

Sammen om en bærekraftig fremtid



CSR rapport 2019

BERENDSEN

PART OF  *elis*



Innhold

6	Introduksjon
7	Berendsen Part of Elis
8	CSR-policy
9	FNs bærekraftsmål
14	Høydepunkter 2019
16	Vår sirkulære prosess
18	Samarbeid med Regnskogfondet
19	Våre produkter Matter for miljøet Arbeidstøy og bærekraft Det bærekraftige toalettet
26	Fokus på kundeservice
27	Fokus på produksjon
28	Resirkulering Lendager group Fretex
30	Sertifiseringer og miljømerker
31	Nøkkeltall og resultater 2019

Forord

Kjære leser,

Vi er stolte av å presentere vår nyeste CSR-rapport. Her ønsker vi å gi innblikk i hvordan vi arbeider med miljø, mennesker og bærekraft i vår bedrift.

Berendsen er en del av det globale konsernet Elis. Elis er kjent som et ansvarlig selskap, der fokus på mennesker og miljø er integrert som en del av vår forretningsmodell. Dette er grunnleggende for hvem vi er, noe som gjenspeiles i våre verdier:

Respekt - Integritet - Ansvar - Profesjonalitet

I hjertet av vår CSR-strategi har vi tre komplementære fokusområder:

Ansvarlige produkter og tjenester, vårt fotavtrykk i miljøet og medarbeideres trivsel og vekst.

Vår forretning er avhengig av ressurser som energi, vann og tekstiler – ressurser der bruken av disse påvirker miljøet i stor grad. Derfor er det essensielt at vi som leverandør setter CSR i fokus, og bidrar i det viktige arbeidet som blir gjort i dag. Dette er ikke nytt – vi har i mange år arbeidet med å minimere vårt forbruk av naturressurser i hele forsyningskjeden, og har kontinuerlig fokus på våre prosesser i alle ledd, for å redusere forbruket.

En bærekraftig forretningsdrift er en del av vår strategi, og vi ønsker å være proaktive innenfor dette. Det er mange interessenter å ta hensyn til; våre medarbeidere, kunder, leverandører og investorer. Fellesnevner for alle er økende interesse og krav i forhold til miljø og sosial ansvarlighet, og vi vil imøtekomme disse kravene.



Foto: Frank Mengel

Vi har også andre viktige interessenter i både myndigheter og miljømerker som Svanen, som setter stadig strengere krav til næringslivet. Slik sikrer vi at vår drift er i samsvar med de lovkrav og miljøkrav som er i samfunnet.

I årets rapport ønsker vi å gi et innblikk i dagens arbeid og resultater, i tillegg til å vise at vi arbeider fremoverrettet og fokusert for å skape størst mulig forskjell der vi kan bidra.

Frank Mengel,
Country Director Norge



Respekt



Integritet



Ansvar



Profesjonalitet

Introduksjon

I september 2017 ble Berendsen en del av det franske konsernet Elis, og vi er nå en del av en sterk, innovativ og internasjonal virksomhet. Elis er en internasjonal multiservice-leverandør innen tekstil-, hygiene- og facility-løsninger. Vi er representert både i Europa og i Latin-Amerika – i hele 28 land – med 45 000 profesjonelle ansatte fordelt på 440 produksjons- og servicesentre. Det å være et stort konsern, gir mulighet til å enklere investere i miljøvennlige løsninger.

Berendsen Part of Elis

I Norge har Berendsen vært i bransjen i mange år. Vi innehar høy kompetanse, og er en erfaren multiservice-leverandør innen tekstil-, hygiene- og facility-løsninger. Vi leverer våre løsninger til hele landet, med avdelinger lokalisert fra Kristiansand i sør til Trondheim i nord. Vi har litt i overkant av 25.000 kunder som setter pris på vår service.

Vår visjon

I en verden som stadig blir mer kompleks og fragmentert, har multiservice-leverandører en viktig rolle ved å levere løsninger som svarer til hver enkelt brukers behov. Vi gjør det vi er best på, samtidig som du kan bruke din tid til å fokusere på din kjernevirksomhet. På denne måten skaper vi gode relasjoner og samarbeid med våre kunder.

Vår misjon

Som våre kunders beste allierte, i dag og i morgen, er vår jobb å designe, utvikle og levere skreddersydde løsninger som gir kundene og sluttbrukerne merverdi.

Vår service

Vi leverer løsninger innenfor et stort spekter av områder. Vi arbeider for å gjøre dine dager enklere, og for å gi deg suksess ved å sørge for:

- › At du alltid er klar til å ta imot dine kunder
- › At dine ansatte føler seg sikre, at de føler seg ivaretatt og er klare til å yte sitt beste
- › At dine produkter oppfyller ønsker og krav til kvalitet og sikkerhet



CSR-policy

Berendsen Part of Elis sin CSR-policy er i tråd med konsernets overordnede strategi. Den er basert på kundetilfredshet, muligheter i nye markeder, samt å generere kontinuerlig, lønnsom og bærekraftig vekst. Vi har kontinuerlig fokus på å ha et arbeidsmiljø som respekterer menneskerettigheter og fremmer mangfold - samtidig som det begrenser miljøavtrykket. Vi vil være et godt eksempel for andre, spesielt gjennom vår integritet og ærlighet, samt integrere våre verdier i medarbeidere og partners hverdag.

Våre forpliktelser er basert på tre pilarer:

Påvirke vårt miljøavtrykk gjennom ansvarlige produkter og tjenester

- › Forsikre oss om at våre produkter blir produsert med respekt for mennesker og planeten
- › Følge våre etiske retningslinjer i hele verdikjeden, uansett funksjon eller land
- › Gi støtte til utvikling til våre samarbeidspartnere

Redusere virksomhetens miljøavtrykk

- › Fremme bærekraft ved å redusere, gjenbruke og resirkulere materialer og produkter
- › Øke verdien av produktene våre ved å forbedre ressurseffektiviteten i design og levetid
- › Kontinuerlig jobbe for å redusere miljøpåvirkning og utslipp av klimagasser - både direkte og indirekte

Skape et godt arbeidsmiljø for våre medarbeidere

- › Jobbe sammen for å sikre våre medarbeideres trivsel og sikkerhet
- › Gi muligheter til å vokse både personlig og profesjonelt
- › Fremme mangfold og like muligheter

De viktigste elementene for bærekraftig vekst av vår virksomhet er medarbeidere som er stolte av selskapet og våre verdier, samt aksjonærenes tillit. For å sikre suksess er det essensielt med forankring på alle nivåer i konsernet. Som en forlengelse av det er målet å oppnå total kundetilfredshet.

FNs bærekraftsmål

FNs bærekraftsmål er verdens felles arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030. FN's 17 globale bærekraftsmål gir et langsiktig rammeverk for den utviklingen som verden har et felles mål om å nå. Konsernet har som mål å miljøsertifiseres innenfor FN's bærekraftsmål, og Berendsen Danmark var de **første i verden** som fikk denne sertifiseringen.

Vi har kartlagt hvor vi har størst påvirkning og innflytelse til å gjøre en forskjell, og har fokus på utvalgte mål som ledestjerner mot fremtiden. Det er viktig for oss å være en del av miljøsam arbeidet, og vi er i gang med innovative og nye miljøsam arbeid.



Målene ble vedtatt av 193 stater på FN's årlige generalforsamling i 2015. FN's verdensmål består av totalt 17 mål og 169 delmål, som kombinerer de tre dimensjonene i bærekraftig utvikling - og ser klima, miljø, økonomi og sosial utvikling i sammenheng.

Målene forplikter alle FN's medlemsland til å arbeide for å avskaffe sult og fattigdom, redusere ulikheter, sørge for at alle får en god utdanning, og sikre bedre helse til alle. Vi skal sørge for at alle har gode vilkår i sitt arbeid, samt at vår økonomiske vekst skal være

bærekraftig. Målene fokuserer videre på å fremme fred og sikkerhet, at vi samarbeider på tvers av landegrenser, og sørger for gode nasjonale og internasjonale partnerskap.

Den vedtatte dagsordenen anerkjenner også at sosial, økonomisk og miljømessig utvikling, fred, sikkerhet og internasjonalt samarbeid er tett forbundet, og det krever en integrert innsats for å oppnå bærekraftige utviklingsresultater. Verdensmålene gjelder for alle land og er et veikart for den globale innsatsen for en bærekraftig utvikling.





Sikre bærekraftig vannforvaltning og tilgang til vann og gode sanitærforhold for alle

Bevare og bruke hav og marineressurser på en måte som fremmer bærekraftig utvikling

Påvirkning av vann

Utslipp av farlige stoffer som kan påvirke drikkevannet, er strengt regulert. Derfor er arbeidet for å redusere forurensing og begrense utslipp av kjemikalier og materialer viktig. Omfattende regulering av avfallshåndtering bidrar også til å beskytte vannforekomster. Reduksjon av utslipp, samt å ha kontroll på hvilken type utslipp som foregår, er noe vi må ha fokus på.

Redusere miljøavtrykk

Vaskeribransjen er forbruker av naturlige ressurser, og i våre vaskerier følger vi nøye med på våre prosesser for maksimal optimering av vårt forbruk. Vi har daglige kontroller på vårt forbruk innen olje/gass, vann, kjemi og elektrisitet. Vi mener det er viktig å stadig se på utvikling av våre prosesser og vurdere mulig optimering av disse - sammen med våre samarbeidspartnere. Dette gjenspeiles i gode resultater - de siste 5 årene har vi redusert vannforbruket med 11%.

Gjenbruk av vann

Å redusere bruk av vann er et viktig bidrag i miljøarbeid, og her kan vi bidra ved å se på muligheter for gjenbruk av vann i våre vaskeprosesser. Vi har innført dette ved flere av våre avdelinger, og dette gir både miljømessige og økonomiske fordeler. Vi benytter vannet i flere prosesser, noe som naturlig nok reduserer vårt vannforbruk. Samtidig gir dette også effekt i forhold til reduksjon i bruk av både elektrisitet og gass - totalt lavere energiforbruk siden vannet har lavere forbruk av oppvarming.

11%
reduksjon
i vannforbruk

Vannet gjennomgår også en behandling før utslipp, for å sikre at vi gjøre vår del av miljøarbeidet. Vi har redusert vår bruk av kjemi med 14% de siste 5 år. Dette har vi gjort ved optimalisering av vaskeprogram, i tillegg til gjenbruk av vann og kjemi.

Svanemerket

I dag er mange av våre leveransere Svanemerket. Kravene til Svanen er at vi reduserer energiforbruk til vannoppvarming og drift, reduserer forbruket av vann og benytter svanemerke kjemikalier. I tillegg må vi arbeide for miljøtilpasset emballasje, pakking og distribusjon av tekstiler og at vi benytter vaskemidler som vasker tøyet på en skånsom måte for å unngå slitasje. Vi har som mål at alle våre vaskeri skal være Svanemerket, og har allerede nå innført Svanemerke vaskemidler i alle våre vaskeri.

Miljøsertifisering ISO 14001

Alle våre avdelinger innehar miljøsertifiseringen ISO 14001. Denne sertifiseringen er en internasjonal standard som inneholder detaljerte krav til hvordan et miljøledelsessystem skal bygges opp, der kravet til kontinuerlig forbedring er veldig sentral.

Alle bedrifter har en påvirkning på miljøet. En ISO 14001-sertifisering setter fokus på hvordan du kan redusere denne belastningen. Den setter fokus på miljøstyring, og i tillegg kan den bidra til å kutte kostnader ved å redusere avfallsmengde og energiforbruk. Vi bevisstgjør også våre medarbeidere, ved å involvere dem i arbeidet, og viser hvordan vi kan påvirke miljøet.

Miljøarbeid i konsernet

Berendsen Elis søker innovative og effektiviserende løsninger, og mange av våre prosjekter omhandler gjenbruk av varme og gjenbruk av vann - med fokus både på forretning og miljø. Vi vil framover øke vårt fokus på miljøarbeidet og vårt bidrag. Vi tror på at samarbeid er helt essensielt for vårt bidrag i miljøarbeidet. Det betyr et samarbeid mellom oss, leverandører og kunder - og at vi sammen finner løsninger for et godt miljøsamarbeid.





Sikre god helse og fremme livskvalitet for alle, uansett alder
Fremme varig, inkluderende og bærekraftig økonomisk vekst, full sysselsetting og anstendig arbeid for alle



Sikre bærekraftige forbruks- og produksjonsmønstre

Helse og sikkerhet

Et overordnet mål på konsernivå er arbeid med helse og sikkerhet, i tillegg til utvikling og trivsel for våre medarbeidere. Hele konsernet har stort fokus på forebygging av skader og ulykker, samt at vi ønsker å bidra til god helse. Vi gjør hele tiden vurderinger og innkjøp av nye innovative løsninger som kan bidra til en bedre arbeidshverdag for våre medarbeidere. Forebygging av skader og ulykker er et viktig område for oss. Vi gjennomfører risikovurderinger for å sikre at vi til enhver tid gjør det vi kan for å redusere eventuelle skader og ulykker. Vår bedriftshelsetjeneste er vår samarbeidspartner, og i vår plan tilbys det både ergonomisk gjennomgang og tilrettelegging der det er behov. Vi gjennomfører helsekontroller og vaksinasjoner for våre medarbeidere, og arbeider aktivt for å opprettholde en trygg og sikker hverdag.

Arbeidsmiljø

Som arbeidsgiver ønsker vi å sikre et godt arbeidsmiljø. Vi gjennomfører årlige medarbeiderundersøkelser – både lokalt og sentralt. Vi har fokus på forbedring i forhold til våre medarbeideres ønsker og behov, og jobber for et positivt arbeidsmiljø. Basert på tilbakemeldinger fra medarbeidere ble det i 2019 iverksatt tiltak som for eksempel sentral opplæring i vårt ERP-system, som økte tilfredsheten med 10% for kundeservice. To av avdelingene som var i hovedfokus i samme tidsintervall, økte sin tilfredshet med 9% hver.

Utvikling og kompetanse

Vi ønsker at våre medarbeidere skal utvikle seg hos oss, og vi oppmuntrer våre medarbeidere til å ta fagbrev. Vi har per i dag 18 godkjente fagbrev som er gjennomført i regi av vår bedriftsinterne opplæring i samarbeid med Norske Vaskeriers Kvalitetstilsyn. Nytt bedriftsinternt program starter høsten 2020. Vi har både interne og eksterne kurs og utviklingsprogram for våre medarbeidere og ledere, og berømmer også medarbeidere som ønsker videre utvikling gjennom tilskudd til høyere utdanning.

Ved ansettelse av nye medarbeidere, deltar alle i et onboarding-program som varer i opptil fire uker. Programmet er tilpasset den stilling man har og inkluderer alle våre prosesser for å gi en god start og et godt innblikk i virksomheten vår.

Tilbake til arbeidslivet

Vi anerkjenner vårt samfunnsansvar som en innfallsport tilbake til arbeidslivet for mennesker som av ulik årsak har havnet utenfor arbeidslivet. Samtlige av våre vaskerier har godt samarbeid med tilretteleggingsbedrifter, og vår avdeling i Skien ble i 2019 årets GREP-bedrift. Dette er en pris som tildeles bedrifter som gir det lille ekstra.

Miljøpåvirkning

Vi ønsker å bidra til bærekraftig forbruk og produksjon, samt god ressursutnyttelse og minimal miljøpåvirkning. Vårt fokus er rettet mot at våre produkter er produsert med omtanke for mennesker, klima og miljø. Vi arbeider kontinuerlig for å redusere miljøpåvirkningen av vår virksomhet ved å redusere vårt energiforbruk, kildesortering ved våre vaskerier, samt utnyttelse av miljøvennlig emballasje.

Resirkulering av tekstiler

I dag går mange av våre tekstiler til forbrenning til energi. Vi har i 2019 blant annet donert tekstiler til Fretex. Vi er også deltager i et skandinavisk prosjekt, der vi og vår partner Lendager har funnet en løsning for hvordan våre kasserte tekstiler kan benyttes i byggebransjen. Vi vil fortsette å fokusere på resirkulering av våre brukte tekstiler. Les mer om resirkulering på side 26 og 27.

Bærekraftige tekstiler

95% av vårt arbeidstøy er i dag ØKO-TEX-merket. Vi ønsker å øke våre innkjøp av bærekraftige tekstiler, og arbeider målrettet med våre samarbeidspartnere for å gjøre dette. Vi har også egen produksjon av mange av våre tekstiler, noe som gir oss kontroll på det miljømessige arbeidet ved produksjon og framstilling av tøy. I vårt sortiment har vi også flere tekstiler som er miljømerket. Vi arbeider aktivt for å redusere svinn, og chipper våre tekstiler. På den måten har både vi og våre kunder kontroll på tekstilene.

Redusjon av emballasje

Viktige tiltak er forebygging, reduksjon, materialgjenvinning og ombruk. Vi ønsker å fase ut bruk av unødvendig emballasje, spesielt papir og plast, og et av våre tiltak er å benytte tøysekk i mange av våre leveranser. For å lykkes med dette, krever det godt samarbeid med våre leverandører, samt å støtte initiativ for å finne slike løsninger. Vårt medlemskap i Grønt Punkt er en viktig del av vårt bidrag til gjenvinning av emballasje.

Svanemerkede kjemikalier

Vi ønsker også å oppnå en mer miljøvennlig forvaltning av kjemikalier og avfall. Målet er en betydelig reduksjon i utslipp av kjemikalier og avfall til luft, vann og jord - for å begrense skadevirkningene for menneskers helse og for miljøet. Vi benytter svanemerkede produkter i alle våre vaskerier. Våre medarbeidere og kunder skal være trygge på at vi har et miljøvennlig fokus på alle våre anlegg.

Miljøvennlig kjøring

Alle sjåførere på våre svanemerkede vaskerier gjennomfører kurs i økonomisk kjøring for å bidra til lavere ressursbruk. Vi har også utviklet et eget verktøy for vår distribusjon, med daglig oversikt over antall kjørte kilometer. Et annet viktig verktøy i vårt miljøarbeid, er kontinuerlig optimalisering av våre ruter for å redusere antall kjørte kilometer.



Høydepunkter 2019

Cradle to cradle sertifisering

Vår papirlinje, samt våre Fusionline dispensere, er sertifisert med **Cradle to Cradle** som er et globalt kjennetegn for tryggere, mer bærekraftige produkter. Dette er en dokumentasjon på at våre produkter lever opp til en av de høyeste standarder innenfor bærekraft. Cradle to Cradle er visjonen om en verden hvor forbruk og produksjon har en positiv effekt både på økonomi, miljø og mennesker. På denne måten vil vi være til fordel for planeten.

For at et produkt skal bli Cradle to Cradle sertifisert vurderes produktet etter fem kritiske bærekraftkategorier:

- › **Materiell helse:** Produktet skal fremstilles av materialer som er trygge for mennesker og miljø – ingen skadelige kjemikalier
- › **Materialbruk:** Materialet skal kunne gjenbrukes eller ha en sikker nedbrytning i det biologiske kretsløpet. På denne måten reduseres også avfall.
- › **Fornybar energi og karbonhåndtering:** Produktet er produsert ved hjelp av fornybar energi slik at produksjonen reduserer eller eliminerer påvirkningen av klimaendringer og utslipp av klimagasser.
- › **Bærekraftig bruk av vann:** Bruk av vann i produksjonen reduseres, da dette er en verdifull ressurs.
- › **Sosialt ansvar:** Forretningsdriften verdsetter alle mennesker som bidrar i produksjonen av produktet, samt at det er ordentlige forhold i alle ledd av leverandørkjeden.



Gjenbrukte flasker i matter

450.787. Så mange plastflasker gjenbrukte vi på produksjon av våre logomatter i 2019. Alle flaskene er samlet inn i land uten resirkuleringssystemer.

Fiskegarn i våre matter

Sammen med våre partnere og leverandører, sørger vi hele tiden for å ha de mest ansvarlige produksjonsmetoder og produkter. I vår nye og innovative matte MicroMagnetic brukes gjenbrukt fiskegarn som samles opp fra bunnen av verdens hav.

Reparasjon og redesign av matter

Hvis vi skulle være så uheldige å få et hull eller en riff i en matte, kaster vi ikke denne matten. Denne blir da sendt til **reparasjon og redesign**, og sendt tilbake til oss så god som ny. På denne måten får våre produkter en lengre levetid, og man unngår overforbruk og avfall.

RABC-sertifisering

I 2019 fikk vi vårt tredje RABC sertifiserte anlegg, da Trondheim fulgte Skien og Bergen.

RABC er en **sertifisering for vask av næringsmiddelutrustning**, hvor Berendsen var en av de første aktørene i markedet som fikk denne sertifiseringen.

Årets GREP-bedrift

GREP er en arbeidsinkluderingsbedrift som er eid av de fire grenlandskommunene Skien, Porsgrunn, Bamble og Siljan, og er en av Norges største aktører innen sitt felt. I år var det vårt anlegg i Skien som ble kåret til «**Årets GREP-bedrift**».

Juryens begrunnelse:

«*Bedriften har utmerket seg på flere måter. Bedriften har blant annet åpnet for titalls praksis- og arbeidsutprøvinger. De har vist vilje og evne til å tilrettelegge og ansette, og i tillegg til dette har de i dialog med GREP sett et behov og ønske om å opprette en ny stilling som nå er besatt av en av våre arbeidssøkere.*»

GREP tilbyr muligheter for mennesker på vei mot, eller tilbake til arbeid, og et bredt spekter av varer og tjenester fra egen produksjon. Berendsen Skien har i dag tre ansatte fra GREP, og er totalt 46 ansatte.

«*Tusen hjertelig takk. Det er veldig overraskende og hyggelig at vi er kåret til årets bedrift av GREP. Samtidig vil jeg si at de ansatte vi har fått fra GREP er utrolig dyktige!*»

Roger Gulbrandsen,
Produksjonssjef Berendsen Skien



Bærekraftig sengetøy til Scandic

Scandic vil være en leder innenfor bærekraft og miljøarbeid, og vi er glade for at de har valgt oss som leverandør. Vi leverer rene tekstiler til 34 hoteller lokalisert på Østlandet. Alt **sengetøyet og frotté** vi leverer til Scandic er sertifisert med EU Ecolable og laget av **BCI bomull**.

The Better Cotton Initiative (BCI) - en global ideell organisasjon - er verdens største bærekraftsprogram for bomull. BCI arbeider for å gjøre global bomullsproduksjon bedre for menneskene som produserer den, bedre for miljøet den vokser i og bedre for sektorens fremtid.

Scandic benytter leverandører som er miljøbevisste og har fokus på å redusere emballasje på leveranser. Ved dette fokuset har leverandøren spart ca **8,2 tonn papp og 750 kg plastikk**, sammenlignet med levering i vanlige esker

Målene til BCI er:

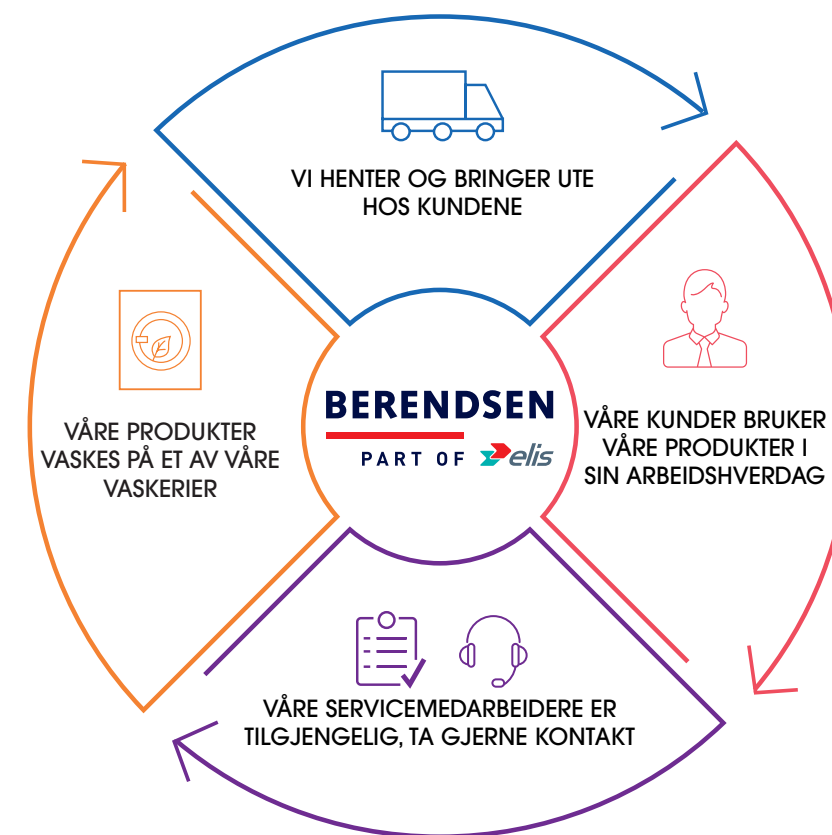
- › Reduser miljøpåvirkningen av bomullsproduksjon
- › Forbedre levevilkårene og den økonomiske utviklingen i bomullsproduserende områder
- › Forbedre engasjement for og flyt av Better Cotton i hele forsyningskjeden
- › Sikre BCI's troverdighet og bærekraft

Vi er veldig stolte av å være en del av dette, og at vi kan levere sengetøy og frotté som er miljømerket.





Vår sirkulære prosess



Vi har i årevis arbeidet ut ifra den sirkulære tankegangen, og den er godt implementert i alle ledd av våre produkters livssyklus.

Vår forretningsmodell bygger på sirkulære prosesser der både vi og våre kunder tjener på at våre tekstiler varer så lenge som mulig. Derfor er alle plagg designet for å holde lenge og være enkle å reparere. Vi ønsker å gjenbruke våre tekstiler så langt det lar seg gjøre, derfor har alle våre vaskerier egne bruktlager med tekstiler som venter på å komme i bruk igjen hos en ny bruker. Vi har i årevis arbeidet ut ifra den sirkulære tankegangen, og den har blitt godt implementert i alle ledd av våre produkters livssyklus.

Arbeidet med sirkulær økonomi er bra både for miljøet og god forretningsdrift. Hele vår forretningsmodell er bygget på den sirkulære tanken, slik at vi allerede i innkjøpsfasen har fokus på at produktet skal vaskes mange ganger uten å miste kvalitet. Det handler om å gi ressursene så lang levetid som mulig. Når produktene ikke lenger lever opp til kvalitetsstandarden, gjør vi vårt beste for å gi dem et nytt

liv, som for eksempel donere tekstiler til organisasjoner som kan nyttiggjøre seg av disse. Les mer om resirkulering av våre produkter på side 26 og 27.

Å forlenge levetiden til tekstiler er essensielt i vårt arbeid med å minimere vårt miljøavtrykk. Vi har et mål om å designe og benytte tekstiler som lett kan gjenvinnes, gjenbrukes eller redesignes. Hos oss kan vårt kvalitetstøy leve lenge og ha flere brukere. Det vaskes skånsomt og vi tilbyr også reparasjoner for å forlenge levetiden. Vann og varme kan gjenbrukes i vaskesprosessen. Vi arbeider målrettet med å redusere vår ressursbruk - en gevinst både for oss og miljøet.

Berendsen Part of Elis er en servicebedrift i sjelen. Vår kjernevirksomhet er å levere og vaske tekstiler gjennom skreddersydde løsninger som gjør hverdagen enklere for våre kunder. Vårt bærekraftsansvar strekker seg langt utenfor våre egne vegger - fra produksjon av tekstiler til gjenbruk, gjenvinning og avfallshåndtering.

Samarbeid med Regnskogfondet

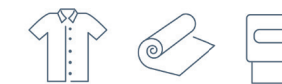
Vi er stolte av vårt samarbeid med Regnskogfondet. Vi anser arbeidet Regnskogfondet gjør som helt essensielt for vår eksistens. Som kunde hos oss er du med på å beskytte vår fremtid ved å bidra til arbeidet med å stoppe utnyttelsen av regnskogene og redusere klimapåvirkningen. Vi har derfor inngått et samarbeid som gjør at du som kunde hos oss er med på å beskytte 5 millioner kvadratmeter med regnskog.

«Regnskogfondet er stolte av å ha Berendsen som samarbeidspartner. Gjennom Berendsen sitt engasjement bidrar de til å beskytte store arealer regnskog. Bevaring av regnskog er et av de mest effektive tiltakene for å bevare livsmangfoldet og bremse klimaendringene på kloden. Skal vi klare å redde regnskogen er det viktig at bedrifter som Berendsen med på laget»

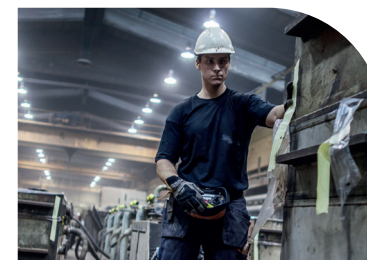
Anders Bolstad,
Seniorrådgiver Regnskogfondet



Regnskogfondet



Våre produkter



Industri

Ansatte i alle typer industrier beskyttes av sitt arbeidstøy. Rene, behagelige og hensiktsmessige tekstiler er en viktig del av et godt arbeidsmiljø. Vårt arbeidstøy beskytter både ansatte og produkter.



Restaurant

Vi leverer hygienisk rent og pent arbeidstøy til restauranter, kantiner og cateringfirmaer. Det gir både gjester og medarbeidere en opplevelse av kvalitet.



Helse og omsorg

I helse- og omsorgssektoren er god hygiene en del av selve grunnlaget. Rene tekstiler hver dag skaper trygge omgivelser for både ansatte og pasienter. Vi tilbyr også smarte løsninger som gir god kontroll over tekstilene.



Renrom

Renromsvirksomhet er helt avhengig av kontroll og hygiene i den daglige driften. Vi leverer og formidler kunnskap om tekstiler og rengjøringsutstyr som minimerer risikoen for kontaminering i renromsmiljøet.



Hygiene

Et rent toalett i offentlige miljøer er viktig både for hygienen og helhetsinntrykket. Vi har produktene som er nødvendige for å opprettholde et rent toalett til enhver tid, samt en service som bidrar til et høyt hygienivå.



Matter og mopper

Vi holder gulvene rene og sikre. Våre matter samler både opp støv, skitt og vann, samtidig som de ønsker dine gjester velkommen. Moppene gjør dine gulv rene helt uten kjemikalier.

Matter for miljøet



Som ledende bedrift innenfor mattebransjen, er vi opptatt av en bærekraftig fremtid gjennom miljøforvaltning og bevaring av jordens naturressurser. Vi ønsker å redusere den direkte og indirekte effekten av våre produkter ved å utvikle nye teknologier og benytte resirkulert materiell.

Matter av plastflasker

Vi har flere matter i vårt sortiment som er bærekraftige matter. Våre logomatter er en av de mest miljøvennlige logomattene som finnes på markedet. Årsaken til dette er at mattene er trykket på PET-garn som er laget av **50% resirkulerte plastflasker**. Dette har forhindret at hele 1.180.735 plastflasker har havnet i hav og landområder siden 2017. I 2019 forhindret Berendsen Elis Norge at **450.787** plastikkflasker havnet i hav og landområder, takket være våre logomatter.

Fra Juli 2020 inneholder våre logomatter 100% resirkulert PET.

Gummi i matter er i utgangspunktet vanskelig å resirkulere, til tross for dette inneholder våre matter **6% resirkulert gummi**. Alt avfall som oppstår under produksjonen av mattene blir resirkulert og brukt til å lage andre matter eller produkter. En logomatte inneholder **32 resirkulerte PET flasker (500ml) per kvadratmeter**.

Vi har også mopper som en del av vårt sortiment. Vi anbefaler å bruke tørr mikrofiber mopp uten såpe der det er mulig. Det beste for gulvene og innklimaet er å vaske uten vann og kjemikalier.

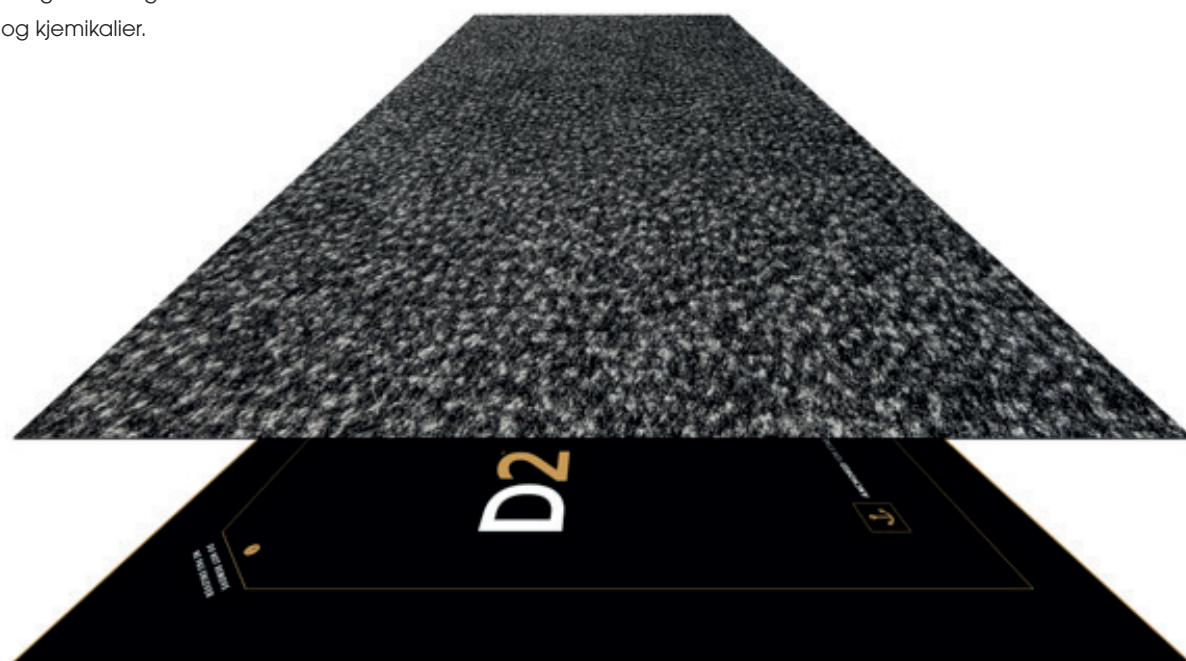
MicoTech av resirkulert plastmateriale

Vår unike MicoTech-matte er en av bestselgerne på markedet. Ikke bare er ytelsen overlegen, men matten er også laget av **50% resirkulert plastmateriale**. Dette materialet er også kalt PET, og er det samme som brukes i våre logomatter.

MicroMagnetic av fiskegarn

I 2019 lanserte vi også en ny, innovativ og 100% resirkulert matte. Som første aktør på markedet lanserte vi MicroMagnetic. En ny kategori, en ny teknologi, et nytt produkt!

MicroMagnetic består av Econyl som er **100% resirkulert fiskegarn**. Matten bringer sammen det beste fra to verdener. Flexibiliteten til en vanlig matte og stabiliteten til en installert matte. Denne nye innovasjonen består av en base og en topp som er selve matten, som festet aktivt til basen ved hjelp av en ny Adaptex-teknologi.



MicroMagnetic - En ny kategori, en ny teknologi, et nytt produkt!



Vår nyeste matteinnovasjon
MicroMagnetic inneholder
100% resirkulert fiskegarn
som er plukket opp fra
bunnen av verdens hav

Arbeidstøy og bærekraft



Tekstilproduksjon

Både ved råvareutvinning, produksjon av metervare og ferdig produkt er det viktig å ha bærekraft og sosialt ansvar i tankene. All utvinning og produksjon av tekstiler har en miljøpåvirkning, i tillegg til påvirkning på mennesker og klima. Det er viktig å velge leverandører som har gode arbeidsforhold. Forbruk av kjemikalier, energi og vann må følges opp nøye.

Kjernevirksomhet

En av våre største muligheter til å gjøre en forskjell i forhold til miljøpåvirkning ligger i bruk av våre tekstiler:

- › Velge tekstiler som er miljøvennlige
- › Ta godt vare på tekstilene
- › Vaske tekstilene skånsomt
- › Øke tekstilenes levetid
- › Reparere, redesigne og resirkulere tekstilene

I vår kjernevirksomhet har vi fokus på ressursoptimering i vaskeriene ved å ta best mulig vare på de tekstilene vi har, minimere utslipp, effektiv distribusjon samt helse og sikkerhet for våre ansatte. Vi har også et bruktlager, hvor plagg fra ansatte som slutter blir lagret til en ny bruker trenger nye plagg. Vårt system velger alltid fra bruktlager først, noe som gjør at vi har en høy utnyttelsesgrad av brukte tekstiler.

Transport

Når vi bestiller nye tekstiler fra leverandører har vi fokus på god planlegging for å optimere transporten ved å unngå flyfrakt til fordel for mer miljøvennlig transport.

Kassasjon og gjenvinning

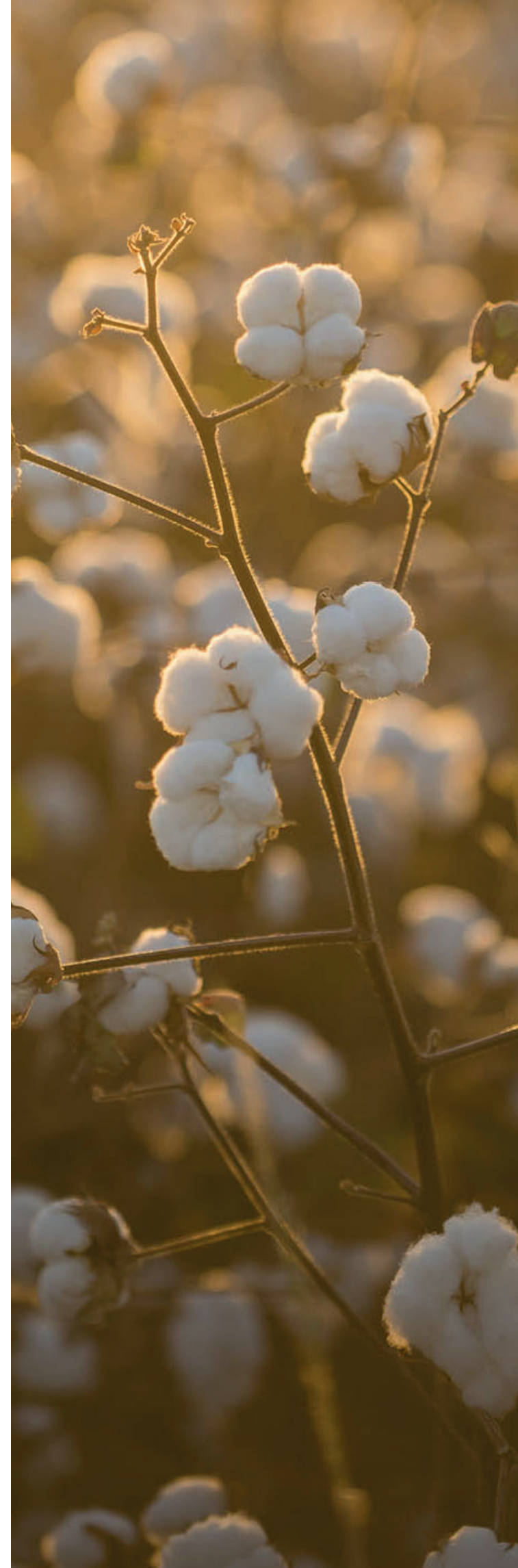
Når plaggene ikke lenger kan benyttes, som følge av slitasje, må tekstilene kasseres. Vi jobber for at tekstilene blir utnyttet på best mulig måte. Kasserte tekstiler blir sendt til energigjenvinning og på den måten bidrar til fjernvarme i nærområdene. Vi har igangsatt prosjekter for å kartlegge hvordan vi kan nyttiggjøre oss bedre av våre tekstiler. Berendsen Part of Elis er i flere land en aktiv partner i utviklingsprosjekter med mål om å bygge opp gode prosesser for materialgjenvinning. Les mer om resirkulering og redesign av vårt arbeidstøy på side 26 og 27.

Utvikling av egne tekstiler i Gøteborg

I Gøteborg i Sverige drives Elis Design & Supply Chain Centre som med sine 40 medarbeidere er et heleid selskap av Elis. Selskapet står for produktutvikling, produksjon, lagerhold og distribusjon for Elis konsernet. Arbeidstøyet utvikles kun for Elis konsernets vaskerier og sluttbrukere, og det legges stor vekt på å optimalisere tekstilenes levetid. Både valg av materialer og design har stor innvirkning på plaggens levetid i industriell vask. Sortimentet som produseres strekker seg over flere segmenter og sluttbrukere, fra lette plagg til restaurant, servering, helse og omsorg, til CE-merkede verneplagg for tung industri. Mange av metervarene som brukes inneholder en viss mengde polyester, ofte i kombinasjon med bomull eller lyocell. Dette gjør at plaggene blir slitesterke og kan håndteres på en kostnads- og energieffektiv måte i våre vaskerier. Vi kan i stor grad også tilby bærekraftige materialer, for eksempel gjenvunnet polyester og økologisk bomull. Plaggene produseres enten ved vår egneide fabrikk i Estland, eller hos samarbeidspartnere i Asia.

Nøye utvalgte leverandører

I tillegg til vår egen produksjon samarbeider vi også med nøye utvalgte leverandører som er spesialister innenfor sitt felt. Våre leverandører må signere og etterleve vår Code of Conduct.



Hva betyr merkingene?

Better Cotton Initiative (BCI) er en global ideell organisasjon og verdens største bærekraftprogram for bomull. BCI er grunnlagt for å gjøre global bomullsproduksjon bedre for menneskene som produserer den, bedre for miljøet den vokser i og bedre for sektorens fremtid.

EU Ecolabel ofte kalt EU Blomsten, er det offisielle europeiske miljømerket. EU Ecolabel er et miljømerke tilsvarende Svanemerket. Produktene blir gransket fra et livssyklusperspektiv fra råvare til avfall. Produktene skal oppfylle strenge miljø-, funksjons-, og kvalitetskrav og kravene blir stadig høyere.

Fairtrade er en internasjonal merkeordning som styrker bønder og arbeidere i fattige land gjennom handel. Fairtrade-standardene sikrer bedre arbeidsforhold og handelsbetingelser, og gjør det mulig å investere i produksjon, lokalsamfunn og en bærekraftig framtid.

Global Organic Textile Standard (GOTS) er en internasjonal merkeordning for økologiske tekstiler. Merkeordningen stiller krav til at minimum 70 prosent av fibre skal være økologisk dyrket, og at tekstilene må oppfylle miljø- og helsekrav gjennom hele produksjonsprosessen. Sosiale kriterier og sikkerhet for arbeidere er også inkludert i kravene.

Øko-Tex Standard 100 er et internasjonalt test- og sertifiseringssystem for tekstiler. Produkter merket med Øko-tex Standard 100 skal ikke inneholde allergifremkallende fargestoffer eller krefftremkallende fargestoffer.

Svanen er den offisielle miljømerkeordningen i Norge. Når et produkt eller tjeneste har blitt Svanemerket har det bestått den objektive vurderingen til Miljømerking. Hele livssyklusen til et produkt eller en tjeneste blir vurdert. Fra råvare – til produksjon – via bruk – til avfallshåndtering.

Cradle to Cradle er et globalt sertifiseringssystem for tryggere, mer bærekraftige produkter. Dette er en dokumentasjon på at våre produkter lever opp til en av de høyeste standarder innenfor bærekraft.

Forest Stewardship Council (FSC) stiller krav til skogdrift. Når vårt papir produseres tas det hensyn til lokalbefolkningen, at hogsten forgår kontrollert, samt at den ikke fører til avskoging. Før hogsten finner sted, blir skogen evaluert etter strenge standarder innenfor miljø og økonomi. For hvert tre som faller som følge av vår produksjon, plantes 3 nye trær.

Det bærekraftige toalettet



Vi har flere miljøsertifiseringer på våre hygieneprodukter. Både emballasje, produkt og produksjon har forskjellige sertifiseringer, og er miljøvennlig.

Bomullsrull som gjenbrukes

Vi er de eneste på markedet som tilbyr håndklekabinett med bomullsrull. Håndklekabinettet reduserer toalettets påvirkning på miljøet ved at det krever vesentlig **mindre vann** for vasking av håndkleruller enn papirindustrien benytter. Samtidig blir det **mindre avfall**, da håndklerullen i løpet av sin levetid tilsvarer **80kg med papir**. Håndklekabinettet bruker heller ikke strøm og er dermed en miljøvennlig løsning. Når bomullsrullen blir utslitt etter ca. 100 vask, kuttet den opp og brukes som filler i blant annet bilindustrien. Dette gir produktet **lang levetid**.

Ved bruk av bomullsrull, trekker hver bruker ut sin personlige, rene del av håndkleet. Etter bruk trekkes håndkleet automatisk opp i et separat kammer. Dette er en **hygienisk løsning** da to brukere ikke kan benytte seg av samme tørk. Dette optimaliserer hygienivået.

Hånddesinfeksjon - et produkt mot sykefravær

Et annet viktig produkt som alle toaletter burde ha er hånddesinfeksjon. Med vår hånddesinfeksjon kan du drepe bakterier og mikroorganismer som håndvasken ikke har fjernet. Bruk av hånddesinfeksjon kan redusere sykefraværet, forebygge bakteriespredning, samtidig som hudens naturlige fuktbalanse opprettholdes.

Flere miljøsertifiseringer

Våre hygieneprodukter er også sertifisert med flere forskjellige miljømerker. Alle våre Fusionline dispensere er miljøvennlige, da disse er sertifisert med **Cradle to cradle**. Les mer om miljømerket i faktaruten på side 21. Vår papirlinje er også sertifisert med dette - både emballasjen og selve papiret. Vår papirlinje består av tre forskjellige kvaliteter - Eco Line - Better - Best. Vårt Eco Line papir er et **100% resirkulert og ubleket papir**. Våre andre papirlinjer er sammensatt av 100% ren cellulose. I tillegg er vårt kvalitetspapir sertifisert med både **Ecolabel og FSC**. Vår såpe og hånddesinfeksjon er også sertifisert med Ecolabel.

Vegansk papir

Vårt papir inneholder heller ikke ingredienser eller andre produkter som kommer fra dyr. Det selvklebende bindematerialet som brukes i papiret kommer **fra epler**, og ikke fra hovene til dyr som de fleste produsenter i markedet bruker. Papiret inneholder dermed ikke lim eller skadelige kjemikalier, og kan derfor klassifiseres som et **vegansk papir**.



Vårt papir inneholder ikke ingredienser som kommer fra dyr, og er dermed sertifisert som vegansk



Fokus på kundeservice

Fokus på kundeservice

Vi har i 2019 fortsatt arbeidet med å utvikle oss som servicebedrift. Vi jobber kontinuerlig med forbedringer og strukturer for å yte enda bedre service til våre kunder. Vi har i løpet av 2019 gjennomført flere tiltak for å utvikle oss til glede for våre kunder.

Nærhet til kundene

Vi satser på lokal tilstedeværelse og har lokale serviceavdelinger tilknyttet alle våre anlegg. Denne nærheten til våre kunder gjør oss i stand til å raskt komme ut til kundene når det er ønskelig. Våre kundeservicekonsulenter er dedikert til å besøke kundene våre der de er, for å sikre en god gjennomgang av kundenes behov. Våre største kunder ivaretas av et eget storkundeteam som koordinerer og sikrer et godt samarbeid.

Kundetilfredshet

Vi lever av fornøyde kunder og for å måle kundeloyalitet benytter vi Net Promoter Score (NPS).

I 2019 oppnådde vi totalt 25% forbedring i NPS.

I det daglige har vi stort fokus på å følge opp kundeforholdene innen 24 timer og servicesjåførene våre jobber proaktivt via sjåførmeldinger for å være i forkant av utfordringer.

Kompetanse og trening

Vi har i 2019 gjennomført trening av kundeservicemedarbeidere i vårt hovedsystem, SOL. Etter å ha gjennomført det omfattende kompetanseprogrammet testes deltakerne. Dette ser vi gode resultater av i form av økt effektivitet og kvalitet.

I 2019 har vi gjennomført ledertreninger for driftssjefer og kundeservicesjefer. Dette gjennomføres med ekstern coach med fokus på kundeopplevelser og serviceledelse. Programmet fortsetter i 2020.

Vår produksjef på matter og hygiene har i samarbeid med vår academy manager gjennomført produkttreninger på samtlige anlegg. Dette arbeidet intensiveres videre i 2020.

Fokus på produksjon

ElisChevrans

ElisChevron er en spesiell utmerkelse som gis produksjonsmedarbeidere som utmerker seg spesielt positivt, ved å fremstå som rollemodeller blant sine kollegaer. En ElisChevron bidrar til godt arbeidsmiljø og deltar på sosiale tilstelninger. Han eller hun har gode arbeidsprestasjoner, hjelper sine kollegaer og tar gjerne på seg flere oppgaver. En ElisChevron representerer våre verdier Respekt, Integritet, Ansvar og Profesjonalitet gjennom sin adferd på arbeidsplassen.

Våre norske ElisChevrans er en del av Chevrons Club, som arrangerer årlige turer sammen med produksjonsmedarbeidere i de andre Elis landene.



Kathe Sommerville - Skien

Kathe er en ansvarsbevisst person. Hun har høy kompetanse og er ei som tar vare på alle rundt seg. Hun er engasjert og ikke redd for å si hva hun mener. Hun stiller opp når det er noe ekstra, og selv etter snart 37 år i selskapet er hun omstillingsvillig og åpen for nye ideer. Når hun får en oppgave, så gjennomfører hun den. I en hektisk hverdag, så har hun oversikt og smilet på lur. Hun hater urett og omfavner avdelingen med stor stolthet. Ingen føler seg tilsidesatt i hennes nærvær.



Ann Helen Aarhus - Herbergåsen

Ann Helen stiller alltid opp om det er behov for ekstra ressurser, eller det er spesielle oppgaver som må gjøres, selv om de ikke er av den «attraktive» typen. Hun er flink til å ta seg av nye ansatte både sosialt og faglig. Hun er løsningsorientert, iderik og lojal. Gjennom sine 29 år i selskapet har hun vist respekt, integritet, profesjonalitet og tatt ansvar langt ut over hva som forventes av henne.



Monica Meling - Sandnes

Monica er en veldig viktig ressurs for vår organisasjon som medarbeider på lageret i Sandnes. Hun jobber effektivt og nøyaktig – hun har høy kompetanse innenfor sitt fagområde. I tillegg er hun en kollega som strekker seg langt utover eget område for å bistå kollegaer som trenger hjelp. Når hun i tillegg er positiv og sosial – ja da er hun en veldig god kandidat til «Chevrans Club». Hun startet i selskapet som innleid, og ble etter hvert fast ansatt i Berendsen.



Sigrid Mathison - Trondheim

Sigrid er alltid på jobb og hennes bidrag holder jevnt svært god kvalitet, dette ser man på produksjons linjen som hun har ansvaret for. Hun har jobbet i selskapet 25 år. Sigrid stiller krav til kolleger, hjelper de rundt seg og lærer opp nye kollegaer. Samtidig stiller hun høye krav til seg selv i hverdagen. Hun er også en person som innehar alle kvalifikasjoner opp mot våre verdier.



Trang Thi Nguyen - Bergen

Trang har en fartstid på 8 år i Berendsen Bergen. Hun jobber effektivt og er nøyaktig. Hun løser alle oppgavene på en utmerket måte, og blir brukt til opplæring. Hun er godt likt av alle kollegaene sine, og tar gjerne en morsrolle i mange settinger. Hun er alltid smilende og høflig, og er fleksibel i forhold til arbeidstid. Hun er delaktig ved sosiale tilstelninger og stiller alltid med godt humør og gjerne med hjemmelaget mat.



Inger Finne - Kristiansand

Inger har 30 års fartstid i faget og dyktig på de fleste områder. Hun har solid stå på vilje og er godt likt på anlegget i Kristiansand. Hun er respektert på en god måte og hjelper villig til i alle avdelinger hvis mulighet og behov. Hun har frivillig tatt på seg «rollen» som opplæringsansvarlig for våre sommervikarer, som ble naturlig da hun er faglig dyktig og omgjengelig.

25% forbedring i kundetilfredshet

Resirkulering

Lendager Group

I fjor inngikk Berendsen Skandinavia et samarbeid med Lendager Group.

Lendager Group er et dansk arkitektfirma som arbeider med bærekraftige prosjekter. De har både priser og nominasjoner som beviser deres innovative og strategiske arbeid. Sammen har vi utviklet en skalerbar løsning hvor våre gamle tekstiler forvandles til nye lyddepnende paneler. På denne måten får gamle tekstiler nytt liv, og en lengre levetid.

Panelene produseres i Danmark og selges til arkitekter og utviklere. Da panelene er produsert av resirkulert materiale, har de et betydelig mindre CO2-forbruk sammenlignet med konvensjonelle paneler. Tekstilpanelene har dermed en mindre påvirkning på miljøet. Tester viser at de har like bra eller til og med bedre egenskaper enn det som øvrig tilbys på markedet - med tanke på både den akustiske funksjonen og flammesikkerhet.

Fretex





Nye plagg som ikke er tatt i bruk og som av ulik grunn ikke kan selges - såkalt ukurans - er dessverre noe vi ikke kommer unna. Dersom produktet går ut av produksjon eller en kunde med kundefunne plagg avsluttes, er det alltid en risiko for at noe av vårt varelager ikke blir brukt. Det er viktig for oss å se på dette som en ressurs og ikke avfall.

Derfor har vi inngått et samarbeide med Fretex - Norges største aktør innen tekstilinnsamling og salg av gjenbruk. I tillegg til sine 40 butikker i Norge har de gjennom sitt eksportselskap Fretex International et solid nettverk av seriøse aktører innen gjenbruk i hele Europa og enkelte land i Asia. Disse følges tett opp med besøk og Code of Conduct. En av disse kundene er SABAT i Kurdistan i Nord Irak.

SABAT er en familieeiet bedrift som gjennom 20 års samarbeid med Fretex, driver handel med tekstiler, sko, vesker og diverse andre artikler i sin region. De mottar også våre klær/tekstiler, og gjennom sine mange egneide butikker og utstrakte nødhjelpsarbeid gir de arbeid til flere hundre personer og hjelp til mange flere. En solid og seriøs aktør som utgjør en viktig forskjell for mennesker og miljø.



Sertifiseringer og miljømerker

 <p>ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO ISO 14644 OHSAS 18001: 2007</p>	 <p>NVK - HELSE - Sertifisering for Helsetøy NVK - RABC - Sertifisering for Næringsmiddelstøy</p>
	
	
	
	

Nøkkeltall og resultater 2019

Nøkkeltall kunder

Kundetilfredshet: +25%
Antall kunder: 25.000

Nøkkeltall medarbeidere

Antall ansatte: 382
Ansiennitet i gjennomsnitt: 8,2 år
Prosent kvinner i lederstilling: 29%
Prosent kvinner total: 39%
Wistleblowing: 0
Antall fagbrev: 7

Nøkkeltall HMS

Ulykker uten fravær: 3
Ulykker med fravær: 1
Sykefravær totalt: 7,32
Gjennomgang ergonomi: 6 lokasjoner

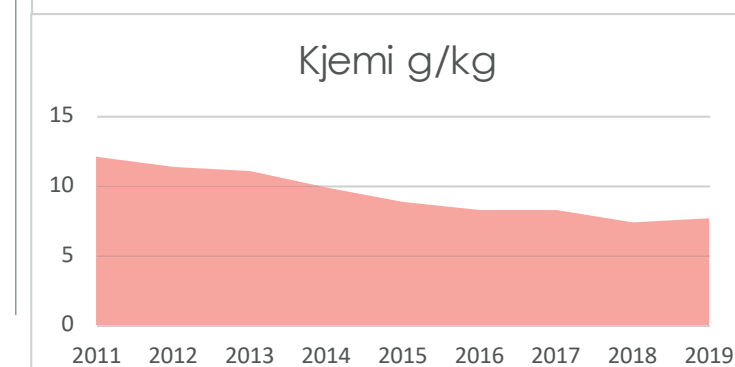
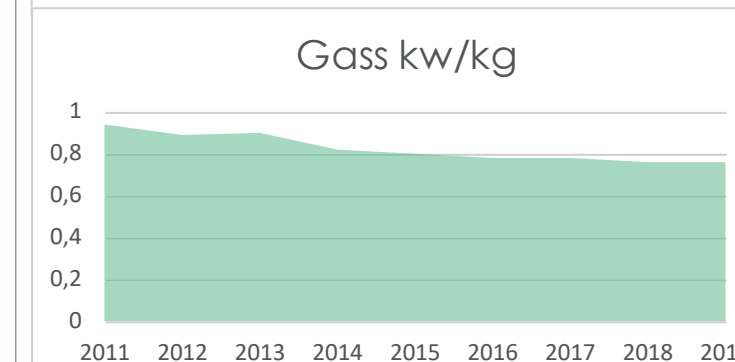
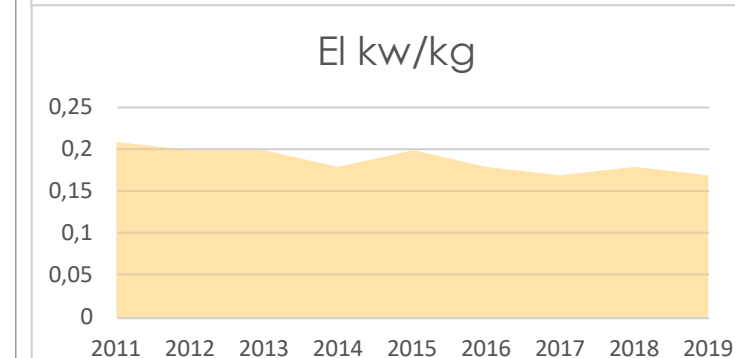
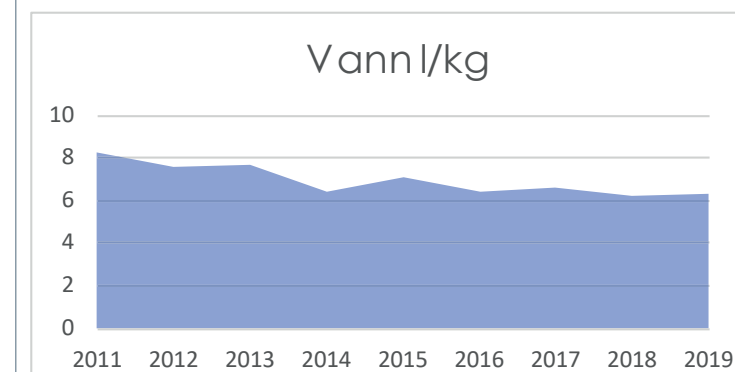
Nøkkeltall miljø

Elektrisitet: 0,17 kw/kg
Kjemi: 7,6 g/kg
Gass kw/kg: 0,76
Vann l/kg: 6,34
Kjørt km/l: 12

Utvikling i forbruk

Vi følger utviklingen i forbruk nøye, og arbeider for å minimalisere selskapets påvirkning på miljøet.

Dette har gitt gode resultater! På 10 år har vi redusert forbruket betraktelig. Dette er et kontinuerlig arbeid som måles daglig for å sikre optimale prosesser. Se utvikling nedenfor.



Berendsen Tekstil Service AS
Smeltedigelen 1
0195 Oslo

Tlf.: 22 88 48 00

no-info@elis.com

Besøk oss på: www.berendsen.no

BERENDSEN

PART OF  *elis*

