

Döngüsel ekonomide öncü

İçindekiler

Bu rapor hakkında	2	Örnek olay: Çin'de 20 yıllık bir iş birliği yolculuğu	57
Özetle Lindström	3		
Kısaca 2021	4		
CEO ve Ekosistemler ve Sürdürülebilirlikten Sorumlu			
Kıdemli Başkan Yardımcısı ile Söyleşi	6		
Örnek Olay: UNICEF ile 15 yıllık ortaklık	9		
2025 stratejisi ve en önemli noktalar	10		
Lindström'de değer yaratma	12		
Sürdürülebilirliğe giriş	14		
Stratejik temalar	15		
Paydaş katılımı	16		
Sertifikalar, bağlı olduğumuz girişimler ve üyelikler	17		
Gelişme Tutkusu	18		
Pandeminin gölgesinde kalan zaferler	20		
Örnek olay: Finlandiya'daki kültür kaptanları	21		
Örnek olay: Beklenenin üzerinde – Hindistan'da			
WeCare uygulaması	23		
Örnek olay: Hızlı dönüşüm – çevik bir düşünce			
yapısının getirilmesi	23		
2021 yılında rakamlarla Lindströmlüler	24		
Örnek olay: Tepeden tırnağa Lindströmlü	25		
Örnek olay: İlk online bölgesel Büyüme Akademisi	27		
Örnek olay: Çin'de en iyi iş güvenliği uygulamalarının			
paylaşımı	27		
Kariyer hikayeleri	28		
Gezegeni Önemsiyoruz	30		
Döngüsel iş modeli temeli oluşturuyor	32		
Örnek olay: Döngüsellik için tasarım, uzun ömürlü			
olması için üretildi	33		
Karbon nötre doğru giden yolculuğumuz başladı	34		
Örnek olay: Döngüsel ekonominin öncüleri	35		
100% geri dönüşüme giden yolumuz	36		
Örnek olay: Çekya'da geri dönüşüm zorluklarının			
üstesinden gelmek	37		
Örnek olay: Türkiye'de Gama İplik geri dönüştürüyor	38		
Örnek olay: Çin'de tekstil atıklarıyla değer yaratma	39		
Çevresel raporlama	40		
Örnek olay: Hindistan'da sürdürülebilir yıkama süreci	41		
Örnek olay: Kıyafetlerin onarılması, çevre için atılan			
bir adımdır	43		
Örnek olay: Sürdürülebilirliği Nestlé ile birlikte teşvik			
etmek	45		
Sürdürülebilirlik rakamları	46		
Tercih Edilen İş Ortağı	48		
Operasyonların merkezinde müşteri odağı	50		
Örnek olay: CX Haftası	51		
Örnek olay: Bulgaristan Forbes Business Ödülü aldı	53		
Örnek olay: Riga Havalimanı Workwear Flex hizmeti	55		
Örnek olay: Sürdürülebilir iş kıyafetine doğru birlikte	56		
Örnek olay: Genç macera severlerle birlikte tasarım	57		
Daha da Güçleniyoruz	58		
Operasyonların ve mali durumun gelişimi ve			
performansı	60		
Örnek olay: Pekin Biyolojik Ürünler Enstitüsü'ne			
yardımcı oluyoruz	62		
Örnek olay: Sürdürülebilirlik ve maliyet etkinliği			
ayrılmaz bir ikili	63		
Mali raporlama	64		
Örnek olay: Şirket alımlarıyla kârlı büyüme	65		
Organizasyon	66		
Yönetim Kurulu	68		
Yönetim Ekibi	69		
GRI	70		
Serbest muhasebeci güvence raporu	72		
Hizmetler	74		
İletişim Noktaları	75		

Bu rapor hakkında

Lindström'ün Sürdürülebilirlik Raporu, 2003 yılından bu yana her yıl düzenli olarak yayınlanmaktadır. Bu raporda 2021 yılına ait başlıca sürdürülebilirlik temalarımız, amaçlarımız ve başarılarımız anlatılmaktadır. Müşterilerimiz, ortaklarımız ve çalışanlarımız bu raporun birincil paydaşlarıdır. Raporlama dönemimiz 1 Ocak ila 31 Aralık tarihleri arasında esas almaktadır.

Raporlama ilkeleri ve uygulamaları

Bu rapor, GRI (Küresel Raporlama Girişimi) standartlarına uygun olarak hazırlanmıştır. Raporun sonunda yer alan GRI tablosunda, birleştirilmiş veriler ile bağımsız bir değerlendirme kuruluşunun açıklamaları yer almaktadır. Lindström'ün Sürdürülebilirlik Raporu, Ernst & Young Oy tarafından teyit edilmiş olup sayfa 72'de açıklamaları bulunmaktadır.

Raporun yayımlanması

2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Mart 2022'de yayımlanmıştır. Raporun İngilizce versiyonu PDF formatında web sitemizde yer almaktadır. Lindström ve hizmetlerimiz hakkında daha fazla bilgi için aşağıdaki linke tıklayabilirsiniz:

www.lindstromgroup.com

Özetle Lindström

İşletmesi döngüsel ekonomiye dayalı, tekstil hizmetleri veren bir aile şirketiyiz. Avrupa ve Asya'daki müşterilerimize iş kıyafetleri, temiz oda tekstilleri, paspaslar, endüstriyel siliciler ve çamaşır ürünlerinden otel, restoran ve sağlık kuruluşlarına yönelik tekstil ürünlerine kadar geniş bir yelpazede tekstil hizmetleri sunuyoruz. Odak noktamız, müşterilerimizin yaşamlarını kolaylaştırmak ve daha sürdürülebilir olmalarına yardımcı olmaktır. Kim olduğumuzun merkezinde sürdürülebilirlik bulunmakta olup faaliyet gösterdiğimiz 24 ülkeni tamamında da aynı çevresel prensipler doğrultusunda çalışmaktayız. Şirketimiz, yaklaşık 170 yıl önce Finlandiya, Helsinki'de kurulmuş olup merkezimiz de yine aynı adreste bulunmaktadır.

237.000
MÜŞTERİ

4.700
ÇALIŞAN

EUR
432,5
MİLYON
CİRO

FAVÖK
13,6
%

24 ÜLKEDE
FAALİYET

Kısaca 2021

Büyümemiz hem Finlandiya, Estonya ve devamlılığını sürdürdü. Müşterilerimize pek çok katma değerli hizmet sunabildik; örneğin, yeni ürün ve hizmetleri beraber geliştirdik ve müşterilerimizin işletmelerine yenilik atölyelerinde yeni fikirler bulduk.

Müşterilerimize en sürdürülebilir hizmeti sunabilme arzusuyla yeni bir amaç belirleyerek 2035 yılına kadar karbon nötr olmayı hedefledik. Faaliyet gösterdiğimiz ülkelerimizi çoğu, yerel geri dönüşüm ortaklarıyla iş birliği yaparak tekstil geri dönüşümünde büyük adımlar attı.

15,3

MİLYON PARÇA
TEKSTİL
ÜRÜNÜ DOLAŞIMDA

4,5

MİLYON
PARÇA
TEKSTİL
ÜRÜNÜ
ONARILDI

36%

TEKSTİL ATIĞI
GERİ
DÖNÜŞTÜRÜLDÜ

8,8/10

MÜŞTERİNİN SESİ
(VOICE OF CUSTOMER)
ENDEKSİ

+50

NPS

8,7/10

MÜŞTERİNİN SESİ
(VOICE OF CUSTOMER)
ENDEKSİ

4,2/5

ÇALIŞAN
MEMNUNİYETİ

1. ÇİN

Çin'deki hızlı büyümemiz, önde gelen ilaç şirketleriyle iş birliği yapmamızla birlikte 2021 yılında da devam etti. Lindström'ün COVID-19 aşısı ihtiyacının karşılanmasına nasıl yardımcı olduğunu öğrenmek için sayfa 62'yi okuyabilirsiniz.

2. FINLANDİYA

Lindström, 2021 yılında Finlandiya'da toplam üç yatırım gerçekleştirdi. Bu yatırımların sağlık sektöründeki konumumuzu nasıl güçlendireceği hakkında daha fazla bilgi için sayfa 65'i okuyabilirsiniz.

3. HİNDİSTAN

Pandemi, Hindistan'ı çok kuvvetli sarstı ve çalışanların sağlığını korumak adına İK ekibi de olağanüstü çaba göstermek zorunda kaldı. Örneğin oksijen yoğunlaştırıcı ve hastane yatağı temini gibi. Daha fazla bilgi için sayfa 23'ü okuyabilirsiniz.

4. MACARİSTAN

Szekesfehervar'daki servis merkezimizden Zsuzsa Perces'in günde 45-50 parça iş kıyafeti onardığını biliyor muydunuz? Daha fazla bilgi için sayfa 43'ü okuyabilirsiniz.

5. TÜRKİYE

Tekstil geri dönüşüm sektörünün önde gelen şirketlerinden Gama İplik ile iş birliğine başladığımızdan itibaren geri dönüşüm oranımız bir yılda sıfırdan %100'e fırladı. Daha fazla bilgi için sayfa 38'i okuyabilirsiniz.

6. LETONYA

Lindström'ün Workwear Flex servisi sayesinde Riga Uluslararası Havalimanına operasyonel verimlilik, sürdürülebilir çözümler ve çok daha net bir imaj kazandırıldı. Daha fazla bilgi için sayfa 55'i okuyabilirsiniz.

7. BİRLEŞİK KRALLIK

İlk bölgesel çevrimiçi Büyüme Akademisi, Orta Doğu Avrupa'da düzenlendi. Arkasında yatan fikirleri ve Birleşik Krallık'ta nasıl deneyimlendiği hakkında daha fazla bilgi için sayfa 27'yi okuyabilirsiniz.

8. BULGARISTAN

Lindström Bulgaristan, 2021 yılında 159 işletme arasından birinci seçilerek hizmet kategorisinde Forbes Business Award ödülünü aldı. Daha fazla bilgi için sayfa 53'ü okuyabilirsiniz.

9. ÇEKYA

Geri dönüşüm piyasası hala gelişiminin ilk aşamalarında olduğundan çoğu ülkede bu konuda ortak bulmak güçtür. Çekya'daki ARCA Chrast, dış talepler sebebiyle geri dönüşüm işletmesini büyüttü. Daha fazla bilgi için sayfa 37'yi okuyabilirsiniz.

Döngüsel ekonomide öncü

İnsanları ve gezegenimizi önemsemek, amacımızın bir parçası olup bu ilke, faaliyetlerimize on yıllardır yön vermiştir. Tüm işletmemiz, döngüsel ekonomi üzerine kurulu olup doğal kaynakların korunması ve aşırı üretimin azaltılmasına ağırlık vermektedir. CEO'muz Juha Laurio ve Ekosistemler ve Sürdürülebilirlikten Sorumlu Kıdemli Başkan Yardımcımız Anna-Kaisa Huttunen ile yaptığımız bu röportajda, üzerimize düşen kurumsal sosyal sorumlulukları ve bunları nasıl geliştireceğimizi irdelleyeceğiz.

2021 yılı Lindström için nasıl geçti?

Juha: Bizim için pek çok yönden şahane bir yıldır. Tüm pazarlarımızda büyüme kaydettik ve stratejimizi, planımıza göre uygulamaya devam ettik. İşletmemizi geliştirmemizi ve müşteri deneyimimizi iyileştirmemizi sağlayan çalışanlarımıza da teşekkürü bir borç bilirim. Sonuç olarak hem müşteri hem de çalışan memnuniyetimiz olumlu yönde gelişti.

Anna-Kaisa: Ayrıca çevresel sürdürülebilirliği teşvik etmek adına aktif önlemler alıp yatırımlar yaptık ki bunların da işletmemiz üzerinde olumlu etkileri oldu. Finlandiyalı Yenilik Fonu Sitra, döngüsel ekonomide en ilgi çekici şirketlerden biri olarak bizi gösterdi. Bu da müşterilere yeni çözümler geliştirmemiz ve müşterilere 2035 yılına kadar karbonsuz hizmet sunmak gibi iddialı hedefler belirlememiz konusunda bizi daha da cesaretlendirdi.

Özellikle hangi başarınızdan memnun kaldınız?

Juha: COVID-19 hepimizin ortak düşmanı oldu ama biz yakın iş birliklerini koruyarak ve yeni çalışma yöntemleri getirerek bu virüsle beraber yaşamayı başarabildik. Birbirimizden fiziksel olarak uzak kalmış olsak da aslında topluluk bilincimiz güçlendi. Çoğumuz eminim ki son birkaç yıldır değerlerimiz üzerinde daha fazla kafa yormuştur.

Sürdürülebilir uygulamaların geliştirilmesinde, farklı tarafların katılımı büyük önem taşıyor. Juha Laurio ve Anna-Kaisa Huttunen, Lindström'ün müşterilerine ve ortaklarına yıl boyu devam eden kıymetli iş birlikleri ve destekleri için övgüler yağıyor.

Lindström, kendi alanında çevresel sürdürülebilirlikte ve döngüsel ekonomide lider konumunda ve bu tema, şirketin stratejisine de yansıyor. Lindström'ün sistematik sürdürülebilirlik gelişimi nasıl başladı?

Anna-Kaisa: Lindström, geçtiğimiz 175 yıldır müşterilerimizin değişen ihtiyaçlarına ayak uyduruyor. 1930'larda küçük ölçekli bir kiralama işletmesi olarak başladık. On yıllar sonra ise ana işkolumuz olarak büyüdü ve işletmemizin, kaynak verimliliği konusunda gelişmesine yön gösterdi. Amaçlarımız ve değerlerimiz, sürdürülebilirliği savunuyor ve kararlarımız için sağlam bir zemin oluşturuyor.

Döngüsel ekonomi sizin için ne anlama geliyor ve size nasıl rekabet avantajı sağlıyor?

Juha: Sürdürülebilir uygulamalar, müşterilerimizin, ortaklarımızın ve çalışanlarımızın bize olan güvenini pekiştiriyor ve büyümemize ve işimizin devamlılığını sağlamamıza yardımcı oluyor. Bir işveren olarak kalifiye çalışanlar ve iş arayanlar konusunda rekabete giriyoruz. Anlamlı bir iş yapmak son derece önemlidir. Toplumda da artık tanınıyoruz ve sıklıkla, araştırma enstitülerini ve sektörümüzü kapsayan işbirlikçi projelere dahil oluyoruz.

Anna-Kaisa: En büyük endişemiz, doğal kaynakların gereğinden fazla tüketiliyor olması. Arzlarımızla müşterilerimizin tek kullanımlık veya kısa ömürlü ürün sayısını azaltmalarına yardımcı olabiliyoruz. Hizmetlerimiz, döngüsel ekonomi amaçlarını destekler nitelikte ve tekstil ürünlerinin çevresel yükünü büyük oranda azaltıyor. Örneğin bir hizmet olarak iş kıyafeti satın alınması, evde yıkamaya kıyasla daha fazla su ve enerji tasarrufu yapıyor. Dolayısıyla tekstil ürünlerinin bir hizmet olarak satın alınması, en iyi seviyede kaynak verimliliği demek.

Sürdürülebilir uygulamalar, Lindström'ün faaliyet gösterdiği 24 ülkenin tamamında eşit şekilde ilerleme kaydediyor mu?

Juha: Bizim temel hizmet modelimiz ayındır ve her yerde aynı sürdürülebilir uygulamalara göre faaliyet gösteririz.



“Sürdürülebilir uygulamalar, müşterilerimizin, ortaklarımızın ve çalışanlarımızın bize olan güvenini pekiştiriyor ve büyümemize ve işimizin devamlılığını sağlamamıza yardımcı oluyor.”

Juha Laurio, CEO

Elbette yerel mevzuatları ve koşulları göz önünde bulundururuz ancak asla sürdürülebilirlikten ödün vermiyoruz.

Anna-Kaisa: Çoğu müşterimiz bizimle aynı sürdürülebilirlik arzusunu paylaşıyor ve daha fazla sürdürülebilir hizmet talebi tüm ülkelerde gittikçe artıyor. Tüm paydaşlarımızdan sürdürülebilirliğin geliştirilmesi yönünde gittikçe artan yoğun bir baskı geliyor. Müşterilerimize, işletmelerindeki tekstil ürünlerine çevreyle daha dost alternatifler sunarak bu ihtiyaçlara cevap verebilmeleri konusunda yardımcı olmak istiyoruz.

Lindström, yasalara ve sürdürülebilir uygulamalara partner ağı içinde de uyulmasını nasıl sağlıyor?

Juha: Partnerlerimizi, değerlerimiz ve amaçlarımız doğrultusunda seçiyoruz. Her iki tarafa da değer katacak uzun vadeli ortaklıklar hedefliyoruz. Bu yıl partnerlerimizle iş birliğimizi daha da iyileştirecek olan yeni bir araştırma başlattık: Partnerin Sesi.

Anna-Kaisa: Bizim ve tedarikçilerimizin, sosyal ve çevresel bakımdan sürdürülebilir işletmeyi nasıl yürüttüğümüzü tarif eden bir Davranış Kurallarımız var. Tüm stratejik tedarikçilerimiz bunu imzalamış bulunuyor. Tedarikçilerimizi düzenli olarak denetliyor ve hem tedarikçilerimize hem de ülkelere yönelik risk değerlendirmesi yapıyoruz. 2021 yılında büyük iş kıyafeti tedarikçilerimizin neredeyse tamamını BSCI (Ticari Sosyal Uyumluluk Girişimi) denetiminden geçirdik.

Sizce hizmet arzınızın sürdürülebilirliğini geliştirmedeki başlıca hususlar nelerdir?

Juha: Hizmet gelişimimiz, son derece müşteri odaklı ve arzlarımızı müşterilerimizle birlikte

oluşturuyoruz. Dijital dünya sayesinde hizmetlerimizi müşteriye daha şeffaf bir şekilde sunabiliyoruz. Müşterilerimiz, kullanılan tekstil ürün miktarı ile ilgili olarak dijital platformlarımız üzerinden güncel bilgi edinebiliyor ve gerekirse tekstil ürün miktarını optimize edebiliyorlar.

Anna-Kaisa: Tekstil atıklarının geri dönüştürülmesine önem veriyoruz. Özellikle yerel kuruluşlardaki çalışanlarımıza hakkını vermek gerek. Bu çalışmada bize yardımcı olacak pek çok yeni partner buldular ki bu da 2021'de ileriye dönük büyük bir adım. Tekstil atıklarımızın %100'ünün geri dönüştürülmesine yönelik stratejik amacımıza ulaşmamızda yeni, yerel geri dönüşüm partnerleri arayışımız devam edecek.

Lindström'ün döngüsel ekonomi yaklaşımının, gelecekte ne gibi yeni iş fırsatları ve hizmetleri yaratmasını öngörüyorsunuz?

Juha: Örneğin yüksek miktarlarda tek kullanımlık tekstil ürünleri kullanan sağlık ve ilaç sektöründe bizim için ilgi çekici fırsatlar olduğunu görüyorum. Ancak tekstil ürünleri konusundan doğrudan satın alım yerine bir hizmet olarak tüm pazarlarımızda büyük bir potansiyel var. Özellikle de Çin ve Hindistan gibi yükselen piyasalarda. Rusya'da ve Belarus'ta gelecek vaat eden başarılı bir işe imza atmıştık. Ne yazık ki uluslararası bir şirket için buralardaki iş ortamı köklü bir değişime uğradı ve Mart 2022'de Rusya ve Belarus'tan çekilmeye üzere hazırlıklara başlama kararı aldık.

Anna-Kaisa: Sürdürülebilir yeniliklere ilgi duyuyoruz ve bu yenilikleri geliştirmek için ortaklık yapmaktan mutluyuz. Müşterilerimiz, sürdürülebilir dünyaya doğru giden yolda pek çok engelle karşılaşacaklar ve biz de çözümün bir parçası olmak istiyoruz.

Örnek Olay

UNICEF ile 15 yıllık ortaklık



Fotoğraf © UNICEF Hindistan

UNICEF Finlandiya ile yapmış olduğumuz 15 yıllık iş birliğimiz süresince Hindistan'da milyonlarca çocuk UNICEF'in su, sanitasyon ve hijyen programından faydalandı. 2021 yılında bu iş birliğini 3 yıl daha uzattık.

2018-2020 yıllarında yaptığımız iş birliği süresince mükemmel sonuçlar vermiş olan ülke çapındaki WASH programına desteklerimizi sürdürüyoruz. Program kapsamında 100 milyon çocuk güvenle temin edilmiş içme suyuna, 142 milyon çocuk ise tuvalet erişimi sağlamış olup 311.000'den fazla okul yaklaşık 60 milyon çocuğun faydalandığı WASH hizmetlerine ulaşmıştır. Ancak görevimiz henüz bitmedi. Örneğin nüfusun yalnızca yarısından azının, güvenle temin edilmiş içme suyuna erişimi bulunuyor.

Koronavirüs pandemisi esnasında hijyen uygulamalarının uygunluğu artırıldı

Tüm dünyanın, koronavirüs pandemisi ile çalkalandığı son birkaç yılda WASH programının önemi daha da belirginleşti. COVID-19, projenin yoluna yeni engeller çıkarırken pandemi de tabiiati gereği temel WASH hizmetlerinin ve uygulamalarının önemine vurgu yapmış oldu. Program, uzun vadede WASH davranışlarının kazanılmasını sağlarken topluluklara, iyileşme ve müdahale aşamalarında yardımcı oldu.

UNICEF Finlandiya Komitesi Genel Müdürü **Marja-Riitta Ketola** "UNICEF, bu zor zamanlarda koronavirüse müdahale ve mücadele aşamalarında Hindistan hükümetinin güçlü bir ortağı olmaya devam etti. Kritik su ve hijyen ürünleri ve hizmetlerinin temin edilmesini sağlarken güvenli davranışları teşvik edip sağlık kliniklerini destekliyorduk" dedi.

2021 yılında UNICEF, ülke çapında 15 eyalette ve 109 ilçede gerçekleştirilen öncü programlarla COV-

ID-19'a duyarlı müdahalelere öncelik verilmesine katkıda bulundu. Bu sayede 10 milyon insan, temel sanitasyona erişim sağlarken 29 milyon insan ve 1,7 milyon okul ve Anganwadi (gündüz bakım/anaokulu) merkezi de yerinde su kaynağına ulaşabildi. Ayrıca UNICEF-destekli girişimler kapsamında medya üzerinden gönderilen el hijyeni mesajlarıyla 132 milyon kişiye ulaşıldı ve yarım milyon personel, enfeksiyonların önlenmesi, enfeksiyonların kontrolü ve WASH programı hakkında eğitilerek okullardaki bu girişimlere katılım sağladı.

Şehir içindeki kenar mahallelerin korunması için 65.000 kadın COVID-19 savaçısı olarak eğitildi

Şehir içindeki kenar mahallelerde yaşayan aileler arasında enfeksiyonun yayılmasını önlemek amacıyla UNICEF WASH Programı 65.000 kadını COVID-19 savaçısı olarak eğiterek 2,3 milyon haneye ulaştı. Bu gruplar, enfeksiyonun önlenmesi ve kontrol altına alınması ve başlıca hijyen davranışlarının yanı sıra kapanma döneminde psikososyal stresle başa çıkılmasına dair bütüncül bir anlayış oluşturmak amacıyla planlı online eğitimler verdi.

Lalitha Kumari, Andhra Pradesh'te virüsün yayılmasının önlenmesinde ön cephelerde çalışanlardan biri. Kumari'nin gözetimi altında şehir içinde kenar mahallede yaşayan 4.000 aile bulunuyor. Evsiz barınaklarında ve kenar mahallelerde yaşayanlara yaptığı günlük ziyaretler esnasında insanlara enfeksiyonun önlenmesi konusunda yardımcı oluyor. Lalitha, yüzünde kocaman bir gülümsemeyle şöyle diyor: "herhangi bir vasıta olmadan uzun mesafe yol yürümek zor ama günün sonunda insanlara ve ailelere yardım etmenin vermiş olduğu tatmin duygusu her şeye değer".

2025 Stratejisi

Lindström olarak biz, müşterilerimizi başarılı olmaları ve işlerini büyütme yönünde destekleyerek hayatlarını kolaylaştırmaya odaklanıyoruz. İşletmemizin şimdiki ve gelecekteki amacı, müşterilerimizin hayatlarını kolaylaştırmak ve tekstil hizmetleriyle imajlarını güçlendirirken bir yandan da daha sürdürülebilir olmalarına yardımcı olmaktır. İşletmemizin özündeki taahhüt, 24 ülkede kavramsallaştırılmış faaliyetlerle insanları ve gezegenimizi sürdürülebilir, döngüsel ekonomi iş modeli esasına göre önemsemektir. Hizmetlerimiz ülkeden ülkeye farklılık gösteriyor olsa da kavramsallaştırılmış faaliyetlerimiz, tüm müşterilerimize aynı güvenilir ve sürdürülebilir tekstil kiralama hizmetlerini verirken farklı sektörlerin hijyen ve güvenlik ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamaktadır. Amacımız; 2025 yılına kadar, müşterilerimizin tutku ve empatiyle sunulan, kullanımı kolay

tekstil hizmetleri sayesinde daha sürdürülebilir olmasını sağlayan bir öncü konumuna gelmektedir. Hizmet ettiğimiz sektörler için anlayışımızı derinleştirmeye odaklanıyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz 24 ülkedeki müşterilerimizin sektörlerine güçlü bir şekilde odaklanarak, küresel ve yerel pazarlara dairengin sektörel bilgimizi müşterilerimizle paylaşıyoruz. Biz, karbonsuz tekstil hizmetleri sunma ve tekstil atıklarımızın %100'ünü geri dönüştürme amacımıza doğru ilerlerken müşterilerimiz de daha sürdürülebilir olacaklardır. Kullanım kolaylığı, müşterilerimize sunduğumuz self-servis, gelişmiş şeffaflık ve optimum tekstil miktarı hizmetlerimizi dijitalleştirmemize bağlıdır. Uzun vadeli müşteri ilişkileri, sürdürülebilirlik, öğrenme hevesi ve sevinci ve kazançlı büyüme, müşterilerimizle deneyimlerimizi yönlendiren değerlerdir.

2021 stratejimizin en önemli noktaları

- Hizmetlerimizi geliştirmeye ve müşterilerimize yeni çözümler getirmeye devam ettik. Örneğin, özellikle kreş çocukları için tasarlanmış uyku tulumu veya temiz oda gözlük hizmeti gibi. Ayrıca mevcut koleksiyonlarımıza da yeni seriler getirdik, örneğin sağlık çalışanlarına yönelik daha sürdürülebilir iş kıyafeti serisi gibi.
- Zorlu geçen bir yıla rağmen müşterilerimizle eLindström gibi dijital kanallar üzerinden olsa da iletişim ve etkileşim kurabildik ve hizmet sunabildik. Bu sayede müşteri memnuniyetimiz artarak Net Tavsiye Skorumuz 50'yi ve Müşterinin Sesi Endeksimiz (1-10 üzerinden) 8.7'yi buldu.
- RFID etiketli kıyafetler sayesinde iş kıyafeti hizmetlerimizi tamamen dijitalleştirme yolunda büyük adımlar attık. Bu sayede eLindström self-servis platformumuz üzerinden müşterilerimize sunduğumuz iş kıyafeti ve temiz oda hizmetlerimiz daha fazla şeffaflık kazanacak.
- 2035 yılına kadar karbon nötr olma amacımızı duyurduk. Bu taahhüdü yerine getirmek amacıyla Lindström, Paris sözleşmesinin hedeflerine ulaşılmasında hedeflerin en son gerçekleştirilen iklim araştırmalarıyla uyumlu olduğunu doğrulayacak olan Bilime Dayalı İnisiyatifine (SBTI) katıldı.
- Çeşitli projeler, partnerler ile, örneğin Kuzey Ülkelerinin ilk endüstriyel ölçekli atık tekstil arıtma işletmesinde Rester ile, iş birliği yaparak tekstil ileri dönüşümü ve geri dönüşümünü küresel çapta geliştirebildik.
- İşbirliğimizi sonraki aşamaya taşımak üzere partnerlerimizin övgülerini, endişelerini ve fikirlerini anlamamıza yardımcı olacak olan Partnerin Sesi araştırmasını başlattık. İlk turun sonuçları (0-10 üzerinden) 8.8'lik genel bir skorla ümit vaat ediyor ve partnerlerimizle aktif diyalogumuzu daha da geliştirmemize yardımcı oluyor.
- Lindström, 2021 yılında Finlandiya'nın En İyi Aile İşletmesi olarak seçildi. Bu yılki ödül sahibinin seçilmesinde özellikle sorumlu ve uzun vadeli işletmeciliğe önem verildi. Lindström'ün sahibi olan ailenin yürüttüğü iyi uygulama ilkelerine de bilhassa dikkat çekildi. Lindström'ün bir aile şirketi olması paydaşlarına her zaman değer katmıştır.

Önemsiyoruz – başarıyoruz – büyüyüyoruz

İnsanların başarıya ulaşmasına ve işletmelerin sürdürülebilir bir şekilde büyümesine ilham vererek insanları ve gezegenleri önemsiyoruz.



KAZANILMASI GEREKENLER

SEKTÖRDE ÖNCÜ
MÜŞTERİLERİMİZ İÇİN
KULLANIM KOLAYLIĞI
SÜRDÜRÜLEBİLİR ÇÖZÜMLER
ENTEĞRE BİR LINDSTRÖM

STRATEJİK HEDEFLER

GELİŞME TUTKUSU
GEZEGENİ ÖNEMSEME
DAHA DA GÜÇLENME
İSTENEN BİR PARTNER OLMA

DEĞERLER

KAZANÇLI BÜYÜME | SORUMLULUK
UZUN VADELİ MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ | ÖĞRENME HEVESİ VE SEVİNCİ

DEĞER YARATMA MODELİ

Girdi

İnsan

- 4.700 çalışan
- 63% kadın
- 89% tam zamanlı
- 87% bordrolu
- 58% mavi yaka

Ürünler ve hizmetler

- 15,3 milyon parça tekstil ürünü dolaşımda
- 11,9 milyon parça iş kıyafeti dolaşımda
- 0,7 milyon parça paspas dolaşımda
- 4,100 ton yeni tekstil ürünü satın alındı
- 193.300 ton tekstil ürünü yıkandı
- 130'dan fazla çamaşır modülü

Küresel Mevcudiyet

- 237.000 müşteri
- 24 ülkede faaliyet
- 100 servis merkezi ve ofis
- Küresel partner ağı
- Aile şirketi

Maddi olmayan varlıklar

- eLindström müşteri portalı
- Tekstil takip ve optimizasyonu için akıllı dijital çözümler

Maddi Varlıklar

- 11,5 milyon EURO'luk yatırım
- Öz sermaye/aktif oranı %80,2
- Döner sermaye/ciro oranı %9,1



Lindström



Çıktı ve etki

Çevreye Katkı

- 4,5 milyon parça tekstil ürünü onarılıp kurtarıldı
- Yıkanan 1 kg tekstil ürünü başına 1,02 kWh enerji tüketimi (1990'lardan bu yana %50 oranında düşüş)
- Yıkanan 1 kg tekstil ürünü başına 7,2 litre su tüketimi (1990'lardan bu yana %50 oranında düşüş)
- 1 kg tekstil ürünü 260 metre mesafe kaydetti (1999'dan bu yana emisyonlarda %28 oranında düşüş)
- Yıkanan 1 kg tekstil ürünü başına 327 g CO2 eq emisyonu (2004'ten bu yana %30 oranında düşüş)

Sağlık ve güvenliğin iyileştirilmesi

- Personele maaş ve tazminat ödemesi toplamı 105,6 milyon EURO
- eNPS (Çalışan Net Tavsiye Skoru) +29
- Çalışan memnuniyeti 4,2
- We Care (Önemsiyoruz) endeksi 4,3
- Liderlik endeksi 4,3
- Bir yılda kişi başı güvenlik gözlemi 0,7

Topluma katkı

- Vergiler ve resmi makamlara ödenen sosyal ücretler toplamı 39 milyon EURO
- Hindistan'daki UNICEF'in su, sanitasyon ve hijyen çalışmasına destek
- Araştırma enstitüleri ve sektörümüzü kapsayan pek çok işbirlikçi projeye katılım

Müşterilere ve partnerlere değer katılması

- Net Tavsiye Skoru +50
- CX (Müşteri Deneyimi) Endeksi 8,7
- Partnerin Sesi 8,8
- Altyüklenici hizmetlerine verilen 59,9 milyon EURO



Sürdürülebilirliğe giriş

Lindström, on yıllardır sürdürülebilir çalışma yöntemlerini uygulamakta ve teşvik etmektedir. Çevre, çalışanlarımız ve ayrıca müşterilerimizin kendi sürdürülebilirlik istekleri ile ilgili olarak uzun zamandır iyi kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri uyguluyoruz ve sorumluluk ve sürdürülebilirlik konusunda daima çitayı yükseltmeye çabalyoruz. Her gün sürdürülebilir kararlar almak, tutkumuz ve taahhüdümüz olup amacımız, kendi sektörümüzde en sürdürülebilir şirket olmaktır.

Sürdürülebilirlik çalışmamız; ortak değerlerimize, misyonumuza ve vizyonumuza dayalı olup yönetim sistemleri, politikalar ve kılavuz ilkelerle yönetilmektedir. Etik dışı davranışlara sıfır tolerans göstermekteyiz.

- **Lindström Davranış Kuralları** bizim ve tedarikçilerimizin işlerimizi yürütme biçimimizi ve çevre ve insanlara yönelik nasıl sorumluluklar aldığımızı tespit eden etik ilkelerden oluşmaktadır. Her Lindström'lü için e-öğrenme aracımızda zorunlu bir ders olarak verilmekte olup tedarikçi sözleşmelerimizin de bölünmez bir parçasını teşkil etmektedir.

lindstromgroup.com/code-of-conduct/

- **Kalite, Çevre, Sağlık ve Güvenlik Politikası** tüm çalışanlarımızın ve hizmet temsilcilerimizin uymakla zorunlu olduğu kılavuz ilkelerden oluşmaktadır.

lindstromgroup.com/company/sustainability2018/certificates/

- **Bilgi uçurma kanalımızda**, herkes işletmedeki kötü davranışları veya şirket içinde tespit veya şüphe edilen haksızlıkları isim vermeden dile getirebilmektedir.

lindstromgroup.com/whistleblow/

- **Kalite Güvence El Kitabı** gelen mal ve malzemelerin, Lindström'ün talimatları ve standartlarına uygun olarak imal edilmesini sağlamaktadır.

lindstromgroup.com/suppliers/

- **Kölelik ve İnsan Kaçakçılığı bildirimizde** işletmemizde veya tedarik zincirimizde kölelik veya insan kaçakçılığının gerçekleşmediği taahhüdünde bulunmaktayız.

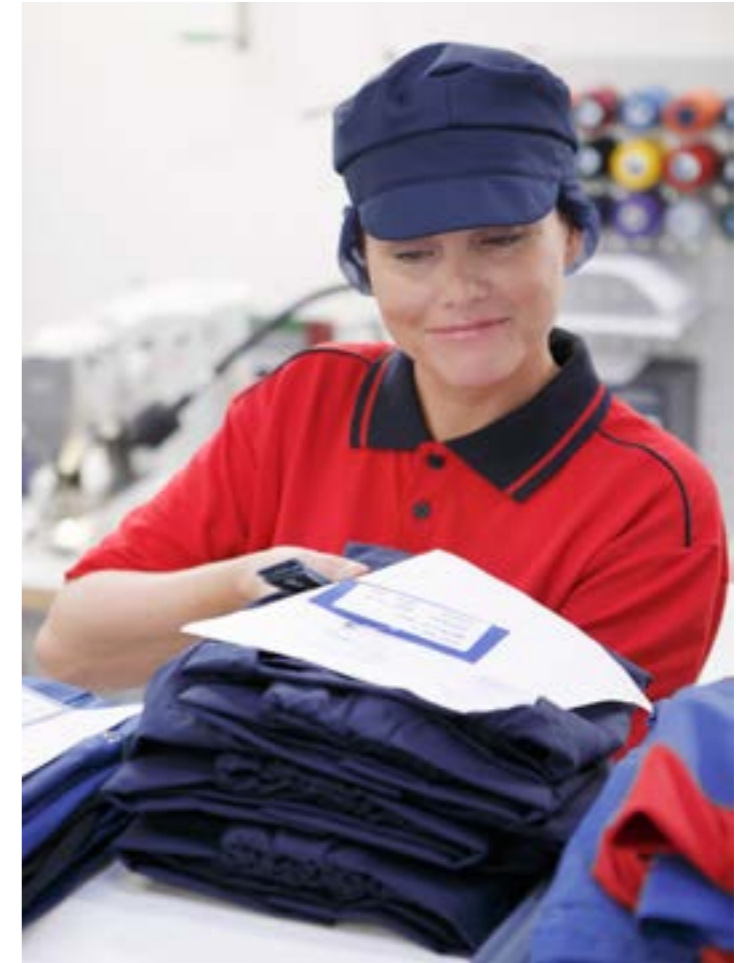
lindstromgroup.com/human-rights-statement/

Sürdürülebilirliğin yönetilmesi

Sürdürülebilirliğin uygulanmasındaki nihai sorumluluk, Grup Yönetim Ekibine aittir. CEO ve Yönetim Kurulu, politikaları ve birincil sürdürülebilirlik girişimleri ve hedeflerini gözden geçirip onaylar. Sürdürülebilirlik ile ilgili riskler ve fırsatlar, Lindström Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilip kontrol edilir. Söz konusu değerlendirme, işletmemizin faaliyetlerindeki, çalışma ortamımızdaki ve faaliyetlerimizin ön koşullarındaki değişikliklerin öngörülmesine odaklanır.

Sürdürülebilirlik, liderlerimiz ve özel ekiplerimizce önemsiyoruz kültürüne göre her gün şirket çapında yürütülür. Sürdürülebilirlik ile ilgili kılavuz ilkeler ve merkezi gelişim, küresel işlevlere ve yürütme grubu görevlerine dahil edilir.

- **Küresel "Sürdürülebilirlik Takımımız"** Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) komitesinde yer alan yedi liderden ve bölgesel yönetim ekiplerimizde yer alan beş liderden oluşur. Küresel Sürdürülebilirlik Takımımız, şirket çapında Sürdürülebilir Çözümler stratejik programına katkıda bulunur. Bölgesel Sürdürülebilirlik Takımlarımız, piyasa ve iş birimi seviyesindeki faaliyetlere öncülük eder ve bu faaliyetleri yürütür.
- **İnsan Kaynakları** önemsiyoruz kültürünü ve liderlik becerilerini geliştirip yönlendirir, öğrenme ve gelişim için kapsamlı bir çerçeve belirler ve yönetim kademelerini sağlık ve çalışan katılımı ile ilgili konularda destekler.
- **İş Sağlığı ve Güvenliği yürütme grubu**, yerel İş Sağlığı ve Güvenliği komitelerinde uygulanacak olan faaliyetleri belirleyip öncelik sırasına göre sıralar, şeffaf güvenlik kültürünü teşvik eder ve raporlamayı geliştirir.
- **Küresel Satınalma Ekibimiz** tedarik zinciri stratejisini belirleyip uygular ve tedarik zincirinde sürdürülebilirliği yönetir ve denetler.
- **Küresel Hizmetler ve Ürün Konseptleri bakımından**, sürdürülebilirlik, yeni arzların geliştirilmesindeki en kilit temellerden biridir.



Stratejik temalar

Kurumsal sürdürülebilirliğimizin raporlama çerçevesi dört stratejik amaçtan oluşmaktadır. Başarımızı bu dört amaç çerçevesinde raporlayıp ölçeriz.



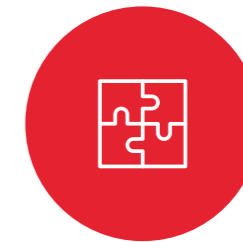
GELİŞTİRME TUTKUSU

Bizimle çalışmaktan keyif alan ve Lindström'ü daha iyi bir şirket yapmak için çalışan tutkulu ve odaklı çalışanların olması. Çalışanlar tarafından tercih edilen bir şirket olmak istiyoruz.



GEZEĞENİ ÖNEMSİYORUZ

Şirketimizin ve müşterilerimizin daha sürdürülebilir olmasına yardımcı olacak çözümler geliştirilmesi.



TERCİH EDİLEBİLİR İŞ ORTAĞI

Benzersiz bir hizmet deneyimine ve sektördeki en iyi müşteri deneyimine sahip olunması. Ekosistemler ve ortaklıklar, müşterilerimize kapsamlı hizmet sunulmasını sağlıyor.



DAHA DA GÜÇLENİYORUZ

Sektördeki en iyi organik büyüme ve kârlılığın hedeflenmesi.

Paydaş katılımı



Hijyen standartlarımız sayesinde çamaşırhanelerde kaliteyi garanti ediyor ve biyolojik kirlenmeyi kontrol altına alıyoruz.

Grubumuzun yönetim sistemi, EN 14 065 Tekstillere – Yıkama İşlemine Tabi Tutulmuş Tekstillere – Biyokontaminasyon kontrol sistemi Avrupa Standardını içermektedir. Bu standardı uygulamak suretiyle tekstil ürünlerinin kullanım amacına uyan bir mikrobiyolojik kalite düzeyini temin ediyoruz.

EN 14 065 Standardı, ilaç, tıp, kozmetik ve gıda sektörlerinde kullanılan tekstil ürünlerine uygulanmaktadır. Tüm iş kıyafeti, rulo havlu, restoran ve otel tekstili çamaşırhanelerimiz standarda uygundur. Sertifika ayrıca çamaşırhanelerimizin dahili

hijyen gözetim sistemini de kapsamaktadır:

Biyokontaminasyon kontrolü Risk Analizi (RABC). Ayrıca altyüklenicimiz olan çamaşırhanelere de mikrobiyolojik kaliteye yönelik uygun bir kontrol sistemleri olmasını şart koşuyoruz.

Korona salgınından sebep süreçlerimizi virüse karşı koruyabilmek ve müşterilerimiz ve çalışanlarımıza güvenli bir ortam sağlamak amacıyla hizmet zincirimizin her bir halkasındaki talimatlarımızı ve çalışma yöntemlerimizi gözden geçirdik.

Birleşmiş Milletlerin Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

6

TEMİZ SU VE SANİTASYON

Herkes için erişilebilir ve sürdürülebilir su ve sanitasyon sistemi.

8

İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME

İstikrarlı, kapsayıcı ve sürdürülebilir ekonomik büyümeyi ve tam ve üretken istihdamı ve herkes için insana yakışır işleri desteklemek.

12

SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRETİM VE TÜKETİM

Sürdürülebilir tüketim ve üretim kalıplarını sağlamak.

Sertifikalar

- Yönetim sistemimiz, ISO 9001:2015 ve ISO 14001:2015 standartlarına göre sertifikalanmıştır.
- Tüm çamaşırhanelerde EN-SFS 14065 (Tekstillere – Yıkama işlemine tabi tutulmuş tekstiller – biyokontaminasyon kontrol sistemi) standardına göre hijyen koşullarına yönelik kendi kendine denetim sistemi kurulmuştur.
- Şirketimiz ayrıca iş sağlığı ve güvenliğine yönelik ISO 45001 standardını da takip etmektedir. Temiz oda hizmetlerimiz, ISO 14 644 (temiz odalar ve ilgili kontrollü ortam) standardına göre faaliyet göstermekte olup İyi İmalat Uygulaması prosedürlerine uygundur.
- Oko-tex sertifikası olması, kullandığımız tekstil ürünlerinde aranan temel bir koşuldur.
- Finlandiya'daki Temiz Oda Hizmetleri, Kuzey Avrupa Ülkeleri tarafından kabul edilen Swan Ecolabel etiketine uygun olarak faaliyet göstermektedir.

Bağlı olduğumuz girişimler

- ICC (Uluslararası Ticaret Odası) sürdürülebilir kalkınmaya yönelik İş Sözleşmesi
- BM İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi İlkeleri
- ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü) Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi
- OECD Çok Uluslu Şirketler Rehberi
- BM Küresel İlkeler Sözleşmesi (raporları Avrupa Tekstil Hizmetleri Birliği üzerinden hazırlıyoruz)
- Ecovadis, sürdürülebilir ve şeffaf satın alma platformu

En önemli kuruluş üyelikleri

- Aile Şirketleri ve Family Firms Association (Finlandiya)
- Finlandiya Sanayi Konfederasyonu
- Avrupa Tekstil Hizmetleri Birliği (ETSA)
- Tekstil Kiralama Hizmetleri Birliği (TRSA)
- Uzmanlarımız, iş sahamız, standartlarımızı ve mevzuatlarımızı destekleyen çeşitli ulusal ve uluslararası ekiplere göre hareket etmektedir.



Gelişme tutkusu

Herkes için eşit fırsat

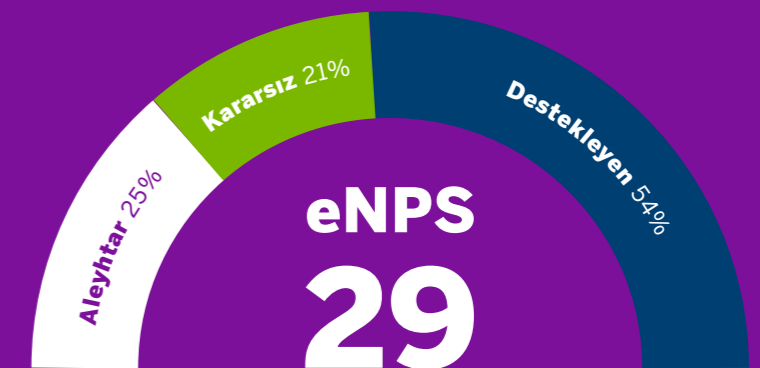
Lindström, döngüsel ekonomi yaklaşımında öncü konumunda olan uluslararası bir aile şirkettir. Çalışanlarımıza, gezegenimiz için sürdürülebilir kalkınmayı destekleyen bir gelecek işletmesinin geliştirilmesinde yardımcı olmaları ve o işletmenin bir parçası olmaları fırsatını sunuyoruz. Bir iş topluluğu olarak birbirimize önem vermeye ve herkese saygı duymaya değer veriyoruz. Bir çalışan olarak herkese, ufuk açıcı pozisyonlarda gelişmeleri ve büyümeleri için eşit fırsatların yanı sıra motive edici ve adil ücretler verilmesine inanıyoruz.

4,2/5
ÇALIŞAN
MEMNUNİYETİ

4,3/5
LİDERLİK ENDEKSİ



4,3/5
ÖNEMSIYORUZ
ENDEKSİ



Lindström'ü arkadaşınıza veya meslektaşınıza tavsiye eder misiniz?

Pandeminin gölgesinde kalan zaferler

Sürekli gelişme ve evrimleşme, Lindström'ün başarısının anahtarı ve faaliyetlerinin merkezi olmuştur ve her zaman da olacaktır. Gelişme tutkumuz DNA'mıza işlenmiştir. Küresel çapta yaşanan salgının çok uzun sürmüş olması, yıl boyunca karşılaştığımız zorlukları artırmış olsa da bu zor zamanlarda fırsatları gözden kaçırmamaya çalıştık. Çalışanlarımızı güvende tutmak için bir önceki yıl benimsediğimiz iyi uygulamalarımıza, iyi hijyen koşulları, uzaktan çalışma, sosyal mesafenin yanı sıra kademeli molalar ve vardiya değişiklikleriyle devam ettik. Çamaşırhanelerimizi ve teslimatlarımızı ve çoğu, toplumun sağlık, ilaç ve gıda gibi önemli sektörlerinde faaliyet göstermekte olan müşterilerimize verdiğimiz desteği kesintisiz bir şekilde sürdürmeyi başardık. Pandemi boyunca hibrit çalışma düzenine yönelik iş uygulamaları sürekli olarak gündemimizi meşgul etti ve yol boyunca bu uygulamaları geliştirmeye devam ettik. Bu olağandışı zamanlar, bizi birbirimize daha çok yakınlaştırdı ve önem veren kültürümüzü ve takım ruhumuzu güçlendirerek müşteri memnuniyetin artması gibi bir mükafatla sonuçlandı.

Gezegeni ve insanları önemseme

Çalışanlarımızın ve çalışma topluluğumuzun sağlığı, bizim için bir şeref meselesidir. Çok farklı ülkelerde faaliyet gösteriyoruz ve tek bir ülke sınırları içinde yer alsa bile çalışma topluluğumuz tamamen çok kültürlü bir topluluktur. Herkese eşit muamele edilmesi gerektiğine ve herkese güvenli çalışma koşulları ve insana yakışır imkanlar sunulması gerektiğine inanıyoruz. Çalışma yöntemlerimiz, tüm ülkelerde tek biçimli olsa da farklı kültürlerin gerektirdiklerine de saygı duyuyoruz. Çalışanlarımıza yalnızca çalışan olarak değil birey olarak da değer veriyoruz ve insan kaynakları yönetim proseslerimiz, herkes için saygı ve adil muamele üzerine kuruludur. Diyalogu teşvik eden, herkesin sesinin duyulduğu ve hepimizin ortak değerler doğrultusunda hareket ettiği açık

bir topluluk olmayı diliyoruz.

Şirket çapında farklı kademelerdeki tüm çalışanlarımızı kurum içi gelişme projelerimize dahil ediyor ve onlardan fikir ve düşünceleriyle katkıda bulunmalarını istiyoruz. İş memnuniyetini düzenli olarak Çalışanın Sesi anketiyle ve İşveren Net Tavsiye Skoru ile ölçümlüyoruz. Kasım 2021'de yapılan Çalışanın Sesi anketinin sonuçları, önceki yıla göre bir derece ilerleme kaydederek 5 üzerinden toplam 4.1 olan skor 4.2'ye çıktı. Ayrıca İşveren Net Tavsiye Skoru (eNPS), bir önceki yıl +26 iken +29'ya çıktı. Bu gelişme, özellikle de uzun süredir devam eden pandeminin etkileri göz önünde bulundurulduğunda tatmin edici niteliktedir. 2021 yılı için hedefimiz +36 olmakla beraber uzun vadeli hedefimiz 2025 yılına kadar +45'lerin üzerine çıkmaktır. Personel değişim oranı 2020 yılındaki aynı düzeyde, yüzde 23'te kaldı. Bu sebepten özellikle üretim görevlerindeki çalışanlarımızı elimizde tutma çabalarımızı artırıyoruz.

İş güvenliği ve gelişiminde sürekli iyileşme modellerinin yanı sıra net ve kapsamlı kılavuz



ilkelerden faydalanıyor ve iş güvenliği sağlığı yönetimine ilişkin ISO 45001 standardını takip ediyoruz. İş güvenliğimizle ilgili en önemli riskler ise teslimatlardan ve şehir içinde yoğun trafikte işe gidip gelirken kaynaklanıyor. 2021 yılında işyerinde her türlü ölümlü iş kazasından kaçındık. Yaralanma oranımız 6.2 idi ve alınan hastalık izni günü sayısı % 4,3 idi. Raporlanan güvenlik gözlemi sayısı ise 3.152 idi.

Çalışan gelişimine destek

Faaliyet gösterdiğimiz ortamlar ve müşterilerimizin ihtiyaçları sürekli olarak değişiyor. Stratejimizi başarıyla uygulamak ve 2025 vizyonumuza ulaşmak adına hızlı reaksiyon göstermemiz ve – tercihen – gelecekteki değişimleri öngörmemiz gerekiyor. Bu sebeplerden hem düşünce tarzımızı değiştirerek hem de yeni çalışma araçları ve yöntemleri getirerek çevikliğimizi sürekli olarak

iyileştiriyoruz. Dijital araçların, daha çevik olma arzumuzu gerçekten de desteklediğine inanıyoruz. Takımlarımız ister fiziki ister sanal ortamda olsun yazılımların yardımıyla daha üretken bir şekilde çalışabiliyor.

Lindström, kişisel ve mesleki gelişime yönelik çeşitli fırsatlar sunuyor. Çalışanlarımıza, hedeflerini dile getirmeleri, gelişme yolları aramaları ve birbirlerini yeni beceriler geliştirmeleri yönünde desteklemeleri için cesaret veriyoruz. 2020 yılında, çalışanlarımıza çalışma hayatlarının farklı aşamalarında neler sunduğumuzu anlatabilmek adına Lindström Çalışan Yolculuğu uygulamasını başlattık. 2021 yılında, Çalışan Yolculuğunun uygulamaya konmasının bir parçası olarak tüm çalışanlarımız için bir Halef Planı hazırladık. Bu plan, Lindström'de sıkı bir rekabetçi ortam geliştirmenin yanı sıra her bir bireyin kişisel kariyer arzularını da teşvik etmeyi amaçlar.

Örnek Olay

Finlandiya'da kültürü ön plana çıkaran kültür kaptanları



Finlandiya'daki kültür kaptanları

2021 yılında Finlandiyalı kuruluş, şirket kültürümüzü daha da geliştirmek adına heyecanlı bir yolculuğa çıktı. Bu yolculuğun amacı, deneyimlemek suretiyle ve günlük küçük işlerle başlıca kültürel temaları birlikte desteklemek ve ayrıca tüm çalışanlara Finlandiya'da dahili gelişimlerine yönelik tasarlanmış bir atölyekonsepti geliştirmekti.

Değişime yön vermek için iki pilot iş biriminde başlıca kültürel temalarımızı teşvik etmek üzere sekiz kültür kaptanı seçildi. Kültür gelişimi pilotunu saf dışı bırakmak için Lindström'ün ülke yönetim ekibi ve kaptanları, liderlik ve iş birliği gibi birçok

konuyu tartışmak üzere karşılıklı olarak atölyelere katıldı.

Kaptanlar, sonbahar geldiğinde psikolojik güvenlik ve önem kültürünü tartışmak üzere pilot iş birimlerinde atölyeler düzenliyordu. 2022 yılında ise pilot çalışma Finlandiyalı bu kuruluşun tamamına yayılacağından kültür gelişimi için daha geniş bir kitleye ulaşacağız. Buradaki nihai amaç, bir kültür hareketi oluşturmanın -düşünme fırsatı- ve şeffaflığı artırmanın yanı sıra hem bireysel düzeyde hem de topluluk düzeyinde katılım sağlama olanakları yaratmaktır.

Aynı zamanda halef planı, ekiplerinin gelişimini desteklemelerinde yöneticiler için bir çerçeve görevi de görecektir.

Mevcut planlara dayanarak ayrıca 2022 yılının başında tam kapasiteyle açılacak olan dahili yetkinlik geliştirme merkezleri de kurduk. Ayrıca deneyimli çalışanların, yeni çalışanlara Lindström'ün çalışma ve işletme uygulamalarını göstereceği iki tane Stajyeri Eğit programını da uygulamaya geçirdik.

Çalışanlarımıza, iş başı eğitimlerinin dışında pek çok eğitim imkânı tanıyoruz. Kurum içi eğitim akademimiz Growth Academy, çalışanlarımızın hem küresel hem de bölgesel seviyede sanal ortamda veya yüz yüze bilgi öğrenmesi ve paylaşmasına imkân tanıyor. 2021 yılında müşteri ilişkileri yönetiminin ve satış yönetim becerilerinin geliştirilmesinin yanı sıra üst düzey yönetim için Büyüme Forumu gibi etkinliklerin ve dijital araçların daha iyi kullanımına yönelik çeşitli programlar da yürütüyoruz.

Amaçlarımızı bir sonraki aşamaya taşımak

Başarı ve gelişme arzumuz gereği, uygun hedefleri belirlemeli ve bu hedeflere ulaşmamız için gereken desteği almamız gerekir. Lindström olarak biz, şirket başarısını sürdürmek ve günlük çalışmalarımızdaki stratejimizi desteklemek adına bir performans yönetim aracı kullanıyoruz. 2021 yılında daha iyi hedeflerin belirlenmesine odaklandık. Sonuç olarak yıllık gelişim toplantılarında üretim işçileri hariç tüm çalışanlar için hedefler belirlemeyi

başardık. Kişisel hedefleri belirlemekteki amacımız, aktif müşteri çalışmasını destekleyen daha etkili teşvik edici modellerin oluşturulmasıdır.

Değişim kaçınılmazdır

Lindström olarak biz hem gezegenimizin hem de insanların geleceğine faydalı olmayı hedefleyen anlamlı çalışmaların değerinin artmaya devam edeceğini biliyoruz. Lindström'ün iyi bir işveren ve iş topluluğu olarak anılması, şirketin başarısını desteklemeye devam edecektir. Sürdürülebilirlik, çekirdek değerlerimizden biri olup faaliyetlerimizin her daim bir parçası olmuştur ancak günümüzde hiç olmadığı kadar değerlidir. Sürdürülebilirlik, bugün artık yaptığımız her şeyin içine yerleşik bir halde; üstelik eylemlerimizden hesap soruyor ve bizi, gelecek nesiller için daha sürdürülebilir bir dünya yaratmaya yönlendiriyor.

Stratejimizi uygulamamız için gereken bilgi ve beceriye yatırım yapmaya ve yetkinliklerimizi geliştirmeye devam edeceğiz. Lindström'lülerin işlerinde başarılı olmalarına ve esenliklerine katkıda bulunmalarına vereceğimiz destekleri geliştirmeye devam edeceğiz. Aynı zamanda yönetim ve denetim araçları ile modüler eğitim sistemlerimizi de geliştirmeye devam edeceğiz. Çalışma biçimimizi değiştirip daha çevik olmaya hazırız. Tüm dünyada yaşanan salgına rağmen başarıya ulaştık ve hiç şüphesiz ki bu yıl çıkardığımız dersler ve öğrendiğimiz uygulamalar, uzun vadede başarıya ulaşmamıza yardımcı olacak.

Örnek Olay

Beklenenin üzerinde – Hindistan'da Önemsiyoruz

Oksijen yoğunlaştırıcılar, bağışıklık kitleri ve hastane yatakları...2021 yılında Lindström Hindistan'daki İK ekibinden istenen şeylerden yalnızca birkaçı.

Pandemi, dünyanın en kalabalık ikinci derinden sarstı; ülke çapında takip etmesi ve ilgilenmesi gereken 800'den fazla çalışanın ve aile olunca İK ekibinin de yaratıcı olması gerektiği. Kuzey ve Batı Hindistan İK Müdürü **Ruchira Singh**, o günleri şöyle anlatıyor: "Şirket için elinden gelenin de fazlasını yapmış olan çalışanlar hakkında LinkedIn hikayeleri yayınladık veya cesaret sertifikası gibi farklı takdir etkinlikleri düzenledik".

Hindistan'ın yaşadığı en büyük zorluk, hastane yatağı veya oksijen yoğunlaştırıcı ihtiyacını karşılamak ki bu ihtiyaç, Lindström çalışanlarınca da hissedildi. Singh şöyle devam ediyor: "Acil durum müdahale ekibi için bir WhatsApp grubu kurduk; gece bir yarısı kendi ağız ve bağlantılarımıza ulaşarak oksijen sayar ve oksijen yoğunlaştırıcı ayar-

lamaya çalışıyorduk".

Tekstil bakım işçilerinin ve çamaşırhane personelinin çoğunun şirket içinde çalışması gerekse de personelin büyük çoğunluğu evden çalışıyordu ve bu da İK'dan farklı bir destek alınmasını gerektiriyordu. "Bir noktada günde 18 saat çalışır olduk; bu yüzden iş-hayat dengesini nasıl kuracağımıza dair birkaç webinar düzenlemeye karar verdik" diyor Güney ve Doğu Hindistan İK Müdürü **Shilpa Chola**.

Lindström'lulara da sağlıklarını korumaları ve susuz kalmaları için temel gıda, vitamin ve içeceklerden oluşan bağışıklık kitleri dağıtıldı. Bu şekilde çalışanlar ve aileleri evde kalabiliyor ve markete giderek riske maruz kalmıyorlardı. Daha yakın zamanlarda ise ekip, aşı turları düzenlemeye başladı. "İlk olarak aşı olmanın neden önemli olduğuna ve sizi nasıl koruduğuna dair insanları eğitmek için aşı farkındalığı oturumları düzenledik. Sonrasında hem çalışanların hem de ailelerinin aşı olmalarını kolaylaştırmak için aşıya gidip-geliş için servis ayarladık" diye açıklıyor Yönetici Asistanı **Dipika Salvi**.

Örnek Olay

Hızlı Dönüşüm – çevik bir düşünce yapısının getirilmesi

Ocak 2021'de Hızlı Dönüşüm kursuyla daha çevik olmak için yeni bir yolculuğa çıktık. Bu kursun ilk katılımcıları şirket merkezinden geliyordu çünkü oradaki insanların çoğunun, şirketi yönlendiren ve ileri taşıyan projelerde kilit bir rolü bulunuyor.

Stratejiden Sorumlu Kıdemli Başkan Yardımcısı Kati Jarvi "hizmetlerimizi ve ürünlerimizi geliştirebilmek istiyoruz, pazarlara daha yakın olmak istiyoruz ve geri bildirimleri daha önceden almak istiyoruz" diye açıklama yaptı. Kursu katılıp çeviklik koçu olan 20 Lindström'lü çevik çalışma yöntemlerini takımlarına dahil edebilecekler.

Çevik bir işletme modelinin sürecine ve temeline yön gösteren beş düşünce yapısı ve davranış bulunmaktadır: güven, ekibin hesap verme sorumluluğu,

sonuçlara odaklanma, yeterince iyi çözümler ve hız. Bunlar, katılımcıların diğerlerine koçluk yapma ve aktif dinleyiciliğin yanı sıra işlerin sıralanması ve önceliklendirilmesi, odak noktasının seçilmesi ve gelişim ataklarının yapılması gibi çevikliğe özgü yöntemler hakkında bilgi edindikleri Hızlı Değişim kursunun yapı taşlarıydı.

Koçlar, Ekim ayında mezun olduktan sonra ekiplerinde ve çalışma yöntemlerinde değişiklikleri görmeye başladılar: esneklikleri artıyor, ekipler çalışmalarının sorumluluğunu daha fazla üstleniyor ve başarısız olma fikri kabul görmeye başlıyordu. Hızlı Değişim, işletme modelinin gelişimini hızlandırarak, ülkeler arasında işlevler arası iş birliğine odaklanarak ve müşterilerle daha fazla birlikte yaratım seansları gerçekleştirerek devam edecek.

ÖNEMSIYORUZ KÜLTÜRÜ

Önemsiyoruz kültürümüz, yaptığımız her şeyin tam içinde yer alıyor: Gelişimimiz, performansımız, sağlığımız ve insanlara nasıl davrandığımız.



Sağlık ve güvenlik

- Esenlik
- Güvenlik kılavuz ilkeleri
- Açık ve şeffaf raporlama



Adil İstihdam

- Davranış Kuralları
- İşgücü hakları
- Eşit muamele



Öğrenme ve gelişim

- Kişisel ve mesleki gelişim
- Gelişme ve öğrenme tutkusu
- Geri bildirim ve koçluk
- Takdir ve mükafat

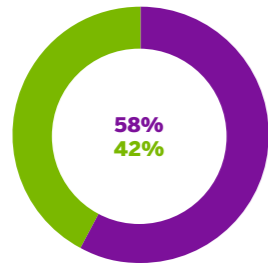
Önemsiyoruz

2021 yılında rakamlarla Lindström'lüler

EN ÇOK FAALİYET GÖSTERİLEN İLK 10 ÜLKEYE GÖRE ÇALIŞAN SAYISI

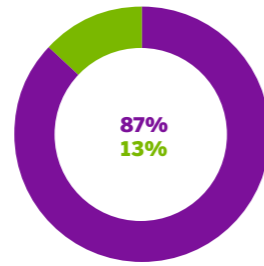
	Employees	%
Finlandiya	1.683	35,3
Rusya	501	10,5
Çin	474	9,9
Macaristan	380	8,0
Hindistan	310	6,5
Letonya	237	5,0
Estonya	174	3,6
Ukrayna	137	2,9
Litvanya	132	2,8
Büyük Britanya	124	2,6
Diğer Ülkeler	618	12,9
Genel Toplam	4.770	100

ÇALIŞAN GRUPLARI



● Mavi yaka (2.764)
● Beyaz yaka (2.006)

İSTİHDAM TÜRÜ



● Bordrolu (4.133)
● Belirli süreli (637)

PERSONEL DEĞİŞİM ORANI

	2017	2018	2019	2020	2021
Bordrolü personel değişim oranı	19%	18%	25%	21%	23%

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

	2017	2018	2019	2020	2021
Ortalama hastalık izni oranı	3,9%	5,1%	4,1%	4,0%	4,3%
Bir milyon çalışma saati başına yaralanma (LT11)	6,8	7,5	4,9	5,7	6,2
Güvenlik gözlemi	1.205	1.638	1.884	2.781	3.152
Kişi başına gözlem	0,3	0,4	0,4	0,6	0,7



Jari Vihervuori
Lindström'de
35. yılını kutluyor

”Sürdürülebilirlik gittikçe daha fazla önem kazanıyor ve sürekli olarak iş modelimizin içine işlemeye devam ediyor.”

Jari Vihervuori

çalıştıktan ve Letonya ve Rusya satışlarıyla ilgilendikten sonra 1998 yılında Finlandiya'ya döndüm ve Luumaki'de yönetim görevine geçtim. 2001 yılında şu anki yoluma girdim; Finlandiya'daki iş birimlerinden birini üstlendim diyebiliriz. Buradan itibaren görevim giderek büyüdü. Önceleri tüm Finlandiya operasyonlarını yönetiyordum, sonradan Baltık ülkeleri, Rusya, Ukrayna ve Belarus'taki birimleri de yönetmeye başladım – şimdi ise Küresel Yönetim ekibi düzeyinde bu bölgelerdeki operasyonların yönetilmesinden sorumluyum”. Bazı şeyler yıllara rağmen değişmiyor: günlük işlerimize yön veren değerler. “Müşterilerimiz daima işlerimizin merkezinde olmuştur ve uzun süreli müşteri ilişkilerinin kurulması her daim değer verdiğimiz konular olmuştur. Sürdürülebilirlik gittikçe daha fazla önem kazanıyor ve sürekli olarak iş modelimizin içine işlemeye devam ediyor. Bizim işimizin merkezinde insanlar da var. Kişisel gelişimimize ve her gün bir şey öğrenmek için birbirimize destek olmaya çalışıyoruz ve bu da bizi kazançlı büyümeye götürüyor”.

Vihervuori, kendisine bu kadar çok gelişme fırsatı verilmiş olduğu için kendini şanslı addediyor. Aynı şans Lindström'deki ekip arkadaşları ve meslektaşlarına da verebilmeyi umuyor. “Bir lider olarak umarım insanlara koçluk edip onları kendi yollarını bulmaları, daha büyük resmi görebilmeleri ve cevap alırken öğrenmeleri konusunda destekleyebileceğimeyim”.

35 yıl aynı şirkette çalıştıktan sonra nereden ilham alıyor? “İnsanlarımızdan. Lindström'lular, şirketleriyle, şirketin geçmişleriyle ve sunduğumuz hizmetlerle gurur duyuyor. Sorumluluklarıyla ilgilenmek ve sürekli gelişme güdüsü ve iyileşme tutkusu onların DNA'sında var. İnsanlarımız beni sürekli etkiliyor, hep şaşırtıyor ve görevleri ya da uyrukları ne olursa olsun onlarla konuşmaktan keyif alıyorum – onlarla her karşılaşmada mutlaka bir şeyler öğreniyorum.”

Örnek Olay

Tepeden tırnağa Lindström'lü

2022 yılında Jari Vihervuori, Lindström'deki 35'inci yılını kutluyor. 1986 yılında bu şirkette kariyerine postacı başladığında bir yıl sonra bordrolu çalışan olacağı, on yıllar sonra bile bu şirkette hatta da Küresel Yönetim Ekibinin bir parçası olarak çalışacağı hiç aklına gelmemişti.

Vihervuori'ye göre bu kadar uzun süredir bir Lindström'lü olmasının en önemli sebeplerinden biri de daima becerilerini geliştirebilme fırsatının olmuş olması. “Postanede onca yıl çalıştıktan sonra Luumaki çamaşırhanesinde tekstil bakım işçiliğinden tutun da teslimat ve yönetim pozisyonlarına kadar çok çeşitli görevlerde çalıştım. Elbette işin temelini bilmek çok heyecanlıydı ama asıl macera, mezun olduktan sonra 1994 yılında Estonya'da bölge satış müdürü olarak ilk 'gerçek' görevimde başladım. Bu çığır açan bir çalışmaydı çünkü Lindström ilk defa yurtdışına açılıyordu ve ben de ilk defa böyle bir pozisyonda çalışacaktım. Birkaç yıl

İŞ SÖZLEŞMESİ OLAN PERSONELİN BÖLGELERE GÖRE DAĞILIMI

Region	Permanent employment	Temporary employments	Total
Avrupa	1.497	186	1.683
Rusya, Baltık Ülkeleri, Belarus, Ukrayna	1.127	72	1.199
Batı ve Orta Avrupa	733	95	828
Asya	538	269	807
Güney Doğu Avrupa	238	15	253
Genel Toplam	4.133	637	4.770

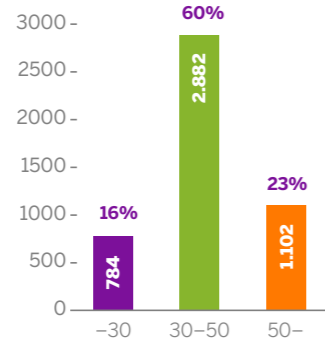
İSTİHDAM TÜRÜ VE İŞ SÖZLEŞMESİ OLAN PERSONELİN CİNSİYETE GÖRE DAĞILIMI

Cinsiyet	İstihdam Türü			İş Sözleşmesi		
	Tam Zamanlı Çalışan	Yarı Zamanlı Çalışan	Toplam	Bordrolu	Geçici	Toplam
Kadın	2.636	347	2.983	2.580	403	2.983
Erkek	1.613	174	1.787	1.553	234	1.787
Genel Toplam	4.249	521	4.770	4.133	637	4.770

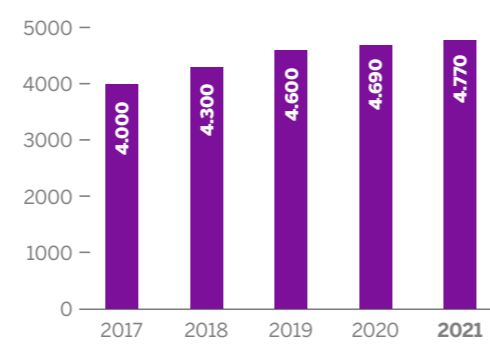
CİNSİYET DAĞILIMI



PEOPLE BY AGE GROUP



ÇALIŞAN SAYISI 2017-2021



Raporlama İlkeleri:

Çalışanların toplam, cinsiyete, istihdam türüne, pozisyonlarına ve yaş dağılımlarına göre sayılarının hesaplanmasında veri kaynağı olarak Lindström İK-sistemi (PersonecHR) kullanılmıştır. Rakamlara, ay sonunda aktif olan tüm istihdamlar dahildir.

Hastalık izni sayısı, teorik ve fiili çalışma saatleri ve mesai saatleri yerel İK tarafından toplanmıştır. Veri kaynağı, öncelikli olarak yerel bordro sistemidir. Güvenlik gözlemi ve kaza sayısı, Lindström AMT aracından toplanmış olup Finlandiya'da ise toplam kaza sayısı, yerel sigorta şirketinden toplanmıştır. Yaralanma oranlarına, kaza sebebiyle bir veya daha fazla gün devamsızlık yapılmasına sebep olan tüm kazalar dahil olup 1.000.000 iş saatine bölünmüştür (LT1).

Çalışanların Sesi sonuçları, Çalışanların Sesi endeksleri ve İşveren Net Tavsiye Skoru da dahil olmak üzere 2021 Lindström Çalışanların sesi (VoE) anketi kullanılarak hesaplanıp rapor edilmiştir.

Örnek Olay

İlk online bölgesel Büyüme Akademisi kursuyla gelişme

“Yöneticileri, kendi adamlarını kendi dillerinde eğitmeleri için ihtiyaç duydukları araçlarla donatmak istedik” diye açıklıyor Orta ve Batı Avrupa İK Başkanı Sarah Marchant. Başlarda yapılan planlamalar sonrasında birkaç ince ayarla konseptin, görevler arası öğrenme deneyimleri yaratmak ve daha fazla kişinin katılmasını sağlayarak iş birliği yaratmak için kullanılabilirliğe ortaya çıktı.

Önceki Bölgesel büyüme kamplarında, satış kazanma formülü derinlemesine incelenirken bu defa tema ve konu sayısının artırılmasına karar verildi. “Yenilenip müşteri yolculuğu ve görevler arası iş birliği gibi başka başlıklar hakkında bilgi paylaşmak iyi bir fırsattı. Sırf satış departmanındasınız diye müşteri yolculuğunda yeriniz olmadığı anlamına gelmez.”

Toplamda beş oturum olarak düzenlenen çevrimiçi eğitime, bölge içinde ve dışındaki Lindström'lü uzmanlar eşlik etmiş olup Orta ve Batı Avrupa bölgesindeki ülkelerden 60'ı aşkın temsilci katılmıştır. Bu katılımcılardan biri de Birleşik Krallık Bölge Satış Müdürü Phil Lafone idi:

“Bu eğitim, önceden katıldığım hiçbir eğitime benzemiyordu. Şirketin farklı alanlarında farklı görevlerden birçok kişiyle tanıştım. Kendi iş rolünüzü görmeniz de önemli ancak başkalarının görevlerini ve bakış açılarını, etkilerini ve fikirleri duymak çok faydalı oldu” diyor ve devam ediyor: “Buradaki amaç, müşterilerle olan süreci iyileştirmek, iletişimi artırmak, müşterilere nasıl satış yapıyoruz, nasıl hizmet veriyoruz ve farklı departmanlar nasıl birlikte çalışabilir, bunları görmek”.

Örnek olay

Çin'den en iyi iş güvenliği uygulamaları

2020 sonbaharında Asya'da büyüme vizyonumuzu desteklemek adına Çin'de büyük bir yatırım yaptık. Bu yatırım sayesinde mevcut uygulamaları gözden geçirme ve her iki dünyanın da en iyilerini benimseme imkânımız oldu. **Gavin Xiang** de iş sağlığı ve güvenliğinde yeni uygulamaların geliştirilmesinde önemli rol oynayanlardan biri.

Ona göre Lindström'lüleri işyerinde güvende tutmanın başlıca üç unsuru var: “Tesislerimizde yangın güvenliğinin sağlanması birincil öncelik. Örneğin burada, Suzhou'da her gün organize edilmesi gereken 150.000 kıyafet var. Tekstil ürünleri yanıcıdır, yani yangın çıkması halinde bu yangın bir anda büyüyecek çok fazla dumana yol açabilir ve dolayısıyla da toplulukta her birey için risk teşkil eder. Başka bir güvenlik unsuru ise çamaşırhanelerimizdeki kimyasallarla çalışmak. Çamaşırhaneye gelen tekstil ürünleri üzerinde atık kalmış olabileceği ihtimalini göz önünde bulundurmamız ve bu ürünleri güvenli bir şekilde elden geçirmemiz gerekiyor. En önemli güvenlik unsuru, gerçekten de kontrol edemediğimiz bir unsur olan trafik. Bu sebepten de teslimatların güzergahlara ve molalara göre detaylı olarak planlanması gerekiyor ve teslimat olabildiğince gözü açık olması lazım”.

Ortak güvenlik uygulamalarının geliştirilmesinde yapılması gereken ilk iş, her iki şirkette mevcut bulunan uygulamaların gözden geçirilmesi idi. Sonrasında hem Çin'de hem de Lindström grup düzeyinde ortak olarak kullanmak istediklerimizi seçtik. “Öncelikle her iki şir-

ketteki en iyi uygulamaları gözlemlemek amacıyla bir boşluk analizi yaptık. Sonrasında en iyilerini, Çin'deki yeni şirkete uygulamaya başladık. Son olarak iş sağlığı ve güvenliğine sistematik ve kapsamlı bir Lindström yaklaşımı getirebilmek adına bu uygulamaları grubun tamamında hayata geçirdik”.

Bir iş yerinin güvenli bir şekilde yönetilmesine yardımcı olabilecek yasalar, yönetmelikler ve kılavuz ilkeler bulunmaktadır. Uygulamadaki en önemli şeylerden biri de her ay düzenlenen iş güvenliği gezileridir. “Lindström'e getirilen gelişim fikirlerinden biri de iş güvenliği gezilerimizi destekleyecek bir kontrol listesi oluşturmaktı. Aslında bu sadece şantiye şeflerinin her şeyin yolunda olduğunu kontrol etmeleri ve nelere bakılması gerektiğini not alabilmeleri için gezici bir form. Form, şantiye şeflerinden ve harici denetçilerden çok fazla pozitif geri bildirim aldı”.

İş sağlığı ve güvenliği, Önemsiyoruz kültürümüzün içine işlemiş olup ileriye baktığımızda bu uygulamaları şirketin tamamında güçlendirmek istiyoruz. “Çalışanlarımızı önemsemek ve gün bittiğinde evlerine sağ salım dönmelerini sağlamak bizim güvenlik yönetimi çalışmamızın bir parçası. Bu sorumluluğu çok ciddiye alıyoruz ve Lindström yönetim sistemini, iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemlerinde uluslararası kabul görmüş bir standart olan ISO 45001'e göre sertifikalandıracağız. Bunu, Önemsiyoruz kültürünün uygulandığını bir göstergesi olarak görüyorum”.

Kariyer Hikâyeleri



Tutkumu hayata geçirmek

Lindström'de 2015 yılında İş Giysileri hizmetleri satış temsilcisi olarak çalışmaya başladım. Bu fırsat bana tanındığında çok heyecanlanmışım çünkü ilk defa yeni bir şeyler satacaktım. Kiralık tekstil ürünü konsepti henüz Türkiye piyasalarında duyulmamıştı ve bu da satışa olan yaklaşımımı yenilemem için heyecan verici bir öğrenme fırsatı doğurdu. Birkaç yıl sonra Paspas ve İş Kıyafetleri Hizmetleri Satış Müdürü pozisyonuna yükseldim. Yine de zorluklar ve öğrenme fırsatları ortadan kaybolmadı ki Lindström'de çalışmanın heyecan verici taraflardan biri de bu.

Farklı insanlarla konuşmak, onları tanımak, ürünlerimizdeki değer kendi bağlamlarından görmelerini sağlamak gün içinde genel olarak yaşadığım şeyler. Gerçekten de sosyal bir birey olduğumu keşfettim. Değişim zamanlarında başkalarına eşlik ettiğim zaman, bazı şeylerin farkına vardıkları zaman veya bir şirket olarak sunduklarımızın içindeki kıymeti gördükleri zaman kendimi işimde başarıya ulaştım olarak hissediyorum.

Lindström, eşi benzeri olmayan bir kuruluş; profesyonel hayattaki öğrenme ve gelişim fırsatlarının da ötesinde sunacak pek çok şeyi olduğunu fark ettim. Ben de bireysel olarak kültürler arası hassasiyetlerinin farkına varmaya ve kültürler arası etkileşimlerin keyfini çıkarmaya başladım. Beni buraya her gün getiren şey insanlar – onların nezaketi ve bir kuruluş olarak büyümeye ve başarmaya duydukları bağlılık.

İde Emin, Satış Müdürü, Türkiye



'Önemiştir' ifadesinin anlamını bulmak

Lindström'ün Kore'deki ekibinin bir parçasıyım. Küçük bir ekibiz ama her geçen yıl hızla büyüyoruz. Müşteri hizmetleri temsilcisi olarak görevimin, şirketimiz ve müşterilerimiz açısından önemli bir temas noktası olduğunun farkındayım. Müşterilerimize hizmet sunmaktan ve onların sorunlarını çözmekten büyük gurur duyuyorum.

Empati, müşterilerin sorunlarını daha derin bir seviyede anlayabilmek adına günlük işlerimde uyguladığım bir beceri. Bence empati, Önemiştir kültürümüzün derinlerine işlemiş ve biz empatiyi farklı biçimlerde ifade ettiğimiz zaman o da farklı şekiller alıyor. Yaklaşık iki buçuk yıldır Lindström'deyim ve bu yolculuğumda kendimi hiç yalnız hissetmedim. Etrafım, müşterilerimizle karşılaştıkları zorlukları en etkili ve yenilikçi şekillerde çözebilmede dünyanın her bir köşesinden gelen destekçi, işine bağlı iş arkadaşlarım ve onların yoğun enerjisiyle çevrili.

Gezegene önem veren eylemlerimiz de iş hayatıma anlam katıyor ve Lindström'lü olmaktan daha fazla gurur duyuyorum.

Sunny Eo, Müşteri Hizmetleri Temsilcisi, Güney Kore



Zorlukları fırsat olarak görmek

Şu anda Asya'da sunduğumuz çeşitli hizmetlerde ürün arzlarının yönetilmesinden sorumluyum. İşe, şirket merkezindeki bir pozisyonda başladım ancak öncesinde kendi bölgemde olmadığından küresel süreçleri Asya'daki pazara uyacak bir şekilde uygulamak zorunda kaldım. Bu en kolay kısım değildi ama sonuçlar çok ümit verici. Asya'da ürün kalitesi ve doğrulaması konularında büyük yollar kat ettik. Ayrıca odak noktamızı pazara çevirmiş olmamıza, müşterilerimize hep kulak veriyor olmamıza ve boşlukları kapatmak için sürekli çabalar olmamıza da hayranım. Lindström'deki yolculuğumu binlerce sözcükle anlatabilirim ama kısaca özetlemek gerekirse olabilecek en olumlu şekilde iddialı bir yolculuktu. Sanki sürekli yapboz çözüyorum gibi hissediyorum. Faaliyet gösterdiğimiz sektörlerdeki, örneğin ilaç ve elektronik imalatı gibi sektörlerdeki katı yönetmelikleri, müşterilerimizin kendine mahsus ihtiyaçlarıyla uyumlandırılması, her yeni ürün geliştirildiğinde heyecan verici bir mücadele sunuyor. Takımdaki ruh, şu sözleri tekrar ediyor "zorluklar, daha iyisini yapma fırsatıdır".

Gunjan Panchal Bhatia, Asya Ürün Arzı Kıdemli Müdürü, Hindistan



Lindström'deki başarılı yolculuğum

Yedi yıl önce İngiltere'den Slovenya'ya taşındım ve üretim departmanında tekstil işçisi olarak Lindström bünyesine katıldım. Bu benim ilk işimdi; gençtim ve deneyimsizdim. Müdürümün desteği ve artan motivasyonuyla ve birkaç da talihli tesadüf sayesinde çeşitli operasyonlarda ve müşteri hizmeti görevlerinde deneyim kazandım. Geçtiğimiz iki yıldır Satın Almacı olarak hizmet veriyorum.

Çalışan olarak Lindström bazen benim sınırlarımı zorlamış olsa da zorlamış olduğu için minnettarım. Yoksa şu anda olduğum yerde olamazdım. İş arkadaşlarım bana neleri yapabileceğimi gösterdi ve yapamadığım zamanlarda bile bana inandılar.

İşe ilk başladığımda birbirine sıkı sıkıya bağlı yirmi kişilik bir ekiptik ve aile gibiydik. Bu durum yıllar içinde değişti çünkü Lindström Birleşik Krallık'ta herkesi tanımak mümkün değil ama ne zaman farklı bir tesisi ziyaret etsem beni daima sıcak karşılayan meslektaşlarımın samimiyeti içime işler. İşte bu yüzden hala bu büyük ailenin bir parçası gibi hissediyorum.

Lana Mak, Satın Almacı, Birleşik Krallık



Kariyerim takım odaklı

Lindström ile geçmişim, satış temsilcisi olarak işe başladığım zamana, on yıldan da geriyeye uzanıyor. Bir buçuk yıl içinde Üretim Müdürü olarak terfi edildim. Yaptığım en zorlayıcı işlerden biriydi ama pek çok öğrenme fırsatı ele geçirmiş oldum.

İşin günlük karmaşası ve insanlarla olan sorunların arasında takım dinamiğini anlamının ve dayanıklı takımlar kurmanın önemi zamanla daha da belirgin bir hal aldı. Şirketteki kaynaklardan faydalanabileceğimi kısa zamanda öğrendim. Paylaştığımız bilginin ve birbirimize verdiğimiz desteğin, bizi hep birlikte başarıya götürdüğü bir sır değil ama bunu şirket içindeki ilişkilerimi kurup kullanınca gerçekten deneyimlemeye başladım.

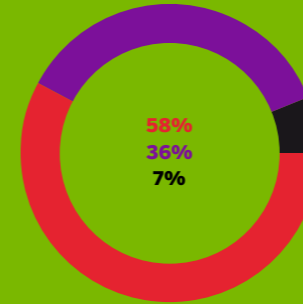
Kariyerimi şekillendirebileceğimi ve değişen hedeflerimi izleyebileceğimi düşünüyorum. Lindström kültürünün her bireye büyüme ve öğrenme fırsatlarından oluşan sonsuz yollar göstererek kendi yolunda ilerlemesine yardım ettiğini büyük bir gururla söyleyebilirim.

Anna Shamsi, Dağıtım Yöneticisi, Lindström Şirket Merkezi

Sürdürülebilir kalkınmaya öncülük etmek

İnsanları ve gezegeni önemsemek, amaçlarımızın bir parçasını oluşturuyor ve on yıllardır süregelen faaliyetlerimize yön veriyor. Aynı zamanda gelecek kararlarımızın yönünü ve gelecek nesillere bırakmak istediğimiz mirası da belirliyor. Kendi sektörümüzde sürdürülebilir kalkınmanın lideri olmaktan başka bir şey istemiyoruz.

TEKSTİL ATIKLARI PAYI 2021



- Çöp yakma tesisine
- Geri dönüşüme
- Atık depolama sahasına

2025 HEDEFİ

TEKSTİL ATIKLARININ
%100'ÜNÜN GERİ
DÖNÜŞTÜRÜLMESİ

2035 HEDEFİ

FAALİYETLERİN
KARBONSUZ OLMASI



4,5

milyon parça
tekstil ürünü
onarıldı

1 kg yıkanan üründe tüketilen

Tüketilen



7,2 lt
SU

1990'dan bu yana
%50 düşüş



1,02 kwh
ENERJİ

1990'dan bu yana
%50 düşüş

Üretilen



327 g
SERA GAZI
EMİSYONU

1990'dan bu yana
%50 düşüş

Katedilen



260 m

1990'dan bu yana
emisyondarda kilo başına
%28 düşüş

Gezegeni önemsiyoruz

Döngüsel iş modeli, temeli oluşturuyor

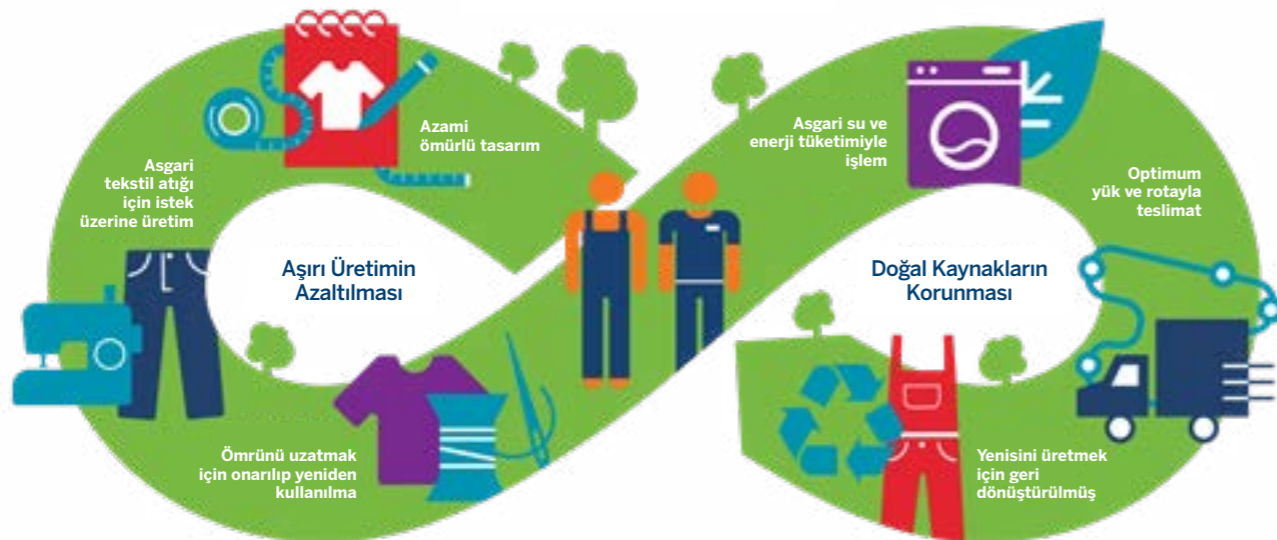
İş modelimiz döngüsel ekonomi üzerine kurulu olduğundan doğal kaynakları en iyi derecede kullanmak ve aşırı üretimden kaçmak da işletmemizin yararınadır. Kaynakları akılcı bir şekilde kullanan hizmetlerimizle çevreye önem vermeye çalışırken maliyet etkinliğimizi de iyileştiriyoruz.

Aşırı üretimi önlemek için tekstil ürünlerimizin ömrünü uzatıyor ve stoklarımızdaki ve müşteri envanterlerimizdeki tekstil ürünlerini de en aza indiriyoruz. Dayanıklı malzemeler kullanarak ve döngüsellğe göre tasarım yaparak sürdürülebilir uygulamaları sürecin en başından desteklemiş oluyoruz. Ayrıca kıyafetlerimizi onarıp yeniden kullanmak suretiyle milyonlarca kiloluk gereksiz tekstil üretimini de önüyoruz. İsteğe bağlı ek siparişleri, kendi bünyemizdeki Prodems iş kıyafeti imalat tesislerimizde üreterek stoklarımızdaki tekstil ürünlerinin kul-

lanılamaz hale gelme riskini de ortadan kaldırıyoruz. Müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu tekstil ürünlerini dijital hizmetlerin de yardımıyla optimize edebiliyoruz.

Doğal kaynakları korumak için çamaşırhanelerimizin yanı sıra müşteri teslimatı yükleri ve rotalarında suyu ve enerjiyi en uygun şekilde kullanıyoruz. Daha düşük yıkama sıcaklıkları, daha kısa proses süreleri ve etkin enerji kullanımı sayesinde geçtiğimiz yıllarda çamaşırhanelerimizdeki enerji verimliliği iyileşmiştir. Yıkama sürecinde temiz suyu ısıtmak için atıksudan gelen ısıdan faydalanıyoruz. Tekstil ürünleri ömrünün sonuna geldiğinde ise bu ürünleri, yeni ürün olarak, farklı sektörler için hammadde olarak veya yine tekstil sektöründe kullanılacak iplikler olarak geri dönüştürüyoruz.

Sıfır yük



Örnek olay

Döngüsellik tasarımı, uzun ömürlü yapı

İş kıyafetleri tasarlarken sürdürülebilirlik, faaliyetlerimizi ticari, çevresel ve sosyal değerlere göre uyarlamamıza yardımcı olan temel etkenlerden biridir. Sürdürülebilir iş kıyafetleri söz konusu olduğunda konuştuğumuz gibi davrandığımızı görebilmemiz için Tasarımcı **Soile Pakarinen** ve Ürün Uzmanı **Inari Laveri** ile birlikte iş kıyafetleri tasarım sürecimiz hakkında alan notları aldık.

Uzun ömürlülük önce gelir

Tekstil satmaya dayalı işletmelerin aksine bizim işletmemizin asıl ilgi alanı, kiralama hizmetleri piyasasında kıyafetlerimizin yaşam döngüsünü en bildiğince uzatmaktır. "Döngüsel iş modeline en iyi şekilde hizmet ettiğinden tekstil ürünlerimize yönelik yaklaşımımız beşikten-beşiğe bir yaklaşım. Kıyafetlerimizin kullanım ömrünü uzatmak için dayanıklı malzemelere, tadilat kolaylığına ve yeniden kullanılabilirliğe önem veriliyor" diyor Laveri.

Bu süreç, hangi malzemelerin sıkça tadilat gerektireceğinin düşünülmesini, sıklıkla tadilat isteyen parçaların kolaylıkla çıkarıp atılabileceği modüler tasarımların yapılmasını ve çok fazla gerilen alanlara takviye yama eklenmesini gerektiriyor. Sınırlı sayıda aksesuar kullanıyor ve tasarımlarımızı mümkün olduğunca basit tutuyoruz; bu sayede

"Sürdürülebilirlik, iş kıyafeti tasarım sürecinde bize yol gösteren Kutup Yıldızı gibi. Döngüsel tasarım ise en başından temelde yatan düşünce yapısı."



Tasarımcı Soile Pakarinen ve ürün uzmanı Inari Laveri.

tadilatlar kolay ve hızlı olduğu gibi envanterimiz de azalıyor ve geri dönüştürülebilir desteklenmiş oluyor. "Kıyafetlerimizin ömrünü uzatmak için sürekli olarak en sürdürülebilir yöntemi arıyoruz. Halihazırda yüksek oranda geri dönüştürülmüş iplik kullanmamıza ve daha yüksek bir payı hedeflememize rağmen süreçteki dayanıklıktan ödün vermememiz gerektiğinin de bilincindeyiz" diye açıklıyor Pakarinen.

Döngüsellik tasarımı

Diğer bir odak noktası da ürünlerimizin yeniden kullanılabilirlik kapsamını genişletmemiz. "Kıyafetlerimizin tasarımının çok kullanımlı, çok amaçlı olması ve farklı kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılaması üzerine kafa yoruyoruz. Ayarlanabilen özellikler gibi küçük detaylarla bir kıyafetin giyen herkese uygun olmasını sağlıyoruz" diyor Pakarinen.

Bu bağlamda çözmeye çalışmamız gereken başka bir unsur da müşteriye özel koleksiyonlar çünkü kıyafetlerimizin yeniden kullanılabilirlik kapsamını daraltıyor. Çevre üzerindeki etkileri bakımından müşterilerimize, özel koleksiyon seçeneğinden minimum ölçüde faydalanmalarını ve Lindström ürünlerini olduğu gibi almalarını tavsiye ediyoruz.

Kıyafetlerimiz için yenilemeli bir sistem kurmak amacıyla kullanıcılarımızı farklı iş ortamlarına göre ayırıyoruz. İlk grup, iş kıyafetlerinin kullanılmamış durumda olmasının gerektiği ve müşteriyle yüz yüze kalınan görevler iken üçüncü kullanıcı grubu da kıyafetlerin kirlenmesi ve tadilatların alakasız olduğu koşullarda çalışabilenler oluşturuyor. Müşteriye özel koleksiyon seçeneği, bu olanaklara kısıt getiriyor ve üç katı daha fazla iş kıyafeti tüketmek anlamına gelebiliyor.

Kıyafetlerimiz, en az üç yıl ve hatta umarız ki daha uzun süreler kullanılacak şekilde tasarlanmıştır. Laveri'ye göre "akıllı iş birliği, dikkatle tasarlanmış ürünlerle birleştiğinde, müşterilerimiz ve bizim için daha sürdürülebilir ve daha düşük maliyetli çözümler anlamına gelebilir".

Karbon nötre doğru giden yolculuğumuz

Dünya Ekonomik Forumu'na göre, dünyanın toplam gayrisafi yurtiçi hasılasının yarısından fazlası, doğaya bağımlı. Yaşamın esas unsurlarının – temiz hava, temiz su ve gıda güvenliği – olmazsa olmazı olan biyolojik çeşitlilik, insanlık tarihinde hiç olmadığı kadar hızlı bir şekilde azalıyor. Eğer doğal kaynakları günümüzde olduğu gibi kullanmaya devam edersek 2050 yılı itibarıyla doğal kaynak ihtiyacımızı ancak üç tane Dünya karşılayabilir olacak.

Döngüsel, çevresel açıdan sürdürülebilir ve karbon nötr faaliyetlere yönelme isteği giderek artıyor. Biz de piyasadaki iş kıyafetlerine çevreyle en dost alternatifleri bularak üzerimize düşeni yapmaya kararlıyız.

Kaynak verimliliği yolları açıyor

Geçtiğimiz on yıllarda tekstil ürünlerinin çevre üzerindeki yükü en az olacak şekilde tasarlanması ve sürdürülmesi için kaynakların verimli kullanılmasına yönelik stratejik adımlar attık. Örneğin geçtiğimiz 30 yıl içinde çamaşırhanelerimizde yıkanan bir kilo tekstil başına su ve enerji tüketimini yarıya indirmeyi başardık.

Son birkaç yılda da isteğe bağlı iş kıyafeti imalatlarımızı kendi tesisimiz olan Prodems'te yaparak tampon stokları eritebildik. Dijital çözümlere yatırım yaparak müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu tekstil ürünü sayısını optimize edebiliyoruz. Bu ölçümler sayesinde 2004 yılından bu yana yıkanan bir kilo tekstil ürünü başına düşen sera

gazı emisyonlarımızı %30 oranında düşürdük. Önümüzdeki on beş yıl içinde de daha büyük bir atılım yaparak tüm alanlarda net-sıfır karbon emisyonuna ulaşma kararı aldık.

2035 yılına kadar karbonsuz tekstil hizmetleri

Hedefimiz, 2035 yılına kadar müşterilerimize karbonsuz tekstil hizmetleri sunmaktır. En büyük pazarımız olan Finlandiya'da gerçekleştirdiğimiz ve en büyük hizmet grubumuz olan iş kıyafetlerine yönelik senaryo simülasyonu sayesinde emisyonlarımız üzerinde en çok etkisi olan üç alanı tespit ettik. Bu sayede çamaşırhanelerimiz için karbonsuz enerji kaynakları bulmaya, müşteri teslimatlarımızda yeşil seçenekleri belirlemeye ve tekstil ürünlerimizde geri dönüştürülmüş ve biyobazlı iplik miktarını artırmaya odaklanacağız.

Hedefimiz, yapılan son iklim araştırmalarına uygun olduğunu doğrulamak ve Paris anlaşmasının amaçlarına ulaşmak amacıyla Bilime Dayalı Hedefler İnisiyatifine (SBTI) katıldık. SBTI'nin küresel ısınmanın 1,5°C ile sınırlandırılmasını amaçlayan 1,5° C'ye Yönelik İş Hedeflerine ulaşma sözü verdik. Eğer sıcaklık artışı bu seviyede kalırsa doğal yaşama yönelik en kötü iklim etkileri ve hasarlarının da önlenebileceği tahmin ediliyor.

İlk adımların atılması

Yerel pazarlarımızdaki Lindström'lüler, hizmetlerimizde karbonsuz seçeneklerin tespitinde önemli bir rol oynuyor. 2021 yılında Finlandiya ve Letonya birimlerimiz yeşil elektriğe geçiş yaptı. Bu sayede emisyonlarımız üzerinde ciddi bir değişim olacak. Hesaplamalara göre CO2 emisyonlarında yıllık 3,5 milyon kiloluk bir düşüş elde edilecek.

2022 yılında emisyonlarımızı SBTI'nin kılavuz ilkelere göre hesaplayarak ve orta vadeli emisyon azaltma hedefleri belirleyerek karbon nötr planı üzerinde hareket etmeye yapmaya devam edeceğiz. Müşterilerimize hizmetlerimizin çevre üzerindeki olumlu etkilerini gösterebilmek için hizmetlerimizin karbon el izini hesaplamayı planlıyoruz.

Daha yerel bir seviyede ise yeşil elektrik ve karbonsuz enerji kaynaklarına yönelik yerel çözümler aramaya devam edeceğiz. Yerel mevzuatlarda olabilecek değişikliklere proaktif olarak uyum sağlayacak ve yeni, düşük karbonlu araç alternatifleri arayışına gireceğiz. "Yeşil" araçlara geçişin, Avrupa Birliği ülkeleri ve büyük Asya şehirlerinde hız kazanmasını bekliyoruz.

Özellik

1990'larda başladı

Su, enerji

Su, enerji ve deterjanın en iyi şekilde tüketilmesi.

Şu an neredeyiz

Yıkanan bir kilo tekstil ürünü başına **50%** tasarruf

Karbonsuz enerji kaynaklarının kullanımının artması.

1990'larda başladı

Teslimatlar

Teslimat yüklerinin ve rotalarının en iyi şekilde ayarlanması. Modüler çamaşırhane yenilikleri teslimat mesafelerini kısaltır.

1 kg tekstil ürünü ortalama **260 m** yol kat eder

Müşterilere yapılan teslimatlarda yeşil araçlara geçilmesi.

1950'lerde başladı

Malzemeler

Dayanıklı olması sebebiyle polyester pamuk karışımı kumaşlar kullanılmaya başlandı. Kumaş imalatı da %100 pamukludan daha az su tüketiyor.

İş kıyafetleri ortalama **3 yıl** kullanımda olacak şekilde tasarlanıyor

Tekstil ürünlerinde geri dönüştürülmüş ve biyobazlı kumaşların kullanımının artırılması.

Amacımız

2035'de karbon-nötr tekstil hizmetleri

Örnek olay

Lindström, Finlandiya'da döngüsel ekonominin öncülerinden biri seçildi

Finlandiya Parlamentosu'nun denetimi altında faaliyet gösteren, Finlandiya'nın bağımsız yıllık fonu Sitra, Finlandiya'da döngüsel ekonomi konusunda en çok dikkat çeken şirketlerin bir listesini yayınladı. Bu liste, küresel iklim krizlerinin çözülmesine yönelik döngüsel ekonomi çözümleri sunan 41 öncü şirketten oluşuyor. Şirketler, Sitra'nın uzmanlarından ve paydaşlarından oluşan bir heyet tarafından seçildi. Seçim kriterleri arasında döngüsel ekonomi çözümünün tercih edilebilirliği ve ölçeklenebilirliği ile döngüsel ekonomi açısından bakıldığında istikrarlı bir işletme potansiyeli ve etkileri yer alıyordu.

Bilirkişi heyeti bu konuyu şöyle yorumluyor: "Lindström, iş kıyafeti ve tekstil hizmeti sunan öncü bir şirket. İşleri sağlam ve etkili; döngüsel ekonominin tüm detaylarına önem verilmiş. Şirket, ürünlerinin %100'ünü geri dönüştürmeyi amaçlıyor ki bu da oldukça hayranlık uyandırıcı".

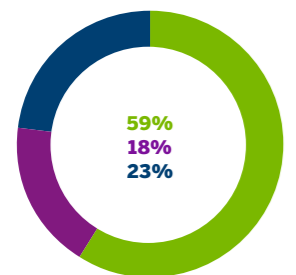
Küresel ısınma ürkütücü bir boyutta gerçeğe dönüştüğünden ve biyolojik çeşitliliği, insanlık tarihinde daha önce görülmemiş bir hızda kaybettiğimizden acilen döngüsel çözümlere ihtiyaç duyuluyor. Yine de

doğal kaynakların %9'undan daha azı yeniden kullanılmak üzere değerlendiriliyor. Döngüsel ekonomi, bazı etkili araçların gezegen sınırları dahilinde yaşamasına imkân tanıyor. Sitra, şirketlere döngüsel ekonomiye geçiş süreçlerinde yardımcı olarak en iyi uygulamaları ve öncü şirketleri öne çıkarıyor.

“Döngüsel ekonomi günümüzün iş modeli olmalıdır. Döngüsel bir ekonomide daha fazla mal üretmek yerine, halihazırda sahip olduklarımızdan daha fazla değer elde ediyoruz.”

Jyrki Katainen, Lindström'ün Müşteri Deneyim Haftası webinarında Sitra CEO'sunun açıklaması

FAALİYETLERİMİZDEKİ TAHMİNİ EMİSYON PAYI



- Çamaşırhane
- Müşteri teslimatları
- Tekstil ürünleri

Tahmini emisyon payının hesaplanmasında, 2021'in 2. Ayında Finlandiya'da gerçekleştirilen iş kıyafeti hizmetlerine yönelik bir senaryo simülasyonu esas alınmıştır. Grafikte, tüm tedarik zincirindeki emisyonların kabaca bir tahmini verilmiş olup sera gazı hesaplamalarının yaşam döngüsü değerlendirmeleriyle karşılaştırılmaz.

%100 geri dönüşüme giden yolumuz

Stratejik hedefimiz, 2025 yılına kadar tüm dünyadaki tekstil atıklarımızın %100'ünü geri dönüştürmek. 2021'de %36'lık bir geri dönüşüm oranına ulaştık ama bu oran yıl için belirlediğimiz %40 hedefin biraz altında kaldı. Aradaki farkın sebebi ise Finlandiya pazarında yeni yerel geri dönüşüm ortaklarıyla yaptığımız iş birliğimizin ilk aşamalarında karşılaştığımız beklenden gecikmeler oldu. Ancak pazarlarımızda daha pek çok yeni geri dönüşüm ortaklıkları var ve biz de önümüzdeki sene %50'lik geri dönüşüm oranı hedefimize ulaşacağımızdan emini.

Şu anda faaliyet gösterdiğimiz 24 ülkenin 16'sı, yerel geri dönüşüm partnerleri aracılığıyla tekstil atıklarının tamamını veya bir kısmını geri dönüştürüyor. Bazı ülkelerde farklı türden tekstil atıklarına göre farklı partnerlerimiz de bulunuyor. 2022 yılında ürünlerimiz ve bölgelerimiz için daha fazla geri dönüşüm partneri bulmaya, hatta tekstil atıklarını yeni ürün olarak ileri dönüştürecek veya tekstil sektöründe kullanılmak üzere iplik olarak geri dönüştürecek operatörler bulmaya odaklanacağız. Yine de çoğu zaman tekstil atıklarını, farklı sektörler için hammadde olarak dönüştürmekten başka seçenek bulunmuyor.

Geri dönüşüm pazarı evrim geçirmeye devam ediyor

Hedefimize ulaşmamızın önündeki en büyük engel, faaliyet göstermekte olduğumuz çoğu ülkede geri dönüşüm pazarının hala gelişiminin ilk aşamalarında olması. Her ne kadar iş birimlerimizin yakınlarında yerel geri dönüşüm partnerleri bulmaya çalışsak da bazen uygun teknolojiye sahip en yakın partner, komşu ülkelerde olabiliyor – özellikle de geri dönüşümü daha zor olan

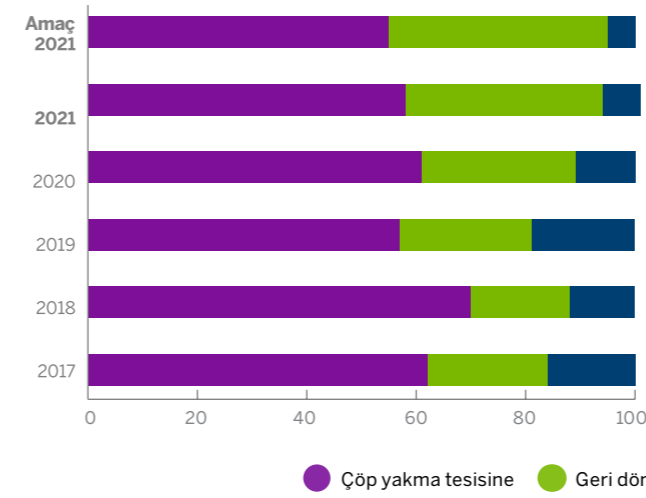
ürünler söz konusu olduğunda. Fermuarı, düğmesi veya herhangi bir eklentisi olmayan, %100 pamuktan yapılmış ürünler, geri dönüştürülmesi en kolay olan ürünlerdir. Örneğin otel tekstillerin %100'lük geri dönüşüm oranına ulaştık ve pamuklu havlu rulolarımızın neredeyse %90'u geri dönüştürülebilir. Ancak paspasların ve endüstriyel silicilerin geri dönüştürülmesi konusunda partner bulmakta çok güçlük çekiyoruz. Örneğin kauçuk parçanın kumaştan ayrılması zor olduğundan paspasların geri dönüştürülmesi daha güç oluyor.

Kendi imalat birimlerimiz olan Prodems'te oluşan kesik atıklarının da şablon kâğıt ve plastik içermesinden sebep geri dönüştürülmesi zor oluyor. Bazı bölgelerde kesik atıkları hala atık depolama sahalarına gönderiliyor. Bu da atık depolama miktarlarımızın 2021 yılı için öngördüğümüz %5 hedefini biraz aşmasına sebep oluyor.

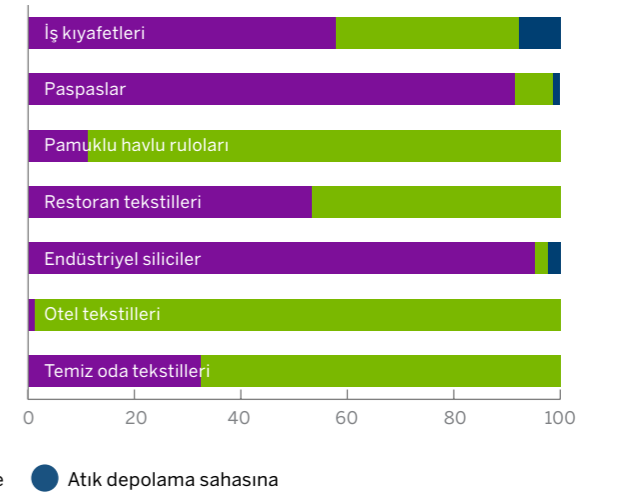
Ancak tek bir hammadde yapılmış geri dönüşüm tekstillerine odaklanan geleneksel operatörlerin yanı sıra tekstil sektörüne yeni iplik üretmek için kimyasal geri dönüşüm süreçlerini, ekolojik verimliliği kullanan pek çok yeni şirket de bulunuyor. Bu pazar ve teknoloji hızla geliştiğinden ürünlerimizin çoğunda halihazırda kullandığımız polyester-pamuk karışımı malzemelerin ekolojik verimlilik kapsamında geri dönüştürülmesi konusunda uzmanlaşmış yerel partnerler bulabileceğimize eminiz.

Müşterilerimiz, daha bilinçli tercihler yapmaya başladıkça geri dönüştürülmüş malzemeden yapılmış ürünlere duyulan talep de artıyor. Şu anda ürünlerimize malzeme olarak geri dönüştürülmüş ipliklerden yapılmış kumaşları aktif olarak test ediyor ve bu tür kumaşların, ürünlerimizde kullanmakta olduğumuz malzemelerin yerine geçeceğine inanıyoruz.

TEKSTİL ATIKLARININ DAĞILIMI 2017–2021



ÜRÜNE GÖRE GERİ DÖNÜŞÜM 2021



162.165 kg

Tekstil atığımız, Rester tarafından yeni geri dönüştürülmüş iplik üretmek amacıyla kullanıldı. Orijinal elyaf üretimiyle karşılaştırdığımızda elde ettiğimiz tasarruf miktarları:



85.137 m³
SU



567.579 kg
CO₂e

Örnek olay

Çekya'da geri dönüşüm zorluklarının üstesinden gelmek

Zdenek Krivanec, Lindström'ün Çekya biriminin Üretim Müdürü, Lindström'ün iddialı çevre hedeflerini destekleyen tekstil atıkları geri dönüşümü için bir partnerde bulmakta oldukça zorlandı. Geçtiğimiz 25 yıldır Çekya birimindeki tekstil atıkları, çimento ve ısınma için yakıt olarak işleniyordu.

Çekya'da evlerden toplanan tekstil ürünlerinin, çeşitli yardım projeleri için geri dönüştürülmesi uygulaması oldukça iyi yürütülmesine rağmen büyük miktarlarda tekstil ürünlerinin geri dönüştürülmesine yönelik pazar hala gelişme aşamasında.

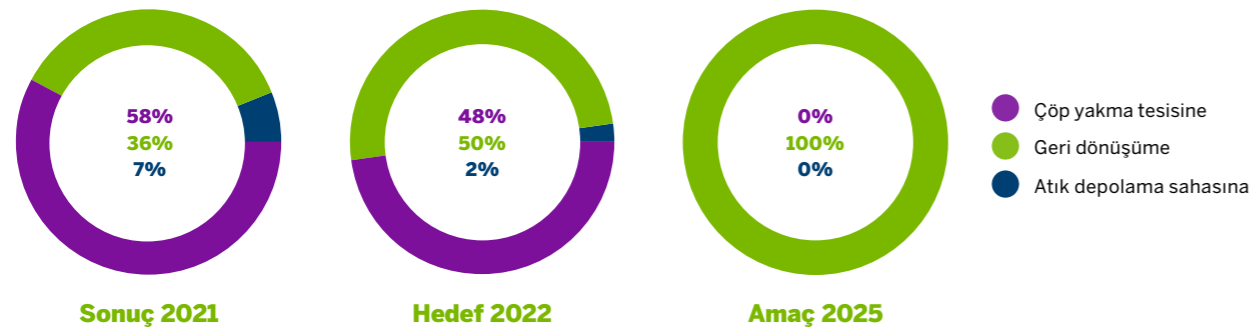
Kendi tekstil geri dönüşüm hedeflerinin yanı sıra AB'nin 2025 yılına tekstil atıklarının toplanıp geri dönüştürülmesine ilişkin koyduğu şartların yerine getirilmesinde çoğu ülke benzeri zorluklarla karşılaşılıyor.

Neyse ki Krivanec, tekstil ürünlerini çok çeşitli

amaçlar için hammadde olarak geri dönüştüren yerel bir şirket bulmayı başardı. ARCA Chrast, tekstil atıklarını mobilya üretiminde ve inşaat ve otomotiv sektörlerinde izolasyon malzemesi olarak işliyor. "Başlarda spor ve iş kıyafetleri üretimiyle iştiğal ediyorduk ancak kısmen yurtdışı taleplerden ötürü tekstil malzemelerinin atıklarının ekolojik olarak işlenmesine odaklanmaya başladık" diye açıklıyor ARCA Chrast Operasyon Direktörü **Kateřina Zvejřka**.

Nisan 2021'den bu yana ARCA Chrast, Çekya'daki iş kıyafeti tekstil atıklarının çoğunu geri dönüştürüyor. "İş birliği iyi başladı ve paspaslarımızı ve silicilerimizi geri dönüştürme kapasitelerini artırmayı planladıklarını duyduğumuza sevindik. Bu sayede tekstil atıklarımızın %100'ünün geri dönüştürülmesi hedefimize ulaşabileceğiz" diyor Krivanec.

TEKSTİL ATIKLARININ DAĞILIMI



Örnek olay**Türkiye’de Gama İplik, ömrünü tamamlamış iş kıyafetlerini iplik olarak geri dönüştürüyor**

Gama İplik, Türkiye’de tekstil geri dönüşüm sektörünün öncü şirketlerinden ve yenilenmiş iplik ve polyester elyaf alanındaki en büyük imalatçı konumunda. 25 yıldır geri dönüşüm sektöründe olan şirket, şu aralar tekstil ve plastik atıkların yeni iplik ve elyafa geri dönüştürülmesine odaklanıyor. Faaliyetlerine, kurucularının şu sözleri yön veriyor: “İçinde yaşadığımız çevre, bize babalarımızdan miras kalmadı; çocuklarımızdan ve torunlarımızdan ödünç aldık”.

Şirket, sürdürülebilir uygulamanın işletmeleri nasıl büyütebileceğinin ve ekonomik kazanç sağlayacağını en güzel örneklerinden biri. Şu anda Türkiye’de tekstil atıklarımızın %100’ünü geri dönüştürüyor. Gama İplik’in Başkanı Zafer Kaplan ile bir söyleşi yaptık.

1. Bu işe nasıl başladınız?

Sanayileşme, nüfus artışı ve doğal kaynak tüketiminin artması, doğaya ve canlılara zarar veren tekstil atıkların gittikçe fazlaşması sorununa yol açıyor. Ailemiz rotor iplik ürettiyordu ve biz de bunu iplik olarak geri dönüştürerek tekstil atığı sorununun azaltılmasına yardımcı olabileceğimizi fark ettik. İplik üretiminde kullandığımız büküm yöntemi, tekstil atıklarından elde edilen elyafların geri dönüştürülmesine uygundu.

2. Üretiminiz için gereken hammaddeleri nasıl elde ediyorsunuz?

Kumaş kesim atölyelerinden, fabrikalardan ve piyasada çekçekçi olarak bildiğimiz toplayıcılardan temin ediyoruz. Aynı zamanda hammadde ithalatı da yapıyoruz.

3. Bir yılda ne kadar atık geri dönüştürüyorsunuz?

Her yıl, 72.000 ton polyester elyaf üretmek için kullanılan 90.000-100.000 ton pet şişe ve 43.000 ton yenilenmiş elyaf üretiminde kullanılan 55.000-60.000 ton atık veya kullanılmış giysi geri dönüştürüyoruz.

4. Müşterileriniz kimler?

Müşterilerimiz arasında H&M, Zara, Adidas, Nike, Burberry gibi dünyaca ünlü moda markalarının yanı sıra geri dönüştürülmüş elyaflarımızdan yeni



Zafer Kaplan

tekstil ürünleri yapan pek çok ev tekstili şirketi de bulunuyor.

5. Pazarınızdaki başlıca zorluklar neler?

Türkiye henüz bir atık yönetimi ve endüstriyel atık ayrıştırma sistemi geliştirmemiş olduğundan bizim piyasada hammadde toplama ve atık ayrıştırma konularında zorluk yaşıyoruz. Ancak bu zorlukların azalıp gelecekte ortadan kalkacağına inanıyorum. Zorluklar olsa da işimizi yapmayı sevdiğimiz için fark etmiyoruz.

6. Geri dönüştürülmüş iplik ve elyaf piyasası sizce nasıl gelişecek?

Yüz yıllardır tekstil ürünlerinin örtünmek ve korunmak amaçlı olarak ticareti yapılıyor. Elyaf ve iplik yapımı, dokuma ve dikiş gibi teknikler, binlerce yıl öncesine dayanıyor. Milattan 5.000 yıl öncesinden bu yana insanlar tekstil atıkları üreten tekstil ürünleri giyiyorlar. Dünya nüfusu arttıkça ve yaşam standartları iyileştikçe tekstil ürünlerinin tüketimi de artacaktır.

Günümüzde tekstil ve hazır giyim üretimi, küresel ölçekte yılda 80 milyon tonun üzerinde. Dolayısıyla bu sektörün çevresel performansı ve tüketiminin yanı sıra oluşturduğu atıkların da değerlendirilmesi büyük önem arz ediyor. Doğal kaynaklarımızı tüketmediği, aksine çevreye yük olacak atıkları ortadan kaldırdığı için geri dönüşümün öneminin artacağını düşünüyoruz. Bu da şirketimizin mihenk taşı oluşturuyor – ve inanıyorum ki tekstil sektörünün geleceği olacak.

Örnek olay**Çin’de tekstil atıklarıyla değer yaratma**

Çin, dünyanın en büyük tekstil sektörüne sahip ve her yıl 20 milyon tondan fazla tekstil atığı çıkıyor. Şu anda ülke iddialı hedefler ve kalkınma eylemleri belirleyerek sürdürülebilir kalkınmasına ivme kazandırıyor. Ülke, tekstil sektörüne yönelik 5 yıllık planı çerçevesinde tekstil atıklarının geri dönüştürülmesine ve yeniden kullanılmasına odaklanan işletmeleri destekleyerek döngüsel ekonomiyi teşvik etmeyi planlıyor. Çin pazarında şu anda bile ürünlerinin hammaddesi olarak tekstil atıklarını kullanan pek çok şirket bulunuyor. Biz de bu yıl bu şirketlerle iş birliğine başladık. Bu partnerlerimiz şu anda Çin’deki altı iş birliğimizin beşinden gelen tekstil atıklarını alıp bir yıl önce çoğunlukla enerji geri kazanımı ve atık depolamaya gitmiş olan tekstil atıklarının neredeyse %40’ini geri dönüştürüyor.

“Bu işbirliklerinin en iyi kısmı yalnızca döngüsel ekonomiyi teşvik etmekle kalmıyor aynı zamanda atıklarımızdan da değer yaratıyoruz. Önceden tekstil atıklarımızın imhasına para ödemek zorundaydık. Şimdi ise geri dönüşüm partnerlerimiz için değerli

Tekstil atıkları, partnerimiz Yi Jiu Qing Shen için değerli bir hammadde.



hammadde olduğundan bir gelir kaynağı oldu” diye açıklıyor Çin’deki Operasyon Mükemmelleştirme Müdürümüz James Wang.

Geri dönüşümü en kolay olan ve Çin geri dönüşüm pazarında en yüksek değere sahip olanlar %100 pamuk veya polyesterden yapılmış olan tekstil ürünleridir. Örneğin plastik partikül veya elyaf olarak tekstil endüstrisine geri gidiyorlar. Çin’de ayrıca elyaf üretimi veya izolasyon malzemesi için kullanılan beyaz pamuk- polyester kumaşlara yönelik oturmuş işleme teknikleri de bulunuyor. Ancak bizim tekstil atıklarımızın yarısından fazlası koyu pamuk-polyester kumaşlardan oluştuğundan geri dönüşümü daha zor ve pahalı. Çin’deki geri dönüşüm sektöründe koyu renk kumaşlar için gereken renk açma ekipmanına yatırım yapmış yalnızca birkaç şirket var.

Wang şöyle ekliyor “2022 için başlıca görevimiz, koyu renkli pamuk-polyester kumaşları işleyebilecek daha fazla geri dönüşüm partneri bulmak ve Suzhou ve Chengdu bölgeleri için de partner bulmak. Amacımız, önümüzdeki yıl eşit ölçüde büyük bir atılımda bulunarak tekstil atıklarımızın %70-80’ini geri dönüştürmek”.



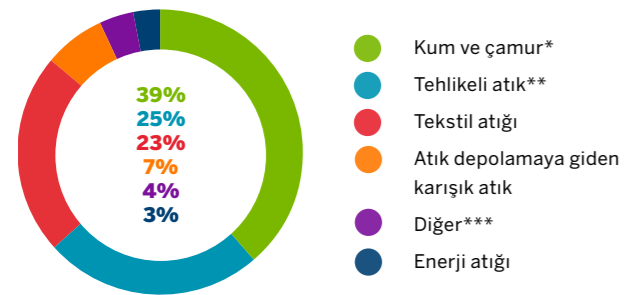
Çevresel raporlama

Tekstil hizmetlerimizin çevre üzerindeki etkilerinin çoğu, çamaşırhanelerimizdeki kesinti hizmetlerden ve müşteri teslimatlarından kaynaklanıyor. Yıkama prosesimizdeki en büyük çevresel etkiler ise enerji, su ve deterjan tüketimlerinden doğuyor. Bu sebeplerden takip edip raporladığımız başlıca performans göstergeleri bunlar. Tekstil hizmeti prosesimizin tamamında tekstil tedarigi ve atıkların işlenmesi de büyük rol oynuyor.

Çamaşırhanelerde durulama aşamasından çıkan suları geri dönüştürüp yıkama işleminde yeniden kullanıyoruz. Tüm çamaşırhanelerimizde su kendi arıtma tesisimize veya kentsel arıtma tesisine gitmeden önce kir, tiftik ve belirli miktarda mikro plastik gibi askı halindeki katı maddelerin çıkarılması için atıksu filtreleri bulunuyor. Enerjinin çoğu, tekstil ürünlerinin yıkanması ve aprelenmesi amacıyla suyun ısıtılması için kullanılıyor. Çoğu çamaşırhaneye, atıksulardan ve kurutuculardan gelen ısıyı toplaması için ısı geri kazanım sistemi kurduk.

2021 yılında, tekstil geri dönüştürme ve geri dönüşüm partnerleri bulma konularına odaklandık. Geri dönüşüm performansımız hakkında daha fazla bilgi için sayfa 36'ya bakabilirsiniz. Geri dönüşüm konusunda koyduğumuz zorlu hedeflerimizin yanı sıra çevresel çalışmalarımıza yön verip gelecekte raporlamasını yapan Bilime Dayalı Hedefler İnisiyatifine de bağlılığımızı ilan ettik.

TÜRÜNE GÖRE ATIKLAR 2021



* Kum ve çamur, paspas yıkama ve atık su arıtmadan geliyor.

** Tehlikeli atıklar, endüstriyel silici yıkama ve atık su arıtma tesislerinden geliyor. Tehlikeli atık miktarı, yerel çamur bertaraf koşullarından sebep arttı.

*** Karton ve kâğıt, metal, plastik, cam, biyolojik atık

2021 yılı çevresel raporlaması kapsamında kendi kıyafet imalatımız

2021 yılında çevresel raporlamamıza, talep üzerine iş kıyafeti imal eden tesislerimiz Prodems'i de ekledik. İş kıyafetleri imal eden ve kısa bir cevap süresiyle yakın çevresinde bölgelere hizmet veren kendimize ait üç fabrikamız bulunuyor. Bu fabrikalar Letonya, Macaristan ve Hindistan'da yer alıyor. Talep Üzerine Üretim (Prodem) konseptinin esası, kıyafetlerin yalnızca bir müşteri ihtiyacı için üretilmesi ve aşırı üretimden kaçılması prensibine dayalı. Bu konsept, mevcut müşterilerimiz için ek sipariş ve sipariş değiştirme işlemleri için kullanılıyor.

Prodem'in çevresel etkileri ise tüketilen enerji ve üretilen atık miktarlarından geliyor. Fabrikalar enerjiyi en çok aydınlatma, dikiş makineleri ve mekanların ısınması için tüketiyor. İmalat sürecinde tekstil kesim atıkları da en büyük atık kaynaklarından birini oluşturuyor. Diğer işlemlerin çevre üzerindeki etkilerine ise az denebilir.

Bu Sürdürülebilirlik Raporunda Pro-dem fabrikalarının çevresel verilerini, çamaşırhanelerden ayrı üretim hatları olarak üretilen parça, enerji tüketimi ve atık miktarlarıyla birlikte ekledik. Ayrıca emisyonlar da farklı açılardan hesaplandı. Tekstil atıkları dağılımları, sayfa 36'daki grafikte tüm gruptakilerle birlikte hesaplandı.

2021 çevre performansı

Yıkama hizmetlerimiz, korona salgınıyla geçen zorlu bir 2020 yılının ardından biraz toparlanmaya başladı. Yıkama hacmi, 2020'dekinden %12 artarak biraz daha normal bir seviyeye çıkmış olsa da en yüksek rakamların görüldüğü 2019 yılının yine de altında kaldı. Benzeri şekilde yeni tekstil alımlarımız da %27 oranında arttı. Bu artışın sebebi ise temiz odalarımız, restoran ve yıkama odası tekstillerinin hacimlerinin artmasının yanı sıra büyük müşterilerimizdeki bazı ürün değişiklikleri oldu.

Bu yılın başında İngiltere, Bradford'da yeni bir endüstriyel silici hizmeti çamaşırhanesi faaliyetlerine başladı. Yeni su geri dönüşümü ve sıfır atıksu teknolojisi ile su tüketimimizin azalmasında etkili oldu. Grup çapında su tüketimi ise 7,5 litre/kg'dan 7,21 litre/kg'a düştü.

Örnek olay

Hindistan'da daha sürdürülebilir bir yıkama süreci geliştirmek

Venkataraj Anantharaman, Lindström Hindistan'ın Asya Kesintisiz Hizmet Başkanı, hizmet prosesimizde su ve enerjinin en iyi şekilde kullanılmasının ne kadar önemli olduğunu biliyor. Lindström'ün Farklı bölgelerden en iyi uygulamaları ve girişimleri paylaşan Sürdürülebilirlik Takımının bir üyesi olmakla kalmayıp aynı zamanda dünyanın en büyük yeraltı suyu tüketicisi olan ve su kaynakları endişe verici oranda azalan bir ülkede yaşıyor. Hindistan'daki şehirler, şiddetli su kesintileri yaşıyor ve su kıtlığı, gıda güvenliğini bile tehdit ediyor.

"Partnerlerimizle aktif işbirliği yaparak yıkama kalitesinden ödün vermeden su ve enerji tüketimini azaltmanın yollarını arıyoruz. Yıllık toplantımızda deterjan tedarikçimiz Diversey, bize Avrupa'daki çamaşırhanelerde iyi sonuçlar vermiş olan Yeşil Kimya girişimini tanıttı" diye açıklıyor Venkataraj.

Lindström'ün Mumbai biriminde 2021'in başlarında başlamış olan bu pilot uygulama mükemmel sonuçlar verdi. Yıkama kalitesinin yanı sıra su ve enerji tüketiminde de iyileşmeler görüldü. Sonuç olarak tekrar yıkama yüzdesi azaldı, kıyafetlerin ömrü uzadı ve daha az atık su deşarjı oldu.



Venkataraj Anantharaman

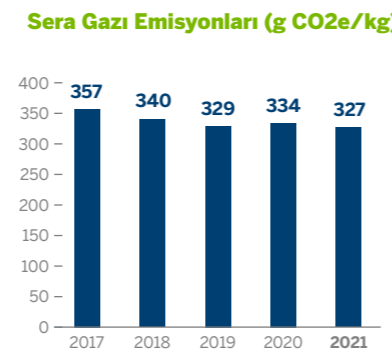
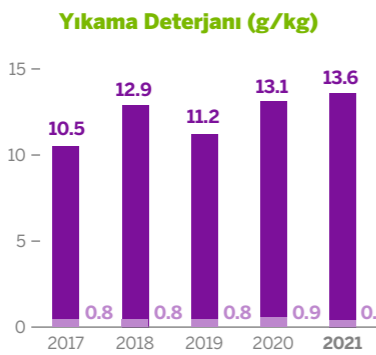
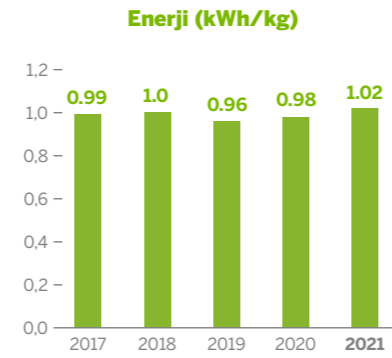
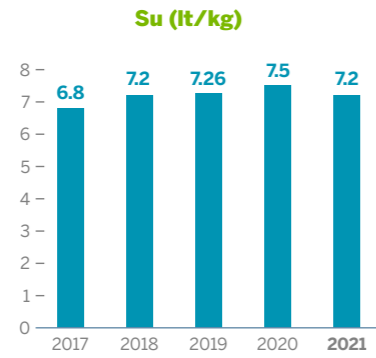
"Özetlemek gerekirse yeni yıkama programı, müşterilerimize daha sürdürülebilir hizmetler sunmamıza yardım ederken bir yandan da süreci çok daha etkin maliyetli kıldı" diye paylaşıyor proje yaygınlaştırmadan sorumlu Proses Uzmanı **Dr. Nikhil Shirsat**.

Kasım ayının başlarında bu yeni sistem Hindistan'daki tüm birimlerde kullanıma sokuldu. İlk sonuçlara göre enerji ve su tüketiminde %6-7'lik bir düşüş sağlandı. Shirsat gururla şöyle açıklıyor "Yıllık tasarrufa bakıldığında iki tane olimpiik yüzme havuzunda bulunan su miktarına, enerji tüketimi de 500 buzdolabına eşit".



Nikhil Shirsat

YIKANAN KİLOYA GÖRE TÜKETİM VE EMİSYON



● Klor Tüketimi (g/kg)

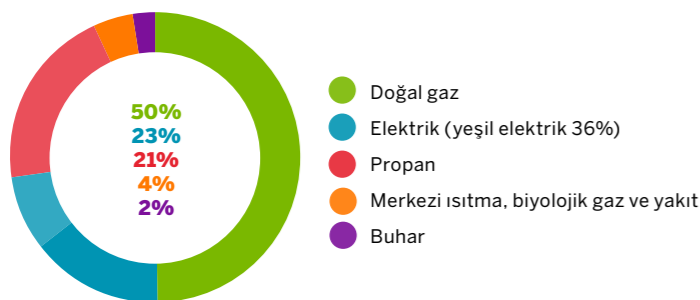
Ancak yeni su temizleme teknolojileri çok fazla enerji tüketiyor ve enerji tüketimimiz ne yazık ki yıl içinde kg başına 1,02 kWh'a kadar çıktı. Yapılan şirket alımları da biz daha su ve enerji tüketiminin azaltılmasına yönelik prosesleri optimize edemedi ve kullanılan teknolojiyi geliştirmeden toplam grup tüketiminde artışa sebep olmuş olabilir.

Enerji tüketimleri ve emisyon düşüşleri açısından hedeflerimiz oldukça zorlayıcı. Net sıfır karbon hedefimize ulaşmak için daha yeşil enerji kaynaklarına yatırım yapıp denemek istiyoruz. Örneğin Macaristan'daki iş kıyafeti imalat tesislerimizde bulunan güneş panelleri gibi. Aynı zamanda enerji tüketimini üretim makinelerindeki atık enerjiyi kullanarak da azaltacağız.

2021 yılında Letonya ve Finlandiya yeşil elektrik kullanmaya başladı. Finlandiya'da pek çok hizmet merkezimiz bulunduğu için yeşil enerji, grubumuzun toplam elektrik tüketiminin %36'sını kapsıyor.

Grup içi teslimat

Teslimat araçlarımız, müşterilerimize temiz tekstil ürünlerini teslim ettikleri zaman kirlileri de çamaşırhaneye geri götürüyorlar ve bu sayede araç asla boşa kullanılmamış oluyor. Yıkama miktarının artması demek, müşterilerimize daha fazla tekstil ürünü teslim edilmiş olması demek. Finlandiya dışındaki hizmet merkezlerimiz daha geniş bir coğrafyaya hizmet verdiğinden bir kilo tekstil başına kat ettikleri teslimat mesafesi de Finlandiya'da olduğundan daha fazla oluyor. Finlandiya'nın ortalama teslimat mesafesi bir kilo tekstil başına yalnızca 127 metreye kadar düşürülebilmişken diğer iş birimlerinin 2021 yılında bir kilo tekstil başına toplam ortalaması 382 metre idi. Tüm grubun bir kilo tekstil başına ortalama teslimat mesafesi ise önceki yıldan biraz artarak 261 metreyi buldu.

KAYNAĞA GÖRE ENERJİ TÜKETİMİ, 2021**Örnek olay****Kıyafetlerin onarılması, çevre için atılan bir adımdır**

Her yıl kıyafetleri onararak 4 milyondan fazla kıyafet tasarrufu yapıyoruz. Bunlardan yaklaşık olarak 250.000 parçası Macaristan iş birimimiz Szekesfehervar'da onarılıyor. Tadilatlar sayesinde her yıl 1,8 milyon kilo daha az tekstil atığı üretiyoruz ve yeni kıyafet ve kumaş üretimi için daha az doğal kaynak gerekiyor.

Çalışanlarımızın ve müşterilerimizin çoğu, kıyafet-

leri onararak ve onarılmış kıyafetleri kullanarak çevre adına ne kadar önemli bir iş yaptıklarını gerçekten de fark etmiyorlar. Szekesfehervar'daki hizmet merkezimizden **Zsuzsa Pereces** ve Macaristan'daki bir araç hizmet ve onarım dükkanı olan Schmiti Kft' den **Schmidt Attila** ile onarılmış kıyafetler hakkındaki görüşleri üzerine bir söyleşi yaptık.

ZSUZSA PERECES

Lindström Hungary

Günde kaç tane kıyafet onarıyorsunuz?

Her gün 45-50 parça iş kıyafeti onarıyorum.

Bu konuda ne hissediyorsunuz?

Kıyafetleri onarmak, iş kıyafetlerini daha uzun süre dolaşımda tutmak için iyi bir yöntem. Biri çalışırken iş kıyafetinde yırtıklar ve delikler olması kaçınılmaz. Bu yırtıklar ve delikler, iş kıyafeti tüm kalite kriterlerine ve işlevsellik şartlarına uyacak şekilde güzelce onarılabilir. İş kıyafetini yine güvenle kullanılabileceği ve kıyafetin genel görüntüsü, grup koşullarına hala uyacağı için dolaşıma yeni iş kıyafeti sokmaya da gerek kalmaz.

Onarımın çevresel bir adım olduğunu hiç düşündünüz mü?

Elbette, yaptığım işlerle çevresel sürdürülebilirliğe katkıda bulunmak iyi hissettiriyor. Her kıyafetin ömrünü tadilatlarla uzatmanın önemi ve çevresel ayak izimizi nasıl etkilediği üzerine konuştuk. Bu konular, her günlük tadilat işlerimi yaparken hep aklımda olan gerçekler.



Zsuzsa Pereces



Schmidt Attila

SCHMIDT ATTILA

Schmiti Kft

Göreviniz nedir?

Araç onarımı işi yapıyorum.

Onarılmış bir kıyafeti giymek size nasıl hissettiriyor?

Onarılmış kıyafetlerle ilgili kesinlikle hiçbir sorunum yok. Ben onarılmış iş kıyafetleriyle de işimi gayet iyi yapıyorum.

Onarılmış bir kıyafetin çevresel bir adım olduğunu hiç düşündünüz mü?

Elbette, o açıdan da önemli benim için. Artık etrafımızda çok fazla atık var. Daha temiz ve atıksız bir çevre için çözüm üretmeye çalışan ve buna önem veren şirketler olduğunu görmek iyi geliyor.

Carbon Dioksit Emisyonları

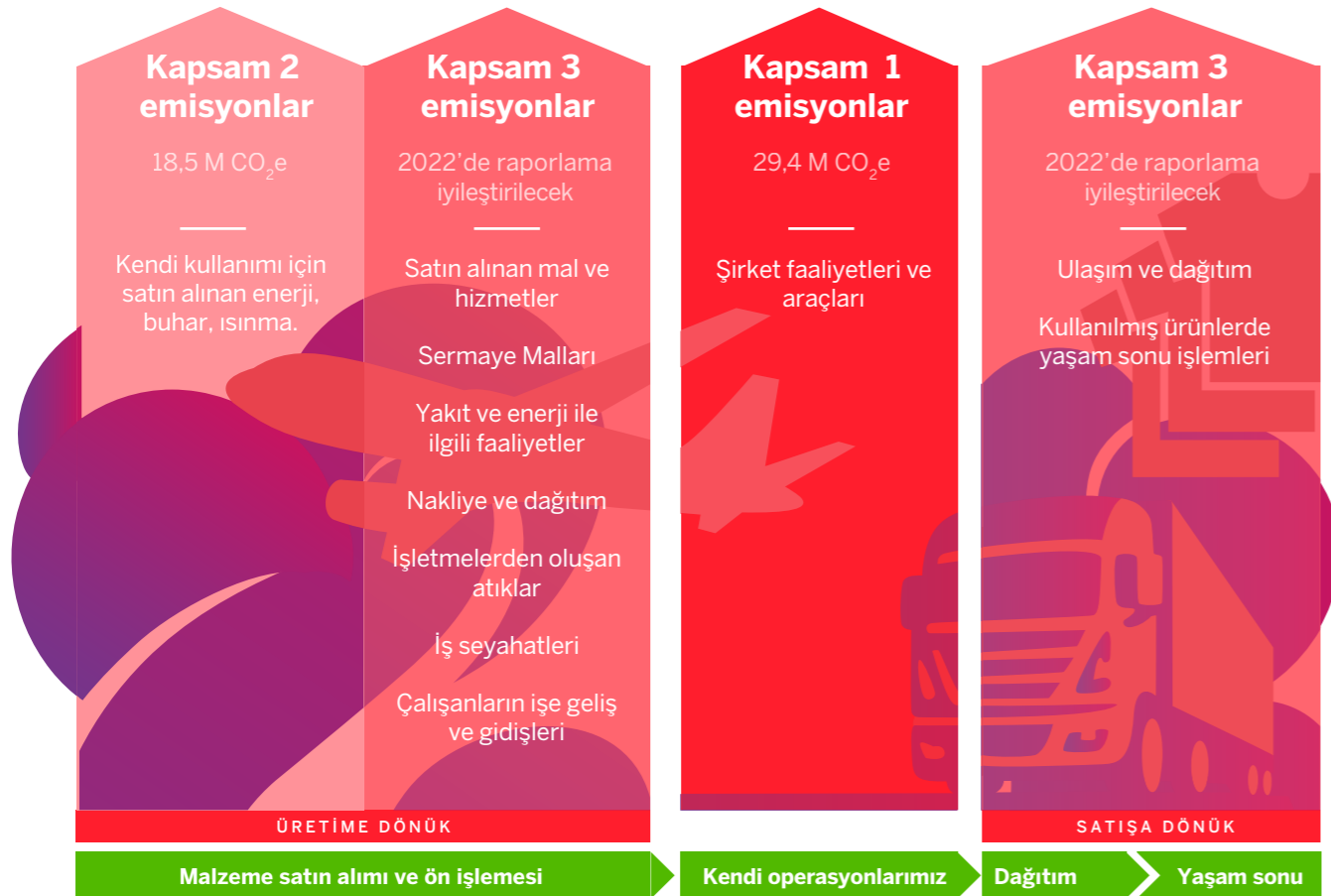
Karbondioksit emisyonlarımızı, Sera Gazı Protokolü kapsamını esas alarak raporluyoruz. Kapsam 1, şirketin sahip olduğu veya yönettiği doğrudan sera gazı emisyonlarını kapsıyor. Kapsam 2, şirketin tükettiği ücretli elektrikten çıkan dolaylı emisyonları kapsıyor. Kapsam 3 ise diğer dolaylı sera gazı emisyonlarını kapsıyor. Dolaylı sera gazı emisyonları, şirketin faaliyetlerinin bir neticesi olmakla beraber şirketin sahibi olduğu veya yönettiği kaynaklardan çıkmaz.

Kapsam 3 dahilinde rapor edilen emisyonlarımız, satışa dönük nakliyelerimizden, tekstillerin müşterilere teslimatından kaynaklanıyor.

Farklı kapsamların emisyonlarını sayfa 47'de görebilirsiniz. 2021 yılında, araç tipine göre teslimat kilometrelerimiz hakkında daha doğru veriler

topladık ve teslimat emisyonlarımızın hesaplanmasında daha spesifik emisyon faktörleri kullanabildik. Grup çapındaki teslimat emisyonlarımız, 15.401 ton karbondioksit'e denk gelmekte olup bu da toplam 63,468 ton CO₂eq emisyonumuzun %24'üne tekabül etmektedir.

2021 yılında çamaşırhane hizmetimizin karbondioksit emisyonları kg başına 327 g idi ve kendimize ait iş kıyafeti üretim fabrikalarımızın emisyonları üretilen parça başına 321 g idi. Kendimize ait kıyafet imalat fabrikalarımız hala toplam emisyonlarımızın az bir kısmını oluşturduğundan grup çapındaki toplam emisyonlarımız yıkanan bir kilo tekstil başına 328 g olarak gerçekleşti.



Raporlama ilkeleri

Yıkanan kilo, tüketim ve atık miktarları gibi çevre verileri, çamaşırhanelerimizin ve kıyafet fabrikalarımızın aylık çevre raporlarından toplanmıştır. Bu verileri birleştirilerek kendimize ait Tablo raporlama sistemini kullanıyoruz. Araç tipine göre teslimat km verileri, toplayıcı tablolarla bölgelerden elde edilmiştir. Satın alınan tekstil miktarları, satın alma raporlama aracımız olan Powered'dan elde edilmiş olup birkaç alandan alınan manuel veriler eklenmiştir. Onarım miktarları, çamaşırhanelerin verimlilik raporlarından toplanarak hesaplanmıştır. Atıksu atıkları, yıllık su tüketimleriyle yapılan atıksu ölçüm analiz sonuçlarından hesaplanmıştır. Grup kapsamında veriler elde etmek için saha sonuçları da dahil edilmiştir.

Kapsam 1 ve kapsam 2 emisyonları, yerel bazlı yaklaşımla ve ülkeye özgü emisyon faktörleriyle enerji tüketim verilerinden hesaplanmıştır. Finlandiya ve Letonya elektrik emisyon faktörleri, tedarikçilerden elde edilen net faktörlerdir. Kapsam 3 emisyonları, araç türüne göre emisyon faktörleriyle teslimat km verilerinden hesaplanmıştır.

Tüm ülkelerde bulunan toplam 130 çamaşırhane ve 3 kıyafet fabrikası da bu raporlamaya dahil edilmiştir. Bu raporlama kapsamına, yalnızca yeni (2021'de) satın alınmış üç işyeri dahil edilmemiştir.

Örnek olay

Sürdürülebilirliği Nestlé ile birlikte teşvik etmek

Dünyanın en büyük gıda şirketi Nestlé'nin sürdürülebilirlik çalışmalarının merkezinde sağlıklı gıda, insanlar ve gezegen yer alıyor. "Nestlé olarak biz, faaliyetlerimiz için üç taahhüt belirledik. 'Bireyler ve aileler', 'Topluluklar' ve 'Gezegen'. Dünya çapındaki günlük tüm operasyonlarımıza ve sorumluluk çalışmalarımıza bu üç taahhüt yön veriyor. Sorumluluğumuz büyük ve tam da bu yüzden daha sorumlu faaliyet göstermemize yardımcı olabilecek Lindström gibi partnerlerimiz olması harika bir şey" diyor Nestlé Turku Fabrika Müdürü Sari Miettinen.

Lindström ve Nestlé, 25 yılı aşkın bir süredir ortaklık yapıyorlar ve sürdürülebilirliği aktif olarak birlikte teşvik ediyoruz. Turku bebek maması fabrikasında 130 Nestlé çalışanı her gün Lindström'ün iş kıyafetlerini giyiyor. "İş kıyafetleri, sorumlu operasyonlarımızın ayrılmaz bir parçası; bu yüzden Lindström ile yaptığımız iş birliği bizim için çok önemli. Tek başımıza hareket edemeyiz ama daha sorumlu bir işletme için birlikte çalışabiliriz" diyor Miettinen-Rantala.

Nestlé'de çalışanlar şirketin en önemli paydaşları olarak görülüyorlar. "Personelimize ve onların yaşam kalitesine karşı büyük bir sorumluluğumuz var. Çalışanlarımız günlerinin 8 saatini bizim fabrikamızda geçirdikleri zaman iş kıyafetlerinin, ayakkabılarının ve çalışma koşullarının desteklenmesi son derece önemli bir hal alıyor" diye açıklıyor Miettinen-Rantala.

"Hammadde tedarik zinciri bizim için her açıdan önemli çünkü bebek mamalarını sorumlu bir şekilde üretmek istiyoruz. İş kıyafetleri de bizim açımızdan bir hammadde gibi çünkü temiz, güvenli ve hijyenik iş kıyafetleri olmadan fabrikada çalışmamız imkânsız."

Ahşap hammaddeden imal edilmiş iş kıyafetleri çevre için atılan somut bir adımdır

Nestlé, liderliğini iklim değişikliği ile mücadele ederek de göstermek istiyor. "İş kıyafeti koleksiyonumuzu yenileme fikri, fabrikamızın yaz aylarında inanılmaz derecede sıcak olmasından geldi. Lindström TENCEL Lyocell kumaşa geçme önerisinde bulunduğu zaman çok sevindik. Yenilenebilir ahşap hammaddeden yapılmış nefes alabilen iş kıyafeti malzemesi çok parlak bir fikirdi. Kumaş aynı zamanda bir sorumlu ormancılık ürünü" diyor Miettinen-Rantala.

Üretim süreci, pamuğun üretilmesinden daha az su ve enerji tüketiyor ki bu da Nestlé'nin sorumluluk hedefleri açısından önemli sayılıyor. "Amacımız, tüm operasyonlarımızın 2050 yılına kadar dünya çapında karbon nötr olması. Bu hedef çerçevesinde rejeneratif tarımcılığı geliştiriyor ve tüm dünyadaki su kullanımını azaltmanın yollarını arıyoruz. İş kıyafeti, hammadde zincirimizin bir parçası ve bu sebepten de dünyanın kıyafete giden su kaynaklarından tasarruf etmemiz muhteşem bir durum" diyor Miettinen-Rantala ve devam ediyor:

"Bu iş kıyafeti projesinde pek çok hedefimize başarıyla ulaştığımız oldu. Çalışanlarımıza, Çevresel hedeflerimizi destekleyen güzel, esnek ve nefes alabilen kıyafetler aldık. Lindström'e bir de ekolojik naylon paspas siparişi verdik. Bu ürünler tamamen kullanılmış ve atılmış balık ağları ve endüstriyel atıklar gibi geri dönüştürülmüş malzemelerden üretiliyor."

Sürdürülebilirlik koşullarında maliyet etkinliği

Nestlé çalışanları, yeni iş kıyafetlerinin her iki cinsinde uygun olmasından ve artık kişisel kıyafetlerine ihtiyaç duyulmamasından özellikle memnunlar. "Ortak unisex kıyafetlere geçerek dolaşımdaki iş kıyafeti miktarını önemli derecede azalttık; bu da elbette iş kıyafeti maliyetlerimizi düşürdü. Doğru miktarda kıyafet dolaşımında olduğu zaman karbon ayak izi de kişisel kıyafetlerin yarattığından daha az oluyor. Ancak bu noktada şu konunun altını çizmek isterim ki maliyet etkinliği her ne kadar bizim için gerçekten önemli olsa da çevre ve çalışanlarımızın esenliği söz konusu olduğunda para en önemli faktör olmaktan çıkıyor" diyor Miettinen-Rantala.

Turku bebek maması fabrikası, çevre konularında oldukça ileride. Fabrika katı atık depolanmıyor çünkü tüm malzemeler geri dönüştürülüyor veya değerlendirilip yeniden kullanılıyor. Bu sebeplerden Miettinen-Rantala, Nestlé ve Lindström'ün ortak bir geri dönüşüm tutkusunu paylaşmasından memnuniyet duyuyor. "Turku fabrikamızda cam ve etiket malzemeleri gibi tüm hammaddelerimiz %99 geri dönüştürülebilir özellikte. Geri dönüşüm, iklim için verdiğimiz taahhütlerin bir parçası. İş kıyafetlerimizin de en nihayetinde Lindström tarafından sorumlu bir şekilde geri dönüştürülecek olması harika" diyor Miettinen-Rantala.

Sürdürülebilirlik rakamları

ÇAMAŞIRHANE HİZMETLERİ ÇEVRE VERİLERİ

Tedarik ve satın alma	2017	2018	2019	2020	2021	
Yıkamış tekstiller	186.638	195.168	205.042	172.450	193.341	ton
Yeni tekstiller	3.315	3.765	4.902	3.227	4.091	ton
Toplam enerji	184.791	194.775	196.538	168.860	197.761	MWh
Petrol	4.397	1.054	617	1.248	906	MWh
Doğal gaz	86.038	94.775	95.839	84.508	98.463	MWh
Propan	36.570	42.515	42.472	33.207	40.743	MWh
Buhar	10.257	5.531	4.615	4.342	4.673	MWh
Elektrik	38.755	40.836	43.140	38.456	45.304	MWh
Biyogaz	1.778	1.830	1.564	1.149	1.433	MWh
Merkezi ısıtma	6.996	8.233	8.291	5.950	6.239	MWh
Toplam su	1.266.599	1.418.020	1.490.275	1.289.841	1.392.888	m³
Toplam deterjan	1.965	2.520	2.304	2.264	2.626	ton
Klor tüketimi	147	156	165	156	128	ton

Atıklar ve atık sular	2017	2018	2019	2020	2021	
Toplam atık	6.964	7.739	7.538	6.649	8.296	ton
Bertaraf edilen tekstiller	1.385	1.457	1.630	1.761	1.887	ton
Kum ve çamur	2.607	2.759	3.172	2.024	3.219	ton
Tehlikeli atık	1.564	1.699	983	1.738	2.045	ton
Atık depolamaya giden karışık atıklar	563	645	999	484	574	ton
Tekstil harici enerji geri kazanımı	519	499	275	279	219	ton
Geri dönüşüme giden karton ve kâğıt	187	344	194	169	163	ton
Geri dönüşüme giden metaller	98	289	125	86	104	ton
Geri dönüşüme giden plastikler	25	27	104	79	60	ton
Biyolojik atık	16	19	32	28	24	ton
Atık sular						
BOD7	486	570	347	573	511	ton
COD	585	1.805	946	1.330	1.387	ton
Fosfor	7	7	5	6	7	ton
Asılı haldeki katı maddeler	382	412	347	359	426	ton
Ağır metaller	1,3	3,4	4,1	1,2	4,6	ton
Gres ve yağ	139	87	79	81	78	ton

TEKSTİL NAKLİYESİ VE NAKLİYE EMİSYONLARI

Satışa dönük nakliye ve emisyonlar	2017	2018	2019	2020	2021
Kat edilen kilometre (1.000 km)	36.977	38.514	44.516	43.720	50.548
Bir kilo yıkamış tekstil başına kat edilen kilometre (km/kg)	0,20	0,20	0,22	0,25	0,26

Bir kilo yıkamış tekstil başına nakliye emisyonu	2017	2018	2019	2020	2021
CO ₂ eq/kg	74,1	64,8	75,6	88,8	79,7

CO g/kg: 0,01, HC g/kg: 0,01, NOx g/kg: 0,1

ÇAMAŞIRHANE HİZMETLERİNİN SERA GAZI EMİSYONLARI (TCO2E)

Doğrudan sera gazı emisyonları (Kapsam 1)	2017	2018	2019	2020	2021
Doğal gaz	17.419	19.188	19.404	16.856	19.640
Propan	8.301	9.651	9.641	7.774	9.538
Petrol	3.205	769	450	329*	239
Kapsam 1 Toplam emisyonları	28.925	29.608	29.494	24.959	29.416
Dolaylı sera gazı emisyonları (Kapsam 2)					
Elektrik	15.331	16.043	17.107	15.708	16.739
Buhar	2.077	1.120	934	866	932
Merkezi ısıtma	822	967	1.025	744	780
Kapsam 2 Toplam emisyonları	18.230	18.130	19.067	17.318	18.451
*diğer dolaylı sera gazı emisyonları (Kapsam 3)					
Tekstillerin nakliyesi	13.823	13.046	15.503	15.320	15.401
Kapsam 3 Toplam emisyonları	13.823	13.046	15.503	15.320	15.401
Toplam	60.978	60.784	64.064	57.596	63.268
Toplam emisyon / yıkanan kg CO₂eq g/kg	327	311	312	334	327

*2020 yılında petrol emisyon hesaplaması, "SYKE Y-Hiilari" emisyon hesaplama aracı sonuçlarına uyacak şekilde değiştirildi.

PRODEM TESİSLERİNİN SERA GAZI EMİSYONLARI (TCO2E)

Doğrudan sera gazı emisyonları (Kapsam 1)	2021
Doğal gaz	143
Kapsam 1 Toplam emisyonları	143
Dolaylı sera gazı emisyonları (Kapsam 2)	
Elektrik	56
Merkezi ısıtma	0,019
Kapsam 2 Toplam emisyonları	56,3
Toplam	200

TÜM GRUP TOPLAM EMİSYON

Tüm grup toplam emisyon tCO₂eq	63.468
Toplam emisyon /yıkanan kg CO₂eq g /kg	328

PRODEM ÇEVRE VERİLERİ

	2021
Üretilen parça (adet)	623.116
Toplam enerji tüketimi (MWh)	1.380
Elektrik (MWh)	661
Doğal gaz (MWh)	719
Merkezi ısıtma (MWh)	0,15
Toplam enerji tüketimi / adet (kWh/adet)	2,22
Toplam atık (t)	80,7
Bertaraf edilen tekstiller (t)	53,4
Tehlikeli atık + atık depolamaya giden karışık atık + geri dönüşüme giden plastik (t)	12,5
Geri dönüşüme giden karton ve kâğıt (t)	14,6

Müşterilerimiz ve iş ortaklarımızla birlikte

Birlikte çalışmanın ve sürekli gelişimi vurgulamanın, başarıya ve gelecekteki zorlukların üstesinden gelmeye giden tek yol olduğuna inanıyoruz. Tedarikçilerimiz ve altyüklenicilerimizle birlikte, müşterilerimize daha iyi hizmetler sunmamızı ve sürdürülebilir kalkınmayı teşvik etmemizi sağlayacak iş birliği için bir ağ dizisi yarattık.



8,8

2021 Partnerin
Sesi Endeksi

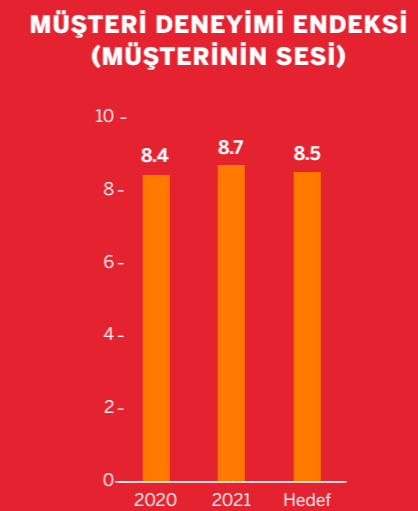
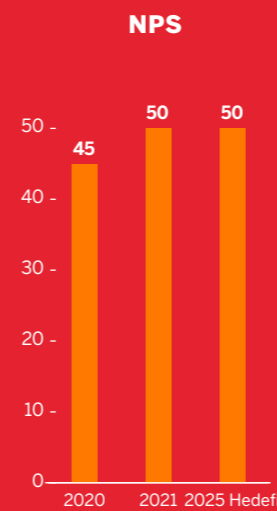
15,3

MİLYON PARÇA
TEKSTİL
DOLAŞIMDA

237.000

MÜŞTERİ

Tercih edilen iş Ortağı



Operasyonlarımızın merkezinde müşteri odağı

2021 yılında pandemi hala devam ettiği için müşterilerle ve tedarikçilerle yakın iş birliğinin ve açık diyalogun yürütülmesi özellikle önem kazandı. Çalışanlarımız, değişen durumlara hızlıca tepki göstererek olağanüstü şartlara rağmen operasyonlarımızı hayranlık uyandıracak standartlarla sürdürmeye devam etti. İş kıyafeti koleksiyonunu geliştirerek döngüsel ekonomiye paralel olarak hizmetlerimizi de güçlendirmeyi başardık.

24 ülkede faaliyet gösteriyor, 237.000'i aşkın müşteriye hizmet veriyoruz. Çok uluslu gruplar ve zincirlerden küçük tek girişimci olan şirketlere kadar pek çok farklı sektörde müşterimiz bulunuyor. Başlıca müşteri gruplarımız arasında ilaç, sağlık, gıda, otelcilik ve perakende sektörleri yer alıyor. Müşterilerimizin çalışma ortamları ve dolayısıyla da ihtiyaçları sıklıkla değiştiğinden hizmetlerimiz ve ürünlerimize yönelik yeni koşulların öngörülmesi konusunda birlikte çalışıyoruz. Bu sayede çevreyle daha dost ve maliyeti daha etkin hizmet ve ürünler sunarken aynı zamanda da gelecekte karşımıza çıkabilecek engellere karşı çevikliğimizi de geliştirmiş oluyoruz. Amacımız, müşterilerimizin sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olabilecek hizmetler sunmaktır. Bu şekilde biz ve müşterilerimiz, döngüsel ekonomiyi birlikte teşvik ederek gezegenimizin sınırlı kaynaklarını koruyabiliriz.

Olağanüstü müşteri memnuniyeti

Müşterilerimizle, çok farklı stratejiler ve değişik biçimlerde geniş kapsamlı bir diyalog yürütüyoruz. Gerçek zamanlı olarak ve faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerden müşteri yolculuğunun farklı aşamalarında özel olarak hazırlanmış beş adet Müşterinin Sesi anketiyle müşterilerin geri bildirimlerini topluyoruz. Müşteri Deneyimi (CX) ve Net Tavsiye Skoru (NPS) ölçümlerinin verdiği nicel verilerle bu geri bildirimleri esas alarak müşteri memnuniyetimizi değerlendiriyoruz. CX endeksi, müşterilerimizi

zile olan etkileşim ve iş birliğimizin kalitesinin yanı sıra hizmet ve ürünlerimizin uygulanma kolaylığını ölçümlüyor. 2021 yılında genel CX endeksi skorumuz 8.69'a çıkarak (2020: 8.44) 8,5 olarak belirlediğimiz uzun vadeli hedefimizi oldukça geride bıraktı. NPS skorları, Müşterin Sesi anketlerimize dayalı olup müşterilerimizin hizmetlerimizi tavsiye etme konusundaki istekliliklerini tanımlar. Uzun vadede hedeflediğimiz NPS Skoru olan +50'ye de (2020: +45) ulaşmış bulunuyoruz.

Anketler sayesinde ürünlerimizi ve operasyonlarımızı geliştirmemize ilişkin değerli bilgiler elde edebiliyoruz. Bu verileri hem bölgesel hem de grup düzeyinde kullanıyoruz. Ülkeye özgü izleme özelliği sayesinde de hareketlerimizi ilgili sorunlara odaklayabiliyoruz. Geri bildirimlerin hem toplanması hem de analiz edilmesini sürekli olarak geliştiriyor ve özellikle de tüm müşterilerimizin bizim hakkında neler düşündüklerini öğrenebilmek adına cevap verme hızını artırmayı planlıyoruz.

Ürünlerimizi iş birliği yoluyla geliştirmek

Ürün ve hizmet arzımız, büyük ölçüde müşteri odaklı olup ürün ve hizmetlerimizi geliştirilmesinde yüksek bir iş birliği seviyesine ulaşmanın benzersiz yöntemlerini tespit etmiş bulunuyoruz. Lindström Lounge konseptinin bir parçası olarak müşterilerimizle gelecek fırsatları tarayabileceğimiz yenilik odaklı atölyeler yapıyor ve yeni hizmet ve ürünlere yönelik fikirler buluyoruz. Bu konsept ilk olarak Finlandiya'da uygulanmış olup uygulandığı günden bu yana farklı ülkelere de yayılmıştır. 2021 yılında sektöre özel Danışma Kurulları kurarak sektör uzmanlarını kendi uzmanlarımızla açık görüşmeler yapmaya davet ettik. 2021 yılında ilk olarak iki Danışma Kurulu düzenlendi ve Gıda ve İlaç sektörleri temsil edildi. İşbirlikçi çalışmalarımızın bir göstergesi olarak her yıl CX Haftasına ev sahipliği yapıyor, müşterilerimiz sayesinde her ülkede birtakım etkinlik ve faaliyetler planlayıp uyguluyoruz.

Örnek olay

CX haftasında COVID-sonrası dünya ve sürdürülebilirlik ön plandaydı

Dört yıl arka arkaya Ekim ayının ilk haftasını müşterilerimizi kutlamaya ayırdık. CX Haftasında (CX: müşteri deneyimi) online ve offline etkinliklere ev sahipliği yapıyor ve müşterilerimizi kutlamak ve onlara teşekkür etmek için daha başka küçük ama anlamlı faaliyetler gerçekleştiriyoruz.

Bu yıl ise ana başlıklar, müşterilerimizle yaptığımız görüşmelerde defalarca dile getirdiğimiz sürdürülebilirlik ve COVID-sonrası dünyada birlikte çalışma temalarına odaklandı. Bu başlıkların ele alındığı küresel CX Haftası webinarımızda açılış konuşmasını yapan Sitra başkanı **Jyrki Katainen**, gezegenimizin geleceğini tehdit eden büyük krizlerin önlenmesi adına döngüsel ekonomi çözümlerine yönelmenin önemini vurguladı. Çıkarığımız doğal kaynakların %9'undan bile azının yeniden kullanıldığını, iklim emisyonlarının %45'inin ürün yapımıyla ilgili olduğunu ve küresel çapta malzeme kullanımının 2060 yılına kadar iki katına çıkmasının beklendiğini anlattı. Ayrıca doğal kaynak kullanımının, ekonomik büyümeden ayrıştırılmasının önemini altını çizerek döngüsel ekonominin bu zorluklara çözüm getireceğini anlattı. Katainen ayrıca döngüsel ekonominin olağanüstü iş fırsatları sunduğuna da işaret etti. Accenture, 2030 yılına kadar küresel seviyede 4,5 trilyon dolarlık fazladan bir ekonomik çıktı yaratacağı tahmininde bulundu.

Webinarın diğer bir açılış konuşmacısı, TRSA'nın başkanı ve CEO'su olan **Joseph Ricci** ise koronavirüs pandemisinin hijyen ve yeniden kullanılabilir tekstil ürünlerine yönelik talebi nasıl arttırdığını paylaştı. Pandemi boyunca sağlık sektöründe tek kullanım ürünlerine olan bağımlılığın artık bir zorluğa

Hindistan'daki müşterimiz Tirumala Milk, Sürdürülebilirlik Sertifikası aldı.



dönüşümüne dikkat çekti. Tedarik zinciri gelen taleplere cevap veremediğinden çöp torbası ve bulaşık eldiveni takan sağlık çalışanlarının resimleri gösterildi. Salgın hastalıklarda bu gibi eksiklikleri telafi edebilecek yeniden kullanılabilir ürün envanterlerinin dönüşümlü olarak kullanılmasının önemine vurgu yaptı.

CX haftası kutlanıyor – daha sürdürülebilir faaliyetler için ortak hedefler

Hindistan'da bazı müşterilerimizin bizimle benzer sürdürülebilirlik hedefleri paylaştığını fark ettik. Bu müşterilerden biri de Lactalis Grubun bir kuruluşu olan ve Güney Hindistan'da yer alan büyük bir süt ürünleri şirketi olan Thirumala Milk. Bu şirket, karbon nötr olma yoluna baş koymuş ve eylemlerimizle onların hedeflerini desteklememizi takdir ediyorlar.

Teşekkürlerimizi iletmek için Tirumala Milk'e hizmetlerimiz sayesinde elde edilen çevresel tasarrufları gösteren bir Sürdürülebilirlik Sertifikası takdim edildi. Aynı zamanda dolaşımdaki iş kıyafetlerinin %36'sının ömrü, yapılan tadilatlar uzadığından hizmetlerimizi kullanarak bir yılda ne kadar tekstil atığından tasarruf ettikleri de gösterildi.

Dijitalleşme artıyor

2021 yılındaki en önemli kalkınma hedefleri, ürünlerimizin ve hizmet portfolyomuzun gelişiminde dijital teknolojilerin daha fazla kullanılması ile ilgiliydi. İş kıyafetlerimizin dijitalleşmesi sayesinde bağımsız ürünleri tespit ve takip edebiliyor, tekstil ürünlerimizin ömrünü öncekinden daha detaylı bir şekilde yönetebiliyoruz. Müşterilerimiz de istedikleri zaman eLindström müşteri portalı üzerinden gerçek zamanlı olarak tekstillerin durumunu izleyebiliyor ve gereken kıyafet miktarını optimize edebiliyorlar.

Müşterilerimize koleksiyon sunumlarının geliştirilmesi

Kıyafet koleksiyonlarımızın çekiciliği ve ekolojik yönleri, çevresel etkileri ve ayrıca tekstil ürünlerimizin maliyetlerini azaltma çabalarımızda önemli faktörler olarak karşımıza çıkar. Dolayısıyla biz de koleksiyonlarımızı, döngüsellik ihtiyaçlarına daha iyi hizmet edecek ve müşterilerimizin günlük operasyonlarında tek kullanımlık ürünlere duydukları ihtiyacı azaltacak şekilde geliştirdik. Koleksiyonun geliştirilme aşaması, 2022 yılında da öncelikli olmaya devam edecek. Başka bir öncelik ise müşteri ihtiyaçlarına hızlı yanıt verebilen, talebe bağlı üretim tesislerimiz Prodems'in geliştirilmesi olacak.

Tedarikçilerin gelişime dahil edilmesi

Tedarikçiler, Lindström'ün tedarik zincirinin yanı sıra ürün ve hizmet gelişimimizin de ayrılmaz birer parçasıdır. Tedarik ağımız oldukça kapsamlı olup iş ortaklarımız hammadde tedarikçileri ile altyüklenici olarak çalışan çamaşırhanelerden geri dönüşüm ve IT hizmetleri tedarikçilerine kadar geniş bir yelpazeye yayılmaktadır.

Kapsamlı ve küresel tedarikçi ağıımız içindeki iş birliğini iyileştirmek adına 2021 yılında Partnersin Sesi Endeksini uygulamaya geçirdik. İlk anket, sınırlı sayıda partnerden oluşuyordu. Geri kalan tedarikçiler ise Şubat 2022'de ankete katılacaklar. Anket, tedarikçilerimizden iyi tepkiler aldı ve değerlendirme sonuçları da beklentilerimizi aştı – 4-10 üzerinden 8.8'e ulaşan genel bir skor elde ettik. Ankette devam eden pan-

demiyile doğrudan bağlantılı olarak geliştirilmesi gereken alanlar ve önemli sorunlar da ele alındı. Bu geri bildirimler esas alınarak örneğin yeni önlemler uyguladık ve bazı sektörlerde düzenli toplantılar yaptık.

İzleme sorumluluğu

Tedarik zincirimizin sorumluluğu bizim açımızdan büyük önem taşımaktadır ve biz de operasyon zincirindeki sorumlulukların yerine getirilmesinde tedarikçilerimize net standartlar koymaktayız. İşbirliğimize, neredeyse tüm tedarikçilerimiz tarafından uygulanmakta olan Davranış Kuralları yön vermektedir. Aynı zamanda tedarikçilerimizle uzun ve istikrarlı ilişkiler kurmaya da çabalamaktayız. Tedarikçiler ile ilgili risklerin yönetilmesi ve değerlendirilmesine yönelik sistemlerimiz de mevcuttur.

Tüm kilit tedarikçileri her üç yılda bir denetliyoruz. 2021 yılında pandemiden sebep bu sayı sınırlı kaldı ve seyahat kısıtlamaları sebebiyle bazı denetimleri ertelemek zorunda kaldık. Ancak büyük iş kıyafeti tedarikçilerimizin BSCI denetiminden geçmelerini sağladık. Aynı zamanda yıllık bir değerlendirme sistemi getirerek 2022 yılı için yeni kriterlerini güncellediğimiz sosyal sorumluluğu değerlendirme kabiliyetimizi iyileştirdik.

2020'de uygulamaya koyduğumuz EcoVadis sürdürülebilirlik değerlendirmesinin bilgi içeriğini geliştirmeye devam ettik. EcoVadis, sorumluluk verilerimizin derlenmesi ve değerlendirilmesinde güçlü ve kullanımı kolay bir araç olup Lindström'ün kendi tedarikçileriyle ilgili veri ve değerlendirmeleri de görebilmesini sağlar. EcoVadis, müşterilerimiz ve tedarikçilerimiz tarafından geniş kapsamda kullanılmakta ve bu sayede kalkınma hedefleri hakkındaki değerlendirmeler ve bilgiler, tedarik zincirindeki sorumluluğa ivme kazandıracaktır.

Örnek olay

Lindström Bulgaristan Hizmet kategorisinde Forbes İşletme Ödülü aldı

Lindström Bulgaristan, Hizmet kategorisinde 2021 Forbes İşletme Ödülü'nü kazandı. Ödül için aday gösterilen 159 işletme arasından seçildik. Lindström'ün faaliyet gösterdiği tüm ülkeler arasından Bulgaristan birimi, arka arkaya üç yıldır müşteri deneyiminde liste başı oluyor. Lindström Bulgaristan'ın Genel Müdürü **Ventzislav Boyadjiev**, bu başarıyı şu şekilde yorumluyor "Bu başarı, müşterilerimize ve onların kendilerine mahsus ihtiyaçlarına hizmet ederken bir şeyleri doğru yaptığımız güçlü bir göstergesidir. Ekip çalışmamız, adanmışlığımız ve şevkimiz, takdir görmüştür. Müşterilerimizin karşılaştıkları zorlukları, şimdiye kadar ortaya koyduğumuz aynı tutkuyla çözerek bu maceraya devam etmeyi diliyoruz. Ekibimizle son derece gurur duyuyorum". Müşterileri mutlu eden şeylere ilaveten Ventzislav, her akıllı işletmenin, ana faaliyetlerine odaklanmak ve dışsal faaliyetlerin yönetilmesine mümkün mertebe az zaman harcamak istediğini paylaşıyor. İşte tam da burada müşterilerin hayatlarını kolaylaştırmak için biz devreye giriyoruz.

Tangra-AV Ltd. Üretim Müdürü **Ivaylo Gekov**, hikâyenin müşteri tarafını ve Lindström Bulgaristan'ın onlara nasıl değer verdiğini anlamamıza yardımcı oldu.



"Yıllardır Lindström bizim titiz operasyonel güvenlik standartlarımıza uymak için uğraştı ve iş sürecinde doğan ihtiyaçlara zamanında ve yetkin bir şekilde cevap verebilmeyi başardı. Hizmet sürecinde etkili iletişime harcanan günlük çabalar, yeteri kadar iş kıyafeti temin edilerek her şeyin sorunsuz ilerlemesini sağladı. Lindström'ün güvenli ve rahat iş kıyafetleri sayesinde çalışanlarımız işlerine motive oldu, mesleki kimliklerine ve aidiyet duygusuna kavuştu" diye paylaşıyor Gekov.

Hizmet kategorisinde alınan Forbes ödülünün yanı sıra gurur duyduğumuz diğer bir ödül ise Bulgaristan'ın 2021 prestijli Kariyer indeksinde ilk 100 işveren arasına girmek oldu. "Bir yıllık bir sürede işletmemizin şu iki çok önemli konuda takdir görmüş olmasından büyük memnuniyet duyuyoruz – müşterilere önem verilmesi ve çalışanlara önem verilmesi. Bu başarılardan öğrenmemiz gerekenleri öğrenip birlikte daha yükseklere fethedeceğiz" diyor Boyadjiev.



Örnek Olay

Tikkurila'nın eLindström ile dijital yolculuğu

Lindström son on yıldır Tikkurila'nın iş kıyafeti ihtiyaçlarını yönetiyor. Tikkurila, 11 ülkede faaliyet gösteren Kuzey Avrupalı büyük bir boya şirketi. Haziran 2021 itibariyle Tikkurila, küresel PPG Industries bünyesine katıldı. Tikkurila, en yüksek kalite standartlarına uygun, dikkatlice seçilmiş hammaddeler boya ve sıva üretiyor.

Müşteri portalımız eLindström ile iş kıyafeti yönetimini dijitalleştirme yolculuklarını anlayabilmek amacıyla Tikkurila'nın Endüstriyel Güvenlik Teknisyeni Jari Junnikkala ve ISG Müdürü Outi Meckelborg ile bir söyleşi yaptık.

Tikkurila, 2018 yılında eLindström kullanımına geçti ve o zamandan beri de portalı aktif olarak kullanıyor. Jari ve Outi, online hizmetlerin günlük işlerinde pek çok fayda getirdiğini düşünüyorlar. eLindström, tekstil siparişlerinin son derece kolay ve esnek bir şekilde verilmesini sağlıyor. Online portal, şeffaf bir şekilde iletişim ve bilgi akışı olmasını destekliyor. "Her şeyi bir bakışta görebiliyorsunuz" diyor Junnikkala.

eLindström'den önceki hayat

Junnikkala ve Meckelborg, eLindström'den önceki hayatlarını düşündüğünde gözlerinin önüne bir sürü Excel sayfası geliyor. Özellikle de yaz çalışanları için iş kıyafetleri siparişlerinin tavan yaptığı o çalkantılı yaz aylarını hatırlamak dahi istemiyorlar. Tüm bilgiler yalnızca zavallı bir Excel sayfasına doldurulmuştu. Bu sebepten yanlış kalemleri, yanlış adette girme olasılığı hep vardı. Tüm bunlar yetmezmiş gibi o Excel dosyası, her yeni sipariş girildiğinde veya mevcut bir sipariş değiştirildiğinde defalarca gidip gelirdi.

Bu uygulama belli ki müşteri ve Lindström tarafında çok gereksiz zaman ve emek kaybına sebep oluyordu. Müşteri de sipariş teyidi alamıyordu.

Artık pantolonlar kaybolmayacak

Outi Meckelborg, Lindström ile kaybettikleri kıyafetleri aradıkları o uzun envanter günlerini aklından çıkaramıyor. Durum nasıl da tersine döndü! Dijital platform sayesinde iş kıyafetleri personel seviyesinde izlenebiliyor ve kaç tane kıyafetin çamaşırhanede kaç tanesinin kullanımda olduğu bile takip edilebiliyor. Uçtan uca otomatik görüntüleme özelliği sayesinde görünürlük artıyor ve sisteme güven duymak kolaylaşıyor.

Meckelborg şimdiye kadar pek çok müşteri portalı kullanmış ve genelde pozitif duygular hissetmemiş. "eLindström, gerçekten çalıştığı için güven-

ebildiğim bir istisna" diyor. Portalı son derece kullanışlı buluyor ve neyin ne zaman gerçekleştiğine dair işlem geçmişlerini görüntülemenin kolay olduğunu söylüyor.

Esnekliği kolaylaştıran unsurlardan biri de eğer Junnikkala izne çıkarsa tüm gerekli konuları izlemek adına Meckelborg veya başka bir iş arkadaşıyla erişim bilgilerini doğrudan paylaşabiliyor olması. Gizemli bir şekilde kaybolan o post-it notlarına artık elveda dediler. Junnikkala ayrıca eLindström'ün bir hizmet sağlayıcıyla daha esnek bir iş birliği yapabilmesini sağlamasından da çok mutlu. Satın alma dışında o kadar çok seçeneği var ki neredeyse e-ticaret yapıyormuş gibi hissettiriyor.

Dijitalleşme günü kurtarıyor

eLindström, o ilkel süreçleri tersine çevirdi ve müşterilerin sorunlarını pek çok şekilde ele alabilen bir dönüşüm başlattı. Tekstille ilgili tüm işlemler tek bir yerden halledilip takip edilebiliyor ve işleri kendi hızınızda çözme esnekliği bir yana etkili iletişim de garanti ediliyor.

eLindström'e geçmek, Tikkurila'nın hizmetleri için artık bir insana ihtiyacı olmadığı anlamına gelmiyor. Örneğin birinin müşteriye özel kıyafetler istediği zamanlar hala oluyor. Bu durumda bu gibi siparişlerle ilgilenilmesi için bir kişinin olması gerekiyor. eLindström ise sorumlu personele ve yönetim sistemiyle etkileşime geçmenin faydalı olacağı tüm diğer kullanıcılara destek ve kolaylık sağlıyor. Şimdi eLindström'ü açıp iş kıyafeti yönetimini baştan aşağı inceleyebilirsiniz.



Örnek Olay

Workwear Flex hizmeti sayesinde Riga Uluslararası Havalimanının operasyonları ve sürdürülebilirliği güçleniyor

Riga Havalimanı Yer Hizmetleri İş Geliştirme Yardımcı Direktörü Mārtiņš Mikstans, sürekli olarak operasyonel kusursuzluğu ve stratejik odağı kuvvetlendirecek çözümler aramakta. Mārtiņš'in Lindström ile yaptığı iş birliği, geçen sene bir pilot proje olarak başlamış ve sonuç olarak kademeli bir şekilde Lindström'ün Workwear Flex Hizmetine geçiş yapmışlar. "Satın almayla ilgili kural ve politikalarımız son derece sert ve bizi ilk olarak çeken şey de Workwear Flex hizmetinin satın alma yükümüzü azaltmamıza yardımcı olabildiği oldu" diye açıklıyor Mārtiņš. Başlarda yer hizmetleri personeli sayısının beklenmedik bir şekilde artmasıyla birlikte iş kıyafetlerine duyulan ihtiyacın büyük bir hızla çoğalacağı ve satın almanın buna yetişemeyeceği endişesi duyulmuş. Standart havalimanı güvenliği kuralları, yer hizmetleri personelinin yüksek görünürlükteki iş kıyafetlerinin doğru sınıf ve miktarda reflektif malzeme içermesini şart koşuyor.

"Deneme aşamasında Workwear Flex hizmetini kullanan 30 personelimiz varken şimdilerde yer hizmetleri personelimizin 200'den fazlası bu hizmeti kullanıyor ve bu da hizmetin esnekliğini gösteriyor. Lindström'ün artan ihtiyaçlarımıza göre yeteri miktarda iş kıyafeti tedarik edebileceğine güveniyoruz. Ayrıca akıllı dijital çözümleri sayesinde neye para ödediğimizi net bir şekilde görebiliyor ve operasyonel verimliliğimizi artırıyoruz" diye ekliyor Mārtiņš.

Ortak bir sürdürülebilirlik vizyonu

Riga Havalimanı, Uluslararası Havalimanı Konseyi'nin sorumlu bir üyesi ve Konsey'in Net Sıfır 2050 İniyatifine katılmış bulunuyor. Lindström'ün, karbon emisyonlarının azaltılmasına yönelik stratejik hedeflerine nasıl katkıda bulunduğunu şu sözlerle anlatıyor Mārtiņš: "Bir havalimanı olarak çevresel etkilerimizi azaltmamıza yardımcı olacak kasıtlı tercihlerimizin ve faaliyetlerimizin bilincindeyiz. Lindström, hizmetlerini sürdürülebilirlik amaçlarımızla aynı doğrultuda sunuyor". Önceden kıyafetlerin havalimanında yıkanması ve bakımının yapılması gibi zorluklarla karşılaştıklarını ve bu uygulamanın, su kullanımı ve verimlilik bakımından en iyi çözüm olmadığını ve aynı zamanda atık su yönetimi konu-



Mārtiņš Mikstans

sunda endişelere yol açtığını da anlatıyor ve devam ediyor "Lindström bu sorunu ticari temizleme ve onarım hizmetleriyle çözmekle kalmayıp kıyafetlerimizi iyi durumda tutup bizi çık göstererek kurumsal imajımızı da düzeltmiş oluyor".

Geleceğe hazır bir ortaklık

Mārtiņš, Riga Havalimanında saha içi bir iş kıyafeti deposu kurmaya yönelik entegrasyon projesinin sorunsuz yürütülmesinden de mutlu olduğunu söylüyor. "Genelde farklı şirketlerden farklı sistem ve teknolojilerin entegrasyon süreci sancılı olur ama Lindström sayesinde çok kolay ve sorunsuz oldu. Saha içi depo sayesinde iş kıyafetleri verimli bir şekilde kullanılıyor ve havalimanının güvenlik protokollerine uyumlu oluyor," diye açıklıyor Mārtiņš.

Lindström'ün kademeli satış müdürü Oskars Didza, yer hizmetleri personelinin iş kıyafeti taleplerinin gelecekte artmasını bekliyor. "Dijital taraftan edindiğimiz raporlar ve veri analizlerine baktığımızda iş kıyafetlerinin kullanımda olan uygun bedenden doğru miktarda olmasını sağlayabiliyoruz".

Workwear Flex uygulaması, aşırı tekstil üretiminin önüne geçilmesine bir çözüm sunuyor

Workwear Flex Hizmeti, kıyafetleri takip etmek ve daima yeterince temiz iş kıyafeti olmasını sağlamak için akıllı teknolojiden faydalanıyor. Bu sayede müşteri envanterindeki kıyafet sayısını ortalama %40'a kadar azaltabiliyor*.

* 2021 yılında 33 Workwear Flex müşterisinden elde edilen ve İş Kıyafeti Full Hizmetlerinin başlangıcında dolaşımda olan iş kıyafetleriyle karşılaştırılan verilere dayanarak

Örnek olay

Sürdürülebilir iş kıyafetine doğru birlikte

Carrington Textile, yıllık olarak kullandığımız tüm kumaşların yarısından fazlasını, kabaca 2 milyon kumaş imal etmekte olup bunların birçoğu İngiltere'deki fabrikalarından temin edilmektedir. Lindström'ün ana kumaş tedarikçisi olarak Carrington Textiles'ı seçmesindeki sebeplerden biri de şirketin ARGE ve sürdürülebilirlik konusundaki iddialı tavırları olmuştur.

"1940'lar ve 1950'lerde fabrikanın arkasındaki nehir farklı renkte akıyordu. Neyse ki bugünkü işletme, eskisine göre inanılmaz derecede farklı" diyor Carrington Textile İhracat, Satış ve Pazarlama Müdürü **Jonathan McKendry**.

Carrington Textiles'in kökleri, bir zamanlar küresel tekstil sektörünün merkezi olan Manchester'dan geliyor. "Cottonopolis" in (pamukistan) o altın çağlarından bu yana çok şey değişti, belki de çevreye yönelik tavırlardaki en büyük değişimlerden biri yaşandı.

"Eskiden iş kıyafetleriyle ilgili en çok endişe edilen konu maliyetiydi. Şimdi ise ürünün daha sürdürülebilir olacak şekilde tasarlanması için yoğun bir baskı var" diyor Carrington Textiles'in Araştırma ve Geliştirme Müdürü **Kristy White**.

Tek bir lif her şeyi çözmeyecek

Carrington Textiles International, dünya çapındaki fabrikalarında her yıl yaklaşık olarak 130 milyon metre kumaş üretiyor. "Dayanıklılık ve renk haslığı bakımından sürdürülebilir olan ve üretiminde çevre üzerinde en az etkisi olan, etik kaynaklardan gelen bir kumaş ürettiğimizden emin olmak istiyoruz" diye açıklıyor McKendry.

2019 yılından bu yana tesislerde ISO 50001 enerji



yönetimi standardı izleniyor. Enerji tüketimi, gerçek zamanlı olarak takip ediliyor ve fazladan enerji ve ısı, mümkün olduğunca süreç dahilinde kullanılıyor. Sürdürülebilirlik de ayrıca ürün geliştirmenin bölünmez bir parçası sayılıyor. Carrington Textiles'in ARGE departmanı, şu anda 80 farklı tür ürün üzerinde çalışıyor ve hepsinin de içine sürdürülebilirlik algısı işlemiş.

White, sürdürülebilirlik sorusunun nihai cevabının tek bir lif parçası olmayacağını şu sözlerle açıklıyor: "Bir şekilde daha sürdürülebilir olan bir elyafın, çevre üzerinde bambaşka bir olumsuz etkisi olabilir. Bunu da göz önünde bulunduramaz gerekiyor".

Örneğin bambudan elyaf çıkarılması için çok fazla kimyasal gerekiyor. Bazı kumaşların üretilmesi için daha az su gerekirken renk koruması ve dayanıklılığı, defalarca giyilip yıkanan iş kıyafetleri için yetersiz kalıyor.

Yıpranmış iş kıyafetlerini ne yapıyoruz?

Elyafın geri dönüştürülmesi ise başka bir zorluk. Çevre açısından bakıldığında ideal iş kıyafeti, yeni elyafa dönüştürülmesi kolay mono-elyaflardan veya saf pamuktan yapılmış olmalıdır. Ancak iş kıyafetlerinin çoğu işlevsel açıdan üstün polyester karışımı elyaflardan yapılıyor ki bunların da mekanik veya kimyasal yollarla geri dönüştürülmesi oldukça zor oluyor.

Yıpranmış iş kıyafetleri sorunsalının çözülmesi için değer zincirinin tamamında iş birliği gerekiyor. Tekstil sektörü sürekli olarak kıyafetlerin geri dönüştürülmesi için yeni yöntemler keşfediyor olsa da altyapının, daha büyük tekstil ürünü akışlarını işleyebilmesi gerekiyor. White bu durumu şöyle özetliyor "çevre üzerinde en az etkiyi yarattığımızdan emin olmamız için bütüncül bir bakış açısına sahip olmamız gerek" ve ekliyor "at gözlüğüyle bakamazsınız".

CARRINGTON TEXTILES

- İngiltere'nin en büyük iş kıyafeti kumaşı imalatçısı, bu yıl kuruluşunun 130'uncu yılı.
- İngiltere, Portekiz, Rusya ve Pakistan'da üretim tesisleri bulunuyor
- Kumaşları Oeko-Tex sertifikalı.
- İngiltere'deki ana üretim tesisi, ISO 140001 sertifikasına uygun üretim yapıyor ve en büyük ısı geri kazanım sistemlerinden birini çalıştırarak CO2 emisyonlarını yılda 4.000 ton düşürüyor.

Örnek olay

Genç maceracılarla birlikte yaratma

Nevresim kategorimizin en yeni hizmeti, uyku tulumu kiralama hizmeti. Hafif yorgan, yastık kılıfı ve çarşaf gibi elementleri birleştirip kreş çalışanları için yatak hazırlama işini ergonomik, çabası, zamandan tasarruf eden bir olay haline dönüştüren bir çözüm.

Bu ürün fikri, müşterilerimizle birlikte ürün yarattığımız heyecanlı bir hikâyenin sonucunda gelişti. Müşteri mükemmeliyet müdürü Pirjo Rautio, kreşlerdeki çocuklar için uyku tulumu yapma fikrinin, büyük bir gündüz bakım merkezinde çok fazla nevesim parçasıyla uğraşmaktan bunalmış bir müşteriden geldiğini açıklıyor. İlk başta tasarım aşamasında iki prototiple başladık; biri, bir miktar hareket alanı olan ve bir yetişkinin uyku tulumuna benzeyen bir üründü. Yapılan denemelerde çocukların tercih ettiği diğer seçenek ise nihai ürünüme yakın oldu. Yorganın üzerinde bir cep vardı ve çok daha genişti, bu yüzden çocukların içine girmesi daha kolaydı. "Sürekli geri bildirimler, testler ve tekrarlar sayesinde tasarımda iyileşmeler yapabildik. Mesela cebi tulumla tutturmak için bir cep ekledik,

bu sayede daha sabit kalmasını sağladık. Çocukların tulumun baş kısmını anlayabilmeleri için de yorganın üst tarafına farklı bir desen basmayı akıl ettik." Pirjo ayrıca müşterilerin başlangıç aşamasında sürece dahil olmasının, ürün geliştirme sürecine hevesle girişmeleri ve tüm süreci daha çevik bir hale getirmeleri konusunda da güven verdiğini söylüyor.

Uyku tulumu, gündüz bakımı çalışanlardan olduğu kadar çocuklardan da olumlu geri bildirimler aldı. "Tasarım sürecimiz, yoğunluklu olarak kullanıcı deneyimlerine ve aktif katılımlarına dayanıyordu. Müşteriler 'için' tasarımı yapmak yerine müşteriler 'ile' tasarımı yapmayı tercih ettik ve küçük kullanıcılarımızın içine girip kıvrılmaya bayılacakları bir ürün tasarladık" diyor Finlandiya kilit müşteri yöneticisi **Sanna Oikkonen**.



Son ürünümüz: Uyku tulumu kiralama hizmeti

Örnek olay

Daha sürdürülebilir iş kıyafetine doğru giden 20 yıllık bir yolculuk

Anhui Duoli Garment neredeyse 20 yıldır Lindström'ün kumaşlarını kesip, biçip iş kıyafeti mamülüne dönüştürüyor. Çinli şirket, operasyonlarını iyileştirmeye hevesli, ileri derecede gelişmekte olan bir şirket olduğunu kanıtladı.

"Tüm kumaşlarımız Lindström tarafından seçiliyor. Daha büyük hacimli iş kıyafetleri, Çin ve Madagaskar'daki tedarikçilerden, daha küçük miktarlar ve acil siparişler ise Avrupalı imalatçılardan temin ediliyor. Duoli, asil iş kıyafetlerinin imalatından sorumlu" diye açıklıyor Satın Alma Direktörü **Kristiina Tiilikainen**.

Lindström daima uzun vadeli ve kalıcı tedarikçiler aramıştır. Ortaklığın bu kadar uzun süredir devam etmesinin başlıca sebeplerinden biri de Duoli'nin yeni şeyler deneme konusundaki güçlü arzusu oldu. Örneğin Duoli, yıllar içinde yeni, hatta daha modern bir fabrika kurdu ve yeni teknolojilere yatırım yaptı. 2021 yılında Lindström'ün müşterilerinin de

takdir ettiği BSCI akreditasyonunu da aldı. BSCI, şirketlere sosyal denetim ve raporlama yöntemleri getiren tedarik zincirlerindeki çalışma koşullarını kademe olarak iyileştirmelerine yardımcı olmaktadır. Yıllık ziyaretler ve toplantılarla karşılık güven tesis edilmektedir.

"Tedarikçilerimizle, daha sürdürülebilir bir gelecek için aynı değerleri ve vizyonları paylaşıyor olmamız harika bir duygu. Şu anda ürün geliştirme üzerinde tartışıyoruz çünkü iki farklı trend var. Bir yandan bireysellik duygusunun artmasıyla birlikte iş kıyafetlerinin kişiye özel yapılmasına yönelik yoğun talep varken öte yandan da Lindström'ün kendi koleksiyonundaki yeniden kullanılabilir üniformalar daha sürdürülebilir bir seçenek olarak karşımıza çıkıyor. Tedarikçilerin sipariş hacmi ve ürün türüne yönelik gelecek ihtiyaçlarını öngörmeye çalışırken uygun yatırımlarla da bu sürece katkıda bulunmaya çalışıyoruz" diyor Tiilikainen.

Endüstriyi daha iyi anlayarak daha da güçlenmek

Amacımız, endüstrideki en iyi organik büyümeye ulaşmaktır. Büyümek için müşterilerimizin işletmelerini ve karşılaştıkları zorlukları anlamamız gerekir. Yalnızca genel çözümler üretmek yerine odak noktamızı gerektiğinde endüstriye özgü çözümler üretmeye çevirdik. İlk geliştirme ve yatırım aşamasında ilaç, sağlık ve gıda işleme sektörlerine odaklanacağız. Ayrıca kaynakların verimli kullanımı da operasyonlarımıza uzun-
dur yön veren bir konu olup yalnızca hizmetlerimizi daha sürdürülebilir kılmakla kalmayıp maliyet etkinliğini de artırmıştır.

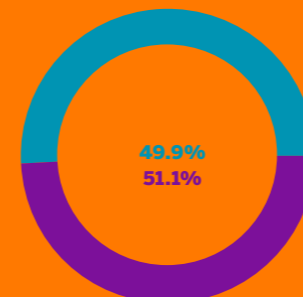


2021'de
17,9
Yatırım
Getirisi %

CİRO
432,5
MİLYON EURO

NET KÂR
41,6
MİLYON EURO

CİRO PAYI



● Finlandiya
● Finlandiya dışındaki bağlı şirketler

FAVÖK
58,8
MİLYON EURO

Daha da Güçleniyoruz

Operasyonların ve mali durumun geliştirilmesi ve performansı

Grubun cirosu, geçen yıl 44,4 milyon Euro iken (önceki yıl 388,1 milyon EURO idi) bu yıl 432,5 milyon Euro'ya çıktı. Ana şirketin cirosu ise 183,3 milyon EURO (önceki yıl 177,0 milyon EURO idi). Grubun Finlandiya dışındaki bağlı şirketlerinin payı 221,1 milyon EURO veya %51,1 oranındaydı (önceki yıl 193,3 milyon EURO veya % 49,8).

2021 yılında Grubun iş hacmi tüm bölgelerde artış gösterdi. Ana şirket, Finlandiya'da 2 şirket satın alarak birini Comforta Oy şirketi ile birleştirdi. Bu işletme Ukrayna ve Estonya'da satın alındı.

Pandeminin, Lindström Grubun ticari faaliyetlerinin devamlılığı üzerinde bir etkisi olmadı ve halen de olmuyor.

Kârlılık

Grubun vergi öncesi kârı 50,2 milyon EURO olarak gerçekleşti (önceki yıl 52,6 milyon EURO idi). Ana şirketin faiz, vergi ve amortisman öncesi kârı ise 35,3 milyon EURO olarak gerçekleşti (önceki yıl 46,8 milyon EURO idi).

Yatırımlar

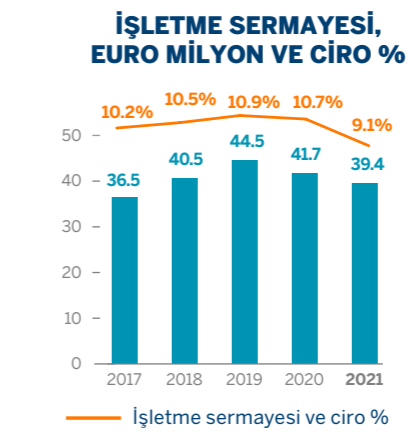
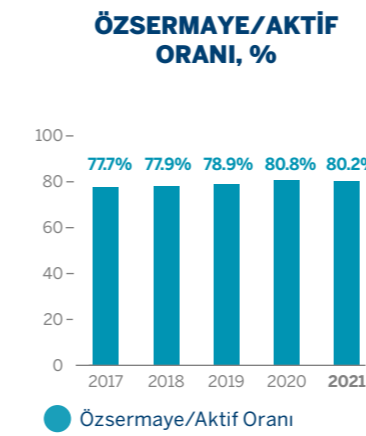
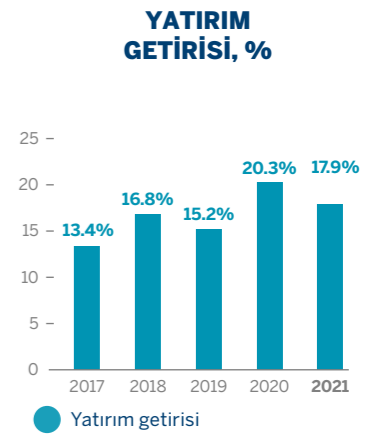
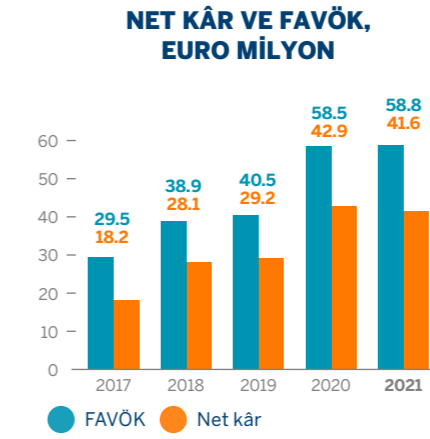
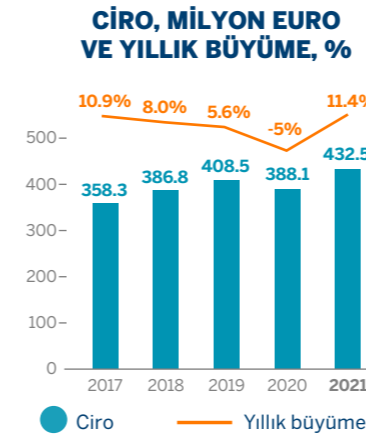
Grubun hesap yılındaki net yatırımları 11,5 milyon Euro'yu bulurken geçen sene bu rakam 18,2 milyon EURO olarak gerçekleşmişti. Ana şirketin toplam yatırımları 3,4 milyon EURO olarak gerçekleşirken önceki yıl bu rakam 2,0 milyon EURO idi.

Hesap yılı içinde ana şirketin yapmış olduğu en kayda değer yatırımlar, Pieksämäki, Koskelo ve Hämeenlinna'daki tesislerde ve çamaşır makinelerine yapılan yatırımlar ile IT sistemleri oldu. Birleşik Krallık, Hindistan ve Estonya'da da genişletme ve modernleştirme çalışmaları gerçekleştirildi.

Fonlama ve likidite

Mevcut ve önceki hesap yıllarında ana şirket, bağlı şirketlerine yeni bir hisse sermayesi yatırımı yapmadı. Çinli tüzel kişiliklerden birine yapılan 8,8 milyon EURO'luk yatırım, yeniden örgütlenme sürecinin devam etmesinden sebep düşük değer olarak kaydedildi.

Grubun likiditesi, hesap yılı için iyi olarak kayıtlara geçti.



Geliştirme işlemleri

Şirketin geliştirme işlemleri öncelikli olarak hizmet konsepti ve proseslerin modellenmesi ve dijitalleşmesine odaklandı. Ürün tasarımı ve satın alma konularında da geliştirme çalışmaları gerçekleştirildi. Geliştirme faaliyetlerine yönelik yatırımlar, işletme maliyeti olarak girildi.

Gelecek geliştirmeler üzerine tahminler

2022 yılında hem ana şirketin hem de tüm Lindström Grubunun cirosunun artması bekleniyor. Grup hem organik olarak hem de şirket alımlarıyla büyüme kaydediyor. Şirketin kârlılığı, aktif müşteri iş birliği ile ve süreçlerin sürekli olarak daha verimli hale getirilmesi ile sağlanabiliyor. Dolayısıyla kârlılığın yine yüksek seviyelerde kalması bekleniyor.

2022 yılında yatırımların 2021 ile karşılaştırıldığında artacağı tahmin ediliyor. Ana şirket, IT sistemlerinin yenilenmesi ve dijitalleşme konularına ciddi yatırımlar yapıyor. Ayrıca ana şirket, Koivuhaka ve Lappeenranta'daki çamaşırhanelerini geliştirmeye ve Turku'daki çamaşırhane makinelerinin yenilenmesine de yatırım yapacak.

Bağlı şirketlerde ise göze çarpan en önemli yatırımlar, Hindistan ve Çin'deki temiz oda ve iş kıyafeti kapasitesinin genişletilmesi, Çin'deki tesislerin entegrasyonu, Bradford, İngiltere'deki IWS çamaşırhanesindeki egzoz havası temizleme sisteminin geliştirilmesi ve İsveç'teki HTS kapasitesinin artırılması olacak.

Rusya ve Ukrayna arasındaki savaş ise 2022 yılında Grubun Ukrayna operasyonlarında ciddi zarara yol açacak. Mart 2022'de Lindström Grup, Rusya ve Belarus'taki tüm operasyonlarını geri çekmeye hazırlandığını duyurdu. Krizle ilgili tüm yatırımlara da uymayı taahhüt ediyoruz.

Vergi mükellefi olarak yükümlülüklerimizi yerine getiriyoruz

Agresif vergi planlaması yapmıyoruz. Şirketlerimiz her biri yerel ticari sicillerine kayıtlı olup ülkelerindeki vergilerini düzenli olarak ödemektedir. Uluslararası fiyatlandırma yönetmeliklerine, yerel vergi yasa ve yönetmeliklerine uygun hareket ediyoruz.

2021 döneminde toplam 10,9 milyon EURO gelir vergisi ödedik. 2021 yılında gelir vergisinin dışında ödediğimiz istihsal, hizmet, personel ve emlak vergileri toplamı 101,8 milyon Euro'yu buldu.

Örnek olay

Pekin Biyolojik Ürünler Enstitüsünün, COVID-19 aşısında artan taleplere cevap verebilmesine yardımcı oluyoruz

Pek çok önemli ilaç şirketiyle iş birliğine başlamamızla birlikte 2021 yılında Çin ilaç sektöründeki büyümemiz hız kesmeden devam etti. Bunlardan biri de Çin'de bulunan ve mikrobiyoloji, immünoloji araştırmalarıyla ve epidemiyoloji önleme ürünlerinin üretimiyle ilgilenen ilk kuruluş olan Pekin Biyolojik Ürünler Enstitüsü'dür (BBPI). Ağustos 2020'deki biyogüvenlik denetiminden geçtikten sonra Çin'deki ilk ve en büyük COVID-19 aşısı üreticisi oldular. Ürünlerine gösterilen yüksek talep sebebiyle kapasitelerini hızlı bir şekilde genişletmeleri gerekti ve fabrika içindeki çamaşırhaneleri de bu talebe artık cevap veremez oldu.

"Ana faaliyetlerimize odaklanmamız ve uygunluk mevzuatlarına hızlı bir şekilde uymamıza yardımcı olacak, iyi bir değer önerisi olan kapsayıcı çözümler önerebilecek vasıflı bir tedarikçi arayışına girmiştik. Lindström, ilaç şirketlerine özgü ihtiyaçlara yönelik profesyonelliğe ve derin anlayışa sahip. Lindström, kalite denetimlerinden de kusursuz bir şekilde geçti ve denetimlerde hiçbir kritik tespite rastlanmadı" diye açıklıyor BBPI Operasyon Müdürü **Sn. Chen**.

"Desteklerinden ötürü ekibimize ve bize güven duydukları için BBPI'ya teşekkürü bir borç biliriz. BBPI'ya mevcut durumda korona salgınıyla daha da ön plana çıkan ana faaliyetlerine odaklanmalarında

yardımcı olabildiğimiz için gurur duyuyoruz" diyor Çin'deki Satış Direktörümüz **Victor Wu**.

Sn. Chen ayrıca gelecekte bu iş birliğini diğer alt tesisine de yayma potansiyeli olduğunu görüyor. Lindström'den, katma değerli ve sürdürülebilir hizmetlerle hızlı büyümelerine destek olmalarını belediklerini söyleyen Sn. Chen şöyle devam ediyor: "Lindström, örneğin DSÖ ve AB İyi İmalat Uygulamaları (GMP) gibi kuruluşların pek çok uluslararası denetimlerinden geçmemize yardımcı oldu. COVID-19 virüsüne karşı verdiğimiz bu mücadelede katkılarından dolayı Lindström'e teşekkür etmek istiyorum".

Temiz oda yatırımları, büyümeyi ve daha sürdürülebilir operasyonları destekliyor

İlaç sektöründeki müşterilerin sayısının artmasıyla birlikte Lindström'ün Pekin hizmet merkezindeki kapasitesine de ek yapılması ihtiyacı doğdu. Geçtiğimiz birkaç yıldır Şanghay'daki temiz oda, hizmetlerde kesinti olması halinde müşterilerimize kesintisiz sunabilmek adına yedek olarak faaliyet gösteriyordu. Hatta 2020 yılında Pekin'de korona pandemisinden sebep kapanmalar yaşandığında 15 gün boyunca tüm Pekin temiz oda hizmetlerini devralmışlardı.

Ancak yedek çamaşırhanenin 1.200 km mesafede olması, maliyet, zaman ve sürdürülebilir hizmet bakımından zorluklara sebep oluyordu. Pekin çamaşırhanesinin yeni kapasitesi sayesinde Lindström, hizmetlerde kesinti olması halinde müşterilerimize daha iyi hizmet verebiliyor ve az miktardaki partileri daha ekonomik ve çevreyle dost bir şekilde yıkayabiliyor. Ayrıca hizmet kalitemizi garanti edebilmek adına Lindström, temiz oda iş akışlarını, çapraz kirlenmeyi daha iyi önleyecek şekilde yeniden düzenledi. Saflaştırılmış su sistemimizi de 2022 yılında bir üst modele geçireceğiz.

Kuzey Çin'deki İş Birimi Direktörümüz **Yanxun Fan**, "Bu önlemler, artan müşteri sayımıza daha iyi ve daha sürdürülebilir bir şekilde hizmet etmemizi sağlarken hizmet kalitemizi de garanti altına alıyor. Şu anda kaliteli, sürdürülebilir temiz oda hizmetlerinde artan taleplere cevap verebilecek potansiyel-deyiz" diye paylaşıyor.



Pekin Biyolojik Ürünler Enstitüsündeki Çalışanlar

Örnek olay

Sürdürülebilirlik ve maliyet etkinliği ayrılmaz bir ikili

Döngüsel iş modelimizde sürdürülebilirliğin maliyet etkinliğiyle çelişmesine nadiren rastlanır. Bu makalede uzmanlarımız, hizmetlerimizi nasıl hem sürdürülebilir hem de düşük maliyetli yaptığımıza dair birkaç örnek paylaşacaklar.



Taru Jokinen

Yeniden kullanılabilen kıyafetler çevresel bir seçim

"Bir kıyafetin çevre üzerindeki etkilerini azaltmanın en iyi yöntemlerinden biri de onu olabildiğince uzun süre kullanımda tutmaktır. Kıyafetler uzun süreler kullanıldığı zaman yeni kıyafet imal etmek için daha az doğal kaynak gerekir ve dolayısıyla da daha az tekstil atığı oluşur. İş kıyafetlerimizin yeniden kullanılabilir olması da kıyafetlerimizin ömrünü uzatmadaki temel taşlardan biridir.

Müşterilerimiz, iş kıyafeti koleksiyonlarını veya hatta koleksiyonun bazı parçalarını yeniden kullanılabilir Lindström koleksiyonundan seçerek hem maliyetlerinden tasarruf edip hem de çevreye büyük bir iyilik yapmış oluyorlar. Hesaplamalarımıza göre müşteriye özel iş kıyafetleri koleksiyonları için o kıyafetin ömrü boyunca yeniden kullanılabilirliği kısıtlı olduğu için üç katı daha fazla tekstil ürünü gerekiyor ve karbon ayak izi de %30 daha fazla oluyor. Müşteriye göre özelleştirme seçeneği maliyetleri artırdığından yeniden kullanılabilir Lindström koleksiyonları hem sürdürülebilir hem de uygun maliyetli oluyor.

Yeniden kullanılabilir kıyafetleri, ömürlerinin sonuna kadar etkili bir şekilde kullanmanın farklı yollarını planlıyoruz. Yeni kıyafetler sipariş etmeden önce diğer bölgelerde stokta olan kıyafetleri bulmaya çalışıyoruz. Aynı zamanda kullanılmış kıyafetleri, yalnızca ek siparişlerde kullanmak yerine yeni müşterilerde kullanma olasılığını da gözden geçiriyoruz. Müşterimizin ihtiyaç duyduğu kıyafet sayısını optimize eden Workwear Flex hizmetimizle en yüksek standartta kaynak verimliliği sağlanacak ve yeni kıyafetler yalnızca gerçekten gerekli olduğu zaman sipariş edilecek".

Taru Jokinen,
Konsept Geliştirme ve İlaç Şirketleri Direktörü

Yeni kıyafetleri yalnızca gerektiği zaman üretiyoruz

"Bugünün çevre bilincine sahip dünyasında malların çevresel ayak izini en aza indirgeyerek imal edilmesi artık bir 'başarı' değil. Prodem tesislerimiz (Production on DEMand/İsteğe bağlı üretim), Lindström tarafından geliştirilmiş dinamik bir müşteri odaklı tekstil imalat uygulaması kullanıyor. Bu uygulamanın arkasında yatan ana fikir ise müşterilerimize daha yakın olmak ve onların ihtiyaçlarına hızla yanıt verebilmek. Letonya, Macaristan, Hindistan'da bulunan ve gelecekte de Çin'de açılacak olan Prodem tesislerimiz, müşterilerimize en yakın iş kıyafeti imalat tesisindeki kıyafetleri temin ediyor.

Müşterinin siparişi, üretime başlama sinyali görevi görüyor. Bu gibi imalat uygulamaları, kısa teslim süresi olan küçük ölçekli ihtiyaçları bile karşılayabiliyor ve aynı zamanda aşırı üretimi azaltıp tekstil atıklarını da en aza indiriyor. İş kıyafeti istek üzerine üretildiğinden müşteri stoklarında kullanılmayan kıyafet kalmıyor ve stoklara boş yere sermaye bağlanmıyor; bu sayede uygulama hem sürdürülebilir hem de uygun maliyetli oluyor.

Müşteri ihtiyaçlarını anlamak ve öngörmek, kendiliğinden sürdürülebilir olan kazan-kazan işlemlerini şekillendirebilir ve müşteriye olabilecek en iyi şekilde hizmet verebilir. Prodem faaliyetlerimiz tam olarak bunu yapmamızı sağlıyor.

Müşteriye yakın konumlanarak müşteri ihtiyaçlarına hızlı tepki vermekle kalmıyor teslimatlardan ve aşırı stoklardan kaynaklanan maliyetlerin ve karbon emisyonlarının da önüne geçmiş oluyoruz.

Jarmo Vahtervuo,
Satın Alma ve Tedarik Zinciri Başkan Yardımcısı



Jarmo Vahtervuo

Mali raporlama

OLUŞAN VE DAĞITILAN DOĞRUDAN EKONOMİK DEĞER, T€



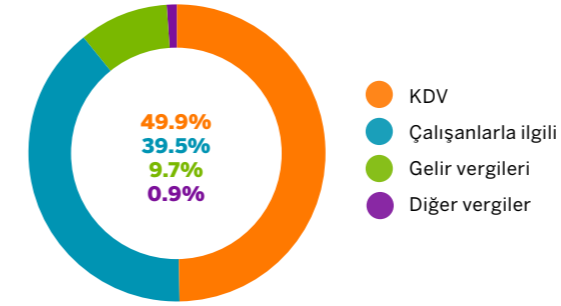
OLUŞAN VE DAĞITILAN DOĞRUDAN EKONOMİK DEĞER, T€

	2017	2018	2019	2020	2021
Müşterilerden gelen ciro	358.258	386.774	408.457	388.077	432.481
Ekonomik gelir	1.208	833	400	71	789
Diğer gelirler	630	588	4.499	1.984	2.722
Elde edilen gelir	360.096	388.195	413.356	390.132	435.992
Hammadde ve ürün satın alımları	-80.566	-85.515	-88.551	-70.439	-81.968
Enerji	-14.890	-16.307	-17.139	-14.596	-20.872
Altyüklenici hizmetleri	-53.005	-55.217	-58.800	-55.322	-59.926
Diğer satın alımlar	-57.240	-58.703	-64.000	-58.695	-66.517
Direct economical value after supplier compensation	154.395	172.452	184.866	191.080	206.709
Personele ödenen maaşlar ve tazminat	-86.805	-93.089	-102.545	-94.225	-105.570
Resmi makamlara ödenen vergiler ve sosyal ücretler	-32.997	-35.038	-36.697	-34.885	-38.984
Finansçılar için doğrudan ekonomik değer	34.593	44.325	45.624	61.970	62.155
Finans kuruluşlarına ödenen faiz	-844	-729	-683	-432	-269
Hissedarlara ödenen temettü	-10.621	-10.234	-9.090	-14.114	-8.575
Yatırımlar ve geliştirme çabaları için doğrudan ekonomik değer	23.128	33.362	35.851	47.424	53.311

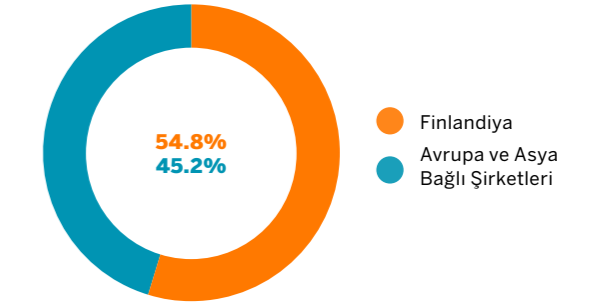
Raporlama ilkeleri

İşbu rapor kapsamındaki mali göstergeler, Lindström Grubun 2021 yılı için denetlenmiş mali bilançolarında olduğu gibidir. Mali veriler, Lindström'ün dahili raporlama sistemleri üzerinden toplanmıştır.

TÜRÜNE GÖRE VERGİLER



BÖLGELERE GÖRE VERGİLER



Örnek olay

Şirket alımlarıyla kârlı büyüme

Kârlı büyüme, Lindström'ün değerlerinden ve stratejisinin mihenk taşlarından biri. Kârlı büyümeye yalnızca organik olarak değil aynı zamanda yaptığımız şirket alımlarıyla da ulaşmayı hedefliyoruz. 2021 yılında Finlandiya'da toplam iki şirket satın aldık. Nisan 2021'de Lindström Gruba ait Comforta'nın Lappeenranta'da bulunan Etela-Karjalan Pesula Oy Şirketi satın aldığı teyit edildi.

Lappeenranta, Güney Karelya bölgesindeki şirketlere daha iyi hizmet verebilmek açısından bizim açımızdan büyük bir açılamdır. Aynı zamanda bu işlem özellikle sağlık sektöründeki pozisyonumuzu ve uzmanlığımızı ciddi derecede güçlendirecek. Sağlık sektörü, yalnızca devletin arz güvenliği için değil aynı zamanda hem stratejik açıdan hem de şirket değerlerimiz açısından bizim için de önemlidir – bu sektöre hizmet vermek aynı zamanda sosyal sorumluluğumuzun da bir parçasıdır.

Güney Karelya Çamaşırhanesinin önceki sahiplerinden biri olan Güney Karelya Sosyal ve Sağlık bölgesi Eksote, hizmet servis merkezinin bir müşterisi olmaya da devam edecek. Eksote ortaklığı sayesinde Lappeenranta hizmet merkezi, 4.500'den fazla sağlık çalışanına ve onların yaklaşık 130.000 hastasına hizmet verecek.

Yerellik, sorumluluğumuzun bir parçası

Satıcılar açısından kalite ve çevre standartlarına uyulması, alıcı adaylarından beklenen en temel şartlarından biridir. Lindström, teklifinde Etela-Karjalan

Pesula için kapsamlı istihdam ve geliştirme planları da sunarak bu hamlesiyle ihaleyi kazanmayı garantiledi.

Eksote'nin İdari Direktörü **Vesa Reponen** şöyle anlatıyor "İşletmenin yeni sahibinin, operasyonlara devam etmeyi ve Güney Karelya bölgesini geliştirmeyi taahhüt etmesi bizim için çok önemliydi. Şirketi Lindström'e satarak, bölgedeki müşterilere kaliteli tekstil ve gelecekte istikrarlı bir fiyat seviyesi temin edileceğini garanti ettik ve Lappeenranta Şehri için vergi gelirlerinin devamlılığını güvence altına almış olduk".

Geliştirme planları, uygulama aşamasına gelmiş bulunuyor. Lindström, Lappeenranta hizmet merkezini yaklaşık olarak 400 metrekare genişletmek için yapı ruhsatına başvurdu. Eklenecek alan ve donanım yatırımları sayesinde operasyonel kapasite ve hizmet kapsamı artacak. Aynı zamanda şu anda kabaca 40 olan personel sayısının da önemli derecede artması bekleniyor. Çalışanlar bakımından tekstil bakım hizmetlerinin çeşitlenmesi, daha fazla ilerleme ve uzmanlaşma fırsatı sunuyor.

Finlandiya Lindström Başkan Yardımcısı **Pasi Saarinen** "Yerellik ve bölgede güçlü bir yer edinme, pek çok açıdan bizim için en temel değerler. Müşterilerine, nerede olurlarsa olsunlar, birinci sınıf, sorunsuz ve kapsamlı hizmet sunan ve tercih edilen bir iş ortağı olmak istiyoruz. Hizmetlerin, olabildiğince az nakliye aracılığıyla düzenlenmesi de çevreye yönelik bir sorumluluk".



Organizasyon

Küresel mevcudiyet, Yerel operasyonlar

Lindström, merkezi Finlandiya, Helsinki'de bulunan bir aile şirkettir. Operasyonlarımız, küresel ve bölgesel fonksiyonlar üzerinden yönetilmektedir. Yerel birimlerin ve bölgelerin, müşterilere yakın kararlar alma süreçlerinde de güçlü rolleri bulunuyor. Küresel fonksiyonlar, bölgeleri desteklediği gibi tüm Grubun yönünü belirleyen kılavuz ilkeleri ve küresel hedefleri de belirliyor.

En büyük hizmet grubumuz ise faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerde mevcut bulunan İş Kıyafetleri. Çoğu Avrupa ülkesinde paspas hizmetlerimiz de mevcut. Ülke seviyesindeki hizmet arzlarına ilişkin kararlar yerel olarak alınıyor.



24

ülkede
faaliyet

KURULUŞ YILI **1848**

11.9

MİLYON PARÇA
İŞ KIYAFETİ

&

0.7

MİLYON PARÇA
PASPAS
DOLAŞIMDA

100

ÜZERİ

SERVİS
MERKEZİ
VE OFİSLER





Yönetim Kurulu



Yönetim Ekibi

1. **Steph Feijen**
Yönetim Kurulu Üyesi
2. **Anne Korkeakoski**
Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
3. **Harri-Pekka Kaukonen**
Yönetim Kurulu Başkanı
4. **Kalle Kantola**
Yönetim Kurulu Üyesi

5. **Max Rautiainen**
Yönetim Kurulu Üyesi
6. **Petteri Kousa**
Yönetim Kurulu Üyesi

Eddy Chan,
Yönetim Kurulu Üyesi
(Resimde Yok)

1. **Mika Kujala**
Orta ve Batı Avrupa'dan Sorumlu Kıdemli Başkan Yardımcısı
2. **Juha Laurio**
Başkan & CEO
3. **Selina Justen**
İnsan Kaynaklarından Sorumlu Kıdemli Başkan Yardımcısı
4. **Petri Vapola**
Mali İşler Müdürü

5. **Ismo Nastamo**
Stratejiden Sorumlu Kıdemli Başkan Yardımcısı (2021'e kadar)
6. **Anupam Chakrabarty**
Asya ve Pazarlama, Satış ve Müşteri Bağlılığından Sorumlu Kıdemli Başkan Yardımcısı
7. **Anna-Kaisa Huttunen**
Ekosistemler ve Sürdürülebilirlikten Sorumlu Kıdemli Başkan Yardımcısı
8. **Kati Järvi**
Stratejiden Sorumlu Kıdemli Başkan Yardımcısı (2022'den itibaren)

9. **Theo Slegt**
Operasyonlar ve Tedarik Zinciri Kıdemli Başkan Yardımcısı
10. **Mika Hartikainen**
Güney Doğu Avrupa'dan Sorumlu Kıdemli Başkan Yardımcısı
11. **Tiina Tapionlinna**
Hizmetler ve Ürün Konseptleri ve IT'den Sorumlu Kıdemli Başkan Yardımcısı
12. **Jari Vihervuori**
Finlandiya, Rusya, Kuzey Avrupa Ülkeleri, Belarus ve Ukrayna'dan Sorumlu Kıdemli Başkan Yardımcısı, Comforta Genel Müdürü

GRI

Bu rapor, Lindström Grubunun 2021 yılına ait verilerini içermektedir. Bu raporda ilgili olan yerlerde GRI standartları uygulanmıştır.

Açıklama Numarası	Açıklama Başlığı	Konum	Ek Bilgiler
102 – GENEL AÇIKLAMALAR			
Organizasyon profili			
102-1	Organizasyonun Adı	3	Özetle Lindström
102-2	Faaliyetler, markalar, ürün ve hizmetler	3	Özetle Lindström
102-3	Şirket merkezinin yeri	3	Özetle Lindström
102-4	Operasyonların yeri	4–5	Kısaca 2021
102-5	Şirket mülkiyeti ve yasal formu	3, 75	Özetle Lindström, İletişim
102-6	Hizmet verilen pazarlar	4–5	Kısaca 2021
102-7	Organizasyonun ölçeği	3	Özetle Lindström
102-8	Çalışanlar ve diğer işçiler hakkında bilgiler	24	Rakamlarla Lindström'lüler, 2021. Dağıtım hizmeti, faaliyet gösterilen tüm ülkelerden ve bazı ülkelerdeki üretim işçileri de dışardan temin edilmektedir.
102-9	Tedarik zinciri	48–52	Tercih edilen iş ortağı
102-10	Operasyonda ve tedarik zincirindeki önemli değişiklikler	58–61	Daha da güçleniyoruz
102-12	Harici girişimler	16–17	Bağlılıklar ve üyelikler
102-13	Birlik üyelikleri	17	Üyelikler
Strateji			
102-14	Kıdemli karar vericilerin açıklamaları	6–8	CEO ve Başkan Yardımcısı ile söyleşi
102-15	Başlıca etkiler, riskler ve fırsatlar	14–17	Sürdürülebilirliğe giriş
Etik ve Dürüstlük			
102-16	Değerler, ilkeler, standartlar ve davranış normları	11, 18–22	2025 Stratejisi, Gelişme Tutkusu
102-17	Açıklamaya yönelik raporlama koşulları	15	Faaliyet gösterme ilkeleri
Yönetim			
102-18	Yönetim yapısı	66–69	Organizasyon
102-22	En yüksek yönetim organının oluşumu	66–69	Organizasyon
102-23	En yüksek yönetim organının oluşumu	66–69	Organizasyon
102-26	Amaç, değer ve stratejilerin belirlenmesinde en yüksek yönetim organının rolü	66–69	Organizasyon
102-29	Ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerin belirlenmesi ve yönetilmesi	66–69	Organizasyon
Raporlama uygulaması			
102-45	Konsolide bilançolara dahil olan varlıklar	2	Bu rapor hakkında
102-46	Rapor içeriği ve başlık sınırlarının belirlenmesi	2	Bu rapor hakkında
102-47	Fiziksel başlıkların listesi	2, 16	Bu rapor hakkında, Temalar
102-48	Bilgilerin yeniden ifade edilmesi	2	Bu rapor hakkında
102-49	Raporlamadaki değişiklikler	2	Bu rapor hakkında
102-50	Raporlama dönemi	2	Bu rapor hakkında
102-51	En yeni rapor tarihi	2	Bu rapor hakkında
102-52	Raporlama döngüsü	2	Bu rapor hakkında
102-53	Raporla ilgili sorular için irtibat noktası	75	Kurumsal sürdürülebilirlik raporu proje grubu
103 – YÖNETİM YAKLAŞIMI			
103-1	Fiziksel başlıkların ve sınırlarının açıklanması	15-18	Sürdürülebilirliğe Giriş
103-2	Yönetim yaklaşımı ve unsurları	15-18	Sürdürülebilirliğe Giriş
103-3	Yönetim yaklaşımının değerlendirilmesi	15-18	Sürdürülebilirliğe Giriş

200 – EKONOMİ

Ekonomik Performans

201-1	Oluşan ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	64	Oluşan ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer
-------	---	----	---

300 – ÇEVRESEL

Malzemeler

301-1	Ağır veya hacim olarak kullanılan malzemeler	40–47	Çevresel raporlama
301-3	Kurtarılmış ürünler	36	%100 geri dönüşüme giden yol

Enerji

302-1	Organizasyon içinde enerji tüketimi	36–37	%100 geri dönüşüme giden yol
302-3	Enerji yoğunluğu	36–37	%100 geri dönüşüme giden yol
302-4	Enerji tüketiminin azaltılması	34–37	%100 geri dönüşüme giden yol, Karbon nötr olma yolculuğumuz başladı

Su

303-2	Su deşarjıyla ilgili etkilerin yönetilmesi	30–37	Gezegeni önemsiyoruz
303-4	Su deşarjı	30–37	Gezegeni önemsiyoruz
303-5	Su tüketimi	37	%100 geri dönüşüme giden yol

Emisyonlar

305-1	Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı emisyonları	44	Karbondioksit Emisyonları
305-2	Dolaylı Enerji (Kapsam 2) Sera Gazı emisyonları	44	Karbondioksit Emisyonları
305-3	Diğer Dolaylı (Kapsam 1) Sera Gazı emisyonları	44	Karbondioksit Emisyonları
305-4	Sera gazı emisyonları yoğunluğu	40–44	Çevresel raporlama
305-7	Nitrojen oksitler (NOX), sülfür oksitler (SOX) vd. önemli hava emisyonları	40	Çevresel raporlama

Atık sular ve güvenliği

306-2	Türüne ve bertaraf yöntemine göre atıklar	40	Çevresel raporlama
-------	---	----	--------------------

400 – SOSYAL

İstihdam

401-1	Yeni işe alımlar ve çalışan değişim oranı	24	Rakamlarla Lindström'lüler
-------	---	----	----------------------------

İş sağlığı ve güvenliği

403-1	İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	20	Pandeminin gölgesinde kalan zaferler
403-2	Tehlike teşhisi, risk değerlendirmesi ve olay araştırması	18–24	Gelişme tutkusu
403-4	İşçilerin iş sağlığı ve güvenliği konusuna katılımı, müzakeresi ve iletişimi	20	Pandeminin gölgesinde kalan zaferler
403-5	İşçilerin iş sağlığı ve güvenliği hakkında eğitilmesi	18–24	Gelişme tutkusu
403-6	İşçi sağlığının desteklenmesi	18–24	Gelişme tutkusu
403-7	İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	18–24	Gelişme tutkusu
403-9	İşle ilgili yaralanmalar	24	Rakamlarla Lindström'lüler
403-10	İşle ilgili hastalıklar	24	Rakamlarla Lindström'lüler

Eğitim ve çalışmalar

404-2	Çalışanların becerilerinin iyileştirilmesine yönelik programlar ve geçiş sürecine yardımcı programlar	18–24	Gelişme tutkusu
-------	---	-------	-----------------

Çeşitlilik ve fırsat eşitliği

405-1	Yönetim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	24, 68–69	Rakamlarla Lindström'lüler, Yönetim ekibi ve Yönetim Kurulu
-------	--	-----------	---

Tedarikçi sosyal değerlendirmesi

414-1	Sosyal kriterler kullanılarak taranan tedarikçiler	52	İzleme sorumluluğu
-------	--	----	--------------------

Müşteri sağlığı ve güvenliği

416-1	Ürün ve hizmet kategorilerinin sağlık ve güvenlik etkilerinin değerlendirilmesi	15–16	Sürdürülebilirliğe giriş
-------	---	-------	--------------------------

Serbest muhasebeci güvence raporu

(Fince yazılmış orijinal rapordan tercüme edilmiştir)

Lindström Oy Yönetimine

Kapsam

Lindström'ün 1.1.–31.12.2021 tarihleri arasındaki döneme yönelik 2021 Sürdürülebilirlik Raporu (bundan böyle "Konu" olarak anılacaktır) hakkında açıklamalarda bulunmak üzere Uluslararası Güvence Taahhütleri Standartları'nca belirlendiği üzere 'sınırlı bir güvence taahhüdü' (bundan böyle taahhüt olarak anılacaktır) gerçekleştirmek üzere Lindström Oy (bundan böyle Lindström olarak anılacaktır) tarafından görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Lindström tarafından uygulanan kriterler

Lindström, bahsi geçen konunun hazırlanmasında, Global Raporlama İnisiyatifi Sürdürülebilir Raporlama Standartları ile Lindström'e ait dahili raporlama ilkelerine (kriterler) başvurmuştur. Sonuç olarak bahse konu bilgiler, başka bir amaca uygun olmayabilir.

Lindström'ün sorumlulukları

Lindström'ün yönetimi, Kriterlerin seçilmesinden ve Konunun her bakımdan o Kriterlere göre sunulmasından sorumludur. Bu sorumluluğa, sahtecilik veya hata sebebiyle yanıltıcı beyanların olmaması için dahili kontrollerin belirlenmesi ve sürdürülmesi, yeterli kayıtların tutulması, konunun hazırlanması ile ilgili tahminlerin yapılması da dahildir.

EY'nin sorumlulukları

Bizim sorumluluğumuz, elde ettiğimiz kanıtlar doğrultusunda Konunun sunumuna dair nihai kararlarımızı ifade etmektir.

Taahhüdümüzü, 'Geçmiş Mali Bilgilerin Denetlenmesi veya Gözden Çıkarılması Haricinde Güvence Taahhütlerine Yönelik Uluslararası Standartlara' ("ISAE 3000") ve Lindström ile 3.12.2021 tarihinde mutabakata vardığımız üzere işbu taahhüde ilişkin görev tanımlarımıza uygun olarak yürütmüş bulunuyoruz. Söz konusu standartlar, Konunun somut olarak her bakımdan Kriterlere

uygun olarak sunulup sunulmadığına dair sınırlı güvence sağlamak ve rapor düzenlemek amacıyla taahhüdümüzü planlayıp uygulamaya geçirmemizi şart koşmaktadır.

Sahtecilik veya hata sebebiyle olsun yanıltıcı beyan riskinin değerlendirilmesi de dahil olmak üzere seçilen prosedürlerin doğası, zamanlaması ve kapsamı bizim kararımıza dayanmaktadır. Elde edilen kanıtların, sınırlı güvence sonuçlarımıza dair esas teşkil etmeye yeterli ve uygun olduğuna inanıyoruz.

Bağımsızlığımız ve Kalite Kontrol

İşbu güvence taahhüdünü hazırlarken bağımsızlığımızı koruduğumuzu ve Muhasebeciler için Uluslararası Etik Standartları Kurulu tarafından düzenlenmiş olan Profesyonel Muhasebecilere yönelik Etik Kuralları koşullarına uduğumuzu ve işbu güvence taahhüdünü yürütmek için gereken yetkinlik ve deneyimi haiz olduğumuzu teyit ederiz.

EY aynı zamanda Uluslararası Kalite Kontrol Standardı 1, Mali Bilançoları vb. Güvenceleri ve İlgili Hizmet Taahhütlerini Denetleyen ve Gözden Geçiren Firmalara Yönelik Kalite Kontrol kurallarını uygulamakta ve etik şartlar, meslek standartları ve geçerli yasal mevzuat ve düzenlemelere uygunluk konusuna yönelik matbu politika ve prosedürler de dahil olmak üzere kapsamlı bir kalite kontrol standardı yürütmektedir.

Uygulanan prosedürlerin açıklaması

Sınırlı güvence taahhüdü kapsamında uygulanan prosedürlerin doğası ve zamanlaması değişmekte olup makul bir güvence taahhüdünden daha az kapsamlıdır. Sonuç itibarıyla sınırlı bir güvence taahhüdünden elde edilen güvence seviyesi, makul bir güvence taahhüdü uygulandığında elde edilecek olan güvenceden önemli miktarda daha azdır. Prosedürlerimiz, sonuçlarımızı dayandırabileceğimiz sınırlı seviyede bir güvence elde etmek

için tasarlanmış olup makul seviyede bir güvence sağlanması için gereken tüm kanıtları sunmamaktadır.

Prosedürlerimin doğasını ve kapsamını tespit ederken yönetimin dahili kontrollerinin etkinliğini gözden geçirmiş olmamıza rağmen güvence taahhüdümüz, dahili kontroller hakkında güvence verecek şekilde tasarlanmamıştır. Prosedürlerimiz, IT sistemleri kapsamında toplanan veya hesaplanan verilerin kontrolüne yönelik prosedürlerin uygulanmasını veya kontrollerin test edilmesini kapsamamaktadır.

Sınırlı bir güvence taahhüdü, bilhassa 2021 Sürdürülebilirlik Raporunun ve ilgili bilgilerin hazırlanmasından sorumlu kişilerle sorgulama yapılmasından ve analitik vb. uygun prosedürlerin uygulanmasından oluşmaktadır.

Prosedürümüz kapsamında:

- Lindström'ün somut sürdürülebilirlik raporlama başlıkları, organizasyonu ve faaliyetlerinin tam olarak anlaşılması,
- Paydaşların bilgi ihtiyacı ile ilgili raporlama ilkelerinin uygunluğunun ve uygulanmasının değerlendirilmesi,
- Lindström'ün kurumsal sorumluluk liderliğini anlamak amacıyla üst yönetimle görüşülmesi,
- Bilgilerin toplanması ve birleştirilmesi ile ilgili sistemlerin, proseslerin ve kontrollerin anlaşılabilirliği adına kurumsal sorumluluk bilgilerinin toplanmasından ve birleştirilmesinden sorumlu personelle görüşülmesi,
- Dahili ve harici kaynaklardan elde edilen kurumsal sorumluluk verilerinin değerlendirilmesi ve verilerin doğruluğunu kontrol etmek amacıyla verilerin raporlama verileriyle basit olarak kontrol edilmesi ve
- Rapor edilen bilgilerin yeniden hesaplanması ve temel teşkil eden verilerin ve anlatıma dayalı bilgi paylaşımlarının doğruluğunun değerlendirilmesi

lendirilmesi yer almaktadır. Duruma göre gerek gördüğümüz başka prosedürler de yürütmüş bulunuyoruz.

Sonuç

Prosedürlerimize ve elde edilen kanıtlara dayanarak Kriterlere uygun olması bakımından 1.1-31.12.2021 dönemine ait 2021 Sürdürülebilirlik Raporunda yapılması gereken önemli bir değişiklik bulunmamaktadır.

Kısıtlı kullanım

İşbu rapor, yalnızca bilgilendirme amaçlı ve Lindström kullanımı için hazırlanmış olup Lindström dışındaki kişi veya kurumlar tarafından kullanılmak üzere hazırlanmamıştır ve kullanılmamalıdır.

Ernst & Young Oy

25.3.2022
Helsinki

Juha Hilmola

Partner, Authorized Public Accountant

EY has provided Limited Assurance over Lindström's Sustainability Report 2021 published in English on 29.03.2022.

Hizmetler

	İş Kıyafeti	Temiz Oda	Paspas	Otel Tekstili	Restoran Tekstili	Endüstriyel Silici	Lavabo
Belarus	●						
Bulgaristan	●		●				
Çin	●	●	●				
Hırvatistan	●		●				
Çekya	●		●			●	
Estonya	●		●	●	●	●	●
Finlandiya	●	●	●	●	●	●	●
Almanya	●						
Macaristan	●		●				
Hindistan	●	●					
Kazakistan	●						
Letonya	●		●			●	
Litvanya	●		●			●	●
Polonya	●		●				
Romanya	●		●				
Rusya	●	●	●	●	●		
Sırbistan	●		●				
Slovakya	●		●			●	
Slovenya	●		●				
Güney Kore	●						
İsveç	●			●	●		
Türkiye	●		●				
Ukrayna	●		●				
Birleşik Krallık	●					●	

İletişim noktaları

Lindström Oy

Hermannin rantatie 8 / P.O. Box 29
FI-00581 Helsinki, Finland
Tel.: +358 20 111 600
firstname.lastname@lindstromgroup.com
www.lindstromgroup.com

Bağlı şirketler

OOO Lindström, Rusya
Lindström Oü, Estonya
Lindström SIA, Letonya
Lindström Kft, Macaristan
Lindström Prodem Hungary Kft, Macaristan
Lindström s.r.o, Çekya
Lindström s.r.o., Slovakya
Lindström UAB, Litvanya
Lindström d.o.o., Slovenya
Lindström Ltd, Birleşik Krallık
Business Textile Services Ltd, Birleşik Krallık*
Enviro Wipes UK Ltd, Birleşik Krallık
United Eco Services Ltd, Birleşik Krallık
Lindström GmbH, Almanya
Lindström Services AB, İsveç
Lindström Sp.z.o.o, Polonya
Lindström S.R.L, Romanya
TOV Lindström, Ukrayna
Lindström (Suzhou) Co., Ltd, Çin
EOD Lindström, Bulgaristan
Lindström Services India Private Limited, Hindistan
Lindström Tekstil Hizmetleri Ticaret Limited Şirketi, Türkiye

FLLC Lindström, Belarus
Lindström d.o.o., Hırvatistan
Lindström LLP, Kazakistan
Lindström doo, Sırbistan
Lindstrom Korea COL LTD , Güney Kore
Lindstrom Prodem SIA, Letonya
Comforta Oy, Finlandiya
Comforta AB, İsveç
Lindström Åland Ab, Finlandiya, Åland
Lindstrom (Shanghai) Co., Ltd, Çin
Lindstrom (Beijing) Co., Ltd., Çin
Lindstrom Textile Leasing Service (Chengdu) Co., Ltd, Çin
Lindström (Suzhou) Enterprise Service Co., Ltd, Çin**
Lindstrom (Tianjin) Enterprise Service Co., Ltd, Çin
Lindstrom (Guangzhou) Enterprise Service Co., Ltd, Çin
Cintas China Holding Limited, Çin
Lännen Tekstiilhuolto Oy, Finlandiya
Etelä-Karjalan Pesula Oy, Finlandiya***
Nykykesu Oy, Finlandiya

* Business Textile Services Ltd, Birleşik Krallık, 2021 hesap yılı boyunca feshedilmiş durumdaydı.

** Cintas(Suzhou) Enterprise Service Co., Ltd ismi, Lindström (Suzhou) Enterprise Service Co., Ltd olarak değişmiştir.

*** Etelä-Karjalan Pesula Oy, Finlandiya, 2021 hesap yılında Comforta Oy, Finlandiya ile birleşmiştir.

Kurumsal sürdürülebilirlik raporu proje grubu

Proje Sahibi: Anna-Kaisa Huttunen
Proje Yöneticisi: Leena Kähkönen

Project ekibi:

Gelişme Tutkusu:

Selina Justen, Harri Puputti, Ilona Laine,
Tuomas Pursiainen, Anni Kettunen

Gezegeni Önemsiyoruz:

Seija Forss, Noora Poikkeus-Salin

Tercih Edilen İş Ortağı:

Kristiina Tiilikainen, Riikka Hirvikallio, Taru Jokinen

Daha Da Güçleniyoruz:

Mira Kiviniemi, Laura Salo, Ronja Salmi

İletişim desteği:

Richa Asthana, Marthe Dehli, Satu Jaatinen

Prodüksiyon:

Tekir Oy



Lindström Grup

Lindström, Avrupa ve Asya'da müşterilerinin hayatlarını kolaylaştırmaya odaklanmış bir tekstil hizmetleri şirkettir. 4.700'u aşkın çalışanımızla en iyi müşteri deneyimi için güvenli ve hijyenik çözümler sağlayan sürdürülebilir ve kullanımı kolay tekstil hizmetleri sunuyoruz. 2021 yılında Lindström Grubunun cirosu 432.5 milyon Euro olarak gerçekleşti.

Daha fazla bilgi için websitemizi ziyaret edebilirsiniz.
www.lindstromgroup.com

