



# Hendal

> Hendal d.o.o.  
> t: +385 1 4878 180  
> e: info@hendal.hr

> J. Žerjavića 13  
> 10000 Zagreb-HR  
> w: www.hendal.hr



## IZVJEŠĆE O DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI 2022 i 2023.

*integrity teamwork  
passion innovation*

---

## Sadržaj

---

1. Uvodni pozdrav direktorice Hendala .....	3
2. Sažetak.....	4
3. Opseg i profil izvješća .....	6
4. Profil kompanije.....	7
5. Predanost kvaliteti.....	10
6. Ekonomski pokazatelji učinka .....	11
7. Inovativnim metodama do očuvanja okoliša .....	13
8. Ulaganja u ljudske potencijale.....	16
9. Ulaganje u zajednicu.....	19
10. Ostali pokazatelji društveno odgovornog poslovanja .....	22

---

## 1. UVODNI POZDRAV DIREKTORICE HENDALA

Poštovani čitatelji,

Čast mi je predstaviti naše 13. 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. Zanimljivo je 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 su itekako 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 već 17 godina priređujemo ovo izvješće čiji je primarni cilj postaviti temelje strukturnom provođenju i planiranju društveno odgovornih aktivnosti unutar naše kompanije. Ovo izvješće se odnosi na 2022. i 2023. godinu.

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 standardom kvalitete.

Na okolišnom planu identificirali smo 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,

Marijana Plovanić

Direktorica

## 2. SAŽETAK

Proteklo razdoblje od dvije godine predstavljalo je za nas izazovan period zbog povećanih troškova uslijed visoke inflacije i novih zahtjeva klijenata za unapređenjem naših usluga uz očekivanje smanjenih cijena.

Unatoč tome, klijentima smo ponudili novi proizvod, segmentacijski omnibus, te unaprijedili dosadašnje istraživanje cijena.

Kod ulaganja u zajednicu nastavili smo i u 2022. te 2023. suradnju s institucijama kroz studentsku praksu. Praksu smo proširili i na odjel sociologije Hrvatskog katoličkog sveučilišta. Dodatno smo pokrenuli suradnju na različitim područjima s Hrvatskim studijima.

Hendal se oduvijek fokusira na dva ključna područja djelovanja u zajednici: kroz suradnju sa znanstvenim institucijama te kroz pomoć posebno ugroženim skupinama. U 2011. posebno smo se fokusirali na djecu i mlade kroz pro-bono projekte za udrugu e-student i SOS dječje selo Hrvatska te donacije dječjem odjelu bolnice Rebro i dječjim vrtićima. Tijekom 2013. godine smo povećali suradnju sa studentima putem honorarnih zapošljavanja studenata. U 2014. smo osim promjenom radnog vremena djelovali i velikim edukativnim projektom Ministarstva poduzetništva i obrta odgovorili na zahtjeve zaposlenika iz godišnjeg mjerenja zadovoljstva. U 2015. revidirali smo svoju viziju i misiju uzimajući u obzir i elemente društveno odgovornog poslovanja. U 2016. smo se usmjerili na edukaciju zaposlenika prema identificiranim potrebama. 2017. godina je obilježena razvojem on line istraživanja u kvalitativnom području (on line forum) čime se nastavio rad na novim tehnologijama. Dodatno je u 2017. rad na ljudskim resursima ostvaren uvođenjem organizirane stanke za vježbanje dva puta tjedno. U 2018. uveli smo Etički kodeks u Hendal kako bismo jasnije opisali okvire etičkog ponašanja koji se poštuju u Hendalu. U 2019. smo digitalizacijom i to kroz suradnju sa znanstvenom institucijom Algebra osigurali jednostavniji dolazak do kvalitetnih podataka u telefonskim istraživanjima. 2020. godina bila je za nas vrijeme kada smo se dosta posvetili studentima kroz organizaciju studentske prakse studentima psihologije s Hrvatskog katoličkog sveučilišta i ekonomije s Ekonomskog fakulteta. U 2021. godini smo se oporavljali od poteškoća koje nam je donijela prethodna godina te pokrenuli razvoj novog proizvoda kako bismo podsjetili na našu prisutnost na tržištu. 2022 je obilježena pokretanjem segmentacijskog omnibusa, a 2023. istraživanjima cijena. Ulaganje u zajednicu povećano je pokretanjem prakse za odjel sociologije Hrvatskog katoličkog sveučilišta tijekom 2023.

Nakon završenog procesa pripreme ovog Izvješća definirali smo i ciljeve za iduće razdoblje.

S obzirom na to da smo zaposlenike već definirali kao naš najznačajniji kapital, nastojali smo osigurati posao zaposlenicima s posebnim fokusom na optimizaciju posla i troškova kako bismo zaposlenicima dali veći osjećaj sigurnosti i nagradili njihov doprinos. Kao podršku toj odluci, zaposlili smo novog mladog kolegu (dipl. psiholog) koji je kroz svoje tehnološko i istraživačko znanje unaprijedio i ubrzao procese u Hendalu i unio nove načine poboljšanja procesa kakve do sada nismo imali u fokusu.

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. U 2018. smo tijekom obljetnice 25 godina postojanja Hendala aktivno promovirali društveno odgovorno poslovanje među našim partnerima, klijentima i dobavljačima, tijekom 2019. ostvarili

suradnju s Visokim učilištem Algebra, a 2020. s Hrvatskim katoličkim sveučilištem te 2021. s Filozofskim fakultetom u Zagrebu. Tijekom 2023. pokrećemo suradnju s Hrvatskim studijima.

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

### 3. OPSEG I PROFIL IZVJEŠĆA

Hendal se pridružio UN Global Compact-u 2007. godine čime se definirao odnos Hendala prema društveno odgovornom poslovanju na strukturirani način i time naglasilo nastojanje da se društvena odgovornost inkorporira u planiranje poslovnih procesa kako bi se osigurao kontinuirani napredak okolini u kojoj djelujemo. Ovo trinaesto Hendalovo izvješće o društveno odgovornom poslovanju uključuje poslovne godine 2022 te 2023.

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
- > ostali dobavljači

Tijekom izrade izvješća Hendal 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.

Za sva pitanja vezana za ovo izvješće kao i pitanja o odgovornom poslovanju obratite se na kontakt:

**Marijana Plovanić**

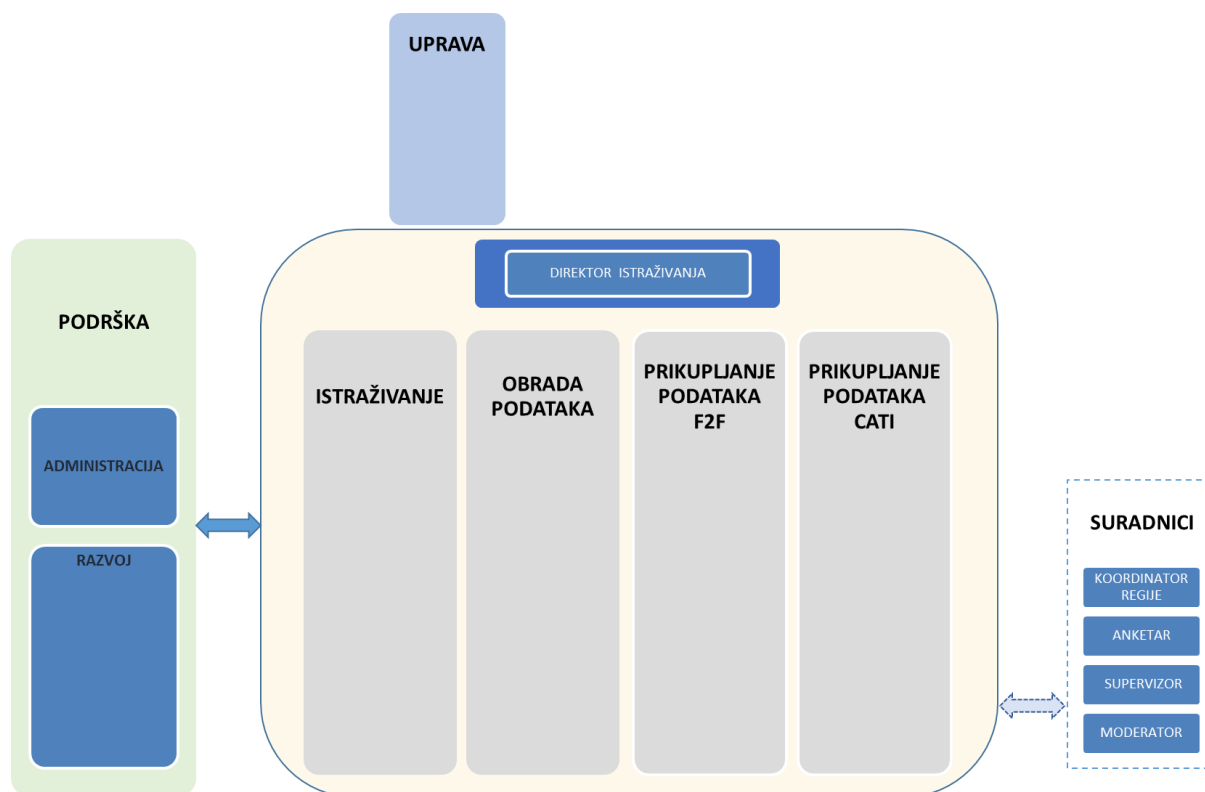
**Hendal d.o.o.**

Žerjavićeva 13, Zagreb

T: 01/4878 180

E-mail : [marijana.plovanic@hendal.hr](mailto:marijana.plovanic@hendal.hr)

## 4. PROFIL KOMPANIJE



### Uspostavljanje politike kvalitete

Uprava uspostavlja, održava i primjenjuje politiku kvalitete koja je primjerena svrsi i kontekstu Hendala, podržava strateško usmjerenje Hendala, pruža okvir za postavljanje ciljeva kvalitete te uključuje opredijeljenost za ispunjavanje primjenjivih zahtjeva i neprekidno poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom.

### Politika kvalitete

Strateški cilj i sastavni dio poslovne politike HENDAL-a temelji se na stalnom unapređivanju integriranog sustava upravljanja kvalitetom (ISUK) sukladno međunarodno priznatim normama HRN EN ISO 9001:2015 i ISO 2052:2019 te sukladno zakonskim, regulatornim i ostalim zahtjevima.

HENDAL će razvijati i proizvoditi kvalitetne, pouzdane, cjenovno prihvatljive i klijentu orijentirane usluge.

HENDAL će znanjem, obrazovanjem i stručnošću svojih zaposlenika osiguravati kvalitetno poslovanje na zadovoljstvo svih zaposlenika, stvarajući osjećaj pripadnosti HENDAL-u.

HENDAL će iznalaziti i primjenjivati nova znanja na području istraživanja tržišta, koja će omogućiti optimiranje odnosa između potrebne efikasnosti i sve strožih zahtjeva za kvalitetu usluga.

Svi zaposleni u HENDAL-u trebaju voditi brigu o kvaliteti njegujući povjerenje i timski rad povećavajući razinu znanja u svim područjima poslovanja.



Sve navedene aktivnosti su rezultat jasno definirane misije i vizije HENDAL-a koja određuje ključni strateški smjer budućeg poslovanja.

Od osnivanja, 1993. godine, u agenciji se izuzetna važnost pridaje kvaliteti pa je tako **HENDAL prva istraživačka kuća u regiji sa ISO 20252 standardom kvalitete, a i prva u Hrvatskoj sa ISO 9001 standardom kvalitete.** Strateška smjernica HENDAL – a je razvijanje novih proizvoda te okretanje ka izvozu proizvoda i usluga na strana tržišta.

U 25 godina poslovanja 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.

Tijekom 2022 te 2023. godine proširili smo suradnju temeljem studentske prakse na odjel za sociologiju Hrvatskog katoličkog fakulteta razvili novi proizvod Segmentacijski omnibus i unaprijedili istraživanje cijena, a u 2024. godini planiramo razviti graditelj upitnika i ubrzati interne procese.

## 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
- > HrCatibus (nacionalno reprezentativni uzorak)
- > HRPOS simulator
- > Istraživanje s testnom i kontrolnom skupinom
- > Nacionalni indeks sreće
- > Web Viewer
- > Asterisk aplikacija za povećanje efikasnosti rada CATI anketara
- > Indeksi – skraćena verzija Brand Performance trackera
- > Edukacija za klijente (1 i 2)
- > Mobile research
- > Eye tracking
- > Istraživanje kvalitete života u gradovima
- > Branding grada
- > QR kod
- > On line forum
- > On line omnibus
- > Praćenje kvalitete putem praćenja lokacije (PROMDM-om) te praćenja odgovora na ključna pitanja (PBI-om)
- > BrandPRO
- > Segmentacijski omnibus
- > Istraživanje cijena (unaprijeđene analize)

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

## 5. PREDANOST KVALITETI

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

Kao član ESOMAR-a, direktorica Marijana Plovanić, promiče ESOMAR-ov kodeks koji propisuje etička načela za provedbu istraživanja tržišta, posebice zaštitu ispitanika s posebnim naglaskom na djecu i zaštitu djece i mladih.

Hendal poštuje pravila i načela **ISO standarda 20252:2012** koji je prilagođen posebno za istraživačku industriju. Norma ISO 20252:2019 postavlja strože i opsežnije zahtjeve na istraživanje. U 2022. Hendal je recertificiran prema novoj ISO 20252:2019 verziji norme. 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.

U 2018. godine napisali smo i Etički kodeks Hendala koji objedinjuje sva etička načela koja su utkana u naše međusobne odnose, odnose s klijentima i ispitanicima te odnos prema Hendalu kao poduzeću i široj društvenoj zajednici.

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 raznim tržištima i zemljama svijeta. Na nacionalnoj razini Hendal surađuje sa istraživačkim agencijama putem udruženja unutar HGK ponajviše na razvoju i promociji istraživačke industrije u Republici Hrvatskoj.



## 6. 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

Tijekom 2010. značajno se povećao broj zaposlenika, te je time došlo i do porasta prihoda te obujma poslovanja (broja projekata). U 2012. dolazi do smanjenja broja zaposlenika uz manji pad prihoda. Broj projekata raste, no radi se o manjim, cjenovno povoljnijim projektima koji osiguravaju opstanak u recesijskom vremenu. U 2014. dolazi do rasta prihoda uz isti broj projekata te se osjeća efekt izlaza iz recesijske krize. 2015. donosi daljnji porast prihoda uz manji broj projekata što ukazuje na povećanje vrijednosti pojedinog projekta. 2016. je obilježio nešto niži prihod. 2017. godina uz rast prihoda ima i nešto veći broj projekata, a trend rasta prihoda vidi se i u 2018 te 2019. godini. U 2019. godini veći prihodi su ostvareni manjim brojem projekata. Tijekom 2020. uz isti broj projekata kao u 2019., ostvaruje se značajne o manji prihod što je očekivano obzirom na pandemiju. Broj zaposlenika je također smanjen. U 2021. godini broj projekata ostaje na istoj razini uz znatno veći prihod i povećani broj zaposlenika. Sličan prihod uz manji broj projekata i isti broj zaposlenika ponovo je vidljiv u 2022. te 2023. godini.

Godina	Prihodi u €	Broj zaposlenika prema satima rada	Broj istraživačkih projekata
2008.	982.835 €	20	194
2009.	905.170 €	20	178
2010.	1.038.688 €	23	203
2011.	953.962 €	18	267
2012.	716.154 €	16	270
2013.	762.014 €	16	276
2014.	1.054.100 €	17	281
2015.	1.124.547 €	19	251
2016.	961.103 €	24	248
2017.	990.729 €	22	272
2018.	1.087.434 €	24	279
2019.	1.252.175 €	25	228
2020.	856.903 €	20	227
2021.	1.121.428 €	21	227
2022.	1.254.302 €	21	220
2023.	1.194.490 €	21	212

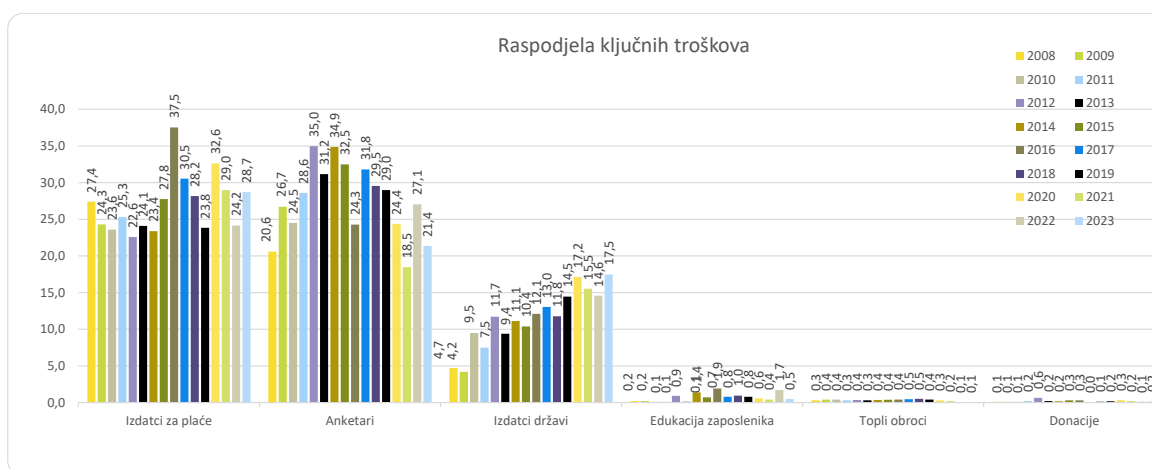
Izvori: Godišnja financijska izvješća za 2008.-2023., knjiga projekata i izlazni računi za 2008.-2023.

Broj stalnih zaposlenika u Hendalu se tijekom 2012. te 2013. prirodno smanjio (porodiljini dopusti i odlasci u druge kompanije) što je omogućilo funkcioniranje u recesijskom periodu sa smanjenim prihodima. Projekata je i dalje bilo puno no cijene su prilagođenije tržištu što je bilo u skladu s

tadašnjom nestabilnom situacijom. U 2014. godini dolazi do manjeg povećanja broja zaposlenika te rasta prihoda uz isti broj projekata. U 2015. nastavlja se rast broja zaposlenika, smanjenje broja projekata, ali i povećanje njihove zahtjevnosti. U 2016. za potrebe telefonskog istraživanja zaposlili smo nove suradnike umjesto angažiranja studenata putem student servisa te se ista praksa nastavila i narednih godina. U 2020. imamo znatno smanjen broj zaposlenika obzirom na manji broj projekata, a ostvaren je i prirodni putem (umirovljenje). U 2021. godini broj zaposlenika se povećava za 1 te taj broj ostaje isti u 2022. te 2023.

## Raspodjela ključnih troškova

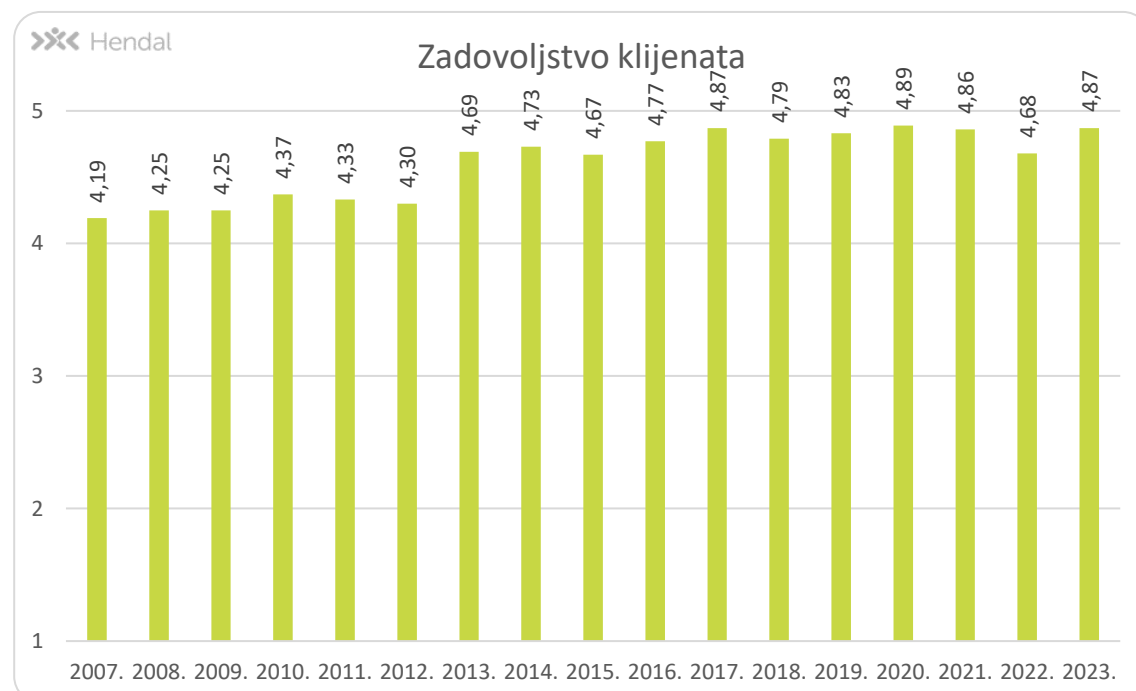
U 2022. te 2023. se izdaci za anketare vraćaju na viši udjel u odnosu na izdatke za anketare koji su bili smanjeni u 2021. obzirom na manji broj svih vrsta projekata osim online projekata koji su porasli u toj godini.



## Postignuća

### Zadovoljstvo klijenata

Zadovoljstvo klijenata je u 2022. te 2023. godini i dalje na vrlo visokoj razini (4,7 i 4,9 na skali od 1 do 5), slično kao zadnjih par godina.



## 7. INOVATIVNIM METODAMA DO OČUVANJA OKOLIŠA

Financijske posljedice klimatskih promjena na naše poslovanje 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 Hendalov utjecaj i utjecaj istraživačke industrije na okoliš još od samih početaka 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 Hendalovu šumu. **Hendalova 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 papirnatu 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. 2010. godina dodatno smanjuje korištenje papira u relativnom omjeru jer pokretanje HRCatibusa® dodatno preusmjerava projekte na trenutačni računalni unos anketa. Tijekom 2014. smo pokrenuli projekte na tabletima i smartfonima čijim razvitkom se još smanjio broj „papirnatih istraživanja”. U 2015. godini obnovili smo online istraživanja te time korištenje papira sveli na minimum.

### Recikliranje

Sav papir koji se koristi u agenciji odvajanjem smeća ide na recikliranje kao i sav plastični i stakleni otpad. S obzirom na povećano korištenje informatičke tehnologije izričito pazimo i na pravilno odlaganje potrošenih tonera, te zastarjele opreme. Kako se u 2011. i 2012. dodatno smanjio broj papir-olovka anketa, te istraživanja licem u lice na centralnoj lokaciji, a povećao broj telefonskih anketa, smanjili smo otpad, a time i potrebu za recikliranjem papira te plastike.

## Rezultati - Tijekom 2022. te 2023. nastavljamo održavati Hendalovu šumu od 61 stabla!

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

	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
Ulaganje u IT tehnolog. (kn)	<b>123.820</b>	<b>226.740</b>	<b>182.603</b>	<b>278.385</b>	<b>96.579</b>	<b>142.632</b>		
	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.
Ulaganje u IT tehnolog. (kn)	<b>347.181</b>	<b>252.516</b>	<b>271.311</b>	<b>224.850</b>	<b>187.187</b>	<b>226.647</b>		
	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
% PAPI projekata u ukupnom broju projekata	27%	21%	13%	12%	6%	2%	2%	1%
Broj anketa u svim papirnatim projektima	26.165	18.488	22.005	8.300	4.662	3.100	3.050	1.680
	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
% PAPI projekata u ukupnom broju projekata	1%	1%	1%	1%	1%	0.4%	0.4%	0.4%
Broj anketa u svim papirnatim projektima	3.200	3.200	3.000	3.000	1.500	200	200	200

Na osnovu prosječnog broja A4 papira koji se potroši na jedan papirnat upitnik (prosječno 25 listova po anketi) i broja smanjenja anketa u 2009. godini (7677) izračunali smo da smo tijekom 2009. godine uspješno smanjili trošak papira za otprilike 191.925 komada A4 papira što u prosjeku iznosi cca **16** stabala godišnje (procijenjeno je da se od jednog celuloznog drvca napravi oko 12 000 listova standardnog papira za pisanje ili ispisivanje). Tijekom narednih godina smo istim principom izračunali broj pošteđenih stabala. Do 2016. godine kada smo postotak PAPI projekata sveli na 0% ukupno smo spasili 61 stablo i izgradili Hendalovu šumu od 61 stabla. Od 2016. njegujemo Hendalovu šumu održavanjem postotka PAPI projekata blizu 0% te planiramo i dalje svoje poslovanje voditi u istom smjeru te pokušati taj neznatan dio klijenata koji zahtjeva PAPI istraživanja usmjeriti na nove tehnologije.

Kako je Hendalova šuma svake godine polako rasla, postali smo svjesni da osim što naša šuma spašenih stabala raste smanjivanjem broja PAPI anketa u odnosu na svaku prethodnu godinu, puno je veći broj stabala koja bi bila korištena u proizvodnji papira da smo nastavili sa razinom PAPI projekata koje smo provodili u 2008. godini.

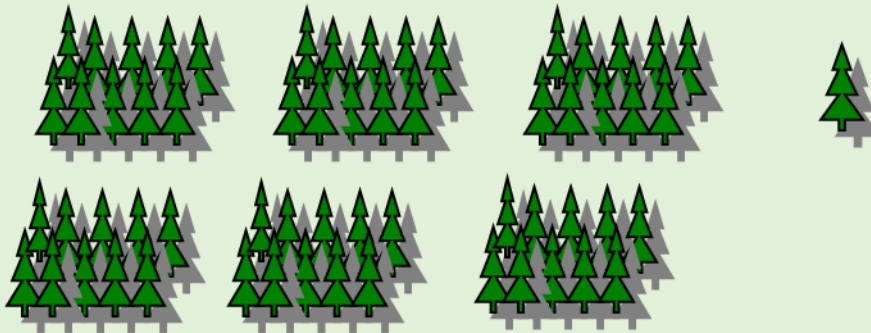
U 2009. smo započeli s recikliranjem informatičkog otpada na za to prikladna mjesta, a u 2010. sa mjerenjem količine recikliranog papira. Do kraja 2023. godine reciklirali smo ukupno 8.8465,00 kg papira. U početku je godišnja količina recikliranog papira bila veća, no sa smanjenjem broja PAPI akcija, uvođenjem webex instruktaže i edukacije zaposlenika o manjem korištenju papira i ispisivanja

e - mailova smanjila se i količina papirnatoog otpada te time i količina recikliranog papira. Ovo se znatno smanjilo i u 2020. kada je radi pandemije većina sastanaka i prezentacija prešla na online oblik čime se još više smanjila potreba za printanjem ponuda, izvještaja i prezentacija. U 2021. te u kasnijim godinama se dobra praksa nastavila.

#### Planovi za 2024.

- Održavati ostvarenu razinu
- Promovirati vlastite primjere za primjenu u industriji

#### Saldo Hendalove šume: 61



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

## 8. ULAGANJA 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. 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 2013. godini smo pregledavanjem izvještaja osvježili pisanje istraživačkih izvještaja. 2014. godina je obilježena velikim edukativnim projektom „Pružanje savjetodavnih usluga malom i srednjem poduzetništvu-(smepass)“ Ministarstvo poduzetništva i obrta. U periodu od 2015. do 2021. usmjerili smo se na edukaciju na području stručnih znanja.

Tijekom 2021. edukacija je uglavnom bila usmjerena na internu edukaciju, a ostalo je utrošeno na edukaciju na području stručnih znanja. U 2022. je veći iznos potrošen na eksternu edukaciju zaposlenika u obliku teambulidinga Boom radionicom.

Godina	Trošak edukacije u €
2008.	14.070,48 €
2009.	3.055,54 €
2010.	6.511,51 €
2011.	9.269,89 €
2012.	6.493,18 €
2013.	1.430,27 €
2014.	13.827,45 €
2015.	12.413,26 €
2016.	17.474,32 €
2017.	6.710,59 €
2018.	9.299,35 €
2019.	9.113,58 €
2020.	4.563,69 €
2021.	4.029,06 €
2022.	20.145,14 €
2023.	5.522,05 €

### Zaštita života, zdravlja, prava i dostojanstva radnika

Zaštita zaposlenika definirana je Hendal-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.

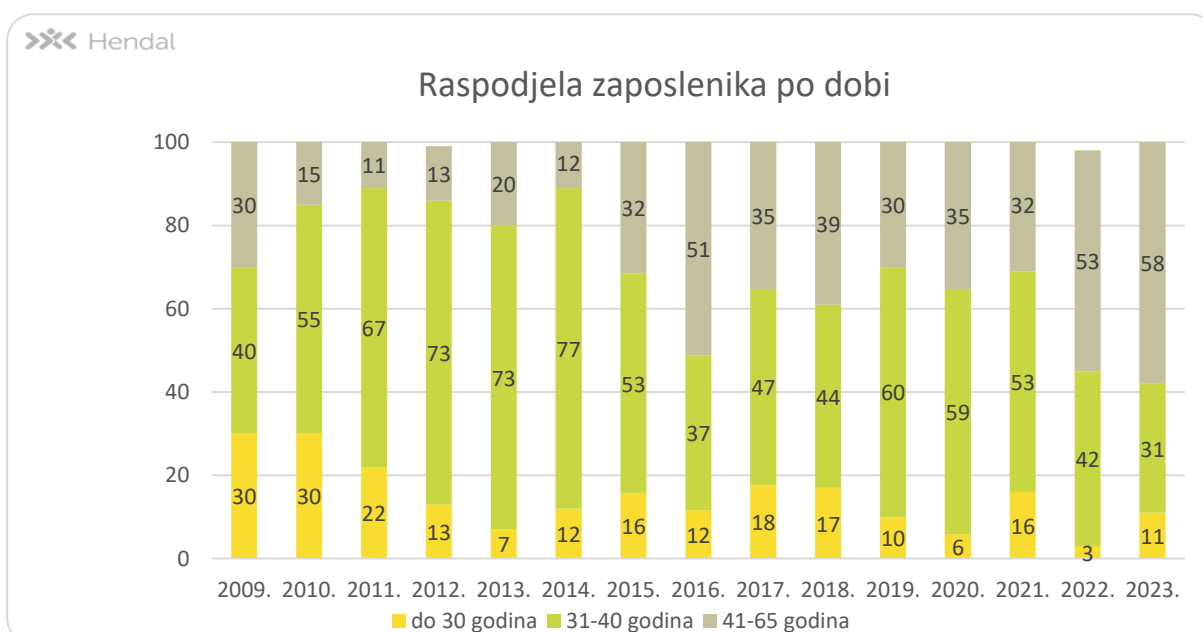
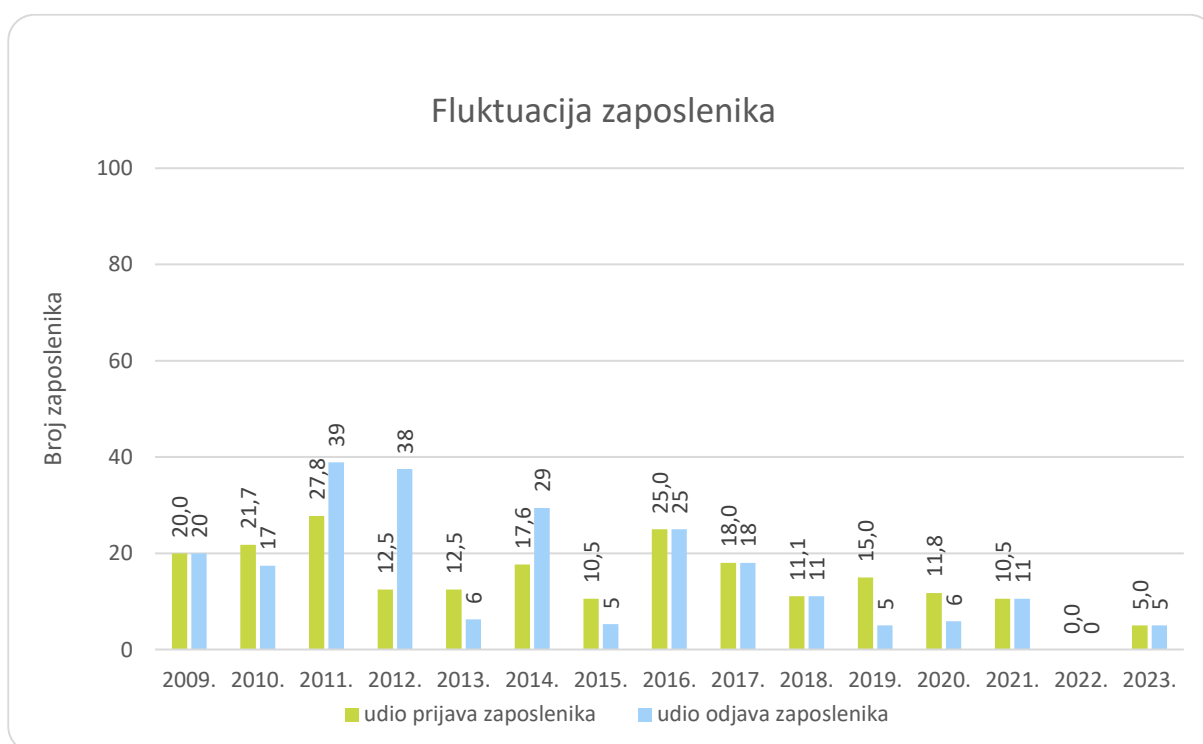
Radi očuvanja zdravlja Hendal je pokrenuo i program prehrane na radnom mjestu, te zaposlenicima osigurao topli obrok kojeg je Hendal sufinancirao u iznosu od 25% kontinuirano 2012. godine. U 2011. godini osigurana je predstava za djecu zaposlenika s prigodnim poklonima u vrijeme blagdana u prosincu koja se održavao narednih nekoliko godina. U 2013. je uvedena i predstava za ostale

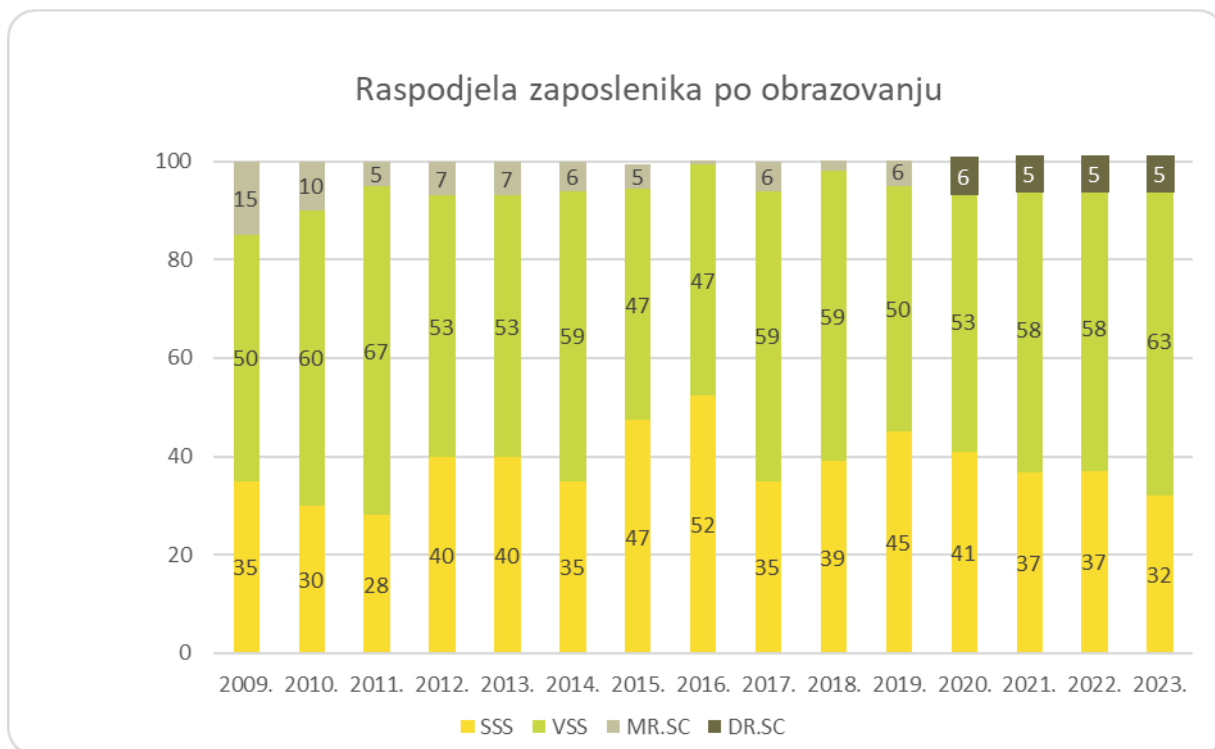


zaposlenike (bez djece) te se time i njima osiguralo zajedničko druženje financirano od strane Hendala. Tradicija je nastavljena do 2015. godine.

U 2017. godini nastavio se rad na očuvanju zdravlja zaposlenika uvođenjem organizirane stanke za vježbanje pod stručnim vodstvom dva puta tjedno i isto je nastavljeno u 2018. te 2019. U 2020. je ova praksa ukinuta radi pandemije, a praksa se vratila u 2022. te 2023. godini. U 2021. je uveden rad od kuće radi pandemije što se nastavilo djelomično i u 2021., 2022. te 2023. godini.

Hendal 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.





### 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 narednim godinama.

### Razvoj zaposlenika i radnih odnosa:

Sustavno vrednovanje učinka zaposlenika razvojem elemenata praćenja.

Provedeno je 7 prijenosa znanja odnosno internih radionica za edukaciju zaposlenika u 2022. te 1 u 2023.

## 9. ULAGANJE U ZAJEDNICU

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 2022. te 2023. godini nastavili s istraživanjem imidža tvrtki za dodjelu nagrade Zlatni indeks i nastavili praksu proučavanja nacionalno zanimljivih tema na mjesečnoj bazi čiji rezultati se objavljuju u medijima:

- > e-student istraživanje - imadž tvrtki među studentima za dodjelu nagrade Zlatni indeks
- > Nacionalno zanimljiva pitanja u okviru HrCatibusa® i hrNation panela
- > Big Quit – suradnja s Zvonimirom Galićem s Odsjeka za psihologiju Filozofskog fakulteta u Zagrebu
- > HLIPO – Hendal-Liderov indeks optimizma

	2010-2011	2012-2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Broj ljudi na pro-bono projektima	3	5	7	10	10	9	10	9
Broj utrošenih sati na sve pro-bono projekte	280	356	199	234	220	255	204	222
Direktni troškovi (€)	36.499	45.126	15.529	16.590	17.254	18.050	15.860	16.989
Ukupna vrijednost pro bono projekta (€)	42.471	58.995	20.187	21.567	24.209	25.907	21.899	23.399

	2020	2021	2022	2023
Broj ljudi na pro-bono projektima	3	7	7	7
Broj utrošenih sati na sve pro-bono projekte	144	200	320	384
Direktni troškovi (€)	11.945	14.865	15.890	17.350
Ukupna vrijednost pro bono projekta (€)	17.918	19.908	25.430	37.243

Broj sati provedenih na pro bono projektima se u 2022 te 2023. je ponovo povećan nakon što je u skladu s pandemijskom godinom bio snižen.

Zanimljivo istraživanje koje je obilježilo 2022. te 2023. godinu u okviru Hendalovih pro bono istraživanja je Biq Quit u suradnji s Filozofskim Fakultetom u Zagrebu.

Od 2007. godine kao pro bono projekt provodimo i besplatne edukacije o istraživanju za klijente koje se održavaju nekoliko puta godišnje, a koje klijentima osiguravaju bolje razumijevanje korištenja i interpretacije rezultata istraživanja.

## **Donacije u 2022. te 2023. godini**

### *Društvo sportske rekreacije Xenia*

- > Bavi se planiranjem rada i razvitka različitih športsko-rekreativnih programa: korektivna gimnastika, aerobika i sl., planiranje i razvitak sustava aktivne rekreacije građana; te druge djelatnosti iz članka 7.

### *Unicef, za djecu Ukrajine*

- > Ured UNICEF-a za Hrvatsku podržao je globalni apel i pozvao građane da pomognu djeci Ukrajine donacijama pa je tako dosad prikupljeno preko tri milijuna kuna. Sva sredstva prikupljena putem ovog programa UNICEF će upotrijebiti za pružanje podrške i pomoći djeci u Ukrajini, susjednim zemljama, ali i u Hrvatskoj.

Tijekom 2017. godine razvijen je model upravljanja donacijama koji je pokrenut zajedno s Regionalnom zakladom za lokalni razvoj Zamah. Radili smo na razvijanju modela strateške korporativne filantropije. Rezultat suradnje naše tvrtke i Zaklade Zamah je upitnik za udruge i pojedince koji pomaže da pojedinci i tvrtke kvalitetnije strukturiraju svoje zahtjeve za pomoć i riješe problem koji imaju. Na web-u Hendala osigurano je ispunjavanje upitnika radi upita za donacijom. U tu svrhu, kao odgovorna tvrtka vjerujemo da ćemo bitno uspješnije sudjelovati u razvoju hrvatskog društva.

## 10. 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 20252:2019 standarda u svom poslovnom okruženju
- > Ulaganja kroz pro-bono istraživanja u znanost
- > Razvoj suradnje sa znanstvenim institucijama
- > Promoviranje rada studenata unutar kompanije za stjecanje osnovnih znanja potrebnih za zapošljavanje
- > Daljnji razvoj modela upravljanja donacijama
- > Poboljšanje internih procesa za povećanje konkurentnosti
- > Provedba pro-bono projekta na temu ESG-a i približavanje ESG termina široj zajednici.