



hemfrid

# Välkommen hem!

HÅLLBARHETSRAPPORT 2019



”Hemfrid är med och löser minst två samhällsproblem – det ena är människors brist på tid, det andra är att vi skapar viktiga jobb i en växande vit tjänstesektor”

**Signerat | 6**

**Vi är Hemfrid | 8**

**Hållbara tjänster i hemmet | 14**

**En mer friktionsfri vardag | 26**

**Möjligheternas arbetsgivare | 38**

**Uppdaterade klimatmål | 56**

**Ett bättre samhälle | 64**





## *”När vi växer och blir fler har vi möjlighet att göra ännu större skillnad”*

Hemfrid är ett företag i ständig tillväxt. Sedan vi startade för snart 25 år sedan har vi sett en ökad efterfrågan på våra tjänster varje år och allt fler kunder väljer att ta hjälp hemma.

2019 är inget undantag. Det har varit ett framgångsrikt år och vi har framförallt sett en ökad efterfrågan på våra städabonnemang och flyttjänster. Hela marknaden för hushållsnära tjänster har haft en stark uppgång och vi har skapat många nya arbetstillfällen.

Vi har jobbat dedikerat med att realisera vår strategi att vara en ”one-stop-shop” för tjänster i hemmet. De senaste åren har vi växlat upp vår affärsutveckling och 2019 har vi bland annat re-lanserat trädgårdstjänster och ompaketerat vår tjänst vardagsomsorg för att hjälpa de äldre.

Vi har tagit nästa steg på vår digitala resa och påbörjat nästa etapp för att koppla ihop teknik, affär och tjänsteupplevelse på ett helt nytt sätt. Medan 2018 till stor del handlade om att implementera en ny digital plattform och lansera appar för både kunder och medarbetare, har 2019 handlat om att bygga vidare på en bra grund och ta vår digitala kund- och medarbetarupplevelse till nästa nivå.

I denna rapport har vi ett stort fokus på hur vi skapar hållbarhet i vår affär. Hållbarhet har blivit

allt viktigare för både kunder och medarbetare och förväntningarna på oss allt högre. Som marknadsledare har vi ett stort ansvar att driva och utveckla branschen framåt på ett långsiktigt och ansvarsfullt sätt. Det är bland annat därför som vi har signerat UN Global Compact och integrerat FN:s Hållbarhetsmål i vårt strategiarbete.

Fram till idag har vi gjort en rad hållbarhetsinitiativ, både stora och små. Det är alltifrån nya digitala sätt att arbeta till vår nya återvinnings- och återanvändningstjänst. Vi har tagit fram egna miljömärkta städprodukter och satsat på mer hållbara transporter. Vi har framförallt haft ett stort fokus på att skapa en mer dynamisk och inkluderande arbetsmarknad. Att ha bra arbetsvillkor och skapa utvecklingsmöjligheter för våra medarbetare tycker vi är grundläggande för en bra affär.

2020 ser vi fram emot att fortsätta skapa en mer hållbar vardag för både kunder och medarbetare. När vi växer och blir fler har vi möjlighet att göra ännu större skillnad. Det inspirerar oss att hitta nya initiativ och smartare lösningar som kan ge en bättre framtid för fler.

**Signerat Monica Lindstedt, grundare och styrelseordförande och Maria Andersson, vd.**

# Vi är Hemfrid

Hemfrid startades 1996 av Monica Lindstedt. Det var när hon själv befann sig mitt i karriären med fyra barn hemma plus en man som jobbade mycket som hon insåg att situationen var ohållbar. Inte bara för henne själv, utan också för många andra familjer i hennes närhet. Det var då hon bestämde sig för att starta Hemfrid.

I över tjugo år har vi arbetat med att förenkla människors vardag med olika tjänster i hemmet. Och vi fortsätter att utveckla tjänster och produkter för att på bästa sätt möta de behov som människor har i och kopplat till hemmet.





Vår vision är att skapa mer hemfrid och  
få fler att trivas och må bra hemma.





## VÅRT LÖFTE

Vi har lovat oss själva att aldrig sluta vara nyfikna. Det är genom att lyssna och lära, som vi kan fortsätta innovera i en snabbt föränderlig värld. Och det är genom att utmana och ifrågasätta, som vi hittar vägar som leder oss framåt. Fler smarta lösningar för hemmet, ger fler trygga jobb. Och vi kommer ständigt arbeta för ett öppet och mer hållbart samhälle.

## ORGANISATION OCH ÄGARE

Hemfrid är ett privatägt bolag inom hushållsnära tjänster. Vi finns i Sverige med huvudkontor i Stockholm och verksamhet i Göteborg, Malmö, Helsingborg, Uppsala och Västerås. Och från 2019 även i Linköping och Norrköping. Vi erbjuder städning, flytt, trädgård, barnpassning, vardagsomsorg och många andra tjänster i hemmet.

## OM RAPPORTEN

Detta är vår fjärde Hållbarhetsrapport där vi redovisar för hur vi bedriver vår verksamhet och vad vi har för ambitioner framåt. Vi beskriver både vilka möjligheter och utmaningar vi jobbar med. Hemfrids verksamhet omfattas av kravet på hållbarhetsrapportering enligt Årsredovisningslagen och innehåller efterfrågade upplysningar kring antikorruption, personal,

sociala frågor samt miljö. Rapporten avser verksamhetsåret 1 januari – 31 december 2019. Vi redovisar även hur vi bidrar till FN:s 17 globala hållbarhetsmål.

## 2019 I KORTHET

- 12 % tillväxt.
- 29 % fler flyttuppdrag.
- 2 082 städuppdrag i genomsnitt per dag, över 10 000 per vecka.
- 15 680 st fönsterputsar utförda.
- 151 medarbetare deltog på våra språkutbildningar.
- Vi gick med i Integrationspakten.
- Vi investerade i nytt digitalt verktyg, Winningtemp, för ökat medarbetarengagemang och välmående på arbetsplatsen.
- Re-lanserade trädgårdstjänster.
- Nya uppdaterade miljömål i linje med FN:s 1.5 C ambition.

## HEMFRID I SIFFROR 2019

**Omsättning:** 698,2 MKR

**Abonnerande kunder:** 16 500

**Medarbetare:** 2 342

**Antal kontor:** 6



# Hållbara tjänster i hemmet





Vi vill fortsätta vara pionjärer och utveckla både oss själva och branschen. Därför är hållbarhet en central och affärsnära fråga för oss. Att erbjuda tjänster med ett socialt och miljömässigt ansvar – det är det som är framtidens tjänster i hemmet.



## VÅR STRATEGI

Vi utgår ifrån fyra områden i vårt strategiarbete: kund, medarbetare, miljö och samhälle. I respektive strategiområde är hållbarhet och digitalisering integrerat. Att hitta nya innovativa lösningar på våra kunders vardagsproblem är det som driver vår verksamhet framåt. Med ett värderingsdrivet ledarskap och nya sätt att utveckla våra medarbetare skapar vi tillväxt och framtida konkurrenskraft. Att samtidigt lösa samhällseliga utmaningar är en del av vårt DNA.

Det kommande decenniet kommer vi att accelerera våra klimatinitiativ för att minska vår miljöpåverkan. Och vi strävar efter att kontinuerligt förbättra vår positiva inverkan på samhället med speciellt fokus på att skapa jobb och inkludering på svensk arbetsmarknad.

## STRATEGISKA HÅLLBARHETSMÅL

- Skapa en enklare och mer hållbar vardag för våra kunder med innovativa lösningar på deras vardagsproblem.
- Skapa en mer hållbar vardag för våra medarbetare och fler möjligheter att utvecklas.
- Minska vårt klimatavtryck och vara fossilfria till 2025, senast 2030.
- Aktivt bidra till en mer öppen och dynamisk arbetsmarknad.

## FNS HÅLLBARHETSMÅL




Sedan 2016 har vi guidats av FN:s Hållbarhetsmål i vårt arbete. Vi har analyserat och mappat in våra egna strategiska mål i FN:s Hållbarhetsmål för att säkerställa att vi också driver den globala hållbarhetsagendan framåt. Vi står bakom alla 17 mål men har identifierat 8 som vi har direkt påverkan på och jobbar aktivt med.

Vi har också tagit fram ett utvärderingsverktyg för våra affärsutvecklingsprojekt som utgår från FN:s Hållbarhetsmål. Utvärderingen bygger på en 5-gradig skala för varje mål där vi kan utvärdera om produkten eller tjänsten påverkar positivt eller negativt. Verktöget ger sedan ett snittvärde och visualiserar om projektet i sin helhet är bra eller dåligt hållbarhetsmässigt. I nya projekt har vi breddat vårt perspektiv och har med 14 av 17 Hållbarhetsmål.

Genom att kartlägga och synliggöra vår påverkan kan vi hitta styrkor och svagheter i nya projekt. Vi kan därmed ställa högre krav på våra samarbetspartners och leverantörer vid upphandlingar. Det gör det också möjligt att mäta och kommunicera vilket värde det adderar till verksamheten.



FN:S MÅL	FN:S DELMÅL	VAD VI GÖR
	3.9 Minska antalet sjukdomsfall till följd av skadliga kemikalier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi jobbar för att fler ska trivas och må bra hemma. Med avlastning i hemmet har fler möjlighet att få vardagen att gå ihop och kombinera jobb och familj. Det bidrar till minskad stress, minskade sjukskrivningsdagar och sparade kostnader för både individen och samhället i stort.</li> <li>• Vi vill att våra medarbetare ska trivas och må bra på jobbet och har ett systemastiskt arbetsmiljöarbete för att främja god hälsa och välmående.</li> </ul>
	4.4 Öka antalet personer med färdighet för ekonomisk trygghet. 4.7 Utbildning för hållbar utveckling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi satsar på utbildningar för att skapa tillväxt, innovation och framtida konkurrenskraft.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hemfridsakademin.</li> <li>• Språkutbildningar.</li> <li>• Ledarskapsutbildningar.</li> </ul> </li> </ul>
	5.4 Värdesätt obetalt omsorgsarbete och främja delat ansvar för hemmet. 5.5 Säkerställ fullt deltagande för kvinnor i ledarskap och beslutsfattande. 5.B Stärk kvinnors roll med teknik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hemfrid skapar möjligheter för kvinnor att göra karriär på lika villkor som män. Både för kunder och medarbetare.</li> <li>• Vi anställer många utlandsfödda kvinnor, med ett jobb stärker vi deras position på arbetsmarknaden och möjlighet att skapa en egen social och ekonomisk plattform.</li> </ul>
	8.1 Hållbar ekonomisk tillväxt. 8.2 Främja ekonomisk produktivitet genom diversifiering, teknisk innovation och uppgradering 8.3 Främja politik för arbetstillfällena och ökad företagsamhet. 8.4 Förbättra resurseffektiviteten i konsumtion och produktion. 8.5 Främja full sysselsättning och anständiga arbetsvillkor för alla.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi skapar tillväxt och viktiga jobb i en växande vit tjänstesektor.</li> <li>• Vi fortsätter att driva branschen framåt och skapa efterfrågan på fler tjänster i hemmet.</li> <li>• Vi har haft kollektivavtal sedan start med avtalsenliga löner, försäkringar, pensionsavsättningar osv och fortsätter att professionalisera yrket.</li> </ul>

FN:S MÅL	FN:S DELMÅL	VAD VI GÖR
	10.1 Minska inkomstklyftorna. 10.2 Främja social, ekonomisk och politisk inkludering. 10.3 Säkerställ lika rättigheter för alla och utrota diskriminering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skapar många nya jobb och därmed en trygg social och ekonomisk plattform för fler.</li> <li>• Vi jobbar engagerat med att skapa en företagskultur där alla våra medarbetare ska känna sig välkomna oavsett bakgrund, utbildning, ålder eller kön.</li> <li>• Inkluderings- och likabehandlingspolicy.</li> </ul>
	12.4 Ansvarsfull hantering av kemikalier. 12.5 Minska mängden avfall. 12.8 Öka allmänhetens kunskap om hållbara livsstilar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egen serie städprodukter märkta med Bra Miljöval och tillverkade i Sverige.</li> <li>• Lanserat återvinnings- och återanvändningstjänst för kunder.</li> <li>• Minskat avfall i vår dagliga verksamhet.</li> <li>• Inspirerar våra kunder till en mer hållbar livsstil hemma.</li> </ul>
	13.3 Öka kunskap och kapacitet för att hantera klimatförändringar. 13.a Implementera FN:s ramkonvention om klimatförändringar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uppdaterade klimatmål i linje med FN:s 1,5C ambition.</li> <li>• Uppföljning av vårt klimatavtryck och aktivt arbete för att minska våra utsläpp.</li> <li>• Miljöanpassade hybridbilar.</li> </ul>
	7.16 Stärk det globala partnerskapet för hållbar utveckling. 17.17 Uppmuntra effektiva partnerskap. 17.19 Utveckla nya sätt att mäta framsteg.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fler samarbeten med kommuner och sociala entreprenörer för att skapa en mer öppen och dynamisk arbetsmarknad.</li> <li>• Fler samarbeten för att inspirera kunder att leva mer hållbart.</li> </ul>



UN GLOBAL COMPACT

2017 signerade vi UN Global Compact där vi antog att följa deras 10 principer om arbetsrätt, mänskliga rättigheter, anti-korruption och miljö. Vi redovisar vårt förbättringsarbete och rapporterar årligen in en COP (Communication of Progress). Vad vi vet är vi de första i vår bransch att göra ett sådant comittment, inte bara i Sverige utan även globalt. Men vi hoppas att fler följer efter!

HÅLLBARHETSSTYRNING

Hemfrids ägare och styrelse sätter ramarna för hållbarhetsarbetet och följer årligen upp. Företagsledningen har det operativa ansvaret att integrera hållbarhet i hela verksamheten och leverera på mål och nyckeltal. Hemfrids hållbarhetschef har det övergripande ansvaret att driva hållbarhetsfrågorna framåt och ta långsiktiga strategiska initiativ. Samtidigt är vi alla hållbarhetsansvariga och ska jobba efter de riktlinjer och policys som tagits fram för verksamheten.

Att agera ansvarsfullt, ha en god affärsetik och högt uppsatta hållbarhetsmål är avgörande för vårt fortsatta förtroende på marknaden och det har funnits med i ägardirektiven sedan start. Verksamheten ska alltid följa de lagar och regler som finns gällande arbetsmiljö, säkerhet, miljö, skatter osv. God affärsetik är viktigt för oss och vi har en nolltolerans mot oetiska affärer och korruption.

VISSELBLÅSARSYSTEM

Vi strävar efter att upprätthålla ett öppet affärsklimat och värnar om säkerhet och respekt för alla de människor som berörs av vår verksamhet. Visselblåsartjänsten WhistleB ger alla en möjlighet att informera om en misstanke om ett allvarligt miss-

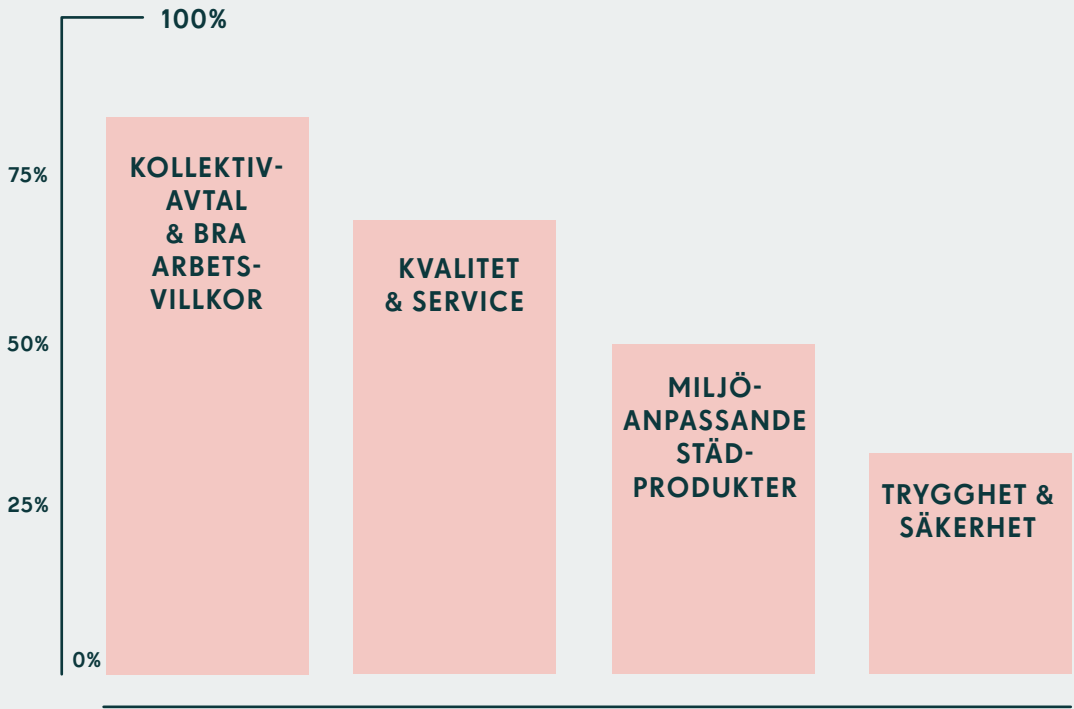
förhållande – det är ett ”early warning system” för att minska risker gällande arbetsmiljö, ekonomiska oegentligheter, diskriminering och miljö. Den är viktig för att värna god bolagsstyrning och bevara medarbetarnas, kundernas och allmänhetens förtroende för oss. Under 2019 har ett ärende rapporterats in via visselblåsarsystemet och behandlats.

INTRESSENTDIALOG OCH VÄSENTLIGA FRÅGOR

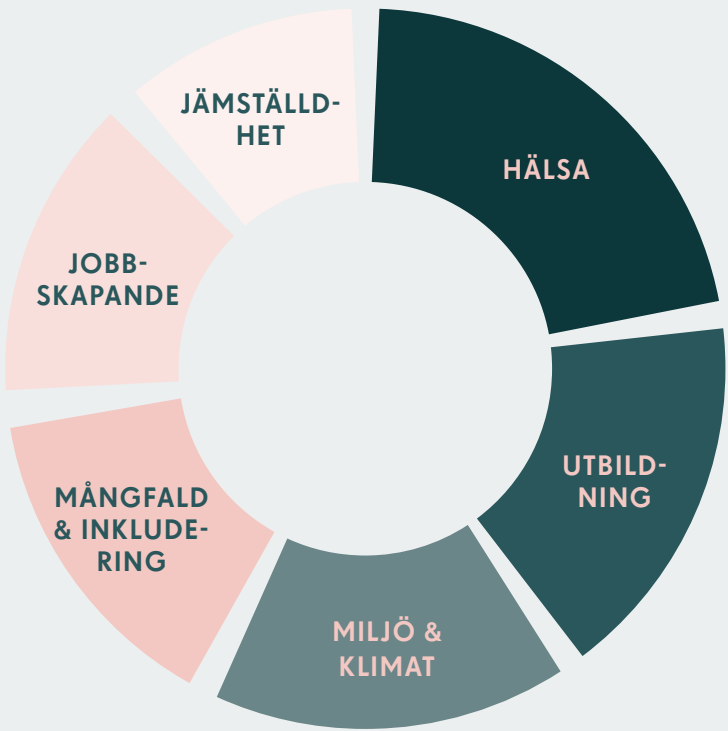
Att ha en kontinuerlig dialog med våra intressenter ger oss en tydlig riktning i vårt strategi- och hållbarhetsarbete. Hemfrids viktigaste intressenter är både befintliga och potentiella kunder, medarbetare, ägare, fackliga parter, myndigheter/organisationer, politiker, miljön och samhället i stort.

Varje år tar vi hjälp av kundundersökningar, medarbetarundersökningar, fokusgrupper och workshops för att identifiera de hållbarhetsfrågor som är de mest väsentliga för våra intressenter. Det är dessa frågor vi fokuserar på i rapporten.

De viktigaste hållbarhetsfrågorna för kunder:



Hållbarhetsfrågor som våra medarbetare prioriterar:





## *”Vi vill fortsätta utvecklas och vara en förebild i branschen, inte bara i Sverige utan även internationellt”*

Vi vill visa att det går att driva ett framgångsrikt och hållbart företag inom hushållsnära tjänster. Gör man en utblick i andra delar av världen kan man konstatera att det är en industri som sysselsätter väldigt många. Enligt siffror från ILO jobbar över 67 miljoner människor med tjänster i och kopplat till hemmet. Det utgör en betydande del av arbetskraften globalt och ungefär 80 procent av dem är kvinnor. Men få av dem har trygga anställningar och bra arbetsvillkor. Det vill vi ändra på. Vi hoppas att vi kan inspirera fler företag att följa vårt exempel – att värdera yrket på ett helt nytt sätt och fortsätta professionalisera tjänster i hemmet.

Vi vill också uppmuntra konsumenter att bli mer medvetna när de köper tjänster. På samma sätt som detaljhandeln varit duktiga på att skapa en efterfrågan på eko-produkter vill vi skapa en efterfrågan på vita tjänster med bra arbetsvillkor och kollektivavtal. Framtidens ekonomi ligger till stor del i tjänstesektorn och vi vill bidra till att göra den mer jämlik och rättvis.

**Frida Koff,**  
**kommunikations- och hållbarhetschef**



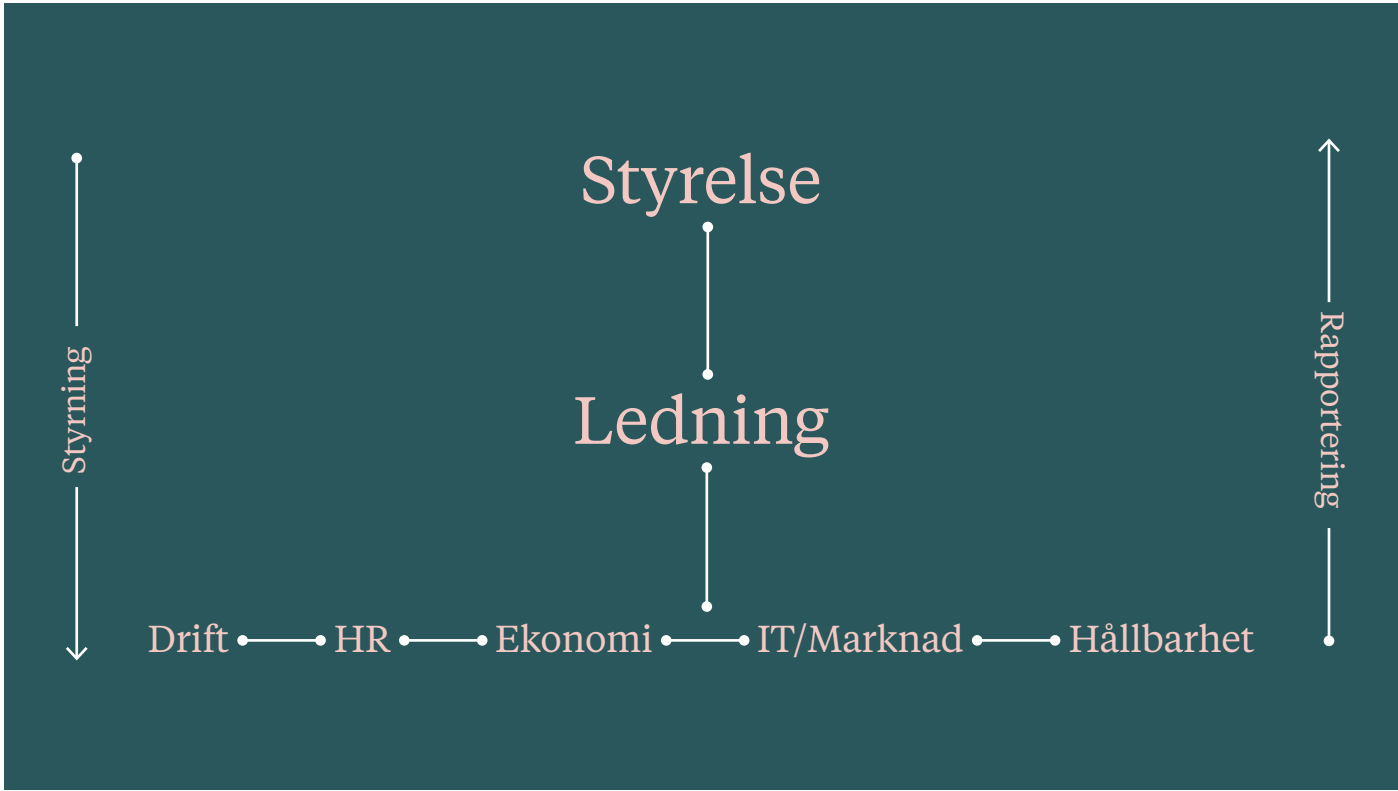


RISKER OCH RISKHANTERING

Vi möter olika typer av risker i vår verksamhet och att hantera risk är en viktig del i vårt strategiarbete. 2019 har vi utvecklat vår riskhanteringsprocess – en bredare kartläggning har tagits fram och implementerats i organisationen. Under verksamhetsåret har workshops genomförts med samtliga affärsenheter och stabsfunktioner för att identifiera och kategorisera olika typer av risk. Vi har identifierat och kartlagt både hållbarhetsrisker och operativa risker.

De operativa riskerna dokumenteras och värderas av respektive affärsenhet och stabsfunktion. De mer strategiska och externa riskerna som innovation, ökad

konkurrens, varumärke, omvärldsförändringar, hållbarhet, miljö och politiska förändringar hanteras av ledning och styrelse tillsammans. Styrelsen äger ansvaret att följa upp hela riskarbetet årligen.



TYP AV RISK	TÄNKBARA RISKOMRÅDEN	HANTERING AV RISK
Sociala och medarbetarrelaterade risker	Arbetsmiljö Hälsa Säkerhet	• Utbildning i arbetsmiljö och arbetsrätt. • Ökat fokus på riskmedvetenhet. • Uppföljning och analys kring arbetsmiljö och säkerhet.
	Kultur Interna processer	• Värderingsdrivet ledarskap. • Utbildningar.
	Kompetensförsörjning	• Utveckling av processer för att attrahera, rekrytera och behålla talang.
Mänskliga rättigheter	Diskriminering	• Inkluderings- och likabehandlingspolicy. • Utbildning i mångfald.
	Mänskliga rättigheter i leverantörskedjan	• Krav på leverantörer.
Korruption	Korruption och bedrägeri	• Uppförandekod. • Visselblåsarsystem.
Miljö	Klimatförändringar	• Minskade koldioxidutsläpp.
	Kemikalier	• Bra Miljöval-märkta produkter.
Varumärke	Brist på innovation Konkurrens	• Omvärldsbevakning. • Insiktsarbete.
IT	Organisation Säkerhet	• Kontinuerlig IT-utveckling. • Ökat fokus på riskmedvetenhet. • Utbildning för medarbetare. • GDPR/integritetspolicy.
Politik	Politiska förändringar, i synnerhet politiska beslut gällande rutavdraget	• Omvärldsanalys och bevakning. • Relationsbyggande med relevanta målgrupper genom medverkan i olika forum och samverkansgrupper.



# En mer friktionsfri vardag





Hemfrid startades utifrån visionen att förenkla människors vardag. Vi vill att fler ska trivas och må bra hemma och letar ständigt efter nya lösningar, innovationer och samarbeten som minskar friktion och ökar välmåendet i och kopplat till hemmet.

### ONE-STOP-SHOP FÖR TJÄNSTER I HEMMET

Vår strategi är att ha bredast utbud hushållsnära tjänster och vara en ”one-stop-shop” för tjänster i hemmet. De senaste åren har vi därför växlat upp vår affärsutveckling och satsat på en rad nya erbjudanden exempelvis flytt, enklare hantverk och återvinning. 2019 har vi re-lanserat trädgårdshjälp och ompaketerat tjänsten för våra seniorer.

### EN BÄTTRE KUNDUPPLEVELSE

Vi drivs av att skapa en mer friktionsfri vardag för våra kunder. Det ska vara enkelt att använda våra tjänster och vår målsättning är att leverera en bra kundupplevelse i alla touchpoints.

Varje år genomför vi kundundersökningar för att mäta hur vi lever upp till kundernas förväntningar. Tidigare år har vi redovisat NKI som främsta KPI i våra hållbarhetsrapporter, i år har vi ersatt den med NPS. 2019 hade vi ett NPS på 31 – 2020 är målsättningen att uppnå ett NPS på minst 40.

En bättre kundupplevelse är i allra högsta grad en hållbarhetsfråga för oss. Och att förstå kundernas förväntningar och vad de tycker om vår tjänst är avgörande för att skapa en bättre kundupplevelse.

Vi har identifierat sex områden som är särskilt viktiga för kunden i vår leverans. Det är först och främst enkelhet och tillgänglighet. Kunderna vill att det ska vara enkelt att boka våra tjänster och de önskar en friktionsfri kund-

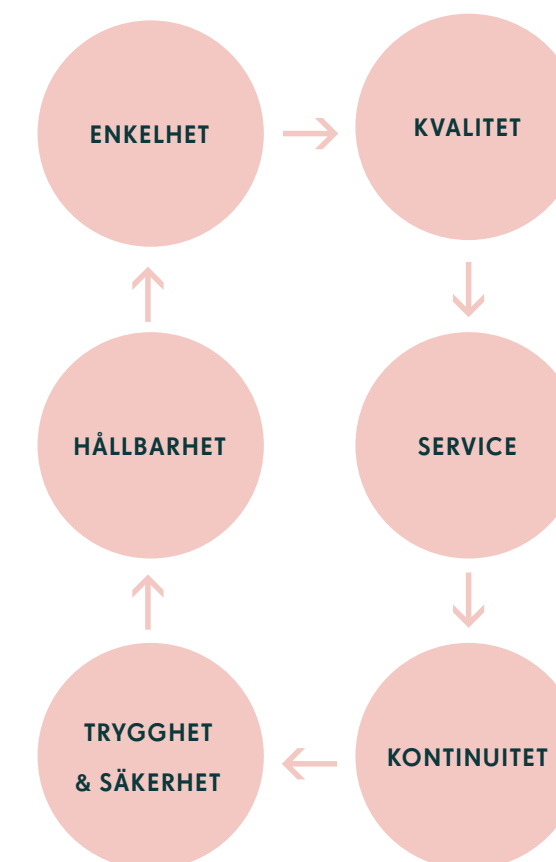
### 31 AV 100 MÖJLIGA

NPS är en undersökningsmetod som mäter kundupplevelsen utifrån frågan: ”Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera det här företaget till en vän eller kollega?”. NPS har kommit att bli en mätstandard för företag världen över som vill mäta och förstå hur nöjda och lojala deras kunder är. Skalan går från -100 till 100.

upplevelse i alla kanaler. De önskar också hög kvalitet i utförd tjänst, dvs att städningen (eller någon av våra andra tjänster) är professionellt utförd. Att erbjuda en personlig service med känsla och omtanke är avgörande.

Även kontinuitet är viktigt, på samma sätt som trygghet och säkerhet i ansvarsförsäkringar osv. Idag är också kunderna alltmer medvetna om hållbarhet, fler och fler ställer högre krav på bra arbetsvillkor för de som arbetar hos oss och att vi erbjuder klimatsmarta produkter och tjänster.

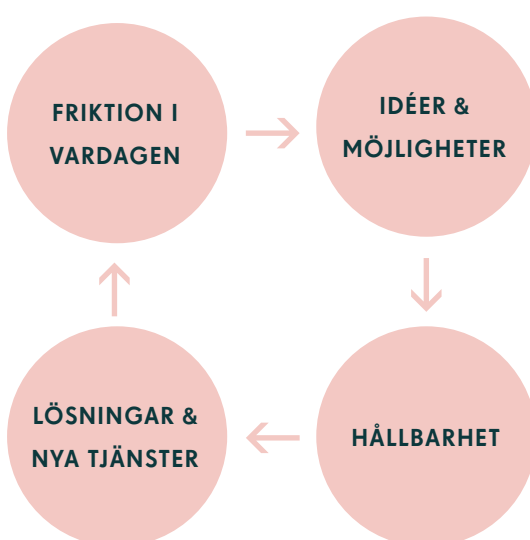
Det är främst dessa områden som vi fokuserar på i vår verksamhets- och tjänsteutveckling framöver. Vi satsar också på att utveckla vår feedback-loop och investerar 2020 i ett nytt verktyg för kundundersökningar för att kunna mäta mer frekvent hur vi levererar på alla delar.





## INNOVATION OCH CO-CREATION

Innovation är en viktig katalysator för utveckling och långsiktig tillväxt. Och det är tillsammans med kunderna som vi hittar nya lösningar på deras vardagsproblem. Vi bjuder kontinuerligt in kunder till workshops för att hjälpa oss att utveckla våra tjänster och arbetssätt.



Vi tittar också på vad nästa generation kunder vill ha hjälp med hemma och vilka förväntningar de har på en leverantör som oss.

Genom att lyssna och lära av den yngre generationen kan vi redan nu börja forma vårt erbjudande för imorgon. De kommer att vara Hemfrids primära målgrupp, både som kunder, potentiella medarbetare och viktiga samhällsaktörer inom en snar framtid. Det är viktigt att ta reda på vad som är viktigt för dem och framförallt vad de har för förväntningar på hållbara tjänster i hemmet. Vi vill förstå hur de lever sina liv, vad hemmet betyder för dem, vilka behov de har och hur vi kan vara relevanta i just deras vardag.

## TRYGGHET OCH SÄKERHET

Vi arbetar i våra kunders hem och det förpliktigar. Att leverera tjänster tryggt och säkert är vår högsta prioritet. Det innebär bland annat att vi har ansvarsförsäkringar som täcker eventuella skador och säkrar vår personal när de befinner sig i hemmet.

I samband med den striktare lagen om GDPR har vi sett över alla våra processer för hantering av personlig data. Vi har gjort en omfattande kartläggning av hantering av personuppgifter och nya rutiner och riktlinjer har tagits fram. Vi har även en uppdaterad integritetspolicy för kunder som mer utförligt beskriver hur vi sparar och analyserar känslig information.

## HEMFRID HELA VÄGEN UT I TRÄDGÅRDEN

Som en del av Hemfrids strategi att bredda utbudet av tjänster i hemmet re-lanserade vi 2019 trädgårdshjälp. Sedan i maj är det möjligt att få hjälp med att vattna blommor, klippa gräs, rensa rabatten, kratta löv och även mer avancerade trädgårdssysslor som trädbeskrning. Vi kan också hjälpa till med rådgivning, anläggningsarbeten och nyplanteringar.

För den som vill hålla lite extra ordning på gräsmattan hela säsongen erbjuder vi också möjligheten att addera ett abonnemang på robotgräsklippare i samarbete med Husqvarna.







*”Det är oerhört givande att hjälpa de äldre. Jag har fått många nya vänner och erfarenheter tack vare jobbet”*

Lotta Faltin, Hemfridare

Britta, 85 år:

## *”Kaffepausen är obligatorisk”*

Med vårt nya seniorkoncept hjälper vi äldre att göra vardagen lite enklare. Många äldre har idag ett stort behov av tjänster i hemmet men får endast en begränsad hjälp från hemtjänsten. Där kan vi på Hemfrid fungera som ett komplement och underlätta vardagen med tjänster som städning, tvätt, matlagning och enklare ärenden som att följa med till vårdcentralen eller apoteket. Vi kan också fungera som ett extra socialt nätverk när det behövs.

Flera kommuner har idag svårt att hantera ett växande behov från de äldre. I praktiken innebär det att många anhöriga får ta ett extra ansvar för omsorg av sin respektive eller sina äldre föräldrar. Med våra tjänster kan vi bidra till en bättre resursfördelning i samhället och höja livskvalitén för de äldre och deras familjer.



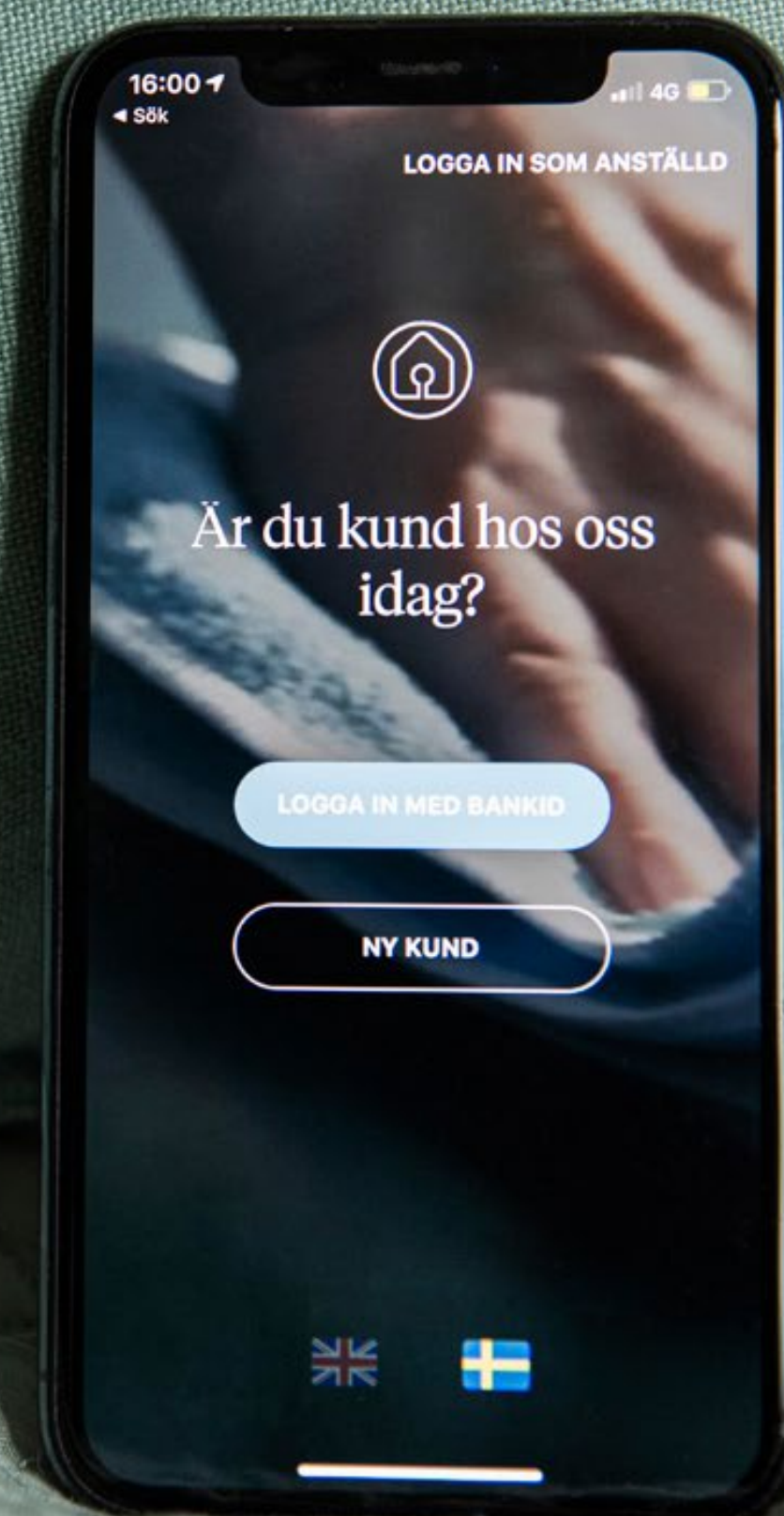
## Ledande digitala tjänster

Vår målsättning är att Hemfrid ska ha en ledande digital position i branschen och erbjuda de bästa digitala tjänsterna. Vi har de senaste åren gjort en omfattande digitaliseringsresa och utvecklat en helt ny digital plattform.

2018 lanserade vi en app där kunderna kan ta hand om sitt hem själva enkelt och mobilt. Appen gör det möjligt att leverera en ännu mer personlig, skräddarsydd och tidsoptimerad tjänst. I appen kan kunderna själva boka om och flytta städtillfällen. Det är också enkelt att uppgradera städningen med alla våra extra tjänster. 2019 har vi fortsatt att vidareutveckla funktionerna i appen och använda datadrivna insikter för att skapa en mer personlig tjänst.

Hela vår affär handlar om logistik. Vi är 2 300 personer som hjälper fler än 16 500 abonnerande kunder varje månad med en enklare vardag. 2019 levererade vi i snitt 2 100 uppdrag per dag. Det är över 10 000 uppdrag per vecka och nästan 525 000 på ett år. Varje dag ska vi få rätt person, på rätt plats, vid rätt tidpunkt, att göra rätt saker. Med nya digitala lösningar har vi helt andra förutsättningar att lyckas med vår logistik och få effektivitet i vår tjänsteproduktion.

2020 kommer vi att satsa på att bli ännu mer data- och insiktsdrivna. Datan hjälper oss både att förbättra tjänsteupplevelsen för kunden samt optimera och effektivisera våra interna arbetsprocesser.





”Den där härliga känslan när allt flyter på och ingenting hakar upp sig, det är precis vad våra tjänster handlar om”

# Möjligheternas arbetsgivare





Vi har en tydlig ambition – det är att vara branschens bästa arbetsgivare och skapa möjligheter för våra medarbetare att utvecklas. Det är tack vare deras engagemang, kunskap och arbetsinsats som vi kan skapa en enklare vardag för fler.

**VI VILL BLI MINST 1 PROCENT BÄTTRE VARJE DAG**

Att hitta nya lösningar på problem är en stor del av vår framgång. Det inspirerar oss också att ta oss an nya utmaningar och fortsätta utvecklas. Vi vill bli minst 1 procent bättre varje dag och vi jobbar ständigt med att skapa en bättre och mer välfungerande organisation.

**KULTUR OCH ENGAGEMANG**

Att behålla en värderingsdriven kultur är en viktig komponent för att lyckas. När vi växer och rekryterar många nya medarbetare varje år är det avgörande att alla medarbetare känner igen sig i vår vision, våra värdeord och vår historia. Vi är och har alltid varit ett värderingsdrivet företag och vi guidas av våra värdeord nytänkande, kunniga med stort hjärta och engagemang.

För att uppmuntra en värderingsdriven och utvecklingsorienterad kultur har vi satsat på intern kompetensuppväxling. 2019 genomförde vi ledarskapsprogrammet ”Hej Engagemang” med alla chefer och ledare för att skapa en gemensam syn

kring kultur, ledarskap, motivation och prestation. Programmet fokuserade framförallt på att ge konkreta verktyg för effektivt självledarskap, ökat engagemang och skapa dynamiska team. Med kunskap och personlig utveckling bygger vi förutsättningar för en lärande organisation som arbetar effektivt mot gemensamma utmaningar.

**EN BÄTTRE MEDARBETAR-UPPLEVELSE**

Varje år följer vi upp vad våra medarbetare tycker om oss som arbetsgivare. Under året har vi implementerat ett nytt mätverktyg och lagt till fler strategiska områden i våra undersökningar. Med den digitala appen Winningtemp genomför vi nu täta pulsmätningar och följer kontinuerligt upp ledarskap, arbetsglädje, arbetssituation, delaktighet, teamkänsla, personlig utveckling och engagemang. Winningtemp gör det enklare för medarbetare att ge feedback och våra chefer att snabbare agera på feedback. Vi har ett genomsnitt på 7,7, benchmark är 7,3. Resultatet visar framförallt att vi presterar bra inom områden som teamkänsla och engagemang. Förbättringspotential finns inom

personlig utveckling och arbetsbelastning/stress. Hittills har vi bara hunnit introducera Winningtemp för tjänstemän. Första kvartalet 2020 fortsätter vi implementeringen i hela organisationen och introducerar även alla Hemfridare.

*”Målsättningen är att minst 90 procent av alla som jobbar hos oss ska tycka att Hemfrid är en mycket bra arbetsplats och 100 procent en arbetsgivare man är stolt över”*

En av våra främsta utmaningar är att förbättra medarbetarupplevelsen i början av anställningen. I takt med att efterfrågan på våra tjänster ökar har vi ett stort rekryteringsbehov och vi har anställt många nya medarbetare de senaste åren. Vi har hittills haft en utmaning i att hitta rätt kandidater från början och vi har sett en hög personalomsättning, framförallt vid provanställningar på kollektivsidan. Där kan personalomsättningen också delvis förklaras av arbetets karaktär, att många ser det som ett första jobb för att sedan ta sig vidare till nästa steg i karriären.

För att kunna attrahera och rekrytera de bästa

medarbetarna framåt och behålla talang behöver vi framförallt jobba vidare med en bättre onboarding process. Vi jobbar målmedvetet med att utveckla arbetsvillkoren, förbättra ledarskapet och att proffessionalisera yrket för att bli mer attraktiva som arbetsgivare och minska personalomsättningen. Det är avgörande för att nå våra affärsmål långsiktigt.

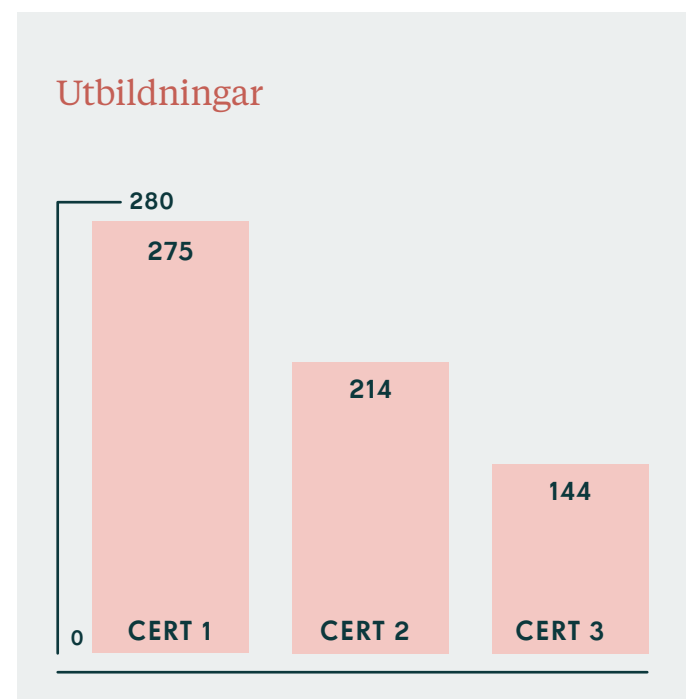
	2018	2019
PERSONALOMSÄTTNING KOLLEKTIV	40,50%	40,00%
PERSONALOMSÄTTNING KOLLEKTIV TILLSVIDARE	23,90%	22,60%
PERSONALOMSÄTTNING TJM	37,58 %	27,67%
PERSONALOMSÄTTNING TJM TILLSVIDARE	26,17%	22,64%



## HEMFRIDSAKADEMIN OCH NYA SÄTT ATT ARBETA

Vi strävar hela tiden efter att hitta nya innovativa sätt att arbeta och rekrytera. 2019 har vi implementerat en ny process med kompetensbaserad rekrytering för att bli bättre på att matcha behov och kunskap. Vi har också infört arbetsprover för de som har bristande språkkunskaper i svenska eller saknar tidigare arbetslivserfarenhet på CV:t för en mer inkluderande rekryteringsprocess.

Med Hemfridsakademin har vi en ambition att ta vår service till nästa nivå. Våra kunder vill träffa engagerade, serviceinriktade och kunniga medarbetare vid alla kontaktpunkter och vår uppgift är att säkerställa att alla har rätt förutsättningar att möta kundernas förväntningar. Under året har vi introducerat ett nytt certifieringsprogram med stort fokus på service och bemötande, olika material i hemmet, miljövänlig städning och våra egna produkter.



Totalt har 633 Hemfridare genomfört certifieringarna och vi har levererat 1 899 utbildningstimmar.

2020 fortsätter vi att digitalisera Hemfridsakademin med videos och quizz. Vi breddar utbildningsprogrammet med utbildningstimmar och adderar både teoretiska och praktiska moment. Målsättningen är att alla Hemfridare ska gå igenom samtliga utbildningssteg.

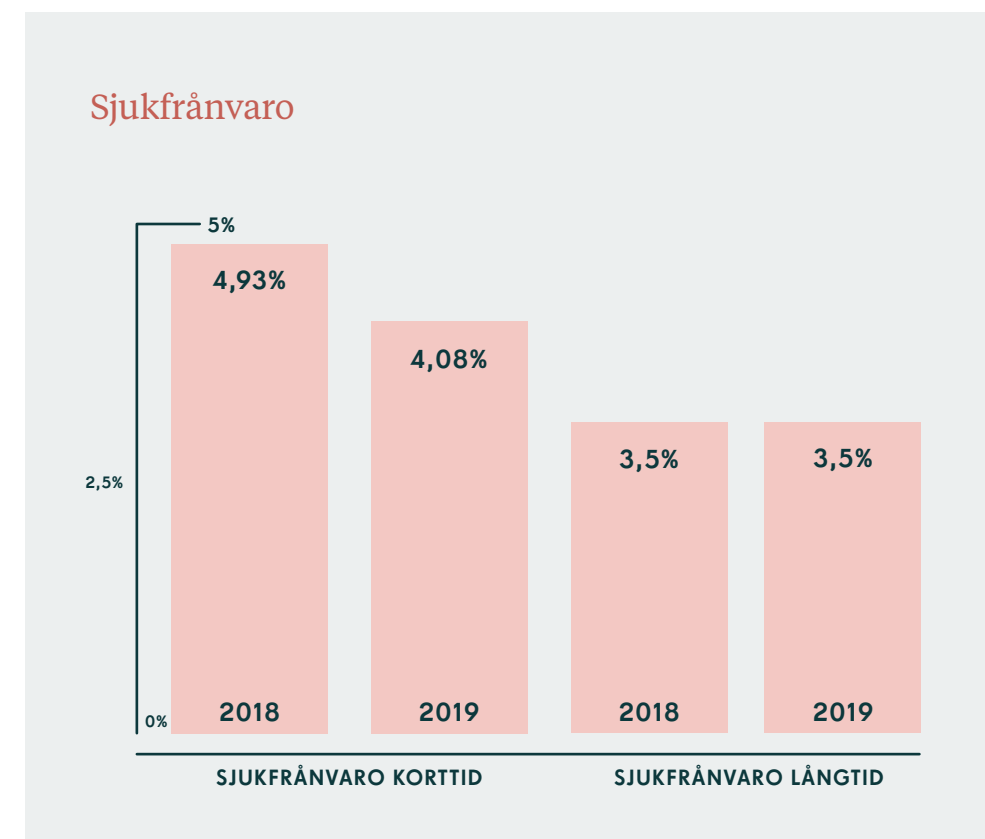
## BRA VILLKOR MED KOLLEKTIVAVTAL

Vi tycker att bra arbetsvillkor är grundläggande för ett företags hållbarhetsarbete. Vi har haft kollektivavtal sedan start och värdesätter ett nära samarbete med våra fackliga parter. I vår bransch är det extra viktigt eftersom den är relativt ny och tidigare varit oreglerad. Vi har en ambition att hela tiden förbättra och utveckla arbetsvillkoren för att fortsätta professionalisera yrket. Med kollektivavtalet har alla medarbetare rätt till anställningstrygghet, garantitider, försäkringar, reseersättning och pensionsavsättningar.

Vår fackliga part Kommunal har under året utbildat fler skyddsombud som nu är en del av Hemfrids arbetsmiljökommitté. Arbetsmiljökommittén träffas varje kvartal för att diskutera utmaningar och förbättringar i arbetet.

## HÄLSA OCH VÄLMAÄNDE

Vi jobbar för att fler ska trivas och må bra både hemma och på jobbet. Därför fortsätter vi att investera i våra medarbetares hälsa och välmående. Vi har ett strukturerat arbetsmiljöarbete som vi årligen rapporterar in till Arbetsmiljöverket. Den kanske viktigaste investeringen och förebyggande hälsoinsatsen gjorde vi 2016 då vi inkluderade våra miljömärkta produkter i våra städabonnemang för kunderna. På så sätt kan vi garantera att



alla Hemfridare jobbar med städprodukter som är skonsamma för hälsan.

Vi arbetar också proaktivt med att förebygga skador. För att minska risken för skador och olyckor på arbetet jobbar vi med tillbudsrapportering – dvs att medarbetare rapporterar händelser som skulle ha kunnat orsaka en olycka, men som inte gjorde det. Genom att rapportera händelserna och införa åtgärder, kan vi förebygga att olycksituationer uppstår. 2019 anmäldes 41 st (2018:42 st) arbets-skador. Av dem är det få allvarliga skador vilket tyder på att vi har ett väl fungerande förebyggande arbete. Varje år utbildar vi chefer och ledare i både arbetsmiljö och arbetsrätt så att alla har uppdaterad kunskap om aktuell lagstiftning.

Inom vissa affärsområden finns det tydliga högsäsonger och därmed ett högt arbetstempo under

vissa perioder. Vi jobbar därför lite extra med att förenkla och effektivisera vårt arbete för att kunna hantera högsäsonger. Vi tycker att det är viktigt att alla medarbetare hittar en bra balans mellan jobb och fritid. Vi uppmuntrar också en aktiv livsstil med träning och fysisk aktivitet och vi erbjuder friskvårdsbidrag, arrangerar stegtävlingar osv.

Sjukfrånvaro är vår viktigaste KPI för att följa upp vårt arbete med hälsa och välmående. Vi har haft en relativt jämn sjukfrånvarotrend de senaste åren. 2019 har vi haft en positiv trend gällande korttidsfrånvaron som hamnade på 4,08 procent på kollektivsidan jämfört med 4,93 procent 2018. Långtidsfrånvaron landade på var 3,50 procent både 2019 och 2018. På tjänstemannasidan är den är den något lägre – 1,50 procent korttidsfrånvaro och 2,20 långtidsfrånvaro 2019.



## ETT FÖRSTA JOBB OCH ETT ANDRA SPRÅK

Många medarbetare får sitt första jobb i Sverige hos oss och vi har stor erfarenhet av nyanländas utmaningar och potential. Vi vet att jobb och språk i kombination är nyckeln till bra integration, därför har vi satsat på språkutbildningar för våra medarbetare. Sedan 2015 erbjuder vi språkkurser tillsammans med utbildningsföretaget Swedish for Professionals. Vi ser det som en win-win-win-win investering eftersom det;

1. Stärker medarbetarens självförtroende och position på svensk arbetsmarknad.
2. Förbättrar servicen till våra kunder.
3. Förenklar kommunikationen med oss på kontoret.
4. Bidrar till bättre och mer effektiv integration.

2019 hade vi 14 språkkurser med 151 deltagare totalt. Vi jobbar också på möjligheten att få bedriva arbetsplatsförlagd SFI. I en medarbetarundersökning ställde vi frågan vilken form av språkutbildning som medarbetarna helst av allt önskar. SFI kom högst upp eftersom det är en väldigt viktig rad i CVt för framtida studier och jobb.

## SPRÅKAPPEN LINGIO

Vi har också tittat på fler innovativa sätt att lära sig språket. Det första kvartalet 2020 testar vi ett pilotprojekt tillsammans med språkappen Lingio. Lingio erbjuder branschspecifika språkkurser via en app. Vi hoppas att det kommer att ge våra medarbetare ytterligare en möjlighet till personlig och professionell utveckling samtidigt som servicenivån höjs.



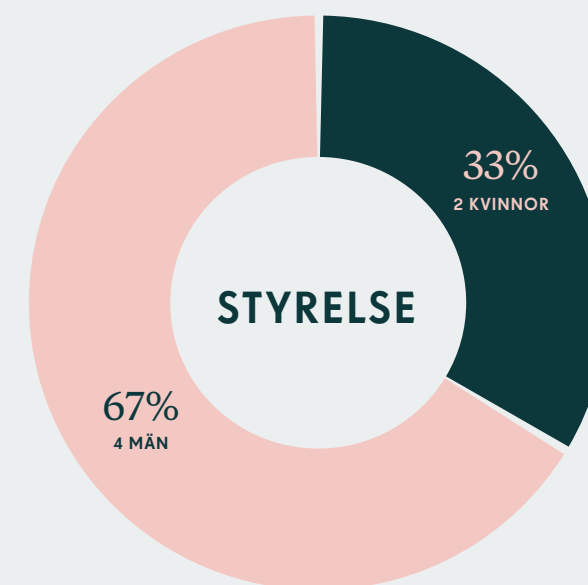
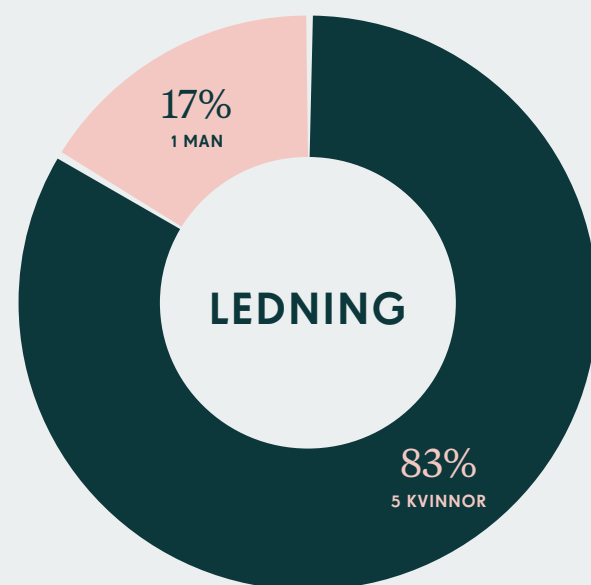
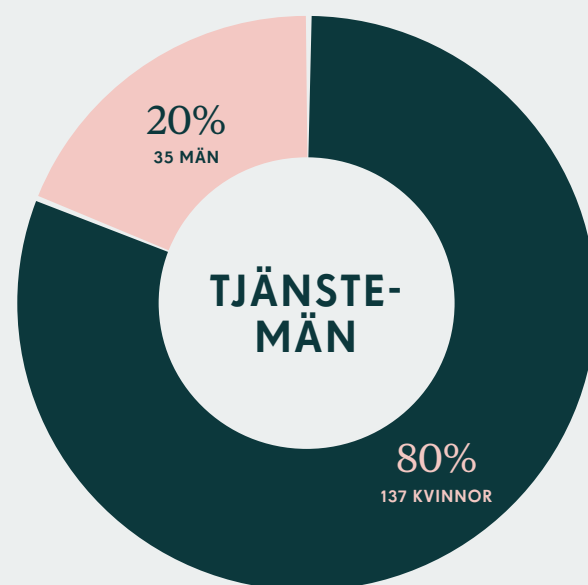
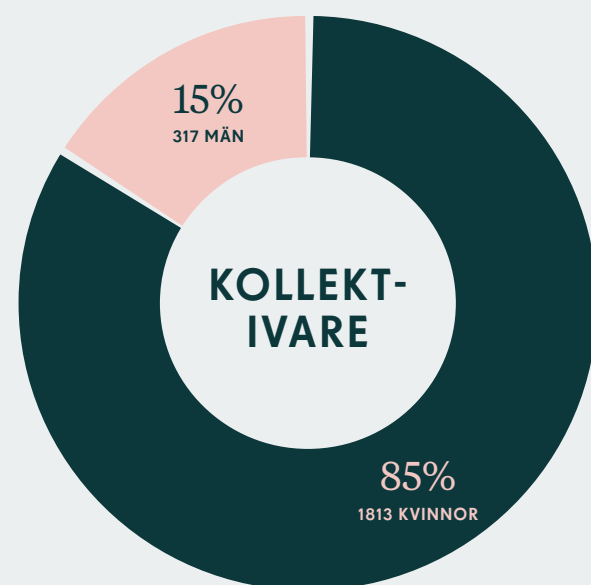
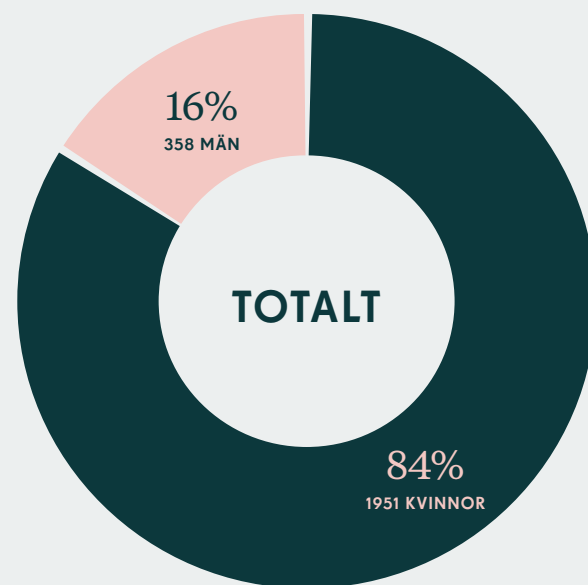
Få **get** ett **a**  
första **first** jobb  
**job** och **and** ett  
**a** andra **second**  
språk **language**.

Hos oss får du inte bara en trygg anställning. Du får också chansen att gå en intensivkurs i svenska. Ansök på [hemfrid.se/jobb](https://hemfrid.se/jobb).





## Jämställdhetsindex



## JÄMSTÄLLDHET SKAPAR INNOVATION OCH FRAMGÅNG

Branschen för hushållsnära tjänster är till stor del kvinnodominerad. Det är många kvinnor som jobbar i branschen och det är många kvinnliga entreprenörer som startar företag i den. Hemfrids verksamhet speglar den övriga branschen. Vi har en kvinnlig grundare och styrelseordförande, en kvinnlig vd, en övervägande del kvinnor på chefspositioner och en klar majoritet kvinnor i vår tjänsteproduktion. Det är något vi är stolta över. Samtidigt strävar vi efter en jämnare könsfördelning. Vi vet att mer jämställda team skapar innovation och framgång. 2019 har vi sett en positiv utveckling och vi har haft ett ökat antal manliga medarbetare.

Från 10 procent 2018 till 16 procent 2019 på totalen och det har framförallt skett inom våra nya affärsområden flytt och enklare hantverk.

Men vi nöjer oss inte där. Vårt mål är att uppnå en ännu bättre balans. På ledande positioner strävar vi efter en fördelning på 60 procent kvinnor 40 procent män till 2025. I tjänsteproduktionen tror vi att det kommer att ta längre tid att förändra balansen på grund av samhällets normer och värderingar kring yrket. Vi fortsätter att utmana invanda föreställningar och attityder kring vilka som jobbar tjänster i hemmet. Målsättningen är en fördelning på 70 procent kvinnor och 30 procent män till 2025.





Det ligger också i vårt DNA att arbete på Hemfrid ska kunna förenas med familj och föräldraskap. Det var precis därför vi startades. Att uppmuntra kvinnor och män att ta lika ansvar för hem och barn är därför en självklarhet.

## MÅNGFALD OCH INKLUDERING GER OSS BÄTTRE PERSPEKTIV

Vi vill vara med och bidra till en mer öppen och inkluderande arbetsmarknad. Vi tror att en mångfald av kompetenser och erfarenheter hjälper oss att utveckla och förbättra vår verksamhet och ger oss bättre perspektiv och ett starkare företag. Dessutom gör det oss till en roligare och mer inspirerande arbetsplats. Vår utgångspunkt är alla ska känna sig välkomna och ha lika möjligheter oavsett vart man kommer ifrån, vilket kön man har, vem man blir kär i eller hur gammal man är. Något som är tydligt formulerat i vår inkluderings- och likabehandlingspolicy.

Och hos oss finns mångfald på riktigt. Det pratas över 65 olika språk och vi har medarbetare från världens alla hörn. Vi ökar kunskapen om inkludering och lika möjligheter genom utbildningar i mångkulturellt ledarskap. Något som har varit uppskattat och som visat sig i våra medarbetarundersökningar – nästan 80 procent tycker att Hemfrid främjar mångfald och inkludering. På tjänstemannasidan har vi dock inte nått lika långt som på kollektivsidan. Målsättningen är att 20 procent på tjänstemannasidan ska ha en annan kulturell bakgrund 2025. För att nå dit behöver vi fokusera ännu mer på ett långsiktigt och strategiskt arbete med inkluderande rekrytering och ledarutveckling.

”Vi ska vara ledande  
i vår bransch när det  
kommer till mångfald  
och inkludering”



Alexander Zubieta:

*”För mig är det viktigt att det är seriöst företag som erbjuder trygghet. Att företaget tar hand om sina anställda och har bra villkor med kollektivavtal och vidareutbildningar.”*

#### Hur är det att jobba på Hemfrid?

– Det bästa med jobbet är att vi gör skillnad varje dag och underlättar vardagen för våra kunder. Man blir glad och stolt när man kan hjälpa till och kunderna är nöjda. Varje hem är som en ny värld och jag lär mig ständigt nya saker.

#### Vilka förväntningar har du på en arbetsgivare som Hemfrid?

– För mig är det viktigt att det är seriöst företag som erbjuder trygghet. Att företaget tar hand om sina anställda och har bra villkor med kollektivavtal och vidareutbildningar. För mig har det också varit avgörande att jag haft så bra chefer. De har uppmuntrat mig till utveckling, sett att jag är en driven person och erbjudit mig utbildningar för att kunna ta nästa steg i karriären.

#### Hur ser möjligheten att utvecklas och att klättra inom företaget ut?

– Jag har jobbat här i nästan 9 år för att jag trivs så bra med både arbetsuppgifter,

kollegor och chefer. Från första arbetsdagen har det varit en resa där jag hela tiden fått nya möjligheter. När jag kom till Sverige och började på Hemfrid så arbetade jag först med fönsterputs. Att få ett första jobb betyder jättemycket. Det är inte bara ett första steg in på arbetsmarknaden utan även vägen in i det svenska samhället.

#### Hur ser en vanlig arbetsdag på Hemfrid ut för dig?

– Det senaste fyra åren har jag arbetat som teamledare och då ser alla dagar olika ut. Jag är länken mellan kunder, chefer och anställda och arbetar med att samordna olika resurser. Under högsäsong får jag även rycka in själv ganska ofta och hjälpa till där det behövs, med det som behövs.

#### Hur ser dina framtida karriärplaner ut?

– Jag vill fortsätta bidra till Hemfrids utveckling. Det området som jag helst skulle vilja utvecklas mer inom är personalsvar.



Alexander Zubieta  
Titel: Hemfridare/teamledare,  
Flytt- och storstädning  
Ålder: 32



Marcia Eunice:

*”Jag började som Hemfridare, sedan blev jag handledare och fick introducera nya kollegor in i yrket – idag är jag teamledare”*

**Vad har jobbet på Hemfrid betytt för dig?**

– Hemfrid är den första och enda arbetsplats som jag haft i Sverige. När jag började kunde jag varken städa eller prata svenska. Men jag fick en handledare och en introduktionsutbildning och lärde mig jobbet. Lite senare kombinerade jag jobbet med språkkurser för att bli bättre på svensk grammatik.

**Hur har du utvecklats i ditt arbete under din tid på Hemfrid?**

– Jag har jobbat här i åtta år och har utvecklats mycket i min roll. Jag började som Hemfridare, sedan blev jag handledare och fick introducera nya kollegor in i yrket. Nu leder jag ett serviceteam, vilket betyder att jag är länken mellan huvudkontoret, personalen och kunderna.

**På vilket sätt märks det att Hemfrid är en arbetsplats som arbetar med mångfald och inkludering?**

– Det märks bland oss anställda. Ingen bryr sig om vilken bakgrund du har eller vilket fotbollslag du håller på. Vi har till

och med en kund som brukar kalla Hemfrid för 'United Nations' eftersom han träffat så många olika nationaliteter via oss.

**Vad har du för karriärplaner framåt?**

– I El Salvador läste jag internationella relationer. Nu är jag sugen på att plugga igen. Men den här gången så vill jag utbilda mig inom HR och rekrytering. Drömmen vore att få arbeta inom dessa områden på Hemfrid, eftersom jag känner mig trygg och trivs väldigt bra här.

**Skulle du rekommendera Hemfrid som arbetsplats? Varför?**

– Ja, Hemfrid är ett stort företag med många möjligheter och anställda från hela världen. När jag själv kom till Sverige kände jag ingen. Jobbet gav mig inte bara en karriär utan också nya vänner. Kollegorna på Hemfrid har blivit en andra familj och jag har fått chansen att utvecklas och klättra inom företaget.



Marcia Eunice

Titel: Hemfridare/teamledare

Ålder: 33



”Vi fortsätter att utmana invanda föreställningar och attityder kring vilka som jobbar med tjänster i hemmet. Målsättningen är att bli mer jämställda på alla nivåer”



# Uppdaterade klimatmål





Vi står alla inför stora utmaningar när det kommer till klimat och miljö. Det nya decenniet kommer att handla om att gå från ord till handling. Vi kommer att accelerera våra klimatinitiativ 2020 och siktar på att bli fossilfria till 2025, senast 2030.

### FN:S 1.5°C AMBITION

Vi har under 2019 tagit det strategiska beslutet att följa FN:s målsättning att hålla den globala uppvärmningen under 1.5 C grader. En uppvärmning högre än så kommer att innebära allvarliga klimatförändringar som påverkar både människa och miljö. För att klara av 1.5 graders målet måste tillväxten av koldioxidutsläpp stoppas till 2020 och därefter halveras varje decennium fram till 2050 enligt FN:s Klimatpanel IPCC.

I linje med FN:s rekommendationer kommer vi 2020 att accelerera vårt arbete för att minska våra koldioxidutsläpp.

Vi kommer att ta stora steg för att påskynda omställningen till ett fossilfritt samhälle. Vår målsättning är att vi ska vara fossilfria i vår egen verksamhet till 2025, senast 2030.

Under 2020 kommer vi att sätta en ny snabbare färdplan, vi kommer bland annat:

- Ta fram en uppdaterad strategi för att

minska våra utsläpp och bli fossilfria till 2025, senast 2030.

- Implementera klimatmål för den exekutiva ledningen.
- Kontinuerligt följa upp och utvärdera våra klimatinitiativ.
- Utbilda medarbetare i klimatfrågor och stärka deras möjligheter att jobba med minskad miljöpåverkan och innovation i deras dagliga arbete.
- Kommunicera våra klimatmål.

### KLIMATBERÄKNINGAR

Vi genomförde våra första klimatberäkningar på hela verksamheten 2016 tillsammans med IVL Svenska Miljöinstitutet och har sedan fortsatt en årlig uppföljning av våra koldioxidutsläpp. Detta är andra gången vi rapporterar enligt Greenhouse Gas Protocol (GHG-protokollet). Med hjälp av det

digitala verktyget Normative tittar på vår klimatpåverkan i tre kategorier: scope 1, 2 och 3.

Scope 1 inkluderar direkta utsläpp som avser de koldioxidutsläpp som företaget har kontroll över – exempelvis egna transporter och fordon.

Scope 2 inkluderar indirekta utsläpp som avser företagets konsumtion av el och värme.

Scope 3 inkluderar allt annat som vi inte har en direkt påverkan på såsom inköp av varor och tjänster.

Jämförelsen mellan 2017 och 2019 visar att vi ökat utsläppen för transporter i Scope 1 och ligger på i princip samma för energiförbrukningen i Scope 2. Likt många andra företag finns den största delen av Hemfrids utsläpp i Scope 3, dvs inköp av varor och tjänster. Där har vi samtidigt minskat vårt avtryck 2019. Förklaringen ligger delvis i att vi genomförde en stor flytt av kontoret 2017 med stora inköp

av möbler och inredning.

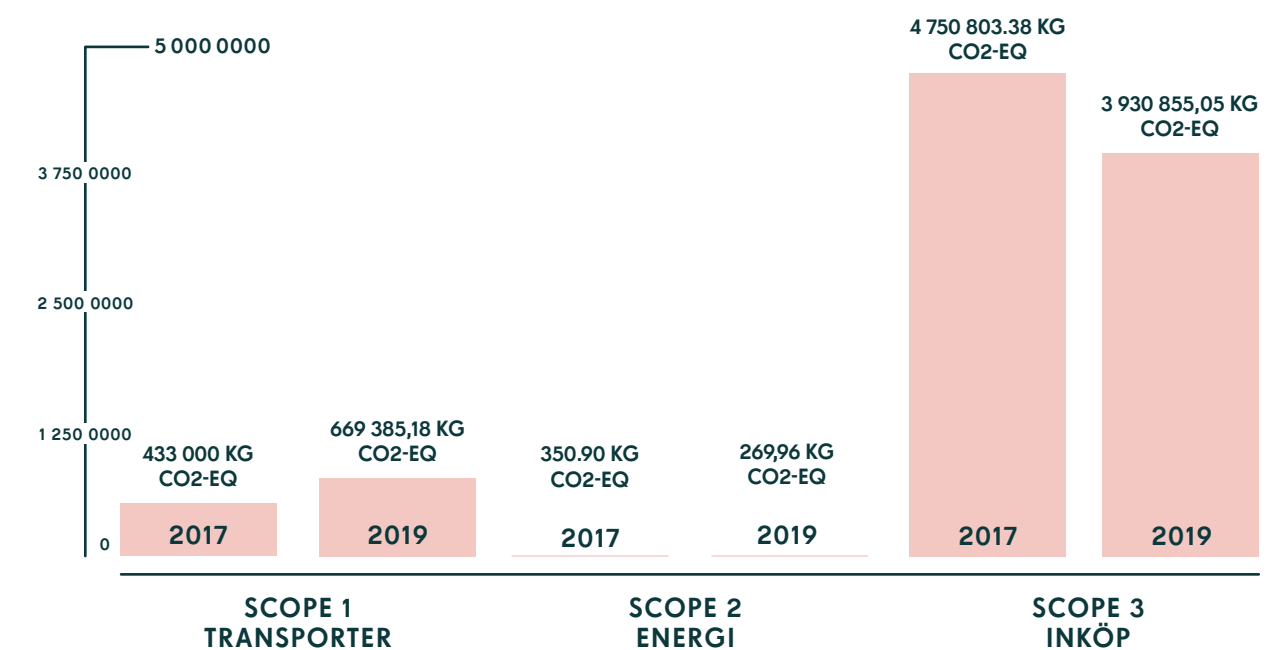
Våra inköp har en stor inverkan på vårt klimatavtryck och vi behöver ställa fortsatt höga krav på miljö i vår leverantörskedja.

### TRANSPORTER

En betydande del av vår klimatpåverkan utgörs av transporter. För att minska vårt avtryck investerade vi i mer energieffektiva hybridbilar 2016/2017. Utmaningen ligger i att fortsätta minska våra utsläpp samtidigt som vi växer. 2019 hade vi totalt 170 bilar och 130 av dem var elhybrider. Övriga fordon är lastbilar som vi använder i vår flyttjänst och skåpbilar som vi har till enklare hantverk, trädgård och storstädningar.

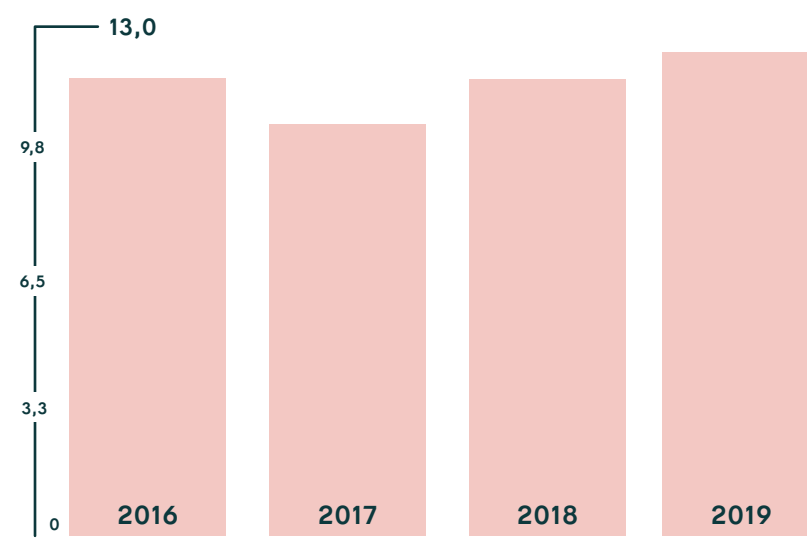
Eftersom fordonsflottan har varierat ifrån 137 bilar 2017, 155 bilar 2018 och slutligen 170 2019 så

Kg CO2 enligt GHG-protokollet





### Energiförbrukning per bil (MWh)



tittar vi på energianvändning per bil. Den främsta anledningen till den ökade energiförbrukningen de senaste åren beror på vår tillväxt inom flytt. Det har resulterat i flera lastbilar i flottan och där finns idag ingen hybridvariant. Dock uppfyller bilarna miljökraven inom Euro6. 2020 planerar vi att testa det förnyelsebara bränslet HVO till våra lastbilar. Med HVO finns det en stor besparingspotential och vår förhoppning är att det ska synas i förbrukningssiffrorna nästa år. Vi kan också göra effektiviseringsvinster i logistiken och att optimera och planera våra resor bättre. För att bli fossilfria till 2025 och uppnå våra uppdaterade klimatmål kommer vi att ta fram en ny fordonsstrategi.

### ENERGIEFFEKTIVA KONTOR

Vi har medvetet jobbat med energieffektivisering på kontoren. All elförbrukning där el inte ingår i hyresavtalen är förnyelsebar, vilket medför att koldioxidutsläppen från elförbrukningen är låga. Energiförbrukningen på våra kontor har på så sätt minskat de senaste åren, se Scope 2.

### BÄTTRE PRODUKTER

2015 lanserades Hemfrids egen serie miljömärkta städprodukter. Produkterna är märkta med Bra Miljöval och tillverkade i Sverige i en klimatneutral fabrik. Sedan 2016 ingår dessa i kundernas städbonnemang och levereras direkt hem till dörren. Det är en utveckling av vår tjänst som är positiv utifrån flera perspektiv. Förutom att kunden slipper fylla på städsåpet mellan städningarna och att det är bättre för våra medarbetares hälsa, så kan vi garantera att vi använder miljöanpassade städmedel hemma hos alla våra 16 500 kunder.

Innehållet i städprodukterna revideras kontinuerligt av Bra Miljöval för att uppnå de hårdare miljökraven. Vi jobbar medvetet med produktutveckling för att minska vår miljöpåverkan.

Alla trasor och moppar (inklusive moppskaft) är märkta med Svanen och uppfyller kraven enligt REACH (EU:s kemikalieförordning). Tillverkarna revideras årligen av BSCI (The Business Social Compliance Initiative) som tittar på anläggning, löner, miljö och arbetsförhållanden etc.



### BÄTTRE FÖRPACKNINGAR

Förpackningar har en stor påverkan på miljön och vårt klimatavtryck. Till våra städprodukter har vi valt att använda flaskor som är gjorda av grön polyeten, en innovativ miljöplast som till 85 procent består av sockerrör. Till skillnad från olja som fossil plast är tillverkad av, är sockerrör en förnyelsebar råvara. I tillverkningsprocessen omvandlas sockerrör till etanol, som sedan omvandlas till eten och slutligen polyeten. Produktion av grön polyeten, också kallat biobaserad plast, har mindre negativ påverkan på miljön och lägre klimatutsläpp jämfört med tillverkning av fossila plaster. Genom att

välja grön polyeten istället för fossil plast minskar vi både vår egen och våra kunders klimatpåverkan.

*”Biobaserad plast har en unik fördel jämfört med traditionell plast eftersom den reducerar beroendet av fossila råvaror och minskar utsläpp av koldioxid”*

I vår flyttjänst använder vi dessutom bara FSC-märkta flyttkartonger. FSC står för Forest Stewardship Council och är en oberoende, internationell medlemsorganisation som verkar för ett miljöanpassat, socialt ansvarstagande och ekonomiskt livskraftigt bruk av världens skogar, genom sitt certifieringssystem FSC. Kartongerna återanvänds i minst fyra gånger.





## MINSKAT AVFALL

Det finns många saker att ta hänsyn till när det kommer till miljö- och klimatpåverkan. Vi jobbar aktivt att minska vårt avfall i verksamheten och det handlar om alltifrån källsortering på kontoren till minskad pappersanvändning och återanvändning av elektronik. Med företaget Inrego har vi 2019 återanvänt och gett nytt liv till ett våra gamla mobiler, datorer och andra tekniksprylar och på så sätt lyckats spara 680 kg Co2.

## VI HJÄLPER VÅRA KUNDER BLI MER CIRKULÄRA

Vi vill också göra det enklare för våra kunder att leva mer cirkulärt. I en insiktsrapport som vi tog fram 2018 framkom det att många svenska hushåll upplever det jobbigt med för mycket prylar hemma. De känner sig stressade över prylöverflödet men har inte riktigt tid, ork eller möjlighet att ta hand om det själva.

Med de insikterna, och vår ambition att skapa mer hållbara tjänster i hemmet, har vi försökt att ta fram en bra tjänst som hjälper våra kunder att göra sig av med gamla grejer. 2018 lanserade vi återvinning och återanvändning för våra kunder. I den nya tjänsten ingår att Hemfrid vid ett och samma tillfälle hämtar upp och tar hand om gamla saker som kunderna inte längre vill ha. Det som går att ge nytt liv skänker vi till Myrorna, övrigt skräp sorterar vi och lämnar på återvinningscentral. På så sätt bidrar både vi och våra kunder till en

mer cirkulär ekonomi.

Den som köper tjänsten av oss kan känna sig trygg med att vi har både schyssta villkor för den som utför jobbet med kollektivavtal, försäkringar, pensioner osv. Och att vi har de miljötillstånd som krävs av kommunen. Vi är på så sätt ett tryggt och säkert alternativ för konsumenten.

## MER ENERGIEFFEKTIVA MED GODEL

Vi vill inspirera våra kunder att göra fler klimatsmarta val och har en möjlighet att påverka dem i positiv riktning när det kommer till att leva mer hållbart hemma. Därför har vi sett till att kunderna kan få världens första klimatpositiva elavtal med GodEl extra förmånligt. GodEl följer världens enda oberoende standard för klimatneutral – ISO 14021. De har även Sveriges tuffaste miljömärkning Bra Miljöval och säljer 100 procent förnybar el av sol, vind och vatten. Märkningen av Bra Miljöval innebär att elproduktionen tar hänsyn till miljön samt bidrar till projekt för att reparera miljöskador och minska elanvändningen genom energieffektivisering.

Sedan starten har GodEl inte bara levererat ”god el” till sina kunder, de har även bidragit med 54 miljoner till Läkare utan gränser, Barncancerfonden, Naturskyddsföreningen mfl. 2019 blev GodEl utnämnt till Sveriges mest hållbara elbolag för nionde året i rad i Sustainable Brand Index.



# Ett bättre samhälle





Vi är övertygade om att ett aktivt samhälls-engagemang och samarbeten med andra intressenter ger en bättre affär. Med speciellt fokus på att skapa jobb, mångfald och inkludering vill vi vara med och bygga ett bättre Sverige.

### TJÄNSTER I HEMMET BIDRAR TILL ÖKAD JÄMSTÄLLDHET

Trots det att Sverige är ett av världens mest jämställda länder idag, är det fortfarande kvinnor som har huvudansvaret för hemmet och familjen i många svenska hushåll. Därför har hjälp med hushållsna tjänster varit ett viktigt bidrag till ökad jämställdhet. När det har blivit enklare att köpa hushållsna tjänster och få avlastning hemma har det blivit möjligt för fler kvinnor att göra karriär på lika villkor som män.

Forskning visar att kvinnors arbetsmarknadsutbud har ökat i takt med att vår bransch har växt fram och rutavdraget infördes. Kvinnor med små barn som är mellan noll och tre år som anlitar hjälp hemma har ökat sina arbetsinkomster med mellan 5,1 och 16,6 procent beroende på vilket år det handlar om. Det har också lett till dynamiska effekter som ökat pensionssparande för kvinnor – det är positivt för både individen och samhället utifrån ett långsiktigt perspektiv. Tittar man på Skatteverkets statistik så dominerar kvinnorna som användare av ruttjänster, framförallt städtjänster. Dessutom har vi och vår bransch skapat nya utvecklings- och karriärmöjligheter för alla kvinnor som jobbar i

den. Många har fått en egen social och ekonomisk plattform som de inte haft tidigare. Det är också främjat kvinnligt entreprenörskap, en majoritet av rutföretagarna i Sverige är idag kvinnor.

### FLER SMARTA LÖSNINGAR FÖR HEMMET GER FLER TRYGGA JOBB

Vi har varit med och gjort en svart bransch vit och skapat en efterfrågan på skattade tjänster. När Hemfrid startades 1996 var det många som betalade svart för att få hjälp med städning, tvätt och andra hushållssysslor. Idag har det blivit en etablerad bransch som omsätter 11,4 miljarder och sysselsätter över 35 000 personer. Vi och våra branschkollegor har de facto lyckats skapa en efterfrågan på vita tjänster. När obeskattat arbete övergår till beskattat får det flera positiva samhällseffekter. Bland annat bidrar det till ökade skatteintäkter med arbetsgivaravgifter, bolagsskatt, pensioner osv. Ett ökat användande av tjänster innebär också ökad sysselsättning och fler trygga jobb. Branschen sysselsätter idag många som tidigare stått långt ifrån arbetsmarknaden och är har blivit en viktig jobbmotor.

### POLITIKERFRÅGA

Fredrik Lindstål (c), arbetsmarknads integrationsborgarråd  
Stockholm Stad och en av initiativtagarna till Integrationspakten:

*”Hemfrid är en viktig väg in till den svenska arbetsmarknaden”*

För att vara med och påverka samhället i positiv riktning och bidra till en dynamisk och inkluderande arbetsmarknad krävs det att vi går utanför vår egen verksamhet för att hitta lösningar, och som FN:s mål 17 riktar in sig på, fler partnerskap och samarbeten. Vi frågade Fredrik Lindstål hur Hemfrid kan bidra till en bättre arbetsmarknad och vad politikerna förväntar sig från företag som oss när det kommer till samhällsengagemang?

”Hemfrid är en viktig väg in till den svenska arbetsmarknaden. Att ge människor möjligheten till sitt första riktiga jobb och samtidigt erbjuda sina



nyanställda samhällsorientering och språkstöd rustar inte bara individen och företagets möjligheter i framtiden, det inspirerar också till hur en modern arbetsmarknad kan anpassas för att möta samhällets utmaningar.

Min bestämda uppfattning är att politiken bör möta framtidens utmaningar och möjligheter tillsammans med engagerade och drivande samhällsaktörer som Hemfrid. Min önskan är att fler företag ser möjligheterna i samhällsengagemang så att vi tillsammans kan bygga fler gemensamma lösningar för att skapa ett mer hållbart samhälle.”



# ”95% av våra medarbetare upplever att deras arbete bidrar positivt till samhället”

## INTEGRATIONSPAKTEN

2019 lanserade Stockholm Stad Integrationspakten – en uppgörelse med näringsliv och organisationer som ska bidra till en mer öppen och inkluderande arbetsmarknad. Politikerna ville hitta nya innovativa sätt att skapa bättre matchning på arbetsmarknaden och främja den långsiktiga tillväxten. I praktiken handlar det om att stärka samarbetet mellan kommunen och företagen och att accelerera insatser som kompetensuppväxling och erbjudande av praktikplatser, mentorskapsprogram och språkutbildningar.

För oss på Hemfrid var det självklart att signera initiativet. Tillsammans med Stockholm Stad och Arbetsförmedlingen har vi utvecklat ett gemensamt jobbspår. Jobbspåret innehåller en längre introduktionsutbildning och praktik för arbetstagaren som sedan är tänkt att leda till en långsiktig anställning. Hittills har 8 personer börjat jobbspåret och 5 har erbjudits en anställning. 2020 fortsätter vi samarbetet, målet är att anställa 15 personer via programmet. Vår ambition är också att utöka konceptet och börja samarbeta med fler kommuner.

*”Ett ökat samarbete gynnar alla – både arbetstagare, företagare och staden. Alla initiativ för att skapa snabbare vägar till jobb behövs”*

## JOBVENTRÉN

Vi har också inlett samarbete med sociala entreprenörer som Jobbentrén. Jobbentrén hjälper till att matcha nyanlända med potentiella arbetsgivare för snabbare integration på svensk arbetsmarknad. Vid anställning får den nyanlända ta del av ett coachningsprogram, som ger kunskap och vägledning att utvecklas på arbetsplatsen och en ”crash course” i svensk arbetskultur. Vi har hittills anställt två personer via Jobbentrén och planerar att utöka samarbetet ytterligare 2020.

## JÄRVAVECKAN

Eftersom vi har ett stort fokus på mångfald och inkludering var vi även med på Järvaveckan. Järvaveckan startades 2017 av stiftelsen The Global Village för att skapa dynamiska möten mellan företag, organisationer, politiker och medborgare och bidra till en mer socialt hållbar samhällsutveckling. Det är en plats för de som bryr sig om vart samhället är på väg och handlar om att minska avståndet mellan folk och folkvalda och minska utanförskapet i förorterna.

2019 hade Järvaveckan ett stort fokus på jobb och rekrytering och att öka mångfald och integration på svensk arbetsmarknad. Hemfrid var ett av 20 företag på plats i rekryteringshubben. Vi träffade kandidater och hade speedintervjuer med potentiella medarbetare.

## RUNDABORDSSAMTAL

### I RIKSDAGEN

Med vår storlek har vi möjlighet att påverka och bredda den politiska debatten med fler perspektiv, erfarenheter och idéer för att öka representationen i de rum där besluten fattas. Vi har möjlighet att höja röster som inte alltid hörs – exempelvis våra medarbetares. 2019 hade vi ett rundabordssamtal i Riksdagen med riksdagsledamöter från Arbetsmarknadsutskottet. Med på mötet var fyra av våra medarbetare med olika erfarenheter av att vara nyanlända i Sverige. Vi pratade främst om hur Sverige kan bli bättre på integration och att få fler i arbete snabbare. Från vårt håll lyfte vi framförallt fram behovet av att förbättra SFI-systemet. Vi diskuterade också andra viktiga frågor för de som är nya i Sverige som bra kontakt med Migrationsverket, bostadsfrågor osv.

## EN AW SOM GÖR SKILLNAD

Vi vill inspirera fler att utbyta erfarenheter och bredda sitt perspektiv för olika kulturer. Därför testade vi 2018 att ha ett språkcafé på kontoret där vi bjöd in både kunder och medarbetare för att träffas och träna på att prata svenska. Det var ett uppskattat initiativ och 2019 har vi haft ytterligare tre tillfällen där vi bjudit in till After Work.

Detta koncept är ett enkelt sätt att öka gemenskapen i samhället och stärka det sociala kapitalet mellan nya och etablerade svenskar. Vi fortsätter med både språkcaféer och After Works 2020. Vi tror nämligen på ett samhälle där vi möts, samtalar och lär känna varandra.





# Några enkla tips för att leva mer klimatsmart hemma



## SPARA VATTEN

Det finns några enkla saker du kan göra hemma för att spara vatten, till exempel att investera i nya smarta vatteneffektiva strålsamlare som minskar förbrukningen med upp till 50 procent.

## HÄNG TVÄTT ISTÄLLET FÖR ATT TORKTUMLA

Det är mer klimatsmart att hänga tvätten och låta den självtorka, det sparar både energi och hållbarheten på all textil. Har man dessutom möjlighet att hänga tvätten utomhus doftar den friskt och gott.



## VAR NOGA MED DOSERING AV STÄDMEDEL

Välj alltid miljömärkta produkter till städskåpet och var noga med doseringen. Överdosing är ett av de vanligaste misstagen när man städar hemma. Följ alltid anvisningarna på förpackningen. Det blir inte renare för att du använder mer rengöringsmedel, ditt golv blir istället kladdigt eller halt och effekten blir inte alls lika bra.



## VAR NOGA MED DOSERING AV TVÄTTMEDEL

Detsamma gäller tvättmedel. Välj alltid miljömärkt och var noga med doseringen. Tvätten blir inte renare för att du använder mer tvättmedel. Använd alltid doseringsmått och följ instruktionerna på förpackningen. Ett tecken på att du använt för mycket tvättmedel är när det skummar mycket i trumman när maskinen går.



## VÄLJ EL AV SOL, VIND ELLER VATTEN

Det enklaste sättet att minska din egen klimatpåverkan är att göra ett aktivt val av el-leverantör. Välj Bra Miljöval-märkt el som produceras av sol, vind eller vatten. Då kan du vara säker på att du minimerar ditt avtryck och samtidigt tar hänsyn till den biologiska mångfalden.



## ÅTERANVÄND OCH ÅTERVINN MER

Ge gamla förpackningar en ny uppgift istället. Det är både billigare och mer energieffektivt att återanvända pappersförpackningar än att göra nytt papper av ny råvara. Prova till exempel att återanvända gamla mjölkförpackningar till dina nyplanteringar – små saker i vardagen kan göra stor skillnad!



# Tack för att du läst hela vägen hit!

Vi hoppas att rapporten gett dig en bra bild kring hur vi ser på hållbara tjänster i hemmet och vilka ambitioner vi har framåt.

Hör gärna av dig: [info@hemfrid.se](mailto:info@hemfrid.se)



hemfrid