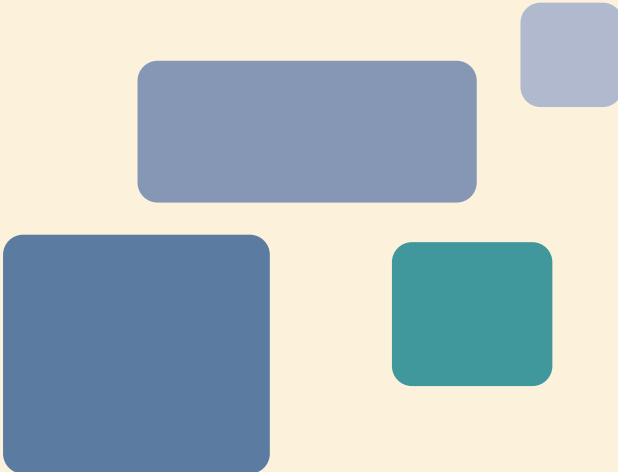


Unternehmen mit Verantwortung



CSR-Leitfaden Juwelen- und Schmuckbranche

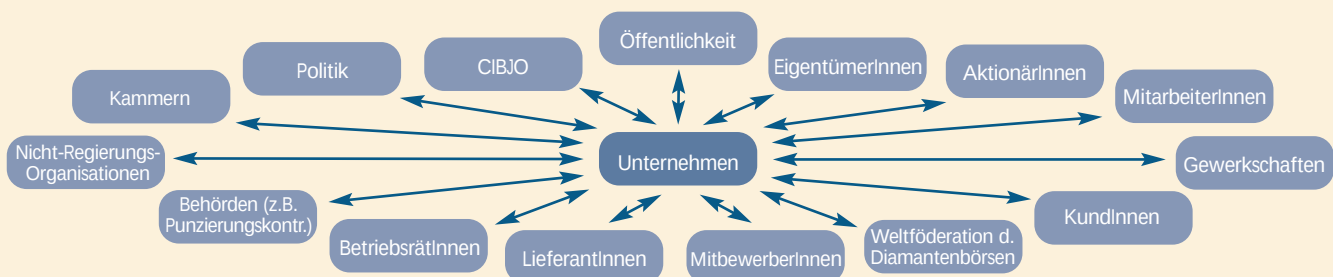


Warum diese Information?

Dieser Leitfaden soll Ihnen Anregung und Anleitung bieten, Ihre gesellschaftliche Verantwortung gezielt wahrzunehmen und nachhaltig erfolgreich einzusetzen. Eine Vielzahl großer Unternehmen hat das Thema Corporate Social Responsibility (CSR) bereits in ihr Management integriert – dieser Leitfaden unterstützt speziell kleinere und mittelgroße Unternehmen, gesellschaftliche Verantwortung in ihrer Unternehmensführung umzusetzen. Die Juwelen- und Schmuckbranche umfasst die Erzeuger, die Importeure, die Groß- und EinzelhändlerInnen, die Juweliere, die UhrmacherInnen und die Goldschmiede. Die gesamte Branche nimmt gesellschaftliche Verantwortung in hohem Maße wahr, was beispielsweise durch das „Blaue Buch“ der Internationalen Vereinigung Schmuck, Silberwaren, Diamanten, Perlen und Steine (CIBJO) belegt wird. In ethischen Fragen unterwirft sich die Branche einer von der CIBJO dafür eingerichteten Kommission. Weiters hat sich die Branche z.B. dem Kimberley Prozess verschrieben. Der Kimberley Prozess soll unter der Schirmherrschaft der UNO sicherstellen, dass Konfliktdiamanten (sogenannte Blutdiamanten - Rohdiamanten, die in Konfliktgebieten meistens illegal verkauft werden, um Kriege zu finanzieren) nicht mehr auf den internationalen Markt kommen. Transparenz bedeutet in dieser Branche die lückenlose Rückverfolgung der Diamanten und Edelsteine von der Mine bis zum Einzelhändler. Die genaue Kennzeichnung der Pretiosen erlaubt es den KundInnen, mit gutem Gewissen einzukaufen. Juwelen sind ein Symbol für Freude und Zuneigung und sollen daher frei von Konflikten sein. Die Juwelen- und Schmuckbranche ist aber auch mit Risiken behaftet, beispielsweise werden Diebe von den hohen Werten, mit denen gehandelt wird, angelockt, weshalb Sicherheitsvorkehrungen notwendig werden. Der Unternehmer muss sich und seine Ware vor Diebstahl und Betrug schützen und hat auch besondere Verantwortung für seine MitarbeiterInnen und KundInnen. Der Leitfaden soll Unternehmen aus der Branche Ideen liefern, wie sie gesellschaftlich verantwortlich handeln können.

1. Was ist CSR?

Gesellschaftlich verantwortliches Handeln kann zu nachhaltigem Unternehmenserfolg führen! Corporate Social Responsibility (CSR) bedeutet - über gesetzliche Verpflichtungen hinaus - die freiwillige Einbindung von sozialen, ökonomischen und umweltbezogenen Belangen in die Unternehmenstätigkeit. CSR dient der Entwicklung von guten, tragfähigen Beziehungen zu allen Anspruchsgruppen (engl. stakeholder), die von Ihrem unternehmerischen Handeln betroffen sind. **Investitionen in CSR sind Investitionen in Qualität.** CSR beginnt bei der Erkenntnis, dass Ihre Geschäftstätigkeit über die Produktion und den Verkauf hinausgeht. Ihr Unternehmenserfolg hängt auch von der Art des Umgangs mit allen Anspruchsgruppen ab. Die wichtigsten Anspruchsgruppen um Ihr Unternehmen sind:



2. Warum soll ich mich mit CSR beschäftigen?

Gesellschaftlich verantwortliches Handeln im Unternehmen bringt mehrfachen Nutzen! Ohne dass Sie sich dessen bewusst sind, geschieht schon heute in Ihrem Unternehmen vieles, das einem gesellschaftlich verantwortungsvollen Management entspricht. Jedes Unternehmen hat Beziehungen zu seiner Umgebung und zu lokalen Strukturen, z.B. zu seinen MitarbeiterInnen, AuftraggeberInnen und LieferantInnen oder zu AnrainerInnen, lokalen Vereinen und Organisationen. CSR versucht dieses Geflecht von Beziehungen abzubilden und für das Unternehmen nutzbar zu machen. Weiß man über die Auswirkungen des eigenen Handelns Bescheid, kann man die Erwartungen der Anspruchsgruppen leichter abschätzen. So lassen sich effiziente und zum Unternehmen passende Ideen und Strategien entwickeln, um den Unternehmenserfolg zu steigern und gleichzeitig einen Beitrag zum Wohle der Gesellschaft zu leisten.

Das CSR-Konzept baut auf drei Säulen auf:



Die wirtschaftliche Säule: Ziel eines jeden Unternehmens ist es, erfolgreich zu sein und wertsteigernd zu agieren. Aus dem täglichen Geschäft ergeben sich Beziehungen zu KundInnen, Banken, Behörden sowie MitbewerberInnen und eventuell EigentümerInnen/InvestorInnen. Das Einbeziehen der Erwartungen dieser Anspruchsgruppen dient dazu, stabile und verlässliche Netzwerke aufzubauen. Derartige strategische Handlungen können daher Sicherheit für das Unternehmen schaffen.



Die soziale Säule: Soziale Verantwortung beeinflusst den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens positiv und kann zu Wettbewerbsvorteilen führen. Verantwortung gegenüber den MitarbeiterInnen geht über die Einhaltung von gesetzlichen Bestimmungen hinaus. Die Aus- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen und deren Motivation zu arbeiten sind ausschlaggebend für die Steigerung des Unternehmenswerts.



Die ökologische Säule: Jedes Unternehmen hat durch Produktion, Transport, Verpackung, Abfall, etc. Auswirkungen auf die Umwelt. Der Einsatz von Rohstoffen und Energieträgern soll daher effizient erfolgen. Ein bewusster Umgang mit diesem Thema ist ein weiterer wichtiger Aspekt, mit dem ein Unternehmer nicht nur einen bedeutenden Beitrag zum eigenen Unternehmenserfolg, sondern auch zum Wohle der Gesellschaft leisten kann.



Die CSR-Bereiche

Juwelen- und Schmuckbranche

1. Unternehmensführung

- Aktives Bemühen, nur Materialien aus verlässlichen Quellen zu verwenden
- Qualität und Qualitätskontrolle
- Kundenorientierung
- Dialog mit Anspruchsgruppen
- Transparenz
- Faires Verhalten
- Aktives Auftreten gegen Korruption
- Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zu Geldwäsche
- Herkunftsgarantie
- Ordentliche Beschreibung (Kennzeichnung und Bezeichnung, Deklaration)
- Unterstützung sozialer Aktivitäten/lokaler Initiativen/Sponsoring
- Nutzung lokaler Ressourcen und Produkte (wo möglich)
- Einhaltung der branchenspezifischen Gesetze (z.B. Punzierungsgesetz)

2. MitarbeiterInnen

- Motivation
- Schulung der Mitarbeiter über Kimberley Prozess und andere Initiativen
- Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz (entsprechender Schutz bei Überfällen, psychologische Betreuung, Schulung ua.)
- Bereitstellung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Lehrlingsförderung
- Sicherheitstechnische Schulung (Handhabung von Maschinen, ...)
- Förderung gegenseitiger Toleranz; Vorgehen gegen Diskriminierung jeder Art
- Innerbetriebliches Vorschlagswesen
- Förderung ehrenamtlicher Tätigkeiten der MitarbeiterInnen
- Bemühung um flexible und faire Arbeitszeit
- Erhöhung der regionalen Wertschöpfung durch Einstellung lokaler Arbeitskräfte

3. KundInnen

- Anwendung von fairen Geschäfts-, Vermarktungs- und Werbepraktiken
- Offene Informationspolitik
- Information des Kunden über die verschiedenen erfolgten Behandlungen der Diamanten, Edelsteine und Perlen beispielsweise gemäß den Inhalten des „Blauen Buches“
- Vertragstreue
- Datenschutz
- Reklamationshandhabung
- Service und Beratungsqualität

4. LieferantInnen

- Anwendung von fairen Geschäftspraktiken
- Vertragstreue
- Einforderung von objektiven und zuverlässigen Informationen z.B. über Diamanten, Edelsteine und Perlen beispielsweise gemäß den Inhalten des „Blauen Buches“
- Zahlungsmoral
- Reklamationshandhabung
- Umsetzung von internationalen Konventionen wie z.B. dem Kimberley Prozess
- Herkunftsgarantie

5. Umwelt

- Umweltgerechtes Bauen
- Nutzung alternativer Energie bzw. Energiesparender Technologie
- Einhaltung des Artenschutzgesetzes bei Produkten (z.B. Uhrbänder)
- Müllvermeidung

Wie gehe ich vor?

Zu diesen Punkten können Sie konkrete Maßnahmen setzen. Vieles davon wird in Ihrem Unternehmen bereits verwirklicht, ohne dass Sie sich bewusst sind, bereits CSR-Maßnahmen zu setzen. Am einfachsten ist es aufzuschreiben, was in Ihrem Unternehmen in dem jeweiligen Bereich schon passiert, und den genannten Punkten zuzuordnen. Sie erkennen dadurch Ihre Stärken und Potentiale. Überlegen Sie sich – gemeinsam mit Ihren MitarbeiterInnen – entsprechende Maßnahmen, die machbar und finanzierbar sind und zu Ihrem Unternehmen passen. Bei der Ideenfindung ist auch der Vergleich mit anderen Unternehmen hilfreich. Zusätzlich wurde daher eigens für Klein- und Mittelbetriebe ein [Ratgeber](#) entwickelt, mit dem Sie, ganz unkompliziert, die ersten Schritte in Richtung einer CSR-Strategie gehen können. Hilfestellung bietet auch der [neu entwickelte Selbsttest](#), mit dem Sie in 10 Minuten Ihr gesellschaftlich verantwortungsvolles Unternehmertum testen können. Eine Übersicht über Maßnahmen anderer Unternehmen Ihrer Branche, den CSR-Selbsttest und den CSR-Ratgeber finden Sie unter www.csrleitfaden.at.



Grundzüge eines CSR-Managements

1. Planen und Schaffen

Ziele im Bezug auf die gesellschaftliche Verantwortung im Unternehmen setzen und Programme formulieren, um diese Ziele zu erreichen.

Identifikation von Bereichen, in denen das Unternehmen besonders gut/schlecht positioniert ist und Schaffen eines laufenden Planungsprozesses.

2. Durchführen

Umsetzen einer ganzheitlichen „Strategie der gesellschaftlichen Verantwortung“ durch z.B.:

Sensiblen Umgang mit Ressourcen, Schulung von Personal, Durchführung von Projekten, Durchführen einer Zufriedenheitsanalyse, Dokumentieren der Maßnahmen, Dialog nach innen und Kommunikation nach außen.

4. Bewerten und Handeln

Bewertung und Setzen von Maßnahmen zur Verbesserung der „Strategie der gesellschaftlichen Verantwortung“:

In regelmäßigen Zeitabständen soll die ganzheitliche Strategie bewertet und Bereiche bestimmt werden, in denen Verbesserungen nötig sind.

3. Prüfen

Durchführung laufender Überprüfungen und Messungen anhand der Zieldefinition und der Unternehmensvision.

Dadurch können Fehler in der gesellschaftlich verantwortlichen Unternehmensführung erkannt und korrigiert werden und vorbeugende Maßnahmen gesetzt werden.

Hinweis: Eine Sammlung von Dokumenten, Briefvorlagen und Links zur ethischen Verantwortung der Juwelen- und Schmuckbranche steht unter www.csrlaufaden.at zum Download bereit.

Weitergehende Information:

respACT austria, Plattform der Unternehmen für nachhaltiges Wirtschaften und verantwortungsvolles Handeln – steht für responsible ACTION. Unsere Serviceleistungen für Mitglieder inkludieren Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit, Erfahrungsaustausch sowie Wissenstransfer und Bildung.

Informationen online oder telefonisch:

www.respect.at

Telefon: +43/(0)1/710 10 77-0

Email: office@respect.at



Das Projekt „Verantwortliches Unternehmertum in Klein- und Mittelbetrieben“ (CSR) wird unterstützt von:



respACT austria wird unterstützt von:

Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, Wirtschaftskammer Österreich, Industriellenvereinigung, Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz und dem Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft

IMPRESSUM: Herausgeber respACT austria, Herrngasse 6–8/6/1/3, 1010 Wien, www.respect.at, **Inhaltliches Konzept** Martin Neureiter, **Redaktion** Georg Witting, **F.d.l.v.** Roman H. Mesicek, respACT austria, **grafisches Konzept** com_unit Agentur für Kommunikation, www.comunit.at, **Fotos** De Beers, Haas, istockphoto.com, Tahiti



Gedruckt nach der Richtlinie „Schadstoffarme Druckerzeugnisse“ des Österreichischen Umweltzeichens. gugler cross media, Melk; UWZ 609