HÅLLBARHETSREDOVISNING 2017

Välkommen hem!

hemfrid

Vi är Hemfrid

Hemfrid startades 1996 av Monica Lindstedt. Det var när hon själv befann sig mitt i karriären med 4 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. Och det var då hon bestämde sig för att starta Hemfrid - en enkel idé om hur fler ska orka mer.

Hemfrid är ett privatägt bolag inom hushållsnära tjänster med huvudkontor i Stockholm och verksamhet i Göteborg, Malmö, Helsingborg, Uppsala och Västerås. Vi erbjuder städning, barnpassning, fönsterputs och många andra tjänster i hemmet. 2016 tog vi klivet in i flyttbranschen och levererar även flyttjänster.

Vår vision
Vår vision är enkel – det är att skapa mer hemfrid. Med hushållsnära tjänster underlättar vi vardagen för våra kunder och gör livet hemma lite enklare.

Våra värderingar
De värdeord som vi jobbar efter och som guidar vår verksamhet är: nytänkande, kunniga, med ett stort hjärta.

Kort om redovisningen
Detta är vår andra Hållbarhetsredovisning där vi redogör för hur vi bedriver vår verksamhet och vilka möjligheter och utmaningar vi jobbar med. Hemfrids verksamhet omfattas av det nya kravet på hållbarhetsrapportering enligt årsredovisningslagen och innehåller efterfrågade upplysningar kring antikorruption, personal, sociala frågor samt miljö verksamhetsåret 1 januari – 31 december 2017.

Hemfrid i siffror 2017
- 585 mkr i omsättning
- 15 500 abonnerande kunder
- 2 155 medarbetare
- 5 kontor

Sid	Innehåll
4.	Maria Andersson, VD
6.	Frida Koff, kommunikations- och hållbarhetschef
8.	Framtidens tjänster i hemmet
11.	FN:s hållbarhetsmål
13.	En problemlösare i vardagen
18.	En schysst arbetsgivare
27.	Ett klimatsmart företag
32.	10 enkla tips för att leva mer hållbart hemma

MARIA ANDERSSON, VD

Vi nöjer oss inte förrän vi har skapat en mer hållbar vardag för både kunder och medarbetare.

Hur skulle du sammanfatta 2017 för Hemfrids del?
2017 har varit ett händelserikt år. Vi har haft en stark tillväxt, satsat på flera nya utvecklingsprojekt och jobbat mot vårt mål - att fortsätta vara pionjärer i branschen och på ett innovativt sätt erbjuda den bästa servicen inom hushållsnära tjänster.

Finns det något som varit speciellt utmanande?
Det är helt klart vårt stora IT-projekt. Vi har under året arbetat intensivt med att digitalisera vår verksamhet och har precis klarat av första etappen på vår digitaliseringsresa. Första halvåret 2018 lanserar vi en helt ny digital plattform som vi jobbat med i över två år. Det är ett viktigt steg i vår målsättning att utveckla framtidens tjänster i hemmet. Med ett nytt affärssystem och en app för både kunder och medarbetare kommer vi att kunna koppla ihop teknik, affär och tjänsteupplevelse på ett helt nytt sätt.

Hur ser du på hållbarhet?
Vi har bestämt att hållbarhet ska vara en integrerad del i vår affär. Både kunder och medarbetare har höga förväntningar på oss och vi måste jobba fokuserat med hållbarhetsfrågor om vi ska fortsätta att vara en attraktiv leverantör och arbetsgivare framöver. Vi gör många bra saker idag men strävar hela tiden efter att bli ännu bättre. Jag tror framförallt att nya digital teknik kan hjälpa oss att skapa mer hållbara tjänster med bättre logistik lösningar för både kunder och medarbetare.

Vad gör dig stolt över Hemfrid?
Att vi har så många duktiga och engagerade medarbetare som gör det möjligt för våra kunder att få vardagen att gå ihop. Det kan låta enkelt att leverera städning och andra tjänster i hemmet, men att få rätt person, på rätt plats, vid rätt tidpunkt, att göra rätt saker när man är över 2 100 medarbetare och har fler än 15 500 abonnerande kunder - det är ett logistiskt optimeringsproblem. Att samtidigt få alla nöjda och glada gör det ännu mer utmanande. Men vi lyckas de allra flesta gångerna och det gör mig väldigt stolt.

Hur ser du på framtiden?
Vi lever i en snabbt föränderlig värld och vi vet inte exakt hur våra tjänster kommer att se ut om 10, 20 och 30 år. Men vi vet säkert att vi vill finnas kvar och fortsätta skapa en enklare vardag för fler. Vi har lovat oss själva att aldrig sluta vara nyfikna. Det är genom att lyssna och lära som vi kan anpassa våra tjänster och hitta nya vägar som leder oss framåt. Vi nöjer oss inte förrän vi har skapat en mer hållbar vardag för både kunder och medarbetare.

FLER ÄN

2100

duktiga och engagerade medarbetare gör det möjligt för våra kunder att få vardagen att gå ihop.

”

Vi har bestämt att hållbarhet ska vara en integrerad del i vår affär.

Maria Andersson

FRIDA KOFF, KOMMUNIKATIONS- OCH HÅLLBARHETSCHEF

Vi ska fortsätta utveckla nya digitala och mer hållbara tjänster.

På vilket sätt bidrar Hemfrids tjänster till en positiv samhällsutveckling?
Hemfrids tjänster bidrar bland annat till ökad jämställdhet, bättre folkhälsa och integration. Jämställdhet för att våra tjänster skapar möjligheter för många kvinnor att göra karriär på samma villkor som män. Hemmet är fortfarande kvinnornas ansvar i högre grad än männens trots att Sverige är ett av världens mest jämställda länder. Folkhälsa för att vi hjälper våra kunder att få vardagen att gå ihop och kombinera jobb och familj utan att bränna ut sig i båda ändar. Integration för att vi skapar schyssta vita jobb i en växande tjänstesektor, framförallt för kvinnor som generellt har svårast att ta sig in på svensk arbetsmarknad.

FRIDA KOFF, KOMMUNIKATIONS- OCH HÅLLBARHETSCHEF

Vilka har varit de viktigaste framstegen 2017 vad gäller hållbarhet?
Vi har gjort många bra saker under året men det finns tre som utmärker sig lite mer. För det första har vi fortsatt att satsa på integration. Vi har utökat antalet platser på våra språkutbildningar tillsammans Swedish for Professionals och vi har varit med i Handelshögskolans integrationssatsning RAMP. För det andra har vi signerat UN Global Compact, det ser jag som bevis på att vi tar ansvar och hela tiden vill göra bättre. Sen är jag väldigt stolt över att vi tagit viktiga beslut om att minska vår negativa miljöpåverkan. Under 2017 har vi exempelvis bytt ut en stor del av vår bilpark till elhybrider och på ett år har vi minskat våra koldioxidutsläpp från våra egna fordon med 38 procent.

Hur ska Hemfrid skapa mer hållbara tjänster framöver?
Vi ska fortsätta att ställa frågor som; Hur kan vi göra vardagen ännu enklare för våra kunder? På vilket sätt kan vi göra våra befintliga tjänster ännu mer hållbara? Hur kan vi inspirera våra kunder till en mer hållbar livsstil? Kan vi göra mer för att skapa bättre integration? Kan vi erbjuda bättre möjligheter för våra medarbetare att utvecklas?

Vad har Hemfrid för vision med hållbarhetsarbetet?
Vi vill fortsätta spela en positiv roll i samhällsutvecklingen och att fler ska förstå att vi är så mycket mer än bara städning.

Vad är det bästa med ditt jobb?
Det bästa är att vi gör skillnad. På riktigt. Vi har varit med och skapat en helt ny bransch som idag sysselsätter över 30 000 människor. Vi har skapat viktiga jobb och utvecklingsmöjligheter för många som stått långt ifrån arbetsmarknaden. Vi har utmanat och förändrat attityder kring tjänster i hemmet. Och vi fortsätter att utveckla nya digitala och mer hållbara tjänster som driver både oss själva och hela branschen framåt.

Framtidens tjänster i hemmet

Vår strategi är fortsätta vara pionjärer i branschen och på ett innovativt sätt erbjuda den bästa servicen inom hushållsnära tjänster. Vi vill vara med och forma framtidens tjänster i hemmet och det ska vi göra med långsiktig och lönsam tillväxt.

Hållbarhet är en integrerad del i vår affär och vi jobbar för att skapa en mer hållbar vardag för både våra kunder och medarbetare samtidigt som vi bidrar till en positiv samhällsutveckling och en bättre miljö. Vi fokuserar följaktligen på fyra områden där vi vill och där vi kan göra stor skillnad. Vi vill vara;

För kund – en problemlösare i vardagen
För medarbetare – en schysst arbetsgivare
För miljön – ett klimatsmart företag
För samhället – en jobbskapare, integratör och jämställdhetsfrämjare

För att förtydliga vår ambition om ansvar och hållbarhet har vi formulerat en Hållbarhetspolicy. I policyn står det tydligt att; Hemfrid ska fortsätta arbeta för att utveckla en verksamhet som gör schyssta och långsiktiga affärer. Det ska vi göra genom att utveckla våra tjänster och produkter med ett socialt, miljömässigt och ekonomiskt ansvarstagande samt följa intentionerna i FN:s Global Compact och FN:s Globala Hållbarhetsmål.

Våra intressenter
Att lyssna och lära av våra intressenter ger oss en tydlig riktning i vårt strategi- och hållbarhetsarbete. Hemfrids viktigaste intressenter (som vi ser idag) är nuvarande kunder, potentiella kunder, medarbetare, ägare, fackliga parter, myndigheter/organisationer, politiker och samhället i stort

Fokus på det mest väsentliga
Med hjälp av kundundersökningar, medarbetarundersökningar, fokusgrupper, workshops och en kontinuerlig dialog med vår intressenter har vi identifierat de hållbarhetsfrågor som är de mest väsentliga för vår verksamhet. Det är dessa frågor vi ska fokusera och leverera på. Innehållet i denna redovisning speglar intressenternas prioriteringar.

Styrning av hållbarhetsarbetet
Hemfrids ägare och styrelse sätter ramarna för hållbarhetsarbetet. Företagsledningen har sedan det operativa ansvaret att ta fram målsättningar och hantera risker. Hemfrids hållbarhetschef har det övergripande ansvaret att följa upp mål och nyckeltal och driva hållbarhetsfrågorna framåt. Samtidigt är vi alla hålbarhetansvariga och ska jobba efter de riktlinjer och policys som tagits fram för verksamheten.

God affärsetik
Att vara ett schysst och ansvarsfullt företag har funnits med i Hemfrids ägardirektiv sedan start. Verksamheten ska följa de lagar och regler som finns gällande arbetsmiljö, miljö, skatter etc. God affärsetik är alltid vår utgångspunkt och vi har en nolltolerans mot oetiska affärer och korruption. Vi värnar om våra medarbetarnes rättigheter och kunders integritet.

Förebyggande riskhantering
Vi arbetar strategiskt och långsiktigt med att identifiera risker i verksamheten. Detta gör vi bland annat genom att ta fram och uppdatera

Intressenter	Viktiga frågor	Aktiviteter
Kunder	Kvalité i städtjänsten Schyssta villkor Miljömärkta produkter Kommunikation Säkerhet God affärsetik	Kundundersökning Fokusgrupper Workshops Kundresan
Medarbetare	Hälsa & säkerhet Schyssta villkor God arbetsmiljö Bra ledarskap Utvecklingsmöjligheter	Medarbetarundersökning Fokusgrupper Workshops/EVP
Ägare/styrelse	God affärsetik Långsiktighet Nöjda kunder Nöjda medarbetare Tillväxt Lönsamhet	Styrelsemöten Uppföljning
Fackliga parter	Kollektivavtal och bra villkor God arbetsmiljö Arbetsrätt Hälsa & säkerhet	Kontinuerlig dialog Avtalsförhandlingar
Myndigheter/ organisationer	Lagar & förordningar Miljö	Aktivt engagemang Rapportering
Politiker	Jobb Integration Jämställdhet Tillväxt	Dialog med politiker Medverkan i Almedalen

interna policys och rutiner att arbeta efter. Riskerna finns huvudsakligen inom:

Affärsmässiga risker – ökad konkurrens, politiska förändringar, konjunkturförändringar,
Operativa risker – personal och etik, hälsa och säkerhet, kompetensförsörjning, IT och IT-säkerhet
Leverantörsrisker – miljö samt arbetsmiljörisker i värdekedjan.

Global Compact

1999 initierades FN:s Global Compact vid World Economic Forum i Davos. Syftet var att skapa internationella principer om mänskliga rättigheter, arbetsrättsliga frågor, korruption och miljö för ett mer hållbart globalt företagande.

För oss är det självklart att vara en del av ett större globalt initiativ om hållbarhet, därför signerade vi FN:s Global Compact i februari 2017. Därmed antog vi också att jobba efter de 10 principer som tagits fram och att årligen rapportera till FN om våra framsteg. Vad vi vet är vi först i vår bransch att ta initiativet, men vi hoppas att fler följer efter.

FN:s hållbarhetsmål och Agenda 2030

2015 antog FN 17 globala mål för en miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbar utveckling. FN själva beskriver de globala målen som visionen för det samhälle vi vill skapa tillsammans för framtida generationer till 2030. Vi stödjer alla FN:s hållbarhetsmål. Samtidigt har vi identifierat sex av målen som är direkt kopplade till vår affär och det är där vi har lagt vår fokus.

FN:S HÅLLBARHETSMÅL

Fia Engström
HR-chef

”Vi vill att fler ska trivas och må bra, både hemma och på jobbet”

Hemfrid veksamhet är direkt kopplad till FN:s mål 3 hälsa och välbefinnande eftersom våra tjänster underlättar vardagen för våra kunder. Med avlastning i hemmet har fler möjlighet att få vardagen att gå ihop och kombinera jobb och familj. Det minskar stress, bidrar till minskade sjukskrivningsdagar och sparade kostnader för både individen och samhället i stort.

Vi vill också att våra medarbetare ska trivas och må bra på jobbet. Vi jobbar aktivt med en god arbetsmiljö och hälsofrämjande aktiviteter. Läs mer på s 23 och framåt.

Sagarika Öfversten
Rekryterare

”Vi ger många utlandsfödda kvinnor en chans att komma in på svensk arbetsmarknad”

Hemfrids tjänster bidrar till mål 5 ökad jämställdhet genom att skapa möjligheter för kvinnor att göra karriär på lika villkor som män. Både för kunder och medarbetare. Det finns bland annat forskningsstudier från Ekonomistyrningsverket som visar att kvinnors arbetsmarknadsutbud och arbetsinkomst har ökat sedan skattereduktionen för hushållsnära tjänster infördes och det blev möjligt för fler att köpa tjänster i hemmet.

Och hos oss jobbar en majoritet utrikesfödda kvinnor, den grupp som generellt har svårast att ta sig in på svensk arbetsmarknad. Jobbet ger en möjlighet att skapa sig både en trygg social och ekonomisk plattform. Läs mer om hur vi jobbar med jämställdhet på s 24.

Monica Lindstedt
Grundare och styrelseordförande

”Vi ska fortsätta vara pionjärer i branschen och skapa fler nya jobb”

Hemfrid bidrar till FN:s mål 8 genom att skapa tillväxt och jobb i en vit tjänstesektor. Hemfrid var först ut på marknaden för hushållsnära tjänster 1996. Idag omsätter branschen över 9 miljarder och sysselsätter över 30 000 männsikor.

Vi fortsätter att driva branchen framåt och skapa efterfrågan på fler tjänster i hemmet . Vi tycker att det är självklart med schyssta arbetsvillkor och har haft kollektivavtal sedan starten.

FN:S HÅLLBARHETSMÅL

Mohammed Abunada
Praktikant

”På Hemfrid kan jag bidra, lära mig och utvecklas ännu snabbare. ”

Vi arbetar dagligen med mål 10 minskad ojämlikhet. Många medarbetare får sitt första jobb i Sverige hos oss och vi har stor erfarenhet av nyanländas utmaningar och potential. För att främja ökad integration ytterligare har vi satsat på språkutbildningar för våra medarbetare. Vi har också varit med i Handels integrationssatsning RAMP och erbjudit praktik för nyanlända akademiker.

Vi jobbar engagerat med att skapa en företagskultur där alla våra medarbetare ska känna sig välkomna oavsett bakgrund, utbildning, ålder eller kön. Läs mer på s 26.

Emma Seling
Områdeschef

”Vi har en fantastisk möjlighet att inspirera våra kunder att leva mer hållbart hemma”

Hemfrids tjänster bidrar till mål 12 hållbar konsumtion och produktion eftersom vi huvudsakligen producerar tjänster. Vi vet också hur man tar hand om ett hem på ett hållbart sätt och vi har en möjlighet att inspirera våra 15 500 abonnerande kunder till en mer hållbar livsstil. Vilket vi också gör. De produkter vi har tagit fram och använder i vår städtjänst är alla miljömärkta och vi har bland annat gjort det lättare med återvinning för vår kunder.

Därutöver jobbar vi med hållbar konsumtion i vår dagliga verksamhet på kontoren med medvetna och hållbara inköp.

Dani Hurmiz
Affärsutvecklare

”Miljöperspektivet är med i all affärs- och verksamhetsutveckling”

Att ta vårt ansvar för miljö är en självklarhet och vi jobbar aktivt med FN:s mål 13 att minska vår klimatpåverkan. Miljöperspektivet är med i all affärs- och verksamhetsutveckling och vi har bland annat gjort klimatberäkningar tillsammans med IVL Svenska MIljöinstitutet för att ta reda på vad vi kan göra bättre och börja mäta våra resultat.

Vi har bytt ut nästan hela vår bilpark till elhybrider. Vi använder endast förnyelsebar energi till våra kontor. Förpackningarna till våra miljömärkta produkter är producerade av grön polyeten - en innovativ miljöplast som består till 85 procent av förnyelsebara råvaror vilket minskar både vår egen och våra kunders klimatpåverkan. Läs mer på s 27 och framåt.

En problemlösare i vardagen

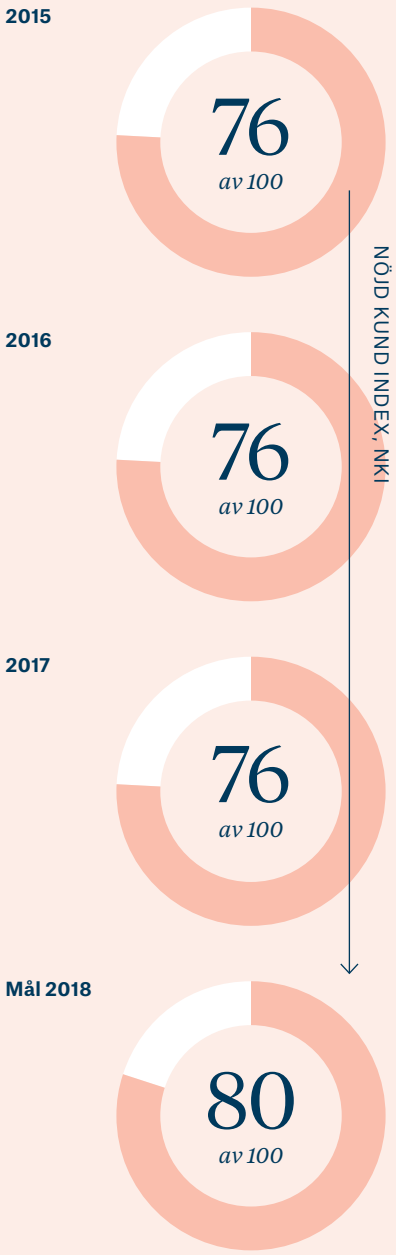
Alla våra tjänster går ut på att skapa en mer hållbar vardag för våra kunder. Med hjälp av våra tjänster slipper de vika tvätt och dammsuga till midnatt och behöver inte fara som en pingis-boll mellan jobbet, dagis, mataffären och hemmet.

Nöjda kunder

Nöjda kunder är en förutsättning för att vi ska fortsätta vara ett relevant och konkurrenskraftigt företag, både idag och imorgon. Därför har vi ett stort fokus på att öka kundnöjdheten.

Kundundersökningar är viktiga verktyg för att ta reda på vad kunderna tycker om oss och hur vi kan bli bättre. Sedan 2012 har vi skickat ut årliga webbaserade undersökningar till samtliga kunder. Vi utgår från Nöjd Kund Index, NKI (0-100), som beräknas utifrån frågeställningarna

- Tänk på all den erfarenhet du har av Hemfrid. Hur nöjd du är med oss på en skala 1 till 10?
- Hur väl uppfyller Hemfrid dina förväntningar?



Hemfrid har haft ett bra och väldigt jämt resultat över tid. 2017 landade NKI på 76 - exakt samma som tidigare år. Men vår målsättning är att bli bättre och uppnå ett NKI över 80 till 2018.

Digitaliseringens möjligheter

Hela hemmet håller på att digitaliseras och där ingår vi. Den digitala utvecklingen i kundernas vardagsliv sker i snabb takt och köpbeteenden förändras. Det ställer höga krav på oss som leverantör. Särskilt i bransch som blir alltmer konkurrensutsatt. Kunderna vill att det ska vara enkelt att kommunicera med oss och de vill boka våra tjänster digitalt. De vill kunna ge feedback och göra ändringar direkt, ibland tom när Hemfridaren är på plats.

För att möta denna förväntan har vi satsat mycket på att digitalisera vår verksamhet. Målsättningen är att ha en ledande digital position i branschen och kunna erbjuda de bästa digitala tjänsterna. De senaste två åren har vi jobbat intensivt med ett nytt affärssystem och en ny IT- plattform som gör det möjligt att koppla ihop teknik, affär och tjänsteupplevelse. Under 2017 har vi varit i slutfasen för implementering och i februari 2018 gick vi tekniskt sett över från det gamla till det nya systemet. Tack vare denna utevckling kommer vi nu kunna leverera en mer personligt anpassad kundresa från bokning, till första städtillfälle, till kommunikation kring regelbundna städningar, ombokningar, extra tjänster osv.

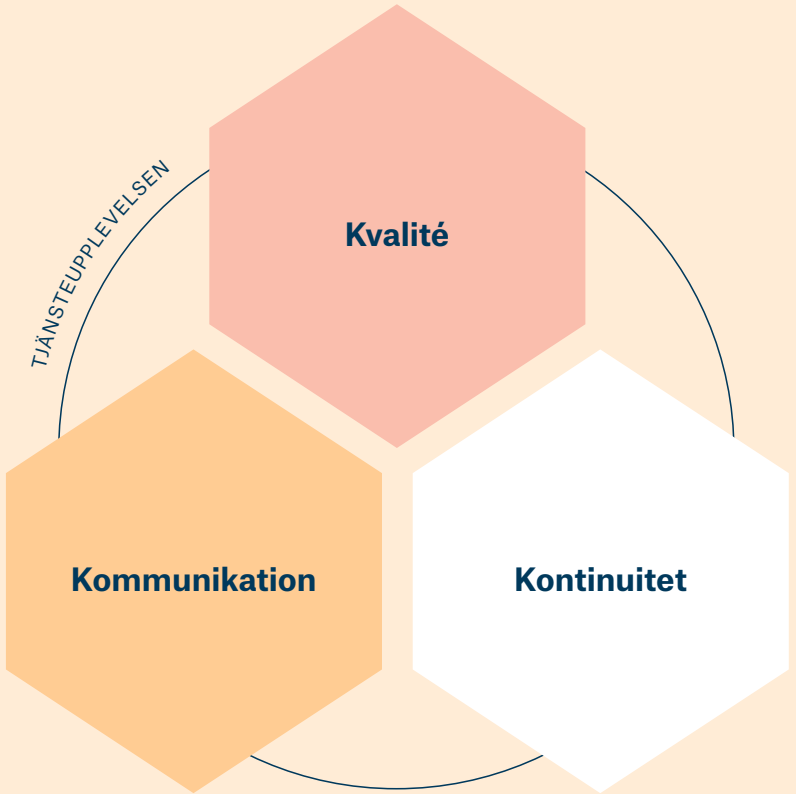
I utvecklingen har vi också lagt stort fokus på säkerhet. Vi hanterar mycket information och har därmed ett stort ansvar att följa de processer och skyldigheter som åläggs oss. Vi har också anpassat våra system efter den nya lagen om GDPR.

En bättre tjänsteupplevelse

För att nå vårt mål att ha fler nöjda kunder så har vi identifierat tre fokusområden som vi ska jobba med för att förbättra tjänsteupplevelsen. De är:

Kvalité i tjänsten – dvs att städningen är professionellt utförd och att kunden känner att hemmet städats av någon som verkligen bryr sig
Kommunikation – att det ska vara enkelt att kommunicera med oss, oavsett om det är ett personligt möte, via app, telefon eller mail. Det ska märkas i varje kontakt att vi lyssnar och välkomnar återkoppling.
Kontinuitet – att vi ger trygghet och förtroende med samma Hemfridare och samma kontaktperson på kontoret.

Dessa områden är de viktigast e för kunderna för att de ska uppleva mer hemfrid.



Mer hållbara tjänster

Vi drivs av att lösa våra kunders vardagsproblem och vi letar ständigt nya lösningar, innovationer och samarbeten som minskar friktion i kundernas hem. 2016 gjorde vi det enklare för våra kunder att flytta när vi lanserade våra nya flyttjänst. Vi satsade även på att inkludera våra egna miljömärkta städprodukter i städabonnemangen.

I våra senaste kundundersökningar och fokusgrupper har återvinning kommit upp som ett av de vanligaste problemen som skapar friktion hemma. Många känner sig stressade av prylöverflöd och att äga för mycket saker, men de har inte riktigt tid, ork eller möjlighet att lösa det själva. Med de insikterna, och vår ambition att skapa mer hållbara tjänster i hemmet, har vi under 2017 jobbat med att hitta tjänster som hjälper våra kunder att återvinna.

Samarbete med Sellpy

2017 testade vi en gemensam kampanj tillsammans med Sellpy. Sellpys affärsidé är att göra det enklare och smidigare att bli av med kläder och prylar som inte längre används. Istället för att låta saker ligga eller bara slänga dem kan kunden ge Sellpy uppdraget att sakerna får en ny ägare och återanvändas. Sellpy hämtar påsarna vid kundens dörr, sorterar, fotar, lägger upp och säljer

prylarna på nätet. Vinsten delas med kunden och det som inte blir sålt delas ut till välgörande ändamål.

Under kampanjen levererade vi Sellpy-påsar hem till kund och uppmuntrade dem att rensa garderoben och ge gamla kläder ett nytt liv. Genom att koppla ihop våra tjänster sparade vi både tid och bidrog till en mer hållbar livsstil för våra kunder. Kampanjen blev mycket uppskattad och 2018 kommer vi att testa fler samarbeten kring återvinningstjänster.

Framtidens förväntningar

Vi är nyfikna 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.

Tillsammans med Sustainergies, ett företag som engagerar studenter i hållbar affärsutveckling, har vi därför genomfört en workshop med 25 studenter. De kommer att vara Hemfrids primära målgrupp, både som kunder, potentiella medarbetare och viktiga samhällsaktörer inom en snar framtid.

Vi ville ta reda på vad som är viktigt för dem och framförallt vad de har för förväntningar på hållbara tjänster i hemmet. Vi ville förstå hur de lever sitt liv, vad hemmet betyder för dem, vilka behov de har och hur vi kan vara relevanta i just deras vardag. Studenterna bidrog med många bra insikter och idéer. Workshopen gav oss en rad konkreta förbättringsförslag och resulterade bland annat i ett nytt samarbete med energisrådgivnings-appen Greenely som ni kan läsa mer om längre fram i rapporten.

Skurkrém

En schysst arbetsgivare

Vi har en tydlig ambition – det är att vi vill vara branschens bästa arbetsgivare. Hemfrid ska vara en utvecklande arbetsplats med engagerade och glada medarbetare som skapar bra kundupplevelser varje dag.

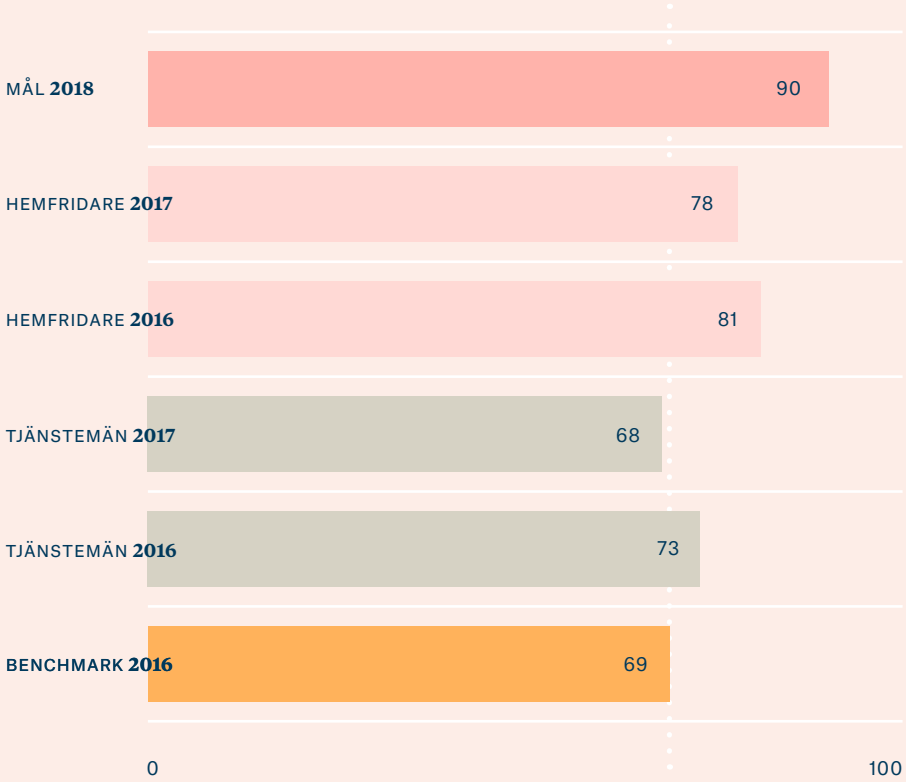
Nöjda medarbetare

Det är tack vare våra medarbetares engagemang, kunskap och arbetsinsats som vi kan fortsätta växa och skapa en enklare vardag för fler. Sedan 2013 genomför vi årliga medarbetarundersökningar för att veta vad våra medarbetare tycker om oss som arbetsgivare och hur vi kan bli bättre. Vi utgår ifrån Nöjd Medarbetar Index, NMI (0-100), som beräknas utifrån tre centrala frågor:

- Hur är ditt sammanfattade omdöme av Hemfrid som arbetsgivare?
- Hur väl uppfyller Hemfrid som arbetsgivare dina förväntningar?
- Hur väl överensstämmer Hemfrid med din bild av en ideal arbetsgivare?

Resultatet för 2017 blev 68 för tjänstemän och 78 för Hemfridare. 2016 var motsvarande siffror 73 för tjänstemän samt 81 för Hemfridare. Samtidigt ligger vi fortfarande över benchmark på 69.

Nöjd medarbetar index, NMI



Hemfrids främsta styrkor enligt undersökningen är att medarbetarna har en positiv framtidsbild och trivs väldigt bra med sina kollegor. Men en intensiv digitaliseringsresa har inneburit en hög arbetsbelastning för många och i undersökningen framkom det att flera upplever att de inte hinner med sitt jobb och att de inte är lika nöjda med sin arbetssituation som tidigare. Detta är en prioriterad utmaning som vi kommer att arbeta med under 2018.

Ledarskapet var en annan fråga som visade ett något lägre resultat i 2017 års undersökning. Därför kommer vi det kommande året att satsa på ledarskapsutbildning där alla chefer i organisationen ska få bättre verktyg att jobba med. Vi bedöms varje dag utifrån hur vi agerar och hur vi är mot varandra och under vår förändringsresa är vår framgång mer beroende av gott ledarskap än någonsin tidigare.

Mot bakgrund av ett något lägre deltagande samt nya regelverk inom arbetsmiljö från 2016 och 2017 kommer vi under 2018 se över utformning och frekvens på medarbetarundersökningarna. Planen är att ha fler och kortare medarbetarundersökningar och på så sätt kunna följa upp arbetsmiljö, engagemang, ledarskap etc mer proaktivt. Hemfrids långsiktigt och högt uppsatta mål är ett NMI på 90.

Digitaliseringens möjligheter

En viktig del i vår digitala satsning handlar om att effektivisera våra arbetssätt. Med ett nytt affärssytem och en ny digital plattform kan vi förenkla våra iarbetsprocesser, optimera schemaläggning och förbättra den interna kommunikationen vilket kommer att underlätta det dagliga arbetet för alla.

Den medarbetarapp som lanseras första halvåret 2018 kommer att bli en interaktiv plattform som kommer ge oss mycket bättre möjligheter till kontinierlig feedback. I samband med lanseringen kommer vi att erbjuda ett gratis mobilabonnemang och ett förmånligt leasingavtal för smartphone.

Viktigt med värderingar

Vi är och har alltid varit ett värderingsdrivet företag. Vi guidas av våra värdeord nytänkande, kunniga, med ett stort hjärta och jobbar aktivt med detta i hela organisationen. För oss är det viktigt att alla medarbetare känner igen sig i värdeorden och använder dem i bemötandet med både kunder och kollegor.

Uppförandekod och visselblåsarfunktion

Vår uppförandekod guidar våra medarbetare i vad vi står för och hur vi agerar. Vi tolererar inga former av trakasserier, brott mot eller korruption. Vi uppmuntrar alla att uppmärksamma och rapportera oetiska ageranden och eventuella avsteg från uppförandekoden. 2017 har vi tagit beslut om att implementera en ny visselblåsarfunktion som kommer att vara på plats första kvartalet 2018. Den som vill kommer att kunna rapportera anonymt via en webbaserad visselblåsartjänst som driftas av extern aktör. Inrapporterade ärenden behandlas konfidentiellt av Hållbarhetschef.

Kollektivavtal

Hemfrid har haft kollektivavtal sedan starten 1996. Kollektivavtalet omfattar samtliga anställda och innebär bland annat avtalsenlig lön, anställningstrygghet, bra villkor, tjänstepension och sjuklön. Vi värdesätter ett bra samarbete med de fackliga parterna Kommunal och Unionen och har en kontinuerlig dialog. Vi har också genomfört flera utbildningsinsatser och yrkescertifieringar tillsammans med vår avtalspart Kommunal.

Arbetsmiljö och arbetsrätt

För oss är det viktigt att ha en god och hållbar arbetsmiljö där lagar och regler efterföljs. Hemfrid genomförde 2017 interna utbildningar för chefer inom arbetsmiljö och arbetsrätt så att alla har uppdaterad kunskap om aktuell lagstiftning. Varje år rapporterar vi enligt Arbetsmiljölagen och följer upp viktiga nyckeltal. Vår ambition är att skapa en arbetsmiljö som erbjuder etydelsefulla arbetsuppgifter, personlig utveckling och en bra gemenskap.

Hälsa och välbefinnande

Vi vill erbjuda en arbetsplats där alla medarbetarna trivs och mår bra på jobbet.

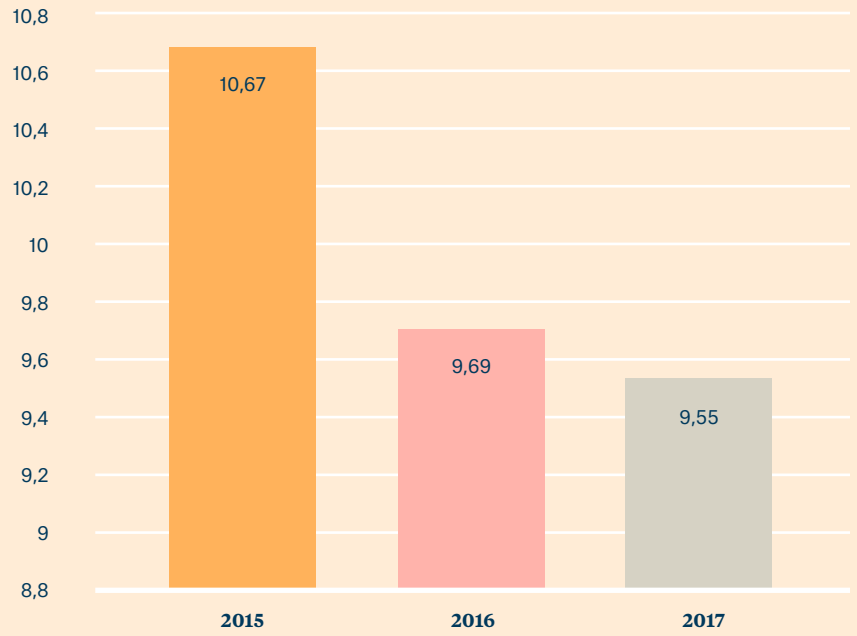
Som arbetsgivare har vi ett stort ansvar att se till att vi använder rätt hjälpmedel i vårt arbete och en av de viktigaste förebyggande hälsoinsatserna gjordes 2016 då vi inkluderade våra miljömärkta produkter i våra städabonnemang för kunderna. På så sätt kan vi garantera att alla Hemfridare jobbar med städprodukter som är skonsamma för hälsan. Ny forskning visar att många städprodukter, framförallt sprejer, innehåller skadliga ämnen som påverkar hälsan negativt. Enligt forskningsresultaten påverkas kvinnor mer än män. Vi är 90 procent kvinnor som jobbar med städning varje dag. Därför tycker vi det är viktigt att och har aktivt valt att inte ha några sprejer i vår produktserie.

För att våra medarbetare ska må bra och vara hälsosamma uppmuntrar vi också till fysisk aktivitet. 2017 har vi tagit beslut om att höja vårt friskvårdsbidrag med det dubbla och kampanjer i interna nyhetsbrev och på intranät att ta del av friskvårdsbidraget.

När det kommer till sjukfrånvaro mäts det på en övergripande nivå där en handlingsplan tas fram för respektive verksamhetsområde. 2017 hamnade den totala sjukfrånvaron på 9,55 procent vilket är några procentenheter lägre än föregående år och därmed en förbättring. Hemfrid har totalt sett haft en nedåtgående sjukfrånvarotrend de senaste tre åren. 2016 låg den totala sjukfrånvaron på 9,69 procent och 2015 10,67 procent.

Vad gäller korttidsfrånvaron så har den dock ökat något under 2017, 4,41 procent jämfört med 3,86 procent året innan. Därför har process för uppföljning av korttidssjukfrånvaro satts upp. Processen innebär att chefen ska kontakta en anställd som är sjuk under dag 1, dag 3 och dag 7 i sjukperioden, för att visa att vi bryr oss och för att informera om vad medarbetaren behöver göra. Vårt långsiktiga mål är att fortsätta minska sjukfrånvaron både korttid+långtid.

Total sjukfrånvaro, %



90

90% av våra medarbetare är kvinnor.

Jämställdhet

Vi är ett företag som startats av en kvinnlig entreprenör som idag är styrelseorförande, har en kvinnlig vd och en majoritet kvinnor som jobbar i organisationen. Det är något vi är väldigt stolta över. Samtidigt innebär det att jämställdhetsfrågan är den omvända jämfört med många andra företag när vi är 90 procent kvinnor. Vi tror att en jämnare könsfördelning skulle gynna oss och vi har en uttalad vilja att anställa fler män. Vi vill också utmana invanda föreställningar om att det främst är kvinnor som jobbar med hushållsnära tjänster.

Av totalt 2 155 anställda 2017 var vi 90 procent (1 942 st) kvinnor och 10 procent (213st) män. Av 151 tjänstemän var 81 procent (122 st) kvinnor och 19 procent (29 st) män. Förra året var en siffran 84 procent kvinnor och 16 procent män bland tjänstemännen vilket betyder att vi lyckats förbättra oss några procent-enheter. Vår målsättning är att förbättra oss några procentenheter ytterligare under 2018. I ledningen är det idag en jämn könsfördelning.

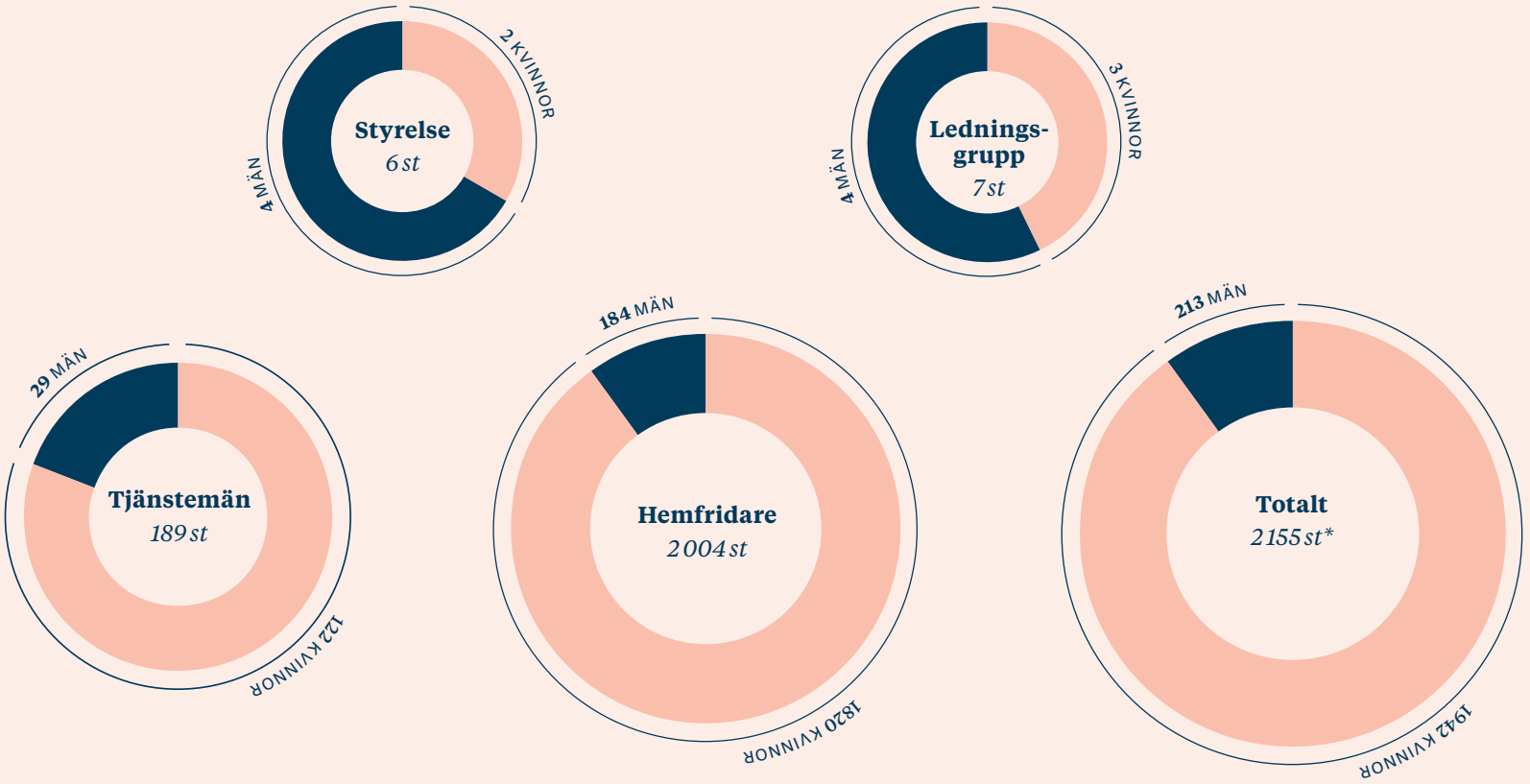
Det är också självklart att arbete på Hemfrid ska kunna förenas med familj och föräldraskap, och vi uppmuntrar både män och kvinnor kan ta samma ansvar för barn och hem.

Mångfald och inkludering

Som arbetsgivare vill vi att alla ska känna sig välkomna . Vi har en mångfalds- och inkluderingspolicy som tydligt säger att vi ska ta tillvara på våra medarbeta-

Våra medarbetare

Antal anställda 2017



*styrelsen ej inräknad

res olikheter och att alla ska behandlas med omtanke och respekt oavsett utbildning, ålder, kön, etnicitet eller sexuell läggning. Och hos oss finns mångfald på riktigt. Det pratas över 65 olika språk bland våra medarbetare och vi har nationaliteter representerade från världens alla hörn.

Språkutbildningar
Ett av de initiativ vi är lite extra stolta över är våra språkutbildningar tillsammans med utbildningsföretaget Swedish for Professionals. En stor andel av våra medarbetare är utlandsfödda och språkbarriären är ett hinder för många. Vi vill erbjuda möjligheter att utvecklas, därför har vi sedan 2015 haft språkutbildningar i svenska.

Initiativet har flera fördelar. För det första ger det medarbetaren en chans att stärka sin yrkesposition, inte bara på Hemfrid utan även på den svenska arbetsmarknaden i stort. För det andra underlättar det kommunikation med oss på kontoret och vi kan lättare förstå varandra. För det tredje ger det kunderna en bättre service då de enklare kan kommunicera med sin Hemfridare. Och för det fjärde bidrar det till bättre integration i samhället.

2017 var det 180 medarbetare som genomförde språkutbildningarna. Vi erbjuder tre olika nivåer från nybörjare till mer avancerad svenska. Vår ambition är att utöka utbildningarna varje år så att fler kan få möjlighet att lära sig svenska på jobbet.

180

2017 genomförde 180 Hemfridare språkutbildningar. Vi erbjuder tre olika nivåer från nybörjare till mer avancerad svenska.

Handelshögskolans integrationssatsning RAMP

2017 gick vi även med i Handelshögskolans integrationssatsning RAMP - Rapid Acceleration Management Program där vi erbjudit praktikplats under ett år. Det är ett nytt och spännande sätt för oss att arbeta med integration. Programmet har initierats av Handelshögskolan i Stockholm för att underlätta för nyanlända akademiker att komma in på svensk arbetsmarknad. Programmet omfattar praktik ikombination med utbildning på Handels. Vår ambition är att det ska ge både oss, och Mohammed som är vår praktikant, nya perspektiv och stärka vår mångfald på fler nivåer.

INTERVJU MARY ANN ACOSTA MUNAR, HEMFRIDARE

Vad gör du vanligtvis på Hemfrid och hur länge har du jobbat?
– Jag jobbar som Hemfridare och hjälper mina kunder med framförallt städning. I år har jag jobbat på Hemfrid i 4 år. Jag har bott i Sverige i 5 år.

Hur kommer det sig att du sökte till språkutbildningen med Swedish for Professionals?
– Jag vill kunna prata bättre svenska. Jag har en utbildning som röntgensjuksköterska från mitt hemland Filippinerna och har jobbat på sjukhus i många år. Jag vill jobba som sjuksköterska här också. Men i Sverige behöver jag uppgradera min universitetsexamen, därför måste jag lära mig språket bättre och kunna prata mer.

Har det varit svårt att lära sig svenska?
– Ganska svårt, melodin är helt annorlunda. Men det är väldigt roligt och jag är motiverad att lära mig mer. Just nu går jag avancerad nivå.

Vad är det bästa med att kombinera jobb och språkutbildning?
– Det bästa är att vara tillsammans med kollegor samtidigt som man lär sig svenska. Det är väldigt socialt och vi pratar mycket om jobbet och olika kulturskillnader. Det är också lättare med arbetstider, det kan vara svårt att få ihop ibland om man läser på annan skola.

Jag behöver uppgradera min universitetsexamen, därför måste jag lära mig språket bättre och kunna prata mer.

Mary Ann Acosta Munar

INTERVJU MOHAMMED ABUNADA,PRAKTIKANT VIA RAMP

Hur länge har du varit i Sverige och hur hamnade du på Hemfrid?
– Jag kom till Sverige i januari 2016. Efter nästan ett och ett halvt år i Sollefteå flyttade jag till Stockholm när jag kom in på Handels praktikprogram. Sedan i september 2017 gör jag praktik på Hemfrid.

Vad har praktiken på Hemfrid betytt för dig?
– Min praktik är mitt första steg till arbetsmarknaden i Sverige. Jag har fått veta mer om en mycket intressant bransch, det har hjälpt mig att träffa nya människor och bygga mitt nätverk. Jag jobbar mellan tre avdelningar; affärsutveckling, lön och ekonomi.

Vad har varit roligast?
– Affärsutveckling är mycket spännande, jag har fått olika uppgifter där jag gjort olika marknadsundersökningar. Jag har fått veta mer om olika företag och olika affärsmodeller. Jag har jobbat med ekonomiavdelningen också där har jag lärt mig att jobba i affärssystemet med fakturering.

Vad är det bästa med att gå ett program som kombinerar utbildning och praktik?
– Jag har fått bra teoretisk utbildning och är nu på ett ställe där jag kan bidra, lära mig och utvecklas ännu snabbare. Jag har blivit mer självsäker när det gäller framtiden. Och jag har lärt mig mycket om svensk affärskultur. Exempelvis att du kan gå till chefen och fråga saker, det är inget konstigt.

Jag har blivit mer självsäker när det gäller framtiden.

Mohammed Abunada

Ett klimatsmart företag

Vi vill vara ett klimatsmart företag och jobbar aktivt med att minska vår miljöpåverkan. Vi strävar efter att använda marknadens mest hållbara lösningar och följer hela tiden utvecklingen på miljöområdet.

Klimatberäkningar på hela verksamheten
2016/2017 gjorde vi en omfattande kartläggning över Hemfrids verksamhet och vår klimatpåverkan. Tillsammans med IVL Svenska Miljöinstitutet gjorde vi klimatberäkningar på hela verksamheten för att identifiera var vår största miljöpåverkan finns. Därefter har vi vidtagit flera åtgärder för att minska vårt miljöavtryck. För verksamhetsåret 2017 har vi följt upp klimatberäkningarna med ett nytt digitalt verktyg som utvecklats av Normative.

Enligt det globala indexet Greenhouse Gas Protocol, kan ett företags klimatpåverkan delas in 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. Och scope 3 inkluderar allt annat som vi inte har en direkt påverkan på såsom inköp av varor och tjänster.

Likt många andra företag finns den största delen av Hemfrids utsläpp i Scope 3, dvs inköp av varor och tjänster. Därmed är det viktigt att vi jobbar med medvetna val för en hållbar konsumtion och ställer krav på vår värdekedja. Scope 2 är

en mindre del av våra utsläpp, där har vi aktivt valt leverantörer som levererar förnyelsebar el och fjärrvärme. I Scope 1 där vi utsläpp från våra egna transporter och fordon.

Mer hållbara transporter

Utsläpp från våra bilar och transporter har en stor påverkan på vårt klimatavtryck enligt vår kartläggning tillsammans med IVL. Därför tog vi ett beslut vid årsskiftet 2016/2017 om att byta ut våra diesel- och bensindrivna fordon till bättre miljöanpassade alternativ. Idag är 100 av 130 bilar elhybrider. Och på ett år har vi minskat våra koldioxidutsläpp för våra egna fordon med 38 procent.

Till vår flyttjänst har vi i investerat i nya lastbilar 2017. Flyttbilarna är inte elhybrider men uppfyller de hårdaste miljökraven i Euro 6 och vi utbildar förarna i Eco-driving.

Leveranserna av våra produkter ut till kund görs med Best Transport. Deras transporter sker idag med 70 procent förnybara bränslen, den resterande delen av utsläppen klimatkompenseras med hjälp av FN-certifierade CDM-projekt.

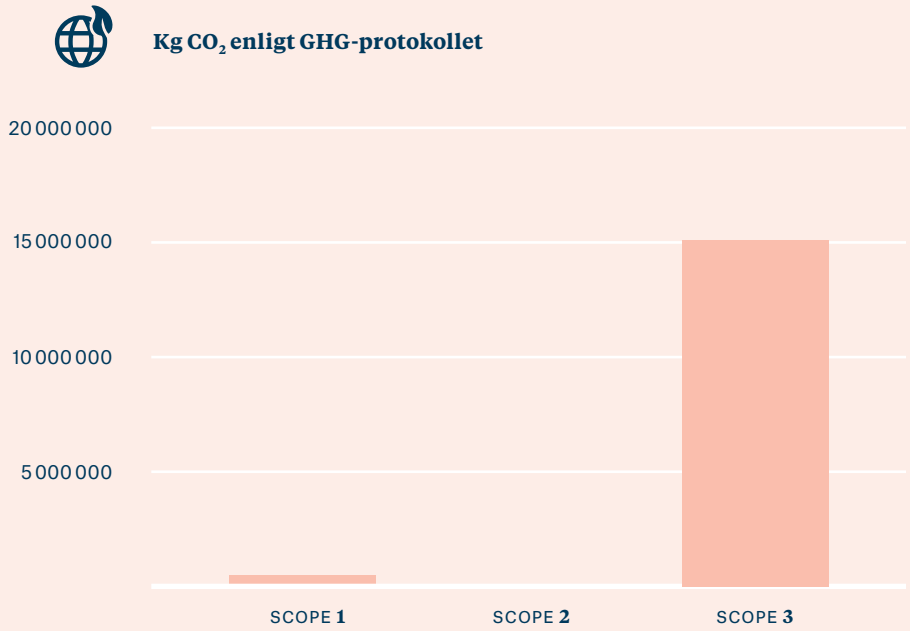
Medvetna val och inköp

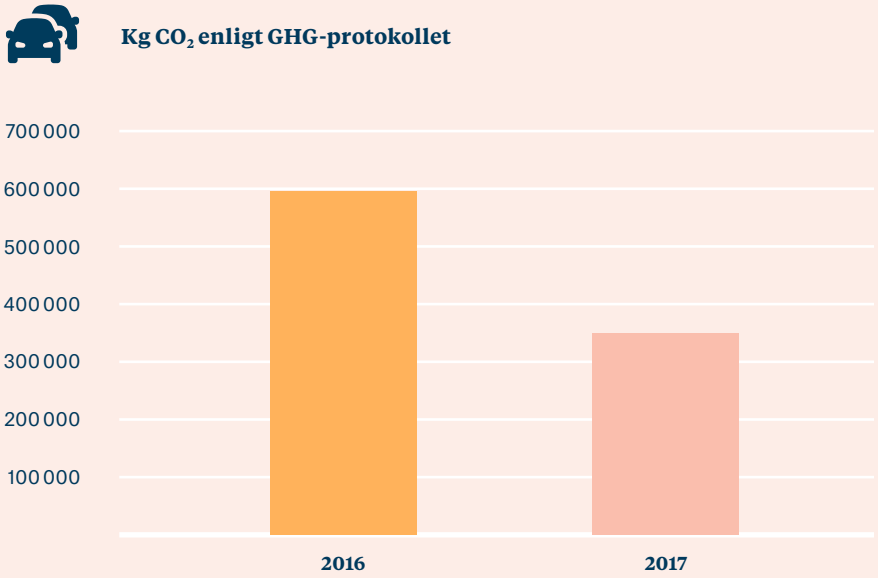
Genom medvetna val och att ställa höga krav på våra leverantörer vid inköp kan vi göra viktiga miljövinster. Att välja miljöcertifierade produkter och tjänster som är granskade av tredjepart är en strategi som vi valt för att säkerställa att vi gör hållbara val.

Därutöver jobbar vi på kontoren med att:

- Sortera avfall, såväl papper som datorer och mobiltelefoner
- Källsortera i den mån fastighetsägarna har förutsättningar
- Energieffektivisera för att minska vår elförbrukning

Från 2018 kommer vi att börja med mer kontinuerliga uppföljningar på våra leverantörer för att mäta och utvärdera deras miljöarbete.





Våra produkter
För att ta hand om ett hem på ett skonsamt och effektivt sätt är det viktigt att ha rätt rengöringsmedel. Därför tog vi 2015 fram en egen serie städprodukter. Produkterna är alla tillverkade i Sverige av ett klimatneutralt företag och märkta med Bra Miljöval.

Sedan 2016 ingår våra produkter i kundernas städabonnemang och levereras direkt hem till dörren. Det är en utveckling av vår tjänst som är positiv ur flera perspektiv. Förutom att kunden slipper tänka på att fylla på städskåpet mellan städningarna och det är bättre för våra medarbetares hälsa, så kan vi garantera att vi använder miljöanpassade städmedel hemma hos alla våra 15 500 kunder.

I 2017 års kundundersökning fick vi feedback att leveranserna kommer för ofta och att vi levererar för mycket medel. Följaktligen jobbar vi intensivt med att ta fram en bättre logistiklösning och förbättra våra beställningsrutiner. Med hjälp av den nya medarbetarappen kommer vi exempelvis kunna anpassa leveranserna bättre och Hemfridarna kommer att lägga en beställning när något tar slut i städskåpet.

Smartare förpackningar med grön polyeten
Även förpackningarna till våra produkter är framtagna med tanke på miljön. De är gjorda av grön polyeten, en innovativ miljöplast som till 85 % består av sockerrör. Till skillnad från olja som fossil plast är tillverkad av, är sockerrör en förnyelsebar råvara. Produktion av grön polyeten 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. Vi har också säkerställt att vi har en certifierad tillverkare som arbetar aktivt med både miljömässigt och socialt ansvar. Förpackningarna tillverkas av en väletablerad leverantör i Brasilien. I tillverkningsprocessen omvandlas sockerrör till etanol, som sedan omvandlas till eten och slutligen polyeten. Leverantören har inga odlingar i regnskogen och arbetar aktivt med schyssta villkor för sina medarbetare. Förpackningarna av grön polyeten är sedan 100 procent återvinningsbara.

Smartare textilier
För att städa ett hem skonsamt och effektivt är det också viktigt att välja rätt redskap. I våra städabonnemang ingår det ett startkit med mopp och microfibetrasor som vi använder när vi utför våra tjänster.

Microfibertrasor är en innovation inom miljövänlig städning. Microfibrerna består av polyester eller polyamider, eller en blandning av båda. Fibrerna är uppbyggda som asterisker (*) och tack vare denna uppbyggnad skapas en statisk elektricitet som gör att en torr microfibertrasa kan fånga upp smuts, bakterier och dammpartiklar. Är microfibertrasan lätt fuktad suger den istället upp smutspartiklarna. Med denna absorbtionsteknik behövs det minimalt med rengöringsmedel, många gånger räcker det med vatten. Trasorna ska tvättas mellan städningarna och håller i snitt 4 år.

Alla moppar (inklusive moppskaft) och trasor är märkta med Svanen och uppfyller kraven enligt REACH (EU:s kemikalieförordning). Till-

> *Genom att välja grön polyten istället för fossil plast minskar vi både vår egen och våra kunders klimatpåverkan.*

verkarna revideras årligen av BSCI (The Business Social Compliance Initiative) som tittar på anläggning, löner, miljö och arbetsförhållanden etc.

Utbildning i miljövänlig städning
Alla nya medarbetare får en introduktionsutbildning i miljövänlig städning och hur man tar hand om ett hem på ett hållbart sätt. I utbildningen ingår moment om dosering, rätt medel till rätt material, rätt städteknik för ett effektivt resultat. Vi har tagit fram filmer som illustrerar hur man städar miljövänligt och visar våra egna produkters egenskaper.

Med vår nya medarbetarapp kommer vi också ha möjlighet att skicka notiser och korta tipsfilmer om miljövänlig städning för att engagera våra medarbetare ännu mer i vår miljö.

Aktivt engagemang i miljöfrågor
I vår strävan att använda marknadens mest hållbara lösningar måste vi hålla oss uppdaterade om utvecklingen på miljöområdet. Därför har vi aktivt engagerat oss för att lära oss mer om hur man hur man som företag kan bidra till en bättre miljö.

2017 har vi bland annat varit med i företagsnätverket för de Svenska Nationella Miljömålen. Nätverket initierades av regeringens miljösamordnare för att engagera fler företag att jobba med de 16 miljömål som tagits fram för Sverige.

Vi har också deltagit i en workshop hos Kemikalieinspektionen för att identifiera de viktigaste strategiska frågorna för företag och myndigheter att jobba med för att uppnå det specifika målet om en giftfri miljö. Det behövs mer utbyte av praktiska erfarenheter och nya gemensamma arbetssätt för att öka kunskapen om miljöfarliga ämnen, fasa ut onödiga kemikalier osv i samhället.

Vi vill inspirera våra kunder att göra mer hållbara val
Vi viil engagera våra kunder och inspirera dem till att göra mer hållbara val i hemmet. Enkel, tilltalande och rolig kommunikation är ofta nyckeln till ökat engagemang. Med nyhetsartiklar och tips om våra produkter och en hållbar livsstil kan kunderna lära sig mer på hemsidan, i sociala medier,nyhetsbrev etc. Vi har också producerat en rad tipsfilmer.

Vår ambition är också att bredda vårt hållbarhetsperspektiv. Därför inledde vi ett samarbete med Greenely 2017. Greenely har utvecklat en app där användarna kan följa sin elanvändning över tid, få analyser över hushållets elförbrukning, jämföra förbrukningen med andra hushåll, beräkna effektiviseringsvinster, få notiser vid ökad elanvändning och mycket mer. I bland annat nyhetsbrev har Hemfrids kunder fått tips om hur de kan spara på sin elförbrukning och bli mer energismarta genom att ladda ned appen. Planen är att detta samarbete ska utvecklas över tid och att vi kan få fler kunder att ta del av energirådgivning.

FÖR MILJÖN

10 enkla tips för att leva mer hållbart hemma

1. Välj miljömärkta produkter till städskåpet. Att använda miljömärkta produkter utan farliga kemikalier är bättre för både hälsa och miljö.
2. Var noga med doseringen och överdosera inte. Det blir inte renare för att du använder mer rengöringsmedel, ditt golv blir istället kladdigt eller halt och effekten blir inte alls lika bra.
3. Använd rätt medel till rätt material.
4. Tvätta på lägre temperaturer. Om du exempelvis tvättar kläderna på 40 grader istället för 60 minskar energikonsumtionen med nästan hälften, och du sparar dessutom pengar.
5. Var även noga med dosering av tvättmedel. Tvätten blir inte renare för att du använder mer tvättmedel. Ett tecken på att du använt för mycket tvättmedel är när det skummar mycket i trumman när maskinen går.
6. Häng din tvätt istället för att torktumla. Torktumlaren drar mycket energi samtidigt som det sliter på kläderna.
7. Spara på vatten och el. Tvätta, diska och torktumla när maskinerna är fyllda.
8. Använd miljömärkt handtvål i hela hemmet.
9. Källsortera mera! Sortera plast, pappersförpackningar och lämna till återvinningen så blir det till nya förpackningar.
10. Återvinn mer! Ge din kläder och gamla prylar ett nytt liv och en ny ägare. Du bidrar till ett mer cirkulärt samhälle.

hemfrid

Hör gärna av dig!

Har du frågor eller funderingar gällande vårt hållbarhetsarbete får du gärna höra av dig till frida.koff@hemfrid.se.

www.hemfrid.se