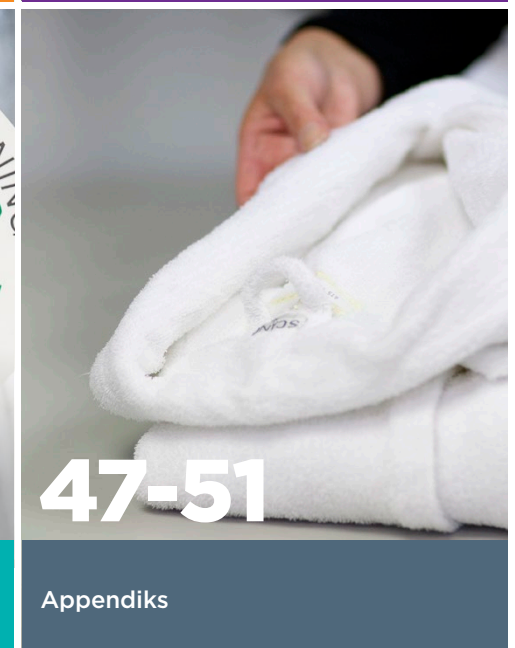
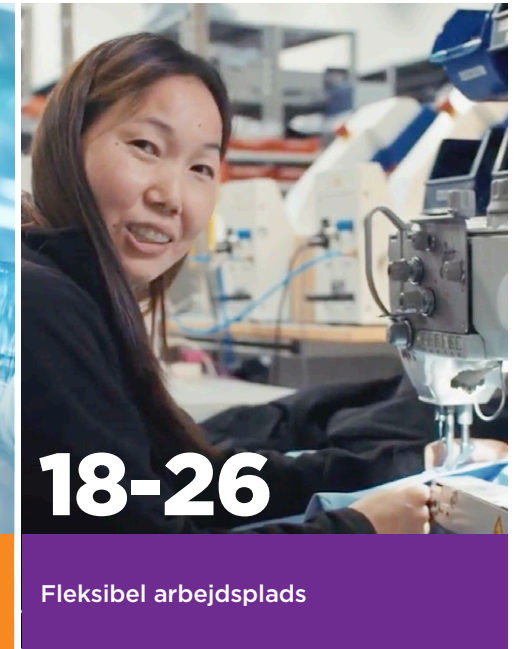
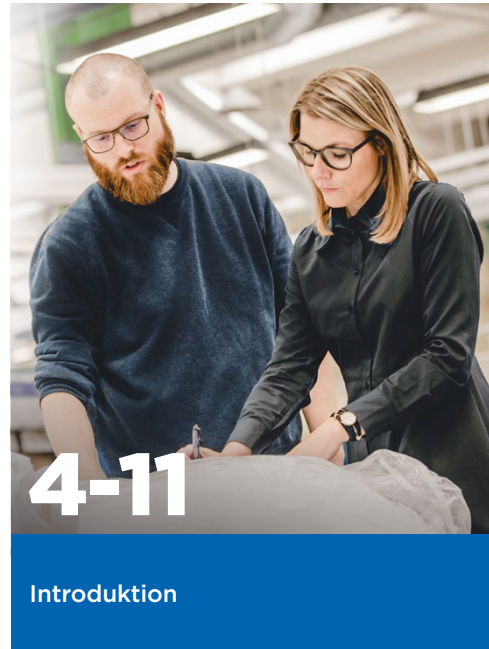


BERENDSEN CSR RAPPORT 2019:

# Sammen om ren samvittighed

# Indhold





# Forord

Kære læser,

2019 var virkelig et år værd at huske. Vi blev verdensmålscertificeret af Bureau Veritas Certification som den første virksomhed i verden, og jeg er stolt af, at vi i hele virksomheden står sammen om at gøre en forskel for FN's verdensmål. Vi vil lede vejen og vise, at det er muligt at lade forretningsvækst og en bæredygtig udvikling gå hånd i hånd. I 2019 nåede vi bl.a. det største forretningsresultat i hele Berendsens historie, hvilket tydeligt viser, at de to ting ikke er hinandens modsætninger. Tværtimod.

I 2019 præsenterede vi også en ny CSR-strategi og investerede i en lang række aktiviteter for at gøre Berendsen mere bæredygtig. Vores indsats resulterede blandt andet i, at vi blev udvalgt til at deltage i regeringens klimapartnerskab, indstillet til CSR People Prize, og vi vandt Gladsaxe Erhvervspris for vores indsats med at skabe bæredygtig vækst. Vi havde en rekordlav medarbejderudskiftning og en mangfoldig medarbejderskare, hvor vi blandt andet har øget andelen af kvindelige ledere fra 34 % til 41 % .

Vi ønsker at kommunikere åbent og ærligt om vores CSR-indsats – også om de svære ting. Derfor kan du i denne rapport læse, at en af vores medarbejdere var ude for en alvorlig arbejdsulykke sidste år. Han er heldigvis i bedring, og vi bruger ulykken som afsæt til at sætte yderligere fokus på sikkerhed, så vi forhåbentlig aldrig kommer til at stå i en lignende situation igen.

Berendsen er en del af den globale koncern Elis, som har en mangeårig historik med at tage hensyn til mennesker og miljø. Også i 2019 har Elis vist imponerende bæredygtighedsresultater blandt andet ved at opnå det flotte guldcertifikat fra EcoVadis CSR Rating, og fremover kommer der endnu mere fokus på CSR fra koncernniveau, da der i 2020 bliver lanceret nye ambitiøse CSR-mål for hele koncernen.

Der er fortsat mange bjerge, vi skal bestige både i Danmark og på koncernniveau for at levere på alle mål i vores nye CSR-strategi og forpligtelse over for FN's verdensmål, men jeg er sikker på, at vi vil lykkes med det i fællesskab med vores dedikerede medarbejdere her i Berendsen, vores Elis-kolleger og vores kunder, leverandører og samarbejdspartnere – selv gennem den sundhedskrisetid vi skal igennem i 2020.

Jeg håber, at denne rapport giver dig et indblik i den bæredygtige rejse, vi har været på i det forgange år i Berendsen Danmark, vores CSR-resultater og vores ambitioner for de kommende år.

God læselyst.

**- Henrik Luxhøj, Administrerende direktør**

# Introduktion

Berendsens forretningsmodel er cirkulær, og vi har arbejdet med bæredygtighed siden 1990'erne. I dag er vi en del af den globale koncern Elis, vi har vævet FN's verdensmål ind i vores CSR-strategi, og vi er blevet verdensmåls certificeret af Bureau Veritas Certification som den første virksomhed i verden. Det kan du bl.a. læse om i dette afsnit, hvor du får en introduktion til Berendsen og vores CSR-indsats.



# Om Berendsen

**Berendsen er startet som en dansk familievirksomhed for 156 år siden. I dag er vi en del af den internationale koncern Elis med 450 vaskerier fordelt på 28 lande. Samlet set er vi 45.000 ansatte og servicerer omkring 400.000 kunder.**

I Danmark har vi 18 produktionsenheder, 1.450 medarbejdere og 30.815 kunder, hvilket gør os til landets førende tekstilservicevirksomhed. I 2019 genererede vi en rekordomsætning på knap 1,5 milliarder kroner, hvoraf vi betaler over 52 millioner kroner i skat. Det gør os til en stor bidragsyder til det danske samfund.

Vores forretningsmodel er cirkulær, da vi udlejer, vasker og distribuerer tekstiler, måtter og hygiejneartikler, som vi cirkulerer blandt mange forskellige brugere og på den måde signifikant forlænger produkternes levetid. Vi stræber også efter at gøre vores vaskeprocesser cirkulære ved blandt andet at rense og genbruge det brugte vaskevand i nye vaske samt genindvinde overskudsvarmen fra tørretumblerne til opvarmning af vaskevand.

Vores bæredygtige rejse tog fart i 1990'erne, hvor vi begyndte at reducere vores vand-, energi-, kemi- og gasforbrug. I 2020 kan vi fejre, at vi i 10 år har tilbudt svanemærket vaskeservice, og derudover har vi en lang række certificeringer. Vi var en af de 10 første virksomheder i Danmark, der blev CSR-certificeret i 2012, vi er ISO-certificeret inden for arbejdsmiljø, miljø, kvalitet og hygiejne, og i 2019 er vi blevet verdensmålscertificeret af Bureau Veritas Certification som den første virksomhed i verden.

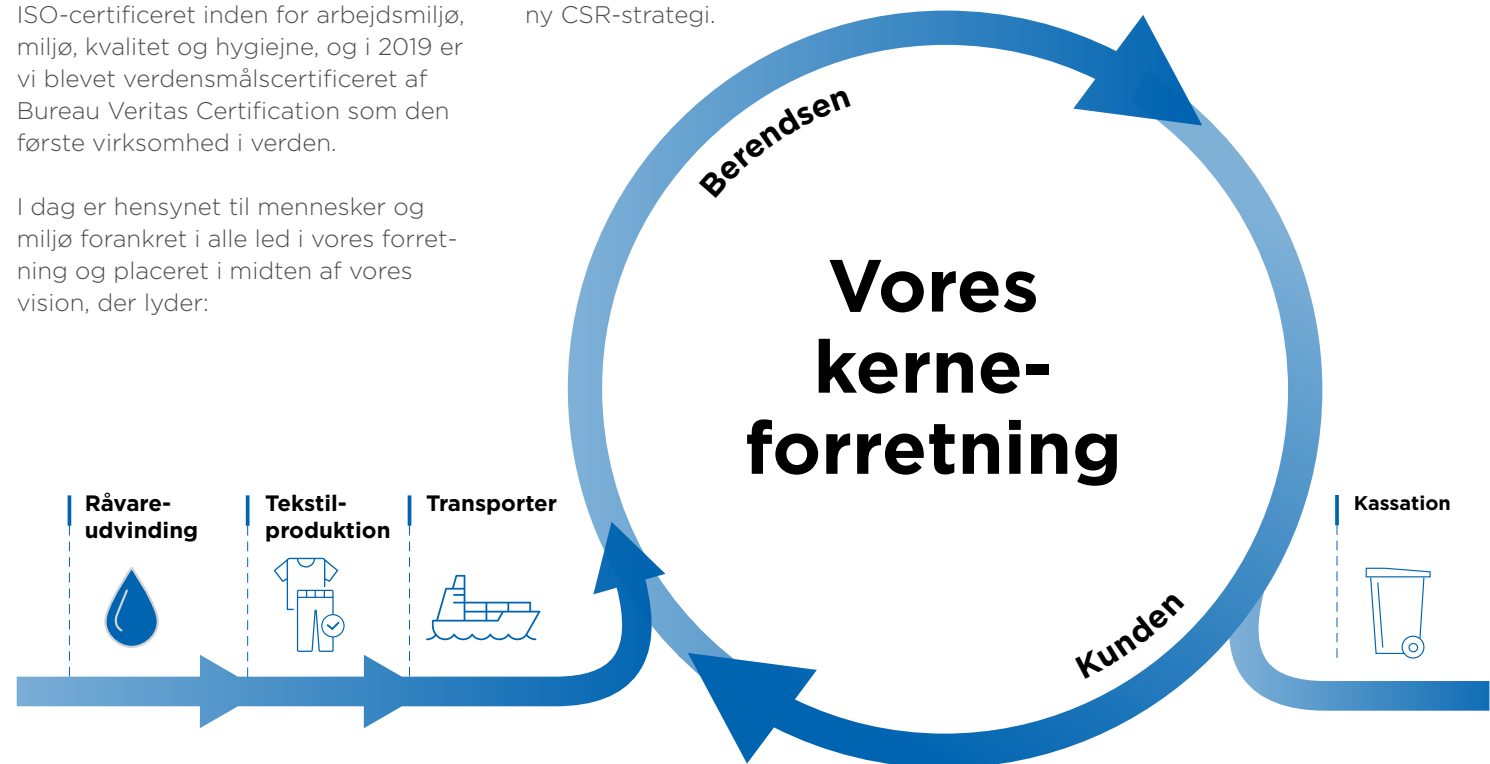
I dag er hensynet til mennesker og miljø forankret i alle led i vores forretning og placeret i midten af vores vision, der lyder:

”Vi sikrer, at alle vores kunder og medarbejdere er tilfrodse og loyale. Vi driver CSR-dagsordenen i Danmark og er rollemodeller kendt for vores måde at agere som virksomhedsledere på.”

For at indfri den vision vedtog vi i 2019 en ny CSR-strategi.

Strategien hedder *Sammen om ren samvittighed*, og den sætter retningen for vores bæredygtighedsindsats de næste mange år. Læs mere på [side 10-11](#).

#SAMMENOMRENSAMVITTIGHED



# Året 2019 i tal – Danmark

<b>VASKEDE TEKSTILER</b>	66.194.678 KG.
<b>OMSÆTNING</b>	1.460.140.800 KR.
<b>BETALT SKAT I DK I 2019</b>	52.400.000 KR.
<b>TEKSTILLEVERANDØRER</b>	69
<b>ANTAL ANSATTE</b>	1.450
<b>LEVERINGSADRESSER</b>	30.815
<b>ANTAL KØRTE KILOMETER</b>	7.815.625
<b>NATIONALITETER</b>	27
<b>ANCIENNITET</b>	9 ÅR
<b>MEDARBEJDERENGAGEMENT</b>	77 %
<b>ULYKKER MED FRAVÆR</b>	25 PERSONER
<b>VAND</b>	352.155.685 L
<b>ENERGI</b>	63.205.172.35 KWH (PRODUKTION)



18 produktionsenheder fordelt i hele landet

# Muligheder og risici

**Verden forandrer sig konstant, og det skaber nye muligheder og risici for vores forretning. Vi arbejder proaktivt på at imødekomme forandringerne – her kan du se, hvordan vi vil håndtere de klima- og befolkningsrelaterede forandringer, der har potentiel størst finansiell indvirkning på vores forretning.**

## EKSTREME VEJRFORHOLD

### Risici / mulighed

- Det ændrede klima øger risikoen for oversvømmelse på vaskerier og veje, der kan forhindre medarbejdere i at møde rettidigt og forsinke produktionen. Samtidig øger klimaændringerne risikoen for tørke, der kan give påbud om at mindske det industrielle vandforbrug.

### Handling

- Vi arbejder kontinuerligt med business continuity plans.
- Vi arbejder på at mindske vandforbruget ved bl.a. at rense og genanvende vand og anvende andre vandkilder end drikkevand.
- Vi bidrager til en bæredygtig udvikling, som mindsker eskaleringen i ekstreme vejrforhold.

## MEDARBEJDERE

### Risici / muligheder

- At tiltrække og fastholde dygtige medarbejdere bliver sværere, da de næste generationer er små og har nye krav og forventninger til en arbejdsplads.

### Handling

- Vi arbejder på at skabe en fleksibel arbejdsplads med mål om at blive kåret til Danmarks bedste arbejdsplads. Vi vil bl.a. i 2020 uddanne alle vores ledere, så de kan fremme den udvikling.

## TRANSPORT

### Risici / mulighed

- Vi ser allerede de første takter til, at der kommer fremtidige krav til emissioner fra køretøjer fra f.eks. kommuner og store virksomheder.

### Handling

- Vi har brugt 2019 på at undersøge, hvordan vi kan konvertere til grønne biler, og vi investerer i de første elbiler i 2020.

## TEKSTILER

### Risici / mulighed

- Ny EU affaldslovgivning træder i kraft i 2025 med krav om at ubrugte tekstiler ikke må sendes til forbrænding, og alt tekstilaffald skal registreres.
- Klimaforandringer skaber ustabil produktion af og tilgang til bomuld. Det udfordrer vores leverings-sikkerhed på bomuldstekstiler og giver stigende bomuldspriser.

### Handling

- Vi arbejder allerede på at sikre, at vores kasserede tekstiler indgår i nye livscyklusser igennem partnerskaber med virksomheder fra andre brancher.
- Vi har strategisk fokus på at afsøge alternativer til bomuld og støtte bæredygtig bomuldsproduktion gennem bl.a. Fairtrade og BCI.

## EPIDEMI / PANDEMI

### Risici / mulighed

- Globaliseringen og klimaforandringerne øger risikoen for epidemier og pandemier, hvilket kan påvirke vores leveringssikkerhed af materialer og råvarer, vores kunders købekraft samt vores medarbejders mulighed for at varetage deres job, hvilket alt sammen påvirker vores produktion.

## LEVERANDØRKÆDE

### Risici / mulighed

- Vi har strategisk besluttet ikke selv at eje vores leverandørkæde, men købe hos 3. part, hvilket eksponerer os for en række risici i særligt tekstilindustrien, fordi størstedelen af produktionen foregår i nogle af verdens fattigste lande, der ikke har samme fokus på menneskerettigheder og mangler stærk lovgivning på miljøområdet.

### Handling

- Vi har iværksat en justeret screeningsmodel, så vi fremover risikovurderer vores leverandører ift. 6 parametre.
- Vi indgår i partnerskaber om at udvikle leverandørerne i en mere bæredygtig retning og har løbende leverandørbesøg på stedet.
- Vi har desuden en flerstrengt leverandørstrategi, så vi kan trække på flere leverandører og tilbyde vores kunder høj leveringssikkerhed.

### Handling

- Vi arbejder kontinuerligt med business continuity plans.
- Vi arbejder på en flerstrengt leverandørstrategi, så vi øger vores leveringssikkerhed.
- Vi arbejder på at skabe fleksible rammer, så flest mulige medarbejdere kan fortsætte med at arbejde, selvom de ikke kan mødes fysisk.

# Forpligtigelse over for FN's verdensmål

Vores rejse med verdensmålene har været i gang længe, og verdensmålene er vævet ind i vores nye CSR-strategi, hvor vi har analyseret hele vores værdikædes potentielle positive og negative påvirkning – fra råstofudvinding til vores egen kernevirksomhed og den endelige styring af produkter og services til vores kunder. Resultatet viste, at vi i større eller mindre grad påvirker de fleste af de 169 delmål. Frem for at forsøge at bidrage til hele agendaen på én gang, fokuserer vi i stedet vores indsats på de mål, vi har størst mulighed for at påvirke og potentielt størst negativ indvirkning på, hvis vi ikke sætter ind. Vi har primært fokus på disse 4 mål med 11 tilhørende delmål:



## Sundhed og trivsel



## Bæredygtig energi



## Anstændige jobs og økonomisk vækst



## Ansvarligt forbrug og produktion



## Partnerskab for handling

Men bæredygtighed er en fælles rejse, og derfor arbejder vi også strategisk med mål 17: Partnerskab for handling. For det kræver, at vi arbejder sammen og inddrager interessenter fra hele værdikæden for at komme i mål med verdensmålene. Analysen viste også, at vi har god mulighed for at påvirke mål 1, 5, 6, 10, 13 og 14, som vi også har fokus på i vores strategi. Vores dedikerede, transparente arbejde med målene førte i 2019 til, at vi blev verdensmåls-certificeret.

“Berendsen har gennem hele certificeringsforløbet vist en stor vilje og en engageret indsats for implementeringen af FN's verdensmål for bæredygtig udvikling. Derfor er vi meget glade for, at netop Berendsen er den første virksomhed i Danmark, der modtager et verdensmål-certifikat fra Bureau Veritas Certification – og vi har heller ikke på verdensplan certificeret andre ud fra verdensmålene. Certifikatet dokumenterer den indsats, som Berendsen har gjort gennem kortlægning, udvælgelse og implementering af de verdensmål, hvor virksomheden kan gøre den største forskel.”

### Søren Christensen

*Business Development Director*

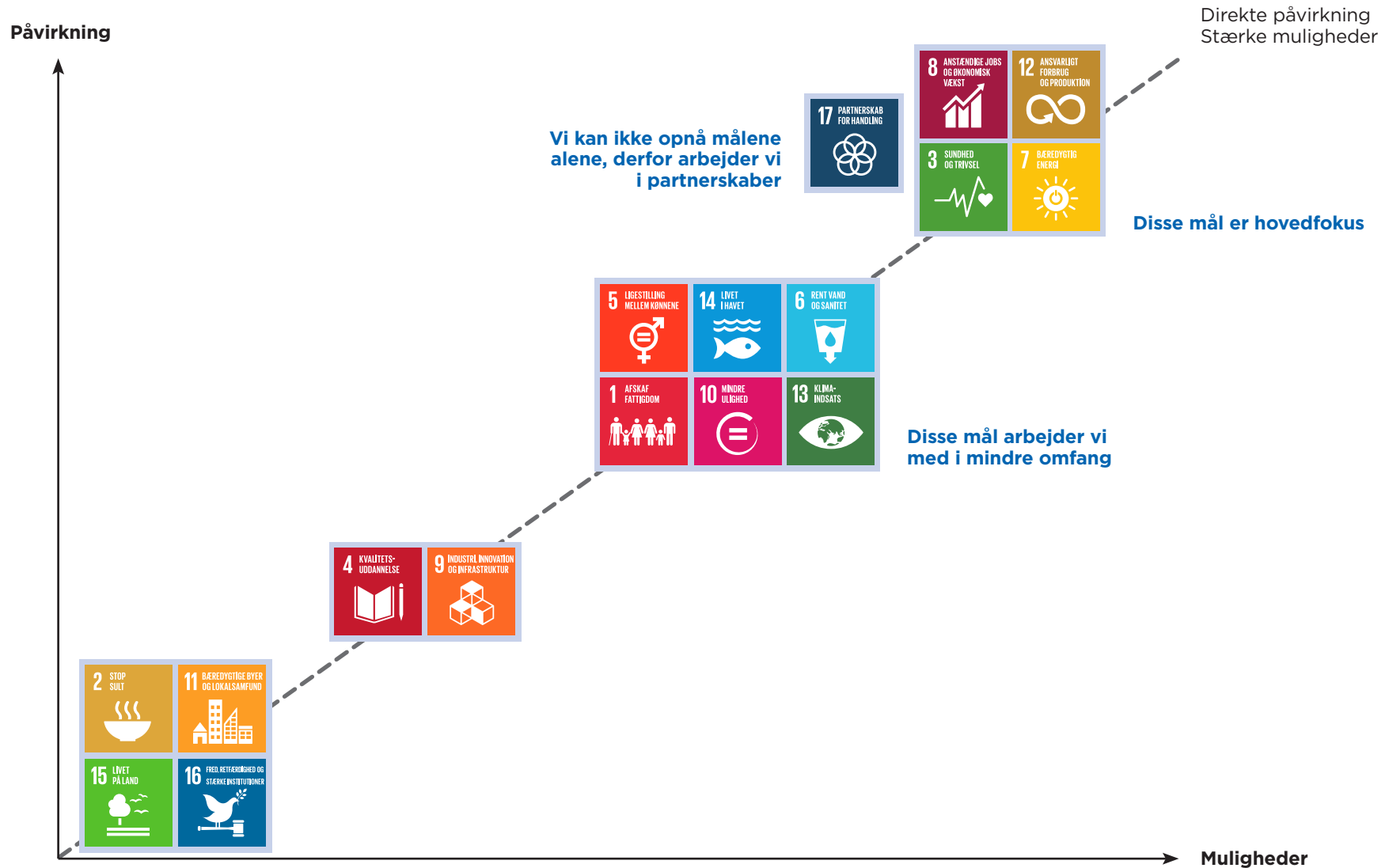
*Bureau Veritas Certification*



**VERDENSMÅL**  
for bæredygtig udvikling



# Kortlægning af FN's verdensmål



Indirekte påvirkning  
Begrænsede muligheder

# CSR-strategi: Sammen om ren samvittighed

**Vores formål er at levere bæredygtige serviceløsninger til vores kunder. Det forpligter os til at drive forretning med omtanke for mennesker og miljø i hele værdikæden, hvilket betyder, at vi må finde nye løsninger på de globale udfordringer, som verden står over for i dag.**

Efter et års arbejde kunne vi i 2019 med glæde offentliggøre vores nye CSR-strategi, som sætter retning for vores bæredygtighedsarbejde frem mod 2030. En strategi, der på én gang er funderet i vores forretningsstrategi og tager udgangspunkt i FN's verdensmål for at sikre, at vores indsats både bidrager til vores forretning og til en bæredygtig udvikling. Strategien hedder "Sammen om ren samvittighed", fordi vi kun kan indfri ambitionerne i partnerskaber.

## 3 ledestjerner

Vi har en særlig stor mulighed og derfor forpligtigelse til at påvirke 3 områder for en mere bæredygtig udvikling. Disse områder kalder vi vores ledestjerner, og her har vi sat ambitionsniveauet så højt, at vi ikke arbejder med 2021-mål, som i resten

af strategien, men med 2030-ambitioner. Vores 3 ledestjerner er: Cirkulære tekstiler, fleksibel arbejdsplads og ansvarlig transport. Vi kender endnu ikke hele vejen til at nå målene, men vi er kommet godt fra start og har sat stærke delmål.

## 4 strategiske indsatsområder

Ledestjernerne er en del af 4 strategiske indsatsområder, hvor vi både har fokus indadtil og udadtil og på den måde kommer hele vejen rundt om vores forretning og sikrer, at vi i alle led bidrager til en bæredygtig udvikling. Indadtil har vi fokus på at passe på vores medarbejdere og miljøoptimere vores produktion. Udadtil har vi fokus på at købe ansvarligt ind og udvikle bæredygtige services til vores kunder.

## 1 stærkt fundament

Indsatsområderne hviler på et stærkt fundament, som vi har bygget op siden 1990'erne. Eksempelvis vasker vi for velgørenhed, vores vaskerier er svanemærkede, og vi er certificeret inden for FN's verdensmål, miljø, arbejdsmiljø, CSR, kvalitet og hygiejne. Det fundament vil vi fortsat vedligeholde og udbygge.



“Som landets førende tekstilservicevirksomhed har vi en størrelse og indflydelse, som giver os en unik mulighed for at gå forrest og præge markedet, vores kunder og leverandører i en mere bæredygtig retning. Vores nye CSR-strategi viderefører vores mangeårige indsats med at miljøoptimere vores produktion og tage ansvar for vores medarbejdere – og skærper desuden vores fokus på, hvordan vi køber ansvarligt ind og udvikler nye bæredygtige produkter og services.”

**Louise Elver**  
CSR-chef

# Berendsens CSR-strategi

## Formål

**Sammen om ren samvittighed**

## Ledestjerner

2030 mål



### Cirkulære tekstiler

100 % genanvendelse af tekstiler



### Fleksibel arbejdsplads

Danmarks bedste arbejdsplads



### Ansvarlig transport

100 % grøn bilpark

## Indsatsområder

2021 mål



### Bæredygtige indkøb



### Bæredygtigt arbejdsliv



### Bæredygtige operations



### Bæredygtige services



## Fundament

Ledelsessystem

Anti-korruption

Velgørenhed

Forskningsprojekt

Certificeringer

## Baggrundstæppe



Forretningsstrategi



FN's Verdensmål

# Vi har som ambition at opnå 100 % cirkulære tekstiler i 2030

“Vores største bidrag til den cirkulære rejse er, at vi i dag allerede tilbyder vores kunder tekstiler, der cirkuleres og dermed har et langt liv. Men vi kan blive endnu bedre – dog ikke alene. Derfor indgår vi strategisk samarbejde med vores leverandører og andre partnere om at finde nye måder til genanvendelse af tekstilerne, når vi ikke længere kan holde dem i cirkulation hos os, og vi tager dialogen med vores kunder om, hvordan vi i fællesskab kan skabe mere bæredygtig løsninger. For bæredygtighed kræver commitment fra hele vores værdikæde – især fra kunderne. Vi har heldigvis imponerende ansvarlige kunder, som i høj grad vil den bæredygtige dagsorden.”

**Frederik Stage Olsen**  
*Salg og Marketingdirektør*



8 ANSTÆNDE JOBS  
OG ØKONOMISK  
VÆKST



12 ANSVARLIGT  
FORBRUG  
OG PRODUKTION

Delmål: 8.4, 12.2, 12.4, 12.5



### HØJDEPUNKTER I 2019:

1. Genanvendelse af 46.072 plastikflasker i produktionen af vores måtter
2. I partnerskab med Lendager knækket koden til at lave lyd-dæmpende paneler ud af vores kasserede tekstiler
3. Doneret 46.500 kasserede tekstiler til godgørende formål, så de får et nyt liv frem for at blive brændt

**På globalt plan er tekstilindustrien en af de industrier, der har størst påvirkning på mennesker og klima. Sidste år købte vi tekstiler for 200 millioner kr., hvilket giver os et særligt ansvar for at gøre vores tekstilforbrug så bæredygtigt som muligt. Vi er fast besludte på at eliminere vores tekstilaffald – og vi vil ikke kun give kasserede tekstiler nyt liv ved at regenerere fibrene, vi vil også finde mere bæredygtige løsninger på virgin-materialet. Vores ambition er at opnå 100 % cirkulære tekstiler i 2030 med disse 3 indsatser:**

#### **1: Forlængelse af levetiden**

Bomuld er ekstremt ressourcekrævende at dyrke, og vi sørger først og fremmest for at minimere vores affald og forbrug samt forlænge vores tekstilers levetid, så indkøbet af bomuld mindskes. Det gør vi gennem indkøb af holdbare tekstiler, skånsomme vaskeprocesser, reparationer, øget fokus på kassationer samt ved at chippe tekstilerne, hvilket gør os i stand til at optimere vores flow og nedbringe lagerbeholdningen. Men vi kan ikke gøre det alene, derfor går vi i dialog med vores kunder om, hvordan vi i fællesskab kan vælge den mest bæredygtige løsning og bedst passe på tekstilerne. I 2019 lykkedes det os at inspirere Hjørring Kommune Køkken til at vælge en kollektion, hvor kun T-shirten var ny, og resten af tekstilerne allerede var i cirkulation. Det betød, at vi ikke behøvede at kassere tekstiler, der stadig kunne bruges.

## 2: Tekstilernes slutfase

Når vi ikke længere kan holde tekstilerne i cirkulation blandt vores kunder, arbejder vi på at give dem et nyt liv gennem strategiske partnerskaber med vores leverandører og virksomheder fra andre brancher. Optimalt set skal tekstilerne forblive i deres egen cyklus, så en T-shirt bliver til en ny T-shirt, hvilket vi i 2019 begyndte at samarbejde med vores tekstilleverandører om. Den teknologi er dog fortsat umoden, og derfor skal tekstilerne på den korte bane have et nyt liv som råmaterialer i andre brancher samt genbruges og genanvendes. Vi kom langt i 2019, da vi i samarbejde med entreprenørvirksomheden Lendager knækkede koden til at lave vores kasserede tekstiler om til lydæmpende paneler. Desuden donerede vi 46.500 kasserede tekstiler til en lang række virksomheder og organisationer, der kan give tekstilerne nyt liv – eksempelvis startpakker til udsatte mennesker hos Blå Kors og plastikfri Roskilde, Køge og Rudersdal samt en række tøjdesignere, der skaber bæredygtig mode. Vores ambition er, at vi skal have 0 % tekstilaffald i 2030, og at vi allerede i 2023 skal være nået 80 % af vejen.

### FOKUSPUNKTER I 2020:

1. Skabe nye innovative løsninger til tekstilgenanvendelse gennem partnerskaber
2. Lancere 2 nye bæredygtige produkter
3. Finde nye måder at øge tekstilers levetid i vores eget tekstilflow

## 3: Tekstilernes startfase

Vi skal også arbejde cirkulært allerede ved tekstilens fremstilling, så tekstilerne designs på en måde, der gør det nemmest muligt at genanvende dem, og vi bruger de mest bæredygtige materialer – helst genbrugsmaterialer, hvor det er muligt. Vi inspirerer vores leverandører, så vi sammen kan finde nye veje til at anvende genbrugsbomuld i tekstilerne og erstatte andelen af ny polyester med genbrugspolyester. Vi kom langt i 2019, hvor der bl.a. blev genanvendt 46.072 plastikflasker i produktionen af vores måtter, og vi lancerede en ny CSR-kollektion af arbejdstøj, hvor al polyesteren er genbrugsplast fra plastikflasker, og bomulden er BCI.

### Bæredygtige indkøb og vaskeprocesser

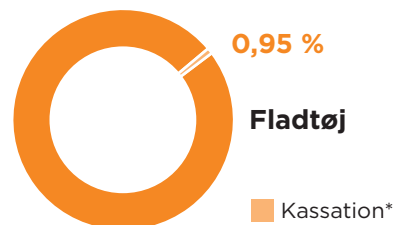
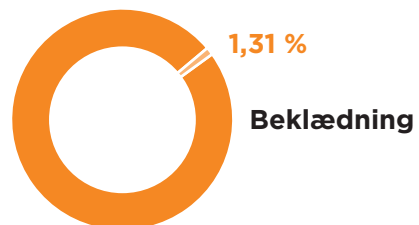
Vi tager højde for alle de forhold, der indgår i tekstilernes levetid. Vi arbejder kontinuerligt på at optimere vores vaskeprocesser, så miljø- og klimabelastningen nedsættes – læs mere på [side 40-42](#). Vi sørger desuden for at få tekstilerne produceret bæredygtigt, så vi tager hensyn til mennesker og miljø i leverandørkæden – læs mere om vores bæredygtige indkøb på [side 34-36](#).



# Nøgletal

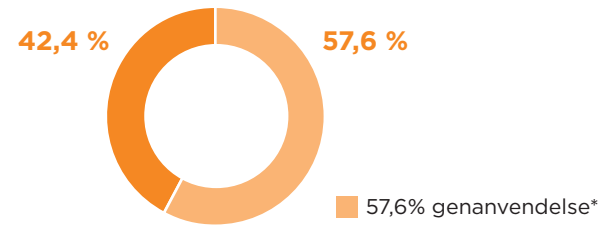
## Forlængelse af levetiden

## Kassationsprocent ift. den cirkulerende mængde tekstiler



\* Tallene er beregnet på de tekstiler, der kasseres, fordi de er slidt eller ødelagt, derfor er kollektionsskift ikke medregnet.

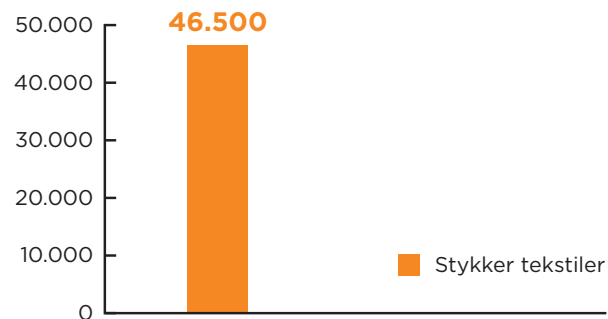
## Cirkulationsprocent fra eget lager



\* Tallet viser den andel, vi genanvender af tekstiler fra vores eget lager frem for at købe nyt - eksempelvis når en kunde får en ny medarbejder og derfor skal have suppleret beholdningen.

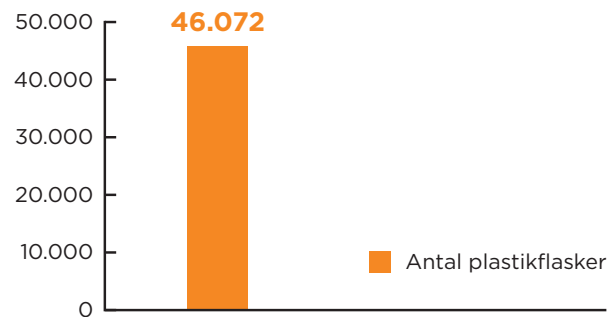
## Slutfasen

## Donation af kasserede tekstiler til genanvendelse



## Startfasen

## Antal plastikflasker genanvendt i vores måtter



## Genbrugsflasker i måtter

46.072. Så mange plastikflasker genanvendte en af vores måtteleverandører i produktionen af vores logomåtter i 2019. Alle flasker er indsamlet i lande uden retursystemer. Sammen med vores partnere og leverandører søger vi hele tiden efter de mest ansvarlige produktionsmetoder, og i andre måtter genanvender vi brugte fiskenet, der opsamles fra bunden af verdens have.

## Fra affald til råmaterialer i byggebranchen

Store mængder arbejdstøj fra Berendsen ender som affald hvert år. Derfor foretog vi vores største investering sidste år i at samarbejde med Lendager Group, som resulterede i, at vi sammen fik udviklet en skalerbar løsning, der tager det gamle tekstil og omdanner det til nye lydæmpende paneler. Panelerne produceres i Danmark og sælges til arkitekter og udviklere. Fordi panelerne produceres af genbrugsmateriale, har de et markant mindre CO<sub>2</sub>-forbrug sammenlignet med konventionelle mineraluldspaneler.

## En mere bæredygtig modeindustri

I 2019 donerede vi 46.500 stk. kasserede tekstiler til virksomheder og organisationer, som gav dem et nyt liv. Nogle af tekstilerne fik designer Susanne Guldager, der i modeugen lancerede sit bæredygtige tøjbrand: LA FEMME ROUSSE med en kollektion, hvor flere styles er lavet af vores kasserede tekstiler.

At skabe eksklusivt tøj af en virksomheds kasserede ressourcer er noget af det mest meningsgivende, jeg nogensinde har gjort som designer(...) Det er fantastisk, at Berendsen tager ansvar og har viljen til at tænke cirkulært – og det kunne gøre modebranchen langt mere bæredygtig, hvis flere overtog og forlængede værdien af virksomheders kasserede materialer.

**Susanne Guldager**  
*Designer*  
LA FEMME ROUSSE





## Medarbejdergaver i genbrugstekstiler

Når vi giver gaver ved vores medarbejderes mærkedage, har vi erstattet den sædvanlige buket blomster, der visner hurtigt, med en unik og holdbar gave designet af vores kasserede tekstiler og syet af udsatte kvinder fra den social-økonomiske virksomhed I Tråd Med Verden. På den måde genbruger vi vores tekstiler, og vores medarbejdere får en personlig, bæredygtig produktoplevelse, hvilket i sig selv er en bedre investering end blomster.



## RFID-chips mindsker tekstilforbruget

Vi har længe RFID-chippet det arbejdstøj, som vi udlejer og vasker til virksomheder og kommuner – og i 2019 lancerede vi markedets første RFID-chippede duge og forklæder. For hoteller og restauranter er hverdagen omskiftelig, og risikoen for at løbe tør for rene duge og forklæder er stor. Men med RFID-chippede tekstiler kan de bl.a. via internettet få et aktuelt overblik over, at de har det rette antal tekstiler i cirkulation og undgå at have et lager af ubrugte tekstiler liggende hos dem for en sikkerheds skyld. Det betyder, at vi hos Berendsen skal indkøbe færre nye tekstiler, så vi og vores kunder reducerer forbruget af naturens ressourcer. Vores testfase har vist, at mængden af tekstilsvind på de RFID-chippede duge og servietter er reduceret med 42 %.

“At vores tekstiler er RFID-chippede, er jo ikke kun en økonomisk – men også en miljømæssig – besparelse. Produktionen af tekstiler forbruger mange liter vand, og hvis man tænker på hvor mange af verdens hoteller og restauranter, der hvert år mister tekstiler eller har for mange tekstiler i beholdningen, så kan RFID-chips være en vej til at reducere overforbruget.”

### **Morten Wagner**

*Head Chef*

*Matrikel1*



# Vi vil være et fleksibelt sted at arbejde og kåres som Danmarks bedste arbejdsplads i 2030.

“Hvis du insisterer på, at alle skal møde samme sted kl. 8-16 hver dag, mister du dine dygtige medarbejdere, når deres liv forandrer sig. Mange behøver fleksibilitet for at få balance i arbejds- og familielivet – men i dag handler det også om at give plads til personlige interesser, sport og hobbyer. Dét skal vi som virksomhed åbne op for, og vores ledere skal derfor jævnligt spørge medarbejderne, om deres arbejdssted og -tid fortsat passer til deres livssituation. Vi respekterer, at alle har forskellige behov – det er f.eks. lige så legalt at arbejde hjemme eller møde senere, hvis du har små børn, som hvis du elsker at gå lange ture i morgenlyset med hunden. De fleste af vores medarbejdere arbejder i produktionen, hvor de udfører et job, hvor de skal være fysisk til stede. For den gruppe kan vi ikke gøre arbejdsstedet fleksibelt, men i stedet kan vi flytte ting fra privatsfæren ind i arbejdstiden – eksempelvis ved at tilbyde danskundervisning i arbejdstiden, så de ikke skal bruge deres fritid på det.”

**Natja Hornsbæk Kleisdorff**  
HR direktør



Delmål: 3.4, 3.9, 8.5 og 8.8



## HØJDEPUNKTER I 2019:

1. 9,1 % af produktionsmedarbejdere og 29,9 % af funktionærer valgte frivilligt at investere i medarbejderaktier, hvilket er et udtryk for det høje engagement og stolthed, der er omkring virksomheden
2. Med en samlet medarbejderanciennitet på 9 år kan vi se, at trivslen er høj
3. Vi er vækstet med 7 procentpoint i andelen af kvindelige ledere

**Vores største forpligtigelse er over for vores medarbejdere, for det er dem, der hver dag giver vores kunder den bedste service og skaber vores forretnings succes. Vi arbejder på at blive en mere fleksibel og rummelig arbejdsplads, hvor vores medarbejdere i endnu højere grad trives og oplever balance i deres privat- og arbejdsliv. Vi har som ambition at blive kåret til Danmarks bedste arbejdsplads i år 2030, og for at nå det mål har vi bl.a. fokus på disse 3 indsatser:**

### 1: Mangfoldighed

At have en mangfoldig arbejdsstyrke giver diversitet i den måde, vi udvikler vores produkter og løser hverdagens opgaver på, og det helt afgørende for, at vi kan være innovative og fastholde vores førende markedsposition. Diversiteten er samtidig med til at højne trivslen og arbejdsglæden, da vores inkluderende tilgang skaber større forståelse og samhørighed blandt vores medarbejdere. Vi rekrut-

terer derfor vores nye medarbejdere på et bredt og nogle gange alternativt grundlag, hvor vi bidrager til inklusion af mennesker fra kanten af arbejdsmarkedet. I 2019 fik vi konverteret lige over 25 % af vores praktikanter og løntilskudsmedarbejdere over i faste stillinger, og på nogle af vores vaske- rier er op mod 98 % af medarbejderne i produktionen udlændinge med mange forskellige nationaliteter. 41 % af vores ledere var sidste år kvinder, hvilket er en stigning på 7 procentpoint sammenlignet med året før. Vi arbejder bevidst ikke med kvoter eller mål på mangfoldigheden, men i stedet med en dedikeret HR-indsats, der skaber forståelse på tværs af organisationen, hvor mangfoldighed er vejen til at trives og gøre det bedre sammen, og hvor praktikforløb målrettet bruges til at rekruttere nye medarbejdere.

### 2: Fleksible rammer

Det er ikke alle, der trives med at arbejde kl. 8-16, og derfor stræber vi efter at gøre rammerne så fleksible som muligt, så vores medarbejdere får

indflydelse på at skabe optimal balance mellem arbejds- og privatliv. Der er dog stor forskel på vores indsatsmuligheder overfor hhv. vores funktionærer og vores produktionsmedarbejdere, der er nødt til at være til stede på vaskeriet for at løse deres opgaver. For vores funktionærer handler fleksibilitet i høj grad om at give mulighed for hjemmearbejde og kontrol over egen arbejdstid – men for vores produktionsmedarbejdere handler det bl.a. om at finde veje til nedsat arbejdstid samt at flytte nogle af de ting, der normalt fylder i fritiden, ind i deres arbejdstid. Derfor tilbyder vi bl.a. rygestopkurser, rådgivning om privatøkonomi og skat samt dansk-undervisning til de medarbejdere, der ikke har dansk som førstesprog. I 2020 kommer vi til at lancere en ny elektronisk læringsplatform, så alle vores medarbejdere nemt og tilgængeligt kan tage kurser og opsøge viden – uden at skulle deltage på fysiske kurser.

### FOKUSPUNKTER I 2020:

1. Største investering i Berendsens historie i lederuddannelse for samtlige ledere
2. Gennemførelse af medarbejdertilfredshedsundersøgelse for at have fingeren på pulsen i forhold til trivsel og engagement
3. Gøre sygefravær til en obligatorisk del af lederens KPI'er

### 3: Dygtige ledere

For at styrke mangfoldigheden og udvide de fleksible rammer har vi brug for dygtige ledere. Vi har heldigvis rigtig mange dygtige ledere i Berendsen, hvilket vi bl.a. kan måle på, at 82 % af vores medarbejdere mener, at de har lyst til at blive i Berendsen de næste 12 måneder eller længere, og medarbejderengagementet på tværs af hele organisationen er 77 ud af 100. Vi kan dog se, at vi har brug for at løfte vores ledere endnu mere særligt på management og leadership-delen, og derfor har vi valgt at lancere det hidtil mest ambitiøse ledelsesuddannelsesprogram i hele Berendsens historie i 2020, hvor vi i løbet af året får samtlige af vores 130 ledere fra direktionen til teamledere i produktionen gennem den samme Leder-DNA-uddannelse.

### Bæredygtigt arbejdsliv

Udover at arbejde med at skabe en fleksibel arbejdsplads, fokuserer vi på alle aspekter af det at være medarbejder i Berendsen - læs mere om indsatsområdet bæredygtigt arbejdsliv på [side 37-39](#).



# Nøgletal

## Mangfoldighed

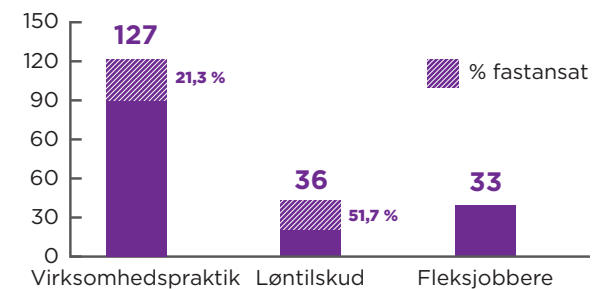
### Kønsfordeling i hele Berendsen Danmark



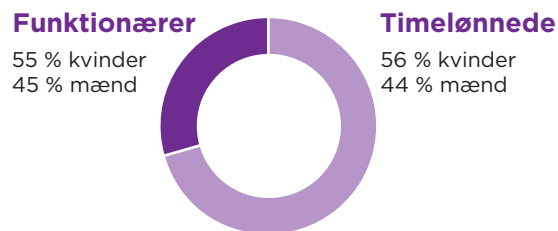
### Ledelsen (BTS chefgruppe)



### Fastansættelser fra kanten af arbejdsmarkedet



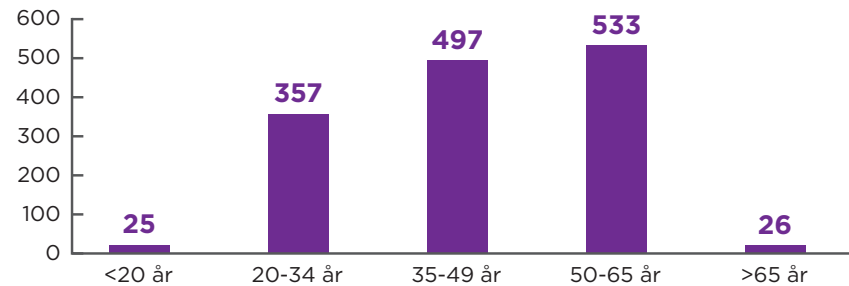
### Kønsfordeling, funktionærer og timelønnede



### Antal nationaliteter

27

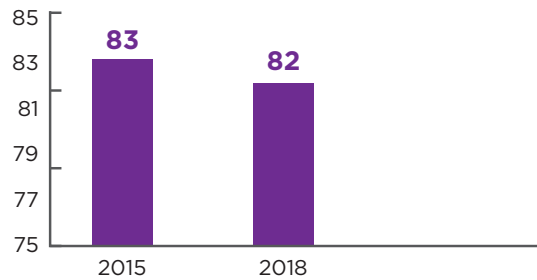
### Aldersfordeling



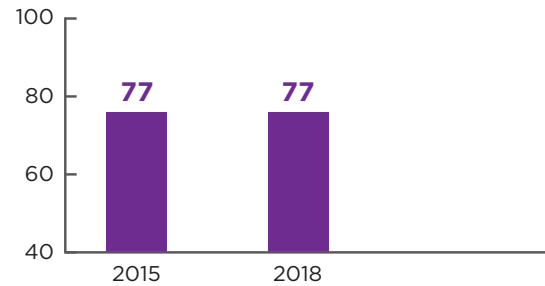
# Nøgletal

## Fleksible rammer

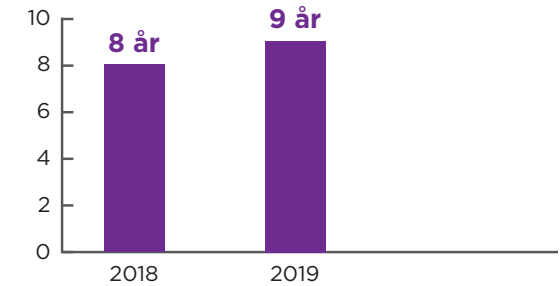
### Forventning om at blive i Berendsen de næste +12 måneder



### Medarbejderengagement

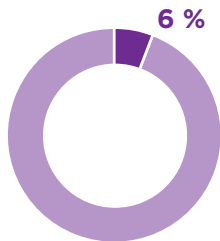


### Medarbejderanciennitet



## Dygtige ledere

### Egne opsigelser

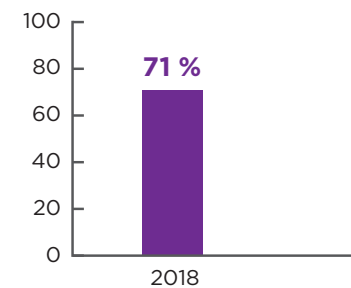


\* Data dækker funktionær-gruppen.

### Ansættelser

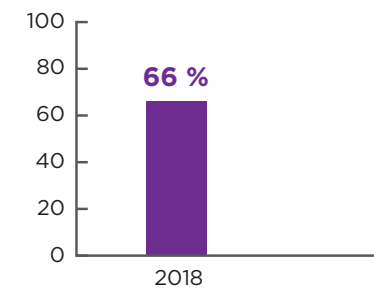
564

### Leder



Viser omsorg, kan sige min ærlige mening, støttende. Data er fra november 2018.

### Ledelse



Viser medarbejderne, at de er vigtige, udviser interesse og efterlever værdierne. Data er fra november 2018.

# Kim har fået meningsfulde deltidsopgaver efter sygdom

Danskerne bliver længere på arbejdsmarkedet. Men hver 3. dansker får kræft, og risikoen stiger drastisk med alderen – så de mange ældre medarbejdere skaber et større behov for, at virksomheder kan støtte og fastholde deres kollegaer under og efter sygdommen. Da 66-årige Kim gik igennem et langvarigt tarmkræftforløb, var det en stor drivkraft for ham at vide, at vi stod klar med åbne arme for at få ham tilbage.

“Under min sygdom fik jeg en støtte fra mine kollegaer på gulvet og hele vejen op til ledelsen, som gjorde, at jeg kæmpede for at vende tilbage. Jeg får næsten tårer i øjnene, når jeg taler om, hvordan de ringede og spurgte til mig, mens jeg lå på hospitalet – og hvordan jeg blev mødt af smil og kram, når jeg besøgte dem på vaskeriet, mens jeg var sygemeldt. Det reddede hele min dag! Jeg skulle aldrig spekulere på, om jeg blev fyret... Jeg vidste, døren stod åben, og at jeg kunne vende tilbage til et job, hvor jeg ville gøre en enorm forskel for miljøet, kunderne og forretningen.”

## 66-årige Kim

Produktionsmedarbejder

DA DET VILLE VÆRE FOR FYSISK HÅRDT FOR KIM AT FORTSÆTTE I SIT JOB SOM TEAMLEDER PÅ LAGERET EFTER SYGDOMSFORLØBET, FANDT VI SAMMEN MENINGSFULDE DELTIDSOPGAVER TIL HAM. OG I 2019 FEJREDE VI MED STOR GLÆDE KIMS 40 ÅRS JUBILÆUM SOM ANSAT I BERENDSEN.





## Medarbejderaktier

I 2019 lancerede Elis koncernens første internationale aktieplan forbeholdt medarbejdere. Elis for All blev lanceret i 17 lande - heriblandt Danmark - med formål om at øge medarbejdernes engagement og tilhørsfølelse og give dem mulighed for at deltage i Elis' succes. Medarbejderne kunne købe aktier til meget fordelagtige betingelser, og i Danmark har der været overvældende interesse: 9,1 % af vores produktionsmedarbejdere og 29,9 % af funktionærer har investeret, hvilket er et udtryk for det høje engagement og stolthed, der er omkring virksomheden.



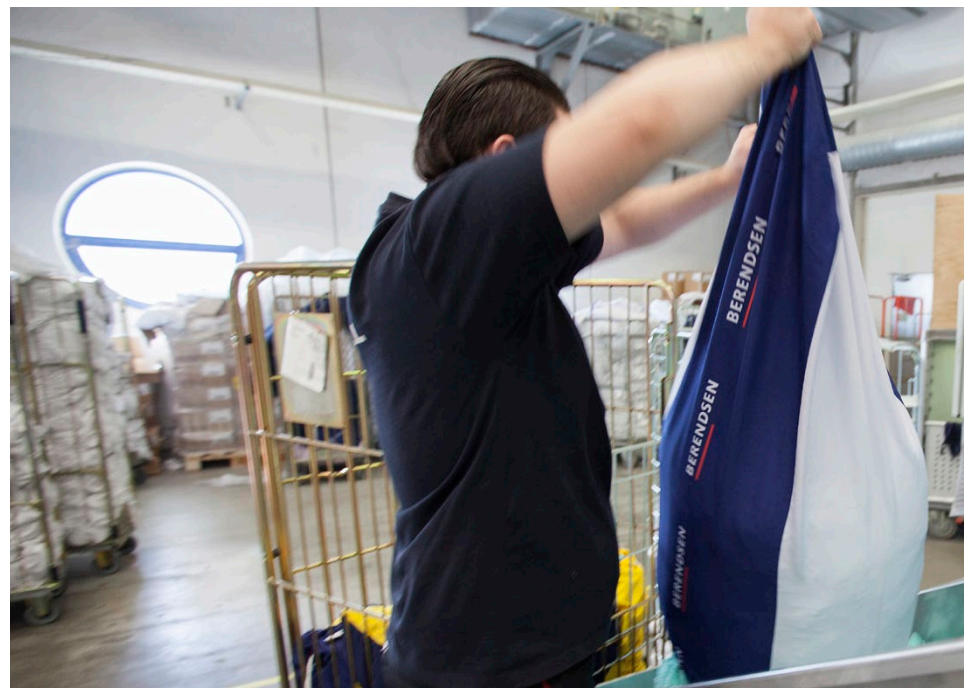
## Voksne med udviklingshæmning prøver kræfter med arbejdslivet

Hos os er voksne med psykisk og fysisk udviklingshæmning fra Køge Kommunes ITC (Industrielt træningscenter) i 3-måneders praktikforløb til glæde og gavn for os alle.

“For mange udviklingshæmmede er det ikke selve arbejdsopgaverne, der er det vigtigste. Det betyder mere, at de har en tryk menneskelig relation, og at de føler sig værdsat og accepteret som dem, de nu engang er – både hos os og på deres praktikpladser. Berendsen har fra starten vist, at de tager vores samarbejde utroligt seriøst. De har taget virkelig godt imod os, og de har et menneskesyn, hvor jeg bare tænker: Hold da op – dén type virksomheder hænger ikke på træerne.”

### **Karsten Dalgaard Pedersen**

*Jobkonsulent  
ITC Værksted*



## Christina passer sit job hos os fra Spanien

At vores medarbejdere kan tilpasse deres arbejdssted og -tid ud fra deres livssituation styrker deres trivsel – og gør det nemmere for os at fastholde medarbejderne i en tid, hvor rekordmange danskere skifter job.

“Da jeg fortalte min chef, at jeg ville flytte til Spanien, smilede han og sagde: “Jamen, det må vi da bare finde ud af!” – og så fandt vi sammen en god løsning på, hvordan jeg kunne løse mine opgaver fra udlandet. Det viste sig også at være en fordel, da vi kunne lære af vores spanske kollegaer i Elis, hvilket vi har fået gavn af i vores vaskeri i Holbæk. For nogle måneder siden åbnede der sig en stilling som miljø- og arbejdsmiljøkonsulent for Berendsen i Danmark – det var mit drømmejob, og jeg fik det! Jeg

havde oprindeligt aftalt med Berendsen, at jeg kun skulle blive i Spanien 2 år, men vi kan nu se, at det passer bedre med min søns skolegang, at vi først flytter hjem til sommer efter 3 år. Det har Berendsen sagt ja til, og jeg er så taknemmelig for at arbejde et sted, hvor lederne i den grad giver mig frihed til at leve mit liv og udleve mine drømme.”

**Christina Saxkjær**  
*Ansæt hos os i 13 år*

# Sikkerhed og trivsel er et ledelsesansvar

**Grundlaget for vores indsats med at skabe en fleksibel arbejdsplads er at sikre vores medarbejders trivsel og sikkerhed. Vi er en multikulturel virksomhed, og dét at arbejds glæde og sikkerhed opfattes forskelligt fra kultur til kultur stiller særlige krav til os, som vores arbejdsplads fleksibelt skal kunne rumme og tilpasse sig.**

Vi oplever en høj grad af arbejds glæde, hvilket vi skal fastholde og udbygge. Den samlede anciennitet ligger på hele 9 år og den samlede medarbejdertilfredshed på 77 %. Vi har en mangeårig sikkerhedskultur og den holdning, at én ulykke er en for meget. Vi må dog konstatere, at vi skal hæve barren endnu mere for at forhindre de typer af ulykker, hvor sandsynligheden er minimal, men konsekvensen til gengæld stor. Det stod særligt klart for os tirsdag den 19. november 2019, hvor en af vores

medarbejdere kom ud for en alvorlig ulykke på vaskeriet i Ølsted. Ulykken har skærpet vores sikkerhedsfokus endnu mere, og vi har iværksat målrettede indsatser for at fremme sikkerhedsbevidstheden hos vores medarbejdere samt fjerne endnu mere af den menneskelige faktor i ulykker gennem tekniske foranstaltninger.

Vores kollega er heldigvis i bedring i dag, og hændelsen har styrket sammenholdet for hele teamet i Ølsted, som aldrig før har opnået så flotte tilfredsheds- og engagementsscorer fra medarbejderne. Det viser, hvor professionelt og empatisk ulykken er blevet håndteret, hvilket jeg og resten af direktionen er taknemmelige for.

Arbejds glæde og sikkerhedskultur skal drives af ledere, og jeg er stolt af, at vi i 2020 foretager den største investering i ledelse i hele Berendsens historie. Når vores medarbejdere er

sikre, trives og bliver udfordret og motiveret til at yde deres bedste, får vores kunder en god oplevelse, som er afgørende for vores konkurrenceevne og resultater. Derfor skal vi som ledere udvikle os og få en fælles referenceramme for vores måde at lede på – et fælles Leder DNA. Leder DNA er en skræddersyet uddannelse til Berendsen, som alle vores 130 ledere fra direktionen til teamledere i produktionen skal igennem i 2020. Jeg tror på, at uddannelsen vil styrke vores ledere og gøre dem trygge i at agere og prioritere i hverdagens mangeartede ledelsesopgaver. At vi investerer i ledelse er det første af mange skridt, vi kommer til at tage for sammen at skabe Danmarks bedste arbejdsplads.

**Natja Hornsbæk Kleisdorff**  
*HR direktør*

LEDESTJERNE 3:  
ANSVARLIG TRANSPORT

# Vi vil bidrage til transportsektorens grønne omstilling og opnå 100 % ansvarlig transport i 2030.

“Jeg er stolt af, at vi som virksomhed har forpligtiget os til at bidrage til den grønne omstilling i transportsektoren. Vi har sat et klart mål om, at vi i 2030 udelukkende vil have en grøn bilflåde, og vi har brugt 2019 på at screene og teste en række forskellige initiativer og biler i forhold til hvilke grønne køretøjstyper, der er mulige at benytte til den distribution, som Berendsen driver. Vi er ikke færdige med screeningen, men vi er klar til at investere i de første elbiler og ladestandere i 2020, så vores bæredygtige produkter og services fremover kan blive leveret til vores kunder i grønne biler alle de steder, hvor det er eller bliver muligt.”

**Michael Dufke Nørgaard**  
Økonomidirektør



Delmål: 3.6, 7.3 og 7.a



## HØJDEPUNKTER I 2019:

1. Beslutning om at ændre logistik-setup i Nordjylland med en beregnet reduktion af kørte km i 2020 på estimeret 20 %
2. Logistikoptymering på vores Svendborg-vaskeri med 16 % reduktion af kørte kilometer
3. Test af el- og gasdistributionsbiler på 2 lokationer

**Transportsektoren har en betydelig CO<sub>2</sub>-udledning, og vi driver en større bilflåde, som samlet set kører knap 8 millioner kilometer årligt. Det betyder, at vi har stor mulighed for at påvirke og fremme transportsektorens bæredygtige udvikling. Vi har som ambition at opnå 100 % ansvarlig transport i 2030, hvilket for os betyder konvertering til en 100 % grøn bilpark og opnåelse af 0 % trafikuheld i 2030. For at nå de mål arbejder vi med disse indsatser:**

### **1: Reduktion af dieselforbruget**

Vores distributionsflåde består i dag af dieselmotorer. Selvom de overholder Svanemærkets krav til distributionsbiler, udleder de CO<sub>2</sub> for hver kilometer, de kører. Derfor arbejder vi på at reducere vores dieselforbrug gennem opfyldningsgraden på vores biler, efteruddannelse af chauffører, der er på kursus minimum hvert 5. år i

bl.a. energirigtig kørsel, samt logistikoptimering. På vores Svendborg-vaskeri har vi i 2019 bl.a. opnået en 16 % reduktion af kørte kilometer alene ved at omlægge ruterne. Desuden har vi besluttet og brugt 2019 på at forberede en ændring af vores logistiksetup i størstedelen af Nordjylland til kørsel fra decentralt lager, som ifølge vores beregning i 2020 vil medføre en reduktion af kørte kilometer på estimeret 20 %.

### **2: Konvertering til grønne køretøjer**

Vi har brugt 2019 på at undersøge og teste mulighederne for at konvertere vores distributionsflåde til grønne køretøjer. Desværre har vi endnu ikke fundet en el- eller gasbil, der opfylder vores aktuelle behov. Vi tester derfor målrettet videre i 2020, hvor vi vil være i tæt samarbejde med alle vores leverandører af køretøjer og se hvilke parametre, vi kan skrue på for snarest at kunne udskifte en eller flere biler til el eller gas, som er de teknologier, vi

ser størst mulighed for at adaptere. Vi tror på, at der vil ske en stor bæredygtig udvikling på transportområdet de kommende år, hvor distributionsbiler vil kunne leve op til vores krav, derfor arbejder vi på at forkorte vores leasingperioder, så vi hurtigt bliver i stand til at konvertere vores bilpark, når de optimale løsninger kommer på markedet. Vi er naturligvis afhængige af, at vores biler kan få adgang til at lade/tanke på rimelig tid. Det kræver, at der investeres i den danske bæredygtige infrastruktur, og at bilproducenterne som del af den teknologiske udvikling optimerer distributionskøretøjer yderligere. Vi arbejder på at påvirke dette, og ved vores deltagelse i regeringens klimapartnerskab var det et af vores fokuspunkter.

### 3: Ansvarlig kørsel

Vi har også stort fokus på køre endnu mere sikkert og ansvarligt i trafikken. Vi har allerede drivers behaviour i flere af vores distributionsbiler, og vi har testet et nyt flådestyringssystem, der udover drivers behaviour forventes at kunne levere et CO<sub>2</sub>-emissionstal, på vores vaskeri i Hillerød. I Q1 2020 tester vi værktøjet yderligere på 2 lokationer: Kastrup og Ålborg. For at skabe mere gennemsigthed har vi desuden besluttet at sætte nummer på alle vores biler, så det er nemmere for privatpersoner at tage fat på os, hvis de har en uheldig oplevelse med en af vores chauffører. De første biler fik nummer på i 2019.

### Bæredygtige services

Distributionen er kun en af vores mange services, og vi arbejder på, at alle vores produkter og løsninger bliver bæredygtige – læs mere om vores bæredygtige services på [side 43-45](#).

### FOKUSPUNKTER I 2020:

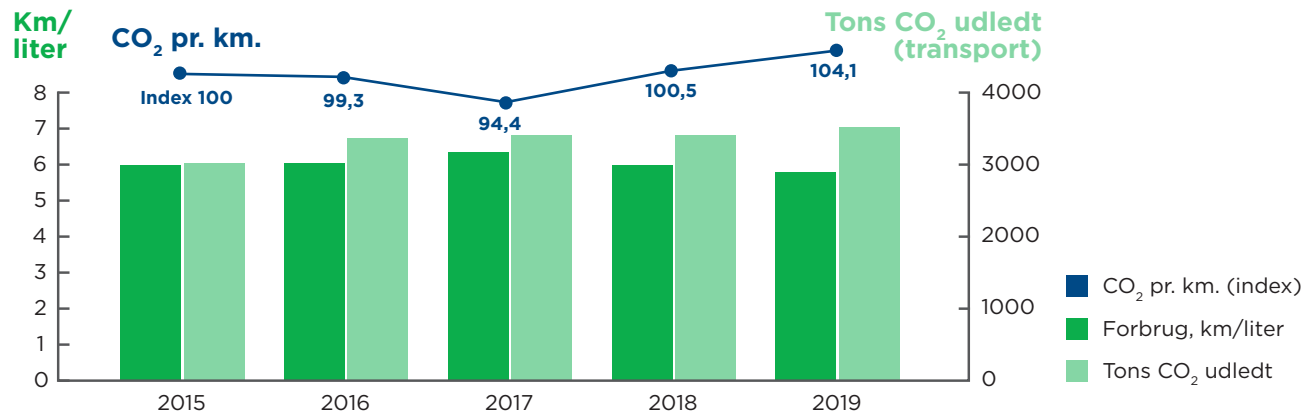
1. Investering i vores første grønne distributionskøretøjer
2. Investering i vores første personbiler, der kører på el
3. Investering i de første elladere på vores lokationer



# Nøgletal

## Reduktion af dieselforbrug

### Reduktion af dieselforbrug



## Konvertering til grønne køretøjer

### Test af grønne biler

2 ud af 18 lokationer

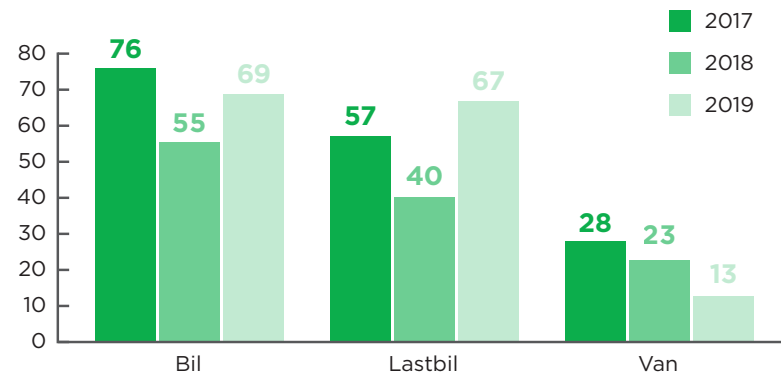
### Antal egne distributionskøretøjer

135

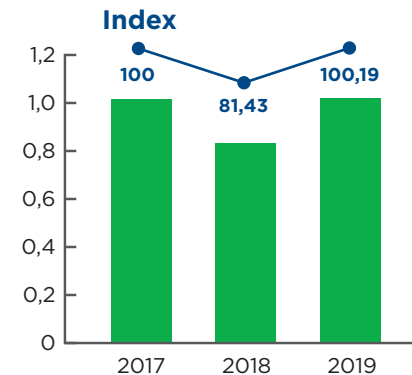
I tillæg til egne køretøjer anvender vi eksterne vognmænd.

## Ansvarlig kørsel

### Antal skader



### Ulykker pr. 1000 km



### Antal medarbejdere der er kommet til skade i trafikken

0 registreret



## Logistikoptimering

Vi logistikoptimerer løbende alle vores distributionsenheder for at reducere vores dieselforbrug og antal kørte kilometer. På vores Svendborg-vaskeri resulterede denne indsats i 2019 i 16 % reduktion af antal kørte kilometer. Resultatet skyldes, at vi har investeret i at optimere både menneskelige og digitale ressourcer.

“I den videre optimeringsproces vil vi holde fokus på udviklingen i materiel og infrastruktur, så vi kan integrere grønne transportmidler i vores distribution og optimeringsproces, når det bliver muligt.”

**Dan Rueløkke**  
*Distribution Excellence Manager*

---

## Test af grønne biler

For at komme et skridt nærmere vores ambition om at konvertere til en grøn bilflåde har vi i 2019 udført omfattende research og test af grønne biler. Målet var at identificere køretøjer, der opfylder vores krav til distributionsgeografi samt kundesammensætning. Vi har bl.a. testet en CNG-gasdrevne trækker, forskellige modeller af elbiler samt muligheden for at overgå til syntetisk bio diesel.

Da vi opererer med tung transport ofte over lange afstande med specielle opbygninger, er den nuværende teknologi dog en begrænsning. Det samme er den danske manglende infrastruktur med hensyn til det lave antal tankstationer, der tilbyder gas. Desuden vurderer vi, at CNG-teknologien allerede er ved at blive forældet, og vi ser et større fremtidspotentiale i LNG.

”Vores test viser, at det største grønne potentiale på den korte bane er at konvertere vores flåde af vans til el ved bykørsel. Det er dog ikke uden udfordringer, da vi ofte har brug for en bil med en lift samt alukasse, hvilket man i dag ikke kan få i en elbil, der dækker vores behov. I 2020 fortsætter vi med vores research og test, og over de kommende år vil vi med stor sandsynlighed have et mix af forskellige typer grønne køretøjer. Dem vil vi løbende kunne udskifte, som teknologien flytter sig, hvilket vi forventer kommer til at gå stærkt alene de kommende fem år.”

**Morten Nordskov**  
*Indkøbschef*

## Kørsel fra decentralt lager

For at reducere dieselforbruget har vi i 2019 besluttet og forberedt en ændring af vores logistik-setup i størstedelen af Nordjylland til kørsel fra decentralt lager til distributionscenter. Vi er så langt, at vi er klar til at servicere størstedelen af vores kunder i Nordjylland med dette nye setup i løbet af 2020. Allerede fra marts 2020 begynder vi at servicere vores første kunder fra distributionscentret. Vores beregnede reduktion på kørte kilometer i Nordjylland i 2020 er estimeret 20 %.

“Det nye består i, at vores vaskerier kommer til at levere vasketøjet til distributionscentret, hvorfra der distribueres ud. Det betyder, at vi reducerer de kørte kilometer på de enkelte ruter markant ved at samkøre større mængder tekstiler fra forskellige produktionsenheder på bilerne.”

**Susanne Kjær**  
Afdelingschef

---

## Politikker for en grønnere transport

I 2019 har vi lanceret en ny bilpolitik, hvori der er skabt incitament til at vælge grønne biler i vores firmabilsordning. For udover de chauffører, der afhenter og leverer vores produkter, har vi også et stort salgs- og serviceteam, som hver dag kører rundt og besøger vores kunder. Vi har allerede besluttet at investere i den første eldrevne personbil i 2020.

Vi har desuden lavet en ny rejsepolitik, der understøtter vores ambition om at reducere dieselforbruget.

“Vi opfordrer bl.a. vores medarbejdere over hele landet til at holde møder på Skype i videst muligt omfang, så de kan reducere de kørte kilometer.”

**Michael Dufke Nørgaard**  
Økonomidirektør





# Ambitioner og resultater

Ledestjernerne er en del af 4 strategiske indsatsområder, hvor vi både har fokus indadtil og udadtil, så vi kommer hele vejen rundt om vores forretning og sikrer, at vi i alle led bidrager til en bæredygtige udvikling. I dette afsnit kan du læse om vores ambitioner og resultater for disse indsatsområder.



# Bæredygtige indkøb

**Som en virksomhed der indkøber for 700 millioner kroner om året, har vi både en mulighed og forpligtigelse til at handle miljømæssigt og menneskeligt bæredygtigt.**

## Ambition

Vi vil source ansvarligt i hele kæden. Det betyder, at vi vil tage ansvar for både de menneskelige, sociale og miljømæssige aspekter, og derfor fokuserer vi på at få vores tekstiler og kemi certificeret og at vælge ansvarlige råmaterialer. Det er ikke kun vigtigt for os, at de produkter, vi tilbyder vores kunder, er bæredygtige – vi ønsker også, at vores kasserede tekstiler får et nyt liv. Vores ambition er at opnå 100 % cirkulære tekstiler, som er sourcet på et bæredygtigt grundlag, bl.a. gennem 50 % flere bæredygtige tekstiler\* og med brug af 40 % miljømærket kemi\*\*.

## Retningslinjer

Alle vores leverandører skal screenes, hvor deres indsats for at sikre miljø, rettigheder, anti-korruption og sociale forhold vurderes. Vores leverandører skal desuden underskrive vores Code of Conduct. Derudover risikovurderes de i forhold til produktionsland, hvor risici ved sociale og miljømæssige

forhold vurderes ud fra anerkendte internationale organisationers arbejde, som ILO, BSCI og UNEP. Vi ønsker gennem et samarbejde at forbedre vores leverandører, og derfor vurderer vi, om der er forhold, vi kan hjælpe vores leverandører med, i stedet for unuanceret at vælge dem fra.

## Samfundspåvirkning og verdensmålene

Vi har et ansvar for at sikre medarbejderforholdene hos vores leverandører, og vi anerkender, at vi gennem vores valg af leverandører bidrager til udviklingen. Vi vil gerne være med til at skabe en positiv udvikling, og med vores størrelse har vi reel mulighed for at gøre en forskel. Vi vil bidrage til, at verdensmålene nås i 2030, og derfor tager vi højde for bæredygtighed i vores indkøb.

## Påvirkning på Berendsen

Vores tætte leverandørsamarbejder giver os større indflydelse og mulighed for at påvirke produktudviklingen i bæredygtig retning. Vi opnår en indsigt i leverandørerne og de forhold, vi skal være opmærksomme på og arbejde med. Det er med til at sikre vores leveringssikkerhed og omdømme.



**1.2:** Inden 2030 skal andelen af mænd, kvinder og børn i alle aldre, som lever i fattigdom i alle dens dimensioner, halveres i henhold til nationale definitioner.



**3.9:** Inden 2030 skal antallet af dødsfald og sygdomme som følge af udsættelse for farlige kemikalier samt luft-, vand- og jordforurening og kontaminering, væsentligt reduceres.



**8.4:** Gradvist forbedre indtil 2030 den globale ressourceudnyttelse inden for forbrug og produktion, og forsøge at afkoble økonomisk vækst fra miljøforringelse.

**8.8:** Arbejdstagernes rettigheder skal beskyttes og et sikkert og stabilt arbejdsmiljø for alle arbejdstagere skal fremmes, herunder for migrantarbejdere, især kvindelige migranter, og dem i usikre beskæftigelsesforhold.



**10.2:** Inden 2030 skal social, økonomisk og politisk inddragelse af alle styrkes og fremmes, uanset alder, køn, handicap, race, etnicitet, oprindelse, religion eller økonomisk eller anden status.









**12.2:** Inden 2030 skal der opnås en bæredygtig forvaltning og effektiv udnyttelse af naturressourcer.

**12.5:** Inden 2030 skal affaldsmængden væsentligt reduceres gennem forebyggelse, reduktion, genvinding og genbrug.

\*BCI, rPet, EU-Blomst / Svanemærket, GOTS, Fairtrade, TENCEL etc.

\*\*Svanemærket, genbrugskemi etc.

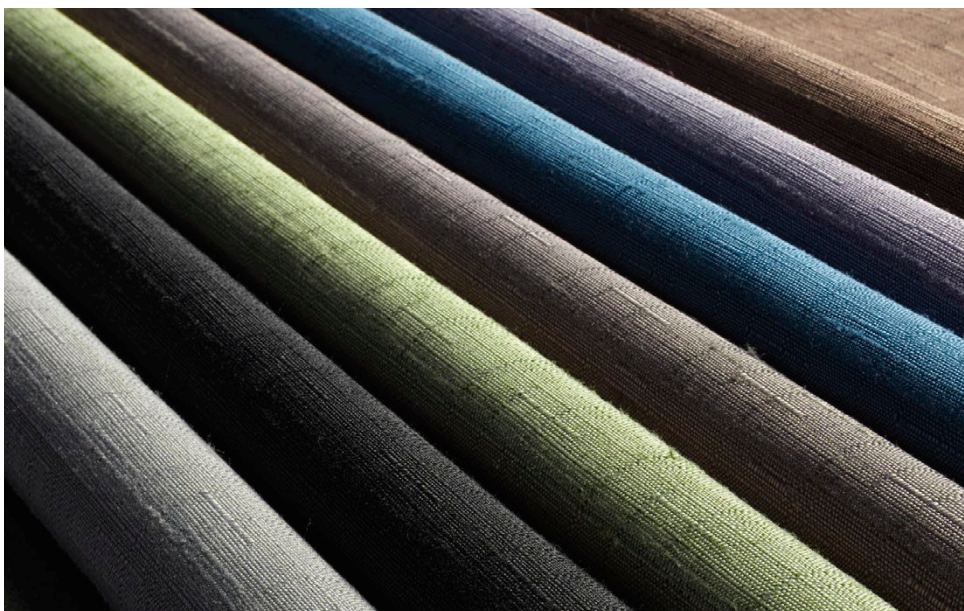
## AMBITIONER OG RESULTATER

MÅL	INDSATS	UDVIKLING***	VERDENSMÅL
<b>Leverandør-screenings</b>	I 2019 udviklede vi en ny screeningsmodel for vores leverandører, som skal sikre, at de overholder en række standarder. I Q1 2020 vil alle vores kritiske leverandører få denne screening.	 <p><b>leverandører screenet efter ny model</b></p> <p><b>forsøg på korrupcion, bestikkelse eller anden uetisk forretningsadfærd</b></p>	
<b>Bæredygtige tekstiler*</b>	92 % af vores tekstiler er i dag OEKTO-TEX-mærkede. Frem mod 2021 fokuserer vi på at få dem certificeret, så de forbedrer arbejds- og leveforholdene i vores leverandørkæde. Vores mål er at indkøbe 50 % flere bæredygtige tekstiler i 2021.	 <p><b>9 %</b></p> <p>■ 9 % i 2019</p>	
<b>Miljømærket kemi**</b>	Vores forbrug af kemi ligger i dag langt under Svanemærkets krav. Fremover fokuserer vi på at konvertere vores kemi til bæredygtig kemi, så vi i 2021 har 40 % miljømærket kemi**.	 <p><b>34,15 %</b></p> <p>■ 34,15 % i 2019</p>	

\*BCI, rPet, EU-Blomst / Svanemærket, GOTS, Fairtrade, TENCEL etc.

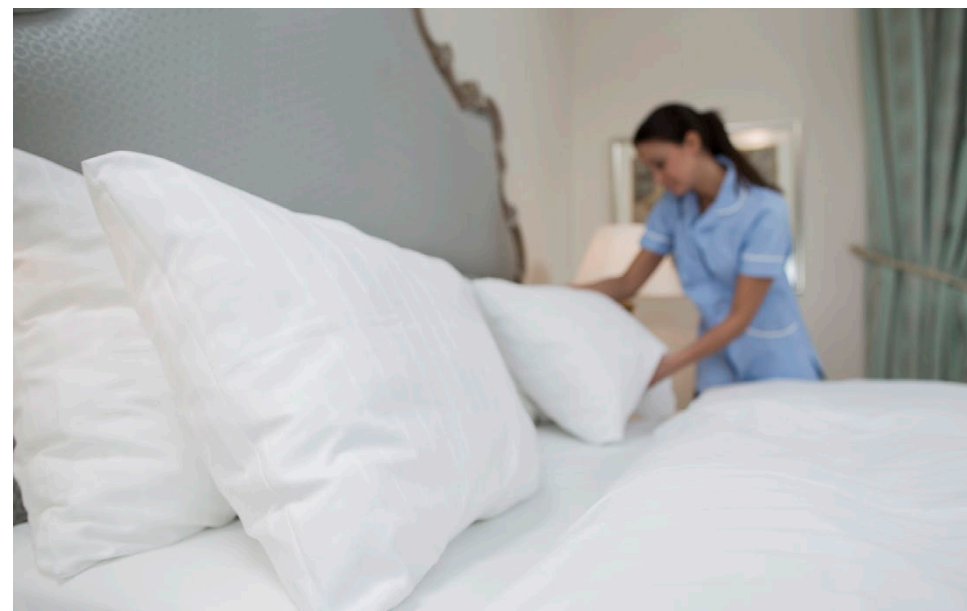
\*\*Svanemærket, genbrugskemi etc.

\*\*\*Vi har desværre ingen udviklingsdata for vores bæredygtige indkøb, men udelukkende 2019-data.



## Strategisk samarbejde med tekstil-leverandører

Vi indgår strategiske samarbejder med vores leverandører for at udvikle bæredygtige tekstiler, der bl.a. er produceret af polyester fra genanvendte plastikflasker, BCI-bomuld og økologisk bomuld. På den måde tager vi ansvar for, at de tekstiler, vi indkøber til vores kunder, har så lille et klimaaftryk som muligt. Vi samarbejder også med vores leverandører om at knække koden til, at vores kasserede tekstiler kan få et nyt liv, ved at leverandørerne kan tage tekstilerne tilbage og genanvende polyester og bomuldsfibrene til at fremstille nye brugbare tekstiler. Hvis de tekstiler på sigt kan indgå i cirkulationen hos os igen, vil det fuldende tankegangen om cirkulær økonomi.



## Miljømærkning af komplet kollektion til hoteller

I 2019 gik vi i gang med at udskifte metervaren på størstedelen af vores hoteltekstiler med stof, som har alle 3 miljømærker: BCI-bomuld, EU-Blomsten og OEKO-TEX 100. Vi vil gerne tage ansvar for at flytte hotellerne i en mere bæredygtig retning uden merudgifter for dem. Derfor har vi truffet den strategiske beslutning, at vi nu får metervaren med alle 3 miljømærker på 100 % af vores lagner – og 62 % af vores pude- og dynebetræk. Og det kommer til at gøre en forskel, for når turister bor på hotel i Danmark, sover 70 % i sengetøj, som hotellet lejer hos os. Fremover bliver det sengetøj mere bæredygtigt.

### CIRKULÆRE TEKSTILER

*Vi har som ambition at opnå 100 % cirkulære tekstiler i 2030 – læs mere på [side 12-17](#).*

# Bæredygtigt arbejdsliv

**Vi arbejder for, at vores medarbejdere kan have et fleksibelt arbejdsliv i fysiske og psykiske sunde rammer.**

## Ambition

I 2030 ønsker vi at blive kåret som Danmarks bedste arbejdsplads, og for at indfri det skal vi fokusere på alle aspekter af det at være medarbejder i Berendsen. Vi har en ambition om at opnå 0 ulykker og at nedbringe antallet med 60 % i 2021 samt at mindske den ergonomiske belastning, så vi nedbringer det gennemsnitlige sygefravær til 4 % i 2021. Derudover vil vi fremme trivsel ved at give medarbejderne fleksible rammer, så alle får størst mulig indflydelse på at skabe optimal balance mellem arbejds- og privatliv. Vi har som ambition at forbedre vores samlede engagement fra 77 % i 2018 til 85 % i 2021 samt vores samlede score på management/leadership fra 68,5 % i 2018 til 75 % i 2021.

## Retningslinjer

Vi ønsker at fastholde et sikkert og sundt arbejdsmiljø for alle, så vi er en attraktiv arbejds-

plads, hvor medarbejderne trives, beskyttes og udvikles. Vi tror på, at en integration af det fysiske og psykiske arbejdsmiljø vil give mere engagerede og tilfredse medarbejdere, som har højere trivsel og lavere sygefravær. Vi mener, at arbejdskulturen er altafgørende for, om fleksibiliteten anvendes til et balanceret privat- og arbejdsliv, eller resulterer i for meget overarbejde. Derfor er det et ledelsesansvar at sørge for, at den rigtige balance er til stede.

Kulturen er afgørende for den måde, vi driver ansvarlig forretning på. Som virksomhed har vi fokus på anti-korruption i hele værdikæden. Her arbejder vi ud fra 5 nøglepunkter, der er fælles for alle lovlige compliance programmer:

1. **Forpligtelse og organisering**
2. **Risikovurdering**
3. **Regler og retningslinjer**
4. **Uddannelse og kommunikation**
5. **Overvågning, revision og respons**

Gennem audits screener vi jævnligt for korruption og

bestikkelse i vores værdikæde og i vores egen organisation. Vi har bl.a. fokus på træning og viden på området blandt medarbejdere og ledelse.

## Samfundspåvirkning og verdensmålene

Ved at rekruttere mangfoldigt, hvor vi blandt andet har fokus på udsatte borgere og dem, der befinder sig på kanten af arbejdsmarkedet, styrker vi samfundet ved at løfte folk fra overførselsindkomster til reel indtægt. Vi opkvalificerer vores medarbejdere, så de på sigt står stærkere på det danske arbejdsmarked, hvor fremtidens arbejde ikke er ufaglært.

## Påvirkning på Berendsen

Vores medarbejdere holder forretningen i gang og sikrer, at vi hver dag kan levere til vores kunder. Sørger vi ikke for deres sundhed, sikkerhed og trivsel, mindsker det vores effektivitet og indtjening. I værste fald kan det føre til sager og sagsanlæg, som skader vores omdømme og forretning. At styrke trivslen giver bedre produktivitet og mulighed for at tiltrække dygtige medarbejdere.



**3.4:** Inden 2030 skal præmatur dødelighed, som følge af ikke-smitsomme sygdomme, reduceres med en tredjedel gennem forebyggelse og behandling samt fremme af mental sundhed og trivsel.

**3.9:** Inden 2030 skal antallet af dødsfald og sygdomme som følge af udsættelse for farlige kemikalier samt luft-, vand- og jordforurening og kontaminering, væsentligt reduceres.



**5.5:** Kvinder skal sikres fuld og effektiv deltagelse og lige muligheder for lederskab på alle niveauer af beslutningstagning inden for politik, økonomi og det offentlige liv.



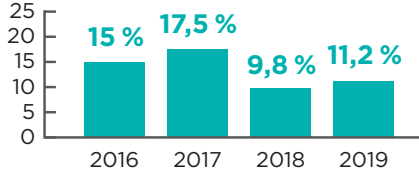

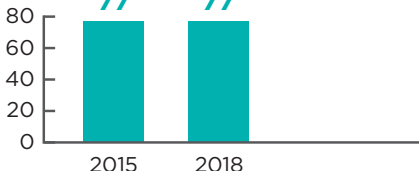


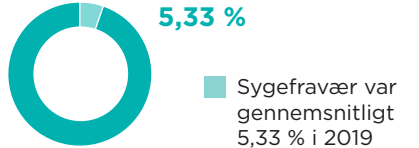

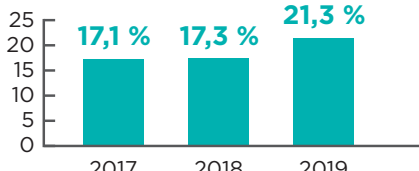



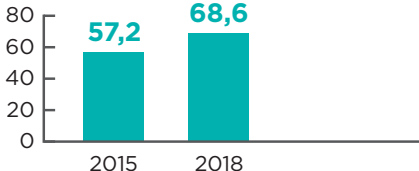


**8.5:** Inden 2030 skal der opnås fuld og produktiv beskæftigelse og anstændigt arbejde for alle kvinder og mænd, herunder også unge og personer med handicap, og med lige løn for arbejde af samme værdi.

**8.8:** Arbejdstagernes rettigheder skal beskyttes og et sikkert og stabilt arbejdsmiljø for alle arbejdstagere skal fremmes, herunder for migrantarbejdere, især kvindelige migranter, og dem i usikre beskæftigelsesforhold.



**10.2:** Inden 2030 skal social, økonomisk og politisk inddragelse af alle styrkes og fremmes, uanset alder, køn, handicap, race, etnicitet, oprindelse, religion eller økonomisk eller anden status.

## AMBITIONER OG RESULTATER

MÅL	INDSATS	UDVIKLING	VERDENSMÅL										
<b>Ulykker</b>	Vi oplevede desværre en stigning i antal ulykker i 2019, og i 2020 vil vi implementere en større sikkerhedskampagne, der skal sikre, at vi reducerer vores ulykkesfrekvens med 60 % i 2021.	 <table border="1"> <tr><th>År</th><th>Ulykkesfrekvens (%)</th></tr> <tr><td>2016</td><td>15 %</td></tr> <tr><td>2017</td><td>17,5 %</td></tr> <tr><td>2018</td><td>9,8 %</td></tr> <tr><td>2019</td><td>11,2 %</td></tr> </table>	År	Ulykkesfrekvens (%)	2016	15 %	2017	17,5 %	2018	9,8 %	2019	11,2 %	
År	Ulykkesfrekvens (%)												
2016	15 %												
2017	17,5 %												
2018	9,8 %												
2019	11,2 %												
<b>Engagement</b>	I 2020 gentager vi medarbejdertilfredshedsundersøgelsen. Vi har iværksat flere tiltag for at styrke trivslen, og vi håber, det afspejler sig positivt ved den nye måling. Vores mål er at øge engagementet til 85 % i 2021.	 <table border="1"> <tr><th>År</th><th>Engagement (%)</th></tr> <tr><td>2015</td><td>77 %</td></tr> <tr><td>2018</td><td>77 %</td></tr> </table>	År	Engagement (%)	2015	77 %	2018	77 %	 				
År	Engagement (%)												
2015	77 %												
2018	77 %												
<b>Sygefravær</b>	Vi arbejder kontinuerligt på at forbedre det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, og vi har gjort sygefravær til en ledelses-KPI fra 2020. Vores mål er at reducere det samlede sygefravær til 4 % i 2021.	 <p>5,33 %</p> <p>Sygefravær var gennemsnitligt 5,33 % i 2019</p>											
<b>Inklusion</b>	Vi vil bidrage til det danske arbejdsmarked, og vi vil være en inkluderende arbejdsplads. Derfor bruger vi bl.a. målrettet praktik som en ansættelsesmetode. Vores mål er, at vi i 2021 skal ansætte mindst 20 % af vores praktikanter. Det mål nåede vi i 2019, og det høje niveau skal vi fastholde frem mod 2021.	 <table border="1"> <tr><th>År</th><th>Procent af praktikanter (%)</th></tr> <tr><td>2017</td><td>17,1 %</td></tr> <tr><td>2018</td><td>17,3 %</td></tr> <tr><td>2019</td><td>21,3 %</td></tr> </table>	År	Procent af praktikanter (%)	2017	17,1 %	2018	17,3 %	2019	21,3 %	  		
År	Procent af praktikanter (%)												
2017	17,1 %												
2018	17,3 %												
2019	21,3 %												
<b>Ledelse/ Leder</b>	Kernen i at skabe Danmarks bedste arbejdsplads er dygtige ledere. Vores medarbejdertilfredshedsundersøgelser viser, at vurderingerne på ledelse er stigende, men der er stadig plads til forbedring. Derfor fokuserer vi på at udvikle vores ledere i 2020, og vores mål er at øge vores samlede score på ledelse/leder fra 68,5 % i 2018 til 75 % i 2021.	 <table border="1"> <tr><th>År</th><th>Score (%)</th></tr> <tr><td>2015</td><td>57,2 %</td></tr> <tr><td>2018</td><td>68,6 %</td></tr> </table>	År	Score (%)	2015	57,2 %	2018	68,6 %	 				
År	Score (%)												
2015	57,2 %												
2018	68,6 %												



## Tekniske løsninger og automatiseringer

For at forbedre ergonomen og reducere antallet af ulykker indfører vi tekniske løsninger, som erstatter nedslidende arbejdsprocesser og tunge løft. På flere af vores vaskerier har vi i 2019 eksperimenteret med exoskeletter, som produktionsmedarbejdere iklæder sig, og som understøtter deres egne bevægelser, så løftene bliver lettere. Vores vaskeri i Holbæk har i starten af 2020 åbnet en innovativ tilbygning, hvor transportbånd med robotter giver en hjælpende hånd til medarbejderne, der sorterer vores kunders snavsede tøj før vask.

“Vi arbejder meget med at undgå uheldsmæssige processer, og i den forbindelse er kombinationen af robot og transportbånd en god kombination, der kan spare vores ansatte for en masse ensformigt arbejde, der ikke tilføjer processen værdi. På et traditionelt vaskeri kræver indsorteringen af tøjet, at medarbejderen udfører det samme løft, til tider hundredvis af gange i timen, og det siger sig selv, at det er interessant, når vi nu får de opgaver udført af maskiner i stedet. Samtidig har jeg regnet ud, at transportbåndene hver dag vil spare de ansatte for at skulle skubbe vognene 5,5 kilometer. Den energi og tid kan bruges væsentligt bedre på andre opgaver.”

**Kim Thorsøe**  
Driftchef

## Medarbejderinvolvering

Vores ledere og medarbejdere samarbejder tæt om at skabe en arbejdskultur med trivsel, åben dialog og sikkerhed i fokus. I Holbæk bliver medarbejderne f.eks. opfordret til og præmieret for at komme med idéer, der kan forbedre vaskeriets arbejdsmiljø, sikkerhed, miljøindsats, produktivitet mv.

“85 % af forslagene kommer fra de vaskerimedarbejdere, der står i produktionen – det er jo dem, der oplever behovet i hverdagen, og vi er imponerede over deres idéer. Henover sommeren har vi implementeret 19 af medarbejdernes forslag. Og vi kan se, at vi er blevet endnu bedre til at fastholde vores medarbejdere, nu hvor vi involverer og lytter mere til dem.”

**Henrik Larsen**  
Afdelingschef

### FLEKSIBEL ARBEJDSPLADS

*Du kan læse mere om vores indsats for at gøre arbejdspladsen fleksibel og skabe balance mellem medarbejdernes privat- og arbejdsliv på side 18-26.*

# Bæredygtig operations

**Vores vaskeriers ressourceforbrug ligger flot under Svanemærkets krav, der skærpes hvert 3. år. Men vi højner konstant barren for at miljøoptimere vores produktion.**

## Ambition

Vi vil bidrage til at indfri samfundsmålet om at holde den globale temperaturstigning på max 1,5C. Vi har målt og reduceret vores forbrug af vand, energi og kemi siden 90'erne, og vi arbejder fortsat med at miljøoptimere vores produktion. Vi vender i højere grad end tidligere blikket mod vores tekstilers klimaaftryk, og vi har som mål, at vi i 2030 har 100 % cirkulære tekstiler. Vi vil kortlægge vores samlede CO<sub>2</sub>-emmissioner inden 2021, og vi vil opnå 10 % vandreduktion inden 2021.

## Retningslinjer

Vi tænker innovativt for at reducere vores spild, og vores miljøhensyn er styrende for både vores strategiske beslutninger og indkøb af nye maskiner, som altid vurderes op imod en miljømæssig gevinst. Vi har et målrettet fokus på fyldningsgrader, så vi ikke kører med halvtomme maskiner,

og vi implementerer innovative energi- og vandeffektiverende projekter, hvor vi bl.a. genindvinder og genbruger varme og vand fra vaskeprocessen. Sideløbende sætter vi hele tiden nye mål for at højne miljøstandarder på markedet for industri-vaskerier.

## Samfundspåvirkning og verdensmålene

Vand er selvfølgelig en stor del af vores produktion, og vand er en sparsom naturressource, som vi skal passe på i Danmark og resten af verden. Vores affald og spild påvirker miljøet, og vores valg og forbrug af energi har betydning for klimaforandringerne. Derfor tager vi ansvar for at udvælge og bruge samtlige ressourcer bæredygtigt.

## Påvirkning på Berendsen

Ved at nedsætte vores produktionsforbrug sænkes vores omkostninger. Derudover sikrer vi, at vi overholder miljølove og hensyn, da vi hele tiden overvåger forbruget. At arbejde med produktionsomkostninger ved at sænke vores ressourceforbrug styrker også vores omdømme og tiltrækker/fastholder arbejdskraft.



**6.3:** Inden 2030 skal vandkvaliteten forbedres ved at reducere forurening, afskaffe affaldsdumping og minimere udslip af farlige kemikalier og materialer, og ved at halvere andelen af ubehandlet spildevand og væsentligt øge genanvendelse og sikker genbrug globalt.

**6.4:** Inden 2030 skal effektiviteten af vandforbrug indenfor alle sektorer væsentlig øges, og der skal sikres bæredygtig opsamling og forsyning af frisk vand for at imødekomme vandknaphed, og for at reducere antallet af mennesker, der lider af vandmangel, betydeligt.



**7.2:** Inden 2030 skal andelen af vedvarende energi i det globale energimix øges væsentligt.

**7.3:** Inden 2030 skal den globale hastighed for forbedring af energieffektiviteten fordobles.



**8.4:** Gradvist forbedre indtil 2030 den globale ressourceudnyttelse inden for forbrug og produktion, og forsøge at afkoble økonomisk vækst fra miljøforringelse.



**12.2:** Inden 2030 skal der opnås en bæredygtig forvaltning og effektiv udnyttelse af naturressourcer.

**12.4:** Inden 2020 skal der opnås en miljømæssig forsvarlig håndtering af kemikalier og affald i hele deres livscyklus, i overensstemmelse med de aftalte internationale rammebetingelser, og deres udledning i luft, vand og jord skal væsentligt reduceres for at mindske deres negative indvirkninger på menneskers sundhed og miljøet.

**12.5:** Inden 2030 skal affaldsmængden væsentligt reduceres gennem forebyggelse, reduktion, genvinding og genbrug.



**13.2:** Integrere tiltag mod klimaforandringer i nationale politikker, strategier og planlægning.



**14.1:** Inden 2025, skal alle former for havforurening forhindres og væsentligt reduceres, især forurening forårsaget af landbaserede aktiviteter, herunder havaffald og forurening med næringsstoffer.



## AMBITIONER OG RESULTATER

MÅL	INDSATS	UDVIKLING	VERDENSMÅL												
<b>Vand (l/kg)</b>	Vores mål er, at vi i 2021 skal reducere vores vandforbrug med 10 % i forhold til 2015. Vi ønsker at implementere flere lukkede kredsløb i vores vaskeprocesser, hvor vi renser og genbruger skyllevandet.	<table border="1"> <caption>Vandforbrug (Index)</caption> <thead> <tr> <th>År</th> <th>Index</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>95,53</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>93,09</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>94,37</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>92,6</td> </tr> </tbody> </table>	År	Index	2015	100	2016	95,53	2017	93,09	2018	94,37	2019	92,6	
År	Index														
2015	100														
2016	95,53														
2017	93,09														
2018	94,37														
2019	92,6														
<b>Energi</b>	Gennem vores samarbejde med en energikonsulent, har vi næsten allerede nået vores mål om 7 % reduktion af energiforbruget. Vi vil nu undersøge muligheden for at få energi fra bæredygtige kilder, så vores produktion på sigt kan drives med grøn energi.	<table border="1"> <caption>Energi (Index)</caption> <thead> <tr> <th>År</th> <th>Index</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>99,11</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>100,49</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>96,36</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>93,53</td> </tr> </tbody> </table>	År	Index	2015	100	2016	99,11	2017	100,49	2018	96,36	2019	93,53	
År	Index														
2015	100														
2016	99,11														
2017	100,49														
2018	96,36														
2019	93,53														
<b>CO<sub>2</sub></b>	Vi vil bidrage til at sænke Danmarks klimapåvirkning og arbejde med dét ud fra Science Based Targets. I 2020 kortlægger vi vores CO <sub>2</sub> e-emissioner. Vores målsætning skal leve op til Paris-aftalen.	<table border="1"> <caption>CO<sub>2</sub> (Index)</caption> <thead> <tr> <th>År</th> <th>Index</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>105,12</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>99,51</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>94,76</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>89,35</td> </tr> </tbody> </table>	År	Index	2015	100	2016	105,12	2017	99,51	2018	94,76	2019	89,35	
År	Index														
2015	100														
2016	105,12														
2017	99,51														
2018	94,76														
2019	89,35														
<b>Tekstil-kassationer</b>	I 2019 fik vi et system til at registrere vores kassationer på beklædnings- og linnedtekstiler. I 2020 udvider vi løsningen til resten af vores produkter, så vi kan måle vores arbejde med at mindske vores samlede kassationsmængder.*  *Beklædning og linned	<table border="1"> <caption>Tekstil-kassationer</caption> <thead> <tr> <th>År</th> <th>Værdi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>0,98</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>1,13</td> </tr> </tbody> </table>	År	Værdi	2018	0,98	2019	1,13							
År	Værdi														
2018	0,98														
2019	1,13														
<b>Tekstil-genanvendelse</b>	I 2019 fandt vi og Lendager en løsning på, hvordan vores kasserede tekstiler kan bruges i byggebranchen. Vi er fortsat et stykke vej fra målet om at genanvende 80 % af vores tekstiler i 2023. I 2020 vil vi fokusere på at få genanvendt vores tekstiler i nye tekstiler.	<p>Find baseline i 2020 / 2021</p>													



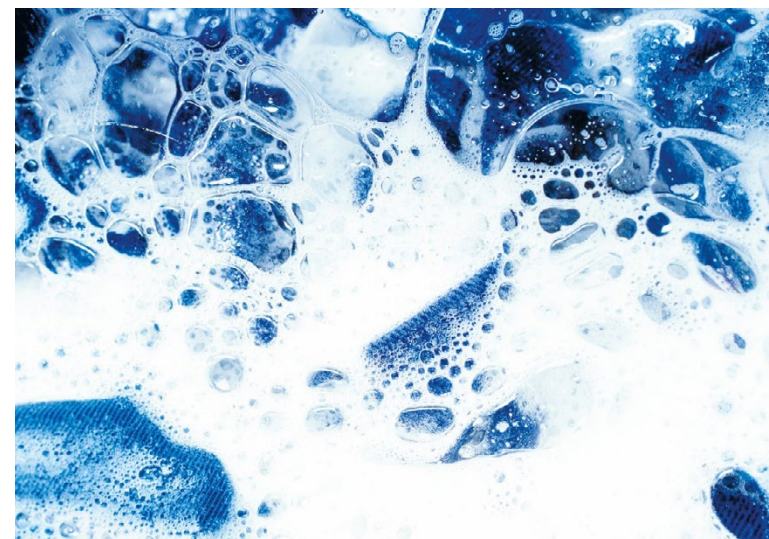
## Nyt gennembrud på vejen til at blive det første “drikkevandsløse vaskeri”

Efter de første succesfulde pilottests med at vaske kasser i rensat regnvand har vi nu knækket koden til at rense og genbruge vandet uendeligt på en industrivaskemaskine:

”Vi har testet at vaske tøj på en 100 kg vaskemaskine, hvor vi blev ved med at rense og sende spildevandet tilbage i maskinen igen. Og testen på vaskemaskinen var en kæmpe succes. Ved hjælp af forskellige filtre, UVC-lys og lidt kemi kunne vi målbart rense vandet 100 % for bakterier, og maskinen kørte en hel måned uden reparationer eller stoppede filtre.”

**Kim Thorsøe**  
Driftchef

Selvom vi nu har bevist, at vi kan rense og genbruge vandet til tøjvask uendeligt, mister vi ca. 20 % af vandet til slam og den fordampning, der naturligt sker i en vaskeproces – dét vand skal på sigt erstattes af regnvand eller genanvendt vand. I 2019 fik vi og forsyningselskabet Fors A/S støtte fra Vandsektorens Udviklings- og Demonstrationsprogram til at bygge et stort demonstrationsanlæg, der bl.a. har som mål at afdække fremtidens muligheder for at opsamle og distribuere regnvand og andet sekundavand. Det arbejder en projektgruppe med Berendsen, Fors, Teknologisk Institut og DTU Miljø nu på.



## Reduktion gennem lukkede kredsløb

Flere af vores vaskerier har implementeret lukkede kredsløb på deres vaskerør, hvor vaskevandet genbruges, så vi reducerer vores samlede vandindtag og -udslip. Vi arbejder også med at genanvende overskudsvarmen fra tørretumblerne til at opvarme vaskevandet, så vi mindsker vores samlede forbrug, da tumblerne er en af vores største energislugere. På vores vaskeri i Holsted skal vandet kun være 60°. Med den varme, de genindvender fra tørretumblerne, opnår vandet en temperatur på 30-35°, og de skal derfor kun bruge et minimum af energi for at opvarme vandet til de i alt 60°.

### CIRKULÆRE TEKSTILER

*Vi forlænger tekstilernes levetid og vil eliminere vores tekstilaffald – læs mere på [side 12-17](#).*

# Bæredygtige services

**Vi ønsker at have tætte samarbejder med vores kunder, så vi bedre kan forstå deres behov og i fællesskab udvikle bæredygtige service-løsninger til gavn for alle.**

## Ambition

Vi vil levere bæredygtige services til vores kunder og lancere mindst 2 nye bæredygtige services om året, hvilket betyder, at vores produkter og løsninger skal bidrage til at reducere vores kunders klimaaftryk og styrke deres bæredygtighedsprofil. Vi indgår partnerskaber med vores kunder og leverandører, hvor vi i fællesskab finder og udvikler nye innovative og bæredygtige serviceløsninger. Vi vil også konvertere vores services omkring produkterne til at være bæredygtige. Det gælder bl.a. emballagen, som vi vil konvertere til 50 % bæredygtig emballage og tilbyde 100 % take-back ordninger på – samt distributionen, hvor vi har mål om 100 % grøn transport i 2030.

## Retningslinjer

Vi tilbyder bæredygtige produkter og løsninger, der transporteres på en

måde, som lever op til Svanemærkets krav, og vores chauffører opfører sig ansvarligt i trafikken. Vi arbejder på at levere produkter i bæredygtigt emballage, og vi tilbyder at tage al plastik tilbage fra kunder og recirkulere den.

## Samfundspåvirkning og verdensmålene

Vores kunders klimaaftryk bliver påvirket af de services, vi leverer til dem. Ved at anvende vores Smart-Mop-mopper kan vores kunder eksempelvis nøjes med at bruge en kop vand til rengøring og nul kemi. Vores services påvirker også sundheden hos vores kunders medarbejdere og slutbrugere i forhold til kemi- og hygiejneniveauet i produkterne. Desuden påvirker vi vores kunders medarbejders ergonomi i forhold til, i hvor høj grad produkterne og løsningen tager højde for medarbejdernes arbejdsmiljø.

## Påvirkning på Berendsen

Når vi er i stand til at levere bæredygtige services til vores kunder, øger vi vores mulighed for at skabe unikke løsninger, som styrker vores branding og omdømme blandt vores kunder.



**3.6:** Inden 2020 skal antallet af globale dødsfald og tilskadekomster som følge af trafikulykker halveres.



**7.3:** Inden 2030 skal den globale hastighed for forbedring af energieffektiviteten fordobles.

**7.a:** Inden 2030 skal det internationale samarbejde udvides for at lette adgang til forskning i ren energi og teknologi, herunder vedvarende energi, energieffektivitet og avanceret og renere teknologi indenfor fossile brændstoffer, og for at fremme investeringer i energiinfrastruktur og ren energiteknologi.




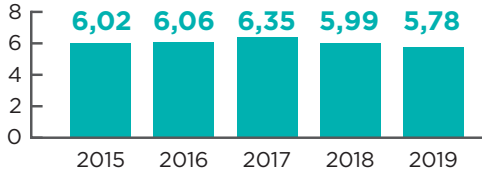
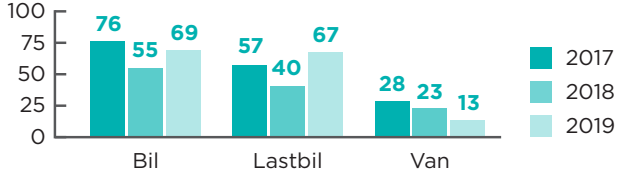
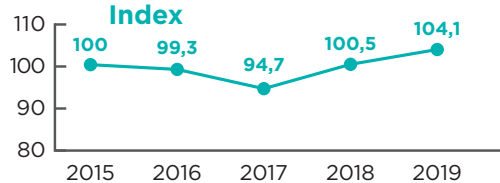
**8.4:** Gradvist forbedre indtil 2030 den globale ressourceudnyttelse inden for forbrug og produktion, og forsøge at afkoble økonomisk vækst fra miljøforringelse.



**12.5:** Inden 2030 skal affaldsmængden væsentligt reduceres gennem forebyggelse, reduktion, genvinding og genbrug.

**12.7:** Fremme bæredygtige offentlige indkøbspraksis, der er i overensstemmelse med nationale politikker og prioriteter.

## AMBITIONER OG RESULTATER

MÅL	INDSATS	UDVIKLING	VERDENSMÅL
<b>Grønne biler</b>	For at nå vores mål om 100 % ansvarlig transport i 2030, skal vi frem mod 2021 øge andelen af grønne biler. For at støtte udviklingen af hybrid-/elbiler vil vi i 2021 have ladestandere i 3 af vores afdelinger. I 2020 skal vi investere i den første grønne distributionsbil.	0 ud af 190	7 BÆREDYGTIG ENERGİ
<b>Produkter</b>	Vores mål er at lancere 2 nye bæredygtige produkter om året, som kan reducere vores kunders klimaaftryk og styrke deres bæredygtighedsprofil.	 = 2 nye produkter	8 ANSTÆNDELSE, JOBS OG ØKONOMISK VÆKST 12 ANSVARLIGT FORBRUG OG PRODUKTION
<b>Km/l</b>	Alle vores chauffører er uddannet i miljørigtig kørsel, men vi skal optimere indsatsen og sikre, at de reelt alle kører miljørigtigt – også når der er travlt. Vi arbejder derfor på at få drivers behaviour i alle vores distributionsbiler. Tallene viser, at der p.t. er behov for at styrke chaufførernes kørselsvaner.		7 BÆREDYGTIG ENERGİ
<b>Emballage</b>	Indenfor emballage har vi 3 fokuspunkter: 1. Udfase brugen af unødvendig emballage 2. Plastemballage skal være genanvendelig og indgå i lukkede kredsløb 3. Finde bæredygtige alternativer til engangsplast.	Find baseline i 2020 / 2021	12 ANSVARLIGT FORBRUG OG PRODUKTION
<b>Trafikuheld/-skader</b>	Vi har som ambition, at vi i 2030 vil have 0 trafikulykker og -skader. I 2019 havde vi ingen trafikulykker, men desværre har vi en stigning i antal skader, som vi skal have reduceret i 2020.		3 SUNDHED OG TRIVSEL
<b>CO<sub>2</sub></b>	For at sænke CO <sub>2</sub> -udledningen fra vores distribution vil vi fokusere på at få chaufførerne til at køre mere miljøvenligt og konvertere til biler, der ikke anvender fossile brændstoffer.		7 BÆREDYGTIG ENERGİ



## Genanvendelse af hygiejnedispensere

Vores hygiejnedispensere var den første på det danske marked, der fik det internationale Cradle to Cradle-certifikat, hvilket betyder, at alle vores dispensere er 100 % genanvendelige efter endt brug hos os. Nu har vi fundet en effektiv metode til at reparere dispenserne, så vi kan holde dem længere i cirkulation og forlænge deres levetid. I 2019 reoverede vi antal dispensere svarende til cirka 6,5 % af den samlede volumen, vi solgte. Vi udviklede også en metode til at reparere plastikdelen på vores toiletbørster, så vi kan nøjes med at udskifte børstehovedet. Af den samlede volumen fik vi repareret over 10 %, og vi har høje forventninger til at øge andelen i 2020.

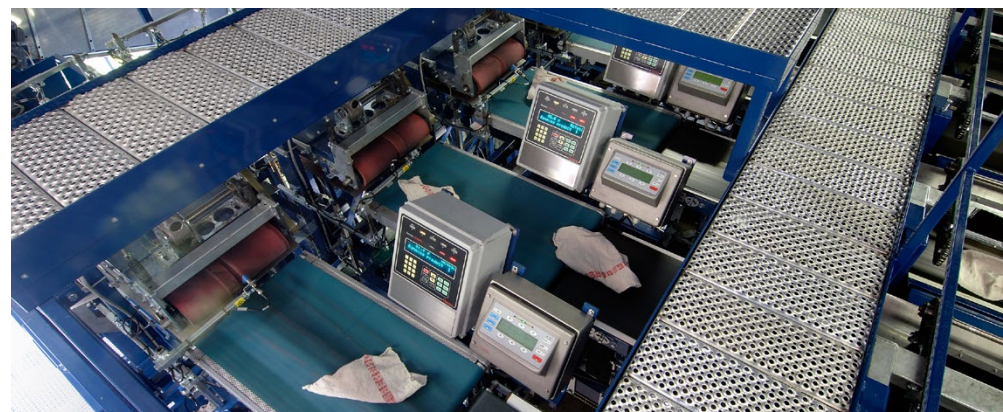


## Ergonomisk korrekt rengøring

Vores nye SmartMop-moppesystem skal sikre, at rengøringsmedarbejdere kan trives og holde til deres fysiske job længere. Moppernes ergonomiske håndtag kan reducere nedslidning med op til 30 %.

”Vi har valgt SmartMop, fordi det er lige til at gå til, det er let at bruge, vi skal ikke bruge kemikalier, og så er det rigtig godt for vores medarbejdere ergonomisk. Vi kan spare nogle arbejdsskader ved det, og det giver et godt resultat, og kvaliteten er højnet. Så vi har nogle glade og tilfredse kunder.”

**Heidi Asmussen**  
Service Manager  
ISS Tower



## Nedbringning af kundernes affaldsmængder

Når virksomheder vælger at erstatte engangsprodukter med tekstilløsninger, der kan vaskes og holdes længe i cirkulation, nedbringer det affaldsmængderne. Udover det sikrer en lejøløsning hos os, at farligt affald bliver håndteret korrekt:

”Når en automekaniker spilder olie på gulvet, eller når en trykkerimedarbejder skal rense farvetromlen, gøres det i alt for mange virksomheder ofte med engangsartikler som papir. Det brugte papir med olie, farve, opløsningsmidler eller andre rester skal ifølge dansk lovgivning afskaffes som farligt affald. En proces, som både er besværlig og dyr – og derfor ikke altid bliver håndhævet i praksis ude i virksomhederne, når det går stærkt. Dermed kommer der en masse affaldsstoffer i det almindelige affald til stor skade for miljøet, men også til fare for medarbejderne, som både bliver udsat for skadelige dampe og en unødigt brandrisiko. Et alternativ til papiret kan være miljøklude, som bruges på samme måde som papir, men er lavet af tekstil, og derfor kan vaskes og genbruges.”

**Palle Rasmussen**  
Afdelingschef

### ANSVARLIG TRANSPORT

*Vi arbejder på at opnå 100 % ansvarlig transport i 2030 – læs mere på side 27-32.*



# Den fortsatte bæredygtige rejse

**Jeg er personligt stolt af at se tilbage på, hvor langt vi i fællesskab nåede i 2019 med at omsætte vores nye CSR-strategi til konkrete, bæredygtige handlinger. Men der er fortsat lang vej endnu, og vi skal bruge de næste år på at implementere vores strategi yderligere.**

Det skal bl.a. ske ved, at vi rykker tættere sammen med vores tekstilleverandører og andre samarbejdspartnere for sammen at finde nye veje til tekstilgenanvendelse – så vi i stedet for at afbrænde kasserede tekstiler kan give dem nyt liv, hvilket reducerer ressourceforbruget markant. Derudover skal vi finde nye veje til at skabe et fleksibelt arbejdsliv for både vores produktionsmedarbejdere og funktionærer, og vi skal investere målrettet og optimalt i grønne biler.

Vi skal samtidig arbejde på at øge validiteten af vores data og på at kortlægge vores CO<sub>2</sub>-udledning, så vi i højere grad end nu kan træffe datadrevne beslutninger.

Jeg er taknemmelig og imponeret over den dedikerede indsats, mine kolleger lægger i at drive CSR-agendaen. Jeg plejer at sige, at vi er små 1400 mennesker, der arbejder med CSR i Berendsen.

Det er ikke helt rigtigt. Men det er heller ikke helt forkert, for den her agenda berører os alle. Og vi kommer kun i mål med vores ambitioner ved at stå sammen – både med hinanden og med vores kunder, leverandører og andre samarbejdspartnere.

Jeg glæder mig utroligt meget til at fortsætte vores bæredygtige rejse – og jeg håber, at du vil lade os høre fra dig, hvis du har en god idé til, hvordan vi sammen kan skabe ren samvittighed.

**Louise Elver**  
*CSR-chef*

---

Ps: Vi gør naturligvis meget andet end det, som vi har fundet plads til at skrive om på disse sider. Vi har bl.a. doneret vores kerneydelser til godgørende formål i så mange år, at det er blevet en naturlig del af vores forretning. Vi har udlånt og vasket tekstiler for Ronald McDonald Hus i 16 år – og for Ungdommens Røde Kors' sommerferielejre i 10 år – så udsatte børn og familier kan få en håndsrækning i en svær tid.

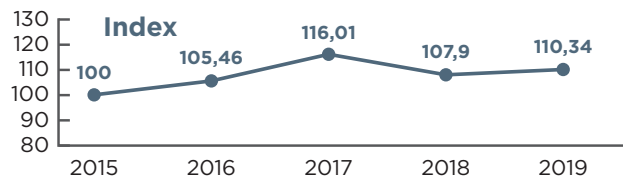
# Appendiks

I dette appendiks kan du finde nøgletal, hvor vi ikke har opsat KPI'er, men hvor vi følger udviklingen over tid. Du kan også læse om vores organisering og ledelse samt baggrunden for denne CSR-rapport - og bagerst kan du se en oversigt over vores mange certificeringer.

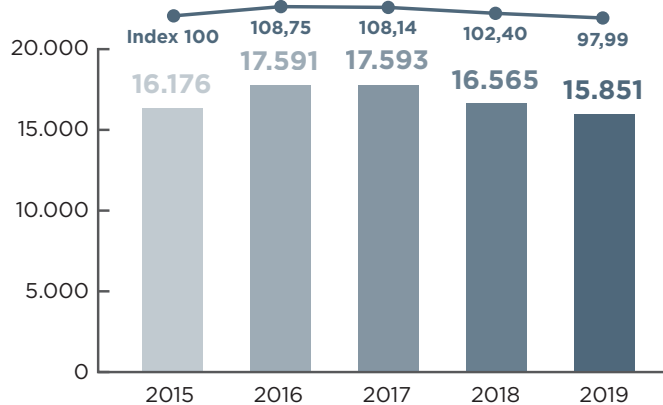


## NØGLETAL - PRODUKTION

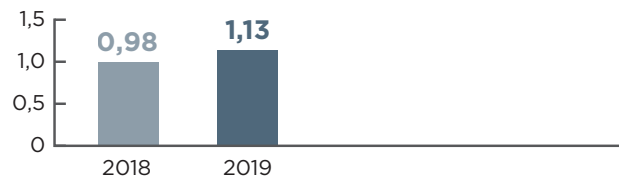
### Kemiforbrug



### Samlet CO<sub>2</sub> udledning [tons]



### Kassationsprocent ift. cirkulerende mængde



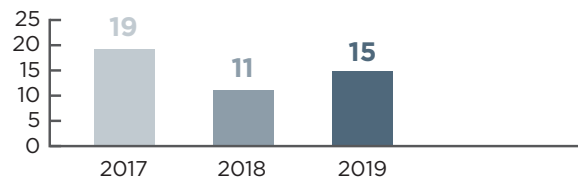
Data dækker beklædning og linned.

## NØGLETAL - MEDARBEJDERE

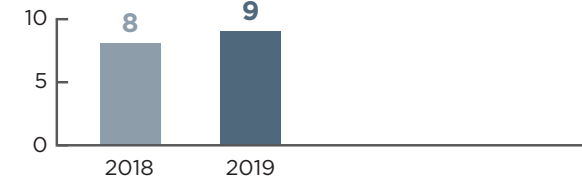
### Kortlægning af tunge løft



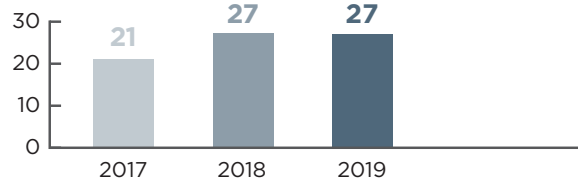
### Løntilskud, fastansat



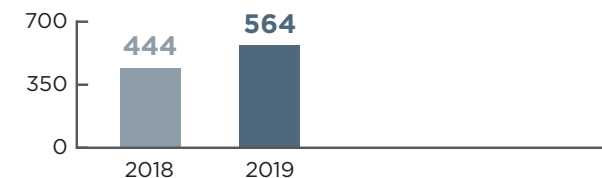
### Medarbejderanciennitet [år]



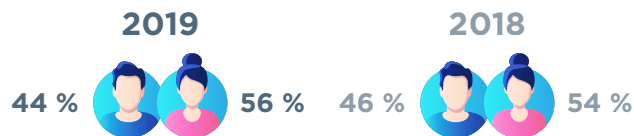
### Praktik, fastansat



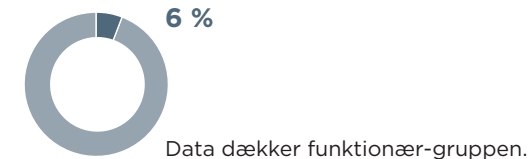
### Ansættelser



### Kønsfordeling, generelt



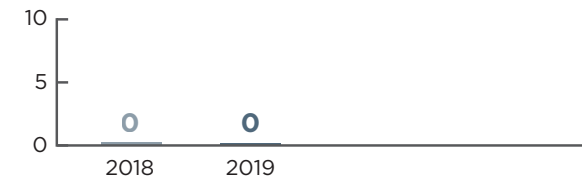
### Egne opsigelser



### Kønsfordeling, ledelse



### Whistleblowersager





# Organisering og ledelse

## Vores CSR-indsats, strategier, politikker og aktiviteter bliver reguleret af vores direktion.

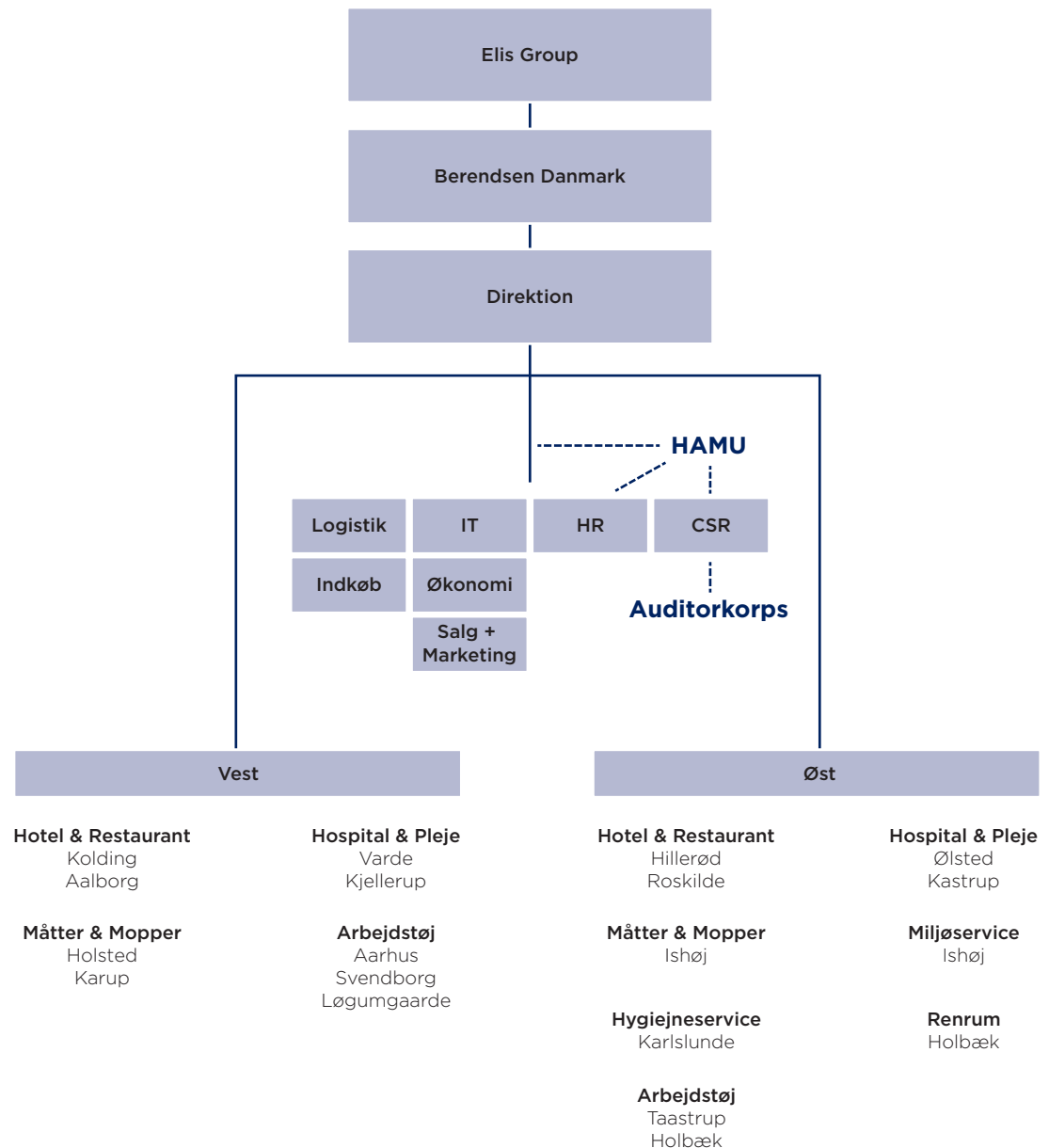
CSR-indsatsen styres af et lille centralt team med direkte reference til vores administrerende direktør. På hvert af vores vaskerier har vi dedikerede medarbejdere, der har ansvar for at implementere og udvikle CSR-aktiviteter lokalt, og vaskeriernes afdelingschef er ansvarlig for vaskeriets bæredygtige indsats. Alle afdelingschefer refererer til en regionsdirektør, som er medlem af direktionen og overordnet ansvarlig for, at vi driver vores vaskerier i overensstemmelse med strategier og politikker.

Vores arbejdsmiljøorganisation er organiseret med et arbejdsmiljøudvalg (AMU) på alle vaskerier og på vores hovedkontor med organisatorisk ophæng i et hovedarbejdsmiljøudvalg (HAMU), som vores administrerende direktør er leder af.

Desuden har vi et internt auditorkorps, der består af 22 dygtige medarbejdere fra en bred vifte af roller og lokationer. De besøger samtlige af vores vaskerier og vores hovedkontor én gang om året for at sikre, at vi er lovmæssige, følger vores egne retningslinjer og lever op til kravene i vores certificeringer.

Vi får hvert år en lang række eksterne audits fra certificerende organer, som tjekker, at vi er lovmæssige og lever op til vores certificeringer og mærkningsordning. Derudover får vi audits fra vores kunder.

På globalt plan er vi organiseret i 3 bæredygtighedsgrupper, hvor Danmark er del af den nordiske gruppe.



# Om denne rapport

**Denne rapport beskriver Berendsens CSR-aktiviteter, -udfordringer, -muligheder, -ambitioner og -udvikling i Danmark for 2019.**

Rapporten er GRI-inspireret, følger ÅRL §99a og er en bestanddel af Berendsen Textil Service A/S årsregnskab for 2019.

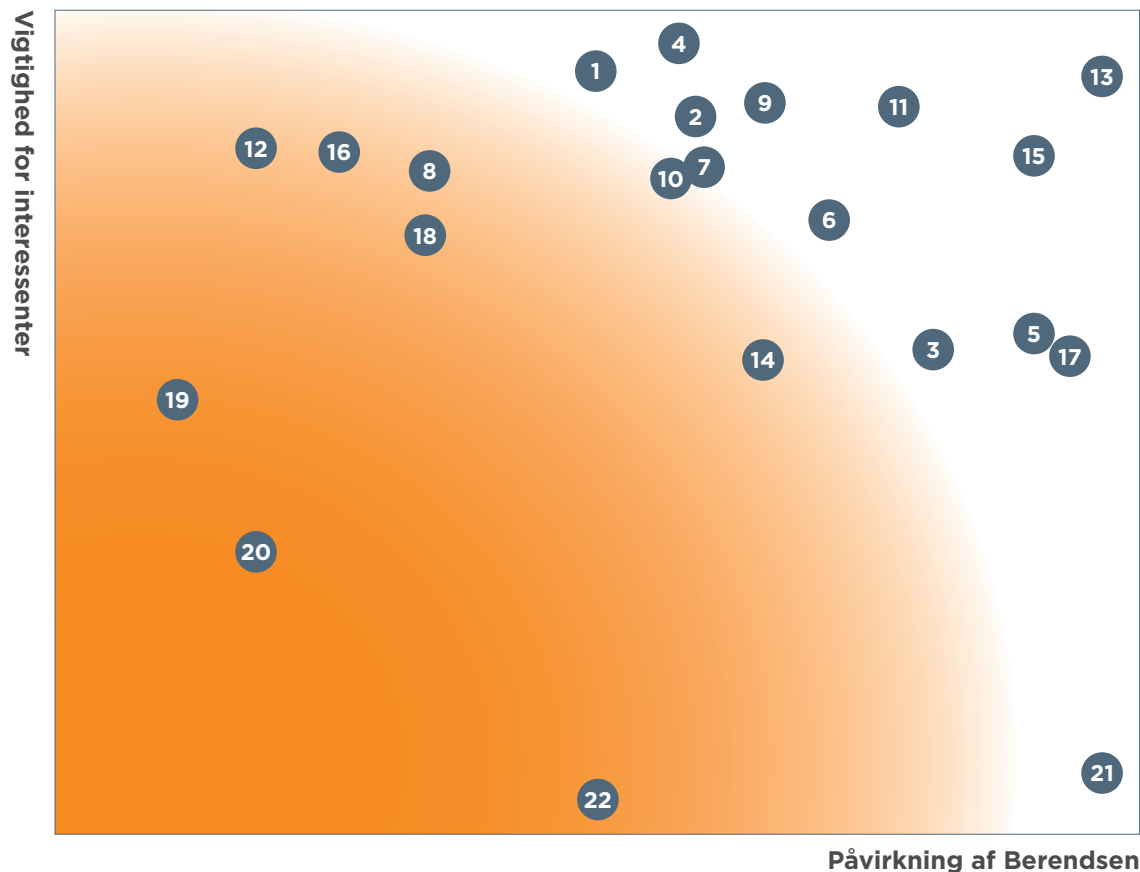
For at blive i stand til at følge vores udvikling i forhold til FN's verdensmål, har vi sat baseline til 2015, hvor målene trådte i kraft. De steder, hvor vi ikke har 2015-data, sættes baseline til det år, hvor vi fik / får data.

Vi har prioriteret rapportens indhold ud fra en interessent- og væsentlighedsanalyse. Interessentanalysen gennemfører vi hvert 2. år – sidst i 2018 – for at identificere, hvilke bæredygtighedsaspekter vores interessenter ser som vigtigst. På baggrund af analysen laver vi hvert år en væsentlighedsanalyse, hvor vi vurderer, hvilke indsatser vi kan påvirke. Resultaterne er illustreret i figuren her på siden.

Se venligst Berendsens årsrapport 2019 for flere oplysninger på Berendsen.dk.

Berendsen er en del af den globale koncern Elis, hvis ikke-finansielle rapportering beskriver gruppens bæredygtighedsresultater og i år følger GRI-standarderne. Rapporten kan du finde på Elis.com.

Har du spørgsmål, eller vil du gerne vide mere om vores bæredygtighedsarbejde, er du velkommen til at sende os en e-mail på: [dk-csr@elis.dk](mailto:dk-csr@elis.dk).



- |                                 |                               |                                     |
|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| 1 Kemiforbrug                   | 9 Ansvarlig tekstilproduktion | 17 Bæredygtig energi                |
| 2 Energiforbrug                 | 10 Certificeringer            | 18 Sundhedsfremme                   |
| 3 Emissioner                    | 11 Ligestilling               | 19 Foreningsfrihed hos leverandører |
| 4 Vandforbrug                   | 12 Anti-korruption            | 20 Biodiversitet                    |
| 5 Affaldshåndtering             | 13 Medarbejderforhold         | 21 Samarbejder                      |
| 6 Bæredygtige produkter         | 14 Innovationsprojekter       | 22 Lokalsamfundet                   |
| 7 Miljørigtig tekstilproduktion | 15 Uddannelse af medarbejdere |                                     |
| 8 Kemi i tekstilproduktionen    | 16 Menneskerettigheder        |                                     |

# Certificeringer

Vi er en certificeringstung virksomhed, og det er vigtigt for os hele tiden at opretholde og udbygge vores certificeringer, så vores kunder og samarbejdspartnere har en uvildig tredjeparts ord for, at vi sætter handling bag det, vi siger. Kravene i vores certificeringer øges konstant, hvilket hjælper os med at hæve barren og drive en åben og fremtidssikret forretning.

Vores vaskerier har været svanemærkede i 10 år, og vi var blandt de første 10 virksomheder, der i 2012 blev certificeret inden for samfundsansvar. I dag har vi også en lang række ISO-certificeringer – og som den første virksomhed i verden opnåede vi i 2019 at blive verdensmåls-certificeret af Bureau Veritas Certification.

## Vi er gruppe-certificeret ud fra:

- Svanemærket
- ISO 9001 Kvalitet
- ISO 14001 Miljø
- ISO 45001 Arbejdsmiljø
- DS 49001 Samfundsansvar
- FN's verdensmål

På nogle vaskerier vasker vi for kunder med særlige hygiejnekrav.

## Disse vaskerier har derfor følgende certificeringer udover de ovenstående:

- ISO 22000 Fødevarerikkerhed
- ISO 13485 Medicinsk udstyr
- DS 2451-8 Infektionshygiejne

I 2020 vil vi udbygge vores certificeringer ved bl.a. at få certificeret to yderligere vaskerier med ISO 22000, så vi kan servicere endnu flere fødevarerikkerheder. Vi vil også opnå en GDPR-revisorerklæring, så vores kunder kan få en tredjeparts verifikation af, at vi passer godt på deres persondata.

“I forbindelse med verdensmåls-certificeringen af Berendsen har jeg mødt en masse engagerede medarbejdere, som har udvist en stor grad af motivation i forhold til at gøre en forskel i forbindelse med verdensmålene. Verdensmålene er blevet en naturlig og integreret del af det daglige arbejde hos Berendsen, og virksomheden har omsat målene til håndgribelige aktiviteter. Engagementet er markant – fra topledelsen og ud i alle vaskerier – og virksomhedens rejse mod verdensmålene er kommet godt fra land. Det er meget velfortjent, at Berendsen nu er den første virksomhed, som modtager et verdensmåls-certifikat af Bureau Veritas Certification.”

## Ole Overgaard

*Lead Auditor*

*Bureau Veritas Certification*



