati i poštivati zaštitu međunarodnih ljudskih prava unutar svog područja utjecaja •2. načelo pobrinuti se da ne sudjeluju u kršenjima ljudskih prava 	<p>Str. 15 Str. 15</p>
<ul style="list-style-type: none"> •Radna prava •3. načelo Tvrtke bi trebale podržavati slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje •4. načelo dokidanje svih oblika prisilnog rada •5. načelo stvarno ukidanje dječjeg rada •6. načelo ukidanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja 	<p>Str. 13 Str. 13 Str. 13 Str. 13</p>
<ul style="list-style-type: none"> •Okoliš •7. načelo Tvrtke bi trebale podupirati predostrožan pristup izazovima na području okoliša •8. načelo pokrenuti inicijative radi promicanja veće odgovornosti prema okolišu •9. načelo poticati razvoj i širenje tehnologija neškodljivih za okoliš 	<p>Str. 11 Str. 11,12 Str. 11</p>
<ul style="list-style-type: none"> •Borba protiv korupcije •10. načelo Tvrtke bi trebale raditi na suzbijanju korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje 	<p>Str. 18</p>