



Teamwork

Integrity

Passion

Innovation

# IZVJEŠĆE O DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI 2009

# 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 predstaviti naše drugo 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.

2007. godine pridružili smo se mreži Global Compact te u posljednje 3 godine priređujemo ovo izvješće čiji je primarni cilj 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. Od osnivanja, 1993. godine, u Hendalu se izuzetna važnost pridaje kvaliteti te smo prva istraživačka kuća u Hrvatskoj sa ISO 20252:2006 standardom kvalitete.

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.

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 henarin

Direktorica

# SAŽETAK

Zadnje dvije godine označila su intenzivna ulaganja u 3 segmenta:

- osiguranje kvalitete poslovanja
- edukaciju zaposlenika
- nove tehnologije

Postavljanjem standarda kvalitete kroz ISO 20252:2006 osigurali smo kvalitetu i standarde 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. Hendl 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 Hendala 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 drugo Hendaovo izvješće o društveno odgovornom poslovanju koje uključuje poslovnu godinu 2008. i 2009. , odnosno nastavljamo koristiti 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 2009	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](http://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](mailto:marija@hendal.hr)

# PROFIL KOMPANIJE

HENDAL je najveća domaća agencija za istraživanje tržišta u 100% hrvatskom vlasništvu koja prati svjetske trendove u istraživačkoj industriji.

•...biti najcjenjeniji partner za istraživanje u regiji pružajući inovativna rješenja i dodanu vrijednost

Vizija



•...omogućiti klijentima pobjedničke odluke temeljene na stvarnom uvidu na tržište

Misija

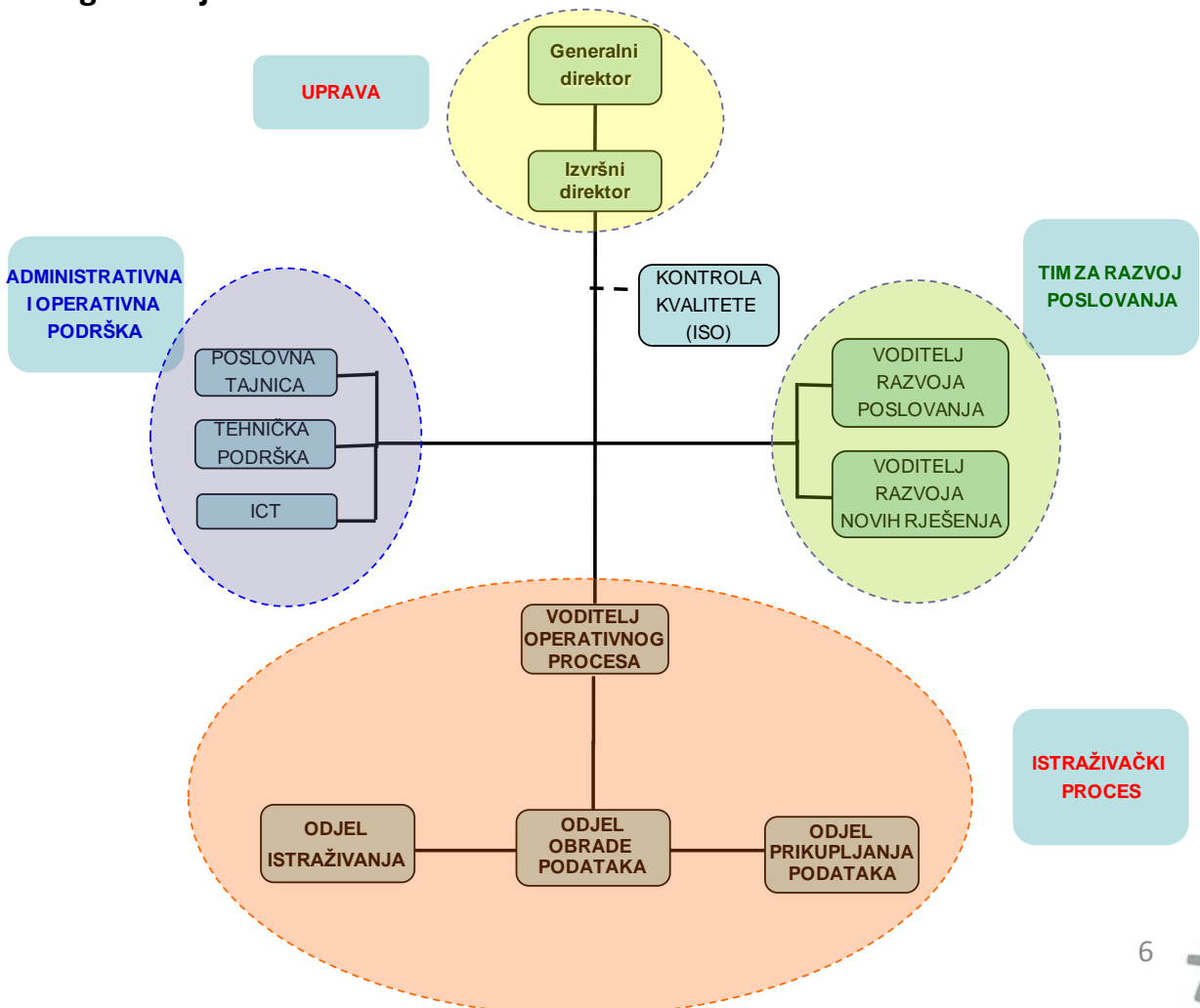


• Integritet...  
• Strast...  
• Inovacije ...  
• Timski rad...

Vrijednosti



## 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. U 2009. godini smo započeli sa primjenom vlastitog conjoint projekta i istraživanja sa testnom i kontrolnom skupinom, a osmislili smo i tzv. simulator zadovoljstva koji omogućuje klijentima bolji uvid u utjecaj pojedinih elemenata zadovoljstva na opće zadovoljstvo markom/uslugom. Ove godine započeli smo i razvoj HrCatibusa koji će klijentima omogućiti kontinuirano praćenje različitih elemenata marke ili saznati odgovore na neka jednostavna pitanja vrlo brzo i po prihvatljivoj cijeni. Sva tri inovativna pothvata planiramo tijekom 2010 pretvoriti u nove Hendalove proizvode.

## **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
- Indeks zadovoljstva trgovačkim lancima

Više o našim uslugama i proizvodima kao i samom istraživanju možete naći na: [www.hendal.hr](http://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.

	2008	2009
Prihodi	7.405.168,00 kn	6.723.619,00 kn
Broj zaposlenika	20	20
Broj istraživačkih projekata	194	178

*Izvori: Godišnje financijsko izvješće za 2008. i 2009., knjiga projekata i izlazni računi za 2008. i 2009.*

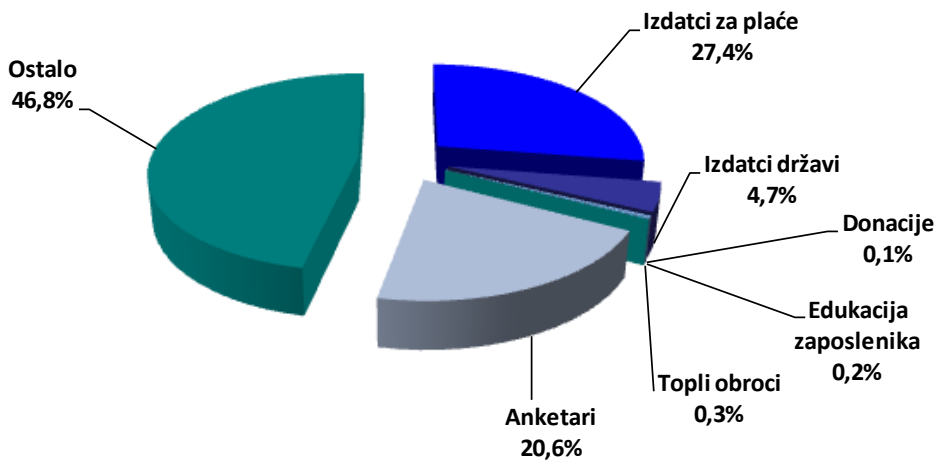
U 2008 se broj zaposlenika vratio na prijašnju razinu što je u skladu sa recesijskim okruženjem. Isti broj zaposlenika smo zadržali i u 2009 što smatramo znatnim uspjehom s obzirom na daljnje povećanje krize na svim planovima i područjima kako u RH tako i u svijetu te na dodatno smanjenje prihoda Hendala. Pretpostavka je da ćemo se u slijedećih nekoliko godina vratiti na razinu iz 2006/2007.

# EKONOMSKI POKAZATELJI UČINKA

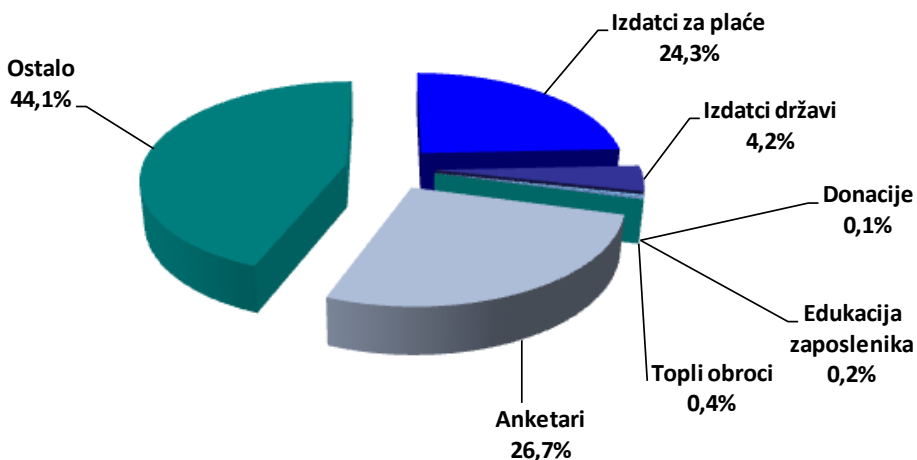
## Raspodjela ključnih troškova

HENDAL smanjuje utjecaj recesije raznim instrumentima održavanja poslovanja, a između ostalim i čvrstim upravljanjem troškova. I dalje se ulaže u edukaciju i zadovoljstvo zaposlenika kao pokretača poslovanja.

### Raspodjela ključnih troškova 2008



### Raspodjela ključnih troškova 2009

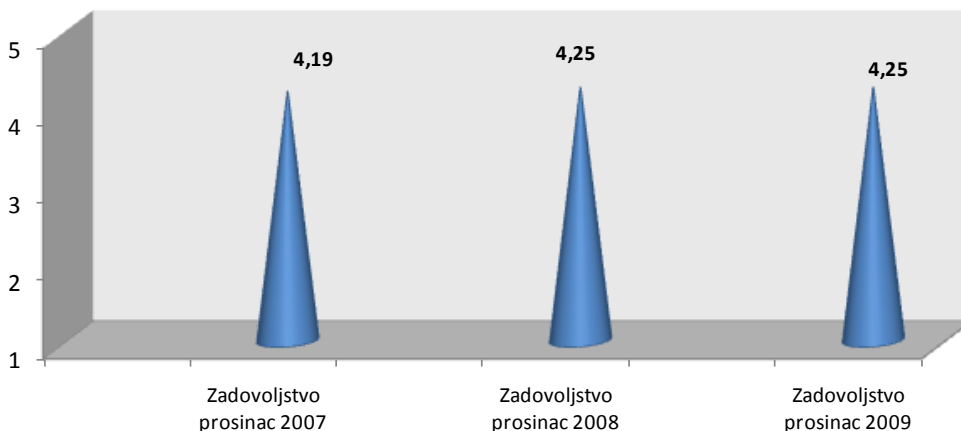


## Postignuća

U 2009. godini smo započeli sa **projektom edukacije klijenata** uvidjevši da je u vrijeme krize klijentima najbolje ponuditi besplatnu edukaciju kojom ćemo s njima zadržati kontakt te istovremeno raditi na njihovom usavršavanju u razumijevanju rezultata istraživanja.

Vjerujemo da je upravo to rezultat zadržavanja visokog zadovoljstva klijenata (4,25 na skali od 1 do 5) unatoč smanjenom obimu posla.

### Opća ocjena zadovoljstva



Iako u narednom periodu nisu u potpunosti razvijeni novi Hendalovi proizvodi započeli smo sa samostalnom primjenom dinamike industrije, conjoint istraživanja i istraživanja sa testnom i kontrolnom skupinom, osmislili simulator zadovoljstva, te smo napravili sve pripreme za lansiranje HrCatibusa početkom 2010 godine. Sva četiri proizvoda planiramo lansirati tijekom 2010 godine.

#### **Conjoint istraživanje**

Hendal je na temelju dosadašnjeg istraživačkog iskustva započeo sa vlastitom primjenom conjoint istraživanja kao zanimljivog alata koji na brz i jednostavan način klijentu daje informaciju o ponašanju potrošača u situacijama složenih izbora u realnoj situaciji.

#### **Simulator zadovoljstva**

Simulator zadovoljstva predstavlja jednostavan alat na temelju regresijske analize izvedene iz klasičnog istraživanja zadovoljstva koji klijentu daje informacije o utjecaju pojedinih elemenata na opće zadovoljstvo markom/uslugom.

#### **Istraživanje sa testnom i kontrolnom skupinom**

Ovakav projekt na manjem broju ispitanika daje informacije o mogućem utjecaju promotivne poruke na kupnju i percepciju proizvoda/usluge stavljanjem pod kontrolu mnoštva faktora koji bi eventualno mogli djelovati na promjene u percepciji i kupnji.

# 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. U 2009. godini smo uvođenjem palm-ova smanjili potrošnju papira i kod kraćih istraživanja na ulici/u shopping centrima i sl, a također smo i investicijom u Autoduplex printere omogućili dodatnu štednju dvostranim printanjem.



## 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 - U dvogodišnjem razdoblju pošteđeno najmanje dodatnih 16 stabala godišnje!!!

Ulaganje u kompjutersku tehnologiju	2006	2007	2008	2009
	190.000	220.000	123.820	226.740

	2006	2007	2008	2009
Udio papirnatih projekata u ukupnom broju projekata	30%	26%	27%	21%
Broj anketa u svim papirnatim projektima	23 779	18 950	26.165	18.488

Na osnovu prosječnog broja A4 papira koji se potroši na jedan papirni upitnik (prosječno 25 listova po anketi) i broja smanjenja anketa u 2007. godini (4829) izračunali smo da smo tijekom 2007. godine uspješno smanjili 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 drvca napravi oko 12 000 listova standardnog papira za pisanje ili ispisivanje). Iako se u 2008. broj papirnatih anketa povećao, u relativnom omjeru je ostao gotovo isti (21%). U 2009 se omjer smanjio na 21% te se broj papirnatih anketa u odnosu na 2008 smanjio za 7677 anketa tj. Hendaal je dodano spasio cca 16 novih stabala.

Također smo započeli s recikliranjem informatičkog otpada na za to prikladna mjesta.

Do sada nismo mjerili količinu papira predanu na reciklažu pa nemamo podatke o smanjenju zagađenja papirnatim otpadom, no pokrenuto je mjerenje za 2010 godinu.

### Planovi za 2010/2011

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

**Saldo  
Hendalove  
šume:  
26**



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. U 2008. i 2009. godini fokus je bio na edukaciji ISO standarda kompanije posebno za nove zaposlenike Hendala, a pokrenut je i niz besplatnih edukacija za zaposlenike što je u doba recesije omogućilo kontinuiran rad na osposobljavanju kadra. U 2010. godini planiramo interne radionice radi prijenosa istraživačkog znanja.



### Trošak edukacije u kn

2006.	2007.	2008.	2009.
216.570	178.579	106.014,00	23.022,00

## Zaštita života, zdravlja, prava i dostojanstva radnika

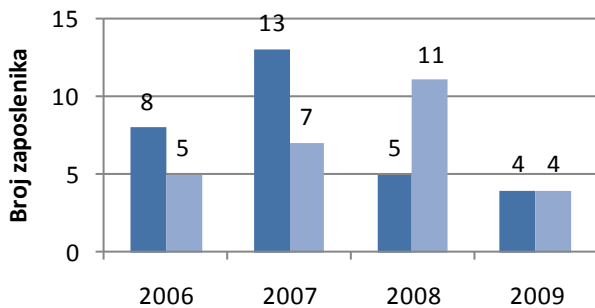
Zaštita zaposlenika definirana je Henda-ovim Pravilnikom o radu kojeg svaki zaposlenik dobije prilikom potpisivanja ugovora o radu, a kojim je ujedno i postavljena osoba zadužena za zaprimanje pritužbi u vezi bilo kakve povrede života ili zdravlja te prava i dostojanstva radnika. Do sada nije prikupljena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

Radi očuvanja zdravlja Henda je pokrenuo i program prehrane na radnom mjestu, te zaposlenicima osigurao topli obrok kojeg Henda sufinancira u 40% iznosu.

Henda 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.

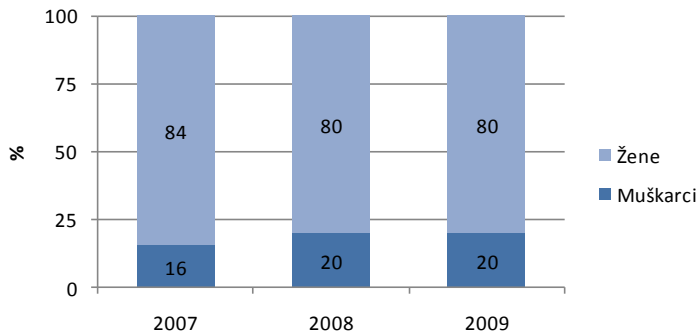
## Ostali pokazatelji iz područja radnih odnosa

### Fluktuacija zaposlenika

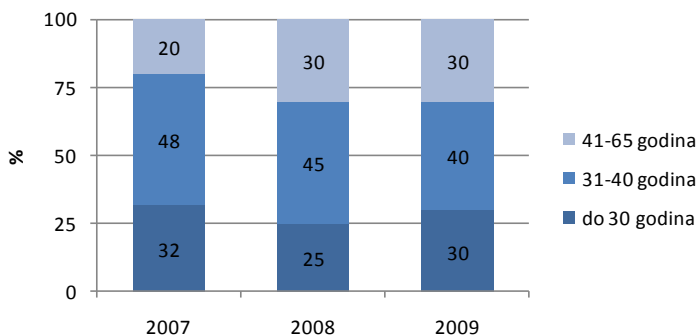


■ broj prijava zaposlenika ■ broj odjava zaposlenika

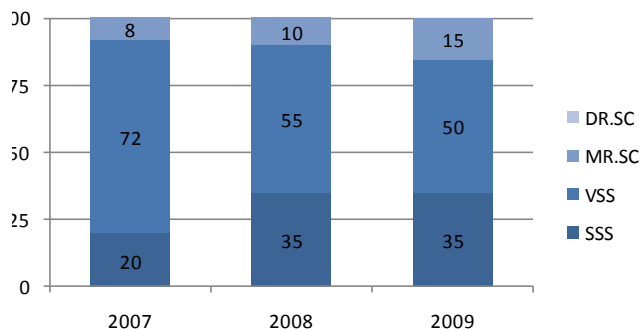
### Raspodjela zaposlenika prema spolu



### Raspodjela zaposlenika prema dobi



### Raspodjela zaposlenika prema dobi



## 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](http://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 2008. godini u suradnji sa Ekonomskim fakultetom proveli jedno pro – bono istraživanje , pomogli oko izrade magistarske radnje te nastavili sa HIO i HLIPO projektima:



- Ekonomski fakultet - Utjecaj medija: količina pozitivnih i negativnih naslova u medijima.
- HIO – *Hendal*- Liderov indeks optimizma®
- HLIPO – *Hendal* Liderov indeks poslovnog optimizma
- Magistarska radnja na temu managera

Broj ljudi na pro-bono projektima	5
Broj utrošenih sati na sve pro-bono projekte	128
Direktni troškovi	160.000
Ukupna vrijednost pro bono projekta	202.000,00 kn

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 2008. i 2009. 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. Hendl je stoga odlučio donirati novac udruzi „Kap dobrote“ koja se skrbi o ljudima starije dobi.

### ***Kuća susreta Tabor***

Tabor je kuća za katoličke duhovne susrete. U organizaciji kuće najčešće su to duhovne obnove zvane "seminari" ozdravljenja i oslobođenja, ali isto tako često i za osnovno kršćansko iskustvo, pa zatim seminari obraćenja, te biblijski, franjevački, euharistijski i slično. Većinu seminara takve vrste vodi fra Zvezdan Linić. S njim je u Taboru i svećenik fra Remigije Mlinarić. Osim njih funkcioniranje Tabora osigurava i lijep broj poslužitelja, tj. laika, vjernika koji svoje vrijeme i dobru volju rado darivaju svemu onome čemu ova kuća služi.

### ***Donacija Lana***

Osnivačka Skupština Ženskog studentskog veslačkog kluba Hrvatskih studija je 2002. godine donijela Statut u kojem kao temeljni cilj Kluba, navodi: razvijanje i promicanje studentskog športskog veslanja. Klub prvenstveno pomaže u razvijanju i promicanju ženskog studentskog veslanja, potiče na aktivan i zdrav način života, timski rad a isto tako je i najuspješnija udruga na Hrvatskim Studijima, to znači svojim radom i djelovanjem pomažu promidžbi faksa u najtežim situacijama kada je bio u pitanju opstanak Hrvatskih Studija. Osim gore navedenog, članice kluba svake godine organiziraju prikupljanje igračaka i posjet napuštenoj i nezbrinutoj djeci u Domovima na području grada Zagreba. Temeljni ciljevi kluba su razvijanje i promicanje studentskog športskog veslanja, a temeljne ciljeve Klub ostvaruje putem gore navedenih djelatnosti

### ***Tražimo istinu***

Tražimo istinu je sustav osobnog razvoja nastao na osnovu istoimenih emisija koje se emitiraju na Hrvatskom katoličkom radiju od 1999. godine. Autori, Vesna Gračner, prof. psihologije i dr. Mirko Mataušić, teolog i komunikolog, počevši od jeseni 2002. godine održavaju seminare u Splitu, Rijeci, Osijeku, Čakovcu i Zagrebu, osnivaju se terapijske skupine, a 2006.god. osniva se i istoimena Udruga. Ovaj pristup osobnog razvoja temelji se na suradnji teologije i psihologije tako da se povezuju kršćanske vjerske spoznaje s psihologijom. Psihologija govori o procesima u ljudskoj svijesti (KAKO), a duhovni teološki pristup im daje smisao (ZAŠTO). Bez smisla nije moguće prihvatiti procese koji vode u razvoj osobnosti.

Ostale donacije u Hendlu: UBU projekt – Projekt "Park parku", Hrvatski Caritas, Misija Ruanda, Izdavačka kuća umjetnika koji slikaju nogama, Kraš poklon paketi bolesnoj djeci u bolnici Rebro, Pomoć Stjepanu, Pomoć Martini Kišček, UNICEF: Pomoć djeci u Mianmaru, Pomoć Sanji Grabović i mnoge druge.

# 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
<b>Strategija i analiza</b>	
1.1 .....	Str. 3
1.2 .....	Str. 4
<b>Organizacijski profil</b>	
2.1 – 2.10 (osim 2.8) .....	Str. 6, 7
2.8 .....	Str. 9
<b>Parametri izvješća</b>	
3.1 – 3.8 .....	Str. 5
3.10 i 3.11 – nije primjenjivo .....	
3.12 .....	Str. 5
<b>Upravljanje, obveze i uključenost</b>	
4.1 – 4.4 .....	Str. 8
4.8 .....	Str. 8
4.12 - 4.16 .....	Str. 8
<b>Pokazatelji ekonomskog učinka</b>	
EC 1 .....	Str. 9
EC 2 .....	Str. 11
EC 8 .....	Str. 16
EC 9 .....	Str. 10
<b>Okolišni pokazatelji učinka</b>	
EN 26 .....	Str. 11, 12
EN 30 .....	Str. 12
<b>Društvena dimenzija</b>	
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"> <li>•Ljudska prava</li> <li>•1. načelo   Tvrtke bi trebale podupirati i poštivati zaštitu međunarodnih ljudskih prava unutar svog područja utjecaja .....</li> <li>•2. načelo   pobrinuti se da ne sudjeluju u kršenjima ljudskih prava .....</li> </ul>	<p>Str. 15</p> <p>Str. 15</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Radna prava</li> <li>•3. načelo   Tvrtke bi trebale podržavati slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje .....</li> <li>•4. načelo   dokidanje svih oblika prisilnog rada .....</li> <li>•5. načelo   stvarno ukidanje dječjeg rada .....</li> <li>•6. načelo   ukidanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja .....</li> </ul>	<p>Str. 13</p> <p>Str. 13</p> <p>Str. 13</p> <p>Str. 13</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Okoliš</li> <li>•7. načelo   Tvrtke bi trebale podupirati predostrožan pristup izazovima na području okoliša .....</li> <li>•8. načelo   pokrenuti inicijative radi promicanja veće odgovornosti prema okolišu .....</li> <li>•9. načelo   poticati razvoj i širenje tehnologija neškodljivih za okoliš .....</li> </ul>	<p>Str. 11</p> <p>Str. 11,12</p> <p>Str. 11</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Borba protiv korupcije</li> <li>•10. načelo   Tvrtke bi trebale raditi na suzbijanju korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje .....</li> </ul>	<p>Str. 18</p>