



# CSR rapport

2023



Mette og Søren med skovdyrket kaffe ved kaffefarmen Finca La Serrania, i Guatemala.

# Forord

Hos Bentax opererer vi ud fra et værdisæt baseret på respekt, hæderlighed og ordentlighed. Disse værdier har ikke kun formet vores forretnings- kultur; de udgør også selve fundamentet for vores engagement inden for CSR. Vi arbejder proaktivt for at skabe en positiv indvirkning på samfundet og miljøet, både lokalt og globalt.

Vores initiativer har altid haft mennesker i fokus. Vi har grebet mulighederne, som de opstod, og igangsat initiativer, der afspejler vores menneskesyn og værdisæt. Vi er ikke i tvivl om den effekt og det aftryk, som vores initiativer har haft. Vi ved, at initiativerne har haft en positiv effekt, og at de forskellige tiltag har berørt mange mennesker.

Det har aldrig haft stor betydning for os at promovere og synliggøre effekten af vores initiativer offentligt. For os har det altid været tilstrækkeligt at vide og se den forskel, vi har skabt. Men i 2022 ændrede dette sig, da vi for alvor lærte, at synlighed er nøglen til at inspirere andre og skabe en større positiv indvirkning. Det er som ringe i vandet, hvor vores handlinger inspirerer andre til at følge efter. Vi publicerede derfor dette år vores første CSR-rapport.

Selv om det blot er et år siden, er der inden for området sket meget, og i Bentax er det for alvor gået stærkt. Udover at arbejde med de mål, der blev sat i 2022, har vi lavet nye og meget ambitiøse tiltag.

Vi har lanceret vores første klimarapport, som synliggør virksomhedens CO<sup>2</sup>-udledning. Vi har tilsluttet os Science Based Target initiatives og sat et reduktionsmål for vores udledning på hele 42%. Og så er vi næsten i mål med at blive Rainforest Alliance-certificeret som risteri. Alle initiativer, som skal støtte op om en mere ansvarlig virksomhedsdrift og som er taget for at synliggøre det uforløste potentiale der ligger i forhold til at udvise omtanke for mennesker og miljø. For selv om Bentax allerede har stort fokus og har gjort meget i forhold til mennesker og miljø, er der stadig rigtig mange muligheder, der kan udnyttes, og meget, der kan gøres.

Det er mit håb, at vi alle vil gøre det, vi kan og vil udnytte de muligheder der er til at handle endnu mere ansvarligt og træffe endnu flere valg for at minimere det aftryk, vi som virksomheder har på miljøet og menneskene, både lokalt såvel som globalt.

God læselyst.

**Søren Hansen**  
*Administrerende direktør*



# Indhold

<b>Om Bentax</b>	<b>1</b>
<b>Værditilbud</b>	<b>2</b>
<b>Bentax &amp; CSR</b>	<b>3</b>
<b>Nye rammer for CSR arbejde i Bentax</b>	<b>4</b>
Science-Based Targets Initiative	<b>5</b>
<b>Indsatsområder</b>	<b>6</b>
<b>Leverandører &amp; samarbejdspartnere</b>	<b>7</b>
Sourcing af kaffe	8
Den fløjtende farmer	9
Fakta om kaffebranchen	10
Kaffebæltet	11
Udfordringer i kaffedyrkingen	12
Led i kaffehandlen	13
Finca La Serrania, Guatemala	14
Uddannelse er vejen ud af fattigdom	15
African Coffee Roasters	16
Certificeret kaffe	17
Rainforest alliance certificering	18
<b>Indkøb &amp; sponsorater</b>	<b>19</b>
Code of conduct	20
CSR ved sponsorater	21
Indsats & mål 2023	22
<b>Produkterne</b>	<b>23</b>
Bentax kafferisteri	24
Indsats & mål 2023	25
<b>Emballage og transport</b>	<b>26</b>
Pakning af kaffe	27
Ny emballage til Bentax kaffe	27
Anden emballage	28
Forpakningseffektivitet og ordreoptimering	29
Indsats & mål	30
<b>Maskiner &amp; udstyr</b>	<b>31</b>
Reservedele og ressourceoptimering	32
Renoverede reservedele	33
3D-printede reservedele	33
<b>Teknisk service</b>	<b>34</b>
Digitale ambitioner	35
Vidensbank for effektiv fejlsøgning	36
Teknisk træning	37
Præventiv service	38
Indsats & mål 2023	39

<b>Bentax som virksomhed</b>	<b>40</b>
Uddannelse af fremtidens medarbejdere	41
Ansatte på særlige vilkår	42
Whistleblower-ordning	43
Ligestillingspolitik	43
Fysiske rammer og sundhed	44
Affaldsplads	45
Elbiler og ladestander	45
Blomster, bier og frugttræer	45
Indsats & mål	46
<b>Efterskrift</b>	<b>47</b>

# Om Bentax

I Bentax handler det om god kaffe, fantastiske kaffeoplevelser og alt, hvad der hører til. Bentax er et landsdækkende kafferisteri, der sælger kaffe og kaffemaskiner samt leverer service til en bred vifte af caféer, restauranter, hoteller, kantiner, arbejdspladser og detailbutikker.

Vi er en familieejet virksomhed med 70 medarbejdere, spredt ud over hele Danmark. Vores hovedsæde er i Aalborg, og vi har et stort show-room i København.

Vi vælger vores kunder omhyggeligt, og kunderne vælger os med samme omhu. Vi sælger og servicerer nogle af verdens mest moderne og avancerede kaffemaskiner samt udstyr. Dette stiller høje krav til de kompetencer og den faglighed, vi besidder. Vores kunder, der vælger os, prioriterer i høj grad kvaliteten af kaffen, pålidelighed og enestående service.

Markedet for kvalitetskaffe gennemgår en betydelig udvikling. De fleste mennesker er nu vant til at besøge caféer og har en idé om, hvad der udgør god kaffekvalitet. Dette betyder, at forbrugerne i dag efterspørger kaffe af langt højere kvalitet end tidligere, både når de besøger caféer, er derhjemme, på arbejdet og når de er på farten (to-go).

Vores kunder findes derfor inden for en række forskellige segmenter, herunder nogle af landets mest kvalitetsbevidste caféer, virksomheder, der serverer god kaffe for deres medarbejdere, detailkæder samt butikker, der sælger kaffen til entusiastiske hjemmebaristaer.



# Værditilbud



## Kaffe

Vores risteri rister hver dag masser af højkvalitetskaffe. Vi rister på topmoderne og energieffektivt produktionsudstyr. Udover vores eget kaffebrand, ristes også en stor mængde private label kaffe til vores kunder.



## Kaffeudstyr

Et bredt udvalg af højkvalitetskaffemaskiner med den nyeste teknologi fra nøje udvalgte leverandører. Dette sikrer høj kvalitet, høj driftssikkerhed og lang levetid.



## Service

Landsdækkende serviceorganisation bestående af faguddannede og kvalificerede teknikere. Vi tilbyder en hurtig responstid og landets bedste og mest effektive service, alle ugens dage.



## Medarbejderne

Vores team er bredt funderet og står til rådighed med professionel rådgivning, den nyeste viden og know-how. Vi arbejder fleksibelt, servicemindet og hurtigt.



## Uddannelse og træning

Vi træner og uddanner vores kunder i brug af udstyr, kaffebrygning og barista skills. Dette sikrer at vores kunders tilgang til kaffe, løftes til et højt professionelt niveau.



## Partnerskaber

Vi tror på at nære og lange relationer skaber bedre resultater. Derfor indgår vi løbende i nære partnerskaber og projekter, hvor vi deler ressourcer, viden og kompetencer.

# Bentax & CSR

Siden 2022, hvor vi startede vores arbejde med CSR, er vores indsats betydeligt intensiveret. På baggrund af målene for 2022 har vi ikke blot indført en række nye tiltag, men også afsat flere ressourcer, både menneskelige såvel som økonomiske, for at kunne igangsætte nye initiativer. Målet er at efterlade en skånsom indvirkning på jorden og dyrke respektfulde relationer med alle aktører i vores værdikæde.

Dette var grundlaget for den rejse, vi startede i 2022, og det danner stadig rammerne for CSR-arbejdet i 2023.



# Nye rammer for CSR arbejde i Bentax

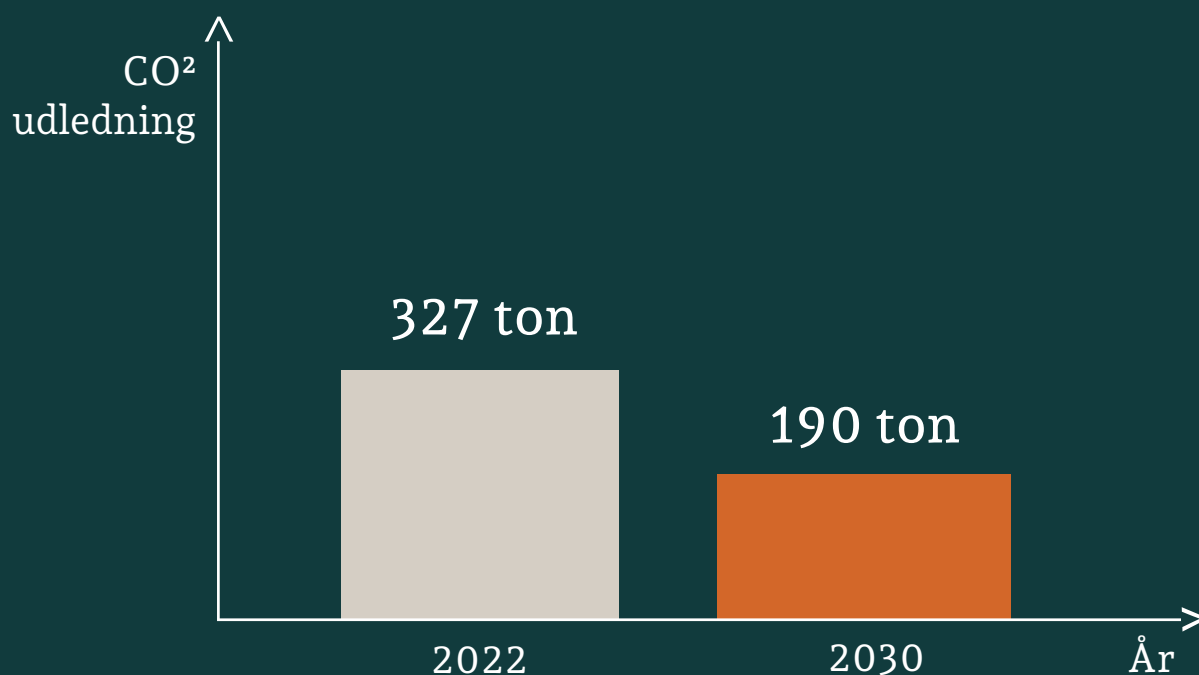
I 2022 tog vi udgangspunkt i de 17 verdensmål som guideline og ramme for Bentax' CSR-strategi. Det gør vi stadig. Vi har dog også tilføjet nogle flere og nye rammer til vores arbejde. Disse er blandt andet valgt for at kunne kvantificere vores mål og resultater.

Bentax ønsker at arbejde ambitiøst med reduktion af CO<sup>2</sup>. Derfor har vi netop tilsluttet os Science-Based Targets Initiatives (SBTi) målsætning.

GHG-protokollen (Greenhouse Gas Protokollen), som er rammen for beregning og rapportering af drivhusgasemissioner, ligger til grund for målsætningen for reduktion af CO<sup>2</sup>. I oktober 2023 kunne Bentax for første gang aflægge et klimaregnskab med 2022 som basisår.

Vi har indført en Code of Conduct for virksomheden. Med baggrund i OECD's retningslinjer skal dette kodeks være et adfærdskodeks for ansvarlig forretningspraksis. Vores adfærdskodeks indeholder naturligvis elementer, som ikke er direkte relaterede til CSR, men også punkter som miljøbeskyttelse og menneskerettigheder. Dette har i høj grad relevans for virksomhedens CSR-profil.

Et andet tiltag som er lavet i 2023, er at få vores risteri certificeret til at kunne riste Rainforest Alliance-certificeret kaffe. Dette initiativ er en del af vores forpligtelse som virksomhed til at fremme ansvarlig handel med kaffe. Vi rister allerede en høj andel af økologisk kaffe på vores risteri, men gennem de sidste år har vi ønsket at kunne tilbyde vores kunder kaffe, som er tredjeparts-certificeret med den grønne frø.





## Science-Based Targets Initiative

Det er vigtigt som virksomhed at tage ansvar for den påvirkning, vi har på mennesker og miljø. Derfor har vi truffet et aktivt og fokuseret valg om at arbejde med reduktion af vores virksomheds klimaaftryk. SBTi er det rette værktøj og det første skridt på vores rejse.

Ved at deltage i SBTi forpligter vi os til at reducere vores drivhusgasemissioner og aktivt arbejde på at opnå de fastsatte mål. Målene er baseret på videnskabelige retningslinjer og metoder for at sikre, at de er i overensstemmelse med det, der kræves, for at begrænse den globale opvarmning til et niveau, der er i tråd med Parisaftalen og FN's klimamål.

Dette indebærer, at vi inden 2030 skal reducere vores drivhusgasemissioner med 42%.

I Bentax har vi valgt at arbejde med Scope 1, der omfatter direkte emissionskilder, som vi har direkte ansvar for, såsom køretøjer, kemiske processer osv., samt Scope 2, der omfatter indirekte drivhusgasemissioner, såsom elektricitet, varmekilder, køling osv. Dette er ikke direkte under virksomhedens kontrol, men rummer eventuelt mulighed for mere ansvarlige løsninger.

Det første skridt er udarbejdelsen af et klimaregnskab, der omfatter vurdering af mængden af CO<sup>2</sup>, vi udleder, og identifikationen af de områder inden for virksomheden, hvor disse forekommer og kan forbedres. På baggrund af 2022 som basisår, kan målsætninger for fremtidig indsats fastsættes. Hertil bruge GHG-protokollen.

**Vi skal reducere vores CO<sup>2</sup> udledning med 137 ton inden 2030.**

Indsatsen for at opnå målene skal rapporteres til SBTi, hvor uafhængige eksperter gennemgår og verificerer eventuelle fremskridt. På denne måde sikrer vi, at vores initiativer i hele processen er i overensstemmelse med opnåelsen af vores mål.



### Science-Based Targets Initiative

SBTi er en global bevægelse, der blev etableret i 2015 som et partnerskab mellem flere organisationer. SBTi har som mål at hjælpe virksomheder med at tage effektive skridt mod at reducere drivhusgasemissioner og dermed bekæmpe klimaforandringer.

# Indsatsområder

I 2022 startede vi vores CSR-rejse med fokus på tre hovedområder, som danner grundlag for de tiltag og initiativer, vi fortsat arbejder med:



## Leverandører & samarbejdspartnere

I Bentax arbejder vi ud fra en partnerskabstankegang. Det betyder, at vi ønsker at samarbejde med andre virksomheder, organisationer og foreninger, som har et ønske om at skabe et fælles mål for en ansvarlig udvikling. Et partnerskab, hvor der kan stilles krav til hinanden og den måde, vores virksomhedsdrift påvirker omverdenen på. Vi tror på, at vi herved har et bedre grundlag for at kunne skabe de rette forudsætninger for en fremtid med omtanke for miljø og mennesker.



## Produkter

Vi ønsker at levere produkter, som er af høj kvalitet og som har så skånsomt et aftryk på miljøet som muligt. Derfor har vi fokus på at arbejde med emballage, der tager hensyn til miljøet, økologiske produkter i sortimentet samt muligheden for at genanvende elektronik og reservedele i vores kaffemaskiner. Derudover lægger vi vægt på en øget indsats inden for ressourceudnyttelse.



## Bentax som arbejdsplads

For at blive Danmarks mest moderne kafferisteri kræver det, at vi kontinuerligt forbedrer vores processer og sikrer, at disse foretages på en så effektiv og skånsom måde som muligt. Samtidig er det også vigtigt for os at tage ansvar for vores ansatte og mennesker omkring os ved at skabe de bedste forhold for dem.

# Leverandører & samarbejdspartnere

Hos Bentax handler vi med samarbejdspartnere som har samme opfattelse og omtanke for miljø og mennesker som vi har. Vi vil stille krav i indkøbsprocessen og vi udvælger sponsorater der har en ansvarlig profil.





## Sourcing af kaffe

Vi prioriterer og ønsker at skabe bedre vilkår for det led, som vi ser som det mest sårbare i hele forsyningskæden: kaffefarmeren og kaffeplukkerne. Herved kan vi bidrage til, at kaffefarmeren også kan trives.

Et af de indsatsområder, hvor Bentax kan gøre en betydelig forskel, er ved at sikre, at den økonomiske fortjeneste tilfalder farmeren og ikke de mange fordyrende led. Det vil sige, at vi altid bestræber os på at komme så tæt på kaffefarmeren som muligt, når vi handler med kaffe.

Ved direkte handel indgås kontrakter typisk op til 12 måneder før høsten er i hus og før, man reelt kender høstens kvalitet. Det er ikke ualmindeligt, at der ved kontraktindgåelse forudbetales en sum som sikkerhed, ligesom det resterende kontraktbeløb betales ved afskibning. Det er ikke let og på ingen måde risikofrit at handle direkte med

kaffefarmeren, hvilket netop er noget af det, der giver grundlag for alle de fordyrende mellemlid.

For os er det vigtigt, at de partnerskaber, vi har, er langvarige og økonomisk rentable for begge parter. For at sikre dette har vi ad flere omgange forudbetalt store summer, herunder under en stor naturkatastrofe i Mellemamerika i 2019 og senest under COVID-19-pandemien i 2020.

Dette har blandt andet sikret, at farmeren har kunnet aflønne plantagemedarbejderne uden at skulle optage lån til overrenter på de sorte markeder. Det kræver økonomisk overskud, risikovillighed, tillid og gode relationer, men sådan kan vi bidrage til, at medarbejderne på farmene også kan trives, selv under ugunstige og krævende forhold.

# Den fløjtende farmer

Vores besøg på en lang række forskellige kaffefarme har på mange måder været skelsættende for virksomhedens værdigrundlag.

Allerede ved første besøg, i Fortin de Las Floras i Mexico i 2015, gik det op for os, hvor langt dansk levestandard er fra en kaffefarmers samt de plantagearbejdere og familier, som bor og arbejder på kaffefarmen. Mange familier lever på et absolut eksistensminimum.

Lønniveauet er naturligvis svingende, men en typisk dagsløn for en plantagearbejder ligger på USD 10-15. Hvis kost og logi indgår i aftalen, vil lønnen være noget lavere.

Metaforen "Den fløjtende farmer" er vokset ud fra tanken om respektfuld samhandel. Hvis vi kan være medvirkende til at kaffefarmeren er fløjtende og glad, så er det et tegn på overskud. Et overskud der gør at han kan dyrke kaffe af bedre kvalitet og behandle sine medarbejdere bedre, end hvis han var meget presset.

Det er således vores opgave og pligt, at skabe de bedst mulige rammer for langsigtet samhandel, som giver farmeren mulighed for at fløjte.

Gennem tiden er metaforen vokset og i dag dækker begrebet over et helt overordnet ønske om at etablere samhandel baseret på respekt, ansvarlighed og omtanke. Så når vi benytter metaforen "den fløjtende farmer" mener vi at alle led i værdikæden, vi berører, skal fløjte. Alle lige fra farmer til cafékunden som drikker kaffen.

"Den fløjtende farmer"-metaforen er blevet så vigtig en del af Bentax' værdisæt, at vi har fået den tyske kunstner Joanna Schneider til at lave et kunstværk som forestiller "den fløjtende farmer". Det hænger lige inden for hoveddøren og minder os dagligt om, hvor vigtig det er at alle i hele kæden er fløjtende.



# Fakta om kaffebranchen

Kaffebranchen er stor og involverer mange led i forskellige verdensdele. Her er et overblik.

## 10 mio.

tons kaffe forbruges der årligt på verdensplan. Heraf forbruges 30% i de kaffeproducerende lande, mens de resterende 70% eksporteres.

## 125 mio.

mennesker anslås på verdensplan at beskæftige sig med kaffe i den ene eller den anden forstand.

## 70 lande

dyrkes der grønne kaffebønner i. Heraf står Brasilien, Colombia, Vietnam og Indonesien for den største andel, med hele 70% af den samlede produktion.

## 2,9 mio.

tons kaffe importeres der i Europa om året. Tyskland står for den største andel på 38% efterfulgt af Italien som importerer 19%.

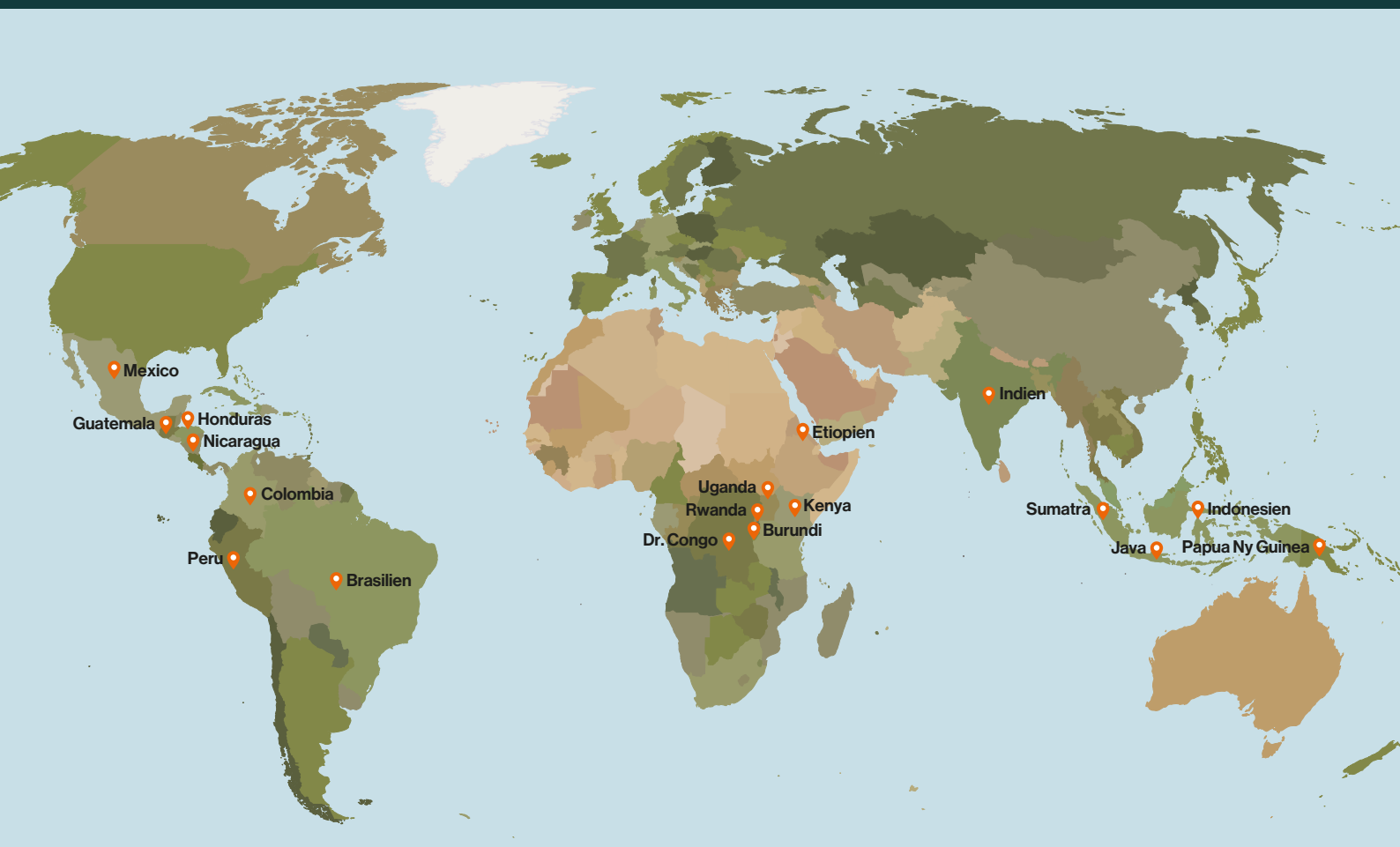
# Kaffebæltet

Al kaffen i verden gror i tropisk klima, og er placeret i et bælte omkring ækvator: kaffebæltet. Det er et stort geografisk område og kaffen er forskellig, alt efter hvor den gror. Det er den fordi faktorer som dyrkningshøjde, temperatur, nedbør, sol og skygge påvirker kaffens smag, udseende og robusthed.

På grund af klimaforandringer er kaffebæltet truet på de betingelser som kaffen gror under.

Det påvirker kaffetræerne, der bliver mere udsatte og giver udfordringer, i form af lavere udbytte og flere plantesygdomme.

Dermed påvirker det også kaffefarmerne og medarbejderne på kaffefarmene, der får et mindre sikkert grundlag for indtjening.



## Udfordringer i kaffedyrkingen

Vi ser tre primære udfordringer i forhold til dyrkning af kaffe: skovrydning, klimaforandringer og den måde, som kaffe traditionelt handles på. Alle udfordringer hænger i høj grad sammen og udfordrer vilkårene for kaffefarmerne og de ansatte på farmene.

### Skovrydning

De tropiske skove optager mere CO<sup>2</sup> end alle andre skove. De er levested for millioner af dyrearter og står for to tredjedele af verdens biodiversitet. I 2019 blev der fældet det, der svarer til arealet af en fodboldbane hvert 6. sekund. Det estimeres, at ca. 25% af de fældede arealer efterfølgende benyttes til kaffedyrkning (Se figur).

### Klimaforandringer

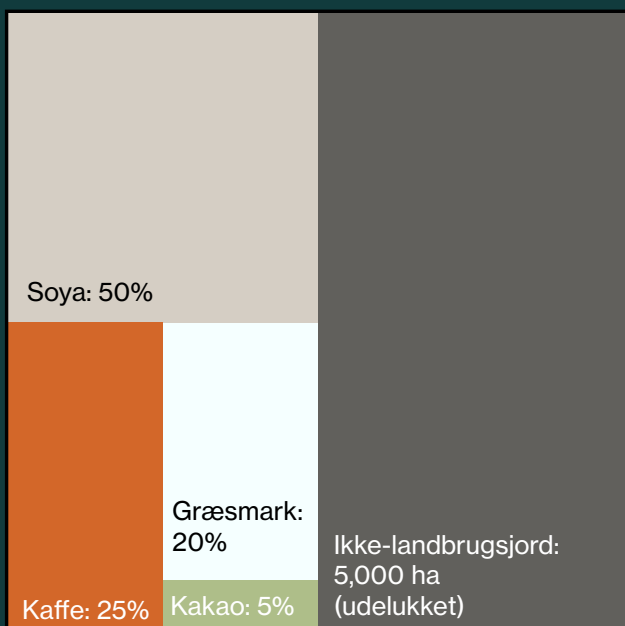
Det rette klima og den rette mængde nedbør er helt afgørende for at dyrke kaffe. Traditionelt er farmene placeret der, hvor vækstbetingelserne har været optimale. Men som klimaforandringer ændrer både temperatur og nedbørsmængder, giver det mange farme store udfordringer i form af lavere udbytte og flere plantesygdomme, f.eks. bladrust.

### Handel med kaffe

Langt størstedelen af den råkaffe, der produceres, sælges via kaffebørser og derved til en markedspris. Der har altid været store udsving i priserne på kaffe, og det skaber et usikkert fundament for produktionen. Det gør indtjeningen usikker for kaffefarmerne og derved også for de medarbejdere, der arbejder på farmene. Det er sjældent en guldgrube at være en kaffefarmer, og stort set alle kaffeplukkere lever på et absolut eksistensminimum.

Så på trods af, at kaffebranchen er en af de største, er det dog begrænset, hvor stor en andel af omsætningen fra salg af kaffe, der rent faktisk ender hos selve kaffefarmeren. Langt den største værdiforøgelse sker, hvor kaffen drikkes, og det er i høj grad i den vestlige verden.

Kaffens rejse fra jord til kop er typisk lang og involverer en lang række fordyrende led i form af eksportører, distributører, importører, risterier, pakkerier og grossister. Alle sammen er led, der skal tjene på kaffen, og som gør slutproduktet dyrere samt skaber unødigt afstand mellem forbruger og producent.



**Figur: Tab af trædække fordelt over forskellige afgrøder, baseret på deres andel af landbrugsareal.**

Samlet område: 10,000 hektarer

### Skovrydning relateret til følgende:

Soya: **500 ha** (1000 ha x 0,50)

Kaffe: **250 ha** (1000 ha x 0,25)

Græsmark: **200 ha** (1000 ha x 0,20)

kakao: **50 ha** (1000 ha x 0,05)

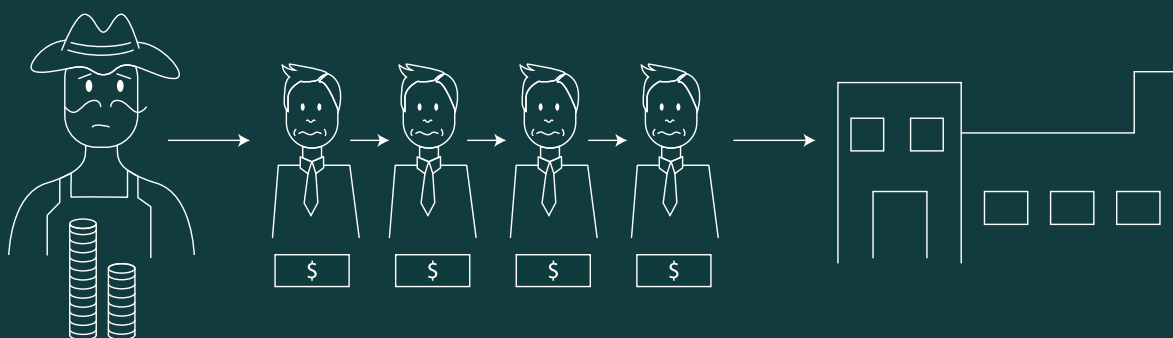
© 2020 World Resource Institute. Goldman, E., M.J. Weisse, N. Harris, and M. Schneider. 2020. "Estimating the Role of Seven Commodities in Agriculture-Linked Deforestation: Oil Palm, Soy, Cattle, Wood Fiber, Cocoa, Coffee, and Rubber." Technical Note. Washington, DC: World Resources Institute. Tilgængeligt online: [wri.org/publication/estimating-the-role-of-seven-commodities-in-agriculture-linked-deforestation](https://wri.org/publication/estimating-the-role-of-seven-commodities-in-agriculture-linked-deforestation).



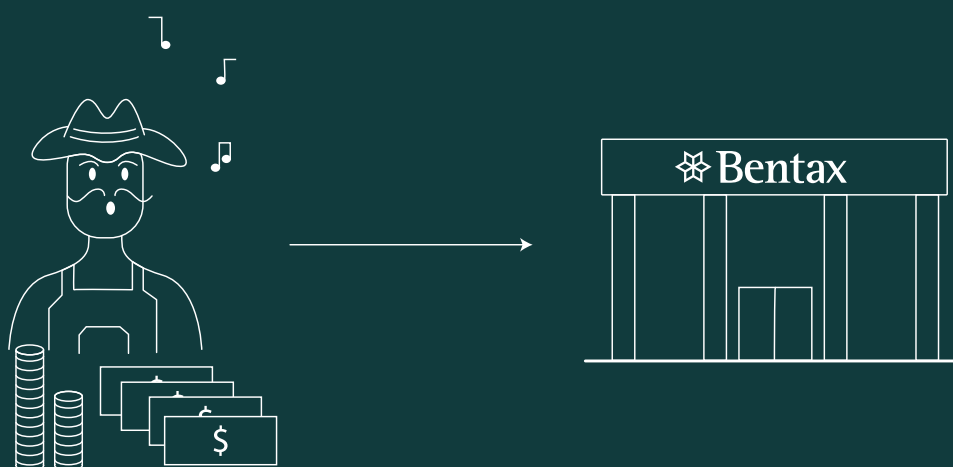
## Led i kaffehandlen

Traditionelt er der mange mellemed, der skal tjene penge på kaffen, for eksempel kaffehandlere og importører. Ved at handle så direkte med kaffefarmeren som muligt, har vi mulighed for at betale en højere pris direkte til farmeren, da mange af mellemedene skæres fra.

## Traditionel kaffehandel



## Direct trade





## Finca La Serrania, Guatemala

Højt oppe i bjergkæden Sierra de La Minas, ca. 120 km nordøst for Guatemala City, ligger kaffefarmen Finca La Serrania smukt på det centrale plateau, der strækker sig fra det centrale Guatemala helt ud til Stillehavskysten.

Pedro Fernández har siden 1985 drevet farmen med stor passion for kvalitet og respekt for miljøet. I dag hjælper hans datter, Maria José, med at drive farmen, der udover kaffe også producerer stueplanter, fyrretræer og kardemomme. Kaffen, der dyrkes på farmen, er skovkaffe, hvor kaffebuskene dyrkes under den oprindelige skov, der består af høje fyrretræer og andre høje tropiske træer.

Siden vores første besøg på farmen i 2017 har Bentax hvert år købt en betydelig del af de grønne bønner, der høstes på Finca La Serrania.

På farmen bor der fast 5-10 familier, der lever udelukkende af den indtægt, som Pedro og Maria José betaler. Selvom familierne lever beskedent, lægger Pedro og Maria José stor vægt på, at børnene trives og får en uddannelse.

Maria José er en af de få kvindelige kaffefarmere, der arbejder for en større repræsentation og ligestilling af kvinder i branchen. Dette gør hun blandt andet ved at deltage i lokale netværk for kvindelige kaffefarmere, der fremmer vidensdeling og støtte til Guatemalas kvindelige farmere.

Bentax støtter Pedro og Maria José's arbejde gennem direkte handel med kaffebønner og et tæt samarbejde om udvikling af kaffe og produktion. Dette er en gensidig og respektfuld relation, hvor begge parter hjælper hinanden og deler viden og ideer til gældende for den anden part.

Derudover bidrager de årlige donationer fra Bentax, som opnås gennem salget af vores kaffebøger samt kaffesække, til hjælp med udviklingen i lokalområdet omkring Pedro og Maria José's farm.

## Uddannelse er vejen ud af fattigdom

Vi har mødt mange børn på de kaffefarme, vi har besøgt gennem årene. De vokser op under meget fattige forhold, og vejen ud af fattigdom er lang og for de fleste umulig uden hjælp. Vi tror på, at vejen ud af fattigdom i høj grad opnås gennem uddannelse. Derfor har vi igangsat et projekt, hvor vi specifikt støtter børnene på farmen Finca La Serrania.

De kaffesække, som de grønne bønner kommer i, sælger vi i vores webshop. Det samme gør vi med kaffebogen "Kaffe, kaffe, kaffe," som vi har skrevet. Hele overskuddet fra salget af sækkene og bøgerne går ubeskåret til Finca La Serrania, hvor det bidrager til, at kaffebøndernes børn kan få lægehjælp og skolegang.

I 2021 støttede salget af kaffesækkene, sammen med overskuddet fra salget af kaffebogen, et projekt, der gjorde det muligt at etablere daglig

undervisning med en børnehavelærer i seks måneder samt fire besøg af en læge på farmen.

I begyndelsen af 2023 besøgte vi skolen på Finca La Serrania under vores rejse til Guatemala. Det var en dybt bevægende oplevelse. Børnene viste med stolthed de resultater, de havde opnået i løbet af deres skoletid, hvilket nu har gjort det muligt for alle børnene i klassen at læse. Dette udgør et værdifuldt redskab og repræsenterer et betydningsfuldt skridt mod en bedre fremtid.

I dag støtter pengene farmen i at opretholde en SFO-ordning for områdets børn og unge, hvor de dagligt blandt andet tilbydes to måltider. Sådanne tiltag er vigtige for at skabe stabilitet i børnenes hverdag, hvor skoleordningerne er ustabile på grund af dårlig infrastruktur og økonomi.



## African Coffee Roasters

Vi handler med African Coffee Roasters, som er et risterianlæg i Athi River, Kenya der både rister, kværner og pakker kaffebønner samt producerer kaffekapsler. Det er African Coffee Roasters der producerer vores East African kaffe.

African Coffee Roasters blev etableret som et CSR projekt, for at bibeholde værdiforædlingen og know-how i dyrkningslandet og at skabe arbejdspladser i Kenya.

Arbejdspladserne skabes ved at bibeholde ristningen og pakningen i Kenya, fremfor at sende de grønne bønner til risterier i andre lande. African Coffee Roasters forsøger, så vidt muligt, at købe råvarer og materialer lokalt og er på den måde med til at sikre arbejdspladser og økonomisk vækst i lokalsamfundet.

Hos African Coffee Roasters er ordentlige arbejdsforhold og inklusion på arbejdspladsen i fokus. Modsat mange andre arbejdspladser i Afrika, hvor der stilles ringe krav til arbejdsmiljø og sikkerhed, har African Coffee Roasters indført tiltag, der stiller medarbejderne bedre.

For eksempel stilles der krav til hvor meget man må løfte og der er gratis kantineordning, som sikrer at medarbejderne får mad hver dag, hvilket ellers ikke er en selvfølge. Der er også ansat medarbejdere med psykiske problemer; mennesker, der ellers ville have ringe muligheder for en indtægt, da psykisk sygdom er meget tabuiseret i Afrika.

I dag er der 60 fuldtidsbeskæftigede medarbejdere, der arbejder under rigtig gode forhold i sammenligning med de fleste andre afrikanske arbejdspladser.

African Coffee Roasters indgår i tiltag der skåner miljøet, blandt andet gennem et samarbejde med en lokal entreprenør, der har opfundet en maskine, som kan bruge risteriets plastikaffald og producere byggematerialer ud af det. Herudover arbejder risteriet med at skabe en større produktion af økologiske kaffebønner i Kenya.

Netop virksomheder som denne, er nogle vi ser som særligt vigtige at samarbejde med og støtte, for at skabe en mere ansvarlig fremtid. Ved at handle med African Coffee Roasters er vi med til at muliggøre disse tiltag.



## Certificeret kaffe

I dag er økologisk kaffe stærkt efterspurgt i Danmark. Med et stort sortiment af økologisk kaffe imødekommer vi ønsket fra nogle af vores kunder, for hvem økologi er essentielt. Samtidig undgår vi også brugen af sprøjtemidler og reducerer anvendelsen af kemikalier i det sårbare økosystem, hvor kaffen gror. Dette er vigtigt for at bevare naturen og fremme et mere ansvarligt landbrug med omtanke for miljøet.

I 2022 udgjorde økologisk kaffe 72,4% af den kaffe, vi ristede. Vi ønskede dette år at øge andelen af økologisk kaffe yderligere. I 2023 er dette tal steget til 75,2%. Vi tilbyder også andre økologiske produkter i vores sortiment, herunder Bentax te og sukker.

Økologi er et værdimæssigt emne med mange nuancer. Hvor fordelene ved økologisk kaffe er at undgå brugen af sprøjtemidler og kemikalier, medfører økologi samtidig en øget risiko for kaffefarmerne, da afgrøderne i højere grad vil være udsat for plantesygdomme som blandt andet bladrust. Derudover vil der ofte være dårligere arealudnyttelse, da der vokser færre afgrøder pr. hektar sammenlignet med

konventionelt landbrug. Dette resulterer i et mindre udbytte end ved brug af sprøjtemidler.

Vi oplever, at der på det seneste er sket en ændring i opfattelsen af, at økologi er lig med bæredygtighed. Pt. stilles der i akademiske kredse spørgsmålstejn ved, om "omkostningerne" ved at dyrke økologisk overstiger fordelene. Udbytte og arealudnyttelse bliver måske for ringe (og derfor skal der fældes mere skov), kaffebøndernes indtjeningsgrundlag kan blive for risikabelt, arbejdsforholdene vanskeliggøres, da der sker en forringelse ved at skulle gøde med animalsk gødning fremfor konventionel gødning, mm..

På denne baggrund har vi vurderet, at den økologiske kaffe, vi sælger, i størst muligt omfang også skal være Rainforest Alliance-certificeret.

# 75,2% af den kaffe vi rister, er økologisk.



### Det europæiske økologilogo

Når en fødevarer er mærket med EU's økologilogo, viser det, at varen er økologisk og er produceret samt kontrolleret efter retningslinjerne i EU's økologiforordning. Siden 2010 har det været obligatorisk at anvende EU's økologilogo på mærkningen af økologiske fødevarer, der færdigpakkes indenfor EU.

## Rainforest alliance certificering

I løbet af 2023 har vi arbejdet på at opnå Rainforest Alliance-certificering. Dette betyder, at vi kan tilbyde vores kunder kaffe, som bærer Rainforest Alliance-certifikatet.

Rainforest Alliance er en international nonprofit-organisation, der arbejder for at fremme bæredygtige landbrugspraksisser og bevare biodiversitet i truede økosystemer, især regnskove. Organisationen bygger på tre søjler: people, planet og profit.

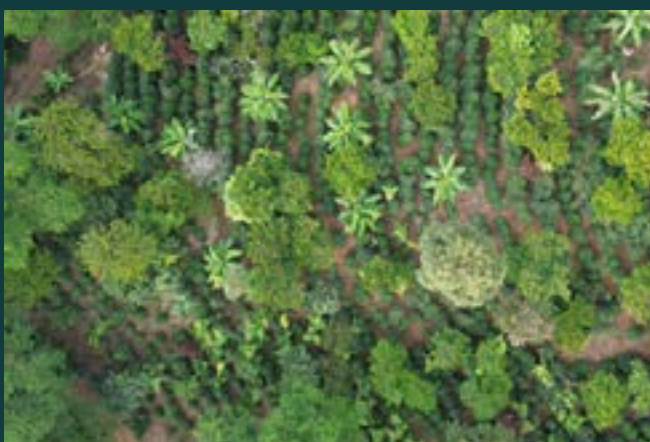
Grunden til, at vi har valgt Rainforest Alliance-certificeringen fremfor andre, skyldes de relativt høje krav til en certificering. Krav, som kræver tredjeparts audit, fuld sporbarhed og fokus, ikke kun på miljøet men også på mennesker.

Det er vores mål at øge andelen af Rainforest Alliance-certificeret kaffe, der ristes hos Bentax, til mindst 50% i 2024.



### Rainforest Alliance

Rainforest Alliance er en international nonprofit-organisation, der arbejder for at fremme bæredygtige landbrugspraksisser og bevare biodiversitet i truede økosystemer, især regnskove. Organisationen bygger på tre søjler: people, planet og profit.



#### People:

- Arbejder på at sikre minimumsløn til arbejdere
- Fremmer ligestilling
- Sikrer, at der ikke er børnearbejde eller tvangsarbejde
- Forbedrer levestandarderne på kaffefarmene

#### Planet:

- Implementerer klimasmarte produktionsmetoder
- Arbejder for at bevare biodiversitet og forhindre afskovning
- Reducerer brugen af pesticider

#### Profit:

- Skaber muligheder for at forhandle bedre priser
- Øger indtjeningen
- Øger modstandsdygtigheden over for klimaforandringer
- Skaber bedre investeringsmuligheder



# Indkøb & sponsorater

Systematiseringen af arbejdet med CSR er i høj grad blevet igangsat ud fra inspiration og spørgsmål fra vores kunder. Derfor ved vi, at når kunder stiller spørgsmål og krav, så skaber det resultater.

## Code of conduct

Vi har forpligtet os til at skabe en ansvarlig forsyningskæde. Dette engagement har resulteret i implementeringen af vores Code of Conduct, en retningslinje, der ikke kun gælder for os selv, men også for vores leverandører og samarbejdspartnere. Vores Code of Conduct er udviklet i overensstemmelse med OECD's retningslinjer og kræver, at vores forretningspartnere bekræfter deres forpligtelse til at overholde centrale principper, herunder at de:

- Overholder love og regler
- Arbejder imod korrupsion
- Sikrer arbejdsvilkår og menneskerettigheder
- Sikrer et sundt og sikkert arbejdsmiljø
- Udviser omtanke for miljøet

På nuværende tidspunkt har stort set alle vores væsentlige leverandører tilsluttet sig vores Code of Conduct eller fremsendt deres egen, der dækker de samme punkter som vores.





## CSR ved sponsorater

Sponsorater er vigtige for os. Vi ønsker at sponsere foreninger og organisationer, der gør en aktiv forskel. I stedet for at sponsere mange små projekter, har vi valgt årligt at støtte en håndfuld foreninger og klubber, med en stærk CSR-profil.



**Aalborg  
ZOO**

**Nordjysk  
Madfestival**



**AA AALBORG  
ALLIANCEN**



### Aalborg Pirates

Aalborg Pirates står, sammen med en række af Aalborgs virksomheder, bag projektet Cool East. Det er et samfundsansvarligt projekt, der skaber mulighed for sports- og kulturaktiviteter i Aalborg Øst, for at styrke sammenholdet i bydelen.

### Aalborg ZOO

Aalborg ZOO's vigtigste arbejde indebærer naturbevaring, forskning, formidling og avls-samarbejde. Derfor støtter Zoo aktivt projekter og organisationer i både Danmark og udlandet. For eksempel bekæmpelse af krybskytteri og bevarelse af flere dyrearter. I samarbejde med Aalborg Universitet forskes der blandt andet indenfor adfærdsbiologi, populationsbiologi og veterinære opgaver. Deres bidrag til det europæiske avlssamarbejde, har til formål at sikre truede dyrearter fra udryddelse samt genetisk variation, i bestande der er trængte.

### Aalborg alliancen

Aalborg Alliancen er en lokal aftale mellem Aalborg Byråd og erhvervslivet i Aalborg Kommune. Aftalen danner rammerne for fire essentielle parametre for vækst og udvikling i kommunen og erhvervslivet, som begge parter samarbejder om at realisere. Disse parametre tager blandt andet udgangspunkt i at nedbringe ledigheden, styrke infrastrukturen, sikre adgang til kvalificeret arbejdskraft og skabe gode rammevilkår.

### Aalborg Kongres- og Kulturcenter

AKKC er Danmarks første verdensmålscertificerede eventsted. Samtidig er de certificerede efter ISO 20121, den internationale standard for bæredygtige events. Det har de valgt for blandt andet at sikre et værdiskabende arbejde for sig selv, deres kunder og gæster. Med over en halv million gæster årligt, har AKKC både en stemme og en platform til at gøre en forskel og skabe forandring.

### Bakken Bears

Bakken Bears har i samarbejde med en gruppe aarhusianske erhvervsfolk stiftet foreningen CSR Aarhus som har til formål at støtte en række sociale og miljøbevidste formål. CSR Aarhus står blandt andet bag projekterne "Stop sulten, Aarhus", "Hjertevarm jul" og "Talentprogram for unge".

### Nordjysk Madfestival

Nordjysk Madfestival har til formål at fremme nordjysk madkultur ved at samle producenter, restauranter, kokke og madentusiaster til forskellige madoplevelser. En central målsætning for festivalen er at understrege vigtigheden af at støtte lokale landmænd, producenter og restauranter samt at skabe bevidsthed om, hvor essentielt det er at styrke lokalsamfundet og anvende lokale ingredienser i madlavningen.

# Indsats & mål 2023-24

## Leverandører og samarbejdspartnere

### Indsats

- Vi søger at handle direkte med kaffefarmene i det omfang det er muligt, herunder i Guatemala og Kenya. Dette sikrer dermed kaffefarmerne bedre priser og større økonomisk sikkerhed.
- Vi kvalitetssikrer og er i tæt kontakt med kaffefarmerne med henblik på transparens.
- Vi skaber etisk handel og transparens ved hjælp af Rainforest Alliance, som er en tredjepartscertificering.
- Vi donerer overskuddet fra salg af kaffesække og kaffebøger til medarbejderne og børnene på farmen Finca la Serrania i Guatemala.
- Vi stiller krav om CSR i vores indkøbspolitik gennem vores Code of Conduct.
- Vi sponsorerer forskellige initiativer med fokus på CSR. Vi har fastlagt strukturen for kravene og har opstillet mål og krav i forbindelse med fremtidigt samarbejde.

### Mål

- At 50% af kaffen, der ristes på Bentax, har Rainforest Alliance-certificering inden udgangen af 2024.
- At inden 2027 køber 95% af den anvendte råkaffe direkte fra de enkelte bønder eller kooperativer.
- At vi årligt støtter mindst ét uddannelsesprojekt i et tredjeverdensland med økonomisk bistand.



# Produkterne

Vi ønsker at levere produkter, som er af høj kvalitet og efterlader så skånsomt et aftryk på miljøet som muligt. Derfor har vi fokus på at arbejde med miljøvenlig emballage, inkludere økologiske produkter i vores sortiment samt minimere ressourceforbruget og muligheden for genanvendelse af elektronik og reservedele i vores kaffemaskiner.





## Bentax kafferisteri

I 2021 blev planerne om at udvide vores lager og risteri lagt. I 2022 kunne vi slå dørene op for vores nye lager på 2.000 m<sup>2</sup>, hvilket gjorde det muligt at tømme vores eksisterende lager og etablere det nye risteri. I maj 2023 kunne vi tænde vores nye Loring kafferister, og i september blev den automatiske pakkelinje installeret.

Ligesom vores første Loring rister, er den nye risteri også udstyret med en cyklon og ifølge producenten 80% mere energieffektiv end ældre, traditionelle rister. Mens andre rister bruger elektricitet, fungerer vores rister på naturgas. Begge skorstene på risteriet er udstyret med filtre, der opsamler røg- og støvpartikler for at forhindre dem i at blive udledt i nærområdet.

Alle restprodukter fra risteriet, såsom agner og partikler, genanvendes i kompostering. Kaffesække sælges og genanvendes til andre formål.

På risteriet arbejder vi konstant på at minimere vores ressourceforbrug. Emballage er blot et af de områder, der er i fokus, både med hensyn til emballagemateriale, forpackningsstørrelse og potentielle genbrugsløsninger.

Udvidelsen af både ristekapacitet og arealet i risteriet har muliggjort en betydelig optimering af vores produktionsflow. Især investeringen i en automatisk pakkelinje skaber muligheder for ressourceoptimering inden for energi, arbejdstimer og emballage.

Både risteri og lager er udstyret med Smart belysning. Dette betyder, at belysningen styres ved hjælp af sensorer, der overvåger naturligt lys og aktiviteter og tilpasser belysningen i overensstemmelse hermed. Denne løsning kan reducere elforbruget med cirka 3.000 kWh årligt, svarende til det årlige forbrug for en dansk husstand.

# Indsats & mål 2023-24

## Produkter: kaffen der ristes i vores rister

### Indsats

- Vi har egen risteri til ristning af kaffe, hvilket er en forudsætning for at kunne source kaffen direkte fra farmene.
- Vi skaber kaffeprodukter med fuld transparens i forhold til oprindelse, dyrkningsforhold og forarbejdning.
- Vi ønsker at source råkaffen direkte fra farm hvor det er muligt.
- En stor andel af den kaffe vi selv rister, er certificeret
- Vi ressourceminimerer ved at producere på topmoderne produktionsanlæg.
- Vi ressourceminimerer ved kontinuerligt arbejde med emballagevalg, -størrelse og genbrugsløsninger.
- Vi genanvender restprodukter som restagner og silverskin som kompost.
- Kaffesække sælges og genbruges derved.

### Mål

- At lokalisere 2-6 nye kaffefarme som er Rainforest Alliance certificerede.
- At finde nye genanvendelsesmuligheder af kaffesække og andre restprodukter.





# Emballage og transport

Udover den emballage, der benyttes i risteriet til kaffen, anvendes der emballage til sikker forsendelse af maskiner, reservedele og andre produkter.

Emballage er et af de områder, hvor der er potentiale for kontinuerlig forbedring. Der udvikles hele tiden nye former for emballage, som sikrer bedre holdbarhed og tager hensyn til fødevarer sikkerhed og miljø.

Vi kan ikke undgå brugen af emballage fuldstændigt, da varerne skal transporteres og opbevares sikkert, men vi kan træffe valg, der kan nedbringe brugen af unødvendig emballage.

Den emballage, som vi bruger til vores fødevarer, er valgt med fokus på både fødevarer sikkerhed og muligheden for genanvendelse.

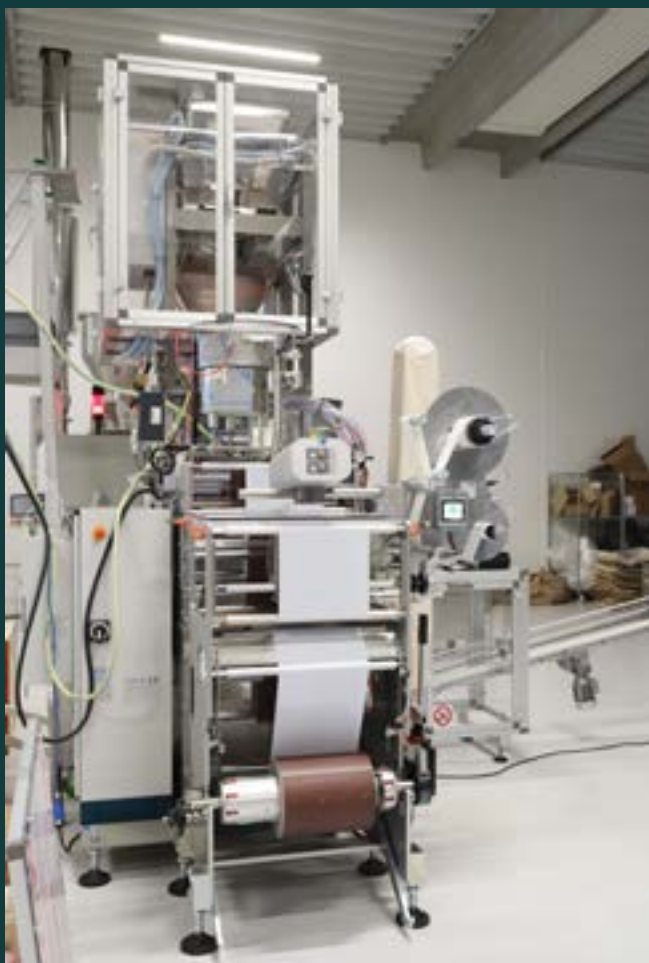
## Ny emballage til Bentax kaffe

Med tilføjelsen af det automatiske pakkesystem har vi implementeret en ny folie til vores kaffeemballage.

Den nye emballage er produceret af materialet Mixpo, hvor  $\frac{2}{3}$  af materialet er genbrugsplast. Foliens indre består af 100% genanvendelig ren jomfruplastik, mens de to ydre lag er fremstillet af genbrugsplast. Denne plastik er tyndere, men påvirker ikke posens evne til at opretholde produktets friskhed. Sammenligner vi den nye folie med den tidligere emballage, opnår vi 30% mindre forbrug i plastik.

Derudover har vi udskiftet labels fra papir til samme type materiale som posen, hvilket ligeledes gør dem affaldssorterbare og genanvendelige.

Med det nye automatiske pakkesystem kan vi reducere forbruget af pap og emballage, fordi vi nu køber emballage i store ruller med mere end 5 km folie til emballering i stedet for at købe præfabrikerede emballagekasser.



## Anden emballage

Udover emballagen, der anvendes i risteriet til kaffe, bruger vi også emballage til sikker forsendelse af maskiner, reservedele og andre produkter.

Emballage er et af de områder, hvor der er potentiale for kontinuerlig forbedring. Der udvikles hele tiden nye former for emballage, som sikrer bedre holdbarhed og tager hensyn til fødevarerikkerhed og miljø. Vi kan ikke undgå brugen af emballage fuldstændigt, da varerne skal transporteres og opbevares sikkert, men vi kan træffe valg, der kan nedbringe brugen af unødvendig emballage.

De papkasser som vores kaffeposer pakkes i inden levering, sorteres som pap. Papkasserne og etiketterne på kasserne er PEFC-certificeret (for ansvarlig skovdrift).

Stort set alle de varer, vi modtager, leveres i papkasser. Disse genbruges og anvendes, til pakning af varer til vores kunder.

På den måde sparer vi både på tømning af pap-container og indkøb af ny emballage, samtidig med at vi udnytter emballage, som intet fejler.

De papkasser, som vi benytter til at pakke og sende varer til vores kunder, er lavet af 70% FSC-certificeret papirmix.

Den emballage, som vi bruger til vores fødevarer er valgt med fokus på både fødevarerikkerhed og muligheden for genanvendelse. Derudover bestræber vi os på at erstatte al plastemballage med andre, mere miljøvenlige alternativer.

Bentax teen er eksempelvis pakket i NatureFlex™ der er lavet af naturlige plantefibre og bioplast som er baseret på majsstivelse. At de danske renoveringsanlæg ikke kan nedbryde alle de moderne alternativer, er en udfordring, men ved at introducere dem på markedet, håber vi at der vil ske en hurtigere udvikling. Æsken er produceret af genanvendeligt pap, som er FSC® certificeret.





## Forpakningseffektivitet og ordreoptimering

Vi modtager og sender dagligt et stort antal forsendelser. Derfor er det helt naturligt for os at optimere processerne og minimere ressourceforbruget på dette område.

Vi har aktivt arbejdet på at forbedre flowet i vores forsendelser, og vi har igangsat et større projekt med vores distributører med det formål at nå disse mål. Dette projekt har allerede givet positive resultater ved at reducere antallet af kørsler og de tilhørende omkostninger.

Vi har implementeret en helt ny webshop samt flere andre IT-systemer, som skal hjælpe os med at nå vores mål om fragt- og ordreoptimering. De nye systemer vil hjælpe med dataindsamling, så vi i fremtiden kan være proaktive i vores arbejde med forsendelsesoptimering og ordrestørrelser.

Dette er blot begyndelsen, da vi fortsat vil arbejde på at forbedre vores paknings- og forsendelsesprocesser.



# Indsats & mål 2023-24

## Produkterne: emballage og transport

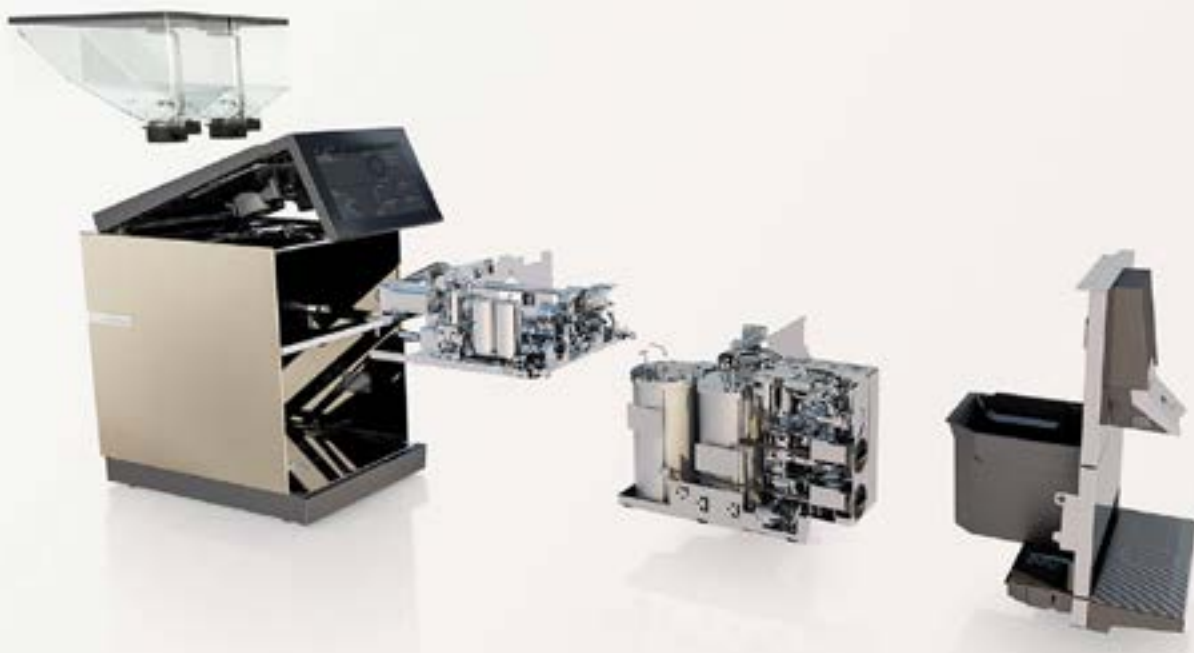
### Indsats

- Vi genbruger papkasser, når det er muligt, og sælger kaffesække i stedet for at kassere dem.
- Vi anvender materialer til vores emballage, som kan genanvendes, og det er et fokus for os at finde alternativer, der tager hensyn til miljøet.
- Vi bestræber os på at bruge materialer, der er certificerede med fokus på miljømæssig og menneskelig omtanke.
- Vi arbejder kontinuerligt på at optimere brugen af ressourcer i forhold til ordre- og forsendelsesstørrelser.

### Mål

- At afdække forbruget af emballage og reducere dette med 10% inden udgangen af 2024.
- At reducere folieforbruget til kaffeemballage med 10% gennem produktionsoptimering.
- At finde alternativ tape til den plasttape, der bruges i dag.
- At reducere brugen af labels på emballagen med 50%.
- At procesoptimere og minimere ressourcer i forhold til identifikation og flow i værdikæden, der vedrører pakning af forsendelser.
- Kontinuerligt at overveje emballagealternativer samt muligheder for korrekt bortskaffelse.
- At optimere vores website og lagerstyring, så kunderne tilbydes muligheden for at købe på en måde, der kræver mindst mulig emballage og antal separate forsendelser.





© Thermoplan

# Maskiner & udstyr

Vi forhandler kaffemaskiner fra en række forskellige leverandører. Fælles for dem er, at de leverer maskiner af høj kvalitet. Dette forhindrer dog ikke, at maskinerne skal vedligeholdes, serviceres og reparerer. Dette har vi mulighed for at gøre enten på vores værksted eller ude hos kunden. Det stiller en række krav til os vedrørende reservedelsforbrug, kørselsmønstre og bortskaffelse af elektronikaffald. Dog er teknologien i maskinerne i dette tilfælde behjælpelig med at optimere ressourceforbruget.

Et eksempel er kaffemaskinerne fra Thermoplan, som har en række fordele, der både gavner vores kunder og miljøet. Thermoplans maskiner kan tilkobles internettet, så vores servicecenter kan overvåge, hvordan de fungerer. Disse oplysninger kan bruges til at forudsige behov for service, forstå forbrugsmønstre og planlægge indkøb.

Thermoplan har også en række andre krav til kaffemaskinerne, herunder maksimal udnyttelse af kaffebønnerne, øget energieffektivitet og reduceret vandforbrug.

Kaffemaskinerne er modulopbyggede, hvilket giver mange fordele. Ved hjælp af telemetri ved vi præcis, hvordan maskinen fungerer, og hvilke dele der skal serviceres forebyggende. Dette gør det muligt for os at optimere teknikernes kørselsmønstre og kun udskifte de nødvendige dele.

En kaffemaskine med nyrenoverede moduler vil være som en ny. Dette giver ikke kun vores kunder mulighed for at spare omkostninger ved at undgå at udskifte hele maskinen, det reducerer også mængden af elektronikaffald.

## Reservedele og ressourceoptimering

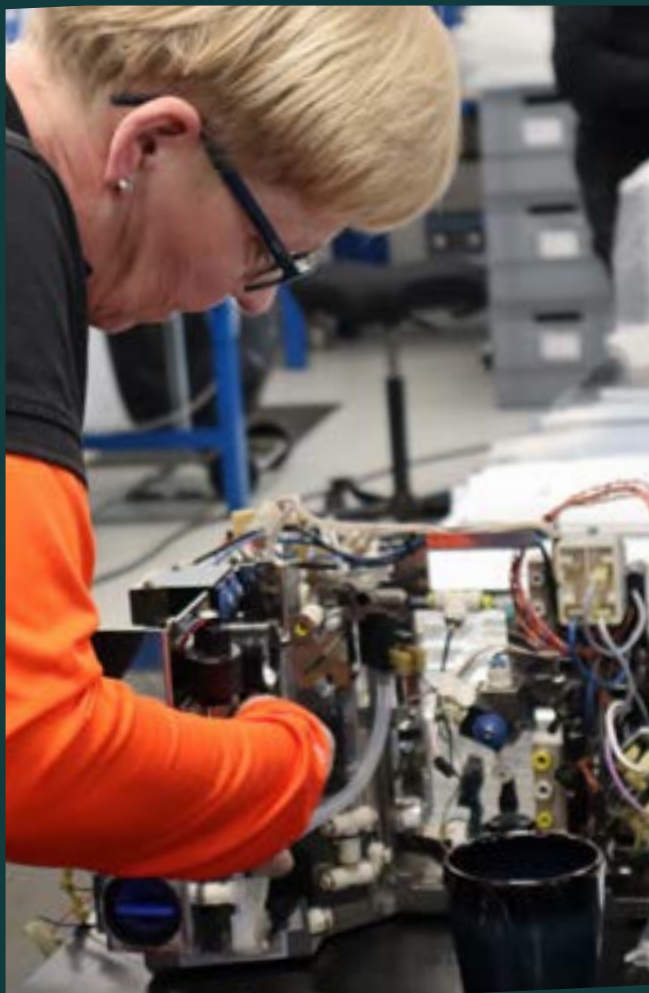
I 2022 var en af vores primære målsætninger at reducere brugen af nye reservedele. Dette vil ikke blot reducere mængden af elektronikaffald, men også være ressourcebesparende i forhold til råstoffer, indkøb, transport mv. Vi har på den baggrund gennemført flere projekter for at opnå dette mål.

En stor del af vores indsats inden for området maskiner, udstyr og teknisk service, tog i 2022 især udgangspunkt i dataindsamling og analyse af kørselsmønstre, ressourceforbrug og forbedring af disse.

Vi har implementeret forebyggende serviceprogrammer baseret på identificerede servicebehov. Dette inkluderer regelmæssig forebyggende vedligeholdelse af vores kaffemaskiner, hvilket reducerer risikoen for akutte nedbrud og ekstra kørsler.

Det er i høj grad dataanalyser, som ligger til grund for disse optimeringer.





## Renoverede reservedele

En del af de reservedele, som anvendes i den tekniske afdeling, kan renoveres og genanvendes. Dette er hensigtsmæssigt fra et ressourcemæssigt perspektiv. Vi har igangsat flere projekter på tværs af hele virksomheden med det formål at reducere vores forbrug af reservedele og finde mere effektive måder at renovere og genanvende brugte reservedele og maskiner.

På vores værksted har vi udviklet en teststation til renovering af kedler og ventilblokke til flere modeller af vores Wittenborg kaffemaskiner. Dette reducerer ikke kun behovet for nye reservedele, men også omkostningerne.

## 3D-printede reservedele

I 2022 iværksatte vi et projekt i samarbejde med Teknisk Institut og MADE Demonstrationsprojekter fra Industriens Fond. Projektet havde til formål at undersøge mulighederne for at reducere ressourceforbruget af reservedele i kaffemaskiner. Vi valgte at fokusere specifikt på mælkepumper til fuldautomatiske kaffemaskiner. Normalt udskiftes hele pumpen ved fejl, selvom fejlen ofte kun skyldes slid på en lille del.

Projektet resulterede i udviklingen af et 3D-printet tandhjul og det tilhørende hus i mere holdbare materialer. Vi er i øjeblikket ved at foretage de sidste finjusteringer og teste tandhjulet, så det kan indgå i den fremtidige produktion.

Fordelen ved at kunne printe reservedele lokalt giver betydelige fordele. Det sparer ikke kun tid og omkostninger forbundet med forsendelse fra producent til tekniker, men vigtigst af alt kan størstedelen af pumpen genanvendes, hvilket markant forlænger dens levetid.



# Teknisk service

Med vores klimarapport for 2023 i hånden blev vi i den grad bekræftet i, at kørsel i serviceafdelingen er en af de helt store kilder til CO<sup>2</sup>-udledning. I 2022 kørte vores servicebiler 798.281 km.

I 2022 udgjorde antallet af genkørsler ved nedbrud 5-10% af det samlede antal servicebesøg. Genkørsler defineres som gentagne besøg hos kunder med det samme problem på en kaffemaskine. Årsagerne til gentagne genkørsler kan inkludere manglen på de nødvendige reservedele i serviceteknikernes biler. Vi har derfor fastsat et mål om at reducere antallet af genkørsler til 2% inden udgangen af 2027. At opnå dette mål vil kunne spare betydelige timer, mindske slid på biler og brændstofforbrug og samtidig skabe en bedre oplevelse for vores kunder ved at løse problemer i første forsøg.

Midlet til at opnå dette mål er indsamling af data og analyse af kørselsmønstre samt tilgængeligheden af reservedele.

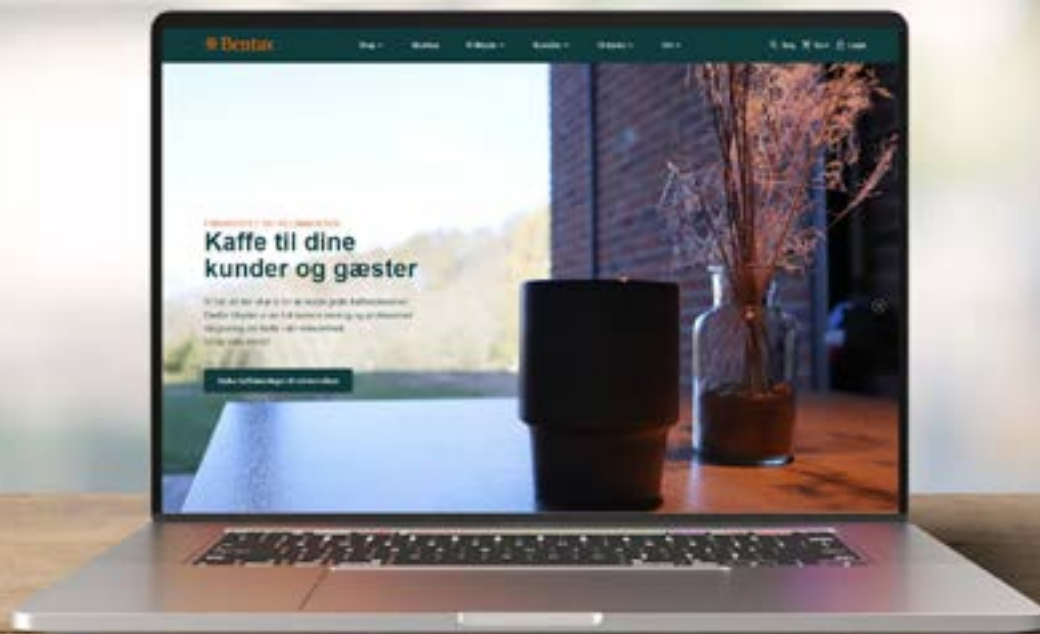
## Digitale ambitioner

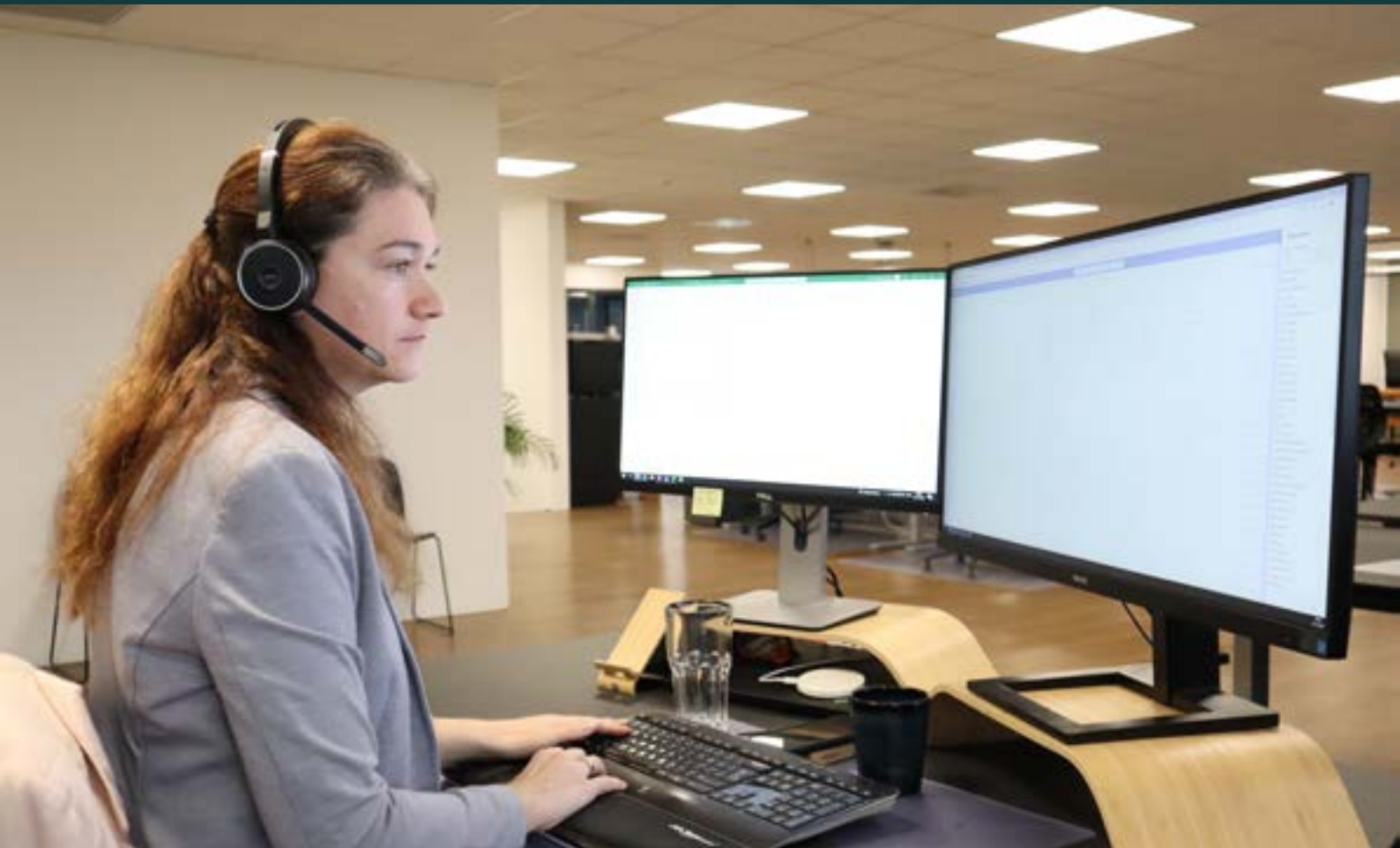
Vi er fast besluttet på at fortsætte vores rejse mod at opnå en mere ansvarlig forretning, der er rustet til fremtiden. Digitalisering er ikke blot en teknologisk udvikling, men også en strategisk vej til at drive vores forretning med omtanke for både miljø og mennesker, ved hjælp af digitale værktøjer som drivkraft.

Digitalisering giver os indsigter i status på vores tiltag og indsatser og mål. Vi har implementeret nye digitale værktøjer, der ikke kun hjælper med at identificere, men også prioritere områder, hvor vores indsats vil have størst indvirkning. Dette betyder, at vi kan fokusere vores ressourcer og bestræbelser på de områder, hvor de gør mest gavn.

For at træffe velinformerede beslutninger er et solidt datagrundlag afgørende. Investeringen i blandt andet en ny webshop, Power BI og andre

platforme har givet os mulighed for at indsamle, analysere og fortolke store mængder data. Dette grundlag hjælper os med at forstå vores forretning dybere og identificere områder, hvor vi kan gøre fremskridt mod en mere ansvarlig forretningspraksis. Dette omfatter alt fra ressourceoptimering af kørsel, service og reservedelsforbrug, fragt, indkøb, til ordreoptimering og effektivisering af produktionsprocesser.





## Vidensbank for effektiv fejlsøgning

Vi har gennemført omfattende analyser af tidligere udkørsler samt årsager hertil. Resultatet af dette arbejde er udviklingen af en vidensbank, der indeholder omkring 7000 forskellige løsningsmuligheder til ca. 1800 forskellige fejl.

Vidensbanken udgør et essentielt værktøj, der hjælper vores kundeserviceteam med at stille de rette spørgsmål, så serviceteknikere kan tackle opgaverne på den mest optimale måde, har bedre indsigt i opgavens omfang og behov for reservedele.

Desuden fungerer vidensbanken som et værktøj til at støtte vores kundeserviceteam i at identificere, løse og rådgive vores kunder over telefonen på en professionel og informativ måde. Det reducerer behovet for fysiske servicebesøg, da telefonisk support og vejledning hjælper vores kunder med selv at foretage fejlfinding og løse problemerne.



## Teknisk træning

Vores medarbejderes kompetencer og viden spiller en afgørende rolle for at sikre, at vi leverer den bedste service til vores kunder. Derfor har vi foretaget betydelige investeringer i uddannelse og træning af vores serviceorganisation, herunder værkstedsmedarbejdere, service-teknikere og kundeservicemedarbejdere.

Dette er centralt for vores CSR-indsats, da det direkte påvirker vores evne til at levere effektive løsninger, reducere nedetid og minimere spild. Vores tekniske team deltager regelmæssigt i træningsprogrammer.

Dette har en positiv indvirkning, idet det:

- Sikrer, at vi har en dyb forståelse af vores produkters opbygning og komponenternes funktion.

- Giver os mulighed for at diagnosticere og løse problemer hurtigt og effektivt.
- Gør det muligt for os at være mere præcise og effektive i service og reparationer.
- Minimerer ressourcospild, reducerer fejl og forbedrer effektiviteten i vores operationer.
- Reducerer unødvendig belastning af miljøet, da vi bedre kan vedligeholde og reparere vores produkter i stedet for at kassere dem og erstatte dem.



## Præventiv service

Ud fra vores indsats og forskellige tiltag inden for træning, effektiv fejlsøgning og digitale værktøjer har vi allerede kunnet se et resultat, der viser 14,5% færre nedbrud, når vi sammenligner kørsler i forbindelse med nedbrud i perioden april-september 2022 med samme periode i 2023.

For at reducere antallet af kørsler yderligere, påbegyndte vi i slutningen af 2022 en indsats med at omstrukturere vores kørselsmønstre for at være mere forebyggende. Vi stræber efter at være proaktive i stedet for reaktive.

Ved at reducere risikoen for nedbrud hos vores kunder yderligere, vil vi i højere grad have mulighed for at planlægge og optimere kørselsmønstre og reservedelsforbrug. Dette vil ikke kun kunne bidrage til at minimere antallet af genkørsler, men også både antallet af kørsler generelt samt forbruget af reservedele og maskinernes levetid.

Baseret på resultaterne af undersøgelser udført ved hjælp af tidligere kørselsmønstre, har vi allerede kunnet påbegynde processen med implementering af præventive serviceprogrammer på vores kunders maskiner. Dette vil på sigt yderligere reducere antallet af nedbrudskørsler.



# Indsats & mål 2023-24

## Produkterne: maskiner, udstyr og teknisk service

### Indsats

- At kaffemaskinerne er modulopbyggede, betyder, at vi kan udføre forebyggende service og dermed lave bedre planlægning i forhold til kørselsmønstre, i stedet for at reagere på nedbrud.
- Ved at renovere modulerne på vores værksted, minimerer vi forbruget af reservedele, da vi kan foretage en specifik vurdering af, hvilke dele der skal udskiftes, og hvilke der kan genbruges.
- Via IoT (tovejs-telemetri) kan vi analysere nedbrudsmønstre og dermed minimere kørsler samt sikre, at vi har de rette dele i bilerne.

### Mål

- Vi har påbegyndt analyse af kørselsmønstre for at mindske antallet af genkørsler fra 10% til 2% inden 2027.
- Ved hjælp af IoT og Business Intelligence indsamler vi data for at sikre, at vi har de rette reservedele med til kunderne. Dette bidrager til at reducere antallet af genkørsler samt sikre, at vores biler er udstyret med de nødvendige reservedele.
- Vi vil fortsat reducere mængden af kemikalier og erstatte dem med midler, der er mere skånsomme for miljøet og for de medarbejdere, der bruger dem.



# Bentax som virksomhed

Vi har altid haft fokus på at skabe et godt arbejdsliv for Bentax' medarbejdere. I mange år var vi kun 8-10 ansatte, men de seneste år er vi vokset markant, og i dag er vi 70 ansatte. Det stiller større krav til ledelsen for at sikre medarbejdertrivslen, da vi ikke længere er i nær så tæt kontakt som vi var engang.



## Uddannelse af fremtidens medarbejdere

Hos Bentax investerer vi i de kommende generationer på arbejdsmarkedet. Dette gør vi blandt andet ved at have elever og lærlinge samt ved at tilbyde praktikophold for studerende. Ikke kun gavner det de studerende, men det giver også vores virksomhed ny viden og kompetencer gennem samarbejdet.

I 2022 blev vores første kontorelev færdiguddannet. Som kontorelev følger de et tilrettelagt forløb, hvor de arbejder i flere forskellige dele af vores administrative afdeling, herunder økonomi, indkøb og kundeservice. Dette giver dem brede kompetencer inden for vores virksomhedsopgaver, og Bentax får stærke medarbejdere, der kan se problemstillinger fra forskellige perspektiver og bidrage til at undgå opdeling i siloer i virksomheden.

Vi er stolte af at være den første virksomhed i landet, der har ansat en teknikerlærling specifikt til reparation af kaffemaskiner. Dette har været en stor succes både for os og vores lærling, og det

har ført til, at vi igen i år har kunnet ansætte vores anden lærling inden for samme område.

Vi har regelmæssigt studerende fra vide-regående uddannelser i praktik. Dette hjælper dem med at bygge bro til erhvervslivet og anvende deres faglige viden i konkrete problemstillinger. Samtidig får vi stærke faglige input og analyser fra de studerende, som vi kan bruge til at styrke Bentax.

Vi har ligeledes et tæt samarbejde med flere uddannelsesinstitutioner, herunder University College Nordjylland (UCN), Aalborg Universitet (AAU) og Tech College Nordjylland. Sammen gennemfører vi løbende projekter, vidensdeling og sparring, der sigter mod at bygge bro mellem uddannelse og arbejdsliv samt sikre en afstemning mellem arbejdsmarkedets efterspørgsel og uddannelsesforløbene.





## Ansatte på særlige vilkår

Hos Bentax er vi stolte af den høje faglighed vores medarbejdere har. Vi ved, at alle individer har noget at byde på, og derfor gør vi meget ud af at have en mangfoldig arbejdsplads med et godt miljø for trivsel og udvikling. Vi har gennem mange år haft en politik om, at 10% af vores medarbejdere skal være ansat på særlige vilkår.

Det gør vi fordi:

- Vi ønsker at støtte mennesker der står på kanten af arbejdsmarkedet, så de kan genvinde balancen og få styrket selvtillid og styrkede ressourcer.
- Vi ønsker at drage nytte af alle de kompetencer der ville gå tabt, hvis ikke man som virksomhed kan skabe rum til mennesker der har særlige behov når de går på arbejde.
- Vi ønsker en uhomogen arbejdsplads, hvor vi hylder forskellighed. Vi tror på at forskellighed styrker virksomheden, medarbejdere og ledelse.

## Ligestillingspolitik

Det er vores mål at skabe en kultur, hvor alle føler sig respekterede og værdsatte, uanset deres køn, race, etnicitet, religion, alder, seksuelle orientering, handicaps eller andre identitetsfaktorer.

Derfor har vi udformet en ligestillingspolitik, der danner rammen for et arbejdsmiljø og en måde at drive forretning på, der fremmer inklusion, respekt og refærdighed for alle medarbejdere.

Vi vil:

- Rekruttere og ansætte medarbejdere baseret på deres kvalifikationer, erfaring og færdigheder uden diskrimination af nogen art.
- Sørge for lige løn og forfremmelsesmuligheder for alle medarbejdere, baseret på deres præstationer og resultater og uden nogen form for forskelsbehandling.
- Skabe et arbejdsmiljø, der er frit for chikane, intimidering og diskrimination, og hvor medarbejderne kan føle sig trygge og respekterede.
- Tilbyde træning og udviklingsmuligheder til alle medarbejdere for at fremme deres karriereudvikling og vækst.
- Sørge for, at vores politikker og procedurer er inkluderende og reflekterer vores forpligtelse til ligestilling og mangfoldighed.

Vi vil løbende evaluere vores praksis og procedurer for at sikre, at vi opfylder vores mål for ligestilling og mangfoldighed og fortsat forbedre vores arbejdsmiljø.

## Whistleblower-ordning

Vi ønsker at sende et klart signal om, at vi tager etisk adfærd og ansvarlighed alvorligt i vores forretningspraksis. Derfor har Bentax oprettet en Whistleblower-ordning.

Whistleblower-ordningen kan anvendes af både medarbejdere, samarbejdspartnere, leverandører samt kunder. Formålet med denne ordning er at give nævnte parter en platform til at rapportere uetisk eller ulovlig adfærd inden for virksomheden. På den måde er det muligt at afsløre og tackle potentielt skadelig adfærd i virksomheden, samtidig med at det skaber tryghed, fortrolighed samt beskyttelse for den person, der rapporterer og evt. ønsker at bevare anonymiteten. Ordningen skal derfor kun anvendes i de tilfælde og situationer af så alvorlig karakter, at de ikke kan håndteres internt, enten på grund af mistillid eller ønsket om anonymitet.

## Fysiske rammer og sundhed

Da plantegningerne for det nye hovedsæde i Svenstrup udenfor Aalborg blev udarbejdet, havde vi fokus på at skabe fysiske rammer, der fremmer sundhed, inspiration og et godt arbejdsmiljø. Kontormiljøet er blevet indrettet med arbejdsområder, der muliggør samarbejde og tilbyder de rette betingelser for rummelighed, lys og støjniveau.

I Bentax lægger vi stor vægt på sundhed, og derfor prioriterer vi en sund og næringsrig kost i vores kantineordning. Derudover har vi et træningsrum på kontoret med motionscykler og romaskiner, som alle virksomhedens medarbejdere frit kan benytte. Træningsrummet vil blive flyttet til større lokaler i slutningen af året for at give endnu flere ansatte mulighed for

at anvende faciliteterne samtidig. Vi arbejder på at integrere aktiviteter i dagligdagen, hvor medarbejderne frit kan deltage. Vi har blandt andet et løbetræningshold, der løber sammen flere gange om ugen, typisk om morgenen inden arbejde. Vi arrangerer interne konkurrencer, hvor medarbejderne motiverer hinanden til at dyrke mere motion. Som virksomhed deltager vi også aktivt i det årlige DHL-løb med stor opbakning fra vores medarbejdere, der deltager med flere hold. Derudover har vi observeret, at disse aktiviteter har ført til yderligere initiativer blandt medarbejderne, herunder paddeltennis, golf og mountainbike.







## Affaldsplads

I forbindelse med tilbygningen har vi fået installeret en affaldsplads, hvor vi kan sortere restaffald, pap, plastik, farligt affald, glas, metal osv., med henblik på genbrug og korrekt bortskaffelse. Derudover har vi implementeret skraldespande til affaldssortering i hele bygningen for at sikre nem og korrekt sortering i alle afdelinger.

## Elbiler og ladestander

Vi har påbegyndt processen med at udskifte virksomhedens biler til hybrid- eller elbiler. Vi har installeret ladestanderne på matriklen for at støtte medarbejdernes initiativer til at investere i eldrevne biler.

## Blomster, bier og frugttræer

For at fremme biodiversiteten og styrke vores lokale økosystem har vi iværksat flere vigtige initiativer. Dette inkluderer såning af vilde blomster på et område på 4000 m<sup>2</sup> bag Bentax-bygningen, plantning af over 45 frugttræer og oprettelse af flere bi-bistader. Disse tiltag har til formål at skabe en sundere naturlig balance, tilbyde føde til små insekter og samtidig støtte vores egne hårdtarbejdende bier, der har deres hjem i området.

# Indsats & mål 2023-24

## Bentax som arbejdsplads

### Indsats

- Vi har elever ansat i både administration og nu også på værkstedet. I år har vi haft hele 4 elever.
- Vi tilbyder praktikforløb til studerende på videregående uddannelser.
- Vi lægger vægt på at skabe gode fysiske rammer, der opfordrer til sundhed og motion.
- Vi skaber rammer og plads til medarbejdere, der er ansat på særlige vilkår.

### Mål

- Hos Bentax har vi fortsat et mål om, at 10% af vores medarbejdere er ansat på særlige vilkår.



# Efterskrift

Siden 2022, hvor vi første gang satte vores tiltag og hensigt i forhold til CSR på skrift, er der sket rigtig meget. Måden at tilgå arbejdet med CSR er i dag mere systematisk og struktureret end nogensinde før. Klimaregnskab, SBTi-målsætning og tredjepartscertificeringer er blot et par af de værktøjer, som vi har brugt.

For Bentax som virksomhed er det vigtigt, at vores mål og indsatser er i fuld overensstemmelse med vores værdisæt. De skal være hæderlige og ordentlige. Ellers vil vi ikke kunne arbejde målrettet og seriøst med dem. Vi har i 2023 sat store og

ambitiøse mål. Mål, som kan hjælpes på vej, hvis vores leverandører, partnere og kunder også går samme vej.

Lad os sammen fortsætte med at skabe en verden, der er mere ansvarlig, inkluderende og retfærdig. Når vi løfter opgaven i fællesskab, er vi sikre på, at vi kan lykkes med at skabe en bedre verden.

***Bentax***

