



ODRŽIVOST U ŠALICI

FRANCK Izveštaj o održivosti 2020. i 2021.





130

godina
novih
početaka

Vodovodna 20
HR - 10 000 Zagreb
info@franck.eu
www.franck.eu

Izvušće je tiskano na 100 % recikliranom papiru.

IZDAVAČ: Franck d.d. / SAVJETNICI U PRIPREMI IZVJEŠĆA PREMA GRI STANDARDIMA: Institut za društveno odgovorno poslovanje (IDOP)

PRIJEVOD I LEKTURA: Windword d.o.o. / FOTOGRAFIJE: Franckova arhiva / DIZAJN I GRAFIČKI PRIJELOM: 2405 Dizajn i propaganda d.o.o.

TISAK: Web2print d.o.o. / NAKLADA: 150 primjeraka



Sadržaj

| | | |
|----|--|--|
| 05 | Poruka direktora | |
| 06 | O izvještaju o održivosti | |
| 07 | O NAMA | |
| 08 | Ključni pokazatelji uspjeha | |
| 10 | Kratki osvrt kroz povijest | |
| 12 | Fokus na inovacije i uspjeh kroz održivost | |
| 13 | Franckovi brendovi | |
| 14 | Usmjerenost na rast temeljen na inovacijama | |
| 18 | Tržišta na kojima Franck djeluje | |
| 19 | Korporativna struktura i upravljanje | |
| 20 | Strateška članstva Francka | |
| 23 | STRATEGIJA ODRŽIVOG RAZVOJA | |
| | – POSLOVANJE SA SVRHOM | |
| 27 | Održivost globalne proizvodnje kave | |
| 30 | Dijalog s dionicima | |
| 31 | Poslovanje u kriznim situacijama | |
| 33 | KVALITETA I SIGURNOST | |
| | KAO IMPERATIV POSLOVANJA | |
| 34 | 130 godina tradicije, kvalitete i sigurnosti | |
| 35 | Sigurnost i kvaliteta proizvoda kao primarni cilj | |
| 36 | Certifikati osiguranja kvalitete i sigurnosti proizvoda | |
| 38 | Sustavi upravljanja kvalitetom i sigurnosti | |
| 44 | Kvaliteta i održivost od plantaže do šalice | |
| 49 | DRUŠTVENA ODGOVORNOST | |
| | POSLOVANJA | |
| 51 | Struktura zaposlenika | |
| 56 | Izvrsnost tima kao ključ uspjeha | |
| 58 | Zdravlje i sigurnost zaposlenika | |
| 60 | Obrazovanjem do vrhunske šalice kave | |
| 66 | Poticanje jednakosti, različitosti i uključenosti na radnom mjestu | |
| 67 | Pouzdan partner lokalnoj zajednici već 130 godina | |
| 75 | OKOLIŠNA ODGOVORNOST | |
| | POSLOVANJA | |
| 78 | Sustav upravljanja zaštitom okoliša | |
| 79 | Energetska učinkovitost | |
| 80 | Energija | |
| 83 | Otpadne vode | |
| 84 | Emisije | |
| 85 | Odgovorno zbrinjavanje otpada | |
| 90 | GRI Indeks | |

“

Zahvalni smo za sve što su generacije naših kolega postigle prije nas. I dok gradimo budućnost kakvu želimo i slavimo nove prilike i uspjehe, svjesni smo da je svaki novi dan prilika za novi početak.

— Ivan Artuković, direktor

Poruka direktora



Zadovoljstvo mi je predstaviti vam drugo Franckovo izvješće o održivosti koje donosi pregled naše strategije održivog poslovanja i aktivnosti u skladu s ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda.

Ove godine obilježavamo naših 130 godina koje utjelovljuju vrijedno nasljeđe vrhunske kvalitete koje uspješno spajamo s dinamikom modernog poslovanja i inovativnim pristupom. U ovih 130 godina dali smo okosnicu razvoju kulture kave i čaja te rituala pripreme i uživanja koji predstavljaju važan dio naše kulture življenja. Ponosni smo na ove uspjehe slaveći veliku obljetnicu uz milijune šalica užitka koje dijelimo s našim potrošačima u Hrvatskoj i okruženju.

Istovremeno, integriranjem načela održivosti u našu poslovnu strategiju osiguravamo dobre temelje za stvaranje novih vrijednosti, kako za zajednicu, tako i za naše poslovanje. Ovo izvješće stoga donosi detaljan pregled naših aktivnosti i napretka koji smo ostvarili u područjima energetske i okolišne učinkovitosti, osiguranja kvalitete i certificiranja proizvoda, održive nabave, inovacija i razvoja, kao i razvojnim projektima koji imaju za cilj održivost globalne proizvodnje kave.

Ulaganje u održivost za nas znači usmjerenost na smanjenje negativnih utjecaja na okoliš i očuvanje prirodnih resursa, osiguranje pozitivnog ekonomskog

utjecaja te unapređenje kvalitete života u zajednicama u kojima smo prisutni. Slijedom toga ulažemo u naše zaposlenike, dobavljače, potrošače, poslovne partnere, kulturu, sport, programe za mlade te aktivno pridonosimo unapređenju kvalitete života kroz projekte humanitarnog karaktera.

Posebno sam ponosan na naš timski duh te brzinu i učinkovitost kojom smo reagirali na sve izazove protekle dvije godine osiguravajući kontinuitet poslovanja i sigurnost naših ljudi. U jeku pandemije nastavili smo i s ulaganjima u povećanje kapaciteta i fleksibilnosti u proizvodnim pogonima što nam je važno kako za postojeću proizvodnju, tako i za nove razvojne projekte.

Ovdje posebno zahvaljujem svim našim zaposlenicima koji su tijekom pandemije koronavirusa i nakon potresa odradili nevjerojatan posao, kao i našim dugogodišnjim partnerima s kojima smo dodatno učvrstili suradnju. Proteklo razdoblje koje pratimo u ovome izvještaju, poslovne godine 2020. i 2021. zahtijevale su od nas učinkovit odgovor na svim razinama i u svim područjima poslovanja.

Ponosan sam na naš veliki tim u Francku – ljude koji su iznova pokazali spremnost i odgovornost kojim smo osigurali neometani nastavak poslovanja temeljenog na načelima održivosti.

Slaveći velikih 130 godina, obraćamo se i našim vjernim potrošačima s kojima dijelimo našu strast i ljubav prema šalici omiljenog napitka koja nas povezuje, pružamo inspiraciju u šalici našeg espresso, trenutak čistog zadovoljstva i mira uz naš čaj, veselje s prijateljima uz naš cappuccino i vrijedne doživljaje i uspomene s kojima ih pratimo kroz generacije. To je bit našeg postojanja u kojem prepoznamo vrijednosti koje nas povezuju.

Zahvalni smo za sve što su generacije naših kolega postigle prije nas. I dok gradimo budućnost kakvu želimo i slavimo nove prilike i uspjehe, svjesni smo da je svaki novi dan prilika za novi početak. To je naš stav prema prilikama koje stvaramo, prema timskom duhu, znanju i novim idejama koje dijelimo, međusobnom poštovanju koje njegujemo, konkurentnom pristupu koji zagovaramo i odgovornosti koju preuzimamo.

Kao što i poruka naše obljetnice kaže „130 godina novih početaka“ – veselimo se novim trenutcima i uspjesima koje nam donosi iduće desetljeće. Ostajemo dosljedni unoseći dio sebe u svaku šalicu koja nosi potpis Francka!

Ivan Artuković, direktor

O izvješću o održivosti

Ovaj izvještaj o održivosti sastavljen je za dvogodišnje izvještajno razdoblje te se svi pokazatelji, ako nije drugačije naznačeno, odnose na poslovnu godinu 2020. i 2021. godinu (od 1. siječnja do 31. prosinca) prema međunarodno priznatom okviru za nefinancijsko izvještavanje GRI Standards: sržna opcija. Izvještaj donosi pregled aktivnosti društva Franck d.d. Hrvatska.

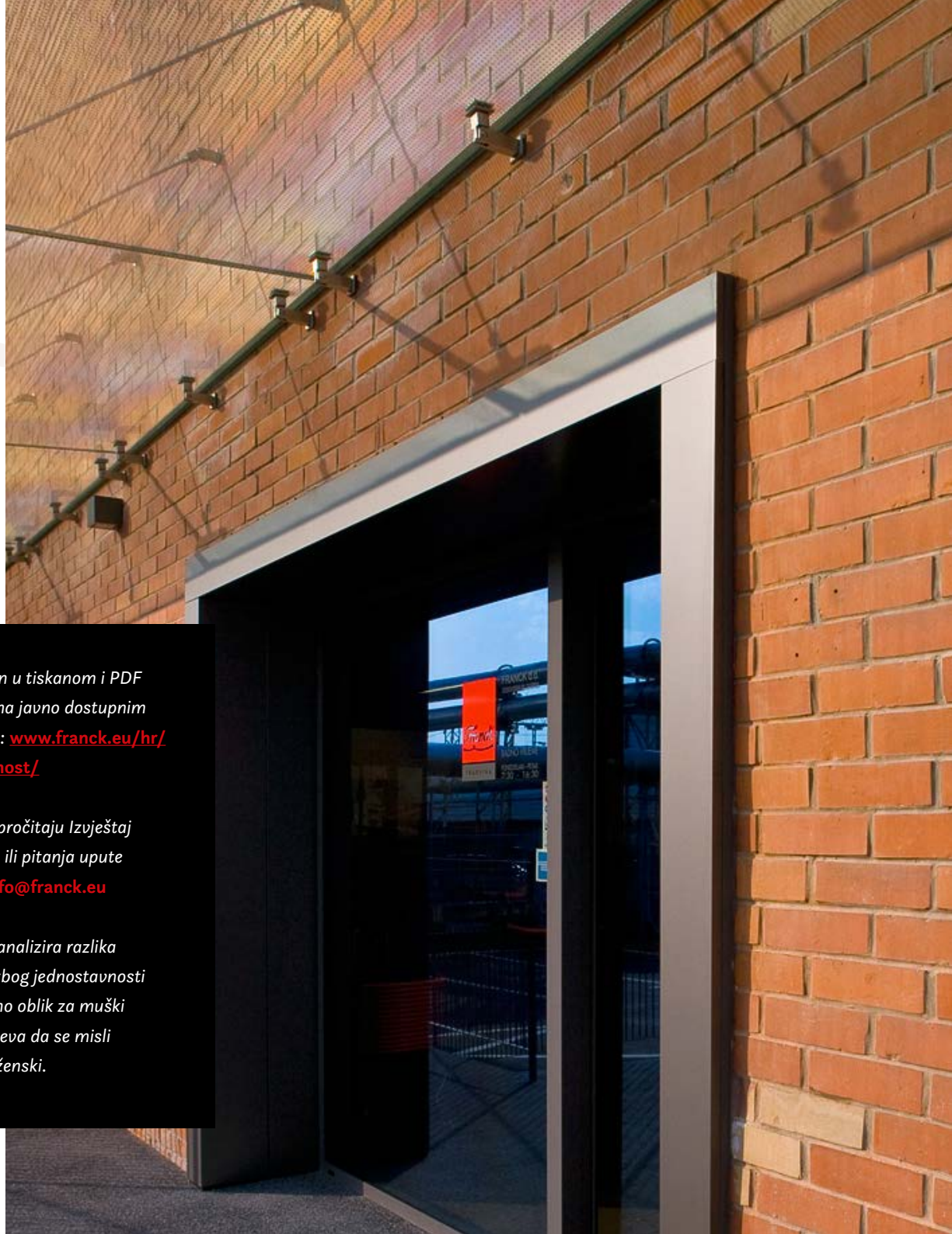
Prepoznavši važnost poslovanja i izvještavanja prema ciljevima održivog razvoja, Franck je uz pomoć stručnjaka za procjenu SDG učinka i razvoj strategije održivosti definirao područja u kojima ima najveći utjecaj i pripadajuće ciljeve, prema kojima će pratiti napredak.

U Izvještaju su transparentno prikazane nefinancijske informacije o utjecaju poslovanja na društvo, ekonomiju i okoliš poduzeća Franck d.d. (u nastavku teksta Franck). Nefinancijske informacije u svrhu pisanja izvještaja prikupljala je projektna skupina za nefinancijsko izvještavanje iz različitih odjela Francka uz korištenje IDOP Platforme za prikupljanje ESG informacija.

Izvještaj je pripremljen u tiskanom i PDF obliku te je objavljen na javno dostupnim stranicama poduzeća: www.franck.eu/hr/kompanija/odgovornost/

Pozivamo dionike da pročitaju Izvještaj te komentare, savjete ili pitanja upute na adresu e-pošte: info@franck.eu

Osim u dijelu gdje se analizira razlika u spolu zaposlenika, zbog jednostavnosti teksta korišten je samo oblik za muški rod, ali se podrazumijeva da se misli na oba roda, muški i ženski.



O nama

IME ORGANIZACIJE:
Franck d.d.

SJEDIŠTE:
**Vodovodna ulica 20
Zagreb, Hrvatska**

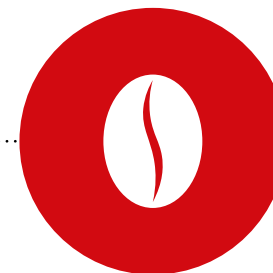
GODINA OSNIVANJA:
1892.

AKTIVNOSTI
FRANCKA:

**Proizvodnja
čaja**



**Proizvodnja
kave**



**Proizvodnja
hrane**



| IZRAVNO STVORENA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VRIJEDNOST (U KUNAMA) | 2021. | 2020. | 2019. |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Izravno stvorena ekonomska vrijednost – Prihodi (prihodi od prodaje robe, imovine, paleta, papira, prihodi od najma, logističkih usluga i kamata) | 615.385.818 | 574.471.559 | 723.889.373* |
| Distribuirana ekonomska vrijednost | 577.460.533 | 547.040.436 | 636.898.451 |
| Operativni troškovi (materijalni troškovi, troškovi osiguranja, troškovi grupe, troškovi platnog prometa, troškovi najma, troškovi radne odjeće, obuke zaposlenika) | 452.863.977 | 418.779.158 | 494.474.696 |
| Troškovi zaposlenika (plaće) | 81.043.723 | 80.100.889 | 84.506.564 |
| Plaćanja davateljima kapitala (trošak kamata) | 4.032.753 | 7.724.535 | 17.055.456 |
| Uplate u državni proračun (porez i prirez na dohodak, mirovinsko, zdravstveno) | 37.892.655 | 39.235.742 | 39.214.975 |
| Ulaganja u zajednicu (donacije robe i novca) | 1.628.415 | 1.200.112 | 1.646.759 |
| Zadržana ekonomska vrijednost | 37.925.285 | 27.431.123 | 86.990.923 |
| *Grupa Franck ukupni приход | 734.733.26 | 654.798.467 | 818.375.902 |

Ključni pokazatelji uspjeha

| | 2021. | 2020. | 2019. |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Ukupan broj zaposlenika | 475 | 458 | 495 |
| Broj novih proizvoda | 10 | 6 | 26 |
| Količina proizvoda ili pruženih usluga (tona) | 12.088 | 11.996 | 12.479 |
| Ukupan prihod od prodaje (HRK) | 596.340.509 | 558.375.319 | 610.759.905 |

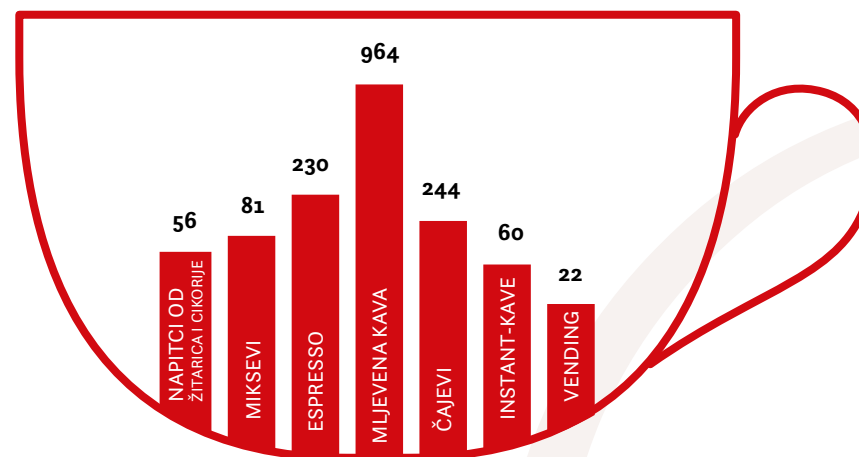


NOMINALNA VRIJEDNOST
KAPITALA NA
31. PROSINCA 2021.:

371.637.900
HRK

1,66
MILIJARDI

PRODANIH ŠALICA FRANCK
NAPITAKA GODIŠNJE



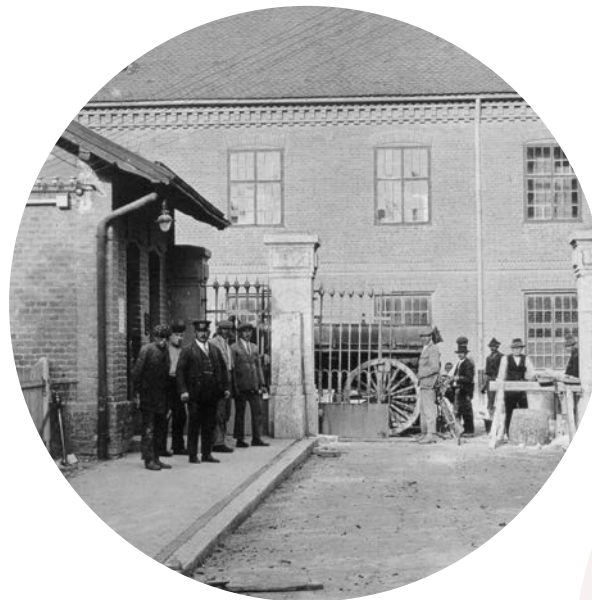
POTROŠNJA FRANCK PROIZVODA PO ŠALICI (MILIJUN)



Kratki osvrt kroz povijest

Franck baštini tradiciju dugu punih 130 godina, a priča seže u davnu 1827. godinu, kada je mladi ambiciozni njemački poduzetnik Johann H. Franck prvi put uspio ljekovitu biljku cikoriju prerediti u napitak od cikorije. Zagrebačka tvornica otvorena je 1892. godine na tadašnjoj periferiji Zagreba, u Vodovodnoj ulici, gdje se nalazi i danas, a početak djelatnosti utemeljila je upravo na ideji Johanna Francka, prerađujući cikoriju u topli napitak.

Istodobno su moslavačka polja zasađena cikorijom, a otkupna stanica s pogonom za sušenje ove plemenite biljke otvorena je u Bjelovaru 1900. godine. Od toga trenutka pa sve do danas poduzeće je širenjem na regionalna tržišta te kontinuiranim ulaganjem u proizvodnju, istraživanje, razvoj i inovacije postalo simbol vizionarstva i poduzetničkog duha.



1828.

Franck registriran kao Heinrich Franck G.m.b.H

1892.

otvorena podružnica u Vodovodnoj ulici u Zagrebu, gdje je i danas sjedište poduzeća

1900.

otvorena prva sušionica cikorijske u Bjelovaru

1918.

započela proizvodnja kavovina

1945.

na hrvatskom tržištu predstavljena kavovina Franck

1960.

pokrenuta proizvodnja kave

1962.

otvoren pogon za instant-proizvode – instant-kave i instant-cappuccina

1968.

prva proizvodnja čajeva u filter-vrećicama na hrvatskom tržištu

1972.

na tržištu predstavljena ikonska Jubilarna kava

1975.

lansiran Franck Classic *espresso*

1982.

predstavljeno prvo vakuumirano pakiranje koje omogućuje da mljevena kava zadržava svježinu arome

1993.

na tržištu predstavljena Jubilarna vakuumirana kava, tzv. Ciglica

2002.

predstavljen Extra espresso coffee system, prvi *single-serve* espresso-aparati

2008.

otvoren proizvodni pogon u Grudama, BiH kao *greenfield* investicija

2014.

Franck postaje član društva International Coffee Partners, pri čemu podržava i inicijativu *coffee&climate*

2015.

kupljeni slovenski brendovi Santana i Loka; u potpunosti obnovljen pogon čajeva koji postaje jedan od najmodernijih u ovom dijelu Europe

2016.

partnerstvo u slovenskom poduzeću ELLE GI iz Kopra

2017.

Franck postaje član Tea & Herbal Infusions Europe (THIE)

2019.

lansiran premium Franck Superiore espresso s biranim zrnima kave s Rainforest Certified farmi; s radom krenuo Franck Snogoo, mreža najmodernijih samoposlužnih aparata

2020.

lansirana linija Specialty kava, autorski izbor Franckovih stručnjaka; lansiran Franck *webshop*

2021.

uspješna recertifikacija IFS Food v7; otvoren prvi potpuno digitalizirani *walk-in coffee store* pod brendom Franck Snogoo

Fokus na inovacije i uspjeh kroz održivost

Tijekom 130 godina poslovanja u Francku su stekli značajno iskustvo u proizvodnji kave, čaja i napitaka od žitarica i cikorije, a na temelju tih iskustava poduzeće gradi svoju budućnost kroz inovacije i vrhunsku kvalitetu proizvoda i usluga. Franck je i danas jednako posvećen daljnjoj optimizaciji poslovanja i proizvodnih pogona te razvoju proizvoda koji prate životni stil potrošača, ali i promjene u pristupu tržištima.

U jeku pandemije 2020. godine u Francku je osigurano povećanje kapaciteta i fleksibilnosti u pogonu kave što je bilo važno kako za postojeću proizvodnju, tako i za nove razvojne projekte. Realizirane investicije na razini Franck d.d. iznosile su 22,4 milijuna kuna, financirane vlastitim sredstvima, pri čemu je najveća pojedinačna investicija bila u mlin i sustav silosa u pogonu kave. Investicija je obuhvatila i automatizaciju te povećanje učinkovitosti završnog, transportnog pakiranja u pogonu za proizvodnju Franck Cappuccina i ostalih instant-proizvoda. Riječ je o nastavku projekta povećanja kapaciteta pakiranja koji je pokrenut 2018. godine.

U 2021. godini ukupne investicije iznosile su 35,4 milijuna kuna, također financirane iz vlastitih sredstava. Najznačajnija pojedinačna investicija bila je u proizvodni pogon čajeva u vrijednosti od oko 11,5 milijuna kuna. Ovom investicijom povećan je proizvodni kapacitet, osiguran je kontinuitet u kvaliteti, ostvarena je racionalizacija procesa proizvodnje, veći stupanj automatizacije te veća fleksibilnost.

Dosadašnjim uspješno realiziranim investicijama poduzeće je pokazalo strateško razmišljanje i usmjerenost na dugoročnu održivost poslovanja te s tim ciljem nastavlja stvarati prilike za jači regionalni iskorak.

Istovremeno, posebna pažnja pridaje se istraživanju i razvoju, zbog čega je Franck prepoznat kao inovator koji podiže ljestvicu kvalitete i definira trendove na tržištu. Inovacije su u Francku oduvijek bile u centru poslovanja. Samo poduzeće utemeljeno je upravo na inovaciji Johanna Francka koji je cikoriju uspio preraditi u napitak, a ovaj poduzetnički duh i kultura inovacija i danas predstavljaju glavnu pokretačku snagu Francka.

Zahvaljujući tome poduzeće pridonosi kontinuiranom razvoju glavnih kategorija svojih proizvoda, ali i cjelokupnog tržišta u skladu s potrošačkim trendovima i preferencijama.

U Francku su iznimno ponosni na činjenicu da su generacije odrastale uz njihove proizvode te da i danas, 130 godina od utemeljenja tvornice, ime Franck znači garanciju vrhunske kvalitete. To je vrijednost na kojoj je poduzeće izgrađeno i predstavlja jednu od okosnica Franckova poslovanja. Iza svakog proizvoda stoji velika predanost, rad i trud, bogato stručno znanje i iskustvo, odlično poznavanje tržišta i potrošača te znatna ulaganja u razvoj i inovacije. To vrijedno nasljeđe kvalitete Franck danas uspješno spaja s dinamikom modernoga poslovanja, inovativnim pristupom i naprednim tehnološkim procesima.

Franck radi sa stavom da potrošačima ne donosi samo proizvode, već s njima nastoji podijeliti svu ljubav i strast koje ulaže u razvoj i plasman tih proizvoda na tržište.



Franckovi brendovi

Punih 130 godina nakon otvaranja zagrebačke tvornice Franck je tržišni lider u kategorijama kave i čaja. Brojne uspješnice poput Franck Jubilarne kave, Stretto i Superiore espressa, Franck Cappuccina i bogatog asortimana čajeva s više od 30 različitih okusa vrhunske kvalitete ustoličili su položaj poduzeća u zemljama Adria regije te ostvarili snažan tržišni udio u regionalnom HoReCa kanalu. Nadahnuti željom za izvrsnošću, u Francku neprestano stvaraju sjajne brendove, što se prepoznaje i unutar ostatka portfelja koji još uključuje napitke od cikorije i žitarica, začine, dodatke jelima i sastojke za kolače.

Poduzeće je strateški usmjereno na daljnji razvoj te održivi rast poslovanja u kategoriji toplih napitaka. Kroz kontinuirano ulaganje u proizvodnu izvrsnost i primjenu naprednih tehnoloških rješenja i razvoj inovativnih koncepata i proizvoda Franck uvodi nove trendove.

Fokus je jasan – učvršćivanje postojeće liderske pozicije kroz inovacije, visoki standard kvalitete proizvoda, sustavni rad na razvoju proizvodnog asortimana i brendova, čime se stvaraju pretpostavke za daljnji iskorak u regiji te internacionalizaciju poslovanja.

Usmjerenost na rast temeljen na inovacijama

Franck je u izvještajnom razdoblju razvio i lansirao ukupno 16 novih proizvoda prateći preferencije svojih potrošača. Asortiman je obogaćen [linijom vrhunske specialty kave](#) – autorskog odabira Franckovih master cuppera – Kenya, Indonesia i Peru s ručno biranim i zasebno prženim zrnima kave autentičnog porijekla s odabranih plantaža iz navedenih zemalja uzgoja. Riječ je o personaliziranom pristupu koji zadovoljava različite okuse istinskih ljubitelja kave, a pri narudžbi potrošači mogu odabrati kavu u zrnu ili pak prilagođeno mljevenje prema načinu na koji inače pripremaju kavu: džezva, moka, filter, french press ili za pripremu na espresso-aparatu – samo su neki od izbora.

S pandemijom i češćim boravkom kod kuće došlo je i do nekih promjena u obrascima konzumacije, poput snažnog rasta single-serve espressa u kućanstvima. Usljed ovoga snažnog trenda rasta konzumacije u kućanstvima, posebice tzv. single-serve espressa, Franck je potrošačima osigurao raznovrsnu ponudu vrhunske kave za pripremu kod kuće. Uz postojeće aparate za kavu s kapsulama, predstavljen je i novi Extra Easy Serve espresso-aparat s tzv. podsima

odnosno jastučićima sa svježe mljevenom kavom u filter-omotu i zaštićenoj atmosferi i uz ponudu omiljenih Franckovih espresso brendova, ali i noviteta s čistom, izvornom stopostotnom arabicom – premium single-origin Guatemala i Colombia. Kako bi svojim potrošačima pružio najbolje iskustvo uživanja u kavi kod kuće, ali i raznolikost, predstavljene su i Franck Nota kapsule – četiri bogata okusa Franck kave koje su kompatibilne s Dolce Gusto aparatima.

U kategoriji instant-cappuccina, prateći i aktualan trend desertnih napitaka u boji, predstavljena su dva nova okusa – prvi je Franck Cappuccino Raspberry Macaron u ružičastoj boji zahvaljujući prirodnoj boji i dodatku maline u prahu, a drugi je „zlatni” Franck Cappuccino Golden Macaron u neočekivanoj kombinaciji okusa zbog dodatka kurkume i đumbira. Predstavljen je i novitet u kategoriji napitaka od žitarica i cikorijske – Bianka Proja koja se može pripremati na različite načine.

S obzirom na snažnu potražnju kave za van, Franck je 2021. godine otvorio i prvi digitalizirani Franck Snogoo store. Riječ je o suvremenom

walk-in-storeu u kojem potrošači od 0 do 24 h mogu kupiti šalicu vrhunske Franck kave za van te ostale tople i hladne napitke, ali i sendviče, kolače, svježe cijedene sokove te razne grickalice.

Franck Snogoo store u svojem prostoru nudi više od 36 različitih napitaka od kave poznatih Franck brendova, ali i aparate s hladnom jedinicom koja posluhuje osvježavajuće ice coffee i cappuccino napitke te sokove. Prvi potpuno digitalizirani Franck Snogoo store u Hrvatskoj posjeduje i nekoliko digitalnih noviteta, poput Digital Signagea, velikog centralnog ekrana na dodir te sustava za navigaciju i prikazivanje sadržaja koji je vezan uz sam prostor. Samoposlužni Franck Snogoo aparati dostupni su na više od 2.000 lokacija diljem Hrvatske uz daljnje širenje mreže, a podržavaju sve oblike plaćanja, uključujući beskontaktno kartično plaćanje i plaćanje putem aplikacije.

Kupci mogu besplatno preuzeti Snogoo aplikaciju i postati članovi loyalty kluba te tako prikupljati nagradne bodove, koje je kasnije moguće iskoristiti za besplatnu konzumaciju proizvoda u storeu.

Franck je 2021. godine otvorio i prvi digitalizirani Franck Snogoo store

U 2021. godini uspješno je završena i kampanja cikorijske gdje je u Franckovu bjelovarskom pogonu prerađeno tisuću tona cikorijske, dok je nakon primarne prerade proizvedeno 250 tona suhe cikorijske vrhunske kvalitete. Cikorijska koju Franck koristi za svoje napitke uzgaja se i u potpunosti prerađuje u Hrvatskoj, a gotovi proizvodi potom se izvoze na gotovo sva europska tržišta, ali i u SAD, Kanadu, Novi Zeland, Australiju i Katar.

Franckov plan za naredno razdoblje jest nastaviti s razvojem proizvoda u skladu s potrošačkim trendovima, ali i s razvojem izravnog odnosa s potrošačima i širom društvenom zajednicom zahvaljujući kojem poduzeće uspijeva opravdati njihovo povjerenje i zadržati status lidera u segmentu inovacija i vrhunske kvalitete svojih proizvoda.



POGLEDAJTE VIDEO

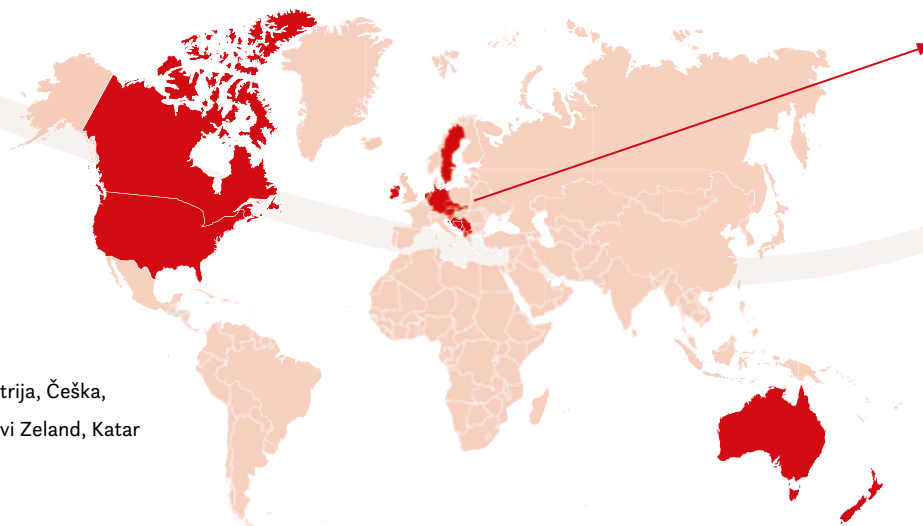
Proizvodne kategorije





Tržišta na kojima Franck djeluje

Švedska, Njemačka, Nizozemska, Austrija, Češka,
Slovačka, SAD, Kanada, Australija, Novi Zeland, Katar



Slovenija, Hrvatska, Bosna i Hercegovina, Srbija,
Crna Gora, Albanija, Kosovo, Sjeverna Makedonija

Sjedište poduzeća nalazi se u Zagrebu, a Franck sa svojim društvima posluje i na tržištima u Bosni i Hercegovini, Sloveniji i Sjevernoj Makedoniji te Slovačkoj i Austriji, uz partnerstva s distributerima u Srbiji, Crnoj Gori, Kosovu i Albaniji. Franckovi proizvodi izvoze se u Njemačku, Austriju, Nizozemsku, Rumunjsku, Irsku, Švedsku, Češku, Kanadu, SAD, Australiju, Novi Zeland i Katar. Franck nema zabranu djelovanja ni na jednom tržištu.

Proizvodni pogoni nalaze se u Zagrebu uz pogon za primarnu preradu cikorije u Bjelovaru te u Grudama u BiH i Kopru u Sloveniji. Distribucija u Hrvatskoj organizirana je kroz pet skladišta i distribucijskih centara u Zagrebu, Splitu, Zadru, Rijeci i Osijeku.

Uz kontinuirano povećanje učinkovitosti poslovanja i bolje pozicioniranje u svim kanalima prodaje, Franck posebnu pažnju pridaje vrhunskoj usluzi i pružanju pouzdane podrške i logistike svojim partnerima u HoReCa kanalu. Franckova prodajna organizacija za HoReCa kanal ogledni je primjerak izvrsnosti i dobre ekipiranosti u smislu brze reakcije na potrebe partnera.

U cilju kontinuiranog unapređivanja usluga, 2016. godine u Zagrebu otvoren je regionalni servisni centar u potpunosti opremljen za pružanje profesionalne potpore visoke razine svim partnerima. Uz servis profesionalnih ugostiteljskih aparata, centar omogućuje i provedbu edukacijskih programa

za servisere, čime je dodatno podignuta razina izvrsnosti u HoReCa kanalu. Poduzeće na ovaj način razvija svoje poslovanje zajedno sa svojim kupcima, što ga čini lojalnim partnerom na duge staze.

PROMJENE MJESTA POSLOVANJA, UKLJUČUJUĆI OTVARANJE I ZATVARANJE POSTROJENJA I ŠIRENJA

U izvještajnom razdoblju nije bilo promjena mjesta poslovanja, sve proizvodne aktivnosti odvijaju se na lokaciji sjedišta društva.

Korporativna struktura i upravljanje

Pravni je oblik trgovačkog društva Franck d.d. dioničko društvo, koje ima sva tijela propisana Zakonom o trgovačkim društvima. Najviši je organ upravljanja Uprava koju čini jedan član, tj. direktor. Rad Uprave nadzire Nadzorni odbor koji se sastoji od tri člana, a Skupštinu čine dioničari društva. Franck je dioničko društvo čiji su dioničari pravne osobe (neizravno vlasništvo) i fizičke osobe (izravno vlasništvo). Društvo jednom godišnje održava redovitu glavnu skupštinu.

Poslovanjem Društva upravlja Uprava na čelu s direktorom i menadžerskim timom koji donose poslovne odluke u resorima za koje su nadležni – financije, proizvodnja, istraživanje, razvoj, nabava, kontrola kvalitete, prodaja, marketing, ljudski resursi – koje su centralne okosnice djelatnosti poduzeća. Sva pitanja povezana s utjecajem na okoliš, društvo i gospodarstvo u nadležnosti su Uprave, a Odjel korporativnih komunikacija, uz širi tim stručnjaka iz različitih područja, zadužen je za koordinaciju aktivnosti i provedbu programa održivosti.

Upravljačka struktura društva Franck d.d.



Strateška članstva Francka

Kroz članstvo u nacionalnim i međunarodnim udruženjima koja su posvećena održivom razvoju, Franck pridonosi svojim iskustvima i znanjem u cilju poboljšanja održivosti unutar svoje industrije:

- › **International Coffee Partners (ICP)** neprofitna je pretkonkurentna organizacija koja okuplja osam vodećih proizvođača i trgovaca kavom u Europi. Kroz članstvo u ICP-u Franck aktivno sudjeluje u osnaživanju i pružanju podrške malim uzgajivačima kave.
- › **Tea and Herbal Infusions Europe (THIE)** strukovno je udruženje koje na europskoj, ali i svjetskoj razini predstavlja proizvođače i trgovce čajem (*Camellia sinensis*) i infuzijama, odnosno biljnim i voćnim čajevima.

U okviru udruženja THIE Franck aktivno sudjeluje u aktivnostima čiji je cilj zdravstveno ispravan, tržišno orijentiran, inovativan i zakonski usklađeni proizvod.

- › **Hrvatska udruga poslodavaca (HUP)** – Franck je 2019. godine sudjelovao u osnivanju Koordinacije proizvođača, prerađivača i distributera kave te aktivno sudjeluje u radu Koordinacije hrane i pića pri HUP-u, kao i u radu Udruge prehrambene industrije i poljoprivrede.
- › **Hrvatska gospodarska komora (HGK)** – Svojim aktivnostima i inicijativama Franck u suradnji s članovima HGK aktivno sudjeluje u razmjeni znanja i praksi industrije.





INTERNATIONAL
Coffee Partners

International Coffee Partners (ICP)

ICP je neprofitna pretkonkurentna organizacija koja okuplja osam vodećih proizvođača i trgovaca kavom u Europi: Löfbergs (Švedska), Neumann Kaffe Gruppe (Njemačka), Paulig (Finska), Tchibo (Njemačka), Delta (Portugal), Lavazza (Italija), Joh. Johansson Kaffe (Norveška) i Franck (Hrvatska). Osnovana je 2001. godine, a cilj je bio učiniti male uzgajivače kave konkurentnima oslanjajući se na održive prakse. ICP-jeva vizija ide dalje od same provedbe pojedinačnih razvojnih projekata; ICP želi doprinijeti održivoj transformaciji sektora kave u cijelosti. Inovativni regionalni programi u Srednjoj Americi, Ugandi, Tanzaniji, Indoneziji i Brazilu rezultirali su znatnim pogodnostima za obitelji uzgajivača, kao i cjelokupni opskrbeni lanac. Uz pomoć zaklade Hanns R. Neumann Stiftung, provedbenog partnera, ICP-jevi projekti realiziraju se na globalnoj razini.

coffee & climate
enabling effective response

Inicijativa coffee&climate

Područja pogodna za uzgoj kave iznimno su osjetljiva na klimatske oscilacije koje zbog sve snažnijih klimatskih promjena smanjuju površine pogodne za uzgoj, u nekim godinama i za 2 do 3 %. Najveće probleme predstavljaju rast temperatura, jake kiše i vjetrovi te produljenje sušne sezone, što rezultira razvojem različitih bolesti usjeva, erozijom i lošom kvalitetom tla te, u konačnici, smanjenim urodom i lošijom kvalitetom zrna kave. Kako bi pomogli malim uzgajivačima kave, najvažniji akteri tržišta kave iz privatnog, razvojnog i istraživačkog sektora osnovali su inicijativu coffee&climate (c&c) kojoj se pridružio i Franck. Kao razvojno partnerstvo, c&c su pokrenuli vodeći europski proizvođači i trgovci kavom okupljeni unutar društva International Coffee Partners.





STRATEGIJA ODRŽIVOG RAZVOJA – *POSLOVANJE SA SVRHOM*

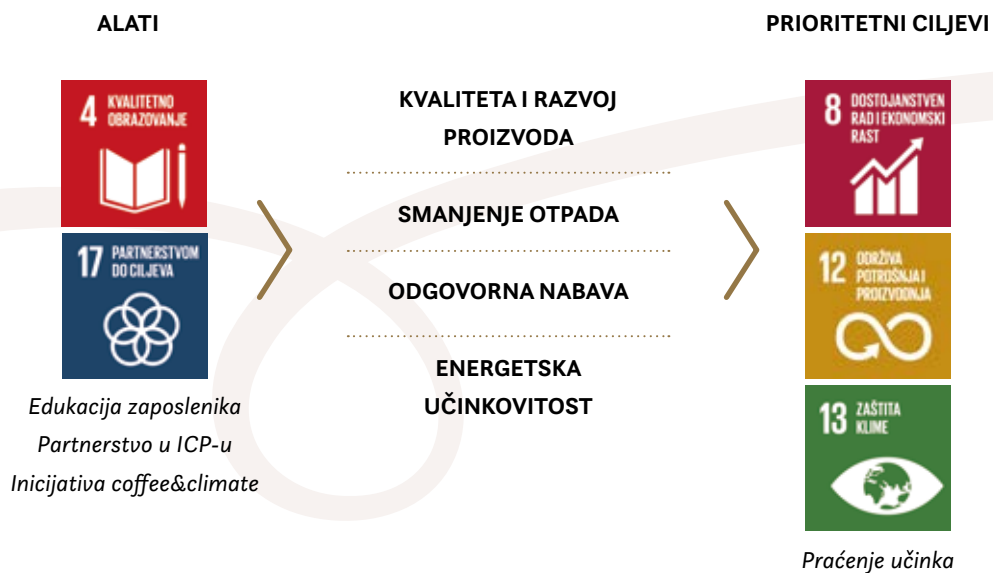
Vrijedno nasljeđe kvalitete, koje traje već punih 130 godina, uspješno se spaja s dinamikom modernog poslovanja, inovativnim pristupom i naprednim tehnološkim procesima, a jedna je od strateških odrednica Franckova poslovanja integracija načela odgovornosti i održivosti u svim segmentima djelovanja.

Ulaganje u održivost za Franck znači dugoročnu usmjerenost na smanjenje negativnih utjecaja na okoliš, osiguranje pozitivnog ekonomskog utjecaja te unapređenje kvalitete života u sredini u kojoj posluje. Franck ulaže u svoje zaposlenike, dobavljače, potrošače, poslovne partnere, kulturu, sport, programe za mlade te aktivno pridonosi unapređenju kvalitete života kroz projekte humanitarnog karaktera.

Strategija održivosti Francka usko je vezana uz svrhu poslovanja organizacije koja je u prvom redu fokusirana na vraćanje i ulaganje u zajednicu. Kroz sve procese poslovanja Franck vodi računa o svojim utjecajima na zaposlenike, zajednicu, dobavljače, okoliš i potrošače, prema kojima su definirana i tri prioriteta cilja održivosti kojima će poduzeće u sljedećim godinama doprinijeti kroz razvoj i kvalitetu proizvoda te održivu i odgovornu nabavu.

U svojim zaposlenicima Franck vidi pokretače pozitivnih promjena, a u partnerstvu i suradnji s organizacijama na globalnom tržištu kave izvor inovativnih rješenja za napredak i održivi razvoj poduzeća, ali i gospodarstva, i društva u kojem djeluje.

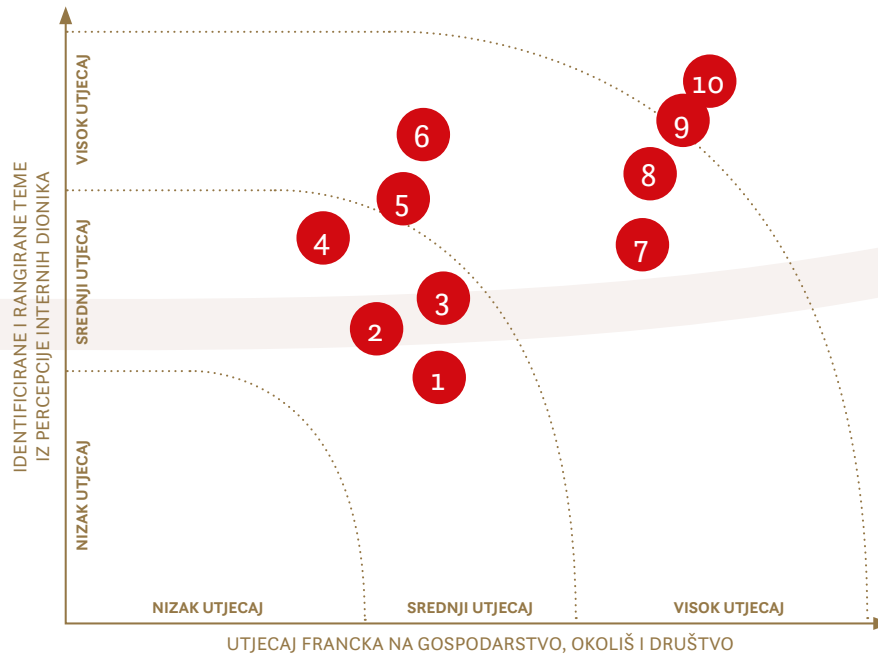
Postavljeni poslovni ciljevi u godinama koje slijede vodit će prema ispunjenju ciljeva održivosti do 2030. godine, a jedan od prioriteta koji je uspješno realiziran jest uvođenje standarda ISO 14001, u svrhu poboljšanja ekoloških performansi, ispunjavanja obveza usklađenosti te postizanja okolišnih ciljeva, čime Franck izravno doprinosi realizaciji sva tri prioriteta cilja.



MATRICA MATERIJALNOSTI

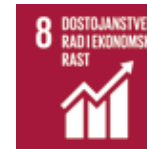
Matrica materijalnosti prikazuje identificirane i rangirane okolišne, ekonomske i društvene materijalne teme koje čine temelj za pripremu Izveštaja o održivosti i praćenje nefinancijskih pokazatelja kako bi se postigli zadani ciljevi održivog razvoja Francka.

Korištena metodologija u pripremi matrice materijalnosti preporučeni je oblik nefinancijskog izvještavanja prema GRI Standardima, a identificirane teme značajne su unutar organizacije i duž dobavljačkog lanca.



- | | |
|---------------------------|------------------------------------|
| 1 Ljudska prava | 6 Razvoj lokalnih zajednica |
| 2 Lokalni dobavljači | 7 Edukacija zaposlenika |
| 3 Odgovorna nabava | 8 Rast i ekonomska profitabilnost |
| 4 Energetska učinkovitost | 9 Razvoj proizvoda |
| 5 Smanjenje otpada | 10 Kvaliteta i sigurnost proizvoda |

CILJ 8



Franck promiče uključiv i održiv gospodarski rast, puno i produktivno zapošljavanje te dostojanstven rad za sve. Ulaganjem u istraživanje, razvoj i inovacije nastoji poboljšati učinkovitost iskorištavanja resursa.

- Razvoj proizvoda
- Odgovorna nabava
- Lokalni dobavljači
- Pripravnički program za mlade
- Međunarodni ISO Standardi

CILJ 12



Franck teži održivim obrascima potrošnje i proizvodnje koji smanjuju korištenje prirodnim resursima te propadanje i zagađenje okoliša. Učinkovitim upravljanjem i korištenjem prirodnih resursa postiže se kvaliteta proizvoda prema najvišim standardima industrije.


- Kvaliteta proizvoda
- Strategija smanjenja ambalažnog otpada
- Najviši standardi industrije
- Međunarodni ISO Standardi

CILJ 13



Franck vjeruje u poduzimanje hitnih mjera u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih utjecaja. To čini prije svega osiguravanjem da poslovne operacije ne zadiru u ekosustave i zajednice u kojima djeluje te kroz podršku dobavljačima u njihovoj otpornosti na klimatske utjecaje.

- Energetska učinkovitost
- Smanjenje emisija
- Inicijativa coffee&climate
- Međunarodni ISO Standardi

A photograph of a woman in a coffee plantation. She is wearing a pink shirt and a headwrap, and she is smiling broadly while holding several branches of coffee plants with green and red cherries. The background is a lush green coffee plantation.

Franck posebno brine o kvaliteti sirovina i održivosti cjelokupnog lanca nabave i proizvodnje te sustavno ulaže u održavanje visoke razine kvalitete svojih proizvoda. Osim toga, Franck je usmjeren i na razvojne projekte u cilju osiguranja održivosti globalnog tržišta kave i konkurentnosti malih uzgajivača kave.

Održivost globalne proizvodnje kave

Franck posebno brine o kvaliteti sirovina i održivosti cjelokupnog lanca nabave i proizvodnje. Poduzeće sustavno ulaže u održavanje visoke razine kvalitete svojih proizvoda. Osim toga, usmjereno je i na razvojne projekte u cilju osiguranja održivosti globalnog tržišta kave i konkurentnosti malih uzgajivača kave.

Jedan je od načina na koji to postiže djelovanjem upravo u sklopu društva International Coffee Partners (ICP), kao i u sklopu inicijative coffee&climate s vizijom osposobljavanja uzgajivača kave za učinkovitu prilagodbu i odgovor na klimatske promjene koje znatno utječu na dostupnost i kvalitetu kave. Franck tako aktivno sudjeluje u realizaciji razvojnih projekata na globalnoj razini pružajući potrebnu financijsku i savjetodavnu podršku. U sklopu ICP-a Franck djeluje u cilju osnaživanja i pružanja podrške malim uzgajivačima kave u primjeni održivih praksi koje im omogućuju povećanje prinosa, bolju kvalitetu usjeva, veću konkurentnost, učinkovitiji pristup tržištu te poboljšanje radnih i životnih uvjeta.

DVADESET GODINA DRUŠTVA INTERNATIONAL COFFEE PARTNERS

U 2021. International Coffee Partners (ICP) obilježio je 20 godina kontinuirane potpore malim uzgajivačima kave i njihovim obiteljima. Kao snažno pretkonkurentno partnerstvo osam

vodećih europskih proizvođača i trgovaca kavom, ICP je do danas uspio osvjedočiti i potvrditi važnost inovativnih i holističkih projektnih koncepata i suradnje unutar samoga sektora kave, kako bi pokušao riješiti izazove s kojima se suočavaju uzgajivači kave i njihove obitelji.

Obljetnica je obilježena online panelom pod nazivom „[Fokus na ljude! Kako sektor kave može osigurati egzistenciju za male poljoprivredne obitelji](#)” na kojem je, među ostalim, istaknuto da ICP djeluje s uvjerenjem kako mala obiteljska gospodarstva, kao i svako poduzeće, daju bolje rezultate kada žene, muškarci i različite generacije rade zajedno. Zato je stalno usavršavanje vještina dobrih poljoprivrednih praksi zajedno s drugim kvalifikacijama za jačanje konkurentnosti i upravljanje poslovanjem iznimno važno. Dvije skupine uzgajivača kave posljednjih su godina dobile posebnu podršku – riječ je o ženama i mladima. Više od 16.000 mladih do 35 godina i gotovo 61.000 žena prošlo je obuku od strane ICP-a u okviru projekata implementiranih tijekom 2019. godine.

ICP je do sada svojim projektima obuhvatio i pomogao više od sto tisuća poljoprivrednih obitelji u 13 zemalja u kojima se uzgaja kava. Zahvaljujući dugoročnom angažmanu, koji se

temelji na petogodišnjim strategijama, ICP je nedavno nadopunio i svoju [Teoriju promjene \(Theory of Change\)](#), snažno naglasivši holistički pristup življenju, koji u sebi spaja pitanja roda, mladih, obiteljskog poslovanja, organizacije uzgajivača i prilagodbe klimatskim promjenama.

ICP-ove tekuće projekte u Brazilu, Etiopiji, Gvatemali, Indoneziji, Tanzaniji i Ugandi provodi zaklada Hanns R. Neumann Stiftung (HRNS). Projekti su usredotočeni na proizvodnju kave, stvaranje dodatne vrijednosti za uzgajivače, diversifikaciju i bolji pristup tržištu, a do sada su pomogli povećati prihode uzgajivača i stabilizirati priljev kapitala te tako ukloniti nesrazmjer kada je riječ o prihodima koji su potrebni za pristojan životni standard.

Zahvaljujući holističkom pristupu, obitelji uzgajivača kave imaju priliku u cjelini sagledati svoje proizvodne sustave. Kao održiv element života u ruralnim sredinama, kava stvara prilike za sve: obitelji, zajednice i sektor kave.

To funkcionira samo ako smo usredotočeni na razvoj obitelji malih uzgajivača, a ne samo na njihove aktivnosti vezane uz uzgoj kave.

PRIMJER POZITIVNE PRAKSE

Teddy Nkyambadda, uzgajivačica kave iz Ugande i članovi njezine obitelji korisnici su ICP-ova projekta. Pristupivši lokalnom ICP-ovom projektu, naučila je sve o dobrim poljoprivrednim praksama i o tome kako postupati nakon žetve kave i ostalih dobro zastupljenih kultura.

Teddy je, osim toga, postala i uzor mladima u svom kraju: „*Poučavam ih dobrim praksama u poljoprivredi, kao što su mjerenje vrta, navodnjavanje bocama i obrezivanje.*“ Na svoju farmu gleda kao na poduzeće i uvidjela da obiteljski uzgajivači u okolici predstavljaju zajednicu koja treba surađivati, baš kao što je to slučaj s lokalnom udrugom uzgajivača koja se u Ugandi naziva Skladišni savez (Depot Committee). Takav Savez za nju ima ključnu ulogu u provedbi skupnih planova uštede, skladištenja, obrade i plasmana kave. Teddy danas s puno više samopouzdanja upravlja svojim poduzećem za uzgoj kave u Ugandi te uspijeva povećati urod svojih nasada.

Najveći izazov s kojim se ICP susreo u proteklih 20 godina zasigurno je pandemija bolesti COVID-19. Zahvaljujući svom dugoročnom angažmanu, ICP čvrsto stoji uz zajednice uzgajivača u izazovnim vremenima, a tako je bilo i tijekom pandemije. ICP je vrlo brzo poduzeo značajne mjere kako bi informirao zaposlenike na terenu i zajednice uzgajivača, te ponudio mogućnost potpore u zaštiti ciklusa sjetve i žetve, kao i financijske stabilnosti obitelji uzgajivača.

DALEKOSEŽNI UČINAK PROJEKATA ICP-A

ICP kroz svoje projekte nastoji iskoristiti potencijal mladih ljudi, pretvoriti uzgoj kave u privlačnu poslovnu priliku za cijele obitelji, podupirati konkurentniji plasman kave putem organizacija uzgajivača te se uhvatiti u koštac s brojnim utjecajima klimatskih promjena. To su tek neki od izazova koje ICP prepoznaje kao područja na kojima treba raditi zajedničkim snagama.

ICP je dovršio 23 projekta u 13 zemalja i ima projekte u tijeku u šest zemalja diljem svijeta. Uloženo je 17 milijuna eura, impresivan iznos s impresivnim

ishodom: u Trifiniu, ključnoj regiji za uzgoj kave i središtu biološke raznolikosti, svaki uloženi američki dolar postigao je povrat ulaganja od 3,7 američkih dolara. Više od 58.000 uzgajivača kave koji obrađuju 47.000 hektara poljoprivrednog zemljišta diljem svijeta pohađalo je ICP obuku samo u 2020. – s ogromnim učinkom: U Indoneziji je 88 % obitelji farmera poboljšalo upravljanje svojim farmama. Istovremeno, 85 % podržanih kućanstava malih uzgajivača u Tanzaniji uvelo je preporučene prakse (nakon) žetve.

Prema vanjskoj evaluaciji, 90 % sudionika projekta u Srednjoj Americi reklo je da pred sobom vidi svjetliju budućnost.



POGLEDAJTE VIDEO

***U Indoneziji je 88 %
obitelji farmera
poboljšalo upravljanje
svojim farmama.***

coffee&climate

Cilj inicijative jest pružiti podršku malim uzgajivačima kave, njihovim obiteljima i zajednicama kako bi učinkovito odgovorili na klimatske promjene, povećali svoju otpornost i poboljšali svoj život.

Od svog osnutka 2010. godine, c&c radi u sedam regija diljem svijeta: slijedeći participativni i uključivi pristup u pet koraka, obitelji malih uzgajivača dobivaju pristup praktičnim alatima i znanju, što im omogućuje da prilagode svoje farme klimatskim promjenama, minimiziraju emisije ugljika i poboljšaju potencijal skladištenja ugljika u krajolicima kave.

S više od 92.000 domaćinstava koja uzgajaju kavu do danas, c&c je trenutno u trećoj fazi implementacije te će do 2024. u inicijativu biti uključeno dodatnih 80.000 obitelji.

Projekti uključuju aktivnosti poput primjene učinkovitih tehnika uštede vodnih resursa navodnjavanjem, razvoja pokrovnih usjeva kojima se sprečava pregrijavanje tla i uvenuće biljke kave. Poljoprivrednici aktivno sudjeluju u praktičnim edukativnim radionicama, što im pomaže u odabiru i provedbi rješenja koja najbolje odgovaraju njihovim specifičnim potrebama. Nadalje, uzgajivači imaju pristup **online platformi** s objedinjenom bazom podataka s praktičnim savjetima, smjernicama i korisnim alatima.

Od 2001. ICP je implementirao 23 projekta u 13 zemalja



POGLEDAJTE VIDEO

- › Zaključno s prosincem 2020., ukupno 122.557 obitelji malih uzgajivača imalo je izravnu korist od ICP-evih intervencija
- › ICP je od 2001. podržao i pomogao u formiranju 1763 poljoprivrednih zadruga
- › Poljoprivrednici koji sudjeluju u programima ICP-a dolaze iz sljedećih područja:
 - 78 % Afrika
 - 7 % Latinska Amerika
 - 15 % Azija
- › Više detalja o utjecaju ICP projekata i rezultatima možete pronaći godišnjem izvješću ICP-a za 2020. godinu.



Dijalog s dionicima

Primarni dionici Francka brojni su potrošači koji svakodnevno kupuju Franckove proizvode, ali jednako su važni dionici i zaposlenici, dobavljači, poslovni partneri, banke, nevladine organizacije, akademska zajednica, članska udruženja, mediji, itd. Upravo je kroz dijalog s dionicima koji utječu ili bi mogli utjecati na poslovanje omogućena transparentnost, koja je temelj i inspiracija za poboljšanje poslovanja i poslovnih procesa u cilju održivog razvoja.

U cilju definiranja važnih tema društveno odgovornog poslovanja i strategije održivog razvoja, provedene su aktivnosti identificiranja ciljeva održivog razvoja kojima Franck najviše pridonosi. Aktivnosti dijaloga s vanjskim dionicima Franck planira provesti u idućim izvještajnim razdobljima.

Kako bi se osigurao dostatan izvor važnih informacija, uspostavljeni su vanjski kanali komunikacije s:

- › dobavljačima, prodavačima i kooperantima,
- › potrošačima,
- › državnim tijelima,
- › organizacijama od značaja i ostalim zainteresiranim stranama (stručnim organizacijama, klubovima, gospodarskom komorom, udruženjima...).

Franck komunicira sa svim dionicima u prehrambenom lancu koji mogu utjecati na sigurnost proizvoda, što je definirano kroz pojedinačne ugovore. Svu vanjsku komunikaciju povezanu s područjem sigurnosti hrane, halal i košer kvalitete provode zaposlenici Francka u svojim područjima rada, uz suglasnost koordinatora HACCP timova.

Franck je dionike rasporedio prema ključnim skupinama kako bi se osiguralo razumijevanje njihovih potreba kroz učinkovito komuniciranje o pojedinim društvenim, okolišnim i ekonomskim temama.

Kategorije dionika navedene su u nastavku:

- | | | |
|------------------------------------|---|---------------------------------|
| › zaposlenici | › potrošači | › lokalne zajednice |
| › B2B kupci | › dobavljači | › uzgajivači kave i zaposlenici |
| › poslovni partneri i distributeri | › investitori i financijske institucije | › mediji i javnost |
| › vlasnici i dioničari | › regulatorna tijela | |
| | › poslovna i stručna udruženja | |
| | › sektorska suradnja | |

Dijalog s dionicima ostvaren je kroz:

INFORMIRANJE

Franck dionike informira o poslovanju i aktivnostima pružanjem transparentnih informacija na službenim kanalima: službena internetska stranica www.franck.eu koja je dostupna na šest jezika, [Franck webshop](#), društveni kanali [Facebook](#), [YouTube](#), [LinkedIn](#), [Instagram](#) i [TikTok](#), digitalni newsletter za potrošače, priopćenja za tisak, FINA i Izvještaj o održivosti, Franck dnevne vijesti za zaposlenike, Intranet, oglasne ploče.

SAVJETOVANJA I DIJALOG

Redovita savjetovanja i razmjena informacija odvijaju se uglavnom putem sastanaka, radnih skupina, elektroničke pošte, posjeta kupaca, sajmova, itd.

PARTNERSKA SURADNJA

Aktivnim članstvom i podrškom ostvaruje se i partnerska suradnja.

Poslovanje u kriznim situacijama

Prethodne dvije godine (2020. i 2021.) utjecale su na promjenu poslovne dinamike te su povećale složenost poslova i očekivanja od odjela nabave u smislu prilagodbe na novonastale nepredvidive situacije na tržištu.

U izvještajnom razdoblju bilo je neophodno disperzirati rizik nabave i pronalaziti alternative, i to prvenstveno u ambalažnim materijalima, kako bi u svakom trenutku omogućili kontinuitet proizvodnje. Također je bilo nužno prilagoditi poslovanje novim rokovima dostave sirovina i repromaterijala, sukladno novim rokovima dostava u poremećenim lancima opskrbe. Franck je usmjeren na operativnu učinkovitost i pružanje potpore u razvoju novih inovativnih proizvoda i usluga. S obzirom na situaciju na tržištu koja je rezultirala smanjenom dostupnošću potrebnih količina sirovina i rastom cijena istih, procesi su prilagođeni novonastaloj situaciji.

TIM ZA KRIZNE SITUACIJE

Tim za krizne situacije sastaje se na iniciranje jednog od članova, a čine ga Uprava, izvršni direktori i direktor za upravljanje sustavima sigurnosti i kvalitete hrane. Prema potrebi uključuju se i ostale poslovne funkcije. Svi članovi Tima za krizne situacije dostupni su kontinuirano preko mobilne mreže.

Krizna situacija podrazumijeva sljedeće situacije – požar, eksploziju, tuču/vremensku nepogodu s većom materijalnom štetom, terorističku prijetnju, ozljedu na radu, pad energetskog sustava koji direktno utječe na realizaciju proizvoda, onečišćenje okoliša, reklamaciju potrošača s mogućnosti narušavanja brenda, utvrđenu nesukladnost koja zahtijeva pokretanje postupka povlačenja proizvoda, obavijesti upravnog tijela o mogućnosti pandemije, obavijesti dobavljača o naknadno utvrđenoj nesukladnosti na sirovini i/ili ambalaži te ostale slučajeve po procjeni Uprave društva.





KVALITETA I SIGURNOST KAO IMPERATIV POSLOVANJA

Misija Francka je osigurati dugoročno zadovoljstvo potrošača njegujući stoljetnu tradiciju i vrhunsku kvalitetu proizvoda i usluga, očuvanje zdravlja, sigurnost, zaštitu okoliša i energetska učinkovitost te se potvrditi kao jedno od vodećih poduzeća u okruženju. Cjelokupan rad zaposlenika poduzeća temelji se na snažnom timskom radu i suradnji u ostvarivanju zacrtanog cilja, a to je zadovoljan potrošač koji se uvijek vraća. Jedan je od ključnih elemenata u osiguravanju kontinuirane kvalitete i implementacija niza standarda povezanih s kvalitetom i sigurnošću hrane te upravljanje energijom.

Franck ima uspostavljen sustav upravljanja sigurnosti i kvalitete hrane koji u potpunosti zadovoljava zahtjeve zakonske regulative Republike Hrvatske, EU te strateškog smjera poduzeća.

Zadovoljstvo potrošača jedino je dugoročno jamstvo uspjeha na tržištu, ali zadovoljstvo je nemoguće ostvariti bez svakodnevnog rada na održavanju i unapređenju kvalitete i sigurnosti proizvoda. Shodno tome, Franck posvećuje veliku pozornost razvijanju odnosa s potrošačima i praćenju promjena u njihovim željama i očekivanjima, kao i osiguravanju uvjeta da proizvodi uvijek budu u skladu s najvišim svjetskim standardima prehrambene industrije.

Franch
JUBILARNA
ORIGINAL

Franch
JUBILARNA
ORIGINAL

JUBILARNA

130 godina tradicije, kvalitete i sigurnosti

Vrhunska kvaliteta proizvoda i kontinuirana nadogradnja poslovnih praksi i procesa strateški su ciljevi Francka. Jedna je od najvažnijih okosnica poslovanja Francka poseban fokus na osiguranje kvalitete i sigurnosti hrane, zadovoljstvo potrošača, inovacije u skladu s globalnim trendovima te prepoznavanje sadašnjih i anticipiranje budućih potreba potrošača.

Franck je usmjeren na proizvodnju visoko-kvalitetnih i zdravstveno ispravnih proizvoda temeljenih na dobroj proizvođačkoj praksi i načelima upravljanja kvalitetom i sigurnosti hrane.

Kako bi se osigurala kontinuirana kvaliteta, sigurnost hrane i energetska učinkovitost, u Francku je uspostavljen integrirani sustav upravljanja koji se bazira na standardima, propisima i principima u skladu s Franckovim sustavom upravljanja kvalitetom i sigurnošću hrane. Primjena i provedba zahtjeva sustava upravljanja poduzeća sastoji se od implementacije, održavanja i kontinuiranog razvoja integriranog sustava.

Integrirani sustav upravljanja temelji se na HACCP-ovim principima prema dokumentu Codex Alimentarius (Analiza opasnosti i kritičnih kontrolnih točaka) te ostalim normama i propisima koji se odnose na prehrambenu industriju i njezina tržišta (IFS Food Standard v7, Halal, Kosher, Rainforest Alliance) te ISO 50001 (Sustav upravljanja energijom) i ISO 14001 (Sustav upravljanja zaštitom okoliša).

Tajna održavanja vrhunske kvalitete je jednostavna – slijedimo tradiciju i nadograđujemo je primjenom inovacija i naprednih tehnologija.

Također, na lokaciji Grude implementiran je sustav upravljanja sigurnošću hrane ISO 22000 te je dobivanjem halal certifikata potvrđeno Franckovo poslovanje koje ispunjava sve zahtjeve norme BAS 1049. Sve su norme uspostavljene u svrhu postizanja krajnjeg cilja, a to je održavanje visokog nivoa kvalitete i sigurnosti hrane te zadovoljstvo krajnjeg potrošača/kupca.



POGLEDAJTE VIDEO

Sigurnost i kvaliteta proizvoda kao primarni cilj

U Francku se kontinuirano istražuje i radi na poboljšanju učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i sigurnošću hrane. Ako se redovnim održavanjem i funkcioniranjem sustava utvrdi potreba za poboljšanjima i izmjenama sustava upravljanja, one će biti inicirane i provedene. Uočavanjem nesukladnosti koje i ne moraju biti direktno povezane sa sigurnošću proizvoda te iniciranjem popravkih i preventivnih radnji postiže se svijest o mogućnosti poboljšavanja sustava, kao i izmjenama ako se pokaže da sustav nije uspio prepoznati odstupanje koje dovodi u pitanje sigurnost proizvoda.

Kroz aktivnosti osuvremenjivanja osigurano je neprekidno nastojanje da se sustav upravljanja uklopi u svakodnevno poslovanje kao temelj za uspješno vođenje poslovnih procesa, u cilju potvrde aktualnosti Politike kvalitete i sigurnosti hrane.



Certifikati osiguranja kvalitete i sigurnosti proizvoda

Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom strateška je odluka Francka. Međunarodno priznati certifikati koje posjeduje nisu samo jamstvo potrošačima i poslovnim partnerima nego i stalni podsjetnik i obveza svima u Francku da u odnosu prema kvaliteti i sigurnosti ne može i ne smije biti kompromisa.

Kultura sigurnosti hrane sastavni je dio Franckove korporativne Politike kvalitete i sigurnosti hrane, te poduzeće time iskazuje svoje opredjeljenje razvoju i osnaživanju kulture sigurnosti hrane i predanost osiguranju zdravstveno ispravnog, sigurnog i kvalitetnog proizvoda. Razumijevanje kulture sigurnosti hrane u Francku ključno je za poticanje kontinuiranog poboljšanja i sprječavanja odstupanja u procesima koji utječu na sigurnost, kvalitetu i zakonitost proizvoda.

Slijedom toga, u narednom je periodu planirano da svi zaposlenici budu uključeni u edukacije i radionice o tome kako provedbom mjera dodatno podizati stupanj kulture sigurnosti hrane. Edukacije i radionice pridonose poboljšanju usklađenosti sa zakonodavstvom i zahtjevima IFS standarda, komunikaciji između odjela, konkurentnosti poduzeća, smanjenju reklamacija i nesukladnosti, unapređenju internih procesa i time još boljoj zaštiti potrošača.

Franck posjeduje sljedeće certifikate osiguranja kvalitete i sigurnosti proizvoda:



CERTIFIKAT IFS FOOD

Franck od 28. srpnja 2016. posjeduje IFS certifikat (Higher level) kojim se potvrđuje usklađenost sa zahtjevima IFS Food Standarda koji u novoj verziji norme v7 obuhvaća i novo poglavlje norme povezano s kulturom sigurnosti hrane (Food safety culture).



CERTIFIKAT RAINFOREST ALLIANCE

Ovaj je certifikat sinonim za ekološku, ekonomsku i socijalnu održivost. Oznaka zelene žabe koja je inače indikator za čist okoliš prepoznatljiva je na mnogim proizvodima kojima se podržavaju održivi razvoj i ekološka proizvodnja. Franck je lansirao premium espresso kavu Superiore koja ima taj certifikat, što znači da sva zrna koja se nalaze u toj mješavini dolaze s certificiranih plantaža. Takve plantaže moraju voditi brigu o svojim zaposlenicima, da su pravedno plaćeni i da imaju zdravstveno osiguranje, da njihova djeca imaju osigurano obrazovanje, a jednako tako moraju voditi brigu o zaštiti okoliša. Iz tog su razloga u Francku iznimno ponosni što na ovaj način imaju priliku pružiti podršku upravo takvim plantažama, dodatno ulažući svoje znanje, trud i rad kako bi pridonijeli održivosti i održivom uzgoju kave.



Hrvatska kvaliteta

HRVATSKA KVALITETA

Oznaka „Hrvatska kvaliteta” potrošačima pomaže u prepoznavanju proizvoda koji se odlikuje natprosječnom kvalitetom i hrvatskog je podrijetla. Ovu oznaku ponosno nose sljedeći Franckovi proizvodi: Jubilarna kava, Jubilarna bez kofeina, Gloria i espresso-asortiman, Instant-kukuruzna krupica i Instant-pšenična krupica.



HALAL CERTIFIKAT

Franck posjeduje halal certifikat od 21. travnja 2016., čime se dokazuje da su proizvodi u skladu sa zahtjevima halal norme HRN BAS 1049:2012. Certifikat se odnosi na sljedeće kategorije proizvoda: kava, instant-mješavine, čajevi, ugostiteljski šećeri, hot mix, instant-kava. Uprava poduzeća prepoznala je zahtjeve halal kvalitete kao jasnu poveznicu i smjer kojem teži u daljnjem razvoju sustava upravljanja unutar poduzeća. Poštivanje halal zahtjeva kvalitete nadovezuje se na poštivanje nacionalnih i međunarodnih zakonskih propisa, kao i poštivanje temeljnih zahtjeva referentnih normi prethodno uklopljenih u redovno poslovanje. Implementacijom standarda BAS 1049 omogućena je transparentnost poslovanja prema zahtjevima halal tržišta te približavanje još širem krugu potrošača.

Certificirani su pogoni i skladišta Franck u Vodovodnoj te servis i skladište Franck Snogoo, kao i servis aparata za kavu koji se nalazi na izdvojenoj lokaciji na Radničkoj cesti, u Zagrebu.

Implementacijom sustava upravljanja okolišem nadograđeni su postojeći sustavi upravljanja što je doprinijelo procesu održivog razvoja koji se zasniva na postizanju ravnoteže gospodarskog napretka, društvene pravednosti i očuvanja prirodnih resursa.



KOŠER CERTIFIKAT

Franck posjeduje i košer certifikat za kavu. Uvođenjem košer certifikata Franck se na tržištu regije svrstao u kategoriju proizvođača koji nude siguran i kvalitetan proizvod s jamstvom.

Održavanjem sustava upravljanja zaštitom okoliša u Francku se osigurava efikasno i učinkovito smanjenje nepovoljnih utjecaja na okoliš, kako unutar proizvodnih, tako i svih ostalih poslovnih procesa unutar poduzeća. Poslovanje je u potpunosti usklađeno sa zakonskim zahtjevima zaštite okoliša i odgovornog zbrinjavanja otpada.



CERTIFIKAT SUSTAVA UPRAVLJANJA ENERGIJOM (ISO 50001)

Franck od 25. veljače 2016. posjeduje i certifikat energetske učinkovitosti. Objavljena je nova verzija norme ISO 50001:2018, koja donosi manje promjene u zahtjevima u odnosu na prethodnu, prema kojoj će Franck biti auditiran prilikom idućega redovnog audita.



CERTIFIKAT SUSTAVA UPRAVLJANJA ZAŠTITOM OKOLIŠA (ISO 14001)

Implementacijom sustava upravljanja okolišem, postojeći sustav upravljanja nadograđen je kako bi se osiguralo učinkovito smanjenje nepovoljnih utjecaja na okoliš, kako unutar proizvodnih, tako i svih ostalih poslovnih procesa unutar poduzeća. Proces je započet u 2021. godini, a dovršen u 2022.

Sustavi upravljanja kvalitetom i sigurnosti

Franck uspostavlja, provodi i osigurava uspješnost planiranih aktivnosti koje omogućuju realizaciju sigurnog proizvoda. Procesnim pristupom unutar organizacije osigurava se neprekidno unapređenje procesâ i poboljšanje istih, a sve u cilju unaprjeđenja poslovanja i Francka kao organizacije. Dinamičnost okruženja u kojem je Franck prisutan, promjene i novi trendovi na tržištu, inovacije uključene u proizvode i procese, poduzeće neprekidno usmjeravaju prema poboljšanjima.

Uprava Francka uspostavila je Politiku kvalitete i sigurnosti hrane te time izrazila opredijeljenost i osiguravanje proizvodnje kvalitetnih i sigurnih proizvoda za konzumaciju svim potrošačima kroz cijeli lanac opskrbe, od nabave najkvalitetnijih sirovina pa do distribucije gotovog proizvoda potrošaču.

Franck je usmjeren na ispunjavanje posebnih zahtjeva kupaca i potrošača te svih zahtjeva povezanih s kvalitetom, zdravstvenom ispravnošću i sigurnošću proizvoda prema načelima HACCP-a i međunarodnih standarda kvalitete.

Kontinuirano se nadziru proizvodi proizvedeni u vlastitom pogonu, kao i ostali proizvodi proizvedeni kod partnera, kako bi se osigurala njihova vrhunska kvaliteta i sigurnost. Svaki zaposlenik ima obvezu pridržavati se usvojene Politike kvalitete i sigurnosti

hrane te u okviru svojih odgovornosti i ovlaštenja pridonositi ostvarenju postavljenih ciljeva. Korporativna kultura Francka podržava i promovira načela održivog razvoja, odgovornosti prema okolišu, politiku energetske učinkovitosti, poštuje ljudska prava te podržava ostala životna opredjeljenja i različitosti.

SUSTAV UPRAVLJANJA U FRANCKU

Za svaku kalendarsku godinu Uprava postavlja ciljeve putem Godišnjeg plana upravljanja sustavima sigurnosti i kvalitete hrane. Organizacijski ciljevi mjerljivi su i ograničeni periodom za koji se donose, uz jasno definiranje nositelja ciljeva. Neposrednim kaskadranjem ciljeva na niže razine uz poštivanje umrežavanja među odjelima postiže se veća učinkovitost i usmjeravanje organizacije prema postizanju tržišne pozicije. Zadaci, odgovornosti i ovlasti poslovnih funkcija te organizacijski odnosi između njih definirani su kroz opise radnih mjesta. Dodatno, dokumentirani postupci, planovi i radne upute donose odgovornosti poslovnih funkcija za utvrđivanje i vođenje zapisa o nastalim problemima te za pokretanje i provođenje odgovarajućih ispravaka.

KONTROLA KVALITETE PROIZVODA

Osiguranje zdravstveno sigurnih proizvoda Francku je iznimno važno, zato se aktivno provode politike

provjere zdravstvene ispravnosti proizvoda kroz redovito provođenje analiza na svim sirovinama i gotovim proizvodima prema propisanom planu koji se temelji na analizi i procjeni opasnosti. Analize provode ovlašteni, akreditirani vanjski laboratoriji, a svoje rezultate šalju u obliku analitičkog izvješća. Osim proizvoda, pažnja se posvećuje i ostalim aspektima koji mogu utjecati na konačnu kvalitetu proizvoda, tako da se također provjerava primarni ambalažni materijal koji se upotrebljava u proizvodnom procesu, ali i kvaliteta vode koja se upotrebljava na proizvodnim lokacijama.

Redovito se rade analize briseva postrojenja kao i validacije i revalidacije čišćenja proizvodnog pogona, a sve u svrhu održavanja visokih higijenskih standarda postavljenih u pogonima.

Pokazatelj dobro implementiranog i vođenog sustava upravljanja za osiguravanje zdravstveno sigurnih proizvoda jest da u 2020. i 2021. godini nije bilo slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost.

Redovito se provode unutrašnji neovisni auditi kako bi se utvrdilo je li sustav upravljanja:

- › u skladu sa zahtjevima referentnih normi,
- › u skladu sa zahtjevima interno utvrđenim u dokumentaciji Sustava upravljanja,
- › učinkovito primijenjen i održavan.

Uspostavljen je dokumentirani postupak unutarnjeg audita koji, između ostalog, određuje potrebno upravljanje za planiranje i provedbu unutarnjeg audita, osiguranje objektivnosti i nepristranosti postupka auditiranja te izvješćivanje i održavanje zapisa o rezultatima unutarnjeg audita. Provođenjem unutarnjih audita (unutarnji neovisni auditi) provjerava se primjerenost implementiranih kontrolnih mjera ili kombinacije kontrolnih mjera te uključuju promjene koje su rezultati investicija u radno okruženje, proizvodne linije i automatizaciju procesa.

Na godišnjoj razini provode se auditi certifikacijskih kuća za norme koje su implementirane i čijih se smjernica i zahtjeva Franck pridržava u svakodnevnom radu. Uz vanjske audite također se provode inspekcijski nadzori ovlaštenih ustanova. U 2020. i 2021. godini Franck je pokazao potpunu usklađenost sa svim zahtjevima normi, odnosno sa svim zakonskim odredbama koje su bile predmet audita. Uprava minimalno jednom godišnje ocjenjuje Sustav upravljanja kroz zapis zvan Upravina ocjena sustava upravljanja. Na temelju ocjene stvara se podloga za Godišnji plan upravljanja sustavom za sljedeću kalendarsku godinu.

Franck je usmjeren na ispunjavanje posebnih zahtjeva kupaca i potrošača te svih zahtjeva povezanih s kvalitetom, zdravstvenom ispravnošću i sigurnošću proizvoda prema načelima HACCP-a i međunarodnih standarda kvalitete.

Kvaliteta i sigurnost kao imperativ poslovanja < 39

MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA

Usklađenost obilježavanja proizvoda sa zakonskim propisima osigurava nesmetanu prisutnost na tržištu kao i usklađen i pošten pristup prema potrošaču koji na temelju informacija s deklaracije dobiva sve potrebne informacije o proizvodu. Označavanjem proizvoda u smislu usklađenosti apliciranih obveznih tekstova deklaracije na samu ambalažu upravlja se preko službi Marketinga, Istraživanja, razvoja i kontrole kvalitete te prema potrebi službe Pravnih poslova.

U skladu s time, Franck je od 2020. godine otvorio novo radno mjesto „Stručnjak za regulatorna pitanja” unutar službe Istraživanja, razvoja i kontrole kvalitete. Glavna zadaća ovog radnog mjesta jest fokus na veću centralizaciju po pitanju praćenja zakonske regulative, učinkovitije nadgledanje izrade tekstova deklaracija, najava promjena i akcija na nivou Hrvatske, Europske unije, ali i ostalih tržišta od interesa. U opis radnog mjesta spada i održavanje redovitih kontakata s nadležnim tijelima Republike Hrvatske, kao i državnim institucijama, udrugama te verifikacijskim kućama, kao i redovito sudjelovanje na stručnim skupovima i održavanje kontakata s kolegama iz struke iz drugih poduzeća u cilju razmjene iskustava, znanja i pozitivnih praksi.

Osim samog označavanja proizvoda, Franck posebnu pozornost posvećuje potrošačima i važnosti pružanja potpunih, jasnih i ne zavaravajućih informacija.

Sukladno tome, Stručnjak za regulatorna pitanja usko surađuje i sa službom Marketinga kao potpora u tumačenju zakona, pravilnika, uredbi vezanih uz zaštitu potrošača te zahtjeva verifikacijskih kuća.

Odgovorno označavanje proizvoda prepoznato je kao sveobuhvatna mjera kojom se osim zaštite potrošača na viši nivo podiže upravljanje informacijama i sljedivost proizvoda:

a) Politika kvalitete i sigurnosti hrane poduzeća Franck, koja je postavljena i potpisana od strane Direktora društva, propisuje (obvezuje) rad cijelog poduzeća u smjeru ispunjavanja zahtjeva sukladno važećim zakonskim propisima, ali i ispunjavanje posebnih zahtjeva kupaca i potrošača.

b) Opredjeljenjem Politike poduzeća i uvođenjem interne Politike kvalitete i sigurnosti hrane, Politike alergena, Politike Food Fraud (pristupa rješavanju prijevara povezanih s hranom) te uvođenjem sustava upravljanja sigurnošću hrane i certifikata (IFS Food, HACCP, Halal, Kosher, Rainforest Alliance) postavljen je visoki standard sustava u čijem se sklopu nalaze upravljanje obilježavanjem proizvoda i marketinška komunikacija. Opredjeljenost spomenutim politikama uključuje izradu opsežnih specifikacija koje služe kao podloge za skupni dokument u kojem je opisan proizvod u svim segmentima. Izrada specifikacija zahtijeva sveobuhvatni pogled i prikupljanje podataka od strane dobavljača, zahtjeva kupaca, zakonodavstva, tržišta na temelju kojeg se izrađuju tekstovi za obilježavanje proizvoda.

*Cilj poduzeća je siguran,
konkurentan i održiv proizvod
i usluga koja zadovoljava sve
zahtjeve tržišta i zakonodavstva.*



Zahtjevi za informacije o proizvodu, usluzi i označavanju

| | |
|---|-----------|
| Navođenje izvora sastavnih dijelova proizvoda ili usluge | DA |
| Sadržaj, osobito u pogledu tvari koje mogu utjecati na okoliš ili društvo | DA |
| Sigurna uporaba proizvoda ili usluga | DA |
| Zbrinjavanje proizvoda i utjecaji na okoliš/društvo | DA |


c) Jasan cilj poduzeća s opisanim pristupom siguran je, konkurentan i održiv proizvod i usluga koja zadovoljava sve zahtjeve tržišta i zakonodavstva.

d) U postizanju cilja definirane su odgovornosti i interni i eksterni resursi. Interni resursi poduzeća uključuju službe Marketinga i službe Istraživanja, razvoja i kontrole kvalitete, kao i Nabave kave, te prema potrebi službe Pravnih poslova i vanjskih resursa u vidu pravnih ureda, ministarstava, HGK, dobavljača, poduzeća za istraživanje tržišta.

e) Upravljanje reklamacijama i komunikacija s potrošačima.

f) Cjelokupna organizacija kao bazu ima jasno razrađene procese kojima se propisuju koraci određenih procesa, kao i odgovornosti. U kontekstu označavanja proizvoda u sustavu su postavljeni jasni procesi o načinu upravljanja i praćenja pravnih propisa vezanim uz označavanje proizvoda, kao i prije opisani načini prikupljanja, obrade i po potrebi korektivnih radnji.

Marketinška komunikacija i označavanje proizvoda unutar segmenta Zakona o zaštiti potrošača i uredbe o informiranju potrošača zajednička je odgovornost i rad službi Marketinga te Istraživanja, razvoja i kontrole kvalitete. Sinergija znanja koja se odnosi na poznavanje tržišta, brenda i potrošača spaja se sa znanjima o poštenoj praksi informiranja i zakonskim obvezama subjekta u poslovanju s hranom o označavanju i informiranju potrošača.



*Novim komunikacijskim kanalima
putem weba i društvenih mreža dodatno
je osnažena kontinuirana dvosmjerna
komunikacija te je uspostavljen
kvalitetniji odnos s potrošačima.*

UPRAVLJANJE REKLAMACIJAMA I KOMUNIKACIJA S POTROŠAČIMA

U cilju evaluacije uspješnosti izvedbe postavljenih procesa i ciljeva komunikacije s potrošačima, izrađen je dokumentirani postupak koji definira na koji način se upravlja reklamacijama/pritužbama kupaca i krajnjih potrošača, od zaprimanja reklamacije, prosljeđivanja do odgovornih osoba, obrade i analiziranja reklamacija, pritužbi ili upita.

Ovim postupkom želi se unaprijediti i olakšati komunikacija s kupcima, u svrhu neprekidnog poboljšavanja kroz analiziranje uzroka koji dovode do reklamacije, pritužbe ili upita. Organiziranim pristupom upravljanja reklamacijama i neprekidnim poboljšanjem, sprječava se ponavljanje istih uzroka, dok analiza uzroka koja se provodi minimalno jednom godišnje služi kao baza za utvrđivanje ciljeva za sljedeće razdoblje kako bi se spriječila šteta koja bi mogla nastati na vrijednosti brenda.

U slučaju reklamacija, pritužbi ili upita povezanih s komunikacijom na samoj ambalaži, ali i segmentima povezanima sa svakom drugom pisanom ili verbalnom komunikacijom, Franck ima otvorenu adresu e-pošte (info@franck.eu) i besplatan broj telefona (0800 33 44 33) na koji se može javiti i dostaviti upit ili pritužbu. Franck za prikupljanje pritužbi, upita i pohvala koristi vanjsku uslugu - poduzeće, s kojim kroz ugovor ima definirane obveze i daljnji način upravljanja istima.

Krajnji cilj i obveza Francka jest da na svaki upit/pritužbu/pohvalu u zakonski definiranom roku pošalje odgovor. Novim komunikacijskim kanalima putem weba i društvenih mreža dodatno je osnažena kontinuirana dvosmjerna komunikacija te je uspostavljen kvalitetniji odnos s potrošačima.

Organizacija nije utvrdila nijedan slučaj nepri-državanja propisa s utjecajem na proizvode i usluge koje se odnose na zdravlje i sigurnost. Ispunjeni su svi zahtjevi vezani uz kvalitetu, zdravstvenu ispravnost i sigurnost proizvoda prema načelima HACCP-a i međunarodnim standardima kvalitete sukladno važećim propisima RH i EU.

Procjena postizanja rezultata s odabranim i provedenim pristupom upravljanju komunikacijom najbolje se vidi kroz obradu podataka o zaprimljenim

pritužbama / reklamacijama kupaca (potrošača) te kroz činjenicu da je tijekom 2020. i 2021. godine bio jedan nenajavljeni inspekcijski nadzor sa zaključkom o potpunoj usklađenosti sa zakonom spornog predmeta te bez ijedne opomene ili novčane kazne. Upravo na temelju toga procjenjuje se da je trenutno postavljeni proces upravljanja izrazito učinkovit i na visokom nivou.

U 2020. i 2021. godini nije bilo slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanjem, kao ni slučajeva nepridržavanja propisa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo, prema vrsti ishoda. Također u istom razdoblju nije bilo plaćanja (značajnih) novčanih kazni, kao ni nepoštivanja zakona i propisa te nije primijećeno postupanje suprotno od propisanog važećom legislativom.



Kvaliteta i održivost od plantaže do šalice

Etičnost i održivost dobavljačkog lanca predstavljaju jedan od najvažnijih segmenata održivosti Francka. Proces nabave sirovine, materijala, ambalaže, trgovačke robe, ali i strojeva obilježavaju visoki standardi kvalitete sirovine i održivosti cjelokupnog lanca nabave i proizvodnje. Franck kroz aktivno članstvo u udruženjima International Coffee Partners i Tea and Herbal Infusions Europe te podržavanjem održivog razvoja poljoprivrednika ima za cilj osigurati dostupnost najbolje moguće kvalitete sirovine kako bi krajnji korisnik imao što kvalitetniji i dostupniji proizvod.

Franck njeguje dugogodišnju suradnju s većinom dobavljača koji opskrbljuju organizaciju, a oscilacije u suradnji s dobavljačima i promjene u nabavi moguće su s obzirom na to da poduzeće odabire optimalne ponude na temelju zahtjeva za ponudu (engl. request for proposal), koje nužno moraju odgovarati svim zahtjevima kvalitete i definiranim standardima Francka. Proces nabave u Francku usklađen je sa zakonskom regulativom Republike Hrvatske i Europske unije, a opisan je osnovnim pravilima, procesima, procesnim koracima te sudionicima pri nabavljanju roba i usluga za Franck.

Kriza lanaca opskrbe koji se odnosi na sirovine, logistiku, naftu i transport traje od početka

pandemije, no i dalje se produbljuje prvenstveno kao odgovor na povećanu potražnju bržeg gospodarskog rasta, smanjenu ponudu i iscrpljenost zaliha koji su nastali kao posljedica karantene.

Kriza lanaca opskrbe rezultirala je smanjenom količinom sirovina i rastom cijena istih, zbog čega su procesi prilagođeni novonastaloj situaciji.

Ukupan broj dobavljača za osnovne sirovine (kava i čaj) broji aktivnih 30 dobavljača.

Većinski udio dobavljača (63 %) odnosi se na inozemne dobavljače od kojih se nabavljaju sirovine koje se pretežito uzgajaju na teritoriju zemalja oko ekvatora (kava), dok ostatak od 37 % čine lokalni dobavljači i EU dobavljači od kojih se nabavljaju žitarice, pojedine vrste čaja te cikorija.

Rasprostranjenost Franckovih dobavljača široka je i, osim iz Hrvatske, dolaze i iz Njemačke, Velike Britanije, Nizozemske, Ujedinjenih Arapskih Emirata, Švicarske, Italije, Španjolske, Austrije, Francuske, Poljske, Slovenije, Švedske, Češke, Belgije, Turske, Grčke, BiH itd.



S obzirom na kompleksnost proizvodnje, u industriji prehrane postoje različiti izvori nabave, pa se tako razlikuju:

- › dobavljači – *traderi* za sirovu kavu, instant-kavu, ostale sirovine
- › dobavljači proizvođači (proizvođači kartonske ambalaže i aparata za kavu, tehničke robe i rezervnih dijelova)
- › distributeri (široka potrošnja, papirna konfekcija).

NOVČANA VRIJEDNOST ISPLATA SVIM DOBAVLJAČIMA

| | Broj dobavljača | Novčana vrijednost isplata (u kunama) |
|-------|-----------------|---------------------------------------|
| 2021. | 1.440 | 427.763.000 |
| 2020. | 1.444 | 445.768.000 |
| 2019. | 1.718 | 425.657.000 |

U suradnji sa stručnim službama, Nabava sudjeluje u odabiru i kupnji novih strojeva za proizvodnju. Cilj je efikasnije i brže zadovoljenje potreba tržišta, s posebnim naglaskom da su novi strojevi energetski učinkovitiji, a samim time i ekološki prihvatljiviji.

SLJEDIVOST PROIZVODA KAO PREDUVJET KVALITETNIH SIROVINA

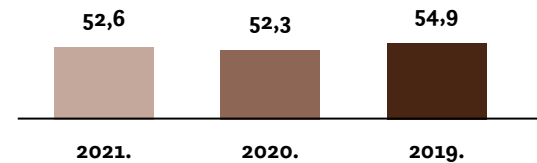
Sljedivost proizvoda uspostavljena je tako da je omogućeno identificirati svaku pravnu ili fizičku osobu koja je dobavljač sirovine koja se upotrebljava u proizvodnji, kroz sve faze proizvodnje, prerade i distribucije. Po završenom procesu proizvodnje, proizvodi dobivaju na transportnoj kutiji jedinstvene logističke podatke iz poslovnog sustava SAP, čime se prati stanje i kretanje proizvoda.

U svrhu kontrole praćenja i mjerenja postavljena je mjerna i nadzorna oprema. Mjerila mase koja podliježu nadzoru vezanom uz pravilnike o pakovinama umjerava ovlaštena služba sa sljedivim etalonima te o provedenom umjeravanju izdaju potvrde, certifikate ili umjernice. Posebna pažnja posvećuje se nadzornoj i mjernoj opremi koja se primjenjuje u područjima značajne potrošnje energije.

PODRŠKA LOKALNIM DOBAVLJAČIMA

Veliki se naponi ulažu kako bi se što više nabavljalo lokalno i regionalno, što rezultira smanjenjem negativnog utjecaja transporta na okoliš, ali i nižim troškovima transporta. Upravo zbog djelatnosti proizvodnje kave kojom se Franck primarno bavi, nije moguće imati lokalnu nabavu, jer osnovne sirovine uzgajaju se u dalekim dijelovima svijeta.

UDIO DOBAVLJAČA IZ HRVATSKE (%)



Kada je god moguće, sirovine za proizvodnju Franck nabavlja u Hrvatskoj. Tijekom svojeg dugogodišnjeg rada Franck je uspostavio suradnju s mnogobrojnim domaćim proizvođačima.

Od lokalnih dobavljača Franck kupuje sve žitarice, kao i kamilicu, što je važno i zbog specifičnosti okusa, tj. organoleptičkih karakteristika koje krase hrvatsku kamilicu bogatu eteričnim uljima.

Lokalni dobavljači dolaze iz svih dijelova Hrvatske, npr. u Hrvatskoj se nabavlja većina ambalaže za pakiranje gotovih proizvoda, raznih repromaterijala i sirovina koje su sastavni dio proizvoda poduzeća, a koji zadovoljavaju Franckove standarde.

Pojedine sirovine, trgovačku robu i repromaterijal moguće je nabaviti isključivo unutar Europe, gdje se nalaze specijalizirani proizvođači ili distributeri npr. aparata za kavu. Upravo zbog certifikata koje Franck posjeduje, posebna pažnja mora se posvetiti nabavi sirovina i repromaterijala koji točno moraju odgovarati Franckovim traženim specifikacijama.

DUGOGODIŠNJA POSVEĆENOST LOKALNOM PROIZVODU

Cikorija koju Franck upotrebljava za klasične napitke od žitarica i cikorije uzgaja se i u potpunosti prerađuje u Hrvatskoj. Sušene kockice cikorije prže se, melji i pakiraju bez dodataka ili se pak, prema provjerenim recepturama, miješaju sa žitaricama i ječmenim sladom dajući ukusan beskofeinski napitak bogat inulinom u kojem mogu uživati i djeca i odrasli.

Približavajući se modernim potrošačima i njihovim potrebama, Franck se ponudom napitaka iz ove kategorije dodatno prilagodio današnjem brzom načinu življenja, koji i dalje stavlja naglasak na potrebu za brigom o zdravlju i prehrani. Naime, uz klasične napitke poput Divke i Kneippa, lansirana je i linija instant-napitaka od žitarica i cikorije Bianka.

Franck surađuje s domaćim uzgajivačem cikorije koja se upotrebljava u proizvodnji napitaka od žitarica i cikorije, a ova suradnja traje dugi niz godina i uvelike nadilazi sušti poslovni odnos otkupa sirovine. Naime, poduzeće nastoji kontinuirano ulagati u stručno znanje i primjenu pozitivnih praksi u cilju unapređenja, kako uzgoja kultura, tako i proizvodnih procesa u Franckovim proizvodnim pogonima.

AUDITI DOBAVLJAČA

Nadzor nad procesima koji se odvijaju kod dobavljača osigurava se provođenjem audita na lokaciji dobavljača minimalno jednom u ciklusu od triju kalendarskih godina, tj. ovisno o obvezama dobavljača definiranih pojedinačnim ugovorima o uslužnoj proizvodnji.

Kontinuirano se prati i kontrolira proces nabave kako bi se osiguralo da svi vanjski materijali i usluge, a koji imaju utjecaj na sigurnost hrane i kvalitetu, odgovaraju zahtjevima. Kako bi osigurao zdravstvenu ispravnost tih proizvoda, kao i sukladnost sa standardima, Franck od dobavljača očekuje da se u zadanom zakonskom roku usklade sa zahtjevima Zakona o hrani, u segmentu implementacije sustava samokontrole temeljenog na načelima sustava HACCP.

Procesima koji se odvijaju izvan organizacije, a utječu na sigurnost proizvoda ili kvalitetu, upravlja se u skladu s Ugovorom između obiju strana, gdje se jasno definiraju obveze i odgovornosti vezane uz sigurnost proizvoda. Auditiranje podugovorenih procesa i dobavljača definira se na temelju ocjene dobavljača, analize opasnosti i procjene pripadajućih rizika za svaku narednu godinu te se izrađuje Godišnji plan audita dobavljača i uslužnih proizvodnji. Također, provođenjem audita dobavljača (u skladu s Godišnjim planom upravljanja Sustavom upravljanja sigurnošću hranom (SUSH) unose se modifikacije ako verifikacijske aktivnosti upućuju na potrebu.

FRANCKOV STANDARD KVALITETE

Osim oznake zemlje porijekla (engl. origin), svaka kava definirana je i međunarodnim standardom kvalitete, tj. specifikacijom. Standard za svaku vrstu i porijeklo kave propisuje minimalne fizikalno-kemijske parametre koje kava mora zadovoljavati te sam opis šalice, odnosno napitka. Uzimajući u obzir dugu tradiciju i iskustvo u radu s kavom, Franck je razvio dodatne interne specifikacije, tj. interne standarde kvalitete za svaku vrstu kave.

Ovakav je proces stroži zbog visoko postavljenih standarda, međutim, Franck je ovaj način prepoznao kao jedini put ka zadovoljstvu svojih potrošača i zaštiti svoje kvalitete.



“

Pažljivo se prati svaki korak proizvodnog procesa, a u sklopu pržione imamo i priručni laboratorij u kojem se vrši kontrola kvalitete, koja se kasnije potvrđuje i u glavnom laboratoriju. Cijeli je proces, od prijema sirovine do prženja i slanja na strojeve i mlinove, postavljen na najnoviji operativni sustav. Sada imamo još više mogućnosti za praćenje novih zahtjeva proizvodnje.

— **Željko Korman**, poslovođa u Franckovoj pržioni kave

**INTERNI STANDARDI KVALITETE ODOSE SE NA SVAKI KORAK –
OD ZRNA SIROVE KAVE DO GOTOVOG PROIZVODA:**



1. BRANJE SIROVE KAVE

2. ANALIZA UZORKA SIROVE KAVE I PRŽENJE

Na zaprimljenom uzorku sirove kave 300 g – 500 g vrši se kontrola fizikalno kemijskih parametara, te ako oni odgovaraju, uzorak se prži u malom laboratorijskom pržioniku.

3. CUPPIRANJE I ANALIZA PRŽENE KAVE:

U cuppiranju sudjeluju master cupperi koji svojim dugogodišnjim iskustvom u šalici ocjenjuju prisustvo karakteristika aroma svojstvenih za tip origina, koje su se iz zrna kave oslobodile u procesu prženja. Analiza fizikalno kemijskih parametara vrši se i na prženom uzorku.

4. NARUDŽBA:

Ako uzorak zadovoljava postavljene kriterije prema Franck standardu, onda se na temelju istog naručuje sirovina.

5. PROIZVODNJA:

Prilikom dolaska pošiljke, a prije ulaska u proizvodnju, provjerava se usklađenost kvalitete isporučene sirove kave, s prethodno potvrđenim/izabranim uzorkom. Ako su svi parametri kvalitete zadovoljeni, pošiljka se odobrava za prihvata. Sirova kava se čisti, skladišti, prži, miješa prema recepturi, melje (ako se radi o mljevenoj kavi) i pakira.

6. ANALIZA GOTOVOG PROIZVODA:

Prženje, mljevenje i pakiranje u svakom se koraku prati i analizira te na kraju i ocjenjuje od strane master cuppera i internog educiranog panela.

7. STAVLJANJE NA TRŽIŠTE:

Proizvod dobiva odobrenje za stavljanje na tržište ako su zadovoljeni svi postavljeni standardi.



DRUŠTVENA ODGOVORNOST POSLOVANJA

Uspješno poslovanje tijekom 130 godina dinamičnog rasta i razvoja Franck može zahvaliti zaposlenicima koji su svoje znanje, iskustvo i entuzijazam utkali u temelje poduzeća i koji u svakodnevnom radu postižu vrhunske rezultate.

Kao lider u proizvodnji čaja, vodeći se načelima održivosti i odgovornosti Franck je 2021. godine predstavio društveno odgovorni projekt "Franck Beestro". Projekt Beestro na inovativan je način uspio spojiti kvalitetu proizvoda poput čaja, kojeg kao i mnogih drugih biljaka i poljoprivrednih kultura ne bi bilo bez pčela, s podizanjem svijesti o važnosti pčela i pčelarstva, time što je svojim potrošačima dao mogućnost da izravno doprinesu povećanju izvora hrane za pčele sadnjom medonosnog cvijeća.

CILJEVI

4 KVALITETNO
OBRAZOVANJE



8 DOSTOJANSTVEN
RAD I EKONOMSKI
RAST





UKUPAN BROJ
ZAPOSLENIKA:

475 **458**
2021. 2020.



ULAGANJE U RAZVOJ
MLADIH LJUDI:
(Udio generacije
milenijalaca u Franck timu)

44% **40,8%**
2021. 2020.



EDUKACIJE
ZAPOSLENIKA (SATI):

603 **50**
2021. 2020.



FRANCKOVI BARISTE
EDUCIRALI SU:

> 2.000 osoba
KROZ 320 edukacija

2021.

Edukacija u cilju
podizanja razine
kvalitete napitaka
koji se pripremaju
i serviraju u
ugostiteljskim
objektima.

> 600 osoba
KROZ 110 edukacija

2020.

564 sata

Broj provedenih radnih sati
u Francku od strane korisnika
Centra za rehabilitaciju
(CRZ) Zagreb u
2021. godini

44%

Franck tima u 2021.
godini čini generacija
milenijalaca

Struktura zaposlenika

Franck je 2020. godine imao samo 8 agencijskih radnika, dok je 2021. godine broj sveden na samo 1 agencijskog radnika.

Podatci o strukturi zaposlenika prikupljeni su interno iz odjela Ljudskih resursa preko programskog sustava SAP na zadnji dan kalendarske godine na temelju matičnih podataka zaposlenika.

ZAPOŠLJAVANJE

Postupak zapošljavanja u Francku je standardiziran. Nakon što se evidentira potreba za popunjavanjem radnog mjesta, Franck oglašava radno mjesto na internom portalu za zaposlenike – intranetu, portalima za oglašavanje poslova, Franckovoj stranici karijera, LinkedInu te na stranicama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje. Cilj je pronaći najkompetentnijeg kandidata koji će se uklopiti svojim znanjem i osobinama.

Prilikom zapošljavanja jednako se cijene svi kandidati bez obzira na dob i spol ili s obzirom na poteškoće. Vanjska revizija jednom godišnje provjerava određene materijalne podatke iz područja ljudskih resursa i zapošljavanja.

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIKA PREMA VRSTI UGOVORA (NA NEODREĐENO I ODREĐENO), PREMA SPOLU:

| | 2021. | | 2020. | | 2019. | |
|---------------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|
| | NEODREĐENO | ODREĐENO | NEODREĐENO | ODREĐENO | NEODREĐENO | ODREĐENO |
| | 440 | 35 | 434 | 24 | 442 | 53 |
| Muškarci | 259 | 22 | 262 | 19 | 259 | 43 |
| Žene | 181 | 13 | 172 | 5 | 183 | 10 |
| Ukupno | 475 | | 458 | | 495 | |

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIKA PREMA VRSTI UGOVORA (PUNO RADNO VRIJEME I NEPUNO RADNO VRIJEME), PREMA SPOLU:

| | 2021. | | 2020. | | 2019. | |
|---------------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|
| | PUNO | NEPUNO | PUNO | NEPUNO | PUNO | NEPUNO |
| | 472 | 3 | 456 | 2 | 492 | 3 |
| Muškarci | 279 | 2 | 280 | 1 | 301 | 1 |
| Žene | 193 | 1 | 176 | 1 | 191 | 2 |
| Ukupno | 475 | | 458 | | 495 | |

STOPA NOVIH ZAPOSLENIKA I STOPA FLUKTUACIJE PREMA DOBNOJ SKUPINI I SPOLU 2021., 2020. I 2019.:

| | Broj ljudi 31.12. | | | Stopa dolazaka | | | Stopa fluktuacije (stopa odlaska) | | |
|---------------|-------------------|------------|------------|----------------|---------------|----------------|-----------------------------------|---------------|----------------|
| | 2021. | 2020. | 2019. | 2021. | 2020. | 2019. | 2021. | 2020. | 2019. |
| Mlađi od 30 | 59 | 51 | 63 | 45,76 % | 9,80 % | 39,68 % | 11,86 % | 13,73 % | 20,63 % |
| 30-50 | 280 | 277 | 296 | 10,71 % | 2,53 % | 10,47 % | 8,21 % | 5,42 % | 12,16 % |
| Stariji od 50 | 136 | 130 | 136 | 2,21 % | 3,08 % | 7,35 % | 10,29 % | 12,31 % | 14,71 % |
| Muškarci | 281 | 281 | 302 | 9,96 % | 3,91 % | 10,60 % | 9,96 % | 8,19 % | 13,25 % |
| Žene | 194 | 177 | 193 | 16,49 % | 2,82 % | 17,62 % | 8,25 % | 8,47 % | 15,03 % |
| Ukupno | 475 | 458 | 495 | 12,63 % | 3,49 % | 13,33 % | 9,26 % | 8,30 % | 13,94 % |

OSNAŽIVANJE MLADIH

Jedna od strateških odrednica poslovanja je ulaganje u mlade ljude i pružanje prilika kako bi stekli iskustva i znanja putem prakse, studentskim radom ili formalnim zaposlenjem. Stoga Franck redovito traži mlade i ambiciozne ljude koji su spremni za dinamične kavom i čajem ispunjene radne dane.

PRUŽANJE PRILIKA MLADIM LJUDIMA – PRIPRAVNIČKI PROGRAM FRANCK STARTUP

Franck StartUp program namijenjen je mladima koji su tek završili studij te im pruža priliku da se afirmiraju u nove stručne snage na koje će se Franck moći osloniti u razvoju organizacije. Cilj je programa priprema ključnih kadrova u kontekstu razvoja kompetencija, znanja i vještina.

Uspješan pripravnički program Franck StartUp pokrenut je 2019. godine. Tijekom dvogodišnjeg pripravničkog rada Franck polaznicima osigurava mentora i program koji im omogućava cjelovitu sliku o poslovanju i prilikama koje im se pružaju u poduzeću, ali i konkurentna mjesečna primanja te mogućnost sklapanja ugovora na neodređeno vrijeme po završetku pripravničkog programa. Cilj ovog programa je pronaći i zadržati mlade talente u Franckovu timu gdje im se nastoji osigurati okruženje koje motivira, potiče i u kojem se različiti pogledi i ideje, koji mogu unaprijediti i poboljšati određene procese ili aspekte poslovanja, cijene i

vrednuju. Franck tu vidi i najveći pozitivan učinak u zajedničkom radu različitih generacija unutar tima. Program je do sada prošlo 15 mladih ljudi koji su uz znanje i iskustvo dobili i priliku za stalno zaposlenje u poduzeću, a svoje dojmove i iskustvo neki od njih predstavili su i na Franckovu kanalu na YouTubeu.



POGLEDAJTE VIDEO



STUDENSKA PRAKSA I SURADNJA S OBRAZOVNOM ZAJEDNICOM

Franck surađuje s nizom obrazovnih institucija u cilju pružanja prilike studentima za obavljanje studentskih praksi i stvaranja radnog okruženja koje im pomaže da rastu i napreduju te naprave iskorak u svojoj karijeri.

Također, kao društveno odgovorno poduzeće, Franck prepoznaje i podržava vrijedne inicijative koje imaju za cilj razvoj zajednice u kojoj djeluje. U sklopu suradnje sa zakladom Znanje na djelu podržava se unapređenje obrazovanja za najmlađe. Djeca i mladi tako dobivaju uvid u pojedina poslovna područja, čime dobivaju širu sliku o raznovrsnosti profesionalnih usmjerenja i zvanja, a što im kasnije pomaže u odabiru daljnjeg školovanja i profesionalnog usmjerenja.

U sklopu ove inicijative djeca i mladi imaju priliku posjetiti i upoznati Franck, a pritom im zaposlenici iz pojedinih područja objašnjavaju što se zapravo radi u pojedinim područjima organizacije.



SURADNJA FRANCKA S TEHNIČKOM ŠKOLOM RUĐER BOŠKOVIĆ

Franck i Tehnička škola Ruđer Bošković partneri su od 2019. godine na projektu koji je sufinanciran od strane Europske unije – Uspostava regionalnih centara kompetentnosti u strukovnom obrazovanju u (pod)sektorima strojarstva, elektrotehnike i računalstva, poljoprivrede i zdravstva. Cilj suradnje i projekta jest uspostava regionalnih centara kompetentnosti s ciljem pružanja relevantnih praktičnih vještina učenicima i odraslim polaznicima u strukovnom obrazovanju u (pod)sektorima strojarstva, elektrotehnike i računalstva, kako bi se povećale njihove mogućnosti za ulazak na tržište rada.

Ciljne skupine ovog projekta su odgojno-obrazovni zaposlenici u ustanovama za strukovno obrazovanje, učenici upisani u ustanove strukovnog obrazovanja te svi ostali zainteresirani odrasli polaznici. Za učenike iz Tehničke škole Ruđera Boškovića Franck je pripremio prijedlog praktične nastave u području Održavanja, pa učenici prolaze kroz elektroenergetiku, energetiku, održavanje, automatizaciju, mjerenje u proizvodnji, zaštitu na radu – zakonska ispitivanja i servis. Zaposlenici Francka, koji su i mentori, ujedno sudjeluju u stvaranju obrazovnog kurikulumu, čime učenici dobivaju mogućnost vrijednih primjera iz prakse.

PROGRAM UKLJUČIVANJA OSOBA S INVALIDITETOM I INTELEKTUALNIM POTEŠKOĆAMA U RADNU SREDINU

Prilikom zapošljavanja surađuje se s Centrom za rehabilitaciju Zagreb (CRZ) kako bi se podržala pozitivna praksa unapređenja kvalitete života osoba s invaliditetom kroz uključivanje u radnu sredinu. Franck je još 2009. započeo suradnju s Udrugom za promicanje inkluzije iz Zagreba. Nakon što se udruga transformirala, suradnja je nastavljena 2016. s CRZ-om. Njihovi se korisnici uključuju u radne aktivnosti u redovnim i uobičajenim radnim

uvjetima uz radnog asistenta te nadgledanje i punu podršku, primarno na poslovima pakiranja i označavanja proizvoda.

Proces uvođenja osoba s intelektualnim poteškoćama u radnu sredinu Franck provodi u skladu s pozitivnim primjerima iz prakse, u suradnji s roditeljima šticećenika, stručnim osobama i predstavnicima partnerskih udruga s kojima surađuje. Ovaj projekt nadilazi zakonske obveze i u skladu je s politikom Francka o primjeni načela društvene odgovornosti u svim segmentima poslovanja.

BROJ PROVEDENIH RADNIH SATI U FRANCKU OD STRANE KORISNIKA CENTRA ZA REHABILITACIJU ZAGREB (CRZ) (SATI)



| | |
|-------|-------|
| 2021. | 564 |
| 2020. | 960 |
| 2019. | 3.670 |



Tijekom 2020. godine korisnici inkluzije radili su u Franckovu proizvodnom pogonu na pakiranju te je ukupno odrađeno 960 sati, dok su u 2021. godini ukupno odrađena

564 SATA

POVLASTICE ZAPOSLENIKA

Svi zaposlenici imaju jednake uvjete i povlastice kao što su: potpore za bolovanje duže od 90 dana, božićnice, uskrsnice, jubilarne nagrade, godišnje nagrade za radne rezultate, roditeljni/roditeljski dopust, potpora za rođenje djeteta, dar djetetu za Božić, otpremnina za umirovljenje, osiguran parking, plaćen mjesečni prijevoz, osiguranje od ozljede na radu, dodatak za topli obrok te sistematski pregled jednom godišnje. Osim toga, svi zaposlenici kojima dijete kreće u prvi razred osnovne škole mogu na prvi dan nastave iskoristiti slobodan dan i provesti ga uz svoje prvašiče.

Istraživanje o organizacijskoj kulturi i angažiranosti zaposlenika pružilo je korisne povratne informacije temeljem kojih je bilo moguće identificirati i dodatno unaprijediti područja koja su zaposlenici istaknuli kao važna uključujući i njihove prijedloge aktivnosti.

U istraživanju su naveli i fleksibilizaciju radnog vremena što bi se odnosilo na mogućnost povremenog rada od kuće u dogovoru s rukovoditeljem, kao i klizno radno vrijeme. Ulaganje u zaposlenike također podrazumijeva i različite programe, poput kvalitetnog programa edukacija i ostalih povlastica te nagrade za ostvarene rezultate.

FRANCKOVI JUBILARCI

Franck je prepoznat kao poželjan poslodavac koji u svoje redove privlači i dugi niz godina zadržava najbolje ljude koji su najveća vrijednost poduzeća. Zahvaljujući tome, Franck je danas uspješan spoj mudrosti te velikog iskustva i znanja onih koji su ostvarili i do 40 godina radnog staža, ali jednako tako, i dinamičnosti onih najmlađih koji su tek započeli svoj profesionalni rast i razvoj. Franck svake godine nagrađuje svoje Jubilarce, pa je tako u 2020. Jubilarna nagrada isplaćena za 46 zaposlenika, a u 2021. za 43 zaposlenika.

Milica Tot, Željko Sreš i Kobiljka Pekić, svoju karijeru u Francku grade već nekoliko desetljeća.



RODILJNI DOPUST

Politika Francka jest omogućiti svim zaposlenicama i zaposlenicima da koriste roditeljni i/ili roditeljski dopust i da se vrate na posao na isto ili usporedivo radno mjesto. Svi zaposlenici ili zaposlenice koji su dobili ili posvojili dijete te postali roditelji imaju pravo na 100 % iznosa bruto plaće prvih šest mjeseci, a drugih šest mjeseci na zakonom propisani iznos. U 2020. godini 37,5 % zaposlenica vratilo se na posao nakon isteka roditelnog dopusta, dok je u 2021. godini taj udio iznosio 60 %. Prema stopi zadržavanja u 2020. godini 66,6 % zaposlenica i zaposlenika ostalo je zaposleno i 12 mjeseci nakon povratka s roditeljskog dopusta. U 2021. godini svi koji su se vratili ostali su zaposleni do danas.



| | | 2021. | 2020. |
|-----------------------------|----------|-------|--------|
| Pravo na roditeljni dopust | MUŠKARCI | 1 | 0 |
| | ŽENE | 15 | 13 |
| Rodiljni dopust iskoristilo | MUŠKARCI | 1 | 0 |
| | ŽENE | 5 | 5 |
| Povratak na posao | MUŠKARCI | 1 | 0 |
| | ŽENE | 5 | 3 |
| Zadržavanje | MUŠKARCI | 1 | 0 |
| | ŽENE | 5 | 2 |
| Stopa povratka | MUŠKARCI | 60 % | 37,5 % |
| | ŽENE | | |
| Stopa zadržavanja | MUŠKARCI | 100 % | 66,6 % |
| | ŽENE | | |

Izvrsnost tima kao ključ uspjeha

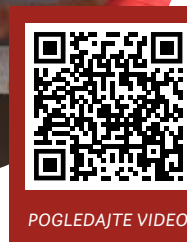
Uspješno poslovanje tijekom više od stoljeća dinamičnog rasta i razvoja Franck može zahvaliti zaposlenicima koji su svoje znanje, iskustvo i entuzijazam utkali u temelje poslovanja i koji u svakodnevnom radu postižu vrhunske rezultate.

Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu, obrazovanje zaposlenika, nulti prag tolerancije na bilo kakvu vrstu diskriminacije i timski rad važan su dio razvoja društvenog poslovanja Francka. Zaposlenicima se pruža mogućnost profesionalnog rasta i razvoja u dinamičnoj industriji i poticajnom radnom okruženju gdje se cijeni i njeguje iskrenost, poštenje, odgovornost i inovativnost. Timu vrhunskih Franckovih

stručnjaka različitih profila omogućene su daljnje edukacije, nadogradnja znanja i usavršavanje vještina te rad na inovativnim projektima kojima se uvode novi trendovi i definira tržište. Ovakav pristup odgovornosti prema zaposlenicima predstavlja vrijednosti koje su temelj poslovanja i korporativne kulture Francka.

Franck svoje vrijednosti promiče kroz pravila poslovne etike:

- › sigurni i dostojanstveni radni uvjeti i poštene plaće,
- › zaštita zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu,
- › zaštita osobne slobode, dostojanstva i integriteta,
- › odbijanje svakog oblika diskriminacije na radnom mjestu.



POGLEDAJTE VIDEO

FRANCKOVE VRIJEDNOSTI:



Konkurentnost

Inoviramo i stvaramo nove vrijednosti za svoje kupce i partnere.



Profesionalnost

Stremimo izvrsnosti u svemu što radimo.



Poštovanje

Gradimo povjerenje i prihvaćamo različitosti.



Odgovornost

Svjesni smo da se malim koracima mogu ostvariti značajni pomaci.



Timski duh

Zajedno stvaramo pozitivno radno okruženje.

VRIJEDNOSTI FRANCKA

Franckovu korporativnu kulturu definiraju osnovne organizacijske vrijednosti, ponašanja i uvjerenja koja su ugrađena u pravila poslovnog ponašanja i koja čine okosnicu svakodnevnog rada te društveno odgovornog djelovanja.

Franck upravo putem ovih vrijednosti i ponašanja, slijedeći poslovne principe i uvažavajući važnost i ulogu svakog zaposlenika, ostvaruje zacrtane ciljeve. Ove vrijednosti predstavljaju vitalna uvjerenja bitna za zaposlenike i poduzeće, koja trajno usmjeravaju u ostvarivanju poslovnih ciljeva.

INTERNO ISTRAŽIVANJE O ZADOVOLJSTVU I ANGAŽIRANOSTI ZAPOSLENIKA

Franck je 2020. godine u suradnji s partnerom Moj Posao proveo anonimno istraživanje zadovoljstva i angažiranosti zaposlenika. Veliki odaziv od čak 81 % ispunjenosti upitnika, koji je iznad prosjeka industrije (71 %), pokazao je kako Franckovi zaposlenici žele sudjelovati i spremni su dati svoj doprinos daljnjem razvoju i unapređenju svih segmenata poslovanja. Kategorije koje su ocijenjene najvećim ocjenama bile su posvećenost poslu, izazovnost radnih zadataka i lojalnost.

Zaposlenici su kvalitetni ambasadori poduzeća te su u potpunosti posvećeni svome poslu, ali i imidžu poduzeća, jasna im je svrha i korisnost onoga što rade te su spremni uložiti dodatni napor za uspjeh što vjerno odražava timski duh koji se unutar poduzeća cijeni i njeguje. Osim toga, istraživanje je pokazalo i da više od 98 % zaposlenika vjeruje u vrhunsku kvalitetu Franck proizvoda te bi ih preporučili.



Kada govorimo o stavovima u odnosu na tržište, razvoj inovacija i trendove, gotovo 75 % zaposlenika složilo se s tvrdnjom da je Franck moderan i inovativan brend koji živi u duhu s vremenom i prilagođava se modernim potrošačima. Čak 82 % zaposlenika Francka slaže se da je Franck predvodnik trendova u kulturi konzumiranja kave i čaja. Tu su istaknuli važnost i značaj timova koji kontinuirano rade na inovacijama i promociji Franckovih proizvoda i brendova doprinoseći time daljnjoj promociji kulture kave i čaja, što se u konačnici pozitivno odražava na imidž Francka.

48 % zaposlenika istaknulo je da bi trebali biti više uključeni u rješavanje bitnih problema kroz rad na projektima, a naglasili su i da se očekuje više angažmana oko napretka i osobnog razvoja.



Visokih 83 % zaposlenika Francka ocijenilo je brigu o zdravlju zaposlenika zadovoljavajućom, a među stvarima s kojima su najviše zadovoljni posebno se ističu kolege, radna atmosfera i posao.

Zdravlje i sigurnost zaposlenika

Franck kao svoj primarni interes ima zdravlje, sigurnost i dobrobit svojih zaposlenika, stoga se obvezao primjenjivati i odgovorno promicati sve mjere potrebne za zaštitu zdravlja i sigurnost na radnom mjestu. Franckov Pravilnik o zaštiti na radu uređuje prava, obveze i odgovornosti svih zaposlenika u vezi sa zaštitom na radu te unapređenjem zaštite, kao i druge uvjete kojima se osigurava zaštita života i zdravlja zaposlenika, sprečavanje ozljeda na radu, profesionalnih bolesti i drugih bolesti povezanih s radom.

Kako bi se osigurala zaštita života i zdravlja zaposlenika, izrađuje se procjena opasnosti. Pri izradi procjene rizika u Francku primijenjene su priznate metode AUVA (*Allgemeine Unfallversicherungsanstalt*) i austrijske metode WKO. U procjeni i izradi mjera sudjeluje i ugovoreni liječnik medicine rada kao sastavni dio tima za donošenje procjene. Također, svi su zaposlenici uključeni u izradu procjene opasnosti putem pisanog upitnika te imaju svojeg predstavnika u timu za izradu (koordinator povjerenika zaposlenika) te ovlaštenika poslodavca.

Franck ima izrađenu procjenu rizika u kojoj su detaljno opisane sve opasnosti, štetnosti i napori na radnom mjestu. Redovno se obilaze pogoni i radna mjesta te uočavaju eventualne nepravilnosti u cilju

njihova rješavanja te izbjegavanja ponavljanja. Podaci povezani sa zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu usklađeni su s internim dokumentom Procjene rizika i Pravilnikom o zaštiti na radu. Procjena rizika u Francku se izrađuje na temelju Zakona o zaštiti na radu i Pravilnika o izradi procjene opasnosti (rizika).

Za rizike po zdravlje zaposlenika primjenjuju se posebne mjere i upotreba osobne zaštitne opreme.

Poštujući sve norme propisane Zakonom o radu, u Francku se održavaju redoviti sastanci s predstavnicima radničkog vijeća. Usvojen je Pravilnik o unutarnjem prijavljivanju nepravilnosti te su donesene sljedeće odluke o imenovanju:

- › povjerljive osobe,
- › povjerenika za zaštitu dostojanstva radnika,
- › povjerenika za zaštitu osobnih podataka,
- › službenika za zaštitu osobnih podataka na razini organizacije.

Sastanci se održavaju četiri puta godišnje, dok zakonska obveza predviđa dva sastanka godišnje. Cilj je učinkovito i pravodobno rješavanje opravdanih zahtjeva radnika. Na redovnim sjednicama Odbora zaštite na radu obvezno sudjeluje predstavnik radnika za zaštitu na radu te obavještava odbor o eventualnim



opasnim situacijama. Svaki zaposlenik ima pravo i obvezu svojem neposrednom rukovoditelju prijaviti sve moguće opasne situacije. Prijava se nakon toga razmatra u suradnji s voditeljem pogona i službom zaštite na radu te se po njoj postupa.

Za zaposlenike raspoređene na poslovima s posebnim uvjetima rada (konkretnije, radnike koji rukuju viličarom ili dizalicom te rade na visini ili s kemikalijama) obvezni su zdravstveni pregledi. Također, za zaposlenike koji rade na računalu dulje od četiri sata dnevno obvezni su pregledi vida. Svi zaposlenici koji su u doticaju s gotovim proizvodom obvezni su obaviti i sanitarni pregled.

Osposobljavanje zaposlenika za zaštitu zdravlja na radu uključuje osposobljavanje za rad na siguran način, početno gašenje požara te specijalistička osposobljavanja (kod rukovanja viličarom, dizalicom) i edukacije iz toksikologije za zaposlenike koji rukuju kemikalijama, a za siguran higijensko-sanitarni rad u proizvodnji i tečaj higijenskog minimuma.

OZLJEDE NA RADU

Nakon svake ozljede na radu detaljno se utvrđuju okolnosti u kojima je došlo do ozljede te se istražuje uzrok. Ponovno se educiraju zaposlenici na radnom mjestu na kojem se dogodila ozljeda te se dodatno upozorava zaposlenike na moguće opasnosti i rizike. Također, o svim ozljedama u proteklom razdoblju raspravlja se na redovnim sjednicama Odbora zaštite na radu.

Glavne vrste ozljeda na radu: ozljede lakše prirode – površinske ozljede te uganuća i nategnuća uslijed krivog pokreta prilikom hoda i sl. Smrtnih slučajeva kao posljedica ozljeda na radu i lošeg zdravlja povezanog s radom u 2020 i 2021. godini nije bilo. Evidentiranih slučajeva lošeg zdravlja povezanog s radom također nije bilo.

EVIDENTIRANE OZLJEDE NA RADU



| | |
|-------|---|
| 2021. | 7 |
| 2020. | 7 |
| 2019. | 9 |

SIGURNOST I ZDRAVLJE U FOKUSU TIJEKOM PANDEMIJE

Kada su prijavljeni prvi slučajevi zaraze virusom COVID-19, u Francku se brzo reagiralo s uspostavom kriznog tima koji je koordinirao sve procese i aktivnosti

s ciljem zaštite zdravlja zaposlenika. Doneseni su interni akti kojima su propisane sve nužne mjere kako bi se maksimalno zaštili svi zaposlenici i istovremeno osigurao kontinuitet poslovanja.

Uvedene su sve preporučene preventivne mjere te su dodatno pojačani higijenski standardi i protokoli kako u Hrvatskoj, tako i u zemljama u okruženju gdje poduzeće posluje – od rada od kuće, dodatnih mjera zaštite ljudi na terenu, reorganizacije timova i određenih poslovnih procesa, preko online sastanaka, redovite dezinfekcije proizvodnih pogona, uspostave različitih timova koji ne dolaze u međusobni kontakt, do organiziranog prijevoza zaposlenika iz proizvodnje za vrijeme karantene te osiguranja zaštitne opreme i materijala.

Također, u vrlo kratkom roku organiziran je rad od kuće za sve čiji se posao mogao na taj način odrađivati uz sva potrebna sredstva za rad.

Franckov koordinacijski tim sastavljen od članova menadžment tima cijelo je vrijeme bio prisutan u uredima, uz poštivanje svih mjera zaštite, kako bi pružio dodatnu potporu timovima iz proizvodnje i prodaje na terenu koji, zbog specifičnosti posla, nisu mogli raditi od kuće.

Naravno, sve je ovo zahtijevalo dodatnu prilagodbu i reorganizaciju radnih i poslovnih procesa kako bi odgovorili na sve izazove, a ljetna pauza iskorištena je za dodatnu pripremu i razradu različitih scenarija i protokola koji su bili spremni za brzu implementaciju, ovisno o razvoju situacije na jesen.

Zaposlenici su o mjerama i pravilima ponašanja bili redovito obavještavani putem e-pošte, internih vijesti, intraneta i oglasnih ploča. Dodatno su postavljeni plakati o mjerama prevencije širenja zaraze na istaknutim mjestima, a objavljen je i protokol u slučaju zaraze zaposlenika ili sumnje u zarazu na lokaciji poduzeća.

Imajući na umu važnost mentalnog zdravlja, za zaposlenike su osigurane edukacije na temu stresa i prilagodbe novim okvirima te općenito brige za mentalno zdravlje. Kao dodatna podrška, osmišljen je online program koji je uključivao vrijedne savjete stručnjaka, informacije psihologa o reakcijama na različite stresne situacije te tehnike koje mogu poslužiti kao pomoć i podrška u svakodnevnim izazovima.

FRANCK NOSITELJ PRIZNANJA „IZVRSNOST U IZAZOVIMA”



Konzultantska kuća Selectio Francku je 2021. godine dodijelila priznanje „Izvrsnost u izazovima”, a Franck je kao poslodavac bio ocjenjivan u više kategorija – prilagodljivost i fleksibilnost, organizacija rada i komunikacija sa zaposlenicima u kriznom periodu, kao i na temelju inicijativa koje su bile pokrenute s ciljem osiguranja zdravlja i dobrobiti zaposlenika, uključujući i tehnološku spremnost poduzeća za nove načine rada.

Obrazovanjem do vrhunske šalice kave

Franck planski i sustavno ulaže u razvoj zaposlenika kroz edukativne i razvojne programe i treninge, kao i internu razmjenu znanja, dajući im povjerenje za preuzimanje većih odgovornosti. Ovo se provodi u sklopu individualnih planova razvoja, a u skladu s potrebama razvoja kompetencija koje se definiraju zajedno s rukovoditeljima. Članove tima potiče se na dodatno stjecanje znanja kroz poslovne škole i specijalističke programe, kao i sudjelovanje na različitim stručnim konferencijama, seminarima i tečajevima.



FRANCK INOVACIJE

S obzirom na dinamičnost industrije, inovacije u Francku čine okosnicu svakodnevnog poslovanja, zbog čega se u timu potiče, razvija i posebno cijene inovativan duh i kreativnost. Franck vrednuje inovativan pristup u unapređenju procesa i poslovanja.

Iz tog je razloga pokrenut projekt Franck inovacije – centralno mjesto za prikupljanje i isticanje ideja zaposlenika. Prijavljivati se mogu tehnička, tehnološka, organizacijska i druga poboljšanja koja mogu rezultirati novom vrijednošću za poduzeće i dovesti do porasta konkurentnosti te unaprijediti ili ubrzati bilo koji segment poslovanja. Najbolje inovacije i ideje zaposlenika vrednuju se prema kriterijima utvrđenima u Pravilniku o inovacijama i njihovu nagrađivanju, a najbolje se i nagrađuje.



ORIJENTACIJSKI PROGRAM ZA NOVE ZAPOSLENIKE

Franck se vodi načelom da uspješnost poduzeća u realizaciji ambicioznih ciljeva rasta ovisi o sposobnosti prepoznavanja, privlačenja, integriranja, razvoja, motivacije i zadržavanja kvalitetnih ljudi i vrhunskih talenata. Franck svoju snagu crpi iz liderstva u upravljanju talentima, stoga je usmjerenost na talente jedna od važnijih strategija rasta poduzeća. Privlačenjem kvalitetnih ljudi Franck postaje jači, a za kvalitetnije upoznavanje s poduzećem i integraciju u tim postoji i poseban orijentacijski program za nove zaposlenike.

ULAGANJE U ZNANJE I VJEŠTINE ZAPOSLENIKA

Svi zaposlenici mogu se prijaviti za sudjelovanje u internim edukacijama.

Vrsta internih edukacija dostupnih zaposlenicima:

- › Financije za nefinancijaše
- › Excel – formule i funkcije, pivot tablice
- › Od zrna do šalice
- › Upravljanje kvalitetom i sigurnošću hrane
- › Barističke vještine
- › Obilazak proizvodnje
- › Cikorija – funkcionalna namirnica
- › Proces obrade ulaznih računa od zaprimanja do plaćanja
- › Upravljanje generacijama

Od 2021. godine uvedena je nova edukacija „Marketing akademija“ za odjel Marketinga u trajanju od 7 modula.

Edukatore internih edukacija Franckovi su zaposlenici koji su eksperti u svojim područjima.

Pritom se učinkovitost edukacija prati kroz evidenciju odrađenih radionica za svakog zaposlenika pojedinačno, ali i kroz evaluacije putem upitnika.

Vrsta i veličina programa koji su implementirani kako bi se unaprijedile vještine zaposlenika:

- › interne i eksterne edukacije za unapređenje vještina i znanja zaposlenika,
- › pripravnički programi tijekom kojih mlade osobe bez radnog iskustva dobivaju priliku za profesionalni rast i razvoj.

Programi za pomoć u tranziciji koji su osigurani za olakšavanje trajne zapošljivosti i upravljanja karijerom uslijed umirovljenja ili prestanka radnog odnosa:

- › program inkluzije zaposlenika (zaposlenici s poteškoćama),
- › planiranje umirovljenja za osobe koje su pred mirovinom,
- › plaćanje otpremnine s obzirom na staž i godine,
- › raspoređivanje zaposlenika na drugo radno mjesto u slučaju nemogućnosti obavljanja trenutalnog posla.

Za zaposlenike su osigurane različite dodatne eksterne edukacije vezane uz njihovu radnu poziciju. S obzirom na pandemiju koja je obilježila 2020. i 2021. godinu, edukacije su održane online, sukladno mjerama opreza. Zahvaljujući stručnosti i iskustvu, zaposlenici Francka često su i mentori studentima različitih fakulteta koji kroz mentorstvo dodatno razvijaju svoje vještine i društvenu odgovornost.

| BROJ SATI EDUKACIJE ZAPOSLENIKA | | |
|---------------------------------|-------|-------|
| 2021. | 2020. | 2019. |
| 603 | 50 | 1.278 |



FranckKompetencije – FRANCKOV MODEL KOMPETENCIJA

Franck je u 2021. godini pokrenuo projekt definiranja modela kompetencija nazvan FranckKompetencije, kojim je bilo obuhvaćeno cijelo poduzeće i svi zaposlenici. Temeljen je na stavovima i prijedlozima zaposlenika iz različitih odjela, uz podršku i koordinaciju vanjskih konzultanata. Model kompetencija prilagođen je vrijednostima i potrebama Francka, no sigurno će se i dalje mijenjati, prilagođavajući se vremenu i novim nadolazećim generacijama.

Uvođenje modela kompetencija ima više ciljeva, a među prvima je jasno komuniciranje očekivanih znanja, vještina, vrijednosti i stavova kod zaposlenika Francka, prema opisu radnog mjesta, ulogama i očekivanom radnom učinku. Zatim, jednako je važno planiranje edukacija, razvoja zaposlenika, napredovanja te nagrađivanja prema objektivnoj procjeni zadanog standarda kompetencija i radnog učinka. Između ostalog, cilj je i identificirati kompetencije na pojedinim radnim mjestima kako bi se dodatno ulagalo u edukaciju i razvoj ljudi, kvalitetnije identificiranje talenata i definiranje smjera razvoja karijere u skladu s

očekivanjima zaposlenika i potrebama organizacije, u razvoj stručnih, upravljačkih, organizacijskih i osobnih kompetencija te podizanje samosvijesti svih u procesima procjene i samoprocjene kompetencija.

Pojedini zaposlenici izrazili su želju postati interni treneri FranckKompetencija, s ciljem internog kontinuiranog prenošenja znanja i educiranja timova. Odrađen je niz edukacija, a planirano je i daljnje educiranje i promoviranje FranckKompetencija.

Interni edukatori prezentiraju zaposlenicima model kompetencija, njegovu svrhu, ciljeve i značenje te način procjene, jer je cilj da svi zaposlenici kroz ovaj model mogu procijeniti sami sebe. Kao glavnu svrhu program FranckKompetencije izdvaja profesionalno i osobno osnaživanje Franck zaposlenika, što svakako donosi dodatnu vrijednost, kako zaposleniku osobno, tako i poduzeću i njegovu uspješnom poslovanju.

Ovim modelom se, između ostalog, svakom zaposleniku otvara prostor za predstavljanje vlastitih talenata i preferencija kako bi, sukladno tome, bio prepoznat i uključen u različite projekte, što je poticajno u svakodnevnom radu. S druge strane, radom na kompetencijama ukazujemo na područja koja zahtijevaju više razvoja, angažmana i rada.



OSPOSOBLJAVANJE UGOSTITELJSKOG OSOBLJA KROZ FRANCK BARISTIČKU AKADEMIJU

Franck provodi sveobuhvatan program edukacije ugostiteljskog osoblja u okviru Franck barističke akademije. Cilj je upoznavanje sa svim područjima koja se odnose na kavu – od plantaže do šalice – te usavršavanje vještina i umjetnosti pripreme vrhunskog espressa i ostalih napitaka na bazi kave i čaja.

Ovaj edukativni program koji traje već desetak godina predvodi tim Franckovih profesionalnih barista kroz redovite prezentacije i individualno prilagođene edukativne radionice za ugostiteljsko osoblje. Franckovi profesionalni bariste kontinuirano se usavršavaju te posjeduju certifikate međunarodnih stručnih organizacija kao što je Specialty Coffee Association (SCA), a redovito surađuju i s Hug & Punch Premier Campusom u Matuljima, jedinom SCA certificiranim edukacijskim centrom u ovome dijelu Europe koji za cilj ima edukaciju specijalista za kavu po međunarodnim standardima te pomicanje granica svijeta kave u Hrvatskoj i u okruženju.

Franckov baristički tim prošao je i intenzivnu dvotjednu edukaciju pod nazivom Brewing professional i Roasting professional u Specialty Coffee Association Premier Campusu. Prolazeći kroz praktični, ali i pismeni dio, bariste su prešli 100 bodova po SCA certifikatu, što znači da su položili ispite iz svih modula prema zahtjevima i kriterijima za profesionalnog barista-trenera, a svoje vještine i znanje dalje će prenositi na ugostiteljsko osoblje. Poseban naglasak stavljen je upravo na važnost edukacije u pripremi i serviranju espressa i ostalih napitaka na bazi espressa kako bi se podigla razina kvalitete kave koja se poslužuje u ugostiteljstvu, u čemu posebno važnu ulogu ima upravo Franckov tim certificiranih barista.

Kao lideru na tržištu, Franckov je fokus izvrsnost u pripremi i vrhunska kvaliteta kave i čaja, a time i podizanje razine kvalitete napitaka koji se pripremaju i serviraju u ugostiteljskim objektima. Poseban naglasak stavlja se na usavršavanje barističkih vještina i kreativnosti te, u konačnici, na izgradnju nove generacije vrhunskih poznavatelja i stručnjaka za pripremu espressa i ostalih napitaka od kave i čaja.

Trendovi u svijetu toplih napitaka neprestano se razvijaju što se itekako reflektira i na hrvatsko tržište. Posebno je u fokusu kvaliteta napitka koja se dobije u ugostiteljskom objektu, što za sobom povlači važnost barističkih vještina. Gosti su danas skloniji odabrati kafić u kojem radi vješt barista koji će im pripremiti izvrsnu kavu i to je kompetitivna prednost za svakog ugostitelja.

Također, populariziraju se različiti načini pripreme kave, poput [cold-brew](#) ili [nitro](#) kave, tako da se program Franck barističke akademije neprestano razvija i nadograđuje. Danas Franck baristička akademija ima različite programe i module edukacija, ovisno o potrebi pojedinog ugostiteljskog objekta i prethodnom znanju i vještinama osoblja.

| | 2021. | 2020.* | 2019. |
|--|-------|--------|-------|
| Broj sati edukacije osoblja ugostiteljskih objekata od strane Franckovih barista | 1.000 | 300 | 2.000 |
| Broj educiranog osoblja | 2.000 | 600 | 4.154 |

*2020. godina karakterizirana je zatvaranjem ugostiteljskih objekata uslijed pandemije zbog čega se edukacije nisu smjele održavati, a ugostiteljski su objekti bili uglavnom zatvoreni.



POGLEDAJTE VIDEO

FRANCK BARISTA CONTEST (FRANCKOVO REGIONALNO BARISTIČKO NATJECANJE)

Franck već šestu godinu zaredom organizira regionalno barističko natjecanje, s ciljem dodatnog podizanja kvalitete espressa i ostalih napitaka od kave, te pružanja podrške partnerima u HoReCa kanalu, kroz ulaganje u daljnji razvoj barističke scene i znanja. U okviru natjecanja testiraju se sposobnost i umijeće natjecatelja u pripremanju različitih napitaka od kave, a svake godine u prosjeku sudjeluje 50-ak natjecatelja iz gotovo 15.000 partnerskih ugostiteljskih objekata iz okruženja. Franck je prvi stručnoj zajednici i javnosti predstavio ovakvu vrstu natjecanja te na taj način motivirao i ostatak tržišta za provedbu sličnih projekata.

Tijekom 2020. i 2021. godine, održana su planirana baristička natjecanja u formatu koji je zadovoljavao sve epidemiološke mjere.

FRANCK BARISTA COFFEE INSPIRATION

U želji da ovaj projekt barističkih edukacija dodatno obogati te mladima, koji su zainteresirani za karijeru u ugostiteljstvu, pruži priliku za daljnju edukaciju i stjecanje dodatnog znanja, 2021. godine Franck je ostvario suradnju sa srednjim strukovnim školama ugostiteljskog usmjerenja, odnosno regionalnim centrima kompetentnosti u sektoru turizma i ugostiteljstva u četirima gradovima – Zagrebu, Osijeku, Splitu i Puli.

Na ovaj način poduzeće radi iskorak prema mladim generacijama te im omogućuje stjecanje dodatnih znanja i vještina, kao i uvid u najnovije trendove iz svijeta toplih napitaka. Predavanja je, u skladu s važećim epidemiološkim mjerama, provodio profesionalni tim Franckovih barista, čiji se članovi kontinuirano educiraju i ujedno rade na razvoju novih napitaka i proizvoda u skladu s razvojem industrije i potrošačkim preferencijama. U prosjeku Franckov tim barista u godinu dana uloži 2.000 sati u obuku, koji uključuju više od 4.000 osoba iz ugostiteljskog sektora. U suradnji sa strukovnim školama, ovim edukacijama Franck je obuhvatio veći broj mladih ljudi, ali i odraslih osoba, a vrijednost projekta prepoznalo je i podržalo Ministarstvo znanosti i obrazovanja.

Ciljevi suradnje s ugostiteljskim školama u sklopu projekta Franck Barista Coffee Inspiration:

- › doprinos podizanju kvalitete ugostiteljske i turističke ponude Hrvatske,
- › adresiranje problema nedostatka kvalificirane radne snage,
- › podrška u usklađivanju vještina i znanja mladih u skladu s trendovima i inovacijama na tržištu te potrebama poslodavaca,
- › pružanje podrške mladim talentima u izgradnji karijere u ugostiteljskom sektoru te osiguravanje prilika za stjecanje kompetencija i radnog iskustva,
- › daljnja popularizacija barističkog zvanja, kao i ostalih pozicija u ugostiteljstvu,
- › doprinos podizanju kvalitete usluge i napitaka od kave i čaja u kontekstu izvrsnosti turističke ponude.

U sklopu projekta suradnje s navedenim školama, organizirana su predavanja za učenike i profesore, a program je također uključivao opremanje kabine- ta za praktičnu nastavu u spomenutim školama uz potrebnu aparaturu i ostalu opremu, upoznavanje učenika s proizvodnim i razvojnim dijelom vezanim uz tople napitke u sklopu organiziranih posjeta Francku, prisustvovanje učenika i profesora na barističkim natjecanjima, osiguravanje stručne prakse za najbolje učenike u renomiranim ugostiteljskim objektima koji su Franckovi dugogodišnji partneri, kao i dodatnu specijaliziranu edukaciju za najbolje u Hug & Punch Specialty Coffee Association (SCA) Premier Campusu iz Matulja.



POGLEDAJTE VIDEO



Ujedno, Franckovi bariste u suradnji s profesorima pregledali su i ažurirali nastavni plan vezan uz pripremu espressa te ga obogatili novostima, trendovima iz svijeta kave i dodatnim korisnim informacijama za mlade generacije ugostitelja.

FRANCK BARISTA CLUB

U cilju promicanja izvrsnosti u ugostiteljstvu 2019. godine prvi je put predstavljeno i dodijeljeno priznanje Franck Barista Club. Riječ je o sustavu ocjenjivanja i nagrađivanja najboljih partnerskih ugostiteljskih objekata za kvalitetu napitaka koje pripremaju i poslužuju svojim gostima.

U prvoj godini Franck Barista Cluba nominiran je bio 31 ugostiteljski objekt, a priznanja je dobilo ukupno 17 objekata u 10 hrvatskih gradova. U 2020. godini broj nominiranih porastao je na 58, a svaki od njih Franckovi stručni ocjenjivači obišli su četiri puta. Svi nominirani ugostiteljski objekti ocjenjivani su metodom tajnih gostiju vodeći se kriterijima poput kvalitete i prezentacije espressa te ostalih napitaka od kave i čaja, održavanja opreme, posluživanja gostiju i sl. Najvišu ocjenu od 45 bodova dobilo je ukupno 13 ugostiteljskih objekata, a uvjete za dobivanje priznanja Franck Barista Cluba steklo je još njih 38 iz 10 hrvatskih gradova.

MEĐUNARODNI DAN KAVE

Kako bi podigao kulturu kave na višu razinu, Franck je popularizirao Međunarodni dan kave koji se obilježava 1. listopada. Tako je tijekom godina provodio različite aktivnosti u koje je aktivno uključivao svoje poslovne partnere, stručnjake za kavu različitih profila i potrošače.

Tijekom godina Franckovi brojni ugostiteljski partneri pridružili su se obilježavanju sa svojim inicijativama i aktivnostima tim povodom. Jedan od važnih ciljeva Međunarodnog dana kave upravo je podizanje svijesti javnosti o važnosti osnaživanja i pružanja podrške malim uzgajivačima kave u primjeni održivih praksi.



FRANCK Održivost u šalici



Zanimanje barista iz dana u dan postaje sve popularnije, što potvrđuje i podatak da svake godine raste broj prijavljenih natjecatelja na Franck barističkim natjecanjima. Na ovaj način konobarima iz cijele regije nastojimo omogućiti stjecanje znanja i vještina ključnih za uspješnu karijeru i profiliranje u svijetu kave, ali i pružiti podršku svojim partnerima u HoReCa poslovanju. Osim toga, projektima poput Franck Barista Cluba pružamo punu podršku svojim partnerima u ugostiteljstvu, dodatno potičemo i promoviramo izvrsnost te potvrđujemo posvećenost definiranju trendova i podizanju razine kvalitete espressa i ostalih napitaka od kave u ugostiteljskim objektima u Hrvatskoj.

— Franckov tim profesionalnih barista

Poticanje jednakosti, različitosti i uključenosti na radnom mjestu

Zaposlenici Francka veliki su tim koji se razvija i njeguje kroz korporativnu kulturu međusobne podrške i suradnje te uvažavanja i otvorene komunikacije. Franck uvažava, promiče i njeguje raznolikost kao izvor talenta, kreativnosti i inovativnosti, stvarajući ozračje razumijevanja

i prihvaćanja. Svi zaposlenici Francka imaju jednaka prava i mogućnosti te je uspostavljen jasan anti-diskriminacijski sustav koji zaposlenicima omogućava jednostavnu i sigurnu prijavu svih vrsta diskriminacije. U 2020. i 2021. godini nije bilo slučajeva diskriminacije u Francku.

BORBA PROTIV KORUPCIJE

Franck ima nultu stopu tolerancije na korupciju i postupa u skladu s najvišim profesionalnim i etičkim standardima u međunarodnom okruženju unutar kojeg djeluje.

Svojim potpisom na izjavi o zabrani korupcije ili ugovoru koji sadrži klauzulu o zabrani korupcije, Franck jamči svakom poslovnom partneru koji zatraži potpis takve izjave, tj. ugovora da u svojem poslovanju ne podržava i ne potiče nikakve oblike koruptivnih radnji. U 2020. i 2021. godini nije bilo slučajeva ili prijave za slučajeve korupcije u Francku.

RAZNOLIKOST TIJELA UPRAVLJANJA I ZAPOSLENIKA PREMA SPOLU I STAROSNOJ SKUPINI

| Postotak pojedine skupine u tijelima upravljanja organizacije | 2021. i 2020. | 2019. |
|---|---------------|---------|
| Žene | 44 % | 47,37 % |
| Muškarci | 56 % | 52,63 % |
| Osobe od 30 do 50 godina | 67 % | 63,16 % |
| Stariji od 50 godina | 33 % | 36,84 % |

POSTOTAK ZAPOSLENIKA PO KATEGORIJI ZAPOSLENIKA U SVAKOJ OD SLJEDEĆIH KATEGORIJA RAZNOLIKOSTI

| | 2021. | 2020. | 2019. |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Žene | 40,84 % (194) | 38,45 % (177) | 38,99 % (193) |
| Muškarci | 59,16 % (281) | 61,35 % (281) | 61,01 % (302) |
| Mlađi od 30 | 12,42 % (59) | 11,14 % (51) | 12,73 % (63) |
| Osobe od 30 do 50 godina | 58,45 % (280) | 60,48 % (277) | 59,80 % (296) |
| Stariji od 50 godina | 28,63 % (136) | 28,38 % (130) | 27,47 % (136) |
| Milenijalci | 44 % | 40,83 % | 40 % |
| Osobe s invaliditetom | 3,2 % | 3,5 % | 3,6 % |
| Ukupno | 475 | 458 | 495 |



Pouzdan partner lokalnoj zajednici već 130 godina

Razvoj zajednice u kojoj Franck posluje osigurava se zapošljavanjem lokalnog stanovništva, razvojnim projektima te kroz sponzorstva i donacije brojnim sportskim, kulturnim, obrazovnim, humanitarnim i ostalim društveno korisnim aktivnostima.

U okviru Franckova programa društveno odgovornog poslovanja podržavaju se vrijedni projekti različitih organizacija neprofitnog sektora kroz financijska i robna sredstva. Kategorije koje se sponzoriraju i podržavaju važne su za razvoj cjelokupnog društva, a među njima su sport i tjelesna aktivnost, znanost i obrazovanje, zaštita okoliša i održivost lanca nabave, stručni skupovi i konferencije te humanitarni projekti.

Tri su ključna načela kod dodjele sredstava i odluke o financiranju aktivnosti od značaja za Franck: izvrsnost, nepristranost i jednakost postupka te sprječavanje sukoba interesa.

FINANCIJSKE I ROBNE DONACIJE KAO PODRŠKA SLUŽBAMA KOJE SE BORE PROTIV PANDEMIJE I POSLJEDICA POTRESA

Doprinos i pomoć zajednici koju Franck njeguje punih 130 godina, a takav pristup i vrijednosti posebno dolaze do izražaja u izvanrednim situacijama, kada je nužno biti prisutan, solidaran i pružiti podršku i pomoć gdje je to potrebno. Poduzeće je tako reagiralo na potrebe uslijed pandemije i potresa u Zagrebu i na Baniji, kao i u Bosni i Hercegovini i Sloveniji.

Franck je početkom 2021. brzom reakcijom za građane na potresom pogođenom području Sisačko-moslavačke županije osigurao donaciju u vrijednosti većoj od 400.000 kuna, od čega 200.000 kuna u financijskim sredstvima. Podrška unesrećenima bila je važna i u mjesecima koji su uslijedili, zbog čega je poduzeće nastavilo pružati kontinuiranu pomoć stradalima u razornom potresu kako nitko ne bi ostao zaboravljen ili zapostavljen.

Proizvodi i donirana sredstva raspoređena su kroz mrežu i uz pomoć volontera Hrvatskog Crvenog križa potrebitima i stradalima u potresu. Poduzeće je nastavilo pružati podršku za koju je procijenjeno

da će biti iznimno važna i u mjesecima koji slijede. U zajedničku akciju pomoći uključio se i Franckov logistički partner koji je osigurao prijevoz doniranih proizvoda prema stradalim mjestima u Sisačko-moslavačkoj županiji tako što je roba izravno dostavljena u skladišta Crvenog križa u Petrinji, Glini, Sisku i Hrvatskoj Kostajnici kako bi se što učinkovitije pokrilo sva pogođena područja, a proizvodi usmjerili tamo gdje su najpotrebniji.

Kako bi pomogao i olakšao rad svima koji su bili danonoćno angažirani u borbi protiv pandemije i posljedica potresa u Zagrebu i okolici, Franck je za brojne institucije osigurao donacije u kavi, čaju te aparatima za samoposluživanje u vrijednosti većoj od 300.000 kuna. Donacije su podijeljene zdravstvenim djelatnicima, hitnim službama i volonterima na adresama Nacionalnog stožera civilne zaštite te Gradskim društvima Crvenog križa u Zagrebu, Puli, Rijeci, Osijeku i Splitu. Franckovi zaposlenici, koji su i u najizazovnijim okolnostima svakodnevno osiguravali normalnu opskrbu tržišta u Hrvatskoj i regiji, organizirali su i izravnu dostavu donacija Nastavnom zavodu za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“, Kliničkom bolničkom centru Sestre milosrdnice te Hrvatskoj udruzi medicinskih sestara.



Sukladno potrebama, Franck je tako nastavio pomagati institucijama i pojedincima u Hrvatskoj, ali i zemljama u okruženju, kako je to bilo od samog izbivanja pandemije i potresa u Zagrebu. Franck je tako osigurao donacije i u Sloveniji te Bosni i Hercegovini. U Sloveniji je donirano više od 2.000 proizvoda Udruženju prijatelja mladih Slovenije (ZPMS) za djecu i mlade iz socijalno ugroženih obitelji koje su najviše bile pogođene pandemijom koronavirusa. Istovremeno, podržan je i humanitarni projekt „Minute za heroje” u organizaciji partnera Mercator koji je, u suradnji sa slovenskim Crvenim križem i Caritasom, Franckove proizvode donirao volonterima i zdravstvenim djelatnicima diljem Slovenije, uz poruke zahvalnosti za njihov požrtvovan rad.

OBNOVLJENA SPONZORSKA SURADNJA S KK CIBONA

Franck je oduvijek bio uz KK Cibona u najboljim, ali i najtežim trenucima – riječ je o više od 40 godina podrške i suradnje koju je poduzeće nastavilo 2021. u ulozi sponzora. Tako je Franck, u godini u kojoj KK Cibona slavi 75. rođendan, zajedno s ostalim partnerima, obnovio sponzorsku suradnju i podršku klubu. „Zajedno s ostalim sponzorskim partnerima kluba, Franck spremno podržava mladu, talentiranu i ambicioznu ekipu s iznimnim potencijalom, ali i razvoj košarke od najnižih uzrasta do profesionalne razine”, rekao je direktor Francka Ivan Artuković prilikom potpisivanja ugovora u VIP salonu Košarkaškog centra Dražen Petrović.

USPJEŠNA DUGOGODIŠNJA SURADNJA S JRE CROATIA

Franck s udrugom Jeunes Restaurateurs d'Europe – Hrvatska (JRE – Hrvatska) uspješno surađuje više od pet godina. Riječ je o udruzi vrhunskih chefova i vlasnika restorana koja je i ponosni član međunarodne zajednice koja djeluje u 16 zemalja i okuplja najkreativnije chefove i više od 350 restorana.

S prijateljima i partnerima iz JRE – Hrvatska povezani smo kroz brojne projekte i realizaciju ideja, među kojima je posljednja veliki slavljenički ručak povodom 130 godina Francka.

Franck tako redovito sudjeluje u njihovim aktivnostima, kroz prezentacije vrhunskog espressa, inovativnih koktela od kave i čaja te ostalih noviteta koji najbolje upotpunjuju kreativna jela, koja se poslužuju u vrhunskim restoranima diljem Hrvatske, čiju ponudu kontinuirano prati i unaprjeđuje upravo Jeunes Restaurateurs.

Franck je prepoznao JRE udruženje kao simbol izvrsnosti u svijetu fine hrane i pića koje odlično nadopunjuje upravo vrhunska kava i kultura koja je okružuje. Kao domaći proizvođač, poduzeće kroz ovo partnerstvo nastoji dati svoj doprinos daljnjem podizanju ljestvice izvrsnosti u gastronomskoj ponudi Hrvatske.

Franck i JRE – Hrvatska imaju istu viziju i ciljeve, a to je edukacija mladih profesionalaca u ugostiteljstvu i gastronomiji. Želja nam je predstaviti i pokazati mladima svu ljepotu našeg posla i educirati ih kako bi bili što profesionalniji i s lakoćom obavljali to čime se bave. Never ending passion naš je i moto udruge JRE – Hrvatska, a tu emociju, tu strast želimo prenijeti svima.

Renomirani hrvatski chefovi imali su tako priliku upoznati cjelokupan proces proizvodnje kave koja u Francku nastaje isključivo iz vrhunskih sirovina. Kako bi naučili više o kavi i kvalitetnoj pripremi espressa, poslušali su i predavanje o porijeklu i nabavi kave te sudjelovali u radionici coffee cuppinga, što je metoda evaluacije kave koja se koristi kod kontrole kvalitete i razvoja novih proizvoda.



FRANCKOVA SPONZORSTVA I PARTNERSTVA U 2020./2021. GODINI PREMA KATEGORIJAMA

| | |
|--|--|
| SPORT | Hrvatski skijaški savez i utrka Snježna kraljica, teniski turnir Croatia Open Umag – ATP Plava laguna, GNK Dinamo, HNK Šibenik, KK Zabok, Hrvatski karate savez, KPA Zaron, KK Cibona, KK Jazine Zadar, Via Adriatica Bike, Zagrebački noćni cener |
| TURIZAM, UGOSTITELJSTVO I GASTRONOMIJA | JRE Croatia – Jeunes Restaurateurs, Chef's Stage, vodeći kongres gastronomije i ugostiteljstva u Šibeniku |
| OBRAZOVNE INSTITUCIJE | Studentska organizacija AISEC Zagreb, Ekonomski fakultet u Zagrebu, ZŠEM, Prehrambeno-biotehnološki fakultet u Zagrebu |
| STRUČNE KONFERENCIJE I SKUPOVI | HURA - Dani komunikacija, Women in Adria konferencija „Od ideje do police“, Liderova konferencija „Dan velikih planova“ |
| POMOĆ NAJPOTREBITIJIMA | Gradska društva Crvenog križa u Zagrebu, Puli, Rijeci, Osijeku i Splitu, Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Ustanova Dobri dom Grada Zagreba, Specijalna bolnica Gornja Bistra |
| ZDRAVSTVENE USTANOVE | KBC Zagreb, KBC Sestre milosrdnice, Klinika za infektivne bolesti „Dr. Fran Mihaljević“, KB Dubrava, KB „Sveti duh“, Nastavni zavod za javno zdravstvo „Dr. Nastavni zavod za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“, KBC Split |
| OSTALO | Hrvatska udruga medicinskih sestara, DVD Selce, udruga Zelene i plave Sesvete, Knjiga Moj Zagreb – najljepši grad na svijetu Željka Žutelije |

TRADICIJA DOBROVOLJNOG DARIVANJA KRVI

Franck već dugi niz godina promovira i, uz podršku svojih zaposlenika, u prostorijama poduzeća triput godišnje organizira akciju dobrovoljnog darivanja krvi u suradnji s Gradskim društvom Crvenog križa Zagreb i Hrvatskim zavodom za transfuzijsku medicinu. Povodom Dana darivatelja krvi 2018. godine obilježena je i 65. obljetnica od prve akcije darivanja krvi u Zagrebu, koja je održana upravo u Francku davne 1953. godine. Tim povodom, Francku

je u znak i sjećanje na prvu akciju darivanja krvi dodijeljena medalja zahvalnosti Crvenog križa Zagreb.

Akcije darivanja krvi organiziraju se triput godišnje, a darivateljima je osiguran obrok i piće te pravo na jedan plaćeni slobodan dan. U prosjeku se na svaku akciju odazove oko 40 ljudi, a neki su zaposlenici redoviti dobrovoljni darivatelji krvi. Unatoč pandemiji, Franck je i tijekom 2020. te 2021. organizirao ukupno šest akcija dobrovoljnog darivanja krvi poštujući sve epidemiološke mjere.



“

Motivira me želja za pomaganjem drugima. Franck je sjajan poslodavac koji nam akcije darivanja krvi organizira u prostorima poduzeća. Ponosan sam što radim u okruženju koje ima toliku empatiju i tako izraženu socijalnu notu. Drago mi je što zajedničkim snagama doprinosimo i svake godine nastavljamo inicijativu koja doslovno može nekome spasiti život. Zdravog čovjeka darivanje krvi ne košta ništa, a puno pomaže.

— Ilija Tešić na akcije darivanja krvi odazvao se ukupno dvadesetak puta

DRUŠTVENO ODGOVORNI PROJEKT „FRANCK BEESTRO”

Franck Beestro projekt je usmjeren na zaštitu ugroženih pčelinjih zajednica koje su nezamjenjiv dio našeg ekosustava, a predstavljen je 2021. godine. Uz podršku Hrvatskog pčelarskog saveza, Franck ovim projektom želi podizati svijest o važnosti pčela za život na Zemlji te svoje potrošače i širu javnost potaknuti da daju svoj doprinos očuvanju prirodnih resursa i zaštiti ovih dragocjenih oprašivača.

Bez pčela nema cvijeća ni bilja, pa tako ni čaja. Poljoprivreda cijelog svijeta ovisi upravo o njima te su nezaobilazna karika u oprašivanju oko 75 % prehrambenih proizvoda. No broj ovih dragocjenih oprašivača značajno se smanjuje, među ostalim i zbog nedostatka medonosnog cvijeća i drveća.

Kako bi pčele uvijek imale dovoljno hrane, Franck je odlučio omogućiti svakome da im pomogne i ugosti ih u vlastitom Franck Beestrou. Franck Beestro posebna je limena posuda u kojoj se nalaze dvije kutije finog Franck čaja i sjeme medonosnog cvijeća i začina kao što su kadulja, lavanda, majčina dušica, suncokret, facelija i drugih, koje se u posudu može posijati. Šarmantnu ilustraciju na posudi reljefnog oblika potpisuje jedan od najboljih hrvatskih likovnih umjetnika nove generacije, Vedran Klemens.

Sve što je potrebno učiniti jest iz posude izvaditi pakiranja čaja, u Beestro dodati zemlju za cvijeće i u nju posijati sjeme koje dolazi u paketu, potom još zaliti s malo vode i postaviti na mjesto na kojem će imati dovoljno svjetla.

Projekt je osmišljen i realiziran i uz stručnu podršku agronomistice Sandre Bedran, mag. ing. agr., koja je ujedno bila i ambasadorica projekta. Uspjeh projekta u prvoj godini potvrđuje više od 15.000 Beestroa koje su potrošači, u svega dva i pol mjeseca „otvorili” diljem Hrvatske. Vrijednost projekta i njegov pozitivan učinak prepoznat je i uz nagrade struke.

Franck je tako zajedno s agencijom Imago Ogilvy za projekt Beestro osvojio Zlatnu IdejuX u kategoriji Best on Market u kategoriji Bezalkoholnih pića kao i još jednu zlatnu IdejuX, i to u kategoriji Društvena odgovornost. Ujedno, projekt je u kategoriji GrandPRix za društveno odgovorno poslovanje Hrvatske udruge za odnose s javnošću osvojio broncu, kao i brončani the!award u istoj kategoriji u regionalnoj konkurenciji.

Iznimno pozitivne reakcije Franckovih potrošača, javnosti i struke samo je dodatan poticaj za dugoročni razvoj ovoga projekta i širenje na ostala tržišta poput Bosne i Hercegovine, gdje je projekt predstavljen u 2022.



U Francku se vodimo načelima održivosti i odgovornosti koja primjenjujemo u svakodnevnom radu, među ostalim i kroz projekte poput Franck Beestroa u koje uključujemo i naše potrošače. Posebno je zadovoljstvo što, u ovome slučaju, našu poziciju lidera u kategoriji čaja možemo iskoristiti za podizanje svijesti svih nas o ključnoj ulozi pčela u zaštiti naših ekosustava i bioraznolikosti, pa i života na Zemlji kakvog poznajemo. Svaki, pa i onaj najmanji korak koji možemo napraviti u tom smjeru vrijedan je truda. Ako svatko od nas učini jednu malu stvar za pčele, svi zajedno možemo učiniti mnogo za svijet u kojem živimo.

Uspjeh projekta u prvoj godini potvrđuje više od 15.000 Beestroa koje su potrošači, u svega dva i pol mjeseca „otvorili” diljem Hrvatske. Vrijednost projekta i njegov pozitivan učinak prepoznat je i uz nagrade struke.

FRANCK VOLONTIRA

U sklopu volonterskog programa koji se nastavlja razvijati, Franck nastoji doprinijeti zajednici u kojoj živi i djeluje. U Francku je davanje čin solidarnosti i pozitivnog građanskog djelovanja koje poduzeće nastoji poticati i svesrdno podržavati za dobrobit tima i zajednice.

MEDONOSNA LIVADA U NOVOM JELKOVCU

Franckovi zaposlenici s udrugom Zelene i plave Sesvete organizirali su volontersku akciju čišćenja livadnog područja u Novom Jelkovcu zahvaćenog raslinjem koje je prenamijenjeno u cvjetnu livadu s medonosnim cvijećem i biljem. Ova volonterska akcija nastavak je niza aktivnosti u sklopu velikog projekta Franck Beestro. U okviru suradnje udruzi je donirano sjeme medonosnog bilja i cvijeća, kao i financijska sredstva za realizaciju cjelokupnog projekta.

Novi Jelkovec dio je zagrebačke četvrti Sesvete koja se pruža od Medvednice na sjeveru te gotovo do Save na jugu. Upravo ova četvrt raspolaže najvećim šumskim površinama u Zagrebu, što predstavlja idealne uvjete za medonosne pčele, jednu od najvažnijih životinjskih vrsta u našem ekosustavu. Franckovi zaposlenici darovali su svoje vrijeme i udružili snage s volonterima ekološke inicijative

Čisteći medvjedići kako bi zapuštenu livadu u Sesvetama učinili ljepšom za stanovnike tog kraja je povratili stari sjaj inače medonosnom okolišu.

Nakon faze čišćenja navedenog područja, u Novom Jelkovcu zasađeno je medonosno cvijeće i bilje. Pretvaranjem ovog područja u cvjetnu livadu doprinosi se povećanju bioraznolikosti koje je nužno za osiguravanje hrane pčelama, što je bio jedan od ciljeva projekta Franck Beestro.



POGLEDAJTE VIDEO





PODRŠKA GLOBALNOJ KAMPANJI „FOLLOW THE FROG”

Franckov Superiore espresso mješavina je probranih zrna kave isključivo s Rainforest Alliance™ certificiranih plantaža koje udovoljavaju najstrožim standardima ekološke, društvene i ekonomske održivosti. U skladu s ciljevima ove organizacije,

Franck se pridružio globalnoj kampanji „Follow The Frog” u kojoj mogu sudjelovati brendovi koji surađuju s organizacijom Rainforest Alliance i time podržavaju očuvanje bioraznolikosti, kao i održivi razvoj.

Franck se pridružio prikazivanjem edukativnog videa za društvene mreže, kao i organiziranjem nagradnog natječaja za potrošače.

Kampanja „Follow the Frog” ima za cilj povezati ljude iz cijelog svijeta kako bi „svojim svakodnevnim djelovanjem izgradili bolje sutra”.

Navedeno podrazumijeva promicanje održive i urbane poljoprivrede, recikliranja, upravljanje šumama u zajednici i druge prakse, putem odabira i kupnje robe koju proizvode partnerska poduzeća organizacije Rainforest Alliance.



OKOLIŠNA ODGOVORNOST POSLOVANJA

Obavljanje djelatnosti u urbanom okruženju nije samo stvorilo obvezu odgovornog odnosa prema okolišu, nego je i razvilo svijest o potrebi stalnog unapređenja visokih standarda u svim aktivnostima Francka. Svojom usmjerenošću na racionalno korištenje materijalnih resursa i energije, Franck je postigao respektabilne rezultate u zaštiti okoliša.

Daljnje unapređenje postignutih standarda Franck planira ostvariti integracijom ciljnih parametara utjecaja na okoliš u svoje poslovne planove. Ciljani parametri utjecaja na okoliš usklađeni su s dugoročnim planom postizanja neutralnog ugljičnog otiska, zadovoljenjem energetske potreba isključivo iz obnovljivih izvora i potpune selekcije otpada.

CILJEVI





Rainforest Alliance[™] Certifikat

Superiore espresso s biranim zrnima
kave isključivo s certificiranih plantaža



ISO 5001

Uveden sustav upravljanja
energijom



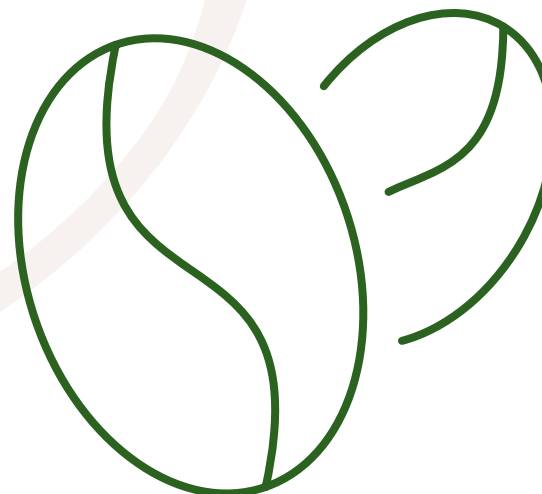
ISO 14001

Uveden sustav upravljanja
okolišem



Donešena strategija razvoja
ambalažnih materijala

Proaktivnost i angažman ljudskih i drugih resursa Francka važni su za integraciju standarda okolišne odgovornosti poslovanja. Postizanje okolišne odgovornosti poslovanja ostvaruje se edukacijom i povećavanjem broja inicijativa i projekata fokusiranih na smanjenje negativnih utjecaja na okoliš u svim fazama proizvodnog procesa (npr. plan održivog pakiranja).



Četiri temeljna uporišta okolišne odgovornosti Franckovih aktivnosti su:

KLIMATSKE PROMJENE

– poduzimanje akcija u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih štetnih učinaka.

ODRŽIVOST OKOLIŠA

– od plantaže do šalice – širenje vlastitih vrijednosti i fokusiranje na uzgajivače kave i čaja kako bi osigurali održivost koja počinje od plantaže.

ODRŽIVI DIZAJN

– povećanje učinkovitosti uz smanjenje emisija i otpada.

ODGOVORNO KORIŠTENJE RESURSA

– učinkovito korištenje resursa u cjelokupnom procesu proizvodnje.

Sustav upravljanja zaštitom okoliša

Sustav upravljanja zaštitom okoliša uvodi se u 2022. godini, čime se nadograđuju postojeći sustavi upravljanja. Cilj je dodatno doprinijeti procesu održivog razvoja, koji se zasniva na postizanju ravnoteže gospodarskog napretka, društvene pravednosti i očuvanja prirodnih resursa.

Održavanjem sustava upravljanja zaštitom okoliša osigurava se efikasno i učinkovito smanjenje nepovoljnih utjecaja na okoliš, kako unutar proizvodnih, tako i svih ostalih poslovnih procesa unutar poduzeća. Poslovanje je usklađeno sa zakonskim zahtjevima koji proizlaze iz odgovornosti za okoliš i doprinose još kvalitetnijem gospodarenju otpadom.

Ovakvo poslovanje rezultira osnaživanjem povjerenja i lojalnosti kupaca u smislu utjecaja na okoliš te osigurava stvaranje novih poslovnih prilika uzimajući u obzir važnost ekoloških proizvodnih procesa.



CILJEVI EKOLOŠKE UČINKOVITOSTI

uključuju kontinuirano poboljšanje na sljedećim područjima:



Planovi energetske učinkovitosti i korištenje obnovljivih izvora energije.



Odgovorno upravljanje potrošnje vode.



Strategija razvoja održivih ambalažnih materijala s ciljem poboljšanja recikliranja i smanjenja negativnog utjecaja.



Potpora projektima usmjerenim na održivu poljoprivredu.

Energetska učinkovitost

Klimatski izazovi potiču poduzeća da preuzmu važnu ulogu u borbi protiv negativnih učinaka klimatskih promjena. Kroz svoju okolišnu odgovornost poslovanja, Franck je odlučio pridonijeti prelaskom na poslovanje s niskom razinom emisija CO₂.

Organizacija upravlja energijom uz pomoć standarda ISO 50001 koji počiva na sveobuhvatnom podizanju svijesti i sustavnom poboljšanju energetske učinkovitosti. Kontinuirano se osiguravaju dostupnost informacija o energetske učinkovitosti, kao i nužni resursi za postizanje općih i pojedinačnih ciljeva.



Podupire se nabava energetski učinkovitih proizvoda i usluga te projektiranje koje unapređuje energetske učinkovitosti.

Politika energetske učinkovitosti dostupna je svim zaposlenicima, kao i vanjskim suradnicima u cilju podizanja svijesti o potrebi racionalnog korištenja energije prilikom rada te upoznavanja i poticanja aktivnog doprinosa davanjem prijedloga za poboljšanje energetske učinkovitosti. Politika energetske učinkovitosti pregledava se najmanje jednom godišnje i ažurira prema potrebi.

Pri uvođenju novih tehnologija i rada na projektima vodi se briga o tome da Franckovo djelovanje i način rada nemaju nepovoljan utjecaj na okoliš.

Također, uveden je sustav alarmiranja u slučaju povećane potrošnje vode. Poduzeće je kao glavni cilj postavilo kontinuirano poboljšanje upravljanja zaštitom okoliša, koje u konačnici rezultira smanjivanjem troškova, jer će se prirodni resursi tijekom proizvodnje učinkovitije koristiti.

Za ciljeve energetske učinkovitosti dokumentiraju se i posebni akcijski programi u okviru kojih se prati realizacija postavljenih ciljeva i programa.

CILJEVI ZADANI U SKLOPU NORME ISO 50001:



Smanjenje prosječne potrošnje električne energije po jedinici proizvoda za 1 % u 2022. u odnosu na 2021.



Smanjenje prosječne potrošnje plina za prženje kave po jedinici proizvoda za 1 % u 2022. u odnosu na 2021.



Smanjenje prosječne potrošnje toplinske energije po stupanj danu grijanja za 2 % u 2022. u odnosu na 2021.



Smanjenje prosječne potrošnje vode po jedinici proizvoda za 6 % u 2022. u odnosu na 2021.



Održavanje prosječne potrošnje goriva za osobna vozila ispod 5,7 l/100 km, a za dostavna vozila ispod 7,5 l/100 km.



Održavanje prosječne potrošnje tehničkih plinova (UNP/LPG-a) ispod 2 kg / radnom satu viličara.

Energija

POTROŠNJA ELEKTRIČNE ENERGIJE

Električna energija koristi se za pokretanje proizvodnih linija te za rad ureda, sustava i pomoćnih usluga. Apsolutna potrošnja električne energije poduzeća porasla je u odnosu na prethodnu godinu kao rezultat provedenih investicija, vezanih za povećanje produktivnosti i proizvodnih kapaciteta.

Tijekom posljednjih triju godina realizirane su investicije i aktivnosti s utjecajem na energetiku kako na tehničkoj razini (npr. kartonirka u pogonu praškova, novi C24E stroj za pakiranje čaja, klimatizacija Snogoo prostorija), tako i na razini upravljanja (npr. postizanje visokih razina prinosa proizvodnim linijama, gašenje *stand by* opreme, optimalna regulacija sustava za klimatizaciju zraka u industrijskim zgradama).

Krajem rujna 2015. Franck je uspješno realizirao najveću i najvažniju investiciju za rekonstrukciju pogona čajeva i dodatnu automatizaciju u pogonu kave. Uloženo je 20 milijuna kuna čime je znatno podignuta proizvodna učinkovitost i fleksibilnost te je osigurana maksimalna konkurentnost u budućnosti.

Tijekom gradnje implementiran je niz tehnoloških inovacija. Upotrijebljeni su najkvalitetniji materijali trenutačno dostupni u graditeljstvu, čime je omogućena energetska učinkovitost cijele građevine koja obuhvaća više od 3.200 m² proizvodnog prostora.

Briga za energetska učinkovitost potvrđena je postavljanjem moderne LED rasvjete koja stvara ugodno radno okruženje i smanjuje potrošnju električne energije. Ujedno je postavljeno osam klimatizacijskih komora na krovu i centralni rashladnik, što je omogućilo opremljenost svakog dijela pogona ventilacijom i hlađenjem, u skladu s naprednim tehnološkim parametrima.

Planirane investicije u cilju postizanja energetske učinkovitosti poslovanja u budućem razdoblju jesu:

- › **novi pržionik i briketirka** (s predgrijavanjem sirove kave) – Zamjena turbo pržionika novim energetski učinkovitijim pržionikom osigurava manju potrošnju plina (do 50 %) i četiri puta manju potrošnju struje. Uz izuzetno manju potrošnju energenata, novi bi pržionik osigurao i kvalitetnije prženje svih kava u usporedbi s turbo pržionicima.
- › **dodatno ulaganje u LED rasvjetu** – LED rasvjeta osigurava manju potrošnju električne energije te duži vijek trajanja, što smanjuje troškove održavanja. Također, LED rasvjeta nema staklenih dijelova i pogodna je za prehrambenu industriju i IFS te istodobno ima dobru karakteristiku osvjetljenja (CRI index).
- › **zamjena dotrajale stolarije na zgradi tehničke uprave** – Ulaganje u novu stolariju, koja ima puno bolje koeficijente prolaska topline, smanjuje troškove grijanja zimi i hlađenja ljeti te istodobno podiže kvalitetu boravka u tim prostorijama.
- › **iskorištenje otpadne topline iz kompresora za komprimirani zrak** – Kompresori zraka stvaraju veliku količinu toplinske energije, koja se može upotrijebiti za zagrijavanje sanitarne vode i za zagrijavanje vode za potrebe grijanja zimi.

Promjene u potrošnji energenata u 2019., 2020. i 2021. koje ne prate planirani trend smanjenja, ovisile su u najvećoj mjeri o širenju poslovanja i povećanju proizvodnih kapaciteta koje su se odrazile na potrošnju električne energije, te tadašnjim mjerama opreza uslijed pandemije koja je imala značajan utjecaj na rad u postrojenjima, gdje je potrošnja toplinske energije bila povećana, radi češćeg provjetravanja pogona i radnih prostorija.

Također, realizirane investicije (kartonirka u pogonu praškova i novi C24 stroj za pakiranje čaja) te širenje poslovanja na Franck Snogoo rezultiralo je zbrajanjem potrošnje energenata vezanih za realizirane investicije.

POTROŠNJA TOPLINE

Pod potrošnju topline potrebne za rad pogona (linija za prženje kave i kavovina) i grijanje pripada potrošnja prirodnog plina i pare. Dio koji se odnosi na procese proizvodnje proporcionalan je količini prerađene kave, dok je drugi aspekt ovisan o vanjskim vremenskim uvjetima.

Pandemija COVID-19 imala je značajan utjecaj na rad u postrojenjima, čija je potrošnja topline bila pod utjecajem rada od kuće i češćeg provjetravanja pogona i radnih prostorija.

UKUPNA POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR ORGANIZACIJE ZA 2019., 2020. I 2021. GODINU¹

| | | 2021. | 2020. | 2019. |
|--|---------------|------------------|------------------|------------------|
| | | MWh | MWh | MWh |
| Potrošnja goriva iz neobnovljivih izvora | dizel | 2.840,01 | 2.636,96 | 3.225,49 |
| | plin | 7.333,17 | 7.530,35 | 7.854,99 |
| Potrošnja električne energije | ele. energija | 3.467,69 | 3.437,79 | 3.433,68 |
| Potrošnja toplinske energije | para | 4.075,45 | 3.708,52 | 3.372,71 |
| UKUPNA POTROŠNJA | | 17.786,60 | 17.379,54 | 17.970,33 |

¹Iznosi i izvori faktora konverzije: Para - primijenjen je koeficijent pretvorbe 1 t = 0,833 MWh (izvor HEP Toplinarstvo)
Gorivo - primijenjen je koeficijent pretvorbe 1 l = 0,85 kg, 1 kg = 42,71 MJ, 1 kWh = 3600 kJ (izvor Energetski Institut Hrvoje Požar)

Za plin, električnu energiju i paru postoje mjerni uređaji koji se dodatno kontroliraju preko računara. O potrošnji goriva službenih vozila evidenciju vodi zaduženi knjigovođa, a za UNP/LPG evidencija se vodi preko SAP sustava. Svi podaci prikupljaju se i analiziraju te se koriste u sustavu za upravljanje energijom prema ISO 50001:2018.



Smanjenje potrošnje vode postiže se ulaganjima u novu tehnologiju, ali i prilagođavanjem i modernizacijom procesa koji sve manje uključuju upotrebu vode, kao i konstantnim praćenjem i analizom u ovlaštenim laboratorijima.

Otpadne vode

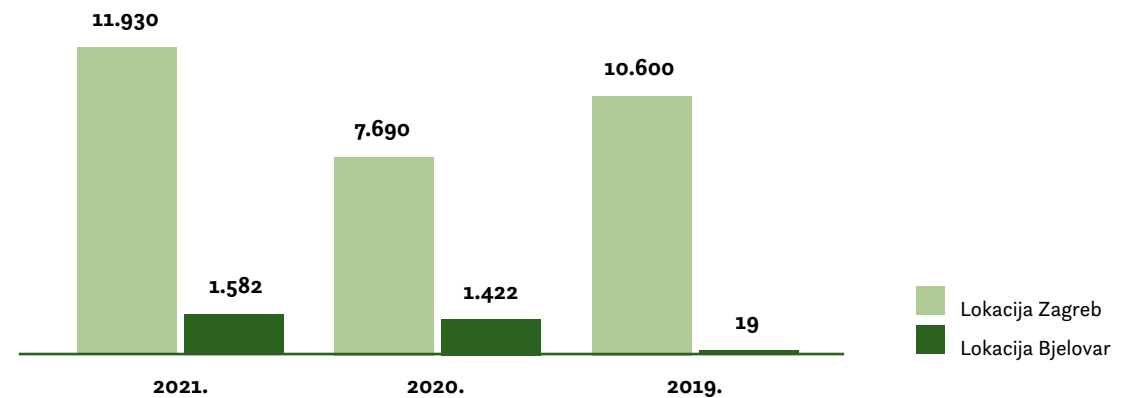
Kroz svoje tehnološke procese, Franck smanjuje potrošnju vode tako što nadzire trenutačnu potrošnju vode. Smanjenje potrošnje vode postiže se ulaganjima u novu tehnologiju, ali i prilagodbom i modernizacijom procesa koji sve manje uključuju upotrebu vode, kao i konstantnim praćenjem i analizom u ovlaštenim laboratorijima.

Aktivnosti i radnje vezane uz upravljanje vodom koje Franck mora poduzeti određuju se vodopravnom dozvolom. U skladu s time vanjski ovlašteni laboratorij dvaput godišnje provodi analize uzorkovanja i ispitivanja sustava otpadnih voda, a rezultati ovih ispitivanja nalaze se unutar dozvoljenih vrijednosti.

Čišćenje mastolovca provodi se na dvama mjestima (uz pogon čajeva i iz restorana) te se vodi evidencija podataka koja se dostavlja Hrvatskim vodama na propisanim obrascima. Provode se i ispitivanja vodonepropusnosti građevina za odvodnju i pročišćavanje otpadnih voda.

Potrošnja vode u 2021. godini povećala se, pogotovo nakon potresa koji su se dogodili sredinom i krajem 2020. godine. Instalacijske cijevi bile su pod naprezanjem te je vjerojatno da na nekoliko mjesta dolazi do manjih, mikroproboja koji povećavaju potrošnju vode, a gotovo ih je nemoguće locirati. Uz to, zabilježeno je i jedno veće probijanje na prirubnici ventila koje je sanirano sredinom prosinca 2021. godine.

UKUPNA POTROŠNJA VODE U 2021., 2020. I 2019. GODINI (m³)



Emisije

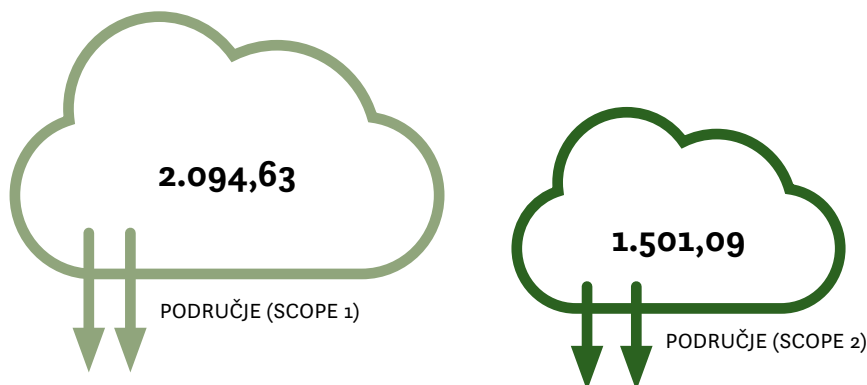
Klimatski izazovi potaknuli su su Franck na angažman na nekoliko razina:

- › rad na održivom modelu proizvodnje i potrošnje,
- › djelovanje na svim razinama u borbi protiv klimatskih promjena kroz postupno smanjenje emisija ugljika.

Emisije u zrak iz stacionarnih izvora redovito se prate, mjere i kontroliraju te se provjeravaju svi parametri koji bi mogli negativno utjecati na okoliš. Franck je u zadnjih pet godina uložio više od dva milijuna kuna samo u segment zaštite okoliša.

Na temelju zakonskih odredbi, periodično se mjere emisije u zrak iz nepokretnih izvora. Svrha je provjera usklađenosti s propisanim graničnim vrijednostima. Na temelju podataka o potrošnji energenata izračun za količinu direktnih (Područje 1) i indirektnih (Područje 2) emisija dobiven je pomoću faktora GHG Protocol Corporate Standard koji su razvili World Resources Institute (WRI) i World Business Council on Sustainable Development (WBCSD), u skladu sa smjericama IPCC 2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.

UKUPNE EMISIJE U 2021. GODINI (t)



KOLIČINA DIREKTNIH EMISIJA

| ENERGENT | 2021. | 2020. | 2019. |
|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | tCO ₂ e | tCO ₂ e | tCO ₂ e |
| Dizel (l) | 745,33 | 692,04 | 846,76 |
| Plin (Tj) | 1.349,30 | 1.385,58 | 1.429,27 |

KOLIČINA INDIREKTNIH EMISIJA

| ENERGENT | 2021. | 2020. | 2019. |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | tCO ₂ e | tCO ₂ e | tCO ₂ e |
| električna + toplinska energija (kWh) | 1.501,09 | 1.422,12 | 1.391,77 |

Odgovorno zbrinjavanje otpada

Najveći dio otpada koji nastaje u Francku reciklira se ili služi kao nusprodukt za stvaranje drugih proizvoda. Otpad se odvaja i sortira na samom mjestu nastanka (zeleni/eko otoci na svim proizvodnim lokacijama Franck grupe na kojima nastaje otpad).

Od 2020. godine Franck ima Strategiju razvoja ambalažnih materijala, kojom se želi reducirati količina ambalaže, ali i postupno svu ambalažu prebaciti na reciklabilne materijale gdje je god to moguće, što će rezultirati uštedom materijala i količinom emisija. Cilj je Francka u sljedećem petogodišnjem razdoblju upravljanja otpadom postići efikasnost kako bi se vrlo mali postotak predavao na zbrinjavanje na odlagališta.

Služba Zaštite okoliša odgovorna je za praćenje zakonodavstva po pitanju gospodarenja otpadom i otpadnom ambalažom, ali i implementiranje aktivnosti i procesa. Sve aktivnosti koje se provode na lokaciji Vodovodna 20 (Zagreb) u skladu su s važećim zakonskim propisima RH na području gospodarenja otpadom. U Francku do sada nije utvrđena neusklađenost sa zakonskim propisima te u skladu s time nije bilo slučajeva novčanih kazni ili sankcija za nepoštivanje zakona i/ili propisa o okolišu.

Franck Zagreb na lokaciji Vodovodna 20, koja je ujedno i proizvodna lokacija, vodi brigu o dijelu poslovanja

koji uključuje sakupljanje otpada po kategorijama, a sve u skladu s vrijedećim Zakonom o gospodarenju otpadom. S ovlaštenim sakupljačima postoji sklopljen ugovor za zbrinjavanje svih vrsta opasnog i neopasnog otpada. Sav neopasni otpad (najviše papir/karton, plastika, višeslojna ambalaža) selektira se unutar pogona i prostora gdje su postavljene označene kante za njegovo odlaganje.

Na kraju radnog dana, ovisno o mjestu nastanka, zaposlenik održavanja tvorničkog kruga prikuplja sav neopasni otpad iz pogona i odvozi ga na deponij tvornice, smješten na lokaciji proizvodnje. Što se tiče opasnog otpada, postoji označeno i izdvojeno skladište opasnog otpada u kojem su smještene sve vrste opasnog otpada, s kojeg ovlašteni sakupljač odvozi i zbrinjava sav opasni otpad iz skladišta.



AMBALAŽA

Ambalaža je sve ono što u odnosu na proizvod ima zaštitnu, transportnu, uporabnu i informativnu funkciju te se prije ili tijekom konzumacije proizvoda mora odložiti ili odbaciti i u tom trenutku ambalaža postaje otpadna ambalaža.

S proizvodima koje Franck stavlja na tržište stavlja se i određena količina ambalaže. Kroz poslovni sustav SAP Franck prati količinu prodanih proizvoda za područje Republike Hrvatske te se na kvartalnom nivou prijavljuju količine otpadne ambalaže Fondu za zaštitu okoliša. Franck je pokrenuo projekt optimizacije ambalažnih materijala, kao i izradu strategije upravljanja plastikom kroz koju će se raditi na smanjenju upotrebe ambalažnih materijala gdje je god to moguće.

Kontrola i kvaliteta ambalažnih materijala koji se upotrebljavaju u pakiranju proizvoda od velike su važnosti za poduzeće Franck, jer se njima osigurava visoka kvaliteta proizvoda i nesmetana proizvodnja. Za svaki ambalažni materijal postoji specifikacija kroz koju se definiraju svi fizikalno-kemijski parametri koji su bitni u poslovanju Francka. Ambalažni materijal koji se upotrebljava mora biti funkcionalan kako bi proizvodi bili maksimalno zaštićeni kroz cijeli vijek trajanja i tako očuvali svoju vrhunsku kvalitetu.

STRATEGIJA RAZVOJA AMBALAŽNIH MATERIJALA

Franck svojim modelom Strategije želi podržati održivi rast za planet i sve sudionike proizvodnog procesa: od ključnih dobavljača u lancu opskrbe sirovina i ambalaže do krajnjih potrošača.

Strategija razvoja ambalažnog materijala oblikovana je sa svrhom smanjenja otpada, potrošnje i emisija CO₂ na minimum. Pokrenuta je s ciljem povećanja ekološki prihvatljive ambalaže, smanjenja ambalažnog otpada, smanjenja ugljičnog otiska i stvaranja ekološko prihvatljivog asortimana.

Sama strategija podložna je promjenama uslijed više faktora, kao što su duže vrijeme izrade uzoraka reciklabilnih materijala, teška dostupnost komercijaliziranih reciklabilnih rješenja za kavu i instant-mješavine, visoki troškovi za prilagodbe postojećih strojeva za nove materijale te duže vrijeme potrebno za potvrdu reciklabilne ambalaže zbog praćenja stabilneta kroz ukupni rok trajanja proizvoda.

Proizvodnja se sve više usmjerava na korištenje ekološki prihvatljive ambalaže. Stanjivanjem stretch folije, limenki, folije i dr. postignut je rezultat stvaranja manje količine ambalažnog otpada. Uz navedeno, uveden je filter-papir za čaj od čiste celuloze, što znači da u filter-papiru nema plastike te je on 100 % reciklabilan.

KOLIČINA MATERIJALA ISPORUČENOG KROZ PROIZVODE (DOWNSTREAM)

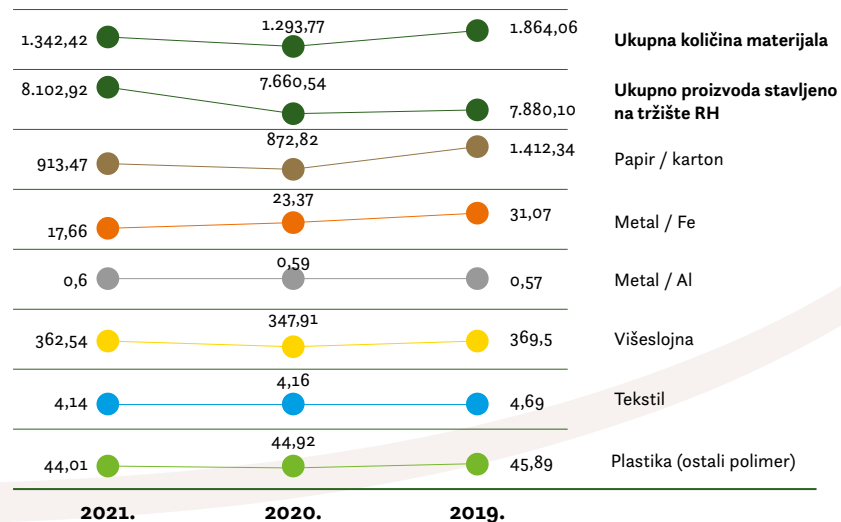
| KATEGORIJA | 2021. | 2020. | 2019. |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| | količina (t) | | |
| Papir / karton | 913,47 | 872,82 | 1.412,34 |
| Metal / Fe | 17,66 | 23,37 | 31,07 |
| Metal / Al | 0,6 | 0,59 | 0,57 |
| Višeslojna | 362,54 | 347,91 | 369,5 |
| Tekstil | 4,14 | 4,16 | 4,69 |
| Plastika (ostali polimer) | 44,01 | 44,92 | 45,89 |
| Ukupno | 1.342,42 | 1.293,77 | 1.864,06 |
| Ukupno proizvoda stavljeno na tržište RH | 8.102,92 | 7.660,54 | 7.880,10 |

U 2021. godini, u Francku smo s optimizacijom ambalaže postigli 21 % manje željeza u odnosu na 2020. godinu, i to stanjivanjem limenki za espresso 3 kg, 49 % manje stretch folije uvođenjem folije boljih svojstava rastezanja, 90 % manje termoskupljajuće folije zamjenom postojećeg pakiranja kartonskom ambalažom te 38 % manje folije u Francku.

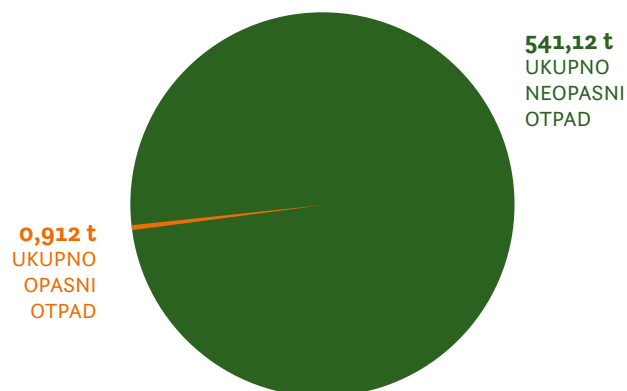
Prema strategiji ambalaže, daljnjim stanjivanjem pojedinih ambalažnih materijala i snižavanjem pojedinih pakiranja postići će se 12 % manje folije u ostalim pogonima te još 4 % u pogonu kave, što će rezultirati s 56,6 tona odnosno 13 % manje folije ukupno u Francku na godišnjoj razini. Dugoročni je cilj strategije, nakon optimizacije ambalaže, uvođenje reciklabilnih materijala za pakiranja svih Franckovih proizvoda.

Na količinu ambalažnog otpada direktno utječe količina proizvoda koji su stavljeni na tržište RH. Optimizacijom ambalaže postigla se manja količina ambalažnog otpada, što je najbolje vidljivo na količini metala i plastike, gdje su vidljiva smanjenja u odnosu na 2019. i 2020. godinu. S obzirom na porast stavljenih proizvoda na tržište u 2021., u odnosu na 2019. i 2020., kod ukupne količine ambalažnog otpada vidljivo je da ukupne količine ambalažnog otpada imaju manji rast u odnosu na rast količine proizvoda. Na zaštitu okoliša u Francku se gleda kao na multidisciplinarnu aktivnost koja obuhvaća sve procese zaštite koji su nužni za odvijanje rada u najboljem interesu za zaposlenike i za okoliš. U realizaciji aktivnosti iz područja zaštite okoliša teži se interaktivnom sudjelovanju svih zaposlenika, bez obzira na funkciju i tehnološki proces u kojem sudjeluju.

KOLIČINA MATERIJALA ISPORUČENOG KROZ PROIZVODE (t)



KOLIČINA OTPADA VLASTITIH AKTIVNOSTI U 2021. GODINI



| OPASNI OTPAD | 2021. | 2020. | 2019. | Način zbrinjavanja otpada |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------------------|
| | količina (t) | | | |
| Boje i lakovi | / | / | 0,007 | z |
| Ambalaža koja sadrži opasne tvari | 0,26 | 0,144 | 0,137 | z |
| Kemikalije laboratorij | / | 0,456 | 0,009 | z |
| Motorna ulja | / | 0,454 | 0,237 | o |
| Filtri za ulja | 0,049 | 0,069 | 0,026 | z |
| Fluo cijevi | 0,02 | 0,045 | 0,06 | z |
| E-oprema + toneri | 0,583 | 2,63 | 3,473 | o |
| Ukupno | 0,912 | 3,798 | 3,949 | |

| NEOPASNI OTPAD | 2021. | 2020. | 2019. | Način zbrinjavanja otpada |
|-------------------------------------|---------------|---------------|----------------|---------------------------|
| | količina (t) | | | |
| Materijali neprikladni za potrošnju | 223,17 | 193,91 | 214,17 | o |
| Muljevi i filtarski kolači | 0,07 | / | 0,128 | z |
| Papir i karton | 128,42 | 117,14 | 125,72 | o |
| Plastika | 15,48 | 16,74 | 13,42 | o |
| Višeslojna ambalaža | 140,34 | 126,69 | 176,32 | o |
| Tekstil | 24,2 | 20,74 | 40,245 | o |
| Gume | / | / | 0,029 | o |
| Metali | 4,36 | 3,01 | 4,98 | o |
| Jestivo ulje i masnoće | 2,2 | 2,7 | 2,8 | o |
| Glomazni otpad | 2,88 | 6,24 | 4,42 | o |
| Ukupno | 541,12 | 487,17 | 582,232 | |

Legenda: z - zbrinjavanje, o - uporaba

Omiljeni napitci su ukusniji k



Rad ih dijeliš s onima koje voliš.



GRI INDEKS

| GRI Standard | Objava | Broj stranice | Izostavljanje | Vanjska verifikacija | |
|---|---|---------------|---------------|----------------------|--|
| OPĆE INFORMACIJE | | | | | |
| GRI 102: Opće informacije 2016 | Organizacijski profil | | | | |
| | 102-1 Naziv organizacije | | 7 | | |
| | 102-2 Aktivnosti, tržišne marke, proizvodi i usluge | | 7 | | |
| | 102-3 Lokacija sjedišta organizacije | | 7 | | |
| | 102-4 Lokacija poslovnih aktivnosti | | 18 | | |
| | 102-5 Vlasništvo i pravni oblik | | 19 | | |
| | 102-6 Tržišta na kojima organizacija djeluje | | 18 | | |
| | 102-7 Veličina organizacije | | 8, 51 | | |
| | 102-8 Informacije o zaposlenicima i drugim radnicima | | 51 | | |
| | 102-9 Dobavljački lanac | | 44, 45, 46 | | |
| | 102-10 Značajne promjene u organizaciji i njenom dobavljačkom lancu | | 18 | | |
| | 102-11 Pristup predostrožnosti | | 24 | | |
| | 102-12 Vanjske inicijative | | 20, 21 | | |
| | 102-13 Članstvo u udruženjima | | 20, 21 | | |
| | Strategija | | | | |
| | 102-14 Izjava najviše rangirane osobe za donošenje odluka | | 5 | | |
| 102-15 Opis ključnih utjecaja, rizika i prilika | | 24, 25 | | | |
| Etika i integritet | | | | | |
| 102-16 Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja | | 56 | | | |
| Upravljanje | | | | | |
| 102-18 Upravljačka struktura | | 19 | | | |

| GRI Standard | Objava | Broj stranice | Izostavljanje | Vanjska verifikacija |
|-----------------------------------|--|---------------|---------------|----------------------|
| OPĆE INFORMACIJE | | | | |
| GRI 102: Opće informacije 2016 | Uključivanje dionika | | | |
| | 102-40 Popis uključenih skupina dionika | 30 | | |
| | 102-41 Kolektivni ugovori | / | | |
| | 102-42 Prepoznavanje i odabir uključenih dionika | 30 | | |
| | 102-43 Pristup uključivanju dionika | 30 | | |
| | 102-44 Ključne teme i otvorena pitanja | 25 | | |
| | Način izvještavanja | | | |
| | 102-45 Subjekti uključeni u konsolidirana financijska izvješća | 6 | | |
| | 102-46 Definiranje sadržaja izvješća i granica tema | 24, 25 | | |
| | 102-47 Popis materijalnih tema | 25 | | |
| | 102-48 Izmjene u informacijama | / | | |
| | 102-49 Promjene u izvještavanju | / | | |
| | 102-50 Izvještajno razdoblje | 6 | | |
| | 102-51 Datum posljednjeg izvješća | / | | |
| | 102-52 Izvještajno razdoblje | 6 | | |
| | 102-53 Kontakt za pitanja vezana uz izvješće | 6 | | |
| | 102-54 Izjava za izvješćivanje sukladno GRI Standardima | 6 | | |
| | 102-55 Kazalo sadržaja GRI-a (GRI Indeks) | 90 | | |
| 102-56 Vanjska verifikacija | / | | | |
| MATERIJALNE TEME | | | | |
| Ekonomska uspješnost | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 24, 25 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 25 | | |
| GRI 201: Ekonomski učinak 2016 | 201-1 Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost | 7, 8 | | |

| GRI Standard | Objava | Broj stranice | Izostavljanje | Vanjska verifikacija |
|------------------------------------|---|---------------|---------------|----------------------|
| MATERIJALNE TEME | | | | |
| Praksa nabave | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 44, 45, 46 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 45 | | |
| GRI 204: Praksa nabave | 204-1 Udio izdataka na lokalne dobavljače u značajnim mjestima poslovanja | 45 | | |
| Anti-korupcijske politike | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 66 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 66 | | |
| GRI 205: Anti-korupcijske politike | 205-3 Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere | 66 | | |
| Energija | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 78, 79, 80 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 78, 79, 81 | | |
| GRI 302: Energija 2016 | 302-1 Potrošnja energije unutar organizacije | 81 | | |
| Voda i otpadne vode | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 83 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 83 | | |
| GRI 303: Voda i otpadne vode 2018 | 303-5 Potrošnja vode | 83 | | |
| Emisije | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 84 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 84 | | |

| GRI Standard | Objava | Broj stranice | Izostavljanje | Vanjska verifikacija |
|--------------------------------------|--|---------------|---------------|----------------------|
| MATERIJALNE TEME | | | | |
| Emisije | | | | |
| GRI 305: Emisije 2016 | 305-1 Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 1) | 84 | | |
| | 305-2 Neizravne energetske emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 2) | 84 | | |
| Otpad | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 85, 86 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 86 | | |
| GRI 306: Otpad 2020 | 306-2 Upravljanje značajnim utjecajima povezanim s otpadom | 85 | | |
| Usklađenost s okolišem | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 85, 86 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 86 | | |
| GRI 307: Usklađenost s okolišem 2016 | 307-1 Nepridržavanje zakona i propisa o zaštiti okoliša | 85 | | |
| Zapošljavanje | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 56 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 57 | | |
| GRI 401: Zapošljavanje 2016 | 401-1 Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika | 51 | | |
| | 401-2 Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme | 54 | | |
| | 401-3: Povratak na posao i stope zadržavanja po povratku s rodiljnog dopusta prema spolu | 55 | | |

| GRI Standard | Objava | Broj stranice | Izostavljanje | Vanjska verifikacija |
|---|---|---------------|---------------|----------------------|
| MATERIJALNE TEME | | | | |
| Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 58 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 58 | | |
| GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu 2018 | 403-1 Sustav upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu | 58 | | |
| | 403-2 Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje događaja | 58, 59 | | |
| | 403-3 Profesionalne zdravstvene usluge | 58 | | |
| | 403-4 Sudjelovanje radnika, savjetovanje i komunikacija o zaštiti na radu | 58, 59 | | |
| | 403-5 Osposobljavanje radnika o zaštiti na radu | 58 | | |
| | 403-6 Promicanje zdravlja radnika | 58, 59 | | |
| | 403-7 Sprječavanje i ublažavanje utjecaja na zdravlje i sigurnost na posao izravno povezanih poslovnim odnosima | 58, 59 | | |
| Obuka i obrazovanje | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 52, 60 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 60 | | |
| GRI 404: Obuka i obrazovanje 2016 | 404-2 Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika | 52, 61, 62 | | |
| Različitosti i jednake mogućnosti | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 56 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 66 | | |
| GRI 405: Različitosti i jednake mogućnosti | 405-1 Raznolikost tijela upravljanja i zaposlenika | 66 | | |
| Nediskriminacija | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |

| GRI Standard | Objava | Broj stranice | Izostavljanje | Vanjska verifikacija |
|--|--|--------------------|---------------|----------------------|
| MATERIJALNE TEME | | | | |
| Nediskriminacija | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 56 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 66 | | |
| GRI 406: Nediskriminacija | 406-1 Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete korektivne mjere | 66 | | |
| Lokalne zajednice | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 67 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 67 | | |
| GRI 413: Lokalne zajednice 2016 | 413-1 Djelatnosti u kojima su provedeni uključivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi | 67, 68, 69, 70, 72 | | |
| Zdravlje i sigurnost kupaca | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 34, 35, 36, 38 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 34, 35, 36, 39 | | |
| GRI 416: Zdravlje i sigurnost kupaca 2016 | 416-1 Procjena utjecaja na zdravlje i sigurnost značajnih kategorija proizvoda i usluga | 38, 39 | | |
| | 416-2 Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost | 38 | | |
| Označavanje proizvoda i usluga | | | | |
| GRI 103: Pristup upravljanju 2016 | 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice | 25 | | |
| | 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice | 40, 41 | | |
| | 103-3 Ocjena pristupa upravljanju | 40, 41 | | |
| GRI 417: Marketing i označavanje proizvoda i usluga 2016 | 417-1 Vrsta podataka o proizvodu i usluzi i njihovo označavanje | 41 | | |
| | 417-2 Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanjem | 43 | | |
| | 417-3 Slučajevi nepridržavanja propisa u vezi s marketinškim komunikacijama | 43 | | |

