

Einfach ein gutes Gefühl!

Selbsterklärung ISO 26000

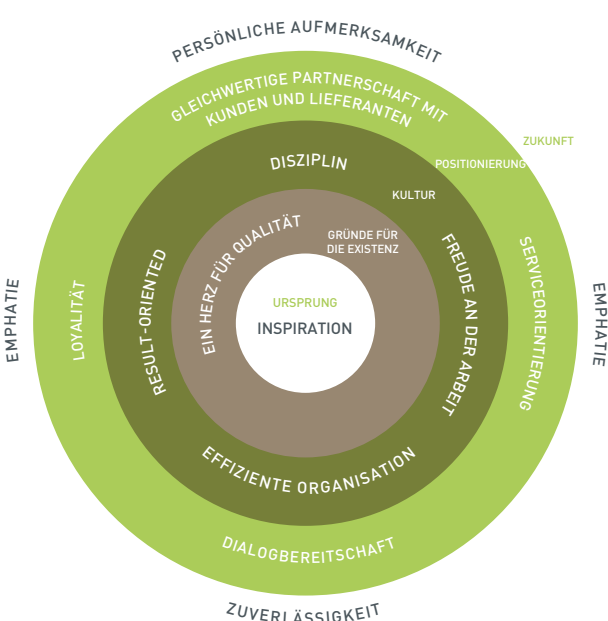
ERSTELLT GEMÄSS NEN NPR 9026 + C1:2012





ISO 26000 - Grundsätze und Leitlinien, die wir befürworten

Blycolin ist der international führende Wäschepartner mit entsprechender Expertise für das Hotel- und Gaststättengewerbe. Für unsere engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist Qualität eine Herzensangelegenheit, weshalb sie unsere CSR-Philosophie, die Umsetzung unserer unternehmerischen Gesellschaftsverantwortung (CSR) unterstützen. Der Mensch und sein Wohlbefinden, Initiative für unsere Gesellschaft und in unserer Gesellschaft, Nachhaltigkeit beim Einkauf und Verantwortung für die Umwelt sind uns wichtig. Wir sind stolz darauf, dass wir durch Inspiration und Effizienz nachhaltige Gesamtlösungen anbieten können, die unseren Gästen ein optimales Qualitätserlebnis bereiten.



Unsere Kernwerte

Blycolin erfüllt die Kriterien der Qualitätsmanagement-Norm ISO9001 und ist Certex-zertifiziert. Das sind wichtige Gütezeichen, die für Vertrauen und Sicherheit stehen. Allerdings besitzen

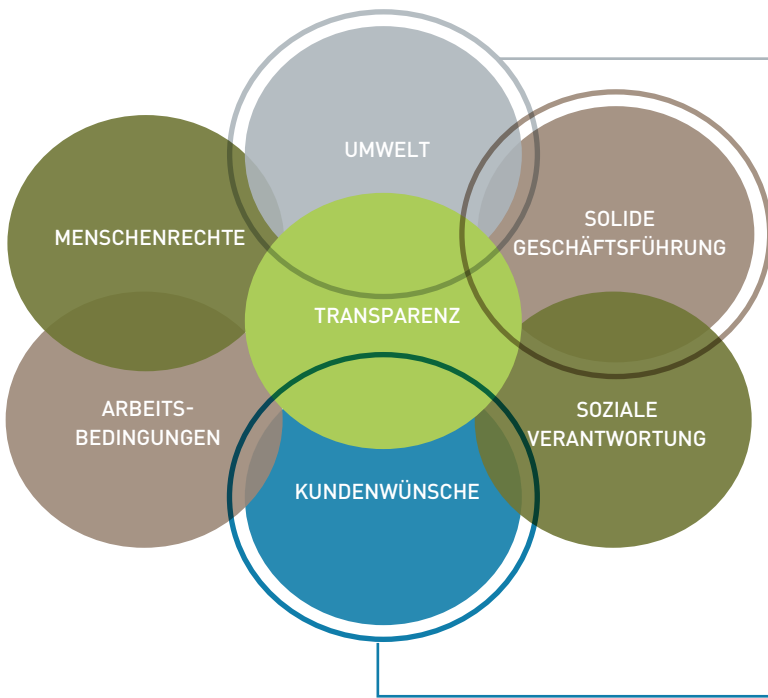
sie im Rahmen unserer Unternehmensphilosophie nur wenig Aussagekraft, wenn es um Grundsätze und Leitlinien für ein unternehmerisches Handeln in gesellschaftlicher Verantwortung geht. Der Leitfaden ISO 26000 wurde entwickelt, um genau diesen Bereich abzudecken.

Er beinhaltet international gültige Vorgaben, die Organisationen als Leitfaden für eine Umsetzung nachhaltigen Unternehmertums heranziehen können. Der Standard ISO 26000 bietet Antworten zum Inhalt und zur Umsetzung der unternehmerischen Gesellschaftsverantwortung.

Die Grundsätze und Leitlinien der ISO-Norm 26000 werden von Blycolin in sämtlichen Punkten unterstützt.

Mit der vorliegenden Selbsterklärung bezeugen wir, dass wir die Grundsätze und Leitlinien der ISO-Norm 26000 umsetzen. Diese Selbsterklärung erfüllt die niederländische Richtlinie NPR 9026+C1:2012. Die Unterschrift unter diesem Dokument bestätigt, dass wir die in der ISO-Norm 26000 aufgeführten Kernthemen optimal in unsere Unternehmensführung integriert haben. Dabei haben wir uns bewusst dafür entschieden, einige der Kernthemen und Handlungsfelder besonders hervorzuheben.

Wir verfolgen eine transparente Unternehmensführung und gründen unsere Geschäftsbeziehungen auf Ehrlichkeit, Vertrauen und klare Vereinbarungen. Wir behandeln alle Menschen gleich, unterstützen und fördern unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihren Arbeitsprozessen und sorgen für optimale Arbeitsbedingungen und eine optimale Arbeitsatmosphäre. Darüber hinaus legen wir gemäß der ISO-Norm 26000 besonderen Wert auf aktiven Umweltschutz und die Einführung nachhaltiger



Schwerpunkte

- Optimierung der Logistikströme Wäscherei - Kunde
 - Optimierung der Logistikströme Lieferant - Wäscherei
 - Teilnahme an Projekten zum nachhaltigen Einkauf von Fasern
 - Strom sparen in der Wäscherei (einschl. Orientierung hin zu Strom aus erneuerbaren Energien)
-
- Noch mehr Transparenz hinsichtlich der Erwartungen von und Vereinbarungen mit Kunden und Wäschereien
-
- Kunden Einsicht in den ökologischen Fußabdruck des Waschvorgangs vermitteln

Lösungen. Wir respektieren unsere Kunden und bieten ihnen ausführliche Produktinformationen und sichere Produkte. Darüber hinaus zeigen wir im Umfeld unserer Standorte soziales Engagement.

Dieses Dokument beantwortet 40 Fragen der Selbsterklärung im Rahmen der ISO-Norm 26000. Diese sind in vier Hauptkategorien eingeteilt:

1. **CSR-Grundsätze**
2. **Blycolin bekennt sich zu seiner gesellschaftlichen Verantwortung und bezieht Stakeholder mit ein**
3. **CSR-Kernthemen**
4. **Integration gesellschaftlicher Verantwortung innerhalb von Blycolin**

Gesellschaftlich verantwortliches Unternehmertum. Einfach ein gutes Gefühl! Anregungen und Ideen stehen wir immer aufgeschlossen gegenüber.

Im Namen der Blycolin Gruppe,

Marc van Boekholt,
Geschäftsführer



Inhalt

Diese Selbsterklärung ist in vier Kapitel unterteilt. Innerhalb der vier Hauptkapitel werden jeweils eine Reihe von Unterkapiteln zusammengefasst. Jedes Unterkapitel enthält eine oder mehrere Fragen. Die Einteilung der Fragen pro Unterkapitel sieht wie folgt aus:

1. CSR-Grundsätze

UNTERKAPITEL	FRAGEN
■ Rechenschaft ablegen	1
■ Transparenz	2
■ Ethisches Handeln	3
■ Achtung vor den Interessen der Stakeholder	4
■ Achtung vor der Rechtsordnung	5
■ Achtung vor internationalen Verhaltensnormen	6
■ Achtung vor den Menschenrechten	7

2. Blycolin bekennt sich zur gesellschaftlichen Verantwortung und bezieht Stakeholder mit ein

UNTERKAPITEL	FRAGEN
■ Stakeholder identifizieren	8 9
■ Einbeziehen der Stakeholder	10

3. CSR-Kernthemen

UNTERKAPITEL	FRAGEN
■ Festlegung der Relevanz von CSR-Themen	11 12
■ Festlegung der Signifikanz von CSR-Themen	13 14
■ Priorisierung der CSR-Themen	15 16 17 18 19

4. Integration gesellschaftlicher Verantwortung innerhalb von Blycolin

UNTERKAPITEL	FRAGEN
■ Verantwortung innerhalb der Kette und Einflussbereich	20 21
■ Angemessene Sorgfalt	22 23 24 25
■ Philosophie, Mission, Politik und Strategie	26
■ Tragfähige Basis und Kompetenzen entwickeln	27 28
■ Integration gesellschaftlicher Verantwortung in Führungsprozesse, Systeme und Verfahrensweisen	29
■ Kommunikation und Berichterstattung	30 31 32 33
■ Aktivitäten beobachten und Leistungen beurteilen	34 35 36 37
■ CSR-Initiativen und -Instrumente auswählen	38 39 40

1

1. CSR-GRUNDSÄTZE

Frage 1 Rechenschaft ablegen

Unsere Organisation legt darüber Rechenschaft ab, wie sich ihr Geschäftsgebaren auf Gesellschaft, Wirtschaft und Umwelt auswirkt. Wir legen Rechenschaft ab über:

- die Auswirkungen unserer Geschäftsführung auf die Gesellschaft, die Umwelt und die Wirtschaft, insbesondere über möglicherweise negative Auswirkungen;
- die Maßnahmen, die ergriffen wurden, um eine Wiederholung solcher negativen Auswirkungen zu verhindern.

Erläuterung/Beispiele:

Hinsichtlich der Wirkung seiner Aktivitäten auf Gesellschaft, Wirtschaft und Umwelt legt Blycolin gegenüber seinen Stakeholdern in unterschiedlicher Weise Rechenschaft ab. Dazu gehören:

- Geschäftsberichte
- Beteiligung an Mehrjahresabkommen (MJA3)
- Umfragen zur Kundenzufriedenheit
- Die Unternehmenswebsite
- Formelle und informelle Kommunikation mit den Stakeholdern

Die Website **www.blycolin.com** enthält Informationen über unser Unternehmen und über unsere CSR-Philosophie sowie über Projekte, die innerhalb dieser Philosophie aktuell durchgeführt werden. Blycolin ist in Bezug auf den Geschäftssitz in Zaltbommel sowie die Wäschereien in Bunschoten und Maasmechelen über den jährlichen CO₂-Fußabdruck informiert, der von einem unabhängigen Institut auf der Grundlage des Gesamtverbrauchs und der zurückgelegten Kilometer ermittelt wird. Blycolin ist darüber hinaus nach der Qualitätsnorm ISO 9001:2008 zertifiziert und innerhalb dieses Qualitätsmanagementsystems sind Kontrolle, Evaluierung und fortschreitende Verbesserungen unserer Aktivitäten gewährleistet.

Frage 2 Transparenz

Unser Unternehmen pflegt einen transparenten Umgang mit Beschlüssen und Aktivitäten, die sich auf unser Umfeld auswirken.

Welche Maßnahmen hat ihr Unternehmen ergriffen, um diesen Grundsatz in die Tat umzusetzen?

Bei uns herrscht Transparenz in Bezug auf:

- Das Ziel, die Art und der Ort unserer Geschäftstätigkeit *Informationen einsehbar auf unserer Website.*
- Wer das Mehrheitsinteresse innerhalb unseres Unternehmens besitzt mittels klarer und verständlicher Erläuterung für *Stakeholder, für die diese Information wichtig ist.*
- Welche Verantwortlichkeiten und Befugnisse im Rahmen der Beschlussfassung diese Position beinhaltet *Intern und problemlos verfügbar. Relevanten Stakeholdern steht diese Information zur Verfügung.*
- Wer im Rahmen der Beschlussfassung welche Position innerhalb des Unternehmens bekleidet; (intern und problemlos verfügbar). Relevanten Stakeholdern steht diese Information zur Verfügung.
- Unsere CSR-Leistungen zu signifikanten Themen; (intern). *Diese Informationen sind intern beispielsweise im Finanzbericht (für relevante Stakeholder verfügbar), im Umweltbericht der Wäscherei in Bunschoten und im Bericht über den ermittelten CO₂-Fußabdruck für Zaltbommel, Bunschoten und Maasmechelen verfügbar. Darüber hinaus auch Sitzungsprotokolle regelmäßig stattfindender Gespräche mit Zulieferern und Berichte von turnusmäßig durchgeführten Audits.*
- Unsere guten finanziellen Ergebnisse. Relevanten Stakeholdern steht diese Information zur Verfügung.



- Woher unsere finanziellen Mittel stammen. *Relevanten Stakeholdern steht diese Information zur Verfügung.*
- Wen wir als Stakeholder betrachten; (intern). *Diese Information teilen wir auch mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.*
- Die Art und Weise, wie diese Stakeholder ausgewählt werden; (intern). *Diese Information teilen wir auch mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.*
- Wie diese Stakeholder im Unternehmen eingebunden werden; (intern). *Diese Information teilen wir auch mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.*

Diese Informationen sind:

- öffentlich und problemlos verfügbar. Wie dem oben Stehenden zu entnehmen ist, sind nicht alle sensiblen Unternehmensdaten öffentlich verfügbar.
- für unsere Stakeholder gut verständlich aufbereitet.
- pünktlich verfügbar, sachlich korrekt, klar und objektiv formuliert.

Blycolin ist gerne bereit, etwaige zusätzliche Fragen zu beantworten.

Frage 3 Ethisches Handeln

In unserem Unternehmen wird ethisches Handeln praktiziert. Welche Maßnahmen hat ihr Unternehmen ergriffen, um diesen Grundsatz in die Tat umzusetzen?

Wir

- veröffentlichen unsere Kernwerte und Grundsätze;
- richten unsere Führungsstrukturen so aus, dass sie ethisches Handeln fördern;

- veröffentlichen Verhaltensnormen, die für alle Beteiligten innerhalb und außerhalb des Unternehmens gelten;
- beseitigen oder vermeiden Interessenkonflikte innerhalb des Unternehmens, die ethisches Handeln untergraben könnten;
- implementieren Strukturen, mit Hilfe derer ethisches Handeln kontrolliert, unterstützt und verstärkt werden kann;
- signalisieren Gegebenheiten, innerhalb derer lokale Gesetze und Verordnungen nicht existieren bzw. sich im Widerstreit mit ethischem Handeln befinden und finden Lösungen;
- pflegen einen respektvollen Umgang mit Tieren.

In welchen formalen Strukturen drückt sich ethisches Handeln aus?

Sowohl auf Unternehmens- als auch auf Mitarbeiterebene ist ethisches Handeln Pflicht, besonders auch im respektvollen Umgang mit den Stakeholdern. Spezielle Verhaltensvorschriften sind innerhalb von Blycolin noch nicht implementiert. Allerdings gilt für Zulieferer ein Verhaltenskodex. Zudem verfügt Blycolin über Allgemeine Geschäftsbedingungen für seine Kunden und Geschäftsordnung, Personalpolitik und arbeitsschutzrechtliche Bestimmungen zählen zu den unternehmensinternen Ordnungsinstrumenten.

Auf der Grundlage der Untersuchungsergebnisse im Rahmen des „Projekts ISO 26000“ hat Blycolin beschlossen, Leitlinien zum ethischen Handeln in die Personalpolitik und die Personalordnung aufzunehmen. Auch ist dieser Punkt zum festen Bestandteil von Gesprächen im Rahmen der Mitarbeiterbeurteilung geworden.

Frage 4 Achtung vor den Interessen der Stakeholder

Unser Unternehmen respektiert die Interessen seiner Stakeholder und berücksichtigt diese in der Unternehmensführung.

Welche Maßnahmen hat ihr Unternehmen ergriffen, um diesen Grundsatz in die Tat umzusetzen?

Wir

- wissen, wer unsere Stakeholder sind;
- haben Achtung und Wertschätzung für unsere Stakeholder und reagieren auf deren Sorgen und Befürchtungen;
- erkennen an, dass Stakeholder die Aktivitäten unseres Unternehmens beeinflussen können;
- haben ermittelt, ob Stakeholder zum Zwecke dieser Einflussnahme mit uns in Kontakt treten können und berücksichtigen diese Möglichkeit;
- wägen die Interessen unserer Stakeholder vor dem Hintergrund allgemeinerer gesellschaftlicher Erwartungen ab;
- berücksichtigen auch die Interessen jener Stakeholder, mit denen wir keine formelle Beziehung pflegen.

Erläuterung/Beispiele:

Blycolin achtet und respektiert die Interessen seiner Stakeholder und bindet diese aktiv in die Unternehmensführung ein. Blycolin legt Wert auf gute Beziehungen zu seinen Stakeholdern. Es liegt auf der Hand, dass Stakeholder sowohl selbst Einfluss nehmen, als auch bei der Beschlussfassung und bei strategischen Entscheidungen beeinflusst werden. Deshalb ist uns ein strukturierter Dialog mit unseren Stakeholdern wichtig, damit zwischen den Interessen und Erwartungen sowohl von Unternehmensseite als auch vonseiten der Stakeholder ein Gleichgewicht herrscht.

Hier einige konkrete Beispiele:

- Die Selbsterklärung wurde mit einer Reihe von Kunden und Zulieferern in Gesprächen erläutert
- In regelmäßigen Abständen werden Umfragen zur Kundenzufriedenheit durchgeführt

Frage 5 Die Rechtsordnung respektieren

Unser Unternehmen respektiert die geltenden Gesetze und Verordnungen.

Welche Maßnahmen hat ihr Unternehmen ergriffen, um diesen Grundsatz in die Tat umzusetzen?

Wir

- informieren uns und über die anzuwendenden Gesetze und Verordnungen.
Innerhalb Blycolins wird dies durch eine Reihe von Maßnahmen gewährleistet, hier eine Auswahl:
 - Das Lesen von Fachliteratur wird ermöglicht und gefördert
 - Besuche an der Börse werden empfohlen
 - Das Unternehmen ist aktives Mitglied im Branchenverband FTN (Federatie Textielbeheer Nederland)
 - Für Zulieferer werden Schulungen organisiert (zum Umgang mit Maschinen und Chemikalien)
- beachten in allen Ländern, in denen wir aktiv sind, die gesetzlichen Vorschriften, auch wenn diese von staatlicher Seite nicht immer in allen Punkten durchgesetzt werden. Blycolin legt großen Wert auf ethisches und transparentes Handeln. Die Beachtung von Gesetzen und Verordnungen ist hierfür eine Grundvoraussetzung.
 - Es werden Maßnahmen ergriffen, die dafür sorgen, dass unsere Kontakte und Geschäftstätigkeiten innerhalb der Gesetze und Verordnungen bleiben. Zu diesen zählen unter anderem:
 - Maßnahmen infolge eines Audits (Gefährdungsanalyse und Risikobewertung, ISO 9001, Certex)
 - Sicherheitsanweisungen an Zulieferer
 - Informieren von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hinsichtlich der aktuell geltenden Gesetze und Verordnungen und wie diese umgesetzt werden können. Für alle Mitarbeiter gelten individuelle Entwicklungspläne, in denen auch eventuelle Schulungen eingeplant sind.

1

- Es wird in regelmäßigen Abständen beurteilt, ob das Unternehmen noch im Rahmen der geltenden Gesetze und Verordnungen operiert.
Ja, und zwar mittels:
 - ISO 9001-Audit
 - Certex
 - Aktualisierungen der Gefährdungsanalyse und Risikobewertung

Frage 6 Achtung vor internationalen Verhaltensnormen

Unser Unternehmen respektiert die internationalen Verhaltensnormen. Welche Maßnahmen hat ihr Unternehmen ergriffen, um diesen Grundsatz in die Tat umzusetzen?

Wir

- halten uns in Ländern, in denen die Gesetzgebung die Umwelt oder die Gesellschaft nicht ausreichend schützt oder in denen in diesen Punkten eine Diskrepanz zu internationalen Verhaltensnormen besteht, mindestens an diese internationalen Verhaltensnormen;
- bewerten gegebenenfalls unsere Kontakte und Geschäftstätigkeiten in jenen Regionen neu, in denen diese internationalen Verhaltensnormen nicht eingehalten werden;
- vermeiden es, mitschuldig an der Verletzung internationaler Verhaltensnormen seitens anderer Unternehmen zu werden.

Erläuterung/Beispiele:

Unsere strategischen Zulieferer haben einen „Code of Conduct“ unterzeichnet. Die taktischen Zulieferer werden dies noch tun. Die Erfüllung der Vorgaben des „Code of Conduct“ wird einmal pro Jahr mit dem Zulieferer evaluiert.

Frage 7 Achtung vor den Menschenrechten

Unser Unternehmen respektiert und anerkennt die universellen Menschenrechte. Welche Maßnahmen hat ihr Unternehmen ergriffen, um diesen Grundsatz in die Tat umzusetzen?

Wir

- respektieren diese Rechte in allen Ländern, Kulturen und Situationen;
- unternehmen Schritte in Situationen, in denen die Menschenrechte im Rahmen unserer Geschäftsführung, der Wertekette und/oder unseres Einflussbereichs verletzt werden
- missbrauchen Situationen nicht, in denen die Menschenrechte nicht ausreichend geschützt sind, und ziehen auch keinen Vorteil aus ihnen;
- respektieren die internationalen Verhaltensnormen.

Erläuterung/Beispiele:

Siehe Erläuterung Frage 6

2

2. BLYCOLIN BEKENNT SICH ZU SEINER GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG UND BEZIEHT STAKEHOLDER MIT EIN

Frage 8 Stakeholder identifizieren

Wie identifiziert Ihr Unternehmen seine Stakeholder (wer wurde in diesem Zusammenhang in welcher Weise zu Rate gezogen)?

Bei der Stakeholderanalyse wirken Mitarbeiter quer durch das gesamte Unternehmen mit. Diese Kollegen wurden gebeten zu ermitteln:

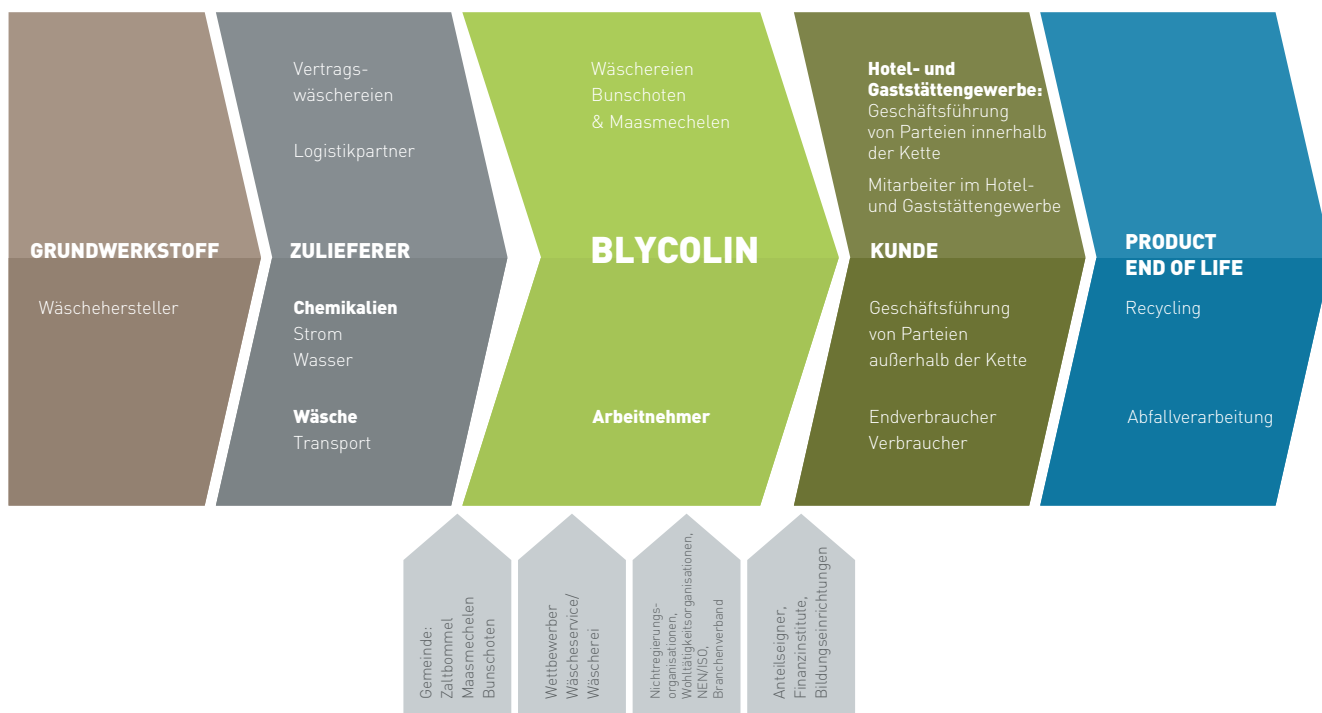
- Wem gegenüber jemand sich zu verantworten hat
- Wessen Interessen durch Beschlüsse von Blycolin berührt werden
- Wer durch im Namen von Blycolin durchgeführte Handlungen positiv oder negativ beeinflusst wird
- Wer Teil dieser Kette ist.

Die Steuergruppe ISO 26000 hat diese Informationen zusammengefasst und zur Genehmigung zurückgesendet. Das Ergebnis der Analyse ist die Antwort auf Frage 9.

Frage 9 Stakeholder identifizieren

Wer sind die Stakeholder Ihres Unternehmens?

Die nachstehende Graphik vermittelt einen Überblick über unsere Stakeholder.



Frage 10 Einbeziehen der Stakeholder

Warum und wie bezieht Ihr Unternehmen seine Stakeholder in die Geschäfte ein (führen Sie Beispiele an, die belegen, wie Ihr Unternehmen dies umgesetzt hat)?

Wir beziehen unsere Stakeholder ein, weil wir:

- Einsichten gewinnen wollen, inwieweit sich unsere Beschlüsse und Aktivitäten auf bestimmte Stakeholder auswirken.

Weil wir uns mittels u. a. regelmäßigen Gesprächen mit Zulieferern, Umfragen zur Kundenzufriedenheit und turnusmäßigen Mitarbeitergesprächen ein Bild davon machen wollen, welche Auswirkungen unsere Aktivitäten und Beschlüsse haben. Innovationen (beispielsweise im Bereich Logistik) können nicht ohne die Unterstützung und das Engagement unserer Kunden eingeführt werden. Nachstehend beschreiben wir unser für das Jahr 2013 gestecktes Ziel, den Dialog mit unseren Stakeholdern hinsichtlich unserer CSR-Philosophie zu intensivieren.

- herausfinden wollen, wie wir den positiven Einfluss auf unsere Umgebung verstärken und den negativen Einfluss verringern können.

Alle zwei Jahre und unternehmensweit führen wir eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit durch. Im CRM werden auf der Grundlage von Gesprächen mit Regionalleitern und/oder Kundenservice-Mitarbeitern die Zufriedenheit unserer Stakeholder in den unterschiedlichen Bereichen unserer Dienstleistungsstruktur ermittelt.

- herausfinden wollen, ob unsere Selbstdarstellung hinsichtlich unserer gesellschaftlichen Verantwortung als glaubwürdig empfunden wird.

Diese Selbsterklärung dient Blycolin als Ausgangspunkt, um den Dialog mit den Stakeholdern zum Thema CSR zu intensivieren. Blycolin hat sich für das Jahr 2013 zum Ziel gesetzt:

- Mit fünf Kunden in den Niederlanden, Belgien und Deutschland diese Selbsterklärung jeweils individuell zu besprechen
- Mit mindestens 3 Zulieferern die Selbsterklärung jeweils individuell zu besprechen
- Unsere CSR-Leistungen evaluieren zu lassen.

Dies sind unsere Ziele, siehe oben.

- Nach dem Prinzip der Transparenz zu handeln (i. B. a. unsere Aktivitäten und Beschlüsse);
- Kommunikation mittels Newsletter, Website, Social Media;
- Überall dort Partnerschaften zu bilden, wo es für uns und unsere Stakeholder von Vorteil ist;
- Mit ausgewählten Kunden Stufenpläne zur Optimierung der Logistik durchzuführen. Hierbei sind die Hauptschwerpunkte Beschleunigung der Abläufe und dadurch wirtschaftliche Vorteile Gemeinsam mit Kunden Pilotprojekte zu bestimmten Artikeln durchzuführen (z. B. Probephase mit recycelter Frotteiwäsche mit einem bestimmten Kundenkreis).

3

3. CSR-KERNTHEMEN

Frage 11 Festlegung der Relevanz von CSR-Themen

Geben Sie an, ob Sie bei der Festlegung der relevanten Themen folgende Punkte berücksichtigt haben:

- Die eigenen Geschäftstätigkeiten und Beschlüsse.
- Die Geschäftstätigkeiten und Beschlüsse in der Wertekette und im Einflussbereich Ihres Unternehmens.
- Tagesaktivitäten und besondere Situationen.

Frage 12 Festlegung der Relevanz von CSR-Themen

Welche Themen sind relevant?

- Unternehmensführung - Entscheidungsprozesse und -strukturen
- Umwelt - Schutz vor Verunreinigungen
- Umwelt - Nachhaltiger Einsatz von Hilfsmitteln
- Umwelt - Klimaerwärmung stoppen und Verhalten anpassen
- Arbeitsbedingungen - Arbeit und Arbeitskontakte
- Arbeitsbedingungen - Bedingungen am Arbeitsplatz
- Arbeitsbedingungen - Persönliche Entwicklung und Schulungen
- Transparentes Geschäftsgebaren - Transparente Wettbewerber
- Menschenrechte - „Due Diligence“
- Menschenrechte - Umgang mit Beschwerden und Streitfällen
- Kunden/Verbraucher - Transparentes Marketing
- Kunden/Verbraucher - Nachhaltiger Konsum
- Kunden/Verbraucher - Kundenservice & Support
- Kunden/Verbraucher - Datenschutz
- Kunden/Verbraucher - Information und Aufklärung
- Soziales Engagement - Engagement zeigen

- Soziales Engagement - Bildung & Kultur
- Soziales Engagement - Entwicklung und Zugang zu Technologien

Frage 13 Festlegung der Signifikanz von CSR-Themen

Welche Kriterien haben Sie zur Festlegung der Signifikanz bestimmter Themen angelegt?

- Der Grad, in dem sich das Thema auf die Stakeholder und eine nachhaltige Entwicklung auswirkt.
- Die Wirkung, die die Durchführung oder Unterlassung zusätzlicher Aktionen im Rahmen dieses Themas haben würde.

3

Frage 14 Festlegung der Signifikanz von CSR-Themen

Welche Themen sind von Bedeutung?

- Unternehmensführung - Entscheidungsprozesse und -strukturen
- Umwelt - Schutz vor Verunreinigung
- Umwelt - Nachhaltiger Einsatz von Hilfsmitteln
- Umwelt - Klimaerwärmung stoppen und Verhalten anpassen
- Arbeitsbedingungen - Arbeit und Arbeitskontakte
- Arbeitsbedingungen - Bedingungen am Arbeitsplatz
- Arbeitsbedingungen - Persönliche Entwicklung und Schulungen
- Transparentes Geschäftsgebaren - Transparente Wettbewerber
- Menschenrechte - „Due Diligence“
- Menschenrechte - Umgang mit Beschwerden und Streitfällen
- Kunden/Verbraucher - Transparentes Marketing
- Kunden/Verbraucher - Nachhaltiger Konsum
- Kunden/Verbraucher - Kundenservice & Support
- Kunden/Verbraucher - Datenschutz
- Kunden/Verbraucher - Information und Aufklärung
- Soziales Engagement - Engagement zeigen
- Soziales Engagement - Bildung & Kultur
- Soziales Engagement - Entwicklung und Zugang zu Technologien

Frage 15 Priorisierung von CSR-Themen

Welche Kriterien haben Sie zur Festlegung der Priorität bestimmter Themen angelegt?

- Eine Kosten-Nutzen-Abwägung für den Fall, dass das Unternehmen im Rahmen eines bestimmten Themas aktiv wird.
- Die zu veranschlagende Zeitspanne bis zur Erzielung der gewünschten Ergebnisse.
- Die finanziellen Konsequenzen, falls das Thema nicht zeitnah angegangen wird.
- Die Einfachheit und Zügigkeit der Umsetzung bestimmter Aktionen - die „Quick Wins“.

Frage 16 Priorisierung von CSR-Themen

Welche Themen haben Priorität?

- Unternehmensführung - Entscheidungsprozesse und -strukturen
- Umwelt - Nachhaltiger Einsatz von Hilfsmitteln
- Transparentes Geschäftsgebaren - transparente Wettbewerber
- Menschenrechte - „Due Diligence“
- Kunden/Verbraucher - Transparentes Marketing
- Kunden/Verbraucher - Nachhaltiger Konsum
- Kunden/Verbraucher - Information und Aufklärung
- Soziales Engagement - Entwicklung und Zugang zu Technologien

3

Frage 17 Priorisierung von CSR-Themen

Welche Aktionen sind vor diesem Hintergrund bereits durchgeführt worden oder sind geplant?

Außer der Aufnahme der Grundsätze des ethischen Handelns in die Personalordnung und die Gespräche im Rahmen der Mitarbeiterbeurteilung hat sich Blycolin das Ziel gesetzt, den Dialog mit seinen Stakeholdern zu intensivieren (siehe Frage 10 für die Ziele).

Fortsetzung der Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen/Branchenverbänden, damit Marktteilnehmern Innovationen im Bereich Wäschesevice (Rahmenbedingung: Senkung der Umweltbelastung) verfügbar gemacht werden können.

Frage 18 Priorisierung von CSR-Themen

Erläuterung der Rangfolge von Prioritäten (einschließlich der Erklärung, weshalb bestimmte Themen auftauchen bzw. nicht auftauchen):

Die Rangfolge der Prioritäten wurde aufgrund eines demokratischen (und anonymen) Abstimmungsverfahrens unter einer Gruppe von Mitarbeiter mit unterschiedlichen Hintergründen erstellt. Die Abstimmungsergebnisse wurden anschließend herangezogen, um eine Diskussion mit eben dieser Mitarbeitergruppe zu initiieren. Das Ergebnis dieser Diskussion war die Rangfolge der Prioritäten. In einem folgenden Schritt wurden die Prioritäten dann in Aktionspläne umgesetzt und die Geschäftsführung wählte schließlich auf der Grundlage einer Analyse von Risiken, Nutzen und Kosten für das Jahr 2013 eine Reihe von Aktionsplänen aus. Die nicht ausgewählten Aktionspläne wurden auf die Bearbeitungsliste für das Jahr 2014 gesetzt.

Frage 19 Priorisierung von CSR-Themen

Geben Sie an, welche Stakeholder Sie bei der Identifizierung jener Themen, denen Relevanz, Signifikanz und Priorität zuerkannt wurde, einbezogen haben und auf welche Weise das geschehen ist:

Die relevanten Themen wurden auf der Grundlage von Interviews mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von der Steuergruppe ISO 26000 ermittelt, wobei indirekt auch Kunden und Zulieferer einbezogen wurden. Blycolin hat sich für das Jahr 2013 das Ziel gesetzt, den Dialog mit den Stakeholdern über das Thema CSR zu intensivieren. Die signifikanten und wichtigsten Themen sind aufgrund eines demokratischen Verfahrens, an dem eine repräsentative Gruppe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beteiligt waren, ermittelt worden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden gebeten, die Meinungen der Zulieferer, Kunden, Bildungseinrichtungen und Branchenverbände in ihr Urteil mit einzubeziehen.

Diese Selbsterklärung dient Blycolin als Ausgangspunkt, um den Dialog mit den Stakeholdern über das Thema CSR zu intensivieren. Blycolin hat sich für das Jahr 2013 zum Ziel gesetzt:

- Mit fünf Kunden in den Niederlanden, Belgien und Deutschland diese Selbsterklärung jeweils individuell zu besprechen
- Mit mindestens 3 Zulieferern die Selbsterklärung jeweils individuell zu besprechen (siehe auch Frage 10)

4

4. INTEGRATION DER GESELLSCHAFTLICHEN VERANTWORTUNG INNERHALB DER STAKEHOLDER VON BLYCOLIN

Frage 20 Verantwortung innerhalb der Kette und Einflussbereich

Welche (Typen von) Unternehmen befinden sich in Ihrem Einflussbereich und in welcher Beziehung stehen diese zu Ihrem Unternehmen?

Geschäftsbeziehung:

- Kunden (Hotels, Restaurants, Freizeitparks, Wellnesseinrichtungen)
- Zulieferer (Wäsche, Wasser, Strom, Chemikalien)
- Wäschereien
- Branchenorganisationen
- Partner (Logistikanbieter)
- Finanzinstitute
- Wettbewerber
- Nichtregierungsorganisationen

Eigentumsverhältnis:

- Anteilseigner
- Unternehmen, die Teil der Blycolin Gruppe sind.

Gesetzliche/politische Beziehungen:

- Mitarbeiter
- Ämter und Behörden
- Branchenverbände
- Gemeinde Zaltbommel
- Gemeinde Bunschoten
- Gemeinde Maasmechelen
- Gemeinde Lier/Antwerpen
- Gemeinde Eupen

Informelle Kontakte mit Einfluss:

- Konsumenten (der Kunde des Kunden)
- Siehe auch Stakeholderübersicht bei Frage 9.

Frage 21 Verantwortung innerhalb der Kette und Einflussbereich

Auf welche Art und Weise fördert Ihr Unternehmen gesellschaftliche Verantwortung bei anderen Unternehmen? Nennen Sie Beispiele.

- Gesellschaftliche Kriterien machen einen Teil der vertraglichen Vereinbarungen aus.

Unser „Code of Conduct“ ist standardmäßig Teil der Verträge mit unseren Zulieferern. Die Einkaufsbedingungen für die Zulieferer enthalten Kriterien, die eine Kontrollfunktion für die gesamte Kette haben, beispielsweise der Ausschluss von Kinderarbeit. Darüber hinaus kontrollieren wir das Vorliegen von Fairtrade- und/oder dem GOTS-Zertifikat.

- Wir legen ein öffentliches Bekenntnis zur gesellschaftlichen Verantwortung ab.

Auf unserer Website <http://www.blycolin.com/de/nachhaltigkeit.html> ist ausführlich beschrieben, welchen Weg Blycolin in Bezug auf Nachhaltigkeit und gesellschaftliche Verantwortung geht. Diese Haltung erfährt konkrete Umsetzung in der Selbsterklärung und der CSR-Philosophie.

- Wir beziehen die Gemeinschaft, politische Führungspersonen und andere Stakeholder mit ein.

Blycolin ist in der Region Zaltbommel/Kerkdriel aber auch Maasmechelen und Bunschoten ein wichtiger Arbeitgeber (Wäschereien). Auch für die lokale Geschäftswelt sind wir ein relevanter Wirtschaftsfaktor für Imbissstuben und Bistros in der Mittagszeit, Bäckereien, Floristen und Personalversammlungen bei örtlichen Gaststätten.

4

- In unseren Investitionsentscheidungen handhaben wir soziale bzw. gesellschaftliche Kriterien.

Bei unseren Wäschereien achten wir darauf, so weit wie möglich stromsparende Geräte einzusetzen, der Fuhrpark (LKW) muss modernste Kriterien erfüllen und wird ständig gewartet.

- Wir geben unser Wissen um gesellschaftliche Themen und Probleme an unsere Stakeholder weiter, um den Blick und das Bewusstsein für bestimmte Zustände zu schärfen.

Fachwissen und Erfahrungen, die sich in unseren unternehmenseigenen Wäschereien angesammelt haben, teilen wir mit unseren Partnerwäschereien, u. a. bei Sitzungen des Branchenverbandes FTN. Dies ist ein fortlaufender Prozess mit Schulungen von Vertretern sowie dem gesamten Unternehmen. Derzeit läuft ein Pilotprojekt mit recycelter Frotteewäsche, in dem gemeinsam mit einer Reihe von Kunden untersucht wird, wie sich diese Produkte in der Praxis bewähren. Wir sind immer bereit, unsere Kunden auf dem Weg zu mehr Nachhaltigkeit zu unterstützen. Blycolin ist Partner des CSR-Netzwerks „MVO Nederland“.

- Wir haben eine Lobbyorganisation ins Leben gerufen und greifen auf Kontaktpersonen in der Medienwelt zurück.

Blycolin veröffentlicht seine Bemühungen und Errungenschaften im Bereich CSR über die unterschiedlichsten Kanäle, hier ein paar Beispiele:

- Verschiedene Branchenorganisationen führen häufig die Verfahrensweisen von Blycolin als vorbildhaft an und erläutern diese.
- GOTS-Wäsche wurde auf einer Sitzung der Gesellschaft AF & BM (der niederländische Zweig der Association of Food & Beverage Management) vorgestellt.
- Teilnahme an einem Projekt zur Optimierung von Logistikprozessen bei einem Kunden der Kette.

- Teilnahme an einem Netzwerk von Hoteltop, in dem gesellschaftliche und soziale Probleme diskutiert werden.
- Regelmäßige Veröffentlichung von Beiträgen zu u. a. unserer nachhaltigen Kollektion „Embrace“ in der Fachzeitschrift Hospitality Management.

Wir sind zudem in Sozialen Medien vertreten (Twitter, Facebook), und versenden Newsletter, in denen wir auch unsere CSR-Philosophie ansprechen.

- Wir fördern gute Vorbilder. Regelmäßig spenden wir auf Anfrage für wohltätige Zwecke. Beispielsweise haben wir Wäsche für ein Ronald-McDonald-Haus gestiftet sowie der Organisation „Zending over Grenzen“, die sich vorwiegend für (Kinder-)Heime in Osteuropa einsetzt, Betten und Bettwäsche gespendet. An die Tierschutzorganisation „Lenie t ‘Hart“ schenken wir Handtücher, Betten und Frotteerwäsche gehen an ein Krankenhaus in Surinam, aber auch an Kinder- und Jugendheime in den Niederlanden. Auch Geldbeträge spenden wir, so z. B. an den Kinderkanal Kika und im Rahmen der Krebsstiftung KWF Kankerbestrijding an Alpe d’Huzes.
- Wir arbeiten gemeinsam mit Zulieferern, Kunden und Branchenkollegen an Nachhaltigkeitsprojekten.

Die Blycolin-Kollektionen wurden um Wäsche mit einem Fairtrade-/GOTS-Qualitätszeichen erweitert. Gemeinsam mit einem Zulieferer haben wir zudem eine Produktlinie mit Recycle-Wäsche entwickelt. Der Branchenverband FTN ist ebenfalls unser Partner bei der Entwicklung von Projekten.

Auch besprechen wir mit heutigen und/oder potenziellen Kunden die Lieferfrequenzen und erläutern die Verfahrensweisen und passen die Frequenzen an den geeigneten Stellen an, wodurch weniger Transportbewegungen erforderlich sind. Wir sehen es als unsere Aufgabe an, bei unseren Kunden ein Bewusstsein dafür zu wecken, in welchen Zusammenhängen Lieferfrequenzen zu betrachten sind.



Frage 22 Angemessene Sorgfalt

Nach welchem Verfahren evaluiert Ihr Unternehmen (potenzielle oder negative) Auswirkungen der eigenen Geschäftstätigkeiten und Beschlüsse auf Gesellschaft, Umwelt und Wirtschaft?

Zu den Evaluierungsverfahren gehören u. a.:

- Gefährdungsanalyse und Risikobewertung
- Arbeitsbedingungen
- Unternehmenseigener „Code of Conduct“
- EEPs und Beteiligung an MJA3
- Berechnung des CO₂-Fußabdrucks
- Finanzbericht
- Dialog mit den Stakeholdern
(siehe Frage 10 für die Ziele im Jahr 2013)

Frage 23 Angemessene Sorgfalt

Nach welchem Verfahren evaluiert Ihr Unternehmen (potenzielle oder negative) Auswirkungen der eigenen Geschäftstätigkeiten und Beschlüsse auf Gesellschaft, Umwelt und Wirtschaft?

Partnerwäschereien werden in den Punkten ehrliche, faire und transparente Geschäftsführung beurteilt, Beschwerdefälle werden innerhalb angemessener Grenzen untersucht. Falls eine begründete Beschwerde vorliegt, wird Blycolin die Zusammenarbeit neu bewerten. Partnerwäschereien werden in regelmäßigen Abständen zu ihrem Strom- und Wasserverbrauch und hinsichtlich ihrer Finanzen befragt. Damit soll gewährleistet werden, dass die Grundsätze ethischen Handelns erfüllt werden. Blycolin versucht durch aktive Teilnahme im Branchenverband den Dialog hinsichtlich der Auswirkungen des Handelns von Parteien innerhalb der Kette fortzuführen.

Frage 24 Angemessene Sorgfalt

Wie wird angemessene Sorgfalt in Ihrem Unternehmen ausgeübt bzw. implementiert (bitte nennen Sie Beispiele)?:

- Es werden Leitlinien erstellt, wie die dem Unternehmen intern und extern angehörenden Parteien angemessene Sorgfalt in der Praxis umsetzen können. Blycolin verfügt über eine Personalordnung, mittels derer Verhaltensleitlinien an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter übermittelt werden.
- Es gibt Instrumente, mit Hilfe derer die Wirkung von bereits implementierten und geplanten Aktivitäten erfasst werden können, dazu zählen:
 - Die jährliche Ermittlung des CO₂-Fußabdrucks
 - Finanzmodelle
 - Umweltberichte
- Es liegen Instrumente vor für die unternehmensweite Integration der CSR-Kernthemen.

Zum Einen aktive interne Kommunikationsströme, zum Anderen Anwendung der CSR-Themen innerhalb des Einkaufsprozesses, wo sie Teil der Auswahlkriterien sind. Aktionspläne werden unternehmensweit entwickelt, um einen Bewusstwerdungsprozess in Gang zu setzen und eine tragfähige Basis zu schaffen.

- Es stehen Instrumente zur Verfügung, die das bereits Erreichte erfassen und Justierungen hinsichtlich Priorität und Herangehensweise ermöglichen. Projekte werden im Zuge des jährlichen Management Reviews (im Rahmen der ISO-Norm 9001) evaluiert.
- Weitere, beispielsweise: Verhaltenskodex, Personalordnung, „Code of Conduct“.



Frage 25 Angemessene Sorgfalt

Welche (potenziellen) negativen Auswirkungen auf Gesellschaft, Umwelt und Wirtschaft konnte Ihr Unternehmen identifizieren?

Eine potenziell negative Auswirkung auf Umwelt, Gesellschaft und Wirtschaft liegt in dem Umstand begründet, dass die Textilien in Niedriglohnländern eingekauft werden, in denen mitunter sowohl das Wohlbefinden der Arbeitnehmer als auch eine ehrliche, faire und transparente Geschäftsführung einen weniger hohen Stellenwert einnehmen als die Effizienz der Fertigungsprozesse und das Streben nach Gewinnen. Blycolin hat sich dazu entschieden, nur bei Herstellern einzukaufen, die sich mindestens dem „Code of Conduct“ verpflichten und die sich für eine gute Qualität der Arbeitsbedingungen ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren sowie eine Reduzierung der schädlichen Auswirkungen auf die Umwelt anstreben.

Frage 26 Philosophie, Mission, Politik und Strategie

Unser Unternehmen hat seiner unternehmerischen Gesellschaftsverantwortung Form und Struktur gegeben:

- Indem wir die Rolle und Bedeutung der gesellschaftlichen Verantwortung in die Vision und Mission unseres Unternehmens aufnehmen.

Blycolin hat eine CSR-Philosophie formuliert und veröffentlicht.

- Indem wir wichtige Grundsätze und Themen der gesellschaftlichen Verantwortung in unsere Unternehmenspolitik und -strategie mit aufnehmen.

Dies erfolgte während der Implementierungsphase für die ISO-Norm 26000.

- Indem wir uns zur Einhaltung eines Verhaltenskodex bzw. zu ethischem Handeln verpflichten, worin die Grundsätze und Werte der gesellschaftlichen Verantwortung in Leitlinien angemessenen Verhaltens übertragen sind. Dies ist ein Aktionsplan für das Jahr 2013, der aus der im Rahmen des ISO 26000-Projekts erstellten Untersuchung hervorging.
- Indem wir in Rangfolge ihrer Wichtigkeit eingestufte Aktionspläne zu bestimmten Kernthemen in Zielsetzungen übertragen haben (SMART).

Dies erfolgte während der Implementierungsphase für die ISO-Norm 26000.

- Indem wir ein Aktionsprogramm erstellt haben (mit Zuständigkeiten, Zeitschienen, Budgets usw.).

Dies erfolgte während der Implementierungsphase für die ISO-Norm 26000.

Frage 27 Tragfähige Basis und Kompetenzen entwickeln

Auf welche Weise schafft Ihr Unternehmen eine tragfähige Basis für gesellschaftliche Verantwortung innerhalb und außerhalb des Unternehmens?

Blycolin spricht sich auf seiner Website deutlich für eine Politik der Nachhaltigkeit und für eine Umsetzung der eigenen CSR-Philosophie aus. Die Website ist öffentlich einsehbar.

Sowohl im Innendienst als auch im Außendienst von Blycolin wurden die Kriterien der unterschiedlichen Zertifikate und Qualitätsnormen besprochen und erläutert. Dazu zählen beispielsweise Green Key und Green Globe. Die Mitglieder des kaufmännischen Leitungsgremiums werden an einer Schulung von Green Globe teilnehmen.

4

Anschließend fungieren sie hierzu für die anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmens als Multiplikatoren. Es werden Seminare und Vorlesungen besucht. Zu den Sitzungen in der Abteilung Verkauf werden zu bestimmten Themen (Fairtrade) Redner eingeladen. In den Gesprächen mit unseren Kunden weisen wir auf GOTS- und Fairtrade-Produkte hin; diese sind auch im Katalog unseres Mietsortiments und auf unserer Website deutlich gekennzeichnet. Wir nutzen die Partnerschaft mit unseren Kunden dazu, gemeinsam neue Einsparmöglichkeiten und günstigere logistische Lösungen zu finden, beispielsweise durch die Entwicklung von Verfahren und Instrumenten, mit denen Wäsche inhouse getrennt werden kann, oder durch die Durchführung eines Pilotprojekts und die anschließende Einführung neuer Verfahrensweisen. Geben Sie an, ob Sie hierbei folgende Punkte berücksichtigt haben:

- Die CSR-Grundsätze und Kernthemen sowie die Hauptfelder erlangen hierdurch mehr Bekanntheit.
- Die Führungsspitze des Unternehmens ist in die Umsetzung der Gesellschaftlichen Verantwortung involviert.

Frage 28 Tragfähige Basis und Kompetenzen entwickeln

Auf welche Weise entwickelt Ihr Unternehmen die erforderlichen Kompetenzen, mit denen sich die Umsetzung der gesellschaftlichen Verantwortung innerhalb und außerhalb des Unternehmens realisieren lassen?

Siehe auch die Antwort auf Frage 27. Auch die Veröffentlichung der Selbsterklärung sowie die ihr vorausgegangene Untersuchung haben den Bekanntheitsgrad der CSR-Philosophie erhöht. Unser Ziel für das Jahr 2013 (siehe auch Frage 10) ist es, gemeinsam mit unseren Stakeholdern dieses Wissen um das Thema CSR sowie den adäquaten Umgang damit weiter zu intensivieren.

Frage 29 Integration von gesellschaftlicher Verantwortung in Führungsprozesse, Systeme und Verfahrensweisen

Auf welche Weise hat Ihr Unternehmen seine gesellschaftliche Verantwortung in seine Führungsprozesse, Systeme und Verfahrensweisen integriert?

Wir haben die Integration erreicht:

- Indem wir die Auswirkungen unserer eigenen Geschäftstätigkeiten auf Gesellschaft, Umwelt und Wirtschaft sorgfältig beobachten und regulieren.
- Indem wir dafür sorgen, dass die Grundsätze des gesellschaftsverantwortlichen unternehmerischen Handelns in unseren Führungsprozessen angewendet werden und zudem in unserer Unternehmensstruktur und -kultur Ausdruck finden.

Blycolin durchläuft derzeit einen Prozess der Bewusstmachung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden mit der CSR-Philosophie und der damit einhergehenden Sprachregelung vertraut gemacht. Das beginnt mit der Erfassung der jeweiligen Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten sowie der Erstellung und Implementierung von Projektplänen.

Erklärung:

- Beispielsweise erhalten wir durch die jährliche Ermittlung des CO₂ Fußabdrucks für die Standorte Zaltbommel, Bunschoten und Maasmechelen mehr Aufschluss über Strom- und Materialverbrauch.
- Blycolin hat ein offenes Ohr für Beschwerden und/oder Hinweise zu negativen Auswirkungen der eigenen Geschäftstätigkeiten bzw. der Geschäftstätigkeiten seiner Partner.

4

- Wir sind darüber informiert, welche Auswirkungen auftreten können und in welchen Problembereichen wir gesellschaftliche Verantwortung übernehmen müssen. Die von uns formulierte CSR-Philosophie hat zum Ziel, das Thema unternehmerische Gesellschaftsverantwortung in unserer Unternehmenskultur zu verankern.

Frage 30 Kommunikation und Berichterstattung

Berücksichtigt Ihr Unternehmen in seiner Kommunikation über gesellschaftliche Verantwortung die folgenden Kriterien?

- **Vollständigkeit:** Die Informationen enthalten alle wichtigen Aktivitäten und die damit verbundenen gesellschaftlichen Auswirkungen.
- **Verständlichkeit:** Die Informationen sind für die Zielgruppe gut verständlich formuliert. Dabei geht es sowohl um die Anpassung an den Sprachgebrauch der Zielgruppe als auch die Art und Weise, wie die Informationen angeboten werden.
- **Sensibilität:** Die Informationen gehen sensibel auf die Interessen der Stakeholder ein.
- **Genauigkeit:** Die Informationen sind sachlich korrekt und inhaltlich erschöpfend ausformuliert.
- **Ausgeglichenheit:** Die Informationen zeichnen sich durch eine ausgeglichene und ehrliche Darstellung der Fakten aus. Das Unternehmen veröffentlicht nicht ausschließlich positive Neuigkeiten, sondern informiert auch über eventuelle negative gesellschaftliche Auswirkungen.
- **Aktualität:** Es muss jederzeit deutlich erkennbar sein, auf welchen Zeitraum sich eine Information bezieht.
- **Zugänglichkeit:** Die Informationen sind für alle Stakeholder gleichermaßen gut zugänglich.

Erklärung:

Das Thema CSR tritt in den unterschiedlichsten Unternehmensäußerungen auf. Sowohl intern als auch extern. Auf unserer neuen Website ist

ausführlich nachzulesen, welche Position wir zum Thema CSR einnehmen. Auch in unserer internen Kommunikation bemühen wir uns um größtmögliche Klarheit, wenn wir über die Umsetzung unserer CSR-Philosophie berichten.

Einige Beispiele:

- Werbekampagne Embrace
- Artikel in Newslettern über unsere Förderung wohltätiger Zwecke
- Artikel über unsere CSR-Philosophie
- Artikel über unsere nachhaltigen Wäschekollektionen
- Website
- Intranetsite
- Kundengeschenke und Verpackungen
- Soziale Medien

Frage 31 Kommunikation und Berichterstattung

Auf welche Weise kommuniziert Ihr Unternehmen seine gesellschaftliche Verantwortung? (Nennen Sie Beispiele)

- In Sitzungen und Gesprächen mit Stakeholdern.

Kunden werden in Einzelgesprächen über unsere CSR-Philosophie aufgeklärt. Mit ausgewählten Kunden führen wir auch Projekte im Bereich Nachhaltigkeit durch. Beispielsweise „Plan for the Planet“ und „Planet 21“.

- Indem wir bestimmte Themen oder Projekte direkt an Stakeholder kommunizieren (siehe oben).
- In interner Kommunikation zwischen den Führungsgremien und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bzw. Mitgliedern des Unternehmens.

In diesem Zusammenhang wird auch diese Selbsterklärung eine Rolle spielen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden bereits zu einem früheren Zeitpunkt über unsere CSR-Philosophie informiert.

4

Auch über das Intranet werden regelmäßig Informationen zur CSR-Umsetzung verbreitet (Anstrengungen und Errungenschaften). Die Informationsmappe für unsere Außendienstmitarbeiter enthält ebenfalls Informationen zu unserer CSR-Philosophie.

Frage 32a Kommunikation und Berichterstattung

Berichtet Ihr Unternehmen auch öffentlich mittels eines Gesellschaftsreports (sei es als separater oder eingebundener Bericht) über das Thema CSR?

Blycolin hat das Thema CSR vorerst noch nicht in seinen Geschäftsbericht aufgenommen. Allerdings sind die relevanten Informationen zu diesem Themenbereich allesamt auf der Unternehmenswebsite verfügbar.

Frage 33a Kommunikation und Berichterstattung

Gibt es (oder gab es) Konflikte oder Kontroversen mit Stakeholdern?

Vor Kurzem haben wir festgestellt, dass die Geschäftsführung einer unserer Vertragswäschereien in Sachen zum Thema ethisches unternehmerisches Handeln andere Auffassungen vertrat als unser Unternehmen. Wir haben deshalb das Gespräch gesucht und auf der Grundlage der Ergebnisse dieses Gesprächs wurde anschließend vereinbart, die geschäftlichen Beziehungen zu beenden.

Frage 33b Kommunikation und Berichterstattung

Welche Verfahren wenden Sie zur Bewältigung (eventueller) Konflikte an?

- Wir suchen das direkte Gespräch mit jenen Stakeholdern, mit denen ein Konflikt oder eine Kontroverse vorliegt.
- Wir wenden andere Verfahren zur Konfliktbewältigung an, nämlich: das entsprechende Verfahren der ISO-Norm 9001.

Frage 34 Aktivitäten beobachten und Leistungen beurteilen

In welcher Weise behält Ihr Unternehmen diejenigen seiner Geschäftstätigkeiten im Auge, die Auswirkungen auf relevante CSR-Themen und Hauptfelder haben?

- Feedback seitens der Stakeholder.
- Messungen anhand von Indikatoren, die bei allen Wäschereien angewendet werden, Messungen zu Abwässern, CO2 Ausstoß, Strom- und Chemikalienverbrauch.
- Andere, beispielsweise werden Vereinbarungen mit Zulieferern im „Code of Conduct“ festgehalten und individuell besprochen.

Bitte geben Sie an, ob auf die Überprüfungen die folgenden Punkte zutreffen:

Wir sind davon überzeugt, dass die Überprüfungen in der von uns durchgeführten Form in Bezug auf ihren Umfang mit dem Umfang und der Bedeutung der jeweiligen Geschäftstätigkeiten im Einklang stehen. Die Überprüfungen führen zudem zu verlässlichen, schnell verfügbaren und leicht verständlichen Ergebnissen. Die Überprüfungen gelten deshalb mittlerweile als im Einklang mit den Bedürfnissen unserer Verbraucher.

4

FAIR TRADE

Frage 35 Aktivitäten beobachten und Leistungen beurteilen

Wie beurteilt Ihr Unternehmen seine eigenen Errungenschaften hinsichtlich der relevanten Themen und Hauptfelder?

Die Beurteilung der Errungenschaften der für uns relevanten Themen und Hauptfelder findet im Rahmen einer internen Managementbewertung statt. Dabei werden die folgenden Fragen gestellt und beantwortet:

- Wurden die gesteckten Ziele erreicht?
- Handelte es sich, im Nachhinein betrachtet, um die richtigen Ziele?
- Standen die richtigen Strategien und Verfahrensweisen für die zu erreichenden Ziele zur Verfügung?
- Was funktionierte gut – und warum? Was funktionierte nicht gut – und warum nicht?
- Was hätte man besser anders machen sollen?
- Wurden alle relevanten Personen einbezogen?

Innerhalb von Blycolin werden pro Abteilung unterschiedliche Zielsetzungen gehandhabt. Die jeweiligen Abteilungsziele sind in einigen Fällen an Leistungsindikatoren gekoppelt, die einer regelmäßigen Überprüfung und Evaluierung in den dazu bestimmten Qualitätsgesprächen unterliegen.

Frage 36 Aktivitäten beobachten und Leistungen beurteilen

Haben sie Stakeholder mit einbezogen und wenn ja, welche?

Wir haben eine Reihe von Stakeholdern mit einbezogen, unter anderem: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedener Standorte, Textillieferanten, Lieferanten von Wäschereien und Kunden. Mit Hilfe struktureller und individuell geplanter

Gespräche zu unterschiedlichen Themen möchten wir in den kommenden Jahren den Dialog mit den Stakeholdern vertiefen und intensivieren, damit sich unsere Stakeholder stets mehr in unser Unternehmen involviert fühlen. Damit geben wir unseren Stakeholdern zugleich Einflussmöglichkeiten in die Festsetzung unserer langfristigen Ziele. Unsere Stakeholder, beispielsweise unsere Kunden, verleihen in der Öffentlichkeit immer wieder ihrer Meinung über unsere Leistungen Ausdruck. Darüber hinaus pflegen wir intern eine Datenbank über unsere Geschäftskontakte, die zur Festsetzung von Gesprächsterminen sowie der Speicherung von Gesprächsergebnissen als schnelle Referenz dient.

Frage 37a Aktivitäten beobachten und Leistungen beurteilen

Welche Verbesserungen oder Erfolge kann Ihr Unternehmen vorweisen?

Blycolin verfügt über ein ausgereiftes Managementsystem. Dies war eine Grundvoraussetzung für die Integration der ISO-Norm 26000 in unser Managementsystem. Einige unserer Erfolge, die wir zum Teil unserer CSR-Philosophie verdanken, sind:

- Zusammenarbeitsverbünde mit Werkstätten für behinderte Menschen (Belgien)
- Verträge mit Textilizulieferern, die einen „Code of Conduct“ enthalten
- Die bewusste Entscheidung für eine Produktlinie aus nachhaltig produzierten Baumwollstoffen mit den Gütezeichen Fairtrade und GOTS
- Schulungsbetrieb: Wir stellen Praktikumsplätze zur Verfügung und bilden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Schulungen und Kursen weiter.
- Beteiligung an MJA3 seit dem 18.11.2004
- Beteiligung an EEP (Teil des MJA3) von 2013 - 2016 (Wäscherei in Bunschoten)

4

Frage 37b Aktivitäten beobachten und Leistungen beurteilen

Welche Ziele wurden noch nicht erreicht?

Seit Ende 2012 gilt für Blycolin die ISO-Norm 26000. Erst im Laufe des Jahres 2013 wird messbar und erfassbar werden, inwieweit dies im Vergleich zu den vorhergehenden Jahren zu einer Verbesserung geführt hat.

Frage 38 CSR-Initiativen und Instrumente auswählen

An welchen CSR-Initiativen und eventuell zugehörigen Instrumenten beteiligt sich Ihr Unternehmen?

Blycolin beteiligt sich an einer Reihe von CSR-Initiativen. Wir setzen uns dafür ein, die CSR-Philosophie weitgehend in unserer Unternehmenspolitik zu verankern. Allerdings ist das Thema CSR ein weites Feld. Daher fokussieren wir uns in unserem Unternehmen auf den Einsatz in Bereichen, in denen wir Geschäftstätigkeiten haben. Diese Bereiche haben wir in einer auch auf unserer Website verfügbaren CSR-Broschüre veröffentlicht. Diese Bereiche sind:

- Unternehmerisches Handeln für die und in der Gesellschaft (gesellschaftliche Verantwortung, ehrliche und faire Geschäftspraktiken, Konsumenteninteressen berücksichtigen)
- Nachhaltigkeit beim Einkauf (faire Bedingungen für alle Menschen in der Produktionskette, ehrliche und faire Geschäftspraktiken)
- Verantwortung für die Umwelt

Innerhalb dieser Bereiche beteiligen wir uns an einer Reihe von Initiativen.

Unternehmerisches Handeln für die und in der Gesellschaft

- Blycolin ist Partner des CSR-Netzwerks „MVO Nederland“.
- Blycolin verfügt über eine Produktlinie aus nachhaltig produzierten Baumwollstoffen und bietet mit den Gütezeichen Fairtrade und GOTS ausgezeichnete Produkte an.
- Blycolin spendet jedes Jahr große Mengen Bettwäsche und Frottierwäsche für gute Zwecke.
- Blycolin unterstützt Wohltätigkeitsorganisationen wie z. B. RopaRun, Rotary Zaltbommel und Alpe d' Huzes.

Nachhaltigkeit beim Einkauf

- Wir arbeiten ausschließlich mit Lieferanten zusammen, die sich zur Einhaltung unseres „Code of Conduct“ verpflichten.
- Unsere Zulieferer kennen und berücksichtigen die OECD-Richtlinien.
- Vorzugsweise arbeiten wir nur mit Lieferanten, die an der BSCI-Initiative teilnehmen oder mit dem Standard SA8000 zertifiziert sind.

Verantwortung für die Umwelt

- Unsere Wäscherei in Bunschoten beteiligt sich am MJA3-Programm im Rahmen der staatlichen Fördermaßnahme „Agentschap NL“.
- Unsere Wäscherei in Bunschoten veröffentlicht alljährlich einen Umweltbericht.
- Wir lassen für unseren Geschäftssitz in Zaltbommel sowie für die Wäschereien in Maasmechelen und Bunschoten jährlich den CO₂-Fußabdruck ermitteln. Diese Informationen dienen uns zur Identifizierung von Verbesserungsmöglichkeiten.

4

Frage 39 CSR-Initiativen und Instrumente auswählen

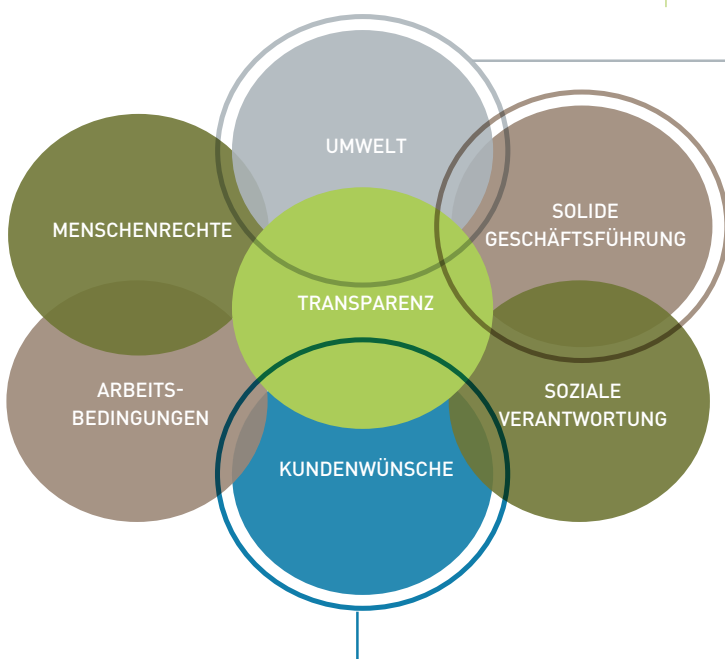
Welcher der nachstehenden Punkte war für Sie bei der Entscheidung für diese Initiative relevant?

- Unterstützt die Grundsätze der NEN-ISO 26000.
- Gibt Leitlinien zur praktischen Umsetzung einer CSR-Philosophie.
- Hilft dem Unternehmen dabei, spezielle Stakeholdergruppen zu erreichen.
- Hat einen guten Ruf in Bezug auf Glaubwürdigkeit und Integrität.
- Ist in einem offenen und transparenten Verfahren eingeführt worden.
- Wurde mit unterschiedlichen Stakeholdern entwickelt, die sowohl aus Industrienationen als auch aus Entwicklungs-/Schwellenländern stammen.

Frage 40 CSR-Initiativen und Instrumente auswählen

Welche konkreten Aktionen werden im Zusammenhang mit der CSR-Initiative durchgeführt?

- Die Aufnahme der Grundsätze ethischen Handelns in die Personalordnung und in die Gespräche zur Mitarbeiterbeurteilung.
- Die interne Ermittlung sechs unterschiedlicher Verbesserungsvorschläge, deren Ergebnisse auf Schnittmengen „people x profit“ bzw. „planet x profit“ liegen. Bevor diese Vorschläge (einer oder mehr) zu Projekten werden können, werden sie mit einer Reihe von Kunden und Lieferanten besprochen.
- Die Eingliederung des Themas CSR, einschließlich einer Podiumsdiskussion, in den Tag der offenen Tür 2013.



Schwerpunkte

- Optimierung der Logistikströme Wäscherei - Kunde
- Optimierung der Logistikströme Lieferant - Wäscherei
- Teilnahme an Projekten zum nachhaltigen Einkauf von Fasern
- Strom sparen in der Wäscherei (einschl. Orientierung hin zu Strom aus erneuerbaren Energien)
- Noch mehr Transparenz hinsichtlich der Erwartungen von und Vereinbarungen mit Kunden und Wäschereien
- Kunden Einsicht in den ökologischen Fußabdruck des Waschvorgangs vermitteln

Blycolin Textilleasing GmbH
Ronheider Weg 80
52066 Aachen

T +49 (0)241 413 433 0
F +49 (0)241 413 533 9
E office.de@blycolin.com
www.blycolin.com

Van Heemstraweg Oost 4
NL-5301KE Zaltbommel.
Postbus 288,
5300 AG Zaltbommel

T +31 (0)418 54 18 00 **F** +31 (0)418 54 18 50
E office@blycolin.nl
www.blycolin.com



Diese Publikation wurde
in Zusammenarbeit mit
Berenschot erstellt.



Berenschot