



Hållbarhetsredovisning

Hertz®.se
For a better journey®



Hertz arbetar sedan länge för att bidra till en hållbar samhällsutveckling. De produkter och tjänster som Hertz erbjuder kan bidra till ett effektivare utnyttjande av bilen. Som marknadsledare i branschen kommer Hertz fortsätta att visa vägen mot nya tjänster och produkter som är mer hållbara än idag.

Omfattning och avgränsning

Detta är Hertz Sveriges tredje hållbarhetsredovisning. Den beskriver Hertz Sveriges verksamhet ur ett ekonomiskt, miljömässigt och socialt perspektiv. Redovisningen är gjord i enlighet med GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer för hållbarhetsrapportering, nivå B. Redovisningen är granskad av GRI för kontroll av att ramverket har följts. För framtida hållbarhetsredovisningar finns planer på att låta en extern part bestyrka den. Redovisningens tyngdpunkt ligger på de frågor som Hertz Sverige och dess intressenter anser vara viktigast för företaget och där information varit möjlig att få fram. Hertz Sverige avser att ta fram en hållbarhetsredovisning årligen. Historiska data presenteras för indikatorer när sådana finns. Inga förändringar avseende antalet eller vilka indikatorer som redovisas har gjorts jämfört med år 2010.

Hertz (First Rent A Car AB) ställer i dagsläget inte krav på franchise-tagarna att följa den nya standarden ISO 26000 fullt ut. De omfattas därför ännu inte av hållbarhetsredovisningen. Under 2012 kommer en handlingsplan för att integrera alla återförsäljare i ISO 14001 och hållbarhetsarbetet påbörjas.

När det gäller ekonomiska och sociala aspekter omfattar redovisningen Hertz (First Rent A Car AB) egen verksamhet samt det helägda dotterbolaget Sunfleet. Redovisningen av miljöaspekter följer omfattningen av Hertz miljöledningssystem, vilket även innefattar fristående återförsäljare och Sunfleet.

Läsanvisningar

Redovisningen inleds med en berättande del där Hertz verksamhet beskrivs. Därefter följer en redogörelse för styrning och organisation av företaget och hållbarhetsfrågorna. De efterföljande avsnitten innehåller beskrivningar och indikatorer kring Hertz arbete inom de tre hållbarhetsområdena: ekonomi, miljö och socialt ansvarstagande.

Besök gärna vår hemsida www.hertz.se/omhertz för mer information om Hertz hållbarhetsarbete eller se GRI-indexet, inklusive FN Global Compacts korsreferens och index, med ytterligare förtydligande längst bak i redovisningen.

Tyngdpunkten i hållbarhetsredovisningen ligger på områdena miljö och socialt ansvarstagande. För mer detaljerad ekonomisk redovisning hänvisas till Hertz (First Rent A Car AB) årsredovisning. Med "Hertz" avses genomgående First Rent A Car AB samt Sunfleet där inget annat anges när ekonomi och sociala aspekter behandlas. När miljöaspekter behandlas avser "Hertz", utöver First Rent A Car AB, de franchisetagare som omfattas av företagets miljöledningssystem samt det helägda dotterbolaget Sunfleet där inget annat anges.

VÄLKOMMEN TILL HERTZ			
HÅLLBARHETSREDOVISNING 2011	02	Möjlig påverkan av Hertz ekonomi till följd av klimatförändringen	19
Omfattning och avgränsning	02		
Läsanvisningar	02		
VD-ORD	04		
HERTZ HÅLLBARHETSARBETE - HÅLLBARHETSMÅL OCH STÄNDIGT FÖRBÄTTRINGSARBETE	05	3. MILJÖANSVAR	20
HÅLLBARHETSÅRET 2011	06	Styrning och organisation av Hertz miljöarbete ..	21
Hållbarhetsåret 2011	06	Miljöorganisation	21
Viktiga händelser - framsteg, utmaningar och åtgärder under 2011	06	Miljöaspekter, miljöpolicy och miljömål	21
<i>Inom det ekonomiska området</i>	06	Försiktighetsprincipen	21
<i>Inom miljöområdet</i>	06	Utbildning	21
<i>Inom det sociala området</i>	06	Miljöledningssystemets omfattning	21
Risker och möjligheter	07	Hertz utmaningar inom miljöområdet	21
Möjligheter	07	<i>Hertz betydande miljöaspekter</i>	21
Risker	08	<i>Råvaru- och resursförbrukning</i>	21
Drivkrafter för hållbarhetsarbetet	08	<i>Utsläpp till luft</i>	21
OM HERTZ - VERKSAMHET, PRODUKTER OCH TJÄNSTER	09	<i>Utsläpp till vatten</i>	21
Om Hertz	09	<i>Utsläpp till mark</i>	21
Tabell: Fakta om Hertz	09	<i>Organisation</i>	21
Koncernen Hertz Sverige	09	Indirekt positiv påverkan på samhället	21
Diagram: Organisationsschema Hertz	09	Internt miljöarbete	22
Diagram: Organisationsschema Flexiblen AB (Sunfleet)	09	Utsläppen från transporter, uppvärmning och elanvändning	22
Produkter, tjänster och koncept	09	Diagram: Utsläpp av fossil koldioxid från den egna verksamheten	22
Faktaruta: Hertz produkter, tjänster och koncept	10	Interna transporter	22
Medlemskap i organisationer och initiativ som stöds av Hertz	10	<i>Leverans av fordon till kund</i>	22
		<i>Bussar på Arlanda</i>	22
1. HÅLLBARHETSSTRATEGI OCH STYRNING ..	11	<i>Lastbilstransporter av hyrbilar - Eurotransport</i>	22
Bolagsstyrning för First Rent a Car AB	12	<i>Intern förflyttning av fordon</i>	22
Regelverk för bolagsstyrning	12	Däcktransporter	23
Övervakning	12	Tabell: Utsläpp av fossil koldioxid från interna transporter (ton)	23
Styrelse och ledning	12	Tjänsteresor	23
Diagram: Bolagsstyrning FRAC	12	<i>Medarbetarnas resor i tjänsten med kollektivtrafik</i>	23
Medarbetarnas möjlighet att påverka styrelse och ledning	12	<i>Medarbetares resor till och från arbetet</i>	23
Belöningsssystem	12	Uppvärmning och elanvändning	23
		Diagram: Fördelning interna utsläpp av fossil koldioxid	23
Styrning och organisation av Hertz hållbarhetsarbete	13	Diagram: Interna utsläpp av fossil koldioxid jämfört med fossila koldioxidutsläpp från hyrbilsflottan	23
Vision, affärsidé och värdegrund	13	Tabell: Energianvändning och koldioxidutsläpp	24
Riktlinjer och policyer	13	Avfallshantering	24
Organisation av hållbarhetsarbetet	13	Vattenförbrukning och utsläpp till vatten	24
Medarbetare	14	Tabell: Vattenförbrukning totalt	24
		Kemikaliehantering	25
Hertz Intressenter	15	Inköp av varor och tjänster	25
Diagram: Hertz nyckelintressenter	15	Miljöpåverkan från produkter och tjänster	25
Intressentdialog	15	Miljömål år 2012, 2015 och 2020	25
Exempel på dialoger med intressenter under 2011 ..	15	Diagram: Utsläpp av fossil koldioxid CO ₂ från hyrbilsflottan (g/km 2007-2020)	25
Väsentlighetsanalys	16	Diagram: Kg CO / NOx / Partiklar från däck	25
Tabell: Resultat väsentlighetsanalys	16	Diagram: Kg partiklar från diesel	25
2. EKONOMISKT ANSVAR	17	Miljöprestanda och påverkan från Hertz Fordon ..	26
Styrning och organisation av Hertz ekonomi	18	Diagram: Antal körda kilometer jämfört med utsläpp av fossil koldioxid, 2007-2011	26
Miljö- och sociala faktors påverkan på Hertz ekonomiska resultat	18	Diagram: Andel körda kilometer per bränsleslag, 2004-2011	26
Faktaruta: Mål 2011: Omsättning och resultat	18	Diagram: Utsläpp av fossil koldioxid från hyrbilsflottan, 2004-2011	26
Genererat och distribuerat ekonomiskt värde	18	Diagram: Energianvändning - bränsleförbrukning per bränsle (liter) och 10 kilometer, 2004-2011	26
Tabell: Nyckeltal	18	Bilpoolen Sunfleet - att dela bil är smartare	27
Tabell: Hertz utgifter 2011 fördelade på intressentgrupp	18	Diagram: Körda bilpoolskilometer	27
Diagram: Hertz utgifter 2011 fördelade på intressentgrupp	18	Dubbdäck	27
Investeringar	19	Diagram: Fördelning dubbdäck/frikationsdäck	27
		Hertz Green Location och Hertz Next Generation Location	27
		Klimatkompensation	28
		Övrigt miljöarbete	28
		Faktaruta: Etanoldebatten	28
		4. SOCIALT ANSVAR	29
		Ansvar för produkter och tjänster	30
		Styrning och organisation av Hertz produkter och tjänster	30
		Säker fordonsflotta	30
		Tjänster för personer med rörelsehinder	30
		Service och underhåll av Hertz fordon	30
		Hantering av känslig information om kunden	30
		Produktmärkning och information	31
		Kundnöjdhet	31
		Diagram: Global uppföljning av kundnöjdhet	31
		Marknads- och kundundersökningar	31
		Kundtjänsthantering	32
		Marknadskommunikation	32
		Medarbetare	33
		Styrning och organisation av Hertz medarbetarfrågor	33
		Anställda och anställningsvillkor	33
		<i>Medarbetarfakta</i>	33
		Tabell: Personalstyrka	33
		Tabell: Personalomsättning	33
		Diagram: Personalfördelning på befattningsnivå	34
		<i>Anställningsvillkor och förmåner</i>	34
		Utbildning och utveckling	34
		Tabell: Utbildningstimmar per personalkategori	34
		Tabell: Timmar per personalkategori webbaserad utbildning 2011	34
		Mångfald och jämställdhet	35
		Lönefördelning mellan män och kvinnor	35
		Diagram: Fördelning av anställda utefter kön och befattningsnivå	35
		Diagram: Fördelning av anställda utefter åldersgrupp	35
		Diagram: Fördelning av ålder i styrelsen och ledningen	35
		<i>Arbetsmiljö</i>	36
		<i>Arbetsskador</i>	36
		<i>Sjukfrånvaro</i>	36
		Tabell: Olyckor och frånvaro	36
		Inflytande och medbestämmande	36
		Samhällsansvar	37
		Styrning och organisation av Hertz samhällsansvar	37
		Rättvis konkurrens	37
		Representation och gåvor	37
		Leverantörer och affärspartners	37
		Delaktighet i politiska processer	37
		Samhällsinvesteringar	38
		Sponsring och frivilliga bidrag	38
		Faktaruta: Exempel på verksamheter som Hertz stödjer genom sponsring eller bidrag ..	38
		Beräkningsmetoder och underlag	39
		Miljö	39
		Energianvändning och utsläpp	39
		Antaganden	39
		<i>Interna transporter</i>	39
		<i>Resor till och från arbetet</i>	39
		<i>Tjänsteresor</i>	39
		<i>Bruksel och uppvärmning</i>	39
		<i>Vatten</i>	39
		<i>Bränsleförbrukning hyrbilar</i>	39
		Medarbetare	39
		Personalstyrka	39
		<i>Personalomsättning</i>	39
		Skador och frånvaro	39
		DEFINITIONER	40
		GODKÄNNANDE FRÅN GRI	41
		GRI-KORSREFERENSTABELL	42
		KONTAKTUPPGIFTER	49



"Vi har en spännande
resa framför oss"

Hertz är ett anrikt företag och varumärke, med en lång tradition av entreprenörs- och innovationsanda. Sedan starten år 1918 har Hertz i många avseende varit branschledande. Vi har fattat en rad beslut och introducerat ett flertal produkter och tjänster som haft stor betydelse för hyrbransschens utveckling. Snart ett århundrade senare fortsätter Hertz att vara en föregångare när vi år 2011 som första hyrbilsföretag på allvar pratar hållbarhet och inte endast miljö. Hållbarhetstanken stämmer väl överens med vår tradition som innovatörer. Det handlar i mångt och mycket om att ständigt förbättra sig, att hitta nya lösningar som skapar ett värde för vårt företag, våra kunder och samhället i stort. Att vi tar hänsyn till såväl miljömässiga och sociala som ekonomiska aspekter stärker vår affärsmodell och bidrar till att långsiktigt stärka Hertz som företag, arbetsgivare och del av samhället vi verkar i.

Under 2011 arbetade vi på bred front med hållbarhetsfrågor, samtidigt som andra halvan av 2011 var mycket komplex med ekonomiska utmaningar och vi var tvungna att anpassa vår verksamhet efter marknadens förändrade förutsättningar.

År 2011 var också ett år när vi fortsatte att ligga i framkant avseende insatser på miljöområdet. Bland annat nominerades vår samåknings-tjänst Roadmate till "Årets miljöinitiativ" på Grand Travel Award och Hertzägda bilpoolen Sunfleet fick över 6 000 nya medlemmar. Vi gjorde dessutom en stor satsning på en mer hållbar hantering av bilflottan. Samarbetet med World Childhood Foundation fortsatte och vi inledde ett nytt partnerskap med Permobil för att tillsammans arbeta fram nya lösningar för ökad tillgänglighet. Genom samverkan med Motorförrarnas Helykterhetsförbund (MHF) och stöd till kampanjen "Kör nykter" arbetade vi för ökad trafiknykterhet i Sverige. Vårt Nöjd-Kund-Index, NPS, steg från 50,1 år 2010 till 53,4 år 2011, vilket innebär att Hertz Sverige har bland de nöjdaste kunderna i Europa. Internt fortsatte vi att fokusera på att effektivisera våra processer och tjänster liksom ständiga förbättringar – ett arbete som är nödvändigt för att vi ska kunna utvecklas och möta våra kunders krav och förväntningar. Medarbetarnas trivsel är navet i vår framgång. Fler utbildningsstillfällen och insatser för att förbättra kommunikation och arbetsmiljö bidrog till att vi fick ett bra värde i vårt Nöjd-Medarbetar-Index, ESI, och ligger över branschsnittet.

Livet är en resa. Det slår vi fast i vår nya vision. Hertz ska vara en partner på den resan och göra den så bra som möjligt oavsett om den sker i vardagen, i tjänsten eller på semestern. Under 2012 påbörjar vi resan mot framtidens Hertz. Med oss på vägen har vi visionen, som ska peka oss i rätt riktning, och våra nya värdeord – service, respekt, trygghet och glädje samt vår nya uppförandekod – som ska fungera som en inre kompass och lotsa oss rätt genom vardagens små och stora beslut och i våra möten med kollegor, kunder, samarbetspartners, leverantörer och andra intressenter. Uppförandekoden bygger på FN Global Compacts principer och riktlinjer inom områdena: mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, miljö och antikorruption. Vi har även valt att ansluta oss till FN Global Compact och aktivt stödja och främja dess arbete.

Vi vill att resan genom livet ska vara så hållbar som möjligt och fokus för framtidens Hertz är att erbjuda mer hållbara transportlösningar. Redan idag erbjuder vi ett flertal tjänster som gör resandet mer hållbart, till exempel traditionell biluthyrning, bilpool, samåkning och långtidsförhyrning. Visionen för morgondagen är att vara en mer aktiv part i samhällets infrastrukturplanering genom att bygga ihop våra tjänster till en lösning, så kallad Mobility Management. Förhoppningen är att framöver även integrera lösningen med andra transportslag såsom cykelpooler, kollektivtrafik, taxi och flyg.

Det är en spännande resa vi har framför oss, med nya affärsmöjligheter, samtidigt som vi kan bidra till att skapa en mer hållbar transport-infrastruktur!

Henrik Axling, vd

HERTZ HÅLLBARHETSARBETE - SJU HÅLLBARHETSMÅL OCH STÄNDIGT FÖRBÄTTRINGSARBETE

Hertz har sju övergripande hållbarhetsmål (ett ekonomiskt mål, två miljömål och fyra sociala mål) för att nå både en hållbar affärs- och samhällsutveckling och ständig förbättring. Hållbarhetsarbetet in-

derar dessutom ett flertal mål som Hertz jobbar mot. Mer om dessa finns att läsa om i hållbarhetsredovisningen under respektive område.

Hållbarhetsområde	Mål	Nyckeltal	2008	2009	2010	2011	Framsteg och åtgärd
Ekonomi	Nå en vinstmarginal på 5 procent, soliditet på 20 procent och lönsam tillväxt till år 2012.	Nettoomsättning (tkr)	407 624	430 382	479 672	506 691	Positiv trend 2011, omsättningen ökade med knappt 6 procent. Hertz har dessutom ökat sin marknadsandel. Strategin framöver är att konsolidera verksamheten.
		Resultat efter skatt (tkr)	6 712	717	9 246	- 60	Negativ trend i moderbolaget. Orsaken är bland annat en vikande hyrbilsmarknad och försämrat ränteläge. En strategi för ökad lönsamhet ska tas fram under 2012.
Miljö	Halvera kundernas fossila koldioxidutsläpp till år 2020 jämfört med år 2007.	Utsläpp av fossil koldioxid från hela hyrbilsflottan, inklusive Sunfleet (gram per kundkilometer).	123	114	102	124	Negativ trend men enligt plan på grund av skifte i hyrbilsflottan av fordon som drivs av etanol till fordon som drivs av diesel. Hertz planerar att ta in fler hybrid- och elbilar i flottan.
	Minska de interna fossila koldioxidutsläppen med drygt 60 procent till år 2020 jämfört med år 2007	Utsläpp av fossil koldioxid i antal kilo per uthyrd bil (1).	6,14	5,7	4,84	4,92	Inget minskat utsläpp på grund av att fordonen under 2011 drevs av diesel, 2010 drevs de med etanol. Åtgärd - ny tjänste- och resepolicy Jämfört med år 2007 släppte Hertz ut 34 procent mindre fossil koldioxid under 2011.
Socialt		Medelantal anställda	228	226	237	240	
	Personalomsättningen ska inte överstiga 10 procent år 2012	Personalomsättning (procent)	2	3	14	15	Negativ trend. Som första steg görs introduktionsutbildningen längre.
	Mål för medarbetarnas trivsel. Målet för 2012 är ett medarbetarindex ESI på 69 procent.	Genom medarbetarindexet mäts individ, organisation, mål, ledarskap och engagemang i företaget.	i.u.	i.u.	i.u.	67	Hertz ligger över branschindex som ligger på 66 procent, men företaget jobbar vidare för att nå målet med hjälp av till exempel coachning, service- och skadeutbildningar samt bättre introduktionsutbildningar.
	Antalet sjukdagar 2012 ska inte överstiga antalet sjukdagar 2011	Sjukfrånvaro per anställd (dagar)	11,1	12,9	13,5	14,1	Negativ trend - respektive avdelnings-/stationschef ska analysera sjuktalen och sätta in åtgärder på sin avdelning/uthyrningskontor.
	Kundnöjdhetsmål. Målet är att nå ett Nöjd-Kund-Index, NPS (3) värde på 55 under 2012 .	Nöjd-Kund-Index mäter kundnöjdhet, produkter, tjänster och kundbemyndande (NPS)[2] .	-	54,8	50,2	53,4	Framsteg detta år till följd av ökad satsning på service- och skadeutbildningar samt coachning av medarbetare.

[1] Internt utsläpp av koldioxid för att producera en hyra.

[2] Medarbetarindex. År 2008 och 2009 gjordes mätningen enligt ESI-index (Employee Satisfaction Index). År 2010 gjordes ingen mätning då beslut togs om att göra mätningarna oftare och på annat sätt och för att kunna jämföra värdet mellan olika branscher. År 2011 påbörjades mätningar enligt det nya systemet (TNS Sifo) som inte kan jämföras med resultaten 2008 och 2009.

[3] NPS = Net Promoter Score. NPS började mätas i mars 2009.

HÅLLBARHETSÅRET 2011

Året som har gått har innefattat många utmaningar men även möjligheter. Hertz hållbarhetsarbete har blivit allt mer integrerat i affärsverksamheten och vi kan tydligt se hur affärsstrategiska och operationella åtgärder och program inom de sociala och miljömässiga områdena har fått positiva ekonomiska utfall och vice versa. De största utmaningarna under årets gång var framför allt att kommunicera ut och skapa förståelse för hållbarhetsarbetet internt och även externt. Att vända den negativa ekonomiska trenden för First Rent A Car AB var en stor utmaning och tog resurser från och påverkade förbättringsarbetet när det gällde de sociala och miljömässiga aspekterna.

För att jobba proaktivt och uppnå hållbarhetsmålen på kort och lång sikt och kunna möta utmaningar och intressenters krav och förväntningar sattes olika åtgärder och program in. Dessa beskrivs nedan.

Viktiga händelser - framsteg, utmaningar och åtgärder under 2011

Inom det ekonomiska området:

- Omsättningen ökade jämfört med 2010.
- För att öka tillgängligheten och ha flexibla öppettider öppnades fyra nya Hertz Self Service-kiosker.
- På grund av omorganisation varslades fem personer, samtliga erbjöds andra tjänster inom företaget.
- Experimentet med leveranscyklar gav positiv effekt både på arbetsmiljö och ekonomi.
- Hertz vann flera upphandlingar och nya avtalskunder mycket tack vare Hertz trovärdiga hållbarhetsarbete.
- Sunfleet bolagiserades och blev ett fristående dotterbolag till First Rent a Car AB.
- Sunfleet skrev flera samarbetsavtal med andra hållbarhetsaktörer, till exempel blev Sunfleet en del i Vasakronans erbjudande om "Gröna hyresavtal".
- Efterfrågan fortsatte att öka från kunder avseende miljöbilar. Tilläggstjänster för att minimera miljöpåverkan ökade.
- Ett tiotal nya bemannade uthyrningskontor öppnades och ett antal obemannade så kallade "Pick up locations" avvecklades.

Inom miljöområdet:

- Tre uthyrningskontor övergick från First Rent a Car AB till franchisetagare och lämnade därmed First Rent a Cars miljöledningssystem.
- En ny rese- och mötespolicy samt miljöpolicy togs fram i syfte att minska utsläpp från de interna transporterna.
- Staben organiserades om och fick en ny chef som dessutom blev ledningens representant för miljöfrågor.
- Fordonsflottans utsläpp av fossil koldioxid ökade på grund av att färre etanolbilar köptes in till förmån för miljöbilar som drivs av diesel.
- Utsläppen av fossil koldioxid från Hertz tjänsteresor minskade till följd av att reserestriktioner infördes efter sommaren.
- Fler utsläpp från fordonen än bara koldioxid började mätas och redovisas.

- Hertz hade stora problem med att starta Renault Clio-bilarna i etanolmodell. Hertz fick information från Renault att inte tanka etanol i dessa fordon.
- En standard för att tvätta fordon togs fram i syfte att minska kemikalieförbrukningen och använda mindre farliga rengöringsmedel samt samordna inköp.
- En ny och mer omfattande rutin för kontroll av däcktryck infördes för att spara pengar, miljö och säkerställa att alla fordon alltid har rätt däcktryck.
- Hertz bytte tredjepartsrevisor från Lloyd's till DNV för att få en bredare genomlysning av miljöarbetet. Ett nytt sätt att granska lagefterlevnaden infördes.

Inom det sociala området:

- Hertz anslöt sig till FN Global Compact i början av 2012. Hertz kommer att påbörja ett systematiskt arbete utifrån Global Compact's moralprinciper och internationella normer och konventioner inom områdena miljö, mänskliga rättigheter, arbetsvillkor och anti-korruption.
- Hertz uppförandekod för medarbetare och leverantörer arbetades fram. Beslut fattades under 2012 och uppförandekoden ska implementeras i organisationen under året.
- En ny övergripande hållbarhetspolicy, som inkluderar FN Global Compacts och ISO 26000:s principer, togs fram. Denna ska, tillsammans med uppförandekoden, kommuniceras ut till medarbetare och leverantörer under 2012.
- En intern attitydundersökning med syfte att kartlägga medarbetarnas uppfattning om kommunikationen på Hertz genomfördes under 2011. Resultatet ligger till grund för en satsning på att förbättra internkommunikationen inom organisationen. Denna påbörjas under 2012.
- För att stoppa barnpornografiska bilder och filmer så installerades en programvara på First Rent A Cars samtliga datorer. Programvaran identifierar och stoppar all lagring och spridning av barnpornografiskt material.
- Arbetet med att ta fram ett nytt program för bättre och längre introduktionsutbildning som innehåller alla hållbarhetsparametrar inom ekonomi, socialt och miljö påbörjades.
- Ett nytt upplägg med kvartalsvisa medarbetarundersökningar infördes för att snabbare kunna sätta in åtgärder där arbetsmiljön upplevs som mindre bra.
- En tjänst som inköpssamordnare inrättades för att kunna styra och utveckla inköp och samarbetet med leverantörer.
- Satsning på serviceutbildning och ledarskapscoachning har förbättrat servicen mot kunder och stärkt organisationens ledarskap.
- Kundnöjdheten ökade jämfört med 2010 mycket till följd av bättre service och kundbemötande.
- Lean som arbetsmetod har bidragit till bättre arbetsmiljö, tydligare strukturer av det dagliga arbetet och mindre stress på arbetsplatsen.



Hertz produkter och tjänster kan bidra till att göra samhällets transportsystem effektivare.

RISKER OCH MÖJLIGHETER

Möjligheter

En förändrad syn på resande och bilars miljöpåverkan innebär stora affärsmöjligheter och utmaningar för Hertz.

God tillgång till hyrbil kan minska trafikens totala miljö- och klimatbelastning genom att det blir lättare att till exempel ta tåget större delen av sträckan och hyrbil sista biten. Hyrbilen möjliggör också att dimensionera det egna bilköpet efter normalbehovet, medan det maximala utrymmesbehovet för till exempel sportlovssemestern täcks av att man då hyr bil. Detta skulle medföra att stora bränsletörstiga bilar endast används då de verkligen behövs. Vidare väljer allt fler, framför allt i de större städerna, att avstå från egen bil och istället vara med i en bilpool och/eller hyra bil när det behövs. Enligt Gröna Bilisters beräkningar har en genomsnittlig hyrbil en belägningsgrad på cirka 60 procent och körs cirka 5 000 mil per år, drygt tre gånger så långt som en genomsnittlig privatbil. Därmed är varje hyrbil som blir en miljöbil drygt tre gånger så viktig ur miljö- och klimatsynpunkt som motsvarande privatbil. Hyrbilar är också viktiga för att många kunder utnyttjar hyrbilsfirman för att prova bilar/ teknik som de normalt inte använder.

Hertz har även identifierat en ny affärsmöjlighet - "Mobility Management". Riksdagen har uttalat stöd för att den så kallade fyrstegsprincipen ska användas vid transportplanering. Enligt principen ska sådana åtgärder prioriteras som innebär hushållning med resurser och begränsning av transportsystemets negativa effekter. I första hand ska enkla lösningar övervägas, vilket innebär att åtgärder analyseras i följande ordning:

1. Åtgärder som kan påverka transportbehovet och val av transportsätt.
2. Åtgärder som ger effektivare utnyttjande av befintlig infrastruktur och befintliga fordon.
3. Begränsade ombyggnadsåtgärder.

4. Nyinvesteringar och större ombyggnadsåtgärder.

De insatser enligt steg 1 och 2 i fyrstegsprincipen som kompletterar pågående arbete med utbyggnad och upprustning av befintlig transportinfrastruktur samlas ofta under begreppet Mobility Management. EU-projektet MOMENTUM:s definition av Mobility Management är att det är ett efterfrågeorienterat angreppssätt för att påverka person- och godstransporter genom att:

- uppmuntra användningen av miljöanpassade färdssätt
- förbättra hållbar tillgänglighet för människor och organisationer
- öka effektiviteten i transporter och markanvändning
- minska trafiken genom att begränsa antal, längd och behov av motoriserat resande (1).

Mobility Management kompletterar investeringar i teknologi och byggande med investeringar i beteendepåverkan, kunskap och samverkan mellan aktörer i transportsektorn. Huvudverktygen är information, kommunikation, samordning och organisation.

Arbetet med Mobility Management tas upp i regeringens proposition 2001/02:20 under rubriken Hållbart resande. Regeringen menar i propositionen att Vägverket bör arbeta med åtgärder som påverkar efterfrågan på transporter i riktning mot ett hållbart resande.

Hertz har identifierat dessa områden och ser en stor affärsmöjlighet i detta framöver. Under 2012 kommer Hertz påbörja arbetet med att bygga ihop sina tjänster till Hertz Mobility Management.

(1) källa: www.swepomm.se

En attraktiv arbetsgivare har större möjligheter att få den bästa kompetensen. En god arbetsmiljö skapar bättre förutsättningar för att rekrytera och behålla engagerade och kompetenta medarbetare. Hertz har en övertygelse om att en personalstyrka som speglar befolkningen är optimal eftersom den också speglar kunderna. Företaget arbetar långsiktigt med mångfald bland både kunder och medarbetare för att inte tappa marknadsandelar.

Hertz tror att fortsatt investering i och utveckling av nya och befintliga tjänster är en förutsättning för att fortsätta att vara marknadsledande. Utökad tillgänglighet både när det gäller öppettider med automatiserade kiosker och antal uthyrningskontor är en del av detta.

Risker

Möjligheterna för Hertz att bedriva biluthyrning på ett effektivt sätt begränsas när viktiga förutsättningar som tankningsmöjligheter och tvättanläggningar försvinner och antalet parkeringsplatser tillgängliga för hyrbils-/bilpoolsföretagen sjunker. Detta är ett problem framför allt i storstadsområdena. Enligt den undersökning som Hertz genomförde genom Sifo år 2009 är det dessutom i storstäder som behovet och intresset för hyrbilar är särskilt stort.

Hertz möjligheter att minska utsläppen av fossil koldioxid från fordonsflottan är till stor del beroende av att fordonsproducenterna utvecklar fordon med lägre utsläpp. För att möjliggöra mer långsiktiga satsningar från bilproducenterna behövs en långsiktig strategi och ett tydligt regelverk från myndigheterna. Ägarens krav påverkar i viss mån möjligheten att fritt styra över vagnparken då tillgången på specifika fordon inte alltid motsvarar Hertz behov. En risk för Hertz är att regler

som gäller för miljöfordon utformas till att bara omfatta privatbilismen. Skatter och avgifter som påförs bilar kan vara ett hinder i utvecklingen för hyrbilbranschen, men också en fördel beroende på hur avgifterna formuleras. En tydligare styrning från egenägd bil till ett mer effektivt individuellt resande skulle ge en positiv inverkan. En ökad kostnad för ägande av bil skulle till exempel medföra en möjlighet för Hertz, eftersom detta troligen skulle leda till att fler valde att hyra/dela/samåka istället för att äga bil. Ett samhälle där alla äger en egen bil är inte hållbart i längden. Hertz erbjuder med sina olika tjänster ett alternativ till egen bil med bibehållen flexibilitet och individualitet.

Drivkrafter för hållbarhetsarbetet

Historiskt har det varit de ekonomiska och miljömässiga kraven från Hertz kunder som har drivit och driver utvecklingen av företagets hållbarhetsarbete framåt. Under 2011 blev det emellertid tydligt att många kunder kräver att Hertz även är bäst på sociala aspekter. Det blir allt vanligare att sociala skallkrav tas med vid upphandlingar och Hertz målsättning är att prestera bättre än branschen i genomsnitt. Även i Hertz interna företagskultur blir de sociala målen allt viktigare. Hållbarhetsarbetet är ett sätt för Hertz att behålla en ledande marknadsposition och attrahera medarbetare, kunder samt andra intressenter och samtidigt bidra till att samhället blir mer hållbart.

Hertz i Sverige har arbetat med hållbarhetsfrågorna i många år. Nu har även vårt moderbolag påbörjat det arbetet. Under 2012 lanserade Hertz Corporation en global hållbarhetsstrategi - Living Journey - som handlar om att integrera hållbarhet i alla delar av Hertz globala verksamhet. För mer information se: www.hertzlivingjourney.com

OM HERTZ

Hertz i Sverige består av Hertz First Rent A Car AB (FRAC), som har egna biluthyrningskontor, samt ett nätverk av franchisetagare som utgörs av Volvoåterförsäljare, fristående återförsäljare och agenter. Agenterna är fristående företag som säljer Hertz produkter på provisionsbasis. Hertz i Sverige är i sin tur franchisetagare till Hertz International Ltd. Internationellt finns Hertz i ett 150-tal länder med cirka 8 500 uthyrningskontor. Den 1 januari 2011 bolagiserades bilpoolsverksamheten Sunfleet och är numera ett helägt dotterbolag via First Rent Holding AB (se nedan för mer information).

Hertz Biluthyrning har funnits i Sverige sedan 1960 och har idag en rikstäckande verksamhet med drygt 210 uthyrningskontor på 125 orter, från Ystad i söder till Lannavaara i norr. Biluthyrning i FRAC:s egen regi bedrivs på ett fyrtiotal uthyrningskontor. År 2010 hade FRAC cirka 220 heltidsanställda. I hela nätverket arbetar ungefär 500 personer, men nätverket växer och de senaste åren har det i snitt öppnat ett nytt uthyrningskontor i månaden. Under 2011 startades ett samarbete med Preem kring biluthyrning, nio nya uthyrningskontor i Stockholm, Göteborg, Helsingborg och Umeå tillkom den vägen. Nya återförsäljare har tillkommit samtidigt som flera befintliga har expanderat under året. FRAC öppnade ett nytt uthyrningskontor i

Forsmark. Sunfleet har växt årligen sedan starten 1998. Nya bilpooler startas kontinuerligt. Speciellt starkt är tillväxten i Stockholmsområdet. Planering för att starta upp verksamheten i övriga Skandinavien fortskrider. För ekonomiska nyckeltal se årsredovisningen på www.hertz.se/omhertz

Hertz svenska huvudkontor ligger på Lilla Essingen i Stockholm. Här arbetade omkring 60 personer år 2011. Hertz servicecenter finns sedan 1993 i Arvidsjaur. På servicecentret arbetar cirka 30 personer med främst bokning och kundtjänstrelaterade frågor. Sunfleet har sitt huvudkontor i Göteborg där det arbetar nio personer.

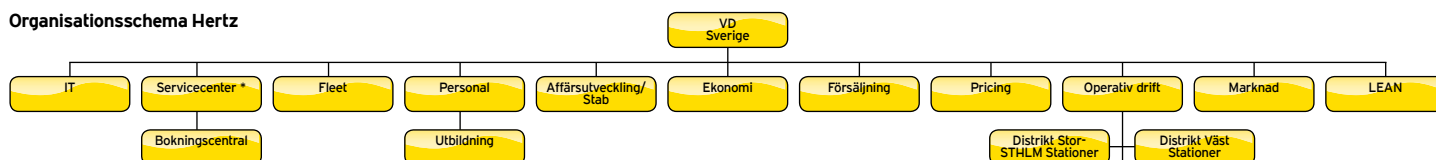
Fakta om Hertz	2008	2009	2010	2011
Antal biluthyrningskontor, FRAC	42	40	44	36
Antal biluthyrningskontor, återförsäljare	146	163	131	168
Antal biluthyrningskontor, agenter	6	8	9	10
Antal Hertz Self Service-kiosker	1	4	14	17
Antal bilhyror, FRAC (utom Sunfleet), återförsäljare och agenter	377 625	378 160	392 581	441 931
Antal bilpooler (poolplatser), Sunfleet	97	118	140	236
Antal bilhyror, Sunfleet	42 174	64 111	81 023	106 171

Koncernen Hertz Sverige

First Rent a Car AB ägs av Alfagus AB (55 procent) och Volvo Personbilar Sverige AB (45 procent). First Rent a Car AB-koncernen består förutom moderbolaget av de helägda dotterbolagen Flexibilen AB (Sunfleet), First Rent Invest AB och First Rent Holding AB. Verksamheten i First Rent Invest AB och First Rent Holding AB består av att förvalta strategiska aktieinnehav. Vid utgången av år 2011 bestod 50 procent av aktieinnehavet i First Rent Invest AB av Bra Bil Sverige AB,

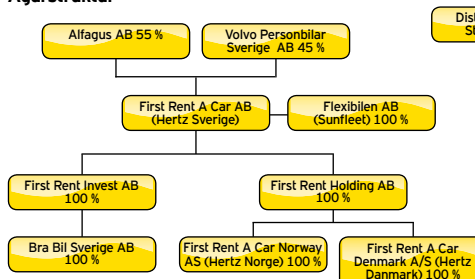
vars huvudsakliga verksamhet består av att äga och förvalta aktier i Volvoåterförsäljare. First Rent a Car AB äger, via dotterbolaget First Rent Holding AB, även dotterbolagen First Rent a Car Norway AS (100 procent), och First Rent a Car Denmark A/S (100 procent). First Rent a Car AB äger även andelar i Trio Bilservice AB (33 procent). Den 1/1 2011 överfördes den verksamhet som berörde Sunfleet från First Rent A Car AB till dotterbolaget Flexibilen AB.

Organisationsschema Hertz

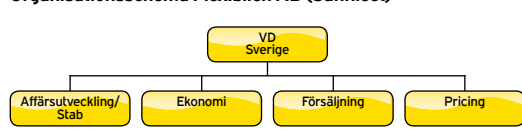


* I Servicecentret ingår även kundtjänst, växel, bokningssupport till försäkringskunder samt övrig administrativ kundhantering

Ägarstruktur



Organisationsschema Flexibilen AB (Sunfleet)



Vissa funktioner såsom, personal- och ekonomitjänster köps av moderbolaget

Produkter, tjänster och koncept

Hertz hyrbilsflotta är den största i Sverige med cirka 10 000 fordon under varumärket Hertz och 500 under varumärket Sunfleet, huvudsakligen Volvo- och Fordbilar. Förutom personbilar erbjuder Hertz även transportfordon, såsom skåpbilar och minibussar. Hertz står också bakom varumärkena Hertz Freerider (en tjänst för gratis

transferkörning av Hertz fordon) och Roadmate (samåkningstjänst) samt ett antal andra produkter, tjänster och koncept (läs mer om detta på sidan 10). Hertz kunder är såväl privatresenärer och affärsresenärer från företag, statliga verk och myndigheter som föreningslivet och försäkringsbolag.

HERTZ PRODUKTER, TJÄNSTER OCH KONCEPT

Sunfleet (www.sunfleet.com)

Hertz bilpool Sunfleet startade år 1998 som ett utvecklingsprojekt under namnet mobility.nu och har sedan dess etablerats som den första bilpoolen i världen med enbart miljöbilar. Sunfleets bilflotta består endast av bilar som uppfyller regeringens miljöbilsdefinition. Under 2011 ökade Sunfleet sitt medlemsantal till cirka 17 000 anslutna användare av bilpoolen, jämfört med 12 500 användare föregående år. Varje månad under 2011 genomfördes i snitt cirka 10 646 resor jämfört med 6 750 resor under 2010. Verksamheten växer kontinuerligt och vid slutet av 2011 fanns Sunfleet representerat i 27 städer med 236 lokala bilpooler.

En bilpool går i enkelhet ut på att flera personer delar på ett antal bilar. Att flera delar på bilarna innebär också att flera delar på bilkostnaderna för exempelvis inköp, skatt, försäkring och service. En bilpool kan ersätta ett företags behov av tjänstebilar samtidigt som privatpersoner ges möjlighet att utnyttja fordonen på kvällar och helger. Hertz erfarenheter visar att större företag kan reducera antalet bilar i bilparken med cirka 20 till 30 procent genom att ersätta personliga företagsbilar med en bilpool. Dessutom reduceras det totala antalet körda tjänstekilometer med upp till 30 procent.

Roadmate (www.roadmate.se)

Roadmate är en samåknings tjänst som lanserades i april 2010. Målet med Roadmate är att under de närmaste åren ge svenskarna ett bra verktyg för att samåka, både för miljöns och för den ekonomiska vinningens skull, men också för möjligheten att knyta nya sociala kontakter. Roadmate ska bli den självklara mötesplatsen för alla som vill samåka och ett verktyg för dem som genom samåkning vill bidra till en positiv samhällsutveckling.

Freerider (www.hertzfreesrider.se)

Hertz Freerider är Hertz unika envägs koncept. När Hertz bilar hyrs envägssträcker behöver de köras tillbaka därifrån de kom. Istället för att Hertz fraktar tillbaka bilarna ges den som är intresserad möjlighet att köra bilen gratis mellan två städer.

Hertz Self Service-kiosk (www.omhertz.se/node/28)

Kioskerna är obemannade uthyrningsautomater som möjliggör uthyrning dygnet runt. Produkten är unik och ensam i sitt slag i världen att sköta både uthyrning och leverans av nyckeln helt automatiserat. Under 2011 installerades operativa kiosker i Stockholm, Gävle, och Helsingborg. I nuläget är det möjligt att hämta hyrbilen via kiosker på Arlanda terminal 4, Göteborg Centralstation, Malmö Airport, Malmö, Lund, Malmö/Hyllie, Södra flygplats/Göteborg, Bromma flygplats, Stockholm/Vasagatan, Stockholm/Sveavägen, Stockholm/Ringvägen, Gävle, Stockholm/Vinsta, Stockholm/Kungsholmen och Helsingborg. Under 2012 kommer en enklare variant utan nyckelutlämning att lanseras.

Hertz Fleet Services (www.hertzfleetservices.se)

Med en traditionell leasingbil är kunden knuten till en bil tills avtalet löper ut. Hertz Flexifleet Långtidshyra är ett bra och enkelt alternativ till leasing. Till skillnad från vanlig leasing behöver kunden inte binda sig till varken bilmärke eller modell, och bindningstiden är endast minst 28 dygn.

Medlemskap i organisationer och initiativ som stöds av Hertz

Hertz är medlem i branschförbundet **Biluthyrarna Sverige** där företaget även har en styrelsepost. Inom branschförbundet diskuteras frågor som bland annat berör tillväxt, förebyggande åtgärder kring miljö, säkerhet, fackmässig service och trygghet för kunden.

Hertz är medlem och innehar en styrelsepost i **Rese & Turistnäringsen i Sverige (RTS)**. RTS är en näringslivsorganisation som driver affärs- och utvecklingsprojekt i partnerskap med aktörer från privat och offentlig sektor. RTS mål är att stimulera ett ökat entreprenörskap och företagande för att därigenom bygga den gemensamma marknaden åt rese- och turistnäringens intressenter. RTS driver även den regionala, nationella och internationella infrastrukturfrågan för att tillgängliggöra Sveriges regioner och turistattraktioner. Alla dessa aspekter är också viktiga för Hertz och den framtida tillväxten.

Hertz ställer sig bakom EU-initiativet **European Road Safety Charter** för att stödja en halvering av antalet trafikdöda på Europas vägar (www.erscharter.eu). Tillsammans med mer än 1 000 företag, organisationer och myndigheter arbetar Hertz med konkreta åtgärder och kunskapsutbyte för att sänka antalet olyckor i trafiken. Hertz var med som partner på Trafiknykterhetens dag 2011, en dag som Motormännens Helykterhetsförbund arrangerar.

Hertz och Sunfleet är aktiva deltagare i Klimatpakten och **Klimatavtal Upplands Väsby**. Klimatpakten är ett samarbete mellan Stockholms stad och företag verksamma i Stockholmsregionen. Syftet är att staden och näringslivet ska kraftsamla för att minska klimatpåverkan från dem som lever och verkar i staden. Klimatavtal Upplands Väsby är Klimatpaktens motsvarighet för företag verksamma i Upplands Väsby kommun.

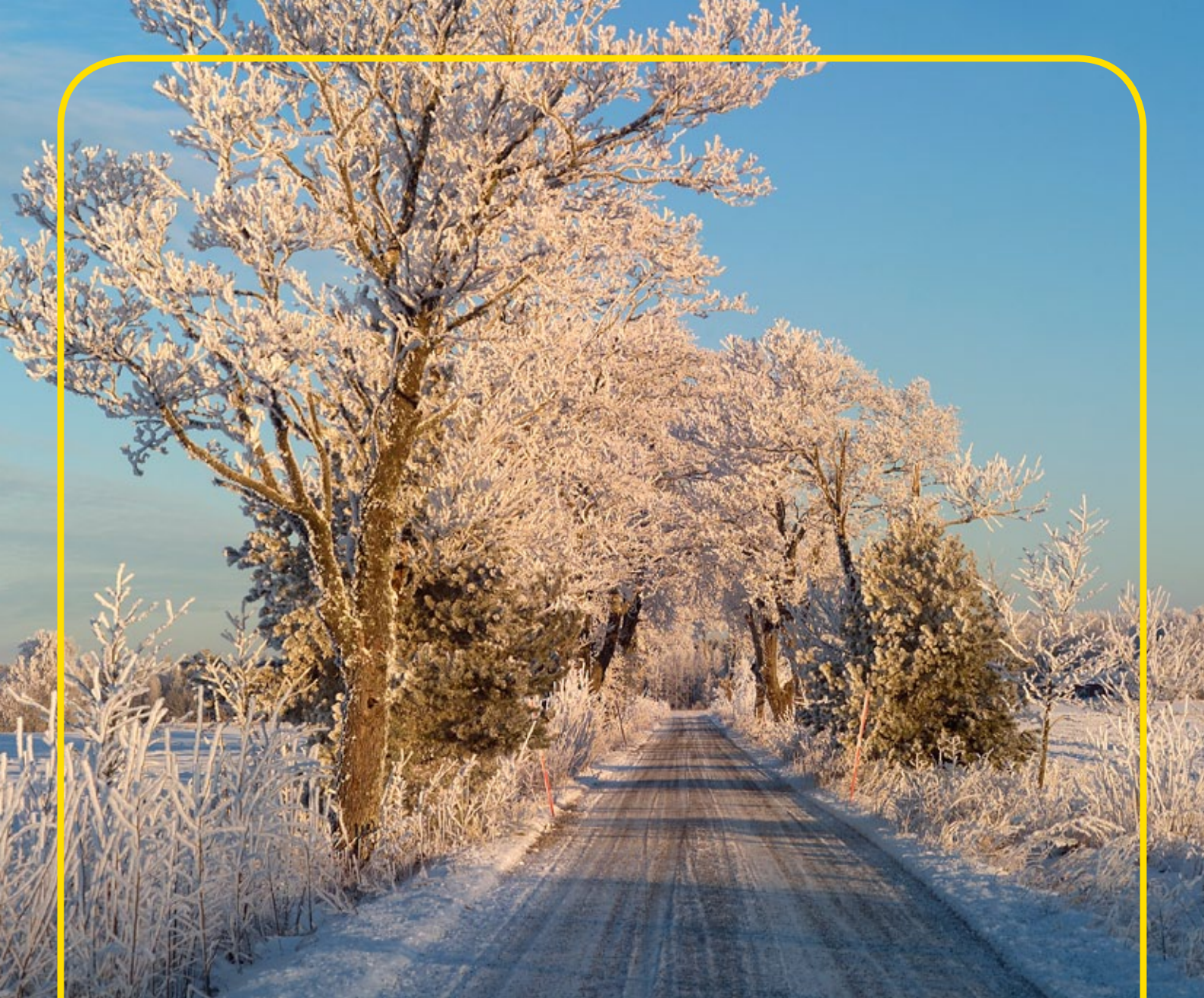
Vattenfall AB och Stockholms stad har sedan 2010 ett samarbete i det som kallas elbilsupphandlingen (www.elbilsupphandlingen.se). Målet är att underlätta övergången till eldrivna fordon i Sverige. Hertz ställer sig bakom detta initiativ. Genom att öka intresset och kanalisera en tidig efterfrågan kan marknadsintroduktionen av elbilar snabbas på. Satsningen omfattar både helt eldrivna fordon och laddhybrider.

Därutöver är Hertz medlem i ett antal andra intresseföreningar, till exempel **Skål** - en organisation som för samman alla delar av rese- och turismindustrin, ett antal marknadsföreningar runt om i Sverige och **Näringslivets miljöchefer (NMC)**, en ideell branschöverskridande förening som verkar för att sprida kunskap, kontakter och erfarenheter inom miljöområdet.

Sunfleet samarbetar med **Ekocentrum** för att visa att det finns ett hållbart alternativ till att äga den egna bilen samtidigt som allianser med företag som jobbar mot samma mål bildas. Samarbetet går även ut på att utbilda besökare som letar efter klimatsmarta och hållbara transportsätt. Ekocentrum är ett kunskapsforum och inspirationskällor i miljö- och hållbarhetsarbetet. Det visar på vägar mot en ekologiskt hållbar samhällsutveckling.

Hertz är även medlem i **SWEPOMM**, ett nationellt nätverk för alla som arbetar med Mobility Management. Slutligen har Hertz anslutit sig till FN Global Compact (2012) som är ett strategiskt policyinitiativ som stödjer och främjar företags sociala ansvarstagande världen över.

Syftet med dessa medlemskap är att ta del av nyheter och information samt att föra Hertz och Sunfleets talan inom respektive område.



Hållbarhetsstrategi och styrning

Hertz har tagit fram en övergripande hållbarhetspolicy och uppförandekod med tillhörande mål och processer. Policyn styr verksamheten inom arbetet med miljö, arbetsmiljö, mänskliga rättigheter, antikorrupktion, jämställdhet och diskriminering. Miljöarbetet styrs även via miljöledningssystemet som är certifierat enligt ISO 14001.

BOLAGSSTYRNING FÖR FIRST RENT A CAR AB

Regelverk för bolagsstyrning

I Sverige finns ett omfattande regelverk för bolagsstyrning som utformats för att säkerställa olika intressen utifrån. Detta omfattar aktieägarnas och investerarens intressen, men också ett allmänt intresse från samhällets sida att verksamheten utförs på ett effektivt, ansvarsfullt och kontrollerat sätt med en hög grad av insyn i alla avseenden. Grunden för svensk bolagsstyrning utgörs av den svenska aktiebolagslagen. Dessutom finns både svensk redovisningslagstiftning och internationella redovisningsregler som säkerställer att den finansiella rapporteringen uppfyller kraven.

Hertz och Sunfleet har ett antal interna styrdokument för bolagsstyrning. Dessa innefattar bland annat arbetsordning för styrelsen med tydliga instruktioner för ordföranden och ansvarsfördelningen mellan styrelsen och vd, finanspolicy, IT-policy, hantering/instruktioner av franchiseverksamheten, attestregler, Hertz nyligen framtagna uppförandekod och den globala Hertz Standards of Business Conduct.

Övervakning

Hertz efterlevnad av de externa och interna reglerna följs upp av bolagets externa revisorer och genom interna revisioner från Hertz Corporation i USA. Det finns också en separat internrevision vid Hertz som arbetar för att kontinuerligt utvärdera och förbättra effektiviteten i Hertz styrprocesser, riskhantering och internkontroll. Under 2012 färdigställdes Hertz Sveriges uppförandekod för medarbetare och leverantörer. Koden tar sin utgångspunkt i Hertz vision, värdegrund, affärsidé och den globala Hertz Standards of Business Conduct. Men framför allt den vägledande standarden ISO 26000 för socialt ansvarstagande och dess sju principer samt FN Global Compacts tio moralprinciper baserade på internationella normer och konventioner (för mer information om uppförandekoden, ISO 26000 och FN Global Compact, se www.hertz.se/omhertz.) Syftet med Hertz uppförandekod är att förklara de allmänna normerna för etiska, sociala och lagliga beteenden som gäller för verksamheten. Hertz planerar att upprätta ett kommunikations- och utbildningsprogram för att hjälpa Hertz medarbetare att tillämpa dessa normer och principer. Processer och mekanismer för rapportering av avvikelser från uppförandekoden kommer även att integreras i befintliga interna processer, rutiner och internrevisioner under 2012.

Styrelse och ledning

Den årliga bolagsstämman är högsta beslutande organ. En viktig uppgift för bolagsstämman är att utse bolagets styrelser. Årsstämman fastställer även riktlinjer för ersättning till vd och ledande befattningshavare. Företagets revisorer kontrollerar att dessa riktlinjer följs. Stämman fattar beslut i alla frågor som tas upp. Vissa frågor behandlas av särskilda utskott före beslut.

Styrelserna har det övergripande ansvaret för organisation och förvaltning av bolaget medan vd, som utses av styrelsen, ansvarar för löpande ledning av bolagen. Styrelserna i FRAC och Flexiblen består av sju ledamöter vardera, där vissa är representanter från aktieägarna och övriga är invalda ledamöter. Ingen av dessa ingår i företagsledningen. Minst tre representanter från företagsledningen deltar vid styrelsemötena, vd och vice vd är alltid med. Därutöver deltar ytterligare en till fem personer beroende på fråga.

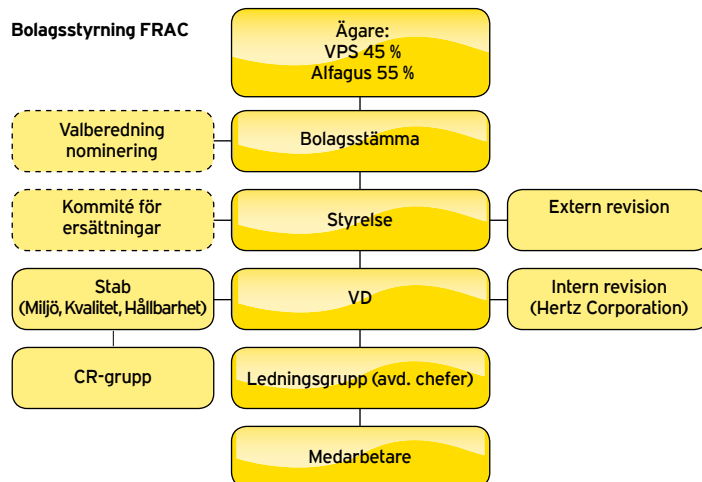
Styrelserna har ingen beslutsrätt kring policyer eller liknande, däremot för investeringsbeslut över 250 000 kronor, finansieringsbeslut samt

alla inköp av fast egendom, aktier och andra värdepapper. I FRAC:s styrelse är två styrelseledamöter arvoderade, övriga är anställda tjänstemän hos de två ägarna Volvo Personbilar Sverige och Alfagus AB. I Flexiblen är inga styrelseledamöter arvoderade, alla ledamöter är anställda tjänstemän hos de två ägarna. En styrelseledamot får enligt Aktiebolagslagen inte handlägga eller delta i beslut i en fråga i vilken han eller hon är jävig. Enligt styrelsens arbetsordning har styrelseledamöterna en skyldighet att upplysa ordföranden om de har ett sådant intresse i ett ärende att de är jäviga.

Styrelsernas ordförande ansvarar för utvärdering av styrelsens arbete inkluderande enskilda ledamöters insatser. Detta sker årligen enligt en etablerad process. Under 2011 har utvärderingen skett genom intervjuer och diskussioner mellan styrelsens ordförande och enskilda styrelseledamöter samt återkoppling och diskussion i hela styrelsen. Utvärderingen fokuserar bland annat på tillgång och behov av specifik kompetens samt arbetsformer.

Tillsättning av nya styrelseledamöter sker via traditionellt anställningsförfarande. Vid tillsättning av ny vd utses en valberedning som tar fram kandidater för tjänsten.

Verkställande ledning i First Rent A Car AB består av elva personer och sammanträder på månadsbasis. Ledningen i Flexiblen består av en person.



Medarbetarnas möjlighet att påverka styrelse och ledning

Medarbetarna har möjlighet att påverka verksamheten genom att lämna förbättringsförslag till processförbättringsgruppen. Om ärendena bedöms bidra till långsiktiga förbättringar bereds de i arbetsgrupper med representanter från relevanta delar av företaget. Ärendena går sedan till ledningen för beslut. Ärenden av större ekonomisk betydelse förs i sin tur upp till styrelserna. Även informella kontakter mellan ledning/styrelse och medarbetare förekommer.

Belöningsystem

Styrelserna har ingen resultatbaserad ersättning. Ledningen har bonusprogram bestående av en rörlig lönedel som uppgår som mest till fem månadslöner per år. Säljare, stationschefer, regionchefer samt vissa nyckelpersoner erhåller en resultatbaserad ersättning om uppsatta mål nås. De rörliga lönedelarna baseras inte på sociala eller miljömässiga resultat.

STYRNING OCH ORGANISATION AV HERTZ HÅLLBARHETSARBETE

Vision, affärsidé och värdegrund

Hertz vision, affärsidé och värdegrund består av ett antal grundläggande och sammanfattande riktlinjer för hur verksamheten ska bedrivas. Under 2011 utarbetades en ny vision, affärsidé och värdegrund för Hertz Sverige som lanserades i januari 2012.

HERTZ VISION

Livet är en resa. Vår vision är att vara en partner på den resan och göra den så bra som möjligt - i vardagen, på semestern och i tjänsten.

HERTZ AFFÄRSIDÉ

Hertz underlättar resandet genom att hyra ut bilar. Vi erbjuder innovativa lösningar anpassade för kundens behov i en föränderlig omvärld. Det gör vi genom att ta ett ekonomiskt, miljömässigt och socialt ansvar. Våra ledord är service, trygghet, respekt och glädje.

HERTZ VÄRDEGRUND

Vår tro är att det börjar med våra egna medarbetare: Respekt för varandra skapar trygghet och glädje, som gör att vi kan leverera den servicenivå vi utlovat till våra kunder.

Service

Vår strävan är att erbjuda våra kunder bästa tänkbara hjälp och bemötande före, under och efter hyrtillfället. Vi arbetar ständigt för att förbättra kvalitet och tillgänglighet för att hitta enkla och innovativa lösningar på våra kunders behov. Detta förutsätter att våra medarbetare alltid samarbetar för att kunden och kundnyttan ska stå i fokus.

Respekt

På Hertz ska vi bemöta alla människor i vår vardag med respekt - kunder, leverantörer, samarbetspartners och medarbetare. Alla har lika värde och vi ser till varje individ. Respekten för människor och vår omvärld är också anledningen till vår ambition att ta ett ekonomiskt, socialt och miljömässigt ansvar.

Trygghet

Vi arbetar mot en nollvision när det gäller våra kunders säkerhet. Vi arbetar också för att våra medarbetare ska känna sig trygga genom kompetensutveckling, stöd, en säker arbetsmiljö och tydlig kommunikation. Därigenom skapar vi trygghet och säkerhet för oss själva och våra kunder.

Glädje

Genom delaktighet och engagemang bland våra medarbetare vill vi skapa kreativitet, stolthet och glädje i arbetet. Detta är förutsättningen för att leverera den servicenivå vi utlovat och ge kunden en positiv upplevelse.

Riktlinjer och policyer

Hertz Standards of Business Conduct beskriver de allmänna normerna för etiska och lagliga beteenden som gäller för Hertz i alla länder. Standarden innehåller exempelvis riktlinjer för Hertz medarbetare kring relationer med kunder, leverantörer, konkurrenter och samhälle, inklusive regler för representation, mottagande av gåvor och sekretessregler. Avvikelse från Hertz Standards of Business Conduct ska rapporteras till närmaste chef. Hertz moderbolag, Hertz Corporation, genomför regelbundet revisioner för att säkerställa att standarden följs. Hertz följer Skatteverkets praxis för dessa områden.

Hertz Sverige har tagit fram en lokalt anpassad uppförandekod efter de förutsättningar som finns här. Uppförandekoden är baserad på FN Global Compacts tio moralprinciper samt den vägledande standarden ISO 26000 för socialt ansvarstagande och gäller för medarbetare och leverantörer. Uppförandekoden kommer att implementeras i verksamheten under våren 2012. Målsättningen är att alla som arbetar under Hertz varumärke ska utbildas i uppförandekoden under 2012.

Hertz har också tagit fram en hållbarhetspolicy för att förenkla, sammanfatta och omfatta de tidigare hållbarhetsrelaterade policyer som styr verksamheten, till exempel inom miljö-, arbetsmiljö-, utbildnings-, jämställdhets- och diskrimineringsfrågor. Denna policy ligger till grund för mål, processer och handlingsplaner. Miljöarbetet styrs framför allt via miljöledningssystemet som är certifierat enligt ISO 14001.

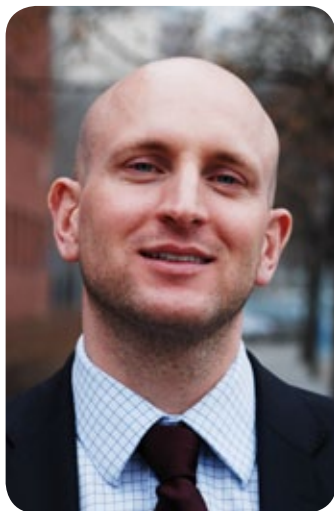
Sedan 2010 följer Hertz i Sverige den icke certifierbara standarden för socialt ansvarstagande, ISO 26000. Målsättningen att integrera ekonomiska, miljömässiga och sociala aspekter i ett gemensamt verksamhetsledningssystem under 2011 kunde inte uppnås, främst på grund av att arbetet blev mer omfattande än vad den första analysen visat. Målsättningen är att under 2012 komma en bra bit på vägen, framför allt med att integrera de ekonomiska och miljömässiga aspekterna. Hållbarhetsredovisningen är en del viktig del i arbetet med att beskriva och kommunicera Hertz hållbarhetsarbete.

Organisation av hållbarhetsarbetet

Staben, som samordnar stora delar av hållbarhetsarbetet, omorganiserades under 2011. Staben rapporterar fortfarande till vd och har till uppgift att bistå ledningarna i FRAC och Flexiblen med underlag, analyser och förslag på åtgärder samt att ansvara för koordinering av företagets hållbarhetsplan, men har en egen chef som tillika är ledningens representant för hållbarhetsfrågor. Som stöd i arbetet har staben en CR-grupp (Corporate Responsibility) vars arbete leds av hållbarhetssamordnaren. Gruppen består av representanter från olika delar av företaget, i dagsläget från staben, ekonomi, marknad, försäljning, IT, HR, Sunfleet och den operativa verksamheten.

Ledningen informeras regelbundet om det fortlöpande hållbarhetsarbetet och fattar de övergripande besluten kring hållbarhetsarbetets inriktning. Större förändringar av arbetet ska även godkännas av styrelsen. Styrelsen ska också informeras om avvikelser inrapporterats angående efterlevnaden av policyer och Hertz Standards of Business Conduct. I övrigt gör styrelsen ingen regelrätt uppföljning av arbetet kring miljö och sociala frågor. Ekonomiska resultat utvärderas varje månad av ledning och styrelse.

Minst två gånger om året görs i ledningsgruppen en övergripande planering och uppföljning av miljöarbetet. Hertz hållbarhets- samt miljösamordnare bereder frågor för beslut i detta forum och ansvarar för att samordna det övergripande miljöarbetet. Utöver dessa finns även miljöansvariga på varje avdelning/uthyrningskontor som ansvarar för det löpande miljöarbetet. Miljöarbetet följs upp av interna miljörevisorer samt av en extern miljörevisor två gånger per år.



Anders Tärnell
Marknadsavdelningen
Marknadschef



Ann Lundqvist
Personalavdelningen
Personalchef



Christina Söderlund
Affärsutveckling/Stab
Kvalitetssamordnare



Erik Fontander
Ekonomiavdelningen
Återförsäljaransvarig



Jesper Sundblad
Sunfleet
Säljare



Jo-Anna Åkerman
Utbildningsavdelningen
Systemcontroller



Lotta Lindström
Affärsutveckling/Stab
Miljösamordnare



Nicklas Steorn
Affärsutveckling/Stab
Hållbarhetssamordnare



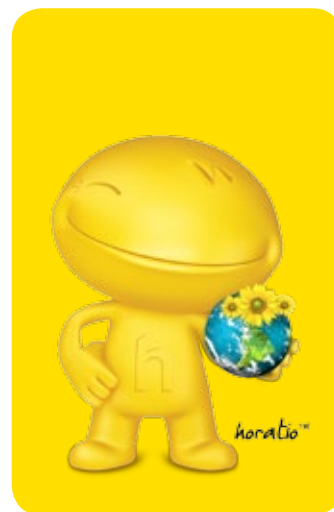
Per-Axel Lindbäck
Personalavdelningen
HR-administratör



Sophie Wallin
Operativa verksamheten
Biluthyrningsrepresentant Nyköping



Tina Ringius
Marknadsavdelningen
Kommunikationsansvarig



Horatio
Ambassadör

HERTZ INTRESSENTER

Under 2009 genomförde Hertz en djupare intressentanalys för att identifiera företagets viktigaste intressenter. Analysen gjordes genom att kartlägga vilken påverkan Hertz verksamhet kan ha på olika grupper genom sin verksamhet, sina tjänster och processer samt hur dessa grupper i sin tur kan påverka Hertz. Utgångspunkten för kartläggningen var metoden och aspekterna i standarden för socialt ansvarstagande, ISO 26000, som är uppdelade i sju kärnområden:

1. Verksamhetsstyrning
2. De mänskliga rättigheterna
3. Arbetsförhållanden
4. Miljö
5. Goda verksamhetsmetoder
6. Konsumentfrågor
7. Samhällsengagemang och utveckling

CR-gruppen gör årligen en översyn av berörda intressenter och prioriterade hållbarhetsområden.

Hertz nyckelintressenter



Intressentdialog

Att arbeta med fordon är ett stort ansvar, både säkerhetsmässigt och miljömässigt. Genom att lyssna på intressenterna kan Hertz enklare upptäcka utmaningar, risker, möjligheter och svagheter i förhållande till bolagets vision. Information från intressenterna gör att Hertz bättre förstår vilka åtgärder som behöver vidtas och vilka prioriteringar som måste göras.

En löpande dialog med olika intressenter är en del av Hertz dagliga verksamhet. Varje dag äger möten rum mellan Hertz medarbetare och människor med intresse för bolagets aktiviteter och verksamhet, exempelvis i kundtjänstamtal och möten med kunder, affärspartners, ägare, återförsäljare och medarbetare. Funderingar och åsikter från intressenterna har bland annat berört klimatförändringen, alternativa bränslen, trafiksäkerhet, energieffektivitet och jämlikhets- och jämställdhetsfrågor.

Under 2011 tog Hertz ledning i dialog med medarbetarna fram en ny vision, verksamhetsidé och värdegrund. Dessa lanserades och kommunicerades ut på företagets kickoff i januari 2012.

Nedan visas exempel på former för dialog med olika intressentgrupper som förekommit under 2011. Hur ofta olika former av dialoger genomförs anges då detta är möjligt.

Exempel på dialoger med intressenter under 2011

Samhällsaktörer:

- Deltagande i flertalet nätverk, till exempel Näringslivets miljöchefer.
- Deltagande i flera klimatinitiativ, såsom Klimatpakten i Stockholm.
- Deltagande i flera initiativ kring elbilar och möjligheterna kring dessa i framtiden.
- Dialog med Näringsdepartementet kring frågor som berör möjligheter att bedriva biluthyrning.
- Dialog med olika branschförbund med syfte att skapa förståelse för Hertz produkt och dess framtida möjligheter.
- Rekryteringsarbete på skolor för att uppmuntra ny kompetens att söka sig till företaget.

Kunder:

- Övergripande varumärkesundersökning varje kvartal. Dessutom görs varje år en undersökning bland vissa kunder/partners för att mäta hyrbilspreferens och varumärkeskännedom.
- Daglig mätning av kundnöjdhetsindex.
- Kundevenemang enligt marknadsföringsplan för sponsorskap, partnerskap och andra aktiviteter.
- Kundenkäter, bland annat om upplevelsen av automatiserad uthyrning.

Medarbetare:

- Regionmöten med egna anställda, agenter och franchisetagare. Två möten per region och år.
- Regelbundna individuella utvecklingssamtal mellan chefer och medarbetare, minst en gång per år, ibland oftare.
- Årligt möte där alla medarbetare bjuds in för att ta del av och diskutera företagets affärsplaner, värderingar och liknande.
- Kvartalsvisa mätningar av medarbetarnas uppfattning av Hertz, ESI (Employee Satisfaction Index).

Ekonomiintressenter:

- Övergripande varumärkesundersökning.
- Daglig mätning av kundnöjdhetsindex.
- Publicering av årsredovisning och hållbarhetsrapport.
- Regelbunden dialog med ägare.
- Regelbunden dialog med kreditgivare.

Väsentlighetsanalys

Under hösten 2009 genomfördes en undersökning för att ta reda på vilka hållbarhetsområden intressenterna ansåg vara väsentliga områden för Hertz att arbeta med och redovisa. Undersökningen genomfördes dels i form av enkäter till medarbetare samt privat- och företagsresenärer, dels i form av ett möte med inbjudna representanter från övriga viktiga intressentgrupper samt intervjuer med personer som inte kunde närvara vid mötet. Områden som Hertz, utifrån aspekterna i ISO 26000, identifierat som relevanta för företaget togs upp vid undersökningen.

Nedan visas de områden som Hertz bedömt som relevanta för verksamheten och vilka av dessa områden som majoriteten i respektive

intressentgrupp ansåg vara mycket viktiga för Hertz. Det område som flest intressenter ansåg vara mycket viktigt var miljö/klimat. Detta område ansågs mycket viktigt av majoriteten av samtliga tillfrågade intressenter utom privatresenärerna. Övriga områden som majoriteten av de tillfrågade intressentgrupperna ansåg mycket viktiga var produkt/ datasäkerhet och öppen kommunikation/transparens. Dessa områden anser även Hertz är väsentliga. Hertz arbete inom områdena miljö/klimat och produkt-/datasäkerhet beskrivs via indikatorer i denna redovisning. De resultatindikatorer som redovisas för dessa områden finns angivna i tabellen nedan. Inom området kommunikation/transparens har Hertz gjort flera insatser för att bli bättre. Exempel på insatser är publicering av en årlig hållbarhetsredovisning, utökad hållbarhetsinformation på företagets hemsida och information om Hertz hållbarhetsarbete på uthyrningskontoren.

Resultat väsentlighetsanalys

Figuren visar även kopplingen mellan olika hållbarhetsområden och de resultatindikatorer som presenteras i redovisningen.

Hållbarhetsområde	Medarbetare	Privatkunder	Företagskunder	Myndigheter	NGO:s	Ägare	Fack	Resultatindikatorer
1 Miljö/Klimat								EN3-4, EN6-7, EN16-18, EN26, EN28, EN29
2 Diskriminering/Mångfald/Jämställdhet								HR4, LA13-14
3 Anställningsvillkor såsom lön, arbetstider, ledighet								LA4, LA14,
4 Anställningsvillkor såsom sociala skyddsnät vid till exempel sjukdom, arbetsskada, föräldraledighet, pension								LA3, LA5
5 Medbestämmande								
6 Utbildning och utveckling för anställda								LA10-12
7 Ledarskap/relation till anställda								LA4-5
8 Anställdas säkerhet, fysiska och psykiska hälsa								LA6-7
9 Respekt för mänskliga rättigheter i den egna verksamheten samt i leverantörskedjan								HR2, HR4
10 Klagomåls- och reklamationshantering avseende tjänster och produkter från Hertz								HR4, PR4-5, PR7, PR9
11 God affärsetik inklusive regler mot mutor och korruption								SO7-8, PR3-4, PR6-7, PR9
12 Produkt- och datasäkerhet								PR1, PR3-4
13 Samhällsengagemang såsom sponsring och samarbete med organisationer								EC8, SO5-6
14* Öppen kommunikation/transparens								
15* Certifiering - miljö, kvalitet, hälsa, säkerhet								
16* Aktiv intressentdialog								

* Område ej med i enkät, diskuterades vid möte och intervjuer



Ekonomiskt ansvar

Hertz övergripande mål är att vara marknadsledande och med god lönsamhet kunna tillgodose miljöhänsyn, socialt ansvar samt hållbarhet i ledarskapet.

STYRNING OCH ORGANISATION AV HERTZ EKONOMI

Hertz övergripande mål är att vara marknadsledande, ha full representation och att vara den bästa leverantören av hyrbilar. För varje år görs en affärsplan med mål som löper från januari till december. Planen revideras löpande månadsvis efter varje månadsbokslut. Månadsrapporter från samtliga avdelningar fungerar som underlag för revidering av affärsplanen.

Under 2011 fortsatte implementeringen av Lean inom organisationen. Detta för att ge medarbetarna verktyg för att kunna skapa värde-skapande processer och minimera slöseri. Exempel på verktyg som används är tavelmöten, som genomförs dagligen på varje avdelning/uthyrningskontor, vilket gör att alla medarbetare får samma information och vet vilka mål som ska nås under dagen och på längre sikt.

Miljö- och sociala faktorerers påverkan på Hertz ekonomiska resultat

En stor del av Hertz omsättning är direkt relaterad till att företaget har ett omfattande och trovärdigt miljöarbete. Runt 30 procent av omsättningen riskerar att försvinna om Hertz tappat fokus och hamnar efter sina konkurrenter och andelen ökar årligen. På senare tid har även sociala aspekter blivit viktigare vid upphandling och kommit som skalkrav. Hertz förväntas prestera över branschens genomsnitt även på de sociala aspekterna. Med fokus på sociala aspekter, såsom ett systematiskt arbetsmiljöarbete, finns, oavsett krav vid upphandlingar, stora vinster att hämta genom till exempel minskad sjukfrånvaro, ökad lojalitet och mindre stress. Hertz tror dessutom att fokus på dessa aspekter kommer att ge nya affärsmöjligheter och affärsområden. Ett exempel på detta är Hertz Mobility Management (se under rubriken "Om Hertz").

Mål 2011: Omsättning och resultat

Ekonomiska mål för 2011 var att öka omsättningen med 10 procent jämfört med föregående år och att uppnå ett resultat om 16,5 miljoner kronor före finansiella poster. Omsättningen under 2011 ökade med knappt 6 procent, vilket var under målsättningen. Resultatet för 2011 var -2,6 miljoner kronor före finansiella poster. Resultatmålet för 2011 uppnåddes därmed inte.

GENERERAT OCH DISTRIBUTERAT EKONOMISKT VÄRDE

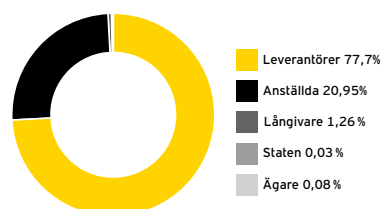
Nyckeltal (tkr)	2008	2009	2010	2011
Nettoomsättning	407 624	430 382	479 672	506 691
Resultat efter finansiella poster*	12 653	1 213	6 110	-2 653
Resultat före skatt	8 701	1 183	12 671	72
Årets resultat	6 712	717	9 246	-60

* bokslutsdispositioner övriga och skatt

Hertz utgifter 2011 fördelade på intressentgrupp*		tkr
Leverantörer	Inköp av varor och tjänster	410 571
Anställda	Löner och sociala kostnader	110 717
Långivare	Räntor	6 649
Staten	Skatt	132
Ägare	Utdelning	400

* Gäller endast FRAC

Hertz utgifter 2011 fördelade på intressentgrupp



För ytterligare information om Hertz (First Rent a Car AB) generering och distribution av ekonomiska värden hänvisas till företags årsredovisning.



En fjärdedel av Hertz omsättning går att härleda till företagets miljöarbete.

INVESTERINGAR

Under 2011 gjordes investeringar i utveckling av Fleet Services (långtidsförhyrningskoncept), kiosksystemet, utveckling av boknings- och uthyrningssystem, övriga IT-system, hållbarhetsarbetet och i en förstudie för säker kortbetalning. Vidare gjordes investeringar i ett nytt system för medarbetarundersökningar, i utbildning (se medarbetarkapitlet), i byte av extern miljörevisor samt, liksom under 2010, i tid och pengar för att införa Lean Production i nätverket.

MÖJLIG PÅVERKAN AV HERTZ EKONOMI TILL FÖLJD AV KLIMATFÖRÄNDRINGEN

Till följd av klimatförändringen har många av Hertz kunder från företag, organisationer och myndigheter stort fokus på miljöarbete och har börjat ställa krav på till exempel miljöbilar och klimatkompensation i sina upphandlingar.

För att minska koldioxidutsläpp från bilåkande är det troligt att det i framtiden kommer att komma hårdare regleringar kopplade till biläggande och högre beskattning på bränsle som gör det dyrare att äga och köra bil. Utöver statlig styrning har oljepriset ökat årligen, vilket även det gör bränslepriserna högre. Detta skulle innebära att fler resenärer väljer att hyra bil eller ansluta sig till en bilpool, vilket är positivt för Hertz. Samtidigt kan detta motverkas om stöd och regleringar ensidigt gynnar privatbilismen eller om världsmarknadspriset på råolja sjunker över tid. Brist på stringens och långsiktighet i regleringar och lagar gällande miljöfordon och bränslen innebär stora finansiella risker för Hertz och stor osäkerhet när det gäller vilka fordon företaget ska investera i.

Hertz miljömål har sedan införandet av miljöledningssystemet varit fokuserade på att reducera utsläpp av fossila växthusgaser. Den miljöbilssatsning som dessa mål inneburit har varit en resa med både risker och möjligheter. Hertz privatkunder väljer gärna mindre fordon av både bränsleekonomiska och miljömässiga skäl. När det gäller Hertz avtalskunder har de flesta upphandlare idag stora ambitioner när det gäller grön upphandling och den stora miljöbilsflottan kommer då väl till pass. På den här nivån har efterfrågan på företagets fordon varit hög och den andel av omsättningen som direkt går att härleda till miljöarbetet uppgår idag till runt 30 procent. När det däremot gäller den enskilde resenären så finns det ofta andra önskemål när det gäller

fordon än just miljöbilar. Här blir det ofta diskussioner när hyrbilsavtalet internt är bristfälligt implementerat hos kunden. Det är en risk att efterfrågan på miljöfordon tryter, men en möjlighet att sälja fler – om efterfrågan stiger utan att Hertz får kapacitetsbrist. Nya miljöbilsregler gör det dessutom osäkert för biltillverkare vilka fordon som kommer efterfrågas och därmed finns en risk för Hertz att de fordon som skulle vilja köpas in helt enkelt inte finns på marknaden.

Ny, mer miljövänlig teknik, såsom elfordon av olika slag, som är på väg ut på marknaden har fortfarande ingen standardiserad teknik för laddning. Fordonen är dyra och har dessutom betydligt kortare räckvidd än traditionella förbränningsbilar. Med stor sannolikhet kommer elfordon i stor skala att dröja många år. Ny teknik innebär även ett annat användarbeteende vilket är svårt att förutse. Laddhybrider kan överbrygga den så kallade räckviddsångesten (när man kör elbil och inte riktigt vet om batteriet räcker ända fram) men även dessa är dyra och otestade. Att logistikmässigt lyckas med laddhybrider i hyrbilsverksamhet kommer att bli en utmaning. Ett annat problem är att det finns ny teknik att tillgå men ingen nationellt utbyggd infrastruktur för mer än ett alternativt bränsle. Det finns heller ingen nationell plan för till exempel produktion av biogas.

I en forskningsrapport från 2009 (skriven av Anna Andersson, doktorand på Göteborgs universitet) konstateras att ett förändrat klimat kan innebära ökat antal trafikolyckor. Ur ett socialt perspektiv innebär det större risker för både kunder och medarbetare. Ur ett ekonomiskt och miljömässigt perspektiv kan det innebära större kostnader i form av reparationer. Vädervariationerna kommer förmodligen inte att minska i framtiden. Utan detta är något som måste analyseras ur ett affärsperspektiv och ha bättre krisberedskap inför. Hertz ser här både risker, utmaningar och stora affärsmöjligheter. Hertz har inte gjort någon beloppsmässig kvantifiering av de ekonomiska effekterna för organisationen av klimatförändringen.



Miljöansvar

Miljöfrågor har sedan många år haft stort fokus i Hertz hållbarhetsarbete. Hertz miljömål sträcker sig fram till 2020 och delas upp i tre områden: intern påverkan, flottans påverkan och omvärldsengagemang.

STYRNING OCH ORGANISATION AV HERTZ MILJÖARBETE

Miljöfrågor har sedan lång tid haft stort fokus i Hertz hållbarhetsarbete och företaget var först i Sverige med att satsa på miljöfordon i hyrbilsflottan. För att säkerställa att Hertz hanterar verksamhetens miljöaspekter på ett systematiskt och effektivt sätt har ett system av rutiner för daglig drift och nödlägesituationer byggts upp. Sedan 2002 är miljöledningssystemet certifierat enligt den internationella miljöledningsstandarden ISO 14001.

Miljöorganisation

Hertz miljösamordnare ansvarar för att driva det övergripande miljöarbetet och är tillsammans med hållbarhets- och kvalitets-samordnaren sedan 2010 placerad i en stabsfunktion. På varje uthyrningskontor/avdelning finns dessutom en miljöansvarig som tillsammans med sin närmaste chef lyfter miljöfrågorna lokalt i det dagliga arbetet. Stabschefen är ledningens representant för miljöfrågor och ansvarar för att driva miljöfrågorna i ledningsgruppen. För att säkerställa att rutinerna följs görs regelbundna interna kontroller av verksamheten med hjälp av de interna revisorerna. Verksamheten granskas årligen av en tredjepartsrevisor. Under 2011 bytte Hertz tredjepartsrevisor från Lloyd's till DNV för att få en bredare genomlysning av hållbarhetsarbetet. Den tidigare kontrollen av lagefterlevnad är utbytt och granskningen sker nu i samband med ordinarie internrevision.

Miljöaspekter, miljöpolicy och miljö mål

Till grund för styrning av miljöarbetet ligger Hertz betydande miljöaspekter, miljöpolicy och de övergripande miljömålen. De övergripande miljömålen sätts för hela organisationen inom miljöledningssystemet med de mest betydande miljöaspekterna som utgångspunkt. Lokala mål stödjer i sin tur de övergripande målen för att ge bästa möjliga effekt av miljöarbetet.

Hertz miljö mål sträcker sig till 2020. Målen delas upp i tre nivåer: intern påverkan, flottans påverkan och omvärldsenkangemang. Under perioden 2010 - 2020 ligger huvudfokus på:

- att minska utsläpp av fossil koldioxid från fordonsflottan
- att minska energiförbrukningen i den egna verksamheten
- samhällsenkangemang kopplat till Hertz verksamhet.

Försiktighetsprincipen

Försiktighetsprincipen beaktas av Hertz genom utförande av miljörisk bedömningar. Riskerna hanteras i det dagliga arbetet via rutiner och i det långsiktiga miljöarbetet via miljö mål.

Utbildning

Som en del av sin introduktion utbildas alla medarbetare i miljö kunskap, i en för Hertz skräddarsydd e-utbildning. Miljöansvariga får vid tillträde en heldagsgenomgång gällande tjänstens ansvar och befogenheter. Utbildningen sker alltid på den miljöansvariges arbetsplats eftersom varje arbetsplats är unik och har olika möjligheter och förutsättningar. Hertz interna miljörevisorer går en tredagars teoretisk utbildning som följs av upp till ett halvårs praktik. Ledningsgrupp, miljöansvariga, stationschefer och internrevisorer träffas också årligen för att under en heldag diskutera miljö- och hållbarhetsfrågor tillsammans.

Miljöledningssystemets omfattning

Miljöledningssystemet omfattar 44 uthyrningskontor runt om i landet, Hertz Service Center i Arvidsjaur, bilpoolsverksamheten Sunfleet

samt huvudkontoret på Lilla Essingen i Stockholm. Bilhyrorna från dessa uthyrningskontor motsvarar ungefär hälften av alla Hertzhyror i Sverige. Övriga Hertzkontor har sin miljöcertifiering via respektive franchisetagare som driver uthyrningsverksamheten.

Hertz utmaningar inom miljöområdet

Hertz verksamhet påverkar miljön via de interna aktiviteterna, såsom transporter, resor, inköp, uppvärmning och elanvändning. Företagets största miljöpåverkan är dock kopplad till de produkter och tjänster som tillhandahålls av Hertz. Uthyrning av bilar innebär en stor miljöpåverkan, framför allt genom energianvändning och utsläpp till luft i form av koldioxid och andra ämnen. Hertz arbetar därför aktivt med att minska både den interna miljöpåverkan och påverkan från produkter och tjänster.

Hertz betydande miljöaspekter

Betydande miljöaspekter är de områden där Hertz har störst negativ påverkan på omvärlden. Dessa punkter har tagits fram genom viktning och vägning av allvarlighetsgrad och omfattning på aspekten.

Råvaru- och resursförbrukning

De i särklass största förbrukningsområdena är bränsle för att driva fordonen, kemikalier som används vid bilvård vid tvätt av fordon samt förbrukning av däck.

Utsläpp till luft

Utsläpp till luft sker främst vid användningen av vagnparken. De största utsläppen sker under uthyrning av fordonen, men interna transporter och tjänsteresor bidrar också till utsläpp. Utsläppen sker i samband med bränsleförbränning och avgaser, bland annat koldioxid (CO₂), kolmonoxid (CO), kolväten och kväveoxider (NOX). Utsläpp till luft sker även i form av partiklar från oförbrända bränslerester samt däck- och vägbaneslitage.

Utsläpp till vatten

Hertz är storförbrukare av vatten vid tvätt av fordon. Utsläpp av tvättvatten sker via kommunala reningsverk. Även då fordonen körs sker utsläpp till vatten i form av partiklar och föroreningar. Visst utsläpp sker även via avrinning från fordonen via stationernas hårdgjorda ytor.

Utsläpp till mark

Utsläpp till mark sker främst från däckslitage när fordonen är uthyrda.

Organisation

Organisationen som sådan har påverkan på miljön i den dagliga verksamheten genom aktiva val vid inköp från leverantörer och entreprenörer, beställning och inköp av fordonstransporter, genom dagliga beslut och ställningstaganden och genom de tjänsteresor som genomförs.

Indirekt positiv påverkan på samhället

Hertz verksamhet bidrar indirekt till ett antal positiva effekter ur miljösynpunkt. Genom att ha miljöbilar i hyrbilsflottan och i bilpoolen kan koldioxidutsläppen minskas jämfört med om resan skett i ett svenskt genomsnittsfordon. I och med Hertz verksamhet erbjuds också allmänheten möjlighet att prova olika typer av bilar, till exempel bilar som drivs med förnyelsebara bränslen, innan de bestämmer sig för att köpa. Att Hertz erbjuder en stor bredd av bilmodeller och storlekar innebär att fler personer kan äga en mindre bil och hyra en större vid de tillfällen då en större bil är att föredra. Med smarta tjänster och produkter kan Hertz erbjuda ett alternativ till att äga fordon.

INTERNT MILJÖARBETE

Hertz interna miljöarbete har fokus på intern energianvändning och minskning av koldioxidutsläppen från den egna verksamheten. Den interna energianvändningen och källorna till utsläpp består i uppvärmning och elanvändning, interna transporter samt tjänsteresor och medarbetarnas resor till och från arbetet. För beräkningsmetoder och antaganden se avsnittet "Beräkningsmetoder och underlag".

Utsläppen från transporter, uppvärmning och elanvändning

Trots en ökad omsättning, högre nyttjandegrad av bilflottan, kortare leasingperioder och skifte från etanol- till dieselfordon har Hertz lyckats minska sina totala fossila koldioxidutsläpp i faktiska tal jämfört med 2007. Organisationen som helhet har blivit effektivare. Hertz släppte år 2011 ut 34 procent mindre fossil koldioxid per hyra jämfört med 2007. Jämfört med 2010 har det i princip inte varit någon förändring. En positiv förändring är att tjänsteresorna minskar och att Sunfleet ökar sin andel av uthyrningar. En negativ förändring är skiftet från etanol till diesel, vilket bland annat påverkar pendlingsresorna och de interna förflyttningarna av fordon. Även kortare leasingtid och högre nyttjandegrad innebär fler förflyttningar av fordon. Målet är att år 2020 släppa ut drygt 60 procent mindre fossil koldioxid per hyra jämfört med år 2007.

Utfall 2007-2010 och mål 2012, 2015, 2020:

Utsläpp av fossil koldioxid från den egna verksamheten

	2007	2008	2009	2010	2012	2015	2020
Kilo CO ₂ per bilhyra	7,42	6,14	5,7	4,84	4,05	3,4	2,84

INTERNA TRANSPORTER

Hertz interna energianvändning utgörs till största delen av de interna transporter. Detta är ett område som Hertz ska fokusera på under kommande år för att försöka minska resursförbrukningen och koldioxidutsläppen

Leverans av fordon till kund

Vid leverans av bil ut till kund hamnar kilometerställningen på kundens konto. De senaste åren har kraven på leverans till kund ökat i upphandlingar, vilket innebär både en ökad arbetsbelastning och en ökad belastning för miljön. För att ta sig tillbaka till arbetsplatsen behöver våra Hertz medarbetare ofta en följbil. Det betyder att körd leveranssträcka blir två gånger längre än bara sträckan ut till kund. I storstäder finns ofta möjlighet att åka kollektivt efter leveranser och många av uthyrningskontoren har haft just kollektivåkning som miljömål.

Försöket med leveranscyklar har gått över till att vara en del i linjearbetet. På tolv stationer runtom i landet har Hertz medarbetare möjlighet att vid kortare leveranser cykla tillbaka till uthyrningskontoret. Störst effekt har leveranscyklarna haft avseende kostnadsbesparing, effekterna på minskade utsläpp är låga.

Projektet med taxi för returrena vid leverans är nu en del i linjearbetet. Leverantören kan inte lämna statistik på hur många resor som har gjorts med miljötaxi och verkliga utsläpp per fordon. Miljöeffekten kan därför inte avläsas. Taxiprojektet bör dock minska de fossila koldioxidutsläppen. Den analys och handlingsplan för att ytterligare effektivisera leveranser som skulle gjorts under 2011 uteblev på grund



Hertz är storkonsument av personbilstransporter på lastbil.

av tidsbrist, men ska påbörjas under 2012. Redan idag loggar Hertz leveranskilometer i uthyrningssystemet.

Bussar på Arlanda

Det enskilt största utsläppet av fossil koldioxid i verksamheten på Arlanda har varit den busstrafik av passagerare som sker mellan hyrbilscentret och flygterminalen. Sedan 2009 körs Swedavias linje 17 genom hyrbilsanläggningen för att plocka upp/släppa av hyrbilsresenärer. Hur stor andel av Swedavias utsläpp på linje 17 som bör tillskrivas Hertz har vi med tillgänglig statistik inte kunnat ta fram. Då linjen körts oavsett om Hertz varit verksam på Arlanda eller inte har vi valt att inte räkna med några utsläpp.

Lastbilstransporter av hyrbilar - Eurotransport

Ibland tar Hertz hjälp av transportören Eurotransport för att flytta fordon. Det görs när det inte är möjligt att planera i god tid och det är flera fordon som ska flyttas. Miljömässigt är det bättre att transportera bilar med Eurotransport än att köra dem, i alla fall om det är fordon som drivs med bensin eller diesel. För etanoldrivna fordon går det nästan på ett ut. Miljöpåverkan från dessa transporter har ökat med 77 procent mellan 2007 och 2011. Antalet transporter och därmed utsläpp står i direkt relation till omsättning, leasingtid och nyttjandegrad. Även förändringar i fordonsåterlämningsprocesserna, som gjordes under 2010 för att minska antalet dagar ett fordon står innan den lämnas tillbaka till biltillverkaren, har resulterat i ökade transporter.

Intern förflyttning av fordon

När ett fordon förflyttas och kilometerställningen inte belastar en kund (för till exempel service av fordon eller för att flytta fordon dit Hertz har stor efterfrågan) görs ett internt hyreskontrakt. Hertz har valt att särredovisa de transporter som görs som Freeriders, det vill säga när Hertz tar allmänheten till hjälp för att flytta fordonen, från dem som görs när Hertz medarbetare sitter vid ratten. Alternativt transportmedel för dessa fordon hade varit att skicka dem med Eurotransport. Det är emellertid inte alltid praktiskt möjligt att flytta fordon med hjälp av lastbil.

Antalet kilometer med internt transport i förhållande till Hertz kunders körda kilometer har sjunkit. Från cirka 5,4 procent till 3,4 procent av totalt antal körda kilometer mellan 2007 och 2011. Andelen kilometer med Freerider har under samma period ökat. De fossila koldioxidutsläppen av dessa transporter har minskat med 11 procent mellan 2007 och 2011, men utsläppen har ökat i faktiska tal från 2010 på grund av skiftet från etanol till dieseldrivna fordon.

Däcktransporter

De däck som för säsongen inte används förvaras centralt på Hertz däcklager i Märsta. Varje fordon har en unik uppsättning däck och när det är dags för däckbyte skickas däcken med transportör ut till det Hertzkontor där fordonet väntar. Under 2011 ökade utsläppen, främst till följd av att Hertz under 2011 haft kortare leasingtid och fler uthyrningskontor i nätverket, vilket ger en större spridning av fordonen.

Utsläpp av fossil koldioxid från

Interna transporter (ton)	2007	2008	2009	2010	2011
Transport av fordon med Eurotransport	111	129	149	168	196
Bussning av passagerare Arlanda	64	64	64	0	0
Transport av däck med DHL	35	35	27	29	48
Intern förflyttning av fordon (egen personal)	707	650	550	483	476
Intern förflyttning av fordon (Freerider)	236	206	260	194	262

Tjänsteresor

Utsläppen av fossil koldioxid från tjänstebilar har ökat med 73 procent från 2010 till 2011. Det beror inte på att vi kör fler kilometer, utan att tjänstebilarna gått från etanol till diesel som bränsle. Hertz tjänstebilspolicy hänvisar till miljöbilar och i de fall som föraren kör längre än 3 000 mil per år även till diesel. Att dieslbilar som inte klassas som miljöbilar ändå plockats ut beror på att vi haft brist på miljöbilar till kunderna. Antal körda kilometer har minskat med 15 procent.

Utsläppen från flygresor har minskat med 41 procent under samma period. Detta är en konsekvens av reserestriktionerna och den nya mötes- och resepolicy som bland annat förespråkar tåg framför flyg på medellånga sträckor.

En ny mer restriktiv policy för tjänstebilar som var planerad att tas fram under 2011 blev inte av, men kommer att tas fram under 2012. Den främsta anledningen till det var komplexiteten i att säga upp både anställningsavtal och tjänstebilsavtal.

Hertz har även ersatt en del fysiska möten med telefonmöten. Dessa har också blivit ett arbetsredskap för att kommunicera och effektivisera verksamheten internt. Någon uppföljning av hur mycket resande som har sparats in på detta sätt har inte gjorts.

Antal kilo fossil koldioxid per medarbetare i samband med tjänsteresor har sedan 2010 ökat med 17 procent. Orsaken är att tjänstebilflottan 2011 drevs med diesel, medan den 2010 drevs med etanol.

Medarbetarnas resor i tjänsten med kollektivtrafik

Många uthyrningskontor använder kollektivtrafiken för att ta sig mellan kontoret och olika leverans-/hämtningsställen. Hertz har inget system för att mäta detta. Antalet taxiresor i samband med leverans har minskat med 13 procent jämfört med föregående år. Varje sådan taxiresa innebär att ingen följebil behövs, vilket reducerar den totalt körda sträckan med en tredjedel.

Medarbetares resor till och från arbetet

Hur pass miljömedvetet medarbetarna tar sig till och från arbetet är i första hand den enskilde medarbetarens samvetsfråga. Antalet pendlarkilometer under 2011 har minskat med 12 procent dels på grund av att antalet medarbetare har minskat i och med att färre uthyrningskontor ingår i miljöledningssystemet, men också att den genomsnittliga pendlingssträckan per medarbetare har minskat jäm-

fört med 2010. Andelen pendlarkilometer med bil har ökat på bekostnad av kollektivtrafiken. Orsaken till detta är svåranalyserad och då effekten är liten totalt sett har ingen analys gjorts. Detta tillsammans med skiftet från etanol till dieselfordon gör att det totala fossila utsläppet av koldioxid från pendlingsresorna har gått upp med 44 procent från 2010. Fördelningen mellan olika färdssätt: 3 procent av sträckan sker till fots, med cykel eller spark, 11 procent av sträckan sker med kollektivtrafik och resten, 86 procent, sker med bil.

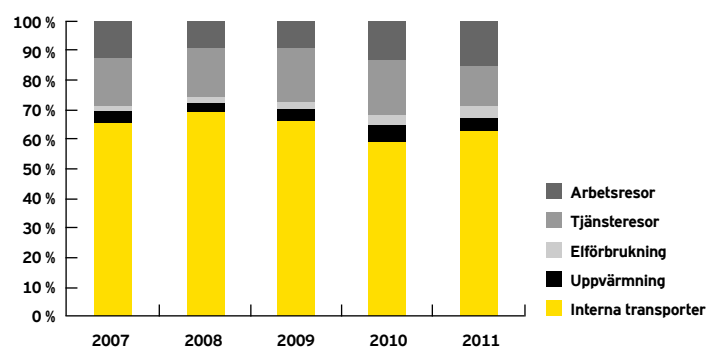
Uppvärmning och elanvändning

Hertz har lokaler på ett stort antal orter runt om i Sverige. Ofta hyrs bara några kvadratmeter i en stor bilhall eller liknande, vilket gör det svårt att exakt mäta energianvändningen för bruksel och uppvärmning. För lokaler där Hertz själva kan välja vilken typ av el som köps in väljs miljömärkt el. År 2011 uppgick andelen miljömärkt el till 39 procent av total elförbrukning.

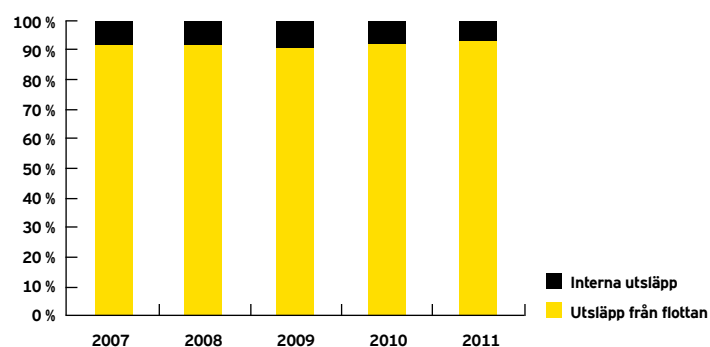
När det gäller fordonstvätt så har energiåtgången i egna hallar beräknats. För tvättar som har skett externt har energiåtgången inte mätts. Det gör att energiförbrukningen från 2008 och framåt visar en relativt högre siffra jämfört med år 2007 då Hertz tillsammans med Trio byggde en egen anläggning för bilvård på Landvetter. Under 2007 tvättades dessa fordon i en extern fordonstvätt.

Sammantaget har energiförbrukningen per kvadratmeter för de lokaler som Hertz hyr minskat med 32 procent sedan 2007. Men ingen minskning har skett sedan 2010. Antalet hyrda kvadratmeter har minskat under året till följd av färre uthyrningskontor i miljöledningssystemet. Hertz har inte gjort några systematiska åtgärder för att minska förbrukningen, utan ser snarast minskningen som en följd av att huvudkontoret flyttat till mer energieffektiva lokaler samt byte till mer energieffektiva bränslen (från olja och direktverkande el till fjärrvärme och mer energieffektiva servrar.)

Fördelning interna utsläpp av fossil koldioxid



Interna utsläpp av fossil koldioxid jämfört med fossila koldioxidutsläpp från hyrbilsflottan



Energianvändning och koldioxidutsläpp	2007		2008		2009		2010		2011	
Energianvändning	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Drivmedel interna transporter	19 074	5 302	18 568	5 162	21 880	6 083	18 458	5 131	16 193	4 502
varav:										
- Fossilt bränsle	16 391	4 557	15 079	4 192	14 621	4 065	11 444	3 181	13 236	3 680
- Förnyelsebart bränsle	26 83	746	3 489	970	7 259	2 018	7 014	1 950	2 957	822
Uppvärmning och brukselekt*	10 663	3 152	8 236	2 288	7 923	2 201	7 317	2 033	7 201	2 000
varav:										
- Fjärrvärme	743	206	791	220	1 312	364	2 298	638	2 352	653
- Grön-fjärrvärme	686	190	730	203	1 211	336	2 122	589	2 085	579
- Olja	48 53	1 348	1 921	534	1 187	330	143	40	106	29
- Svensk medelel	2 560	711	2 304	640	2 358	655	3 124	868	2 881	800
- Miljömärkt el	2 507	696	3 220	894	3 066	852	1 752	487	1 862	517
Utsläpp av fossil koldioxid (ton)										
Drivmedel interna transporter	1 153		1 085		1 051		874		981	
Uppvärmning och brukselekt varav:										
- Fjärrvärme	35		35		59		72		70	
- Olja	34		13		8		1		1	
- Svensk medelel	26		23		24		43		58	
- Miljömärkt el	0		0		0		0		0	
Tjänsteresor	293		267		280		288		209	
Pendlingsresor	209		135		144		177		239	
Koldioxidutsläpp ton totalt	1 749		1 559		1 567		1 455		1 559	

Avfallshantering

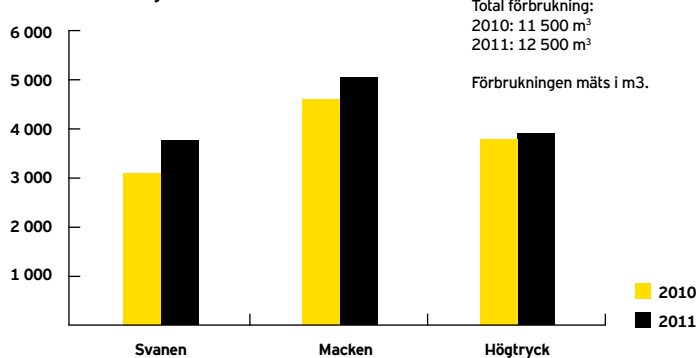
Hertz har i sitt miljöledningssystem tydliga rutiner för sortering av avfall och hantering av farligt avfall. Allt avfall tas omhand av godkända entreprenörer.

Vattenförbrukning och utsläpp till vatten

Mätning av utsläpp till vatten har gjorts på fordonstvättar, då detta är verksamhetens största källa till vattenförbrukning. Det finns tre sätt att tvätta ett fordon på inom Hertz: i en vanlig extern automatvätt på till exempel en bensinstation, (cirka 24 procent av fordonen), med högtryckstvätt i egen tvätthall (cirka 47 procent av fordonen) eller i en egen Svanenmärkt automatvätt (cirka 29 procent av fordonen). Andelen tvättar i automatvätt har ökat då de stationer som utgått ur miljöledningssystemet alla har tvättat med högtryckstvätt. På samtliga ställen finns oljeavskiljare och allt tvättvatten som lämnar tvättanläggningarna går till de kommunala reningsverken. Hertz är storkonsument av vatten. Vatten som används i maskintvättarna är kommunalt vatten och recirkuleras. Under 2011 recirkulerades totalt 23 139 kubikmeter vatten. Automatvätten på Landvetter är nu intrimad och vattenförbrukningen per tvätt har sjunkit med 16 liter per tvätt jämfört med 2010.

Enligt Förordning (1998:899) om miljöfarlig verksamhet och hälsoskydd ska anmälan göras till kommunen om det finns anläggning för tvätt av mer än 5 000 personbilar årligen. Förutom anmälningsplikten har kommunen oftast krav på mätning av vattenkvaliteten. Detta görs vanligen som ett veckoprov under perioden januari till april då tvättvattnet är som mest nedsmutsat.

Vattenförbrukning totalt



Hertz driver i Trios* regi två Svanenmärkta fordonstvättar på Arlanda och Landvetter. Utsläppen från dessa understiger respektive kommuns gränsvärden. Därutöver har utsläpp mätts från högtryckstvättarna på Vasagatan.

* Trio är ett samarbete mellan hyrbilsföretagen på Arlanda och Landvetter kring driften vid de båda flygplatserna. Detta omfattar exempelvis bensinläggningar, tvättbanor och logistik.

På Vasagatan visade 2011 års vattenprov mycket bättre värden jämfört med 2010 års värden. Tvätten klarar de krav som kommunen ställer förutom värdet för oljeindex. Detta betyder att den reningsanläggning som köptes in under 2010 gör ett bra arbete på alla utsläpp förutom oljeindex. En utredning kommer göras under första halvåret 2012 för att åtgärda problemet.

Kemikaliehantering

Kemikalier används framför allt vid in- och utvändigt tvätt och vid rekonditionering av fordon. En förteckning över tillåtna kemikalier finns framtagna och Hertz arbetar för att så många som möjligt av dessa ska vara miljömärkta. Rutiner finns för säker hantering av kemikalier. Ett projekt för att ta fram en standard för tvätt av fordon och därmed minskning av antalet och volymen av kemikalier påbörjades under 2011. Full implementering sker under 2012.

Inköp av varor och tjänster

Vid inköp med stor årlig inköpsvolym och där varan eller tjänsten bedöms ha betydande miljöpåverkan görs en bedömning av hur leverantören uppfyller Hertz miljökrav. Byte av leverantör har skett vid ett flertal tillfällen då leverantören inte uppfyllt kraven. Flera leverantörer har också valt att påbörja systematiskt miljöarbete för att få vara kvar som leverantör. Intentionen att implementera en leverantörskod med tuffare krav och som även inkluderar sociala aspekter under 2011 kunde inte fullföljas. Koden togs fram under 2012 och ska implementeras under första halvåret 2012.



Hertz tvättar sina fordon nästan en halv miljon gånger per år.

MILJÖPÅVERKAN FRÅN PRODUKTER OCH TJÄNSTER

Hertz stora vagnpark är basen i verksamheten och har en betydande miljöpåverkan, dels när det gäller utsläpp, såsom koldioxid, kväveoxider, kolväten och kolmonoxid, men också när det gäller partiklar som frigörs från däck och vägbana samt buller. Hertz jobbar aktivt med att reducera alla dessa parametrar. Från och med 2011 redovisar Hertz, förutom koldioxid, även utsläpp av kolmonoxid, kväveoxid, partiklar från dieselfordon samt partiklar från däckslitage. Utöver detta redovisas också fördelningen mellan dubbfria och dubbade vinterdäck. Dessa värden redovisas inte för den interna verksamheten. Där redovisas enbart koldioxid på grund av svårigheten att få fram data på all intern verksamhet (den interna verksamheten innefattar elförbrukning, värme, lastbilstransporter, bussning på Arlanda, tjänsteresor av olika slag samt medarbetares resor till och från arbetet). För beräkningsmetoder och antaganden, se avsnittet "Beräkningsmetoder och underlag". För indirekt påverkan, se diagram under avsnittet "Internt miljöarbete".

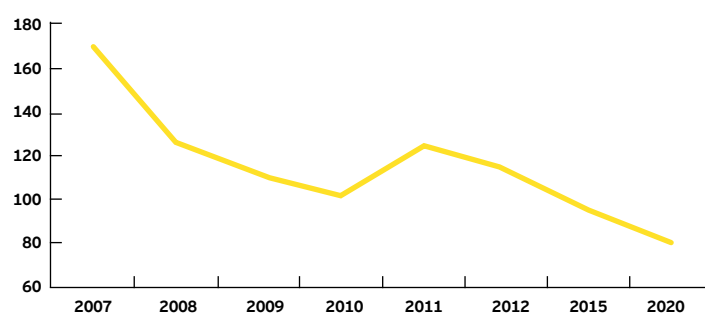
Miljömål år 2012, 2015 och 2020

Hertz mål för hyrflottan, inklusive Sunfleet, skåpbilar och minibusar, är uppdelat i flera steg: år 2012, år 2015 och år 2020, med basåret 2007 som utgångspunkt.

Målsättningen är en minskning av de fossila koldioxidutsläppen från 169 gram CO₂/km till 80 gram CO₂/km till år 2020. Uppgången av utsläppen till år 2012 syns redan 2011 då andelen etanolbilar minskat

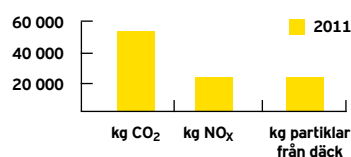
snabbare än tänkt på grund av brist på etanolfordon på bilmarknaden. Istället har dieslbilar köpts in. Större effekter av införandet av el-/elhybridfordon i fordonsflottan väntas dröja minst fram till år 2015.

Utsläpp av fossil koldioxid CO₂ från hyrflottan (g/km 2007-2020)

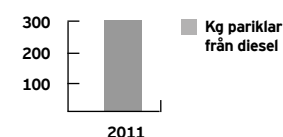


Utfall 2007-2011 och mål 2012-2020.

Kg CO / NO_x / Partiklar från däck



Kg partiklar från diesel





Majoriteten av Hertzfordon är så kallade smådieslar som släpper ut mindre än 120 gram per kilometer.

MILJÖPRESTANDA OCH PÅVERKAN FRÅN HERTZ FORDON

Motorstorlek, val av bränsle och körstil är avgörande för hur stora utsläppen av fossil koldioxid blir per körd kilometer. Hertz tuffa miljömål år 2007 satte press på att minska motorstorlekarna i fordonen. För att få ner bränsleförbrukningen började Hertz detta år att köpa in nya fordon med mindre motorer. Energianvändningen per körd kilometer har minskat med 28 procent jämfört med år 2004. Detta beror på att Hertz har gått från en flotta med nästan bara bensindrivna fordon år 2004 till en flotta med mestadels dieselfordon år 2011.

Hertz populäraste bilmodell - Volvo V70 - är en bil som kom sent i miljöbilsutförande, något som syns i statistiken, speciellt under 2007. Då växlade Hertz från bensindrivna V70 till dieseldrivna. När V70 kom i etanolutförande år 2009 syntes även det tydligt i statistiken.

Att bränsleförbrukning per kilometer för dieselfordon nu minskar för tredje året i rad hänger ihop med de allt mer bränsleeffektiva dieselfordonen som nått marknaden.

Bränsleförbrukning per kilometer för etanolfordon sjunker, vilket är ett resultat av att biltillverkarna börjar optimera etanolfordonen för minskad bränsleförbrukning. Hertz strategi att minska koldioxidutsläppen genom att öka andelen fordon som körs på förnyelsebara bränslen, framför allt E85, har inte kunnat fullföljas. Nybilsförsäljningen av etanolfordon har i och med skatteregler sjunkit drastiskt, vilket ger effekter även för Hertz då biltillverkarna har haft svårt att sälja etanolbilar på efterhandsmarknaden. Istället har Hertz varit tvunget att köpa in miljöbilar som drivs på fossil diesel, varför de fossila utsläppen ökar mer än planerat under 2011.

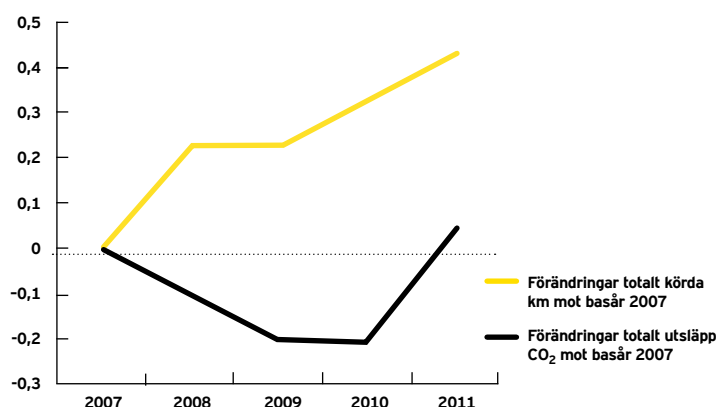
En tydlig trend är utfasningen av bensin som fordonsbränsle. Under 2004 drevs 92,8 procent av alla Hertzkilometrar i en bensindriven bil. Motsvarande siffra för 2011 är 2,7 procent. Under 2011 låg andelen miljöfordon (enligt regeringens definition) i hyrbilsflottan, som består av cirka 10 000 bilar, på cirka 62 procent. Hertz arbetar hårt med att de etanolfordon som finns i flottan ska bli tankade med korrekt bränsle. Dessvärre har Renault gått ut skriftligen och meddelat att Renault Clio inte får tankas med etanol, vilket helt förtar effekten.

Under en längre tid har Hertz haft fler miljöfordon i flottan än vad kunderna efterfrågar. Det beror till viss del på att upphandlaren av

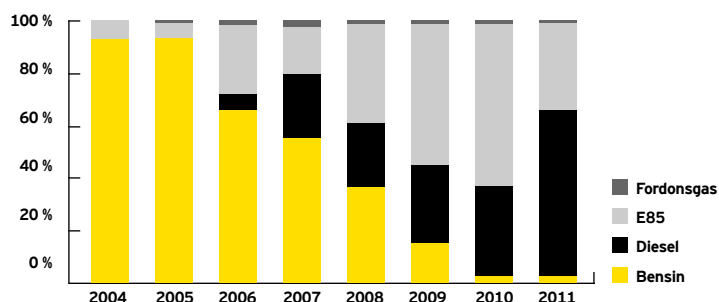
hyrbilsavtal i större utsträckning handlar upp miljöbilar medan den verkliga hyrestagaren föredrar ett annat fordon. Hertz försöker i möjligaste mån att få hyrestagaren att välja "rätt typ" av fordon enligt avtal och påtalar också problematiken för upphandlaren.

Sammantaget har Hertz kunder ökat sin körsträcka under perioden 2007 till 2011 med 43 procent, samtidigt som de totala utsläppen av fossil koldioxid bara har ökat med 4 procent.

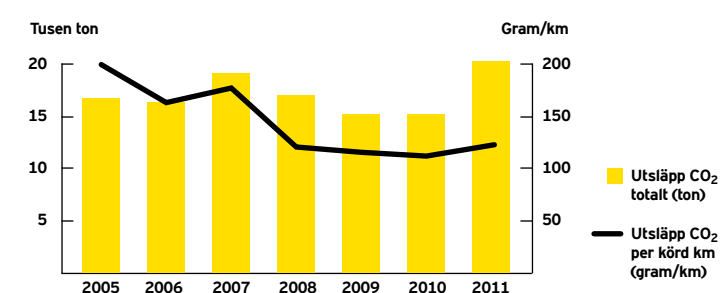
Antal körda kilometer jämfört med utsläpp av fossil koldioxid, 2007-2011



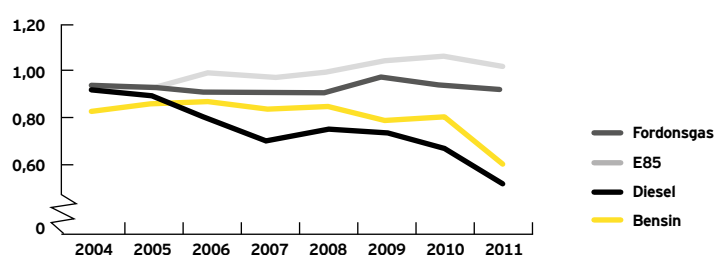
Andel körda kilometer per bränsleslag, 2004-2011



Utsläpp av fossil koldioxid från hyrbilsflottan, 2004-2011



Energianvändning - bränsleförbrukning per bränsle (liter) och 10 kilometer, 2004-2011



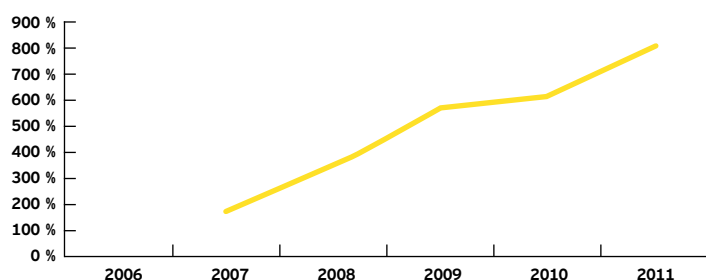


Hertz bilpool Sunfleet har ökat antalet körda kilometer med 800 procent mellan 2006 och 2011.

Bilpoolen Sunfleet - att dela bil är smartare

Hertz bilpoolsverksamhet Sunfleet har sedan starten år 1998 haft som inriktning att enbart erbjuda miljöklassade fordon. Många gånger ersätter bilpoolen delar av ett företags behov av tjänstebilar, samtidigt som privatpersoner ges möjlighet att utnyttja fordonen på kvällar och helger. Resvaneundersökningar gjorda av Linköpings och Umeå kommun samt Göteborgs stad visar att antal körda kilometer i tjänsten (tjänstebilar och egen bil i tjänsten) har minskat med upp till 20 procent när man istället har infört en bilpoolslösning. Det amerikanska bilpoolsföretaget Zipcar (www.zipcar.com) har gjort undersökningar som visar att ett fordon i en bilpool ersätter mellan sju och tjugo privata bilar. Därför är det positivt att Hertz bilpoolsverksamhet tar allt större plats i verksamheten. Från 2006 till 2011 har antalet körda bilpoolskilometer ökat med över 800 procent!

Körda bilpoolskilometer

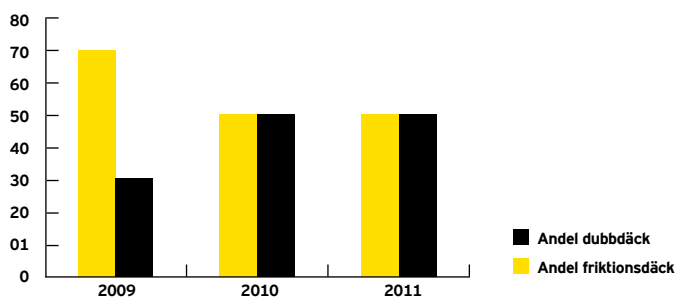


Sunfleet har bara miljöfordon i flottan. Dessa släppte ut 112 gram fossil koldioxid per kilometer, vilket är en försämring från 2010 med 30 gram som beror på utfasningen av etanolfordon till förmån för dieselfordon.

Dubbdäck

Hertz har bibehållit andelen dubbfria vinterdäck i vagnparken från föregående år för att minska partikelhalten i luften. Miljömålet var att komma upp i 80 procent friktionsdäck och 20 procent dubbdäck enligt Trafikverkets rekommendationer. Efter kundreaktioner på den ökade andelen dubbfria däck under 2010 genomfördes en marknadsundersökning som klart visade att majoriteten av Hertz kunder föredrar dubbade vinterdäck. Resultatet av undersökningen har lett till att Hertz fryst utökandet av friktionsdäck i bilflottan tills vidare för att minimera risken för kundförluster. För närvarande är fördelningen 50/50. Sunfleet har 95 procent av alla sina fordon på dubbfria vinterdäck. Acceptansen för dubbfria vinterdäck är större då Sunfleets fordon körs företrädesvis kortare sträckor inom tätorter.

Fördelning dubbdäck/friktionsdäck



Hertz Green Location och Hertz Next Generation Location

Satsningen på Hertz Green Location och Hertz Next Generation Location har lagts ned. Delar av erfarenheterna från dessa projekt har förts in i den dagliga driften.

Klimatkompensation

I Kyotoprotokollet togs för första gången ett internationellt beslut att sätta en prislapp på miljön. Verktygen för prislappen kallas "de tre flexibla mekanismerna". CDM (Clean Development Mechanism) är den mekanism som hanterar klimatkompensation. I praktiken handlar det om att finansiera åtgärder utanför den egna organisationen som motsvarar klimatpåverkan från den egna organisationen. Kritiker menar ofta att detta är att likna vid ett avlatsbrev. Köp dig fri från dina utsläpp - och om klimatkompensationen är den enda miljö-åtgärd en organisation gör så går det i viss mån att hålla med. Om klimatkompensationen däremot blir en del av ett företags miljöarbete, vid sidan av till exempel energieffektiviseringar, så blir bilden en annan - ett sätt att fullfölja sitt klimatansvar.

Hertz har sedan år 2007 klimatkompensterat för medarbetarnas tjänsteresor och sedan slutet av 2008 erbjuds också kunderna att kompensera för sina resor. Hertz har synliggjort ett problem och därmed fått möjlighet att göra något åt det, något som i längden kommer att spara både miljö och pengar. Kunderna å sin sida har ökat mängden koldioxid som klimatkompensterats med 151 procent från 2009 till 2011. Andelen klimatkompensterade hyror har under samma tid ökat från 3 procent till 3,3 procent. I reda siffror kompensterade kunderna under 2011 för 1 277 ton koldioxid.

Hertz har valt att klimatkompenstera i FN-godkända Gold Standard-projekt, som fokuserar på förnybar energiproduktion eller energi-effektivisering, exempelvis vindkraft, småskalig vattenkraft och biomassaprojekt i främst Indien och Kina.

Övrigt miljöarbete

Hertz har fokuserat sitt miljöarbete på att minska de fossila utsläppen och det är inom detta område de stora insatserna har gjorts. Detta har automatiskt lett till insatser för att minska bränsleförbrukningen. Utöver detta försöker Hertz påverka bilverkstäder att reparera trasiga bildelar istället för att byta ut dem och på så sätt spara resurser.

Hertz har också arbetat med att påverka kundens val av fordon samt körbeteende. Via material i fordonen informeras kunden om hur han eller hon kan köra enligt Eco Drive-principer. Vid återlämning av bilen informeras kunden om den mängd utsläpp av fossil koldioxid som bilen har orsakat under uthyrningstillfället och erbjuds möjlighet till klimatkompensering. Hertz erbjuder också samlad miljöstatistik till de företagskunder som efterfrågar detta.



Hertz arbetar hårt med att etanolfordonen ska bli tankade med korrekt bränsle.



Sri Balaji, det FN-godkända Gold Standardprojekt Hertz valt att klimatkompenstera i.

Etanoldebatten

Hertz satsning på miljöbilar

Hertz har satsat stort på miljöbilar. Den debatt som har förts kring etanolens nackdelar som biobränsle är Hertz väl insatt i. Hertz har gjort bedömningen att de positiva effekterna av etanol genom minskade koldioxidutsläpp överväger de negativa effekterna. Etanolen som vi kör på idag är inte någon slutgiltig lösning på vårt behov av bränsle utan har snarare som roll att bana väg för nästa generations drivmedel.

Under 2011 minskade antalet etanolfordon i flottan på grund av problem med att köpa in etanolbilar då biltillverkarna fick bristande efterfrågan på efterförsäljningsmarknaden.

Hertz syn på etanoldebatten

Etanoldebatten handlar bland annat om:

- dåliga arbetsförhållanden på de brasilianska sockerrörssplantagerna
- att jordbruksmark i fattiga länder används för odling av sockerrör för etanolproduktion istället för odling av livsmedel
- att regnskog skövlas för sockerrörssodlingen
- att produktionen av etanolen är ineffektiv.

Inom Hertz finns en medvetenhet om dessa problem och företaget följer med intresse utvecklingen inom området. Hertz instämmer i att arbetsförhållanden på sockerrörssplantagerna behöver bli bättre, även om detta inte är ett unikt problem för sockerrörssodlingar utan gäller generellt för odling av en rad andra grödor i utvecklingsländer.

Vad gäller användning av odlingsmark så används idag en mycket liten del av jordens odlingsmark till odling av grödor för bränslen. Resten kan användas till att odla till exempel energigrödor som i sin tur kan omvandlas till drivmedel. Tekniken att utvinna etanol ur cellulosa kommer ytterligare minska konkurrensen med mat, då vi i mycket större utsträckning kan använda exempelvis skogsråvara och restprodukter från jordbruk för att göra etanol.

Att regnskogen är hotad är ett stort globalt problem, men det har inget direkt med odlingen av sockerrör att göra. Skövningen är främst orsakad av andra faktorer då sockerrörssodlingen sker flera hundra mil från regnskogen. Detta bekräftas av rapporter som finns tillgängliga hos Naturvårdsverket och Gröna Bilister.

Den etanol de större bensinstationerna köpte in 2011 och som således Hertz tankade kom från brasilianska sockerrörssodlingar. Det råder konsensus om att denna etanol är effektiv och gör miljönytta.



Socialt ansvar

Hertz övertygelse är att mångfald på arbetsplatsen stärker konkurrenskraften genom en ökad insikt om olika kunders krav, behov och förväntningar – samtidigt som det gör Hertz till en attraktiv arbetsgivare.

ANSVAR FÖR PRODUKTER OCH TJÄNSTER

Som världens ledande biluthyrningsföretag har Hertz ett stort ansvar för att göra resandet med bil säkrare. I Sverige görs varje år hundratusentals resor i bilar som Hertz tillhandahåller. Det gör att de åtgärder Hertz genomför får stort genomslag på trafiksäkerheten i hela landet. Hertz strävar efter att kunna erbjuda kunden trygga tjänster utifrån ett hälso- och säkerhetsperspektiv, vilket inkluderar alltifrån säkra fordon med så låg miljöbelastning som möjligt, säkra tilläggstjänster, till exempel barnstolar, och säker hantering av kunduppgifter. Hertz arbetar kontinuerligt med att förbättra sina processer, tjänster och produkter.

Styrning och organisation av Hertz produkter och tjänster

Hertz har strikta policyer och rutiner för att hålla en hög säkerhetsnivå på fordonsflottan och arbetar aktivt med att utbilda medarbetarna i trafiksäkerhetsfrågor. Kunddata registreras och hanteras i enlighet med gällande lagstiftning. Utvärdering av kundnöjdheten sker kontinuerligt via kundmätningar och en aktiv analys av resultatet görs. När det gäller marknadsföring styrs Hertz i första hand av marknadsföringslagen. Interna regler för marknadsföring finns i Hertz Standards of Business Conduct. Efterlevnad av reglerna kontrolleras via internrevisioner.

Säker fordonsflotta

Hertz ställer hårda krav på säkerheten när det gäller de bilar som köps in till fordonsflottan. Bilarna måste ha fått minst fyra stjärnor av fem i Euro NCAP – den standard för bilsäkerhet som används över hela världen. Bilarna är i genomsnitt tio månader gamla och modellerna måste alltid vara säkrare än medelbilen i klassen. För att öka säkerheten för konsumenterna/kunderna ska airbag finnas till båda framsätena och enbart originaldäck och däck som billeverantören rekommenderar köps in och används. Hertz har även ett brett utbud av tillvalsprodukter och tjänster kopplade till säkerhet såsom:

- **Alcoguard**

Ett alkoholås som är enkelt att använda och som hjälper föraren att bli mer trafiksäker. Av bilarna i Hertz bilpool Sunfleet är 30 procent utrustade med alkoholås.

- **Barnstolar**

Hertz erbjuder ett brett utbud av barnstolar för barn upp till tio år.

- **ISA**

Intelligent Stöd för Anpassad hastighet - hjälper förare att hålla nere hastigheten när de kör. Genom att varna om en viss hastighet överskrids hjälper ISA till att sänka medelhastigheten. Om alla höll hastighetsgränserna skulle 100 liv om året kunna räddas i Sverige.

Tjänster för personer med rörelsehinder

Som enda rikstäckande hyrbilsföretag erbjuder Hertz handreglage för personer med rörelsehinder. Det finns även planer på att utöka utbudet med anpassade fordon för personer med rörelsehinder.

Service och underhåll av Hertz fordon

Mellan varje uthyrningstillfälle görs en grundlig genomgång av bilen, bland annat för att upptäcka och åtgärda säkerhetsbrister. En checklista på ett fyrtiotal punkter, omfattande allt från däck och bromsar till miljö i kupén, går igenom.

För att säkerställa en hög leverans av service och kvalitet till kunderna genomförs kvalitetskontroller av samtliga uthyrningskontor minst en gång per år. Hertz arbetar för ständig förbättring och det övergripande



Att färdas säkert i Hertz fordon är A och O.

kvalitetsmålet innebär att uthyrningskontoren vid varje tillfälle ska uppfylla kvalitetskraven till 100 procent. Dessa krav omfattar fordonet, uthyrningskontoret, personalen samt de administrativa rutinerna kring uthyrningen och kan brytas ned i 149 punkter fördelade mellan de nämnda områdena. Hertz har en klädkod för personal som arbetar på uthyrningskontoren och den kontrolleras specifikt vid kvalitetskontrollen.

Hantering av känslig information om kunden

Kunddata registreras och hanteras i enlighet med gällande lagstiftning och information om kunder hanteras strikt konfidentiellt. Data lämnas enbart ut till polis-, tull- eller åklagarmyndighet och först efter att Hertz säkerställt att det verkligen är polis, tull- eller åklagarmyndighet som ställt begäran. Under 2011 påbörjades arbetet med att implementera system för säker korthantering för att följa kraven i PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Syftet med detta är att minimera risken för förlust av kortdata via Hertz datasystem. Arbetet drivs i projektform på nordisk basis. Implementeringen av PCI DSS inom Hertz, inklusive återförsäljare, var tänkt att bli klar under 2011 men försenades på grund av att den tilltänkta partnern drog tillbaka sitt offertförslag på lösning. Den upphandling som gjordes 2010 hade två likvärdiga parter med likartade lösningar, det gjorde att projektet snabbt kunde startas om under 2011 med alternativ två men med förseningar i tid som följd.



Hertz medarbetare informerar alltid om fordonens funktion. I mån av tid informeras om fordonens utsläpp samt klimatkompensation.

Produktmärkning och information

Vissa frågor, såsom hyresvillkor och skadeprotokoll, informeras alltid kunden om vid uthyrning. Instruktionsbok till bilen finns alltid i bilen och instruktionsbok för den utrustning som kan köpas till, exempelvis takboxar och bilbarnstolar, finns tillgänglig på uthyrningskontoret. Hertz medarbetare kan också instruera hur bilbarnstolen sätts fast. Information om bilens utsläpp av fossil koldioxid, miljöbilar och möjlighet till klimatkompensation av hyran ges i mån av tid vid uthyrningstillfället. Broschyrer om bilarna i flottan med säkerhetsinformation och utsläpp av fossil koldioxid för respektive bil finns på samtliga uthyrningskontor. Denna information finns även på Hertz hemsida. Det finns även broschyrer om miljöbilar i flottan och klimatkompensation. Efter avslutad hyra framgår den mängd utsläpp av fossil koldioxid som bilen har orsakat under uthyrningstillfället på fakturan eller den specifikation som skickas via e-post till kreditkortskunder.

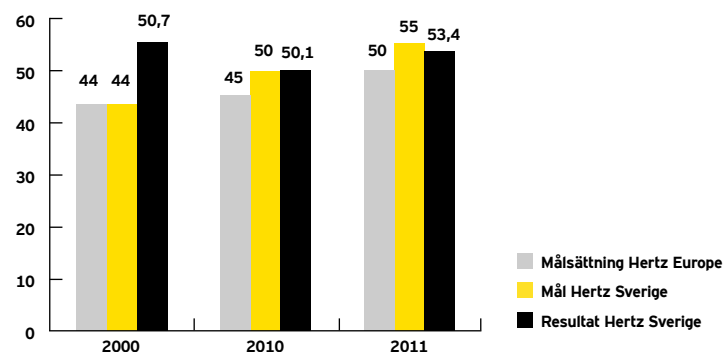
Hertz informerar om sitt arbete med säkerhet och miljöfrågor på hemsidan samt på mässor och seminarier. Kundevent med Eco Driving- och säkerhetsutbildning samt halkbanekörning genomfördes vid flera tillfällen under 2011. Information om Eco Driving ges också vid förfrågan från kund.

Kundnöjdhet

Sedan 2009 följer Hertz kontinuerligt upp kundnöjdheten via Hertz globala system för uppföljning av kundnöjdhet, NPS. Ett mejl skickas till kunden där han eller hon får betygsätta sin upplevelse av bilen, bemötandet etcetera. Det finns även möjlighet för kunden att lämna en kommentar i fritext. Undersökningen är densamma över hela världen, vilket gör att det går att jämföra olika uthyrningskontor och länder med varandra. Resultatet sammanställs som NPS (Net Promoter Score) och anger hur stor andel av kunderna som är förespråkare för Hertz, det vill säga som troligen skulle rekommendera Hertz till andra. Hertz Europe hade som mål för 2011 att inte ligga under NPS 50 av totalt 100. Hertz Sverige hade som mål att inte ligga under NPS 55. Vid årets slut var resultatet för Hertz Sverige 53,4. Under 2011 svarade 15 727 kunder på enkäten och av dessa var 64 procent positivt inställda till Hertz, 24 procent var neutrala och 11 procent, 1 741 personer, hade en kritisk inställning. Av de kritiskt inställda kunderna var 44,4 procent minst nöjda med bilen och 35,6 procent uppger att priset/debiteringen inte var tillfredställande. Kundnöjdheten ökade alltså under 2011, mycket på grund av ökad satsning på service- och skadeutbildningar och coaching, men även tack vare bättre återkoppling till kunden. Den

svenska målsättningen på ett NPS värde 55 uppnåddes inte men värdet ligger över Hertz Europas målsättning (NPS 50).

Global uppföljning av kundnöjdhet



Marknads- och kundundersökningar

Under 2011 genomfördes en kundundersökning gällande Hertz Self Service Kiosk, en obemannad uthyrningsautomat - unik i sitt slag. Undersökningen vände sig till alla kunder som använt sig av denna tjänst under perioden januari till oktober 2011. Svarsfrekvensen var 26 procent. På frågan hur kunden upplevt uthämtningen av hyrbilsnyckeln i den automatiserade självbetjäningsskiosken svarade 72,2 procent att det hade varit en positiv upplevelse, medan 22,9 procent tyckte den var negativ. 85,4 procent av kunderna kunde tänka sig att använda tjänsten igen. Responsen på kundundersökningen har lett till ett antal nya förbättringsprojekt.

Sunfleet lät göra en kundundersökning i slutet av 2011. Syftet med undersökningen var att se hur nöjda Sunfleets kunder är med bilpooltjänsten och att få uppslag till förbättringsmöjligheter. Undersökningen gjordes även för att se olikheter mellan olika kundgrupper och städer. Kundundersökningen skickades ut till 14 923 kunder och 19 procent (2 659) besvarade den. Resultatet i Sunfleets "Nöjd kund-undersökning" har legat till grund för flera förbättringar. Bland annat beslutades att alla Sunfleet medlemmar ska få ett så kallat Smartcard för öppning för att eliminera risken att inte komma in i fordonet. Sunfleet har vidare infört tätare uppföljning på tvätt av fordon samtidigt som skadehanteringen förbättrats för snabbare återkoppling

angående skador. Flera djur- och automatbilar har införts för att möta kundernas efterfrågan. Beslut har även tagits att införa e-faktura.

Vidare har Sunfleet låtit göra en ingående intressentanalys via telefonintervjuer med företagets viktigaste kunder, intressenter, kommuner som man både har och inte har avtal med samt med byggherrar och intresseorganisationer. Intressentanalysen gjordes för att skapa en bra grund till den nya varumärkesplattformen och den grafiska profilen samt för att stärka kommunikationen och varumärket.

Hertz lät under 2011 göra en undersökning om kännedomen kring sponsorskapet i Svenska Fotbollförbundet. Syftet med undersökningen var att förstå i vilken grad klubbarna i Sverige känner till de centrala sponsorerna samt i vilken utsträckning de väljer centrala partners vid inköp av tjänster och produkter till verksamheten. Urvalet var svenska elitklubbar, dam och herr, från Allsvenskan till division 3 (till division 2 för damerna). Dessutom genomfördes 200 intervjuer med inköpsansvariga eller personer delaktiga i inköpsbeslut hos klubbarna. Totalt deltog 349 personer i undersökningen, vilket ger en svarsfrekvens på 59 procent. Undersökningen visade att en av tre (32 procent) känner till att Hertz är officiell leverantör till Svenska Fotbollförbundet och att 47 procent av klubbarna inte känner till avtalet och att det därmed finns potential att både stärka kopplingen och öka försäljningen.

Kundtjänsthantering

Kundkontakter efter avslutad hyra hanteras av Hertz kundtjänst. Antingen tar kunden kontakt med kundtjänst direkt eller så kan ärendet komma via uthyrningskontoren, ekonomiavdelningen, försäljningsavdelningen eller från kundtjänst i andra länder. Även återdebiteringar från Hertz i andra länder gällande hyror i Sverige kontrolleras och godkänns eller återkrävs av kundtjänst. Antalet kundkontakter med kundtjänst under 2011 var 27 116 stycken och 80,3 procent (21 771 ärenden) gällde bilhyror i Sverige, medan resterande antal, 5 345 stycken, gällde bilhyror gjorda av svenska kunder utomlands. Kundkontakterna omfattar allt från kvarglömda personliga ägodelar till feldebiteringar, efterdebiteringar, klagomål och allmän information. Den genomsnittliga hanteringstiden för kundtjänsteärenden ligger på två till tre dagar och cirka 87 procent av alla ärenden avslutas inom denna hanteringstid.

Marknadskommunikation

Hertz uppfyller de krav som följer av svensk marknadsföringslag. I enligt med Hertz Standards of Business Conduct förekommer inte företaget i samband med sex, alkohol, politik, spel eller droger. Innan en marknadsaktivitet genomförs kontrollerar marknadsavdelningen att lagstiftning och interna regler följs. Efterlevnad av regler för marknadsföring kontrolleras även via internrevisioner som genomförs av Hertz Corporation.



Hertz gör regelbundet undersökningar både hos kunder och sponsorer, bland annat undersöktes kännedomen om Hertz samarbete med SvFF hos Sveriges alla fotbollsklubbar.

MEDARBETARE

Styrning och organisation av Hertz medarbetarfrågor

Hertz har ett antal olika policyer som ligger till grund för styrning av medarbetarfrågor. Viktiga policyer är jämställdhets-, utbildnings- och arbetsmiljöpolicy. HR-avdelningen har övergripande ansvar för medarbetarfrågor och tillhandahåller riktlinjer, mål och verktyg för organisationen där så är lämpligt samt bistår med experthjälp inom personalfrågor. Ansvar för det dagliga arbetet kring medarbetarfrågor följer med personalansvar. Alla medarbetare inom Hertz har dock ett ansvar för att verksamhetens policyer på medarbetarområdet följs. För beräkningsmetoder och antaganden, se avsnittet "Beräkningsmetoder och underlag".

Anställda och anställningsvillkor**Medarbetarfakta**

Majoriteten av Hertz medarbetare utgörs av operativ personal som arbetar på uthyrningskontor över hela landet. Tjänstemän och centrala funktioner arbetar i huvudsak på huvudkontoret i Stockholm, på Hertz servicecenter i Arvidsjaur eller på Sunfleets kontor i Göteborg. I princip samtliga av Hertz och Sunfleets tillsvidareanställda är heltidsanställda. Under 2011 var endast fem personer anställda på deltid. Utöver tillsvidareanställda har Hertz även visstidsanställd och inhyrd personal. Av dessa personer arbetar en övervägande del operativt på uthyrningskontoren.

Ett nytt introduktionsprogram för nyanställda kommer att lanseras under 2012, vilket ska bidra till att ny personal får en mer gedigen start på sin anställning. Programmet ska bidra till att skapa trygghet i den anställdas nya roll och därigenom påverka personalomsättningen i positiv riktning. Ledningen har tagit beslut om att öka resurserna för att säkerställa att ny personal tas om hand och introduceras på samma sätt på samtliga arbetsplatser ute i den operativa verksamheten. Utbildningsansvarig har fått uppdraget att genomföra introduktionsprogrammet. Genom det nya arbetssättet är ambitionen att öka trivsel, ge bättre kunskap och större säkerhet i arbetet, vilket i sin tur ska minska felhantering och antalet kundtjänsteärenden.

Under 2011 har bolagets uthyrningskontor i Örnsköldsvik, Lycksele och Karlstad bytt ägarskap från FRAC till återförsäljare. Anställd personal på dessa stationer har övertagits av återförsäljaren, vilket totalt omfattade fem heltidsanställda. Dessa personer ingår i den totala personalomsättningen för året. Större delen av personalomsättningen sker dock inom den operativa verksamheten och inom Storstockholms region.

Vissa omorganisationer på de administrativa avdelningarna på huvudkontoret gjordes under 2011 av affärsmässiga skäl. Fem personer berördes av omorganisationen, två har lämnat företaget och övriga tre erbjöds andra befattningar inom företaget.

Den 1 januari 2011 anställdes en affärsutvecklare och avdelningen affärsutveckling bildades. Från den 1 november ingår funktionerna kvalitet, miljö och hållbarhet i avdelningen affärsutveckling.

Att företag tar ett socialt ansvar är viktigt. Idag finns arbetslösa ungdomar och långtidssjuka som inte får en plats i yrkeslivet. Av den anledningen vill Hertz om möjlighet finns erbjuda dessa personer praktik och arbetstillfällen. Under 2011 har Hertz anställt sju personer, varav en person numera har en tillsvidareanställning och fem personer har vikariat eller har innehaft annan tidsbegränsad anställning.

Personalstyrka

Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter	2008	2009	2010	2011
Anställda (totalt antal)	207	210	223	238
Timanställda	20	15	13	15
Inhyrd personal	0,5	13	17	11
Perosnalstyrka totalt	227,5	238	253	264

Personalomsättning

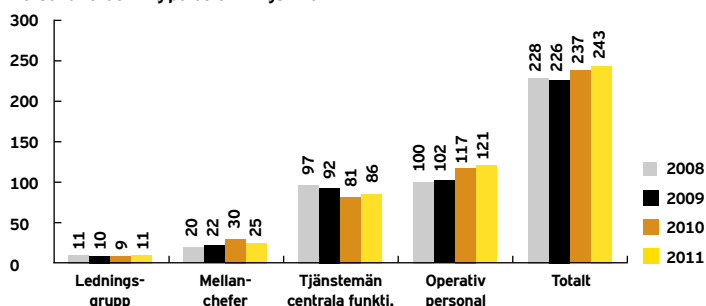
Personer som slutat under året*	2008	2009	2010	2011
Antal kvinnor	3	4	13	14
Antal män	2	2	18	21
Antal totalt	5	6	31	35**
Personalomsättning	2 %	3 %	14 %	15 %

* Räknas på antal tillsvidareanställda

** Utöver dessa bytte fem personer arbetsgivare från FRAC till återförsäljare.

Traditionellt har biluthyrningsyrket varit ett genomgångsyрке vilket är en potentiell risk för Hertz. Hög personalomsättning gynnar inte företaget. Under 2011 var personalomsättningen 14 procent, vilket är något högre än föregående år. Omsättningen av personal kan tyckas hög men i sammanhanget måste beaktas att Hertz har en låg medelålder bland personalen ute i operativ verksamhet och det är oftast där störst rörlighet finns. Ofta har man inte gjort ett definitivt yrkesval eller valt att börja hos Hertz trots att det yrkesmässigt inte alltid är förstahandsvalet.

Personalfördelning på befattningsnivå



Anställningsvillkor och förmåner

Hertz och dotterbolaget Sunfleet är anslutet till arbetsgivarorganisationen Almega och därigenom bundet av kollektivavtal och de förmåner som följer av det. För tjänstemän gäller kollektivavtal med Unionen och för bilvårdare gäller kollektivavtal med Svenska Transportarbetareförbundet. Förmåner som följer av kollektivavtalen innefattar bland annat tjänstegrupplivförsäkring (TGL), Trygghetsförsäkring vid arbetsskada (TFA), tjänstepensionsförsäkring ITP för tjänstemän och avtalspension SAF-LO för bilvårdare. Pensionsfästelser och försäkringar tecknade i Alecia utges i den omfattning som styrs av kollektivavtalen. Föräldralön utges som komplement till den ersättning som ges från Försäkringskassan enligt de villkor som framgår av respektive kollektivavtal. Utöver förmåner kopplade till kollektivavtalet erbjuder Hertz samtliga tillsvidareanställda företagshälsovård och grupp-försäkringar med förmånliga premier.

Företaget tillhandahåller arbetskläder till all operativ personal. Förändringar i verksamheten som kan påverka de anställda ska kommuniceras till personal i enlighet med de krav som följer av medbestämmandelagen (MBL). Vid betydande förändringar som kräver förhandling involveras de fackliga organisationerna och medarbetarna i god tid. Dotterbolaget Sunfleet omfattas av samma regler.

Hertz valde att erbjuda stations- och regionchefer möjlighet till ledarskapscoachning under 2011. Detta är en möjlighet för chefer att utvecklas som individer och få möjlighet att jobba med det de själva känner att de vill förändra. Programmen utgår alltid från individen och Hertz tror att detta kommer medföra tryggare och bättre ledare över tid. Samtliga deltagare som gått igenom coachningen har varit väldigt nöjda. Stationschefer har höga medarbetarundersökningsresultat, Hertz är övertygade om att coachningen är en bidragande orsak till detta. Hertz har under året låtit en av sina franchisetagare delta och under 2012 kommer en utvärdering ske om detta är en produkt som kan erbjudas i Hertz franchisenätverk.

Utbildning och utveckling

För att kunna leverera den service och kvalitet som Hertz och Sunfleet står för krävs det medarbetare som är kompetenta i sina roller och som trivs på arbetsplatsen. Hertz har som mål att varje år avsätta cirka 1 procent av den årliga hyrbilsomsättningen till detta ändamål. Introduktions-, service- och miljöutbildning är obligatorisk för alla. Ansvarig chef går årligen, tillsammans med den anställda, igenom kompetensbehovet.

För att tillvarata och bevara kompetent personal försöker företaget i första hand rekrytera internt. Om personal på grund av övertalighet eller av annan anledning tvingas lämna företaget finns åtgärdsprogram genom Trygghetsrådet för hjälp till coachning till annat arbete. Under en omställningsfas har medarbetare rätt till ledighet för utbildning som kan bidra till fortsatt anställningsbarhet.

Hertz arbetar aktivt med Hertz Lärportal som är ett Learning Management System (LMS). Alla som arbetar för Hertz i Sverige, oavsett anställningsförhållande, får ett eget konto på Lärportalen. Lärportalen ger både chefer och medarbetare möjlighet att enkelt få en översikt över tillgängliga och genomförda utbildningar. Under året påbörjades en strategi som går ut på att öka tillgängligheten på kompetenshöjande utbildningar genom att skapa egna webbaserade utbildningar som administreras via Lärportalen. Hertz redovisar därför från och med år 2011 antal utbildningstimmar för fysiska kurser, webbaserade kurser och antal timmar totalt.

Under 2011 genomfördes ett arbete som påbörjades hösten 2010 med att stärka det arbetssätt som gynnar kundnytta och servicenivå på både medarbetar- och chefsnivå och på så sätt stärka konkurrensfördelarna och ge Hertz ännu nöjdare kunder. Utbildningen genomfördes i tre steg. I första steget genomförde alla på uthyrningskontoret, oavsett befattning och omfattning av kundkontakt, en utbildningsdag. I ett andra skede genomförde chefer och personal med direkt kundkontakt ytterligare en utbildningsdag. Avslutningsvis fick cheferna tre dagar till fördelade på fem tillfällen över en period på cirka sex månader. Totalt har 152 personer genomfört minst en utbildningsdag. Av dessa är 32 chefer, 114 övrig operativ personal och sex administrativ personal. Medarbetarna kommer från 17 olika uthyrningskontor och från huvudkontoret. På de större uthyrningskontoren har uppmätt kundnöjdhet (NPS) för 2011 legat på eller högre än riksgenomsnittet för 2010. Detta tror Hertz beror till stor del på de utbildningsinsatser som gjorts.

Utbildningstimmar per personalkategori

	2008	2009	2010	2011
Tim. per personalkat. läroledd utbildning	Totalt/Per person	Totalt/Per Person	Totalt/Per person	Totalt/Per person
Utbildn. tim. företagsledning	19/1,7	24/2,4	112/12,4	120/11
Utbildn. tim. mellanchefer	438/21,9	46/2,1	576/19,2	572/16
Utbildn. tim. tjänstemän /centrala funktioner	539/5,6	240/2,6	880/10,9	516/5
Utbildn. tim. operativ personal	1086/10,9	176/1,7	1616/13,8	1996/13
Utbildn. tim. samtlig personal	2082/9,1	486/2,2	3184/13,4	3036/10

Webbaserad serviceutbildning redovisas inte då data om deltagande inte finns att tillgå

Timmar per personalkategori webbaserad utbildning 2011*	Totalt	Per Person
Utbildningstimmar för företagsledning	17	1
Utbildningstimmar för mellanchefer	71	2
Utbildningstimmar för tjänstemän/centrala funktioner	165	2
Utbildningstimmar för operativ personal	317	2
Utbildningstimmar för samtlig personal	570	25 %

*Webbaserad serviceutbildning redovisas ej för 2009 och 2010 då data om deltagande inte finns att tillgå

Mångfald och jämställdhet

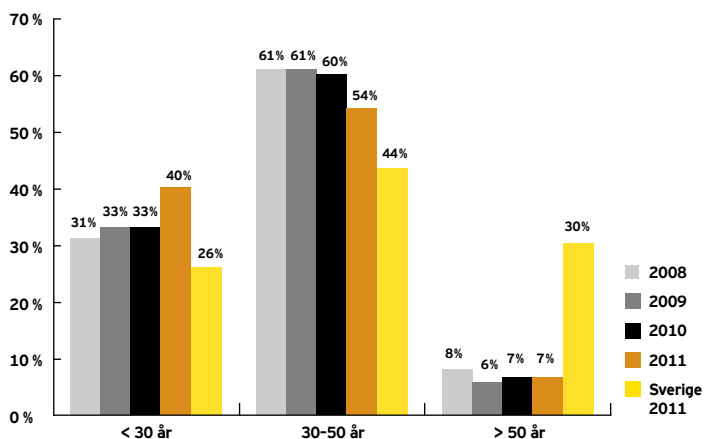
För Hertz handlar mångfald om en mängd olika aspekter, såsom ålder, kön, kulturell och geografisk bakgrund. Det handlar också om utbildningsbakgrund, internationell erfarenhet, olika typer av arbetslivserfarenhet, personliga värderingar, livsstil med mera. Hertz övertygelse är att mångfald på arbetsplatsen stärker konkurrenskraften genom en ökad insikt om olika kunders krav, behov och förväntningar samtidigt som det gör Hertz till en attraktiv arbetsgivare. Hertz jämställdhetspolicy slår fast att kvinnor och män ska ha lika rättigheter, skyldigheter och möjligheter i alla förhållanden som rör arbetet och lönesättningen, lika lön för lika arbete och när det gäller föräldraledighet. Sexuella trakasserier tolereras inte. Hertz arbetsplatser ska tilltala både män och kvinnor på ett sådant sätt att kompetenta personer av båda könen aktivt söker sig till Hertz.

Hertz är ett ungt företag. Antalet yngre medarbetare ökade under 2011, vilket är positivt med tanke på den höga ungdomsarbetslösheten i Sverige. Hertz vill dock återspegla samhället och kunderna och har som målsättning att anställa både yngre och äldre personer. Majoriteten av Hertz ledning och styrelse är män mellan 30 och 50 år. Både styrelsen och ledningen fick en lägre medelålder under 2011 i jämförelse med 2010.

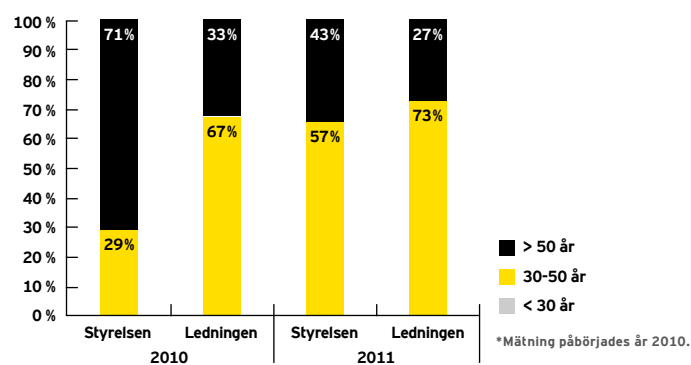
Lönefördelning mellan män och kvinnor

Hertz genomför en lönekartläggning var tredje år och nästa kartläggning sker år 2013. Under 2010 genomfördes en lönekartläggning. Sett över hela företaget så hade kvinnor och män identiska medianlöner. Lönespannen för kvinnor och män var relativt lika varandra med nästan exakt lika lägsta löner, medan en man innehade företagets högsta lön. Löneskillnaderna var störst i ledningen, men gick från 44 procent till 30 procent i skillnad mellan män och kvinnors medianlön mellan 2009 och 2010.

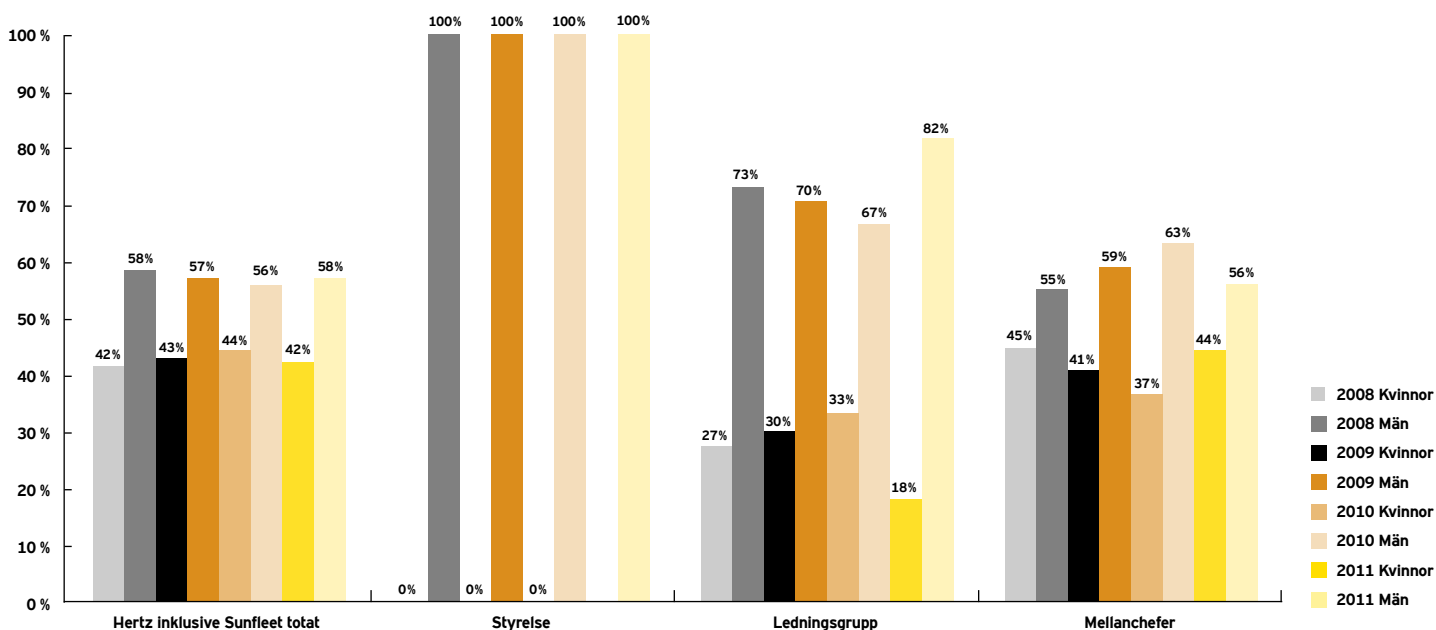
Fördelning av anställda utefter åldersgrupp



Fördelning av ålder i styrelsen och ledningen*



Fördelning av anställda utefter kön och befattningsnivå



Arbetsmiljö

Delar av arbetsmiljön på uthyrningskontoren, såsom brandskydd och utrymningsövningar, kontrolleras med hjälp av miljöledningssystemet. Under 2010/2011 har arbetsmiljöfrågorna varit ett prioriterat område. Arbetsmiljöronder har genomförts av personalavdelningen på samtliga arbetsplatser. De handlingsplaner som upprättats är nu överlämnade till skyddsombuden för att arbeta vidare med på sina respektive arbetsplatser. Under 2011 hölls val av skyddsombud. Av dem som valdes har 56 procent genomgått utbildning för sin roll som skyddsombud. Resterande kommer att genomföra utbildningen under 2012. Hertz har idag 15 utbildade skyddsombud.

Arbetsskador

Under 2011 minskade antalet olycksfall med 30 procent, vilket Hertz ser som glädjande även om företaget givetvis har en nollvision. Det engagemang som nu finns bland skyddsombuden och övriga medarbetare tror Hertz har påverkat resultatet i rätt riktning. Endast ett olycksfall har föranlett sjukfrånvaro.

Sjukfrånvaro

Sjuktalen för 2011 ligger fortfarande högt, till och med något högre än 2010. Då sjukfrånvaron inte är arbetsrelaterad har företaget svårt att påverka sjuktalen. Målet för 2012 är att inte ha högre sjuktal än 2011. Alla avdelningschefer är ansvariga för att följa upp frekvent sjukfrånvaro hos sin personal. Detta för att så snart som möjligt sätta in åtgärder för att få personalen tillbaka.

Olyckor och frånvaro	2008	2009	2010	2011
Antal skador per 100 anställda	3,4	3,0	4,7	3,3
Frånvarodagar på grund av olycksfall i arbetet				
eller arbetsrelaterad sjukdom per 100 anställda	8,5	6,4	8,5	1,5
Sjukfrånvaro (dagar) per anställd	11,1	12,9	13,5	14,1

Sjukfrånvaro räknas på tillsvidareanställda. Antalet olyckor och frånvaro på grund av olycksfall eller arbetsrelaterad sjukdom räknas på hela personalstyrkan

Inflytande och medbestämmande

Varje år ska alla chefer genomföra utvecklingssamtal med sin personal. Detta är också ett tillfälle för medarbetarna att framföra synpunkter och komma med förslag till förbättringar. Beslutsvägarna inom företaget är korta, vilket medför att medarbetarnas idéer och förslag snabbt kan tas tillvara och implementeras.

Inför 2011 tecknades avtal med TNS Sifo för att genomföra kvartalsvisa medarbetarundersökningar. De områden som mäts är individ, organisation, mål, ledarskap och engagemang i företaget. Resultaten skickas till respektive chef för genomgång. Handlingsplaner upprättas för de områden avdelningen anser är angelägna att förbättra. Vid nästa mätning kan man lätt avläsa om förbättringar uppnåtts. Varje avdelning kan också jämföra sig med hela företags resultat. Branschindex ligger på 66 procent. Hertz snitt över året är 67 procent. Målet för 2012 har satts till 69 procent. De förbättringsområden som alla avdelningar behöver jobba med är tydliggörande och uppföljning av mål.



Trots stundtals tungt arbete har Hertz relativt få arbetsplatsolyckor.

SAMHÄLLSANSVAR

Ett etiskt uppförande och efterlevnad av gällande lagstiftning är grundläggande för Hertz verksamhet. Företaget bedriver sedan länge ett omfattande sponsringsarbete och har även ett nära samarbete med flera organisationer och verksamheter där Hertz till exempel erbjuder fria bilhyror.

Styrning och organisation av Hertz samhällsansvar

Hertz Standards of Business Conduct är affärsetiska regler som är beslutade av Hertz Corporation och omfattar Hertz verksamhet över hela världen. Reglerna omfattar områden som efterlevnad, konkurrensfrågor, representation, givande och mottagande av gåvor, delaktighet i politiska processer, intressekonflikter och hantering av konfidentiella handlingar. Riktlinjerna innehåller även rutiner för rapportering av misstanke om avvikelse mot reglerna och kontroll att reglerna följs. Reglerna och rutinerna i Hertz Standards of Business Conduct är dock inte fullt ut anpassade till Hertz Sveriges verksamhet och saknar vissa viktiga områden, exempelvis krav på efterlevnad av mänskliga rättigheter. Den uppförandekod för den egna organisationen och leverantörer som beräknades bli klar under 2011 tog längre tid än beräknat. Koden kommer istället införas internt och externt under 2012.

Rättvis konkurrens

I enlighet med Hertz Standards of Business Conduct deltar Hertz inte i några former av olaglig konkurrensbegränsning, såsom överenskommande om prissättning eller uppdelning av marknader. Ett exempel på samarbete mellan hyrbilsföretagen är Trio-verksamheten på Arlanda och Landvetter. Verksamheten inriktar sig på driften vid de båda flygplatserna, exempelvis bensinläggningar, tvättbanor samt logistik, och inte på hyrbilsverksamheten. Trio-samarbetet har fått viss kritik för möjligheterna att skapa priskarteller eller liknande mellan samarbetsparterna. Hertz har dock tydligt drivit på kravet om nolltolerans när det gäller alla former av konkurrensbegränsande verksamhet. Under 2011 har inga juridiska åtgärder vidtagits mot Hertz för konkurrenshämmande beteende.

Representation och gåvor

Hertz Standards of Business Conduct reglerar omfattning och i vilka sammanhang representation samt givande och mottagande av gåvor och ersättningar får förekomma. Representation, gåvor och ekonomiska ersättningar ska vara i linje med gällande lagstiftning, ha en tydlig koppling till affärsmässiga aktiviteter och får inte syfta till att otillbörligt påverka beslut.

Leverantörer och affärspartners

Hertz accepterar inte samarbeten med leverantörer eller partners när det finns anledning att misstänka olagligheter eller kränkning av grundläggande mänskliga rättigheter. De krav på leverantörer och affärspartners som Hertz ställer för närvarande gäller dock framför allt kvalitet. För större inköp ställs även krav på miljöprestanda hos produkten och systematiskt miljöarbete hos leverantören.

Krav kring etik, mänskliga rättigheter och sociala förhållanden på arbetsplatsen ställs inte i dagsläget. Hertz absolut största inköpspost gäller bilar för uthyrningsverksamheten. Här är leverantörerna så pass stora att de har ögonen på sig och risken för oetiskt beteende eller brott mot mänskliga rättigheter har ansetts vara liten. Under 2012 kommer Hertz införa en uppförandekod för anställda, franchisetagare, partners, leverantörer och underleverantörer med tydligare sociala krav.

Hertz inköpsamordnare har under 2011 kartlagt Hertz leverantörer. Tanken är att minska antalet leverantörer, få en bättre överblick av inköpen samt att kunna ställa tydligare och enhetliga krav. Dessutom är tanken att leverantörer ska följas upp, ibland på plats. En genomgång av Hertz större leverantörer gjordes under 2011 och kommer fortsätta även under 2012.

Delaktighet i politiska processer

I enlighet med Hertz Standards of Business Conduct ger Hertz inte bidrag till politiska partier och/eller kandidater eller tar någon ställning eller riktning som kan gynna politiska partier och/eller kandidater. Under 2011 har inga bidrag till politiska partier och/eller kandidater delats ut.

Tillsammans med branschförbundet Biluthyrarna Sverige driver Hertz ett antal frågor kring ändring av regler och system som berör biluthyrningsbranschen. Följande frågor diskuteras:

- **Moms**

En ständigt aktuell fråga är moms. Förbundets strävan är att uppnå fullt momsavdrag för korttidsuthyrning. Huvudargumentet är att hyrbil är en förlängning av resan i övrigt och att detta i normalfallet utgör ett ersättningsfordon för den egna "skattade" bilen.

- **Parkeringsförseelser**

Biluthyrarna Sveriges målsättning är att hyresmannen ska vara ansvarig för samtliga trafik- och parkeringsförseelser som inträffar under hyrestiden. Uthyrningsföretaget kan inte påverka hyresmannens parkeringsbeteende och ska därför inte heller belastas med böter/avgifter för sådana förseelser. I strävan att få föransvar för parkeringspåföljder söker Biluthyrarna Sverige bland annat stöd hos den europeiska biluthyrningsorganisationen ECTRA.

- **Trängselskatter**

Dessa skatter är ett problem för branschen bland annat för att det är ett strikt ägaransvar att skatten erläggs och att man inte i realtid kan se beloppet. Skattebeslutet tas klockan 24.00 samma dag som bilen passerat en kontrollstation och hyresmannen kan då redan ha lämnat tillbaka bilen och dessutom landet. Detta innebär att uthyrningsföretaget i vissa fall är tvunget att efterdebitera kunden skatten, som då också är momspliktig.

- **Kundkvalificering utan diskriminering**

En policy som innebär att anställda hos medlemsföretagen under alla omständigheter ska uppträda korrekt, ärligt och opartiskt mot alla kunder, kollegor, leverantörer och varje annan affärskontakt oberoende av ras, hudfärg, religion, nationellt ursprung, boplatssland, kön och civilstånd. Policyn ska även ta hänsyn till gällande rättsregler, tillgänglighet av lämpliga fordon liksom fysisk eller mental oförmåga eller handikapp. Beslut att inte hyra ut till enskilda kunder ska uteslutande grundas på kvalifikationskriterier som fastställs i allmänna regelverk och inte vara godtyckligt baserade på någon av ovan nämnda diskriminerande faktorer.

- **Informationsregister**

Alla former av missbruk och lurendrejeri noteras regelbundet i branschens gemensamma informationsregister. Detta är ett viktigt verktyg vid all biluthyrning – speciellt om kunden är okänd. Biluthyrarna Sverige ser till att informationsregistret (1), medlemmarnas "skyddsinstrument", kontinuerligt distribueras till företagen.

(1) Informationsregistret är förankrat och godkänt hos Datatilsynen

Samhällsinvesteringar

Under 2009 intervjuades 1 000 personer i åldern 15 år och äldre av Sifo på uppdrag av Hertz. Syftet var att undersöka inställningen till att hyra bil jämfört med att äga bil, medlemskap i bilpool, samåkning och i vilken grad satsningar på miljö, trafiksäkerhet och socialt ansvar skulle bedrivas. Resultatet av undersökningen visar att en av fyra svenskar kan tänka sig att hyra bil vid behov istället för att själv äga bil. I storstäderna kan en mycket hög andel, 40 procent, tänka sig att hyra istället för att äga bil. Undersökningen visar mycket tydligt att många hushåll är öppna för att förändra sina resvanor. Att hyra bil vid behov istället för att äga är tilltalande, framför allt för att det innebär lägre kostnader för hushållet och är bättre för miljön. Resultatet visar på ett intresse och ett behov från allmänhetens sida för utveckling av och ökad tillgänglighet till Hertz produkter och tjänster. Detta svarar Hertz upp mot genom att ständigt utveckla nya, smarta produkter och tjänster samt genom att effektivisera redan befintliga system. Hertz idéer kring Mobility Management, tidigare beskrivet under avsnittet "Om Hertz", är ett svar på denna efterfrågan.

Under 2011 startade Hertz bilpool Sunfleet lokala bilpooler på många nya orter, vilket ökade möjligheten för fler personer att ansluta sig till en bilpool. Under 2011 expanderades Hertz nätverk bland annat genom samarbetet med Preem. Både Sunfleets och Hertz expansion gjorde företagets tjänster än mer tillgängliga för allmänheten.

Hertz driver sedan 2010 en samåkningstjänst under varumärket Roadmate. Målet med Roadmate är att under de närmaste åren ge svenskarna ett bra verktyg för att samåka, både för miljöns och den ekonomiska vinningens skull - och inte minst för möjligheten att knyta nya sociala kontakter. Målsättningen är att Roadmate ska bli den självklara mötesplatsen för alla som vill samåka, och ett verktyg för dem som genom samåkning vill bidra till en positiv samhällsutveckling. Tjänsten ska ses som både kommersiell och samhällsnyttig.

Hertz erbjuder även sedan 2006 ett unikt envägskoncept, Freerider, som ger allmänheten möjlighet till en gratis bilresa mellan två städer. Förarna får möjlighet att resa gratis, samtidigt som det är en praktisk lösning för Hertz som slipper avsätta egen personal för förflyttning av bilar.

Hertz deltar i en rad projekt kring elbilar och allmänna upprop, exempelvis det initiativ som Vattenfall och Stockholms stad har proklamerat för att underlätta övergången till eldrivna fordon i Sverige. Under 2012 kommer Hertz och Sunfleet i mindre skala föra in elbilar som en hållbar produkt i sortimentet.

Sponsring och frivilliga bidrag

Hertz bidrar också till samhället genom sponsringsåtaganden och frivilliga bidrag till olika organisationer. I linje med Hertz Standards of Business Conduct erbjuder företaget inte sponsring eller bidrag till verksamheter som kan sättas i samband med droger, sex, spel eller politik.

Hertz har valt att inrikta sponsring och frivilliga bidrag på områdena Humanitet och etik, Miljö samt Idrott och kultur. Exempel på verksamheter som Hertz stödjer är: World Childhood Foundation, Situation Stockholm, Röda Korset, Stockholm Junior Water Prize, Hello Sweden, Svenska Fotbollförbundet, Svenska Handikappidrottsförbundet och Sveriges Paralympiska Kommitté samt Göteborgsoperan.

Vissa skolor erbjuds fria hyrbilar från Hertz i samband med miljö- eller kulturprojekt och Hertz stödjer också diverse barnkolloverksamheter med fria hyrbilar under sommaren. Därutöver erbjuds skolor, daghem eller liknande att komma på besök och/eller göra sin praktik på någon av Hertz olika anläggningar runtom i Sverige. Totalt har Hertz investerat 1 110 000 kronor i dessa samhällsprojekt.

Exempel på verksamheter som Hertz stödjer genom sponsring eller bidrag

Humanitet och etik.

World Childhood Foundation - Hertz i Sverige har sedan 2004 varit engagerat i World Childhood Foundation (WCF). Stiftelsen är grundad av H.M. Drottning Silvia och jobbar framför allt med att förbättra situationen för utsatta barn runt om i världen. Hertz har skapat ett särskilt koncept som heter Childhood Benefit Programme. Syftet är att öka engagemanget och insikten om att vi kan hjälpa barn som har det svårt. För varje genomförd hyra som bokas via detta program bidrar Hertz med fem procent av hyrans värde till WCF.

Röda Korset - Hertz Biluthyrning och Röda Korset har ett samarbetsavtal för att snabbt kunna hjälpa drabbade vid en nationell katastrof. Om en stor katastrof eller olycka skulle inträffa har Röda Korset en beredskap att ge medmänskligt stöd till drabbade människor. Hertz bistår med bilar, vilket kommer att underlätta Röda Korsets arbete betydligt. Hertz i Sverige jobbar aktivt med hållbarhetsarbete och socialt engagemang. Det här samarbetet är ett mycket bra bidrag till detta. Dessutom drar Hertz nytta av den kunskap som finns hos Röda Korset även inom andra områden, exempelvis första hjälpen-utbildningar för Hertz medarbetare.

Miljö

Stockholm Junior Water Prize - Hertz är en av sponsorerna till Stockholm Junior Water Prize som är en tävling för unga personer runtom i världen att bidra med nya lösningar kring exempelvis vattenrening.

Kultur och Idrott

Svenska Fotbollförbundet - Hertz är officiell leverantör av bilar till Svenska Fotbollförbundet, vilket innebär att Hertz bistår förbundet med hyrbilar, poolbilar, tjänstebilar och evenemangsbilar till landslagen. Men även distrikt och föreningar runt om i Sverige får ta del av förmånliga hyrbilslösningar. Hertz erbjuder medlemmarna i landslagens supporterklubbar en rad olika förmåner. På sajten www.hertz.se/lovethegame kan man stötta sin klubb, få erbjudanden och vara med i olika tävlingar.

Svenska Handikappidrottsförbundet och Sveriges paralympiska kommitté - Hertz var under 2011 officiell leverantör och preferred partner till Svenska Handikappidrottsförbundet och Sveriges Paralympiska Kommitté (SHIF/SPK). Hertz har som enda hyrbilsbolag i Sverige redan fordon anpassade för personer med rörelsehinder. Hertz strävar också efter att anpassa uthyrningskontoren och vill fortsätta att utvecklas inom detta område. Därför är detta samarbete naturligt för Hertz som hoppas kunna dra lärdom av förbundets kompetens och medlemmarnas åsikter för att bli mer tillgängliga och kunna erbjuda ännu bättre service i framtiden.



BERÄKNINGSMETODER OCH UNDERLAG

Data i redovisningen har till största delen hämtats från miljölednings-systemet, personaladministrationssystemet, årsredovisningen och rapporter från leverantörer. Viss miljödata har även samlats in genom enkäter till medarbetare i verksamheten.

MILJÖ

Energianvändning och utsläpp

Energiinnehåll i olika drivmedel beräknas med hjälp av Naturvårdsverkets sammanställning av energiinnehåll och densitet för bränslen. Information om andelen fossilt drivmedel i E85 respektive fordonsgas har hämtats från Vägverkets pm "Uppdaterade reduktionsvärden och vägtrafikens utsläpp" från oktober 2009. Enligt detta pm är den genomsnittliga andelen fossilt bränsle i Sverige 2009 20 procent för E85 och 35 procent för fordonsgas. Koldioxidutsläpp har tagits fram med utgångspunkt från mängden drivmedel/el/värme som har använts och med hjälp av omvandlingsnycklar i systemet "Svante". Svante bygger på den internationella standarden för klimatberäkningar Greenhouse Gas protocol (GHG). Primärt bränsle och energianvändning vid framställning av värme och brukselekticitet har inte angetts. Värme och brukselekticitet köps in från en mängd olika företag och ingår ofta i hyran för uthyrningskontoren, varför det är svårt att få fram uppgifter om vilken typ av primärt bränsle som har använts vid framställningen. Antagande har gjorts att köpt fjärrvärme är utefter Svensk Fjärrvärmes snittfördelning av tillfört energislag www.svenskfjarrvarme.se/Statistik--Pris/Fjarrvarme/Energitillforsel/

Tillägg i mätmetoder jämfört med 2010 års hållbarhetsrapport har gjorts i diagram över hyrbilsflottans utsläpp. Utöver koldioxid mäts nu också kolmonoxid, kväveoxid samt partiklar från förbränning av diesel och slitage från däck. Dessa uppgifter har tagits fram från varje bilmodells utsläpp per kilometer blandad körning. Uppgifterna har hämtats från Transportstyrelsens bilregister. Dessa värden har inte tagits fram för den interna verksamheten på grund av svårigheter att få fram alla parametrar som ska mätas. Intern verksamhet innefattar elförbrukning, uppvärmning av lokaler, transporter av fordon med lastbil och Freerider, bussning av kunder, taxiresor, tjänsteresor och anställdas resor till och från arbetet. Där det funnits två olika värden har värdet för bränsle har värdet för bränsle 1 använts. Värden för kolmonoxid och kväveoxid har för etanolfordon beräknats på utsläppsvärden för bensinförbrukning då dessa värden inte finns för etanoldrift.

När det gäller däckslitage har en schablonberäkning gjorts där ett däck sliter av 1,25 kilo gummi per 4 000 mil för sommar- och dubbfria däck. Dubbade däck sliter av 1,25 kilo per 5 500 mil. Det finns ingen vedertagen mätmetod för däckslitage. Hertz har därför konsulterat Däcksbranschens informationsråd samt tre motorjournalister för att få en uppfattning om hur mycket gummi som slits av ett däck per mil.

Antaganden

Interna transporter

Hertz har inga uppgifter om däcktransporter för 2007, men eftersom samma transportör användes 2008 och omsättningen inte minskade mellan 2007 och 2008 antas samma värde som 2008. Hertz har inte heller några uppgifter om transport via motortransport för 2007, men har behållit samma transportör under perioden 2007 - 2010 varför den procentuella ökningen mellan 2007 och 2008 har antagits vara samma som den mellan 2008 och 2009.

Resor till och från arbetet

Information om medarbetarnas resor till och från arbetet har samlats in genom intervjuer med alla stationschefer om personalens resor. För huvudkontoret, Sunfleet och servicecentret har en blankett skickats ut till personalen där uppgifterna har begärts in. Beräkning av koldioxidutsläpp har gjorts med hjälp av omvandlingsnycklar från systemet "Svante", uppgifter från SL:s hemsida samt utsläpp vid blandad körning för olika fordonstyper från Transportstyrelsen.

Tjänsteresor

Data för resor med båt samlades inte in för 2007. Samma värde som för 2008 har antagits. En uppskattning av hotellövernattningar görs utifrån utbetalt traktamente. Uppgiften lämnas till Tricorona som gör en beräkning av koldioxidutsläpp. Uppgift om antal övernattningar i Sverige respektive utomlands togs inte fram för 2007, varför utsläppen för 2007 har räknats upp med 14 ton för att komma upp i 2008 års nivå.

Bruksel och uppvärmning

Vid beräkning av förbrukning av brukselekticitet och värme har faktiska värden använts om dessa funnits tillgängliga. I övriga fall, bland annat då Hertz hyr en liten yta hos till exempel en Volvohandlare där brukselekticitet och värme ingår i hyran, har förbrukningen beräknats utifrån en schablon. Utgångspunkten för schablonuträkningen är data i Energimyndighetens rapport "Energistatistik för lokaler 2008" för uppvärmning och "Energianvändning i lokaler", Energimyndighetens Hearing 2009-09-30 för brukselekticitet.

Vatten

Förbrukning avser endast den mängd vatten som har förbrukats i samband med fordonstvätt. Hertz egna maskintvättar återanvänder (recirkulerar) samma vatten till flera fordonstvättar, 75 procent av allt tvättvatten recirkuleras. Vi har antagit att externa maskintvättar recirkulerar 75 procent av tvättvatten (se rapport IVL fordonstvättar Miljöfrågor - tekniker - egenkontroll). Om Hertz inte hade haft dessa tvättar och därmed inte återanvänt något tvättvatten hade fordons-tvättarna förbrukat avsevärt mycket mer vatten vilket framgår av tabellen i vattenavsnittet.

Bränsleförbrukning hyrbilar

Bränsleförbrukning beräknas utifrån körda hyrbilskilometer vid blandad körning. För Flexifuel- och gasbilar antas 100 procent korrekt tankning, för övriga bilar 100 procent bränsle efter vad bilen är certifierad för enligt Transportstyrelsen.

MEDARBETARE

Personalstyrka

Vid redovisning av personalstyrka används heltidsekvivalenter. Heltidsekvivalenter för timanställda och inhyrd personal beräknas utifrån att en heltid motsvarar 175 arbetstimmar per månad.

Personalomsättning

Fördelning i åldersgrupper av dem som slutat bokförs inte av Hertz.

Skador och frånvaro

Frånvarodagar beräknas utifrån planerade arbetsdagar och räkningen börjar första frånvarodagen. Beräkning av antal frånvarodagar per anställd görs utifrån heltidsekvivalenter. En heltidstjänst motsvarar 260 lönedagar om året. Frånvarodagar innefattar inte timanställda och inhyrd personal. Långtidssjukskrivna omfattas inte i indikatorn för sjukfrånvaro.

Biologisk mångfald

Biologisk mångfald säkrar nödvändiga ekosystemtjänster som bland annat försörjer oss med livsmedel och vattenrening, och som buffrar effekter av klimatförändringen.

CSR (Corporate Social Responsibility)

Konceptet företags sociala ansvarstagande innefattar hur företag tar ansvar för dess verksamhet, produkter och tjänsters miljömässiga, sociala och ekonomiska påverkan på samhället och intressenter.

EcoDriving

EcoDriving är en körteknik som ger lägre bränsleförbrukning än det körsätt som de flesta har idag. Tekniken är framtagen för att minska bilismens miljöpåverkan, men den medför samtidigt påtagligt lägre bränslekostnader och mindre slitage på bilen. Körtekniken inkluderar anvisningar såsom att planera sin körning, accelerera snabbt till önskad hastighet, använda sig av höga växlar och låga varvtal, hålla jämn hastighet, undvika "spillgas", undvika acceleration i uppförsbackar, motorbromsa, undvika onödiga inbromsningar, accelerationer och stopp samt hålla avståndet.

ESI (Employee Satisfaction Index)

Nöjd-Medarbetar-Index. Denna undersökning mäter medarbetarnas inställning till och engagemang för företaget.

Flexiblen

First Rent a Car AB-koncernen består förutom moderbolaget av det hel-ägda dotterbolaget Flexiblen AB även kallat Sunfleet.

FN Global Compact

Är FN:s strategiska policyinitiativ för att främja företags sociala ansvarstagande inom områdena mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrruption. www.unglobalcompact.org

Fossil koldioxid

Kol som lagrats i mark under lång tid (mer än 10 000 år) och bildat olja, naturgas och stenkol, som vid förbränning ökar koldioxidhalten i atmosfären och därmed späder på växthuseffekten.

FRAC

Akronym för Hertz First Rent A Car AB (FRAC).

Försiktighetsprincipen

Försiktighetsprincipen infördes i EG-fördraget år 1993 som en grundläggande princip för EU:s miljöpolitik. Principen innebär att åtgärder ska kunna vidtas mot en produkt, ett produktionssätt eller en verksamhet om det finns tecken på att de medför oacceptabla risker för människor, djur, växter eller miljön, även om det råder viss osäkerhet i fråga om riskerna.

Global reporting initiative (GRI)

GRI är ett internationellt samarbetsorgan som har arbetat fram globala riktlinjer för hur företag bör redovisa sitt hållbarhetsarbete. Ramverket innefattar redovisningsindikatorer för organisationen, intressenter och ekonomi, miljö och sociala aspekter.

Hertz Standards of Business Conduct

Hertz affärsetiska regler som inkluderar interna regler för bland annat marknadsföring, lagefterlevnad, konkurrensfrågor och representation.

Hållbar utveckling

Brundtlandkommissionen myntade begreppet hållbar utveckling år 1987 och det fick genomslag under Riokonferensen 1992. FN:s generalförsamling beslutade 2010 att en FN-konferens om hållbar utveckling (även kallad Rio+20) ska äga rum i Brasilien i juni 2012. Begreppet innefattar "en utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov". De tre dimensionerna av hållbar utveckling - den ekonomiska, sociala och miljömässiga - ska samstämmigt och ömsesidigt stödja varandra.

ILO

Internationella arbetsorganisationen (ILO) är FN:s fackorgan för sysselsättnings- och arbetslivsfrågor. ILO syftar till att främja social rättvisa och internationellt erkända mänskliga rättigheter och arbetstagares rättigheter.

Intressenter

Med intressenter menas intressentgrupper som har en ömsesidig påverkan av och på företagets verksamhet, dess tjänster och processer indirekt eller direkt. Exempelvis anställda, ägare, kunder, konsumenter, leverantörer och partner.

ISO 26000 Socialt ansvarstagande

En internationell vägledande standard och metod för organisationer att definiera, implementera och följa upp sitt sociala ansvarstagande. Standarden består av sju huvudområden och sju principer.

ISO 14001

En internationellt erkänd standard för att certifiera sitt miljölednings-system. ISO 14000 är samlingsnamnet för de standarder som handlar om miljöledning. Dessa standarder skapar i sin tur ett miljölednings-system som enkelt kan integreras i den befintliga verksamheten.

Klimatkompensation

En åtgärd som ger en minskning av växthusgaser som är lika stor som de utsläpp av växthusgaser som verksamheten vill kompensera.

Koldioxid (CO₂)

Koldioxid förekommer naturligt i atmosfären och är inblandad i fotosyntesen och bildas även vid förbränning.

Lean

Lean är ett koncept för kontinuerlig förbättring som syftar till att skapa en effektiv organisation genom att fokusera på kunderna. Genom att definiera värde för kunden, fastställer och särskiljer man den värdeskapande tiden i processen från den icke värdeskapande tiden. Den icke värdeskapande tiden betraktas som slöseri och ska elimineras.

Mobility Management

Hertz Mobility Management bygger på riksdagens och regeringens principer om hållbart resande. Hertz paketerar deras hållbara tjänster såsom bilpool, elbilar att hyra, Hertz Freerider och samåkning. Hertz Freerider innebär att resenären får möjlighet att utan kostnad köra tillbaka en hyrbil som varit uthyrd för en envägssträcka.

NPS

Hertz globala system för uppföljning av kundnöjdhet.

Soliditet

Redovisat eget kapital i relation till utgående balansomslutning.



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **First Rent A Car Hertz International Franchisee** has presented its report "Sustainability Report" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 8 August 2012

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a faint circular watermark.

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 5 July 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

GRI-korsreferenstabell

GRI – korsreferenstabell

Hertz följer Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer (version G3) för hållbarhetsredovisning. Nedan visas en förteckning över vilka indikatorer Hertz har valt att redovisa samt var i hållbarhetsredovisningen de återfinns.

Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN (1)	ISO (2)
1	Strategi och analys				
1.1	Uttalande från organisationens högsta beslutsfattare om relevansen av hållbar utveckling för organisationen och dess strategi	●	Sid. 4	Redogörelse för fortsatt stöd för Global Compact	6.2
1.2	Beskrivning av huvudsaklig påverkan, risker och möjligheter	●	Sid. 7-8	Redogörelse för fortsatt stöd för Global Compact	6.2
2	Organisationsprofil	●			
2.1	Organisationens namn	●	Sid. 9		6.2
2.2	De viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	●	Sid. 9-10		6.2
2.3	Organisationsstruktur, enheter, divisioner, dotterbolag och joint ventures	●	Sid. 9		6.2
2.4	Lokalisering av organisationens huvudkontor	●	Sid. 9		6.2
2.5	Antal länder som organisationen har verksamhet i, vilka länder där verksamhet bedrivs, eller som är särskilt relevant för de frågor som berör hållbar utveckling i redovisningen	●	Sid. 9		6.2
2.6	Ägarstruktur och företagsform	●	Sid. 9		6.2
2.7	Marknader som organisationen är verksam på (inkl. geografisk fördelning, sektorer man är verksam i och typ av kunder/förmånstagare)	●	Sid. 9		6.2
2.8	Den redovisande organisationens storlek (t ex antal anställda, nettoförsäljning, total finansiering fördelat på skulder och eget kapital, kvantitet/volym av produkter och tjänster)	●	Sid. 9, 18 samt 33		6.2
2.9	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden beträffande storlek, struktur eller ägarform	●	Sid. 6		6.2
2.10	Utmärkelser och priser som mottagits under redovisningsperioden	●	Inga utmärkelser eller priser togs emot under 2011.		6.2
3	Information om redovisningen				
	<i>Redovisningsprofil</i>				
3.1	Redovisningsperiod (t.ex räkenskapsår/kalenderår) för den redovisade informationen	●	Kalenderår 2011		
3.2	Datum för publiceringen av den senaste redovisningen	●	2011-11-02.		
3.3	Redovisningscykel (ettårig/tvåårig etc)	●	Ettårig		
3.4	Kontaktperson för frågor angående redovisningen och dess innehåll	●	Sid. 48		
	<i>Redovisningens omfattning och avgränsning</i>				
3.5	Processer för definition av innehållet, inkl. definition av väsentlighet, prioritering av områden i redovisningen, och identifiering av de intressenter som organisationen förväntar sig kommer att använda redovisningen	●	Sid. 5, 15-16		
3.6	Redovisningens avgränsning (t ex utifrån land, avdelning, dotterbolag, hyrda anläggningar, joint ventures, leverantörer). Se GRIs Avgränsningsprotokoll för ytterligare vägledning	●	Sid. 2		
3.7	Beskriv eventuella begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning	●	Sid. 2		
3.8	Utgångspunkt för redovisning om joint ventures, dotterbolag, hyrda anläggningar, utlokaliserade verksamheter och andra enheter som väsentligt kan påverka jämförbarheten mellan olika tidsperioder och/eller organisationer	●	Sid. 2		
3.9	Mätmetoder samt utgångspunkten för de uträkningar, inkl. antaganden och tekniker, som ligger till grund för uppskattningar som använts vid sammanställning av indikatorerna och annan information i redovisningen	●	Sid. 39		
3.10	Förklaring av effekten av omformulering av information som lämnats i tidigare redovisningar, samt anledningar för en sådan upprepning (t ex sammanslagningar/ förvärv, förändringar av basår/period, företagets inriktning och mätmetoder)	●	Sid. 39		
3.11	Väsentliga förändringar som ägt rum sedan den förra redovisningsperioden, vad gäller avgränsning, omfattning eller mätmetoder som använts i redovisningen	●	Sid. 39		
	<i>Innehållsförteckning enligt GRI</i>				
3.12	Innehållsförteckning enligt GRI	●	Sid. 41-47		
	<i>Bestyrkande</i>				

* RG Redovisningsgrad: ● = Fullständigt ● = Delvis ○ = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.



Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN (1)	ISO (2)
3.13	Policy och nuvarande åtgärder med avseende på att genomföra externt bestyrkande av redovisningen. Täckningen och grunden för allt externt bestyrkande ska förklaras för de fall de inte inkluderats i bestyrkanderapporten som levereras med hållbarhetsredovisningen. Dessutom ska relationen mellan den redovisande organisationen och bestyrkanderevisorn förklaras.		Sid. 2		7.5.3
4	Styrning, åtaganden och intressentrelationer				
	<i>Styrning</i>				
4.1	Organisationens bolagsstyrning, inkl. kommittéer som är underställda högsta ledningen, som är ansvariga för specifika uppgifter, såsom att ta fram strategi eller organisatorisk översikt		Sid. 12	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.2	Beskriv huruvida ordförande för styrelsen också är verkställande chef (om så är fallet, dennes funktion inom organisationens ledning samt skälet till denna ordning)		Sid. 12	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.3	För organisationer som har endast en styrelsenivå, ange antalet medlemmar inom denna som är oberoende och/eller inte ingår i företagsledningen		Sid. 12	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.4	Möjligheter för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller riktlinjer till styrelsen eller företagsledningen		Sid. 12	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.5	Koppling mellan ersättning till styrelseledamöter, ledande befattningshavare och chefer (inkl. avgångsavgift) och organisationsresultat (inkl. sociala och miljömässiga resultat)		Sid. 12	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.6	Rutiner och processer inom styrelsen för att säkerställa att inga intressekonflikter uppstår		Sid. 12	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.7	Rutiner och processer för att bedöma vilka kvalifikationer och expertis som medlemmarna i högsta ledningen bör besitta för att styra organisationens strategi i ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor		Sid. 12	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.8	Internt framtagna affärsidé, eller värderingar, uppförandekod och principer som är relevanta för ekonomiska, miljömässiga och sociala resultat, samt status av deras genomförande		Sid. 13	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.9	Rutiner och processer i organisationens styrelse för att kontrollera hur organisationen uppmärksammar och hanterar ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor (risker och möjligheter) samt vilka internationellt överenskomna standarder, uppförandekoder och principer organisationen ansluter sig till och följer		Sid. 13	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.10	Processer för utvärdering av den högsta styrande ledningens egna (prestationer) resultat, i synnerhet vad gäller ekonomiska, miljömässiga och sociala resultat		Sid. 12	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
	Åtaganden beträffande externa initiativ				
4.11	Förklaring om och hur försiktighetsprincipen används av organisationen		Sid. 21	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 7	6.5.2
4.12	Extern utvecklad ekonomiska, miljömässiga och sociala deklarationer, principer och andra initiativ som organisationen skrivit under eller stödjer		Sid. 7, 10, 12 samt 30	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
4.13	Medlemskap i organisationer (t ex branschorganisationer) och/eller nationella/internationella lobbyorganisationer		Sid. 10	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1-10	6.2
	Kommunikation med intressenter				
4.14	Lista de intressentgrupper som engagerats av organisationen		Sid. 15		6.2
4.15	Utgångspunkt för identifiering och urval av intressenter som involveras		Sid. 15		6.2
4.16	Tillvägagångssätt vid intressentengagemang, inkl. hur ofta och vilken typ av kontakter per typ och per intressentgrupp.		Sid. 15-16		6.2
4.17	Viktiga områden och frågor som har lyfts via kommunikation med intressenter, och hur organisationen har hanterat dessa områden och frågor, inkl. genom organisationens redovisning		Sid. 16		6.2
5	Hållbarhetsstyrning och resultatindikatorer				
	EKONOMISKA INDIKATORER				
	<i>Upplysningar om hållbarhetsstyrningen (ekonomi)</i>		Sid. 18		
	<i>Ekonomiska resultat</i>				
EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde, inkl. intäkter, rörelsekostnader, anställdas ersättning, gåvor och övriga samhällsinvesteringar, icke utdelad vinst samt betalning till finansörer och regeringar		Sid. 18		6.8
EC2	Finansiell påverkan, andra risker och möjligheter för organisationens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen		Sid. 19	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 7	6.5.5
EC3	Omfattning av organisationens fastställda åtagande utifrån förmånsplan		Sid. 34		
EC4	Väsentligt finansiellt stöd från staten		Något väsentligt stöd från staten har ej erhållits för 2011.		

* RG Redovisningsgrad: = Fullständigt = Delvis = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.



Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN (1)	ISO (2)
	Marknadsnärvaro				
EC5	Nyckeltal för ingångslöner i jämförelse med minimilöner på orter där organisationen har betydande verksamheter	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.8, 6.4.4
EC6	Policy och praxis samt andel utgifter som betalas till lokala leverantörer på väsentliga verksamhetsplatser	○			6.6.6, 6.8, 6.8.5, 6.8.7
EC7	Praxis för lokal anställning och andel av ledande befattningshavare som anställs lokalt där organisationen har betydande verksamhet	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 6	6.8, 6.8.5, 6.8.7
	Indirekt ekonomisk påverkan				
EC8	Utveckling och påverkan av investeringar i infrastruktur och tjänster för allmänhetens nytta, på kommersiell basis eller utan full ersättning.	●	Sid. 4, 9-10 samt 21		6.3.9, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9
EC9	Förståelse om och beskrivning av betydande indirekta ekonomiska effekter, inkl. effekternas omfattning	○			6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9
	MILJÖINDIKATORER				
	Upplysningar om hållbarhetsstyrningen (miljö)	●	Sid. 21		
	Material				
EN1	Materialanvändning i vikt eller volym	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4
EN2	Återvunnet material i procent av materialanvändning	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8 & 9	6.5, 6.5.4
	Energi				
EN3	Direkt energianvändning per primär energikälla	●	Sid. 24	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4
EN4	Indirekt energianvändning per primär energikälla	●	Sid. 24	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4
EN5	Energibesparingar genom sparande och effektivitetsförbättringar	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8 & 9	6.5, 6.5.4
EN6	Initiativ för att tillhandahålla energieffektiva produkter eller tjänster samt produkter och tjänster baserade på förnyelsebar energi, samt minskningar av energibehovet som resultat av dessa initiativ	●	Sid. 25-28	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8 & 9	6.5, 6.5.4
EN7	Initiativ för att minska indirekt energianvändning samt uppnådd reduktion	●	Sid. 22-24	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8 & 9	6.5, 6.5.4
	Vatten				
EN8	Total vattenanvändning per källa	●	Sid. 24	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4
EN9	Vattenkällor som väsentligt påverkas av vattenanvändningen	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4
EN10	Återvunnen och återanvänd vattenvolym, i totala siffror och i procent av totalt använd volym	●	Sid. 24	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8 & 9	6.5, 6.5.4
	Biologisk mångfald				
EN11	Lokalisering och storlek av ägd, hyrd och brukad mark, i eller intill skyddade områden, samt områden med högt biologiskt mångfaldsvärde utanför skyddade områden	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.6
EN12	Beskrivning av väsentlig påverkan från aktiviteter, produkter och tjänster på den biologiska mångfalden i skyddade områden, samt områden med hög biodiversitet utanför skyddade områden	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.6
EN13	Skyddade eller restaurerade livsmiljöer (habitat)	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.6
EN14	Strategier, nuvarande åtgärder samt planer för hur hantera påverkan på den biologiska mångfalden	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.6

* RG Redovisningsgrad: ● = Fullständigt ● = Delvis ○ = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.

Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN (1)	ISO (2)
	Utsläpp till luft och vatten samt avfall				
EN16	Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt		Sid. 24	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.5
EN17	Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt		Sid. 24		
EN18	Initiativ för att minska utsläppen av växthusgaser, samt uppnådd minskning		Sid. 22-24	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 7, 8 & 9	6.5, 6.5.5
EN19	Utsläpp av ozonnedbrytande ämnen, i vikt			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.3
EN20	NOx, SO2 samt andra väsentliga luftföroreningar, i typ och vikt			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.3
EN21	Totalt utsläpp till vatten, i kvalitet och recipient		Sid. 24	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.3
EN22	Total avfallsvikt, i typ och hanteringsmetod			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.3
EN23	Totalt antal samt volym av väsentliga spill			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.3
EN24	Vikt av transporterat, importerat, exporterat eller behandlat avfall, som klassats som miljöfarligt enligt villkoren i Baselkonventionens Bilagor I, II, III och VII, samt procent avfall som transporterats internationellt			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.3
EN25	Identitet, storlek, skyddsstatus och värde avseende biologisk mångfald för vattenmassor samt relaterade naturmiljöer som väsentligt påverkas av den redovisande organisationens utsläpp av vatten samt dess avgivna avrinningsområden			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4, 6.5.6
	Produkter och tjänster				
EN26	Åtgärder för att minska miljöpåverkan från produkter och tjänster, samt resultat härav		Sid. 25-28	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 7, 8 & 9	6.5, 6.5.4, 6.6.6, 6.7.5
EN27	Procent sålda produkter och deras förpackningar som återinsamlas, per kategori			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8 & 9	6.5, 6.5.4, 6.7.5
EN28	Monetärt värde av betydande böter, samt det sammanlagda antalet icke-monetära sanktioner till följd av brott mot miljölagstiftning och bestämmelser		Under 2011 har inget fall av överträdelser av miljölagstiftning eller bestämmelser förekommit.	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5
	Transport				
EN29	Väsentlig miljöpåverkan genom transport av produkter och andra varor och material som används i verksamheten, inkl. arbetares arbetsresor/tjänsteresor		Sid. 22-24	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.5, 6.5.4, 6.6.6
	Övergripande				
EN30	Sammanlagda kostnader och investeringar för miljöskydd, ange typ			Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 7, 8 & 9	6.5
	SOCIALA INDIKATORER				
	Anställningsförhållanden och arbetsvillkor				
	Upplysningar om hållbarhetsstyrningen (social)		Sid. 33		
	Anställning				
LA1	Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor och region		Sid. 33-34		6.4, 6.4.3
LA2	Totalt antal anställda som slutat och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region		Sid. 33	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 6	6.4, 6.4.3
LA3	Förmåner som ges vid de större verksamheterna till heltidsanställd personal och som inte omfattar tillfälligt eller deltidsanställda		Sid. 34		6.4, 6.4.3, 6.4.4
	Relationer mellan anställda och ledning				
LA4	Procent av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal		Sid. 34	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1 & 3	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10
LA5	Minsta varseltid angående förändringar i verksamheten, inkl. om detta är specificerat i kollektivavtal		Sid. 34	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 3	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5

* RG Redovisningsgrad: = Fullständigt = Delvis = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.



Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN (1)	ISO (2)
	Arbetsmiljö (hälsa och säkerhet)				
LA6	Andel av personalstyrkan (procent) som är representerade i formella och gemensamma lednings- och personalkommittéer, arbetsmiljö- och säkerhetskommittéer, och som bistår med övervakning samt rådgivning om arbetsmiljö och säkerhetsprogram	●	Under 2011 fanns inga sådana kommittéer.	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.4, 6.4.6
LA7	Omfattningen av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region	◐	Sid. 36	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.4, 6.4.6
LA8	Utbildning, träning, rådgivning, förebyggande åtgärder och riskhanteringsprogram för att bistå de anställda och deras familjer eller samhällsmedlemmar vid allvarliga sjukdomar	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.4, 6.4.6, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.8
LA9	Arbetsmiljöområden (hälsa och säkerhet) som täcks i formella överenskommelser med fackföreningarna	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.4, 6.4.6
	Träning och utbildning				
LA10	Genomsnittligt antal tränings- och utbildningstimmar per anställd och år, fördelat på personalkategorier	●	Sid. 34		6.4, 6.4.7
LA11	Program för vidareutbildning och livslångt lärande för att stödja fortsatt anställningsbarhet samt bistånd vid anställningens slut	●	Sid. 34		6.4, 6.4.7, 6.8.5
LA12	Procent anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	○			6.4, 6.4.7
	Mångfald och jämställdhet				
LA13	Sammansättning av styrelse och ledning samt uppdelning av andra anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgrupptillhörighet och andra mångfaldsindikatorer	●	Sid. 35	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1 & 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3
LA14	Lönefördelning mellan män och kvinnor per anställningskategori	●	Sid. 35	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1 & 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3, 6.4.4
	Mänskliga rättigheter				
	Upplysningar om hållbarhetsstyrningen (mänskliga rättigheter)	●	Sid. 37		
	Investerings- och upphandlingsrutiner				
HR1	Procentuell del och antalet av de betydande investeringsbeslut som inkluderar krav gällande mänskliga rättigheter, eller som har genomgått en granskning av hur mänskliga rättigheter hanteras	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2, 3, 4, 5 & 6	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6
HR2	Procent av betydande leverantörer och underleverantörer som har granskats avseende efterlevnad av mänskliga rättigheter, samt vidtagna åtgärder	●	Sid. 37	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2, 3, 4, 5 & 6	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6
HR3	Totalt antal timmar personalutbildning och procentandel av personalen som utbildats i policyer och rutiner för mänskliga rättigheter, som är relevanta för verksamheten	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2, 3, 4, 5 & 6	6.3, 6.3.5
	Icke-diskriminering				
HR4	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder	●	Inga fall av diskriminering har förekommit under 2011.	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2 & 6	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
	Föreningsfrihet och rätt till kollektivavtal				
HR5	Identifierade verksamheter där föreningsfriheten och rätten till kollektivavtal kan vara väsentligt hotade och åtgärder som vidtagits för att stödja dessa rättigheter	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2 & 3	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.5
	Barnarbete				
HR6	Identifierade verksamheter där det finns väsentlig risk för barnarbete och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffandet av barnarbete	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2 & 5	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10

* RG Redovisningsgrad: ● = Fullständigt ◐ = Delvis ○ = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.

Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN (1)	ISO (2)
	Tvångsarbete				
HR7	Identifierade verksamheter där det finns väsentlig risk för tvångsarbete och obligatoriskt arbete, och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffandet av tvångsarbete och obligatoriskt arbete	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1, 2 & 4	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10
	Säkerhetsrutiner				
HR8	Procent av säkerhetspersonalen som fått utbildning i organisationens policyer och rutiner som hanterar mänskliga rättigheter, som är relevanta för verksamheten	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1 & 2	6.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6
	Ursprungsbefolkningens rättigheter				
HR9	Totalt antal kränkningar mot ursprungsbefolkningens rättigheter och vidtagna åtgärder	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1 & 2	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.8, 6.6.7
	Organisationens roll i samhället				
	Upplysningar om hållbarhetsstyrningen (samhälle)	●	Sid. 37		
	Samhälle				
S01	Beskaffenhet, omfattning och effektivitet av de program och rutiner som utvärderar och styr verksamhetens påverkan på samhällen, inklusive inträde, verksamhet och utträde	○			6.3.9, 6.8, 6.8.5, 6.8.7, 6.6.7
	Korruption				
S02	Procent av totala antalet affärsenheter som analyserats avseende risk för korruption	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 10	6.6, 6.6.3
S03	Procent av de anställda som genomgått utbildning i organisationens policyer och rutiner avseende antikorruption	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 10	6.6, 6.6.3
S04	Åtgärder som vidtagits för att bemöta incidenter avseende korruption	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 10	6.6, 6.6.3
	Politik				
S05	Politiska ställningstaganden och delaktighet i politiska beslutsprocesser och lobbying	●	Sid. 37	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 10	6.6, 6.6.4, 6.8.3
S06	Totalt värde av bidrag och gåvor i form av pengar eller i natura till politiska partier, politiker och likartade institutioner, per land	●	Sid. 37	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 10	6.6, 6.6.4, 6.8.3
	Konkurrensfientligt beteende				
S07	Totalt antal juridiska åtgärder som vidtagits mot organisationer för konkurrensfientligt beteende, överträdelse i konkurrenslagstiftning och monopolitiska rutiner samt deras utfall	●	Sid. 37		6.6, 6.6.5, 6.6.7
	Efterlevnad				
S08	Monetärt värde av betydande böter och totalt icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser	●	Hertz har inte fått några betydande böter och totalt icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser		6.6, 6.6.7, 6.8.7
	Produktansvar				
	Upplysningar om hållbarhetsstyrningen (produktansvar)	●	Sid. 30		
	Kundernas hälsa och säkerhet				
PR1	Livscykelfaser för vilka produkters och tjänsters påverkan på hälsa och säkerhet har utvärderats i förbättringssyfte, och andel av de väsentliga produkt- och tjänstekategorierna som genomgått dessa rutiner	●	Sid. 30	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5
PR2	Totalt antal fall där regler och frivilliga koder inte efterlevs, gällande hälso- och säkerhetspåverkan från produkter och tjänster under deras livscykel, per typ av produkter och tjänster	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5

* RG Redovisningsgrad: ● = Fullständigt ● = Delvis ○ = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.

Nr	Indikator	RG*	Sidhänvisning/kommentar	FN (1)	ISO (2)
	Produkt- och tjänstemärkning				
PR3	Typ av produkt- och tjänsteinformation som krävs enligt rutinerna, samt andel i procent av produkter och tjänster som berörs av dessa krav	●	Sid. 31	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9
PR4	Totalt antal fall där bestämmelser och frivilliga koder för information och märkning av produkter och tjänster inte följts. Informationen ska ges uppdelat efter effekten av bristen på efterlevnad.	●	Under 2011 kontaktades Hertz av Konsumentverket med anledning av att det på Hertz hemsida saknades tydlig information om organisationsnummer.	Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 8	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9
PR5	Rutiner för kundnöjdhet, inkl. resultat av kundundersökningar	●	Sid. 31-32		6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.8, 6.7.9
	Marknadskommunikation				
PR6	Program för efterlevnad av lagar, standarder och frivilliga koder för marknads-kommunikation, inkl. marknadsföring, PR och sponsring	●	Sid. 32		6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9,
PR7	Totalt antal fall där regler och frivilliga koder inte efterlevs, gällandes marknads-kommunikation, inkl. marknadsföring, PR och sponsring, per typ av produkter och tjänster	●	Inga sådana fall förekom 2011		6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9,
	Kundernas integritet				
PR8	Totalt antal väsentliga klagomål gällande överträdelse mot kundintegriteten och förlust av kunddata	○		Aktiviteter och beslut som tagits för att implementera princip 1	6.7, 6.7.7
	Efterlevnad				
PR9	Monetärt värde av betydande böter för brott mot gällande lagar och regler gällande underhåll och användning av produkter och tjänster	●	Några fall av oskattade bilar och obesiktigade bilar har förekommit. Bötesbelopp för dessa förseelser är ej betydande.		6.7, 6.7.6

* RG Redovisningsgrad: ● = Fullständigt ● = Delvis ○ = inte redovisat

(1) FN Förbindelser med FN Global Compacts 10 moralprinciper inom områdena: mänskliga rättigheter, miljö, arbetsvillkor och anti-korruption.

(2) ISO Förbindelser med ISO 26000 Socialt ansvarstagande.

Om du har frågor om den här rapporten eller Hertz hållbarhetsarbete är du välkommen att kontakta oss.



HÅLLBARHETSREDOVISNING

Nicklas Steorn, hållbarhetssamordnare

Telefon: 08-657 30 33

E-post: nicklas.steorn@hertz.se



MILJÖ

Lotta Lindström, miljösamordnare

Telefon: 08 657 30 26

E-post: lotta.lindstrom@hertz.se