

HÅLLBARHETS- REDOVISNING

Vårt hållbarhetsarbete

Så här arbetar Hertz, Sunfleet och Bilreda för att bidra till en mer hållbar värld.
s. 3

Våra fokusområden

Vi fokuserar på att ta ett socialt, ekonomiskt och miljömässigt ansvar.
s. 14

Resultat och framtid

Utfall 2015 och förbättringsområden för framtiden.
s. 19

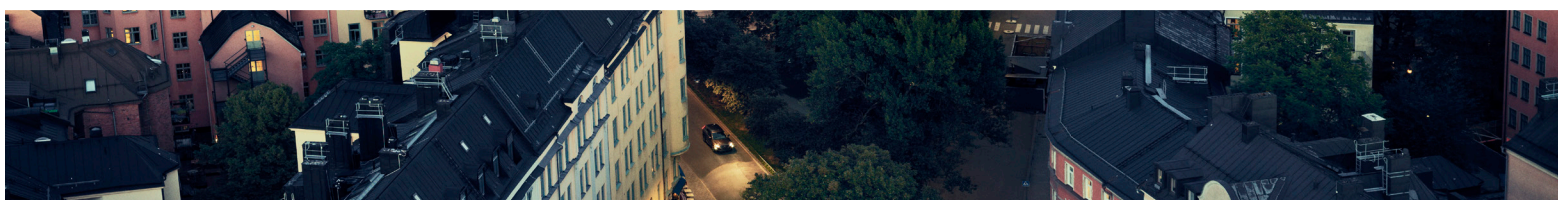


2015

Hertz

INNEHÅLL

1. HERTZ HÅLLBARHETSARBETE	3
1.1. HÅLLBARHETSÅRET 2015	4
1.2. HERTZ VD HAR ORDET	5
1.3. NÅGRA ORD FRÅN SUNFLEETS VD	6
1.4. BILREDAS VD HAR ORDET	7
1.5. STYRNING AV HÅLLBARHETSARBETET	8
1.5.1. BOLAGSSTYRNING	9
1.6. FOKUS PÅ VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSOMRÅDEN	10
1.6.1. MÖJLIGHETER	10
1.6.2. RISKER	10
1.6.3. INTRESSENER	11
2. VÅRA FOKUSOMRÅDEN	14
2.4. EKONOMISKT ANSVAR	14
2.5. MILJÖANSVAR	14
2.5.1. MILJÖMÅL	14
2.5.2. INTERNT MILJÖARBETE	15
2.5.2.1. LASTBILSTRANSPORTER AV HYRBILAR	15
2.5.2.2. INTERN FÖRFLYTTNING AV FORDON	15
2.5.2.3. DÄCKTRANSPORTER	15
2.5.2.4. TJÄNSTERESOR	15
2.5.2.5. UPPVÄRMNING OCH ELANVÄNDNING	15
2.5.2.6. DUBBDÄCK	15
2.5.2.7. KLIMATKOMPENSATION	16
2.5.2.8. VATTEN	16
2.6. SOCIALT ANSVAR	17
2.6.1. MEDARBETARNA	17
2.6.2. VÅR ROLL I SAMHÄLLET	18
3. RESULTAT	19
3.1. RESULTAT EKONOMI	19
3.2. RESULTAT MILJÖ	21
3.3. RESULTAT SOCIALT	25
4. OM HÅLLBARHETSREDOVISNINGEN	29
4.1. BERÄKNINGSMETODER OCH UNDERLAG	29
4.2. DEFINITIONER OCH FÖRKORTNINGAR	29
4.3. GRI INDEX	30



1. Hertz hållbarhetsarbete

Arbetet med att nå vår vision om att erbjuda Sveriges bästa kundupplevelse har burit frukt under året. Vi har en ny servicestrategi och har påbörjat arbetet med att förändra organisationsstrukturerna för att kunna nå visionen. Bland annat har vi börjat omforma kundmottagningen och vårt bokningscenter. Det har varit ett spännande arbete för alla inblandade.

Vidare har vi under året stärkt varumärket Hertz inom lärosäten för högre utbildning och andra forum som en partner som gärna bidrar med kunskap, tid och goda exempel på hur man kan utveckla hållbara tjänster för att möta framtiden. Detta har bidragit till fler erbjudanden om att delta i stora projekt tillsammans med intressentgrupper inom mobilitet och hållbarhet. För närvarande pågår flertalet projekt där Hertz ingår som en partner i någon form.



1.1. Hållbarhetsåret 2015

Detta är Hertz sjunde hållbarhetsredovisning. Redovisningen följer även i fortsättningen GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer i enlighet med GRI 4. I år är första året som vår redovisning följer den nya standarden. Vi har dock valt att fortsätta rapporteringen i samma struktur som tidigare år. Inget externt bestyrkande görs för år 2015.

Redovisningen av våra miljöaspekter är i linje med vårt ISO 14001-arbete och avser First Rent A Car AB (FRAC), Sunfleet, Bilreda samt ett antal fristående återförsäljare som omfattas av vårt ISO 14001-certifikat. En förändring mot tidigare rapporteringsperioder är att Bilreda tillkommer från och med i år. De ekonomiska och sociala aspekter som omfattas av denna hållbarhetsredovisning avser FRAC och de helägda dotterbolagen Sunfleet Carsharing AB och Bilreda AB. FRAC:s och Bilredas huvudkontor finns i Stockholm och Sunfleets huvudkontor ligger i Göteborg.

För en detaljerad ekonomisk redovisning hänvisas till Hertz koncernredovisning för år 2015. Hertz ansvar gentemot ägarna är att leverera ett positivt resultat i enlighet med fastlagd budget och att samtidigt bedriva en hållbar verksamhet utifrån både miljömässiga, ekonomiska och sociala aspekter. Vi tror att hållbarhetsarbetet har stor betydelse för vår fortsatta affär. Därför har vi valt att fokusera på de områden som ligger i linje med den verksamhet vi driver och där vi ser att vi har störst möjlighet att påverka. Detta är också i linje med riktlinjerna i GRI 4-standard.



1.2. Hertz VD har ordet

Som marknadsledande är Hertz vision att fortsatt vara ledande inom hållbarhetsområdet. Vi är den aktör i branschen som idag har flest miljöbilar i flottan.

Vår ambition är också att bidra till en hållbar framtid genom att stötta forskningsprojekt och frivilligorganisationer både ekonomiskt och med vår kunskap och tid, så att de kan fortsätta sitt arbete med att utveckla fossilfria och attraktiva lösningar för mobila persontransporttjänster på kort och lång sikt.

Vi ser också att viljan att dela produkter och tjänster fortsatt är stark. För att fortsatt vara lönsamma vill vi därför utöka och utveckla av våra bilpoolslösningar och andra tjänster som möjliggör mer effektiv användning av våra fordon. På längre sikt kommer vi alla behöva fokusera ännu mer på att utnyttja befintliga resurser på ett bättre sätt. Det här är också en viktig pusselbit i arbetet med det nya klimatavtalet som träder i kraft år 2020.

För att bekräfta vårt hållbarhetsarbete har Hertz skrivit under UN Global Compacts 10 principer. Dessutom redovisar vi vårt hållbarhetsarbete i enlighet med GRI 4.

Vi har redovisat vårt hållbarhetsarbete i samma format sedan 2009. Det ger oss ett bra underlag att utgå ifrån för att se utvecklingen av vårt hållbarhetsarbete. När det gäller våra mål så har vi velat lite mer än vad vi kunnat uppnå utifrån dagens utbud av produkter. Då handlar det främst om de fordon vi har haft möjlighet att ha i vår flotta. De tillgängliga bränslealternativen har ändrats sedan de långsiktiga miljömålen togs fram, men trots detta når vi nästan de uppsatta utsläppsmålen. Därför anpassar vi nu våra långsiktiga mål till rådande produktutbud.



”

För att fortsatt vara lönsamma vill vi därför utöka och utveckla av våra bilpoolslösningar och andra tjänster som möjliggör mer effektiv användning av våra fordon...”

1.3. Några ord från Sunfleets VD

Enligt våra studier så ersätter en bilpoolsbil fem andra bilar. Samtidigt kör bilpoolsanvändarna mer effektivt. Detta innebär att ju mer ett bolag som Sunfleet växer, desto bättre är det för miljön och hållbar stadsplanering.

Vår utökningsplan av bilar är därför en central del av hållbarhetsplanen. Jämte den tittar vi på hur vi internt kan minska utsläppen från vår verksamhet. Dels har vi som mål att för första gången komma under 100 gram koldioxid i snitt, vilket vi inte riktigt nådde under 2015, men som vi ska klara under 2016. Ett lovande projekt inleddes också under 2015, där bilarna tvättas närmare respektive poolplats eller rent av med vattenfri teknik direkt på platsen, vilket leder till färre onödiga resor.

Men frågan är om inte stadsplaneringen är det område där Sunfleet bidrar allra mest. Städer kan byggas på ett annat sätt tack vare bilpooler, eftersom alla inte behöver ha en egen bil. Byggsektorn utgör en stor del av företagets

verksamhet med hittills över 10 000 signerade lägenheter. Den stationsbaserade bilpooltjänst som Sunfleet driver visar sig också komplettera befintlig kollektivtrafik på ett bättre sätt än de så kallade freefloating-tjänsterna som visar upp ett mer taxilikt resemönster som rent av kan konkurrera med lokaltrafiken.

De stora utmaningarna och möjligheterna framöver kommer dels vara digitaliseringens frammarsch, som mer och mer kommer binda samman olika tjänster såsom bilpooler, hyrbil, kollektivtrafik och cykel. Dels uppbyggnaden laddstruktur för elbilar och laddhybrider som måste till på många hundra av Sunfleets idag 1 150 parkeringsplatser med många olika ägare.

“De stora utmaningarna och möjligheterna framöver kommer att vara digitaliseringens frammarsch...”



1.4. Bilredas VD-ord

Det är Bilredas första år i den koncerngemensamma hållbarhetsredovisningen. Under 2015 har Bilredas fokus varit att komma närmare koncernen både i form av gemensamt produktutbud, men också i form av inträde i det koncerngemensamma miljöledningssystemet.

Mycket energi har lagts på att digitalisera tjänster och kommunikationen med kunderna. Under 2015 påbörjades planeringen av en flytt till ett gemensamt nytt huvudkontor. Därutöver lanserade Bilreda tillsammans med

Danske Bank "Vagnpark flex", vilket är en produkt för fleetoptimering av kunders vagnparker där vi gjort en gemensam paketering med Hertz och Sunfleet. Danske Bank har fått mycket positiv feedback på produkten.

"Därutöver lanserade Bilreda tillsammans med Danske Bank "Vagnpark flex"..."



1.5. Styrning av hållbarhetsarbetet

Under året som gått har vi haft ett fortsatt stort fokus på att förbättra befintliga strukturer.

Vi har även utarbetat en ny servicestrategi som under året haft en stor påverkan på vårt servicecenter i Arvidsjaur. Vår målsättning är fortfarande att öka tillgängligheten och att kunna erbjuda Sveriges bästa kundupplevelse.

Under året som gått har vi knutit dotterbolaget Bilreda närmare verksamheten genom att införliva dem i det gemensamma miljölednings-systemet. Bilredas verksamhet har en förhållandevis liten miljöpåverkan jämfört med Hertz och Sunfleet som har egna vagnparker.

Vi har även i år förnyat vårt "Letter of Commitment" till UN Global Compact och fortsätter att stödja detta initiativ som ett led i hållbarhetsarbetet.

Hertz nätverk av uthyrningskontor består dels av egna kontor och franchisekontor. Vi har fortsatt tittat på gemensamma framtida lösningar där vi ser att vi kan dra nytta av varandras hållbarhets-, miljö- och kvalitetsarbete. Detta avseende system, men också ur ett större perspektiv, eftersom vi har gemensamma intressen i varumärket Hertz. Det här är ett arbete vi hoppas ska bära frukt under 2016.

Sunfleet har fortsatt expandera under året.

Några milstolpar:

- Nya Sunfleetkort (nyckelkort) med ny teknik lanserades under 2015. Nu är det möjligt att lägga andra tjänster på Sunfleetkortet, exempelvis hotellnyckeln, dörrtaggen, kollektivtrafikkortet eller lånecykelkortet. Tekniken skapar ett mervärde för kunderna. Det är enkelt och de kan samtidigt använda samma kort till många olika tjänster.
- Trivektor släppte en rapport om Sunfleets kunder som visar att för varje Sunfleetbil i drift försvinner fem privatbilar. Rapporten visar också att kunder som gått med i Sunfleet kör mindre bil och därmed minskar de sina koldioxidutsläpp både genom minskad körning och genom avyttring av egen bil.
- Fortsatt satsning på bilpool i nyproduktion. Många nya kommuner har tagit till sig resultaten som visar att bilpool sänker bilinnehavet i nya bostäder.
- Test med Twizyfordon (lätta elfordon) i flottan som sköts genom fodervärds-konceptet. En fodervärd ansvarar för en Twizy som han eller hon har med sig hem på kvällen för tvätt, städ och laddning.

MÅL:
SVERIGES BÄSTA
KUNDUPPLEVELSE



1.5.1 Bolagsstyrning

Den årliga bolagsstämman är högsta beslutande organ. Bolagsstämman utser bolagens styrelser. Årsstämman fastställer även riktlinjer för ersättning till vd och ledande befattningshavare. Företagets externa ekonomiska 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, Sunfleet och Bilreda består av 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 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. 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 2015 har utvärderingen skett genom 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. Ledningsgruppen i FRAC bestod under 2015 av sju personer och sammanträder på veckobasis. Ledningen i Sunfleet består av en person. Ledningen i Bilreda består av tre personer.

Medarbetarna har möjlighet att påverka verksamheten genom att lämna förbättringsförslag i avvikelshanteringssystemet. 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.

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 får en resultatbaserad ersättning om uppsatta mål nås.

	2011	2012	2013	2014	2015
Antal biluthyrningskontor, FRAC	36	34	32	31	43
Antal biluthyrningskontor, återförsäljare	168	174	191	193	173
Antal biluthyrningskontor, agenter	10	10	11	9	3
Antal Hertz Self Service-kiosker	17	17	17	15	37
Antal bilhyror, FRAC (utom Sunfleet), återförsäljare och agenter	441 931	422 434	405 099	418 393	444 521
Antal bilpooler (poolplatser) i Sunfleet	236	292	306 (28)	337 (28)	340
Antal bilhyror, Sunfleet	106 171	158 270	197 568	226 652	282 487

* Bilpooler i () är franchise.

1.6. Fokus på väsentliga hållbarhetsområden

1.6.1 Möjligheter

Vårt arbete med det vi kallar för den hållbara resan fortsätter. Under året som gått har det blivit ännu tydligare att vi går mot delandets ekonomi. Många nya tjänster fortsätter lanseras och intresset fortsätter att öka för denna typ av tjänster och produkter. Den förändrade synen på resande och också på bilars miljöpåverkan innebär stora affärsmöjligheter och utmaningar för Hertz, eftersom vi samtidigt ska vara lönsamma och fortsätta driva affären framåt. Det blir ännu viktigare för oss att se över affärsmodeller och hitta nya sätt att dela fordon. De skärpta nationella miljömålen, och att vi ska vara fossilfria i Sverige år 2030, ställer stora krav på den typ av verksamhet som vi driver.

Under året öppnade Hertz sitt första obemannade digitala uthyrningskontor på Sveavägen i Stockholm. Här hämtas och lämnas hyrbilen i en självservicekiosk som möjliggör en ökad tillgänglighet (24/7/365). Kiosken som produkt är inte ny. Den första kiosken lanserades redan år 2001. Nyheten är att kiosken nu har en betalfunktion och kan hantera kunder som inte har förbokat hyrbilen. Den kan nu dessutom hantera inlämning och upphämtning av verkstadsbilar. Planen framöver är etablering av fler obemannade uthyrningskontor.

Ett stort strategiarbete för urban biluthyrning pågår, för att vi på ett bättre sätt ska kunna möta våra kunders krav på tillgänglighet. Vi är sedan tidigare aktiva i ett flertal olika forum och är med och driver utvecklingen inom projekt som alla knyter an till den hållbara resan. Bland annat har vi varit mycket aktiva avseende implementering av laddinfrastruktur och inom projekt som syftar till att öka användningen elfordon. Hertz sitter med i Electricitys styrelse i Hammarby Sjöstad och vi deltar i ett par projekt tillsammans med KTH.

Där har vi tillsammans med ett antal aktörer startat elbilspooler (lätta fordon). I region syd sitter vi i Green Charge Sydosts styrelse och är verksamma i Miljöfordon Syd. Vi märker att det finns ett ökat intresse för denna typ av bilar och teknik, men att kunskapen om produkten är låg. Vi ser en utmaning i hanteringen av produkterna i vår hyrbilsflotta, eftersom det fortfarande är för kort räckvidd på de allra vanligaste produkterna för att kunna möta våra kunders behov. Likaså är laddinfrastrukturen idag inte tillräckligt mogen för att kunna ta hand om dagens kunder på ett enkelt sätt. Men vi ser att andelen hybridbilar och rena elbilar kommer öka inom ett par år. Därför kommer vi att fortsätta vårt arbete för att stå väl förberedda med infrastruktur och kompetens när den nya tekniken är på plats.

1.6.2 Risker

Möjligheterna för Hertz att bedriva biluthyrning på ett effektivt sätt begränsas när viktiga förutsättningar som tankningsmöjligheter och tvättanläggningar minskar i antal samt antalet parkeringsplatser tillgängliga för hyrbils-/bilpoolsföretagen sjunker. Detta är ett problem framför allt i storstadsområdena. Vår möjlighet att minska utsläppen av fossil koldioxid från fordonsflottan är till stor del beroende av att fordonsproducenterna utvecklar fordon med lägre utsläpp. Ägarens krav påverkar också möjligheten att fritt styra över vagnparken då tillgången på specifika fordon inte alltid motsvarar Hertz behov.

En risk för Hertz är att regler, 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. Incitament för att dela

bil skulle till exempel medföra en möjlighet för Hertz/Sunfleet, 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.

1.6.3 Intressenter

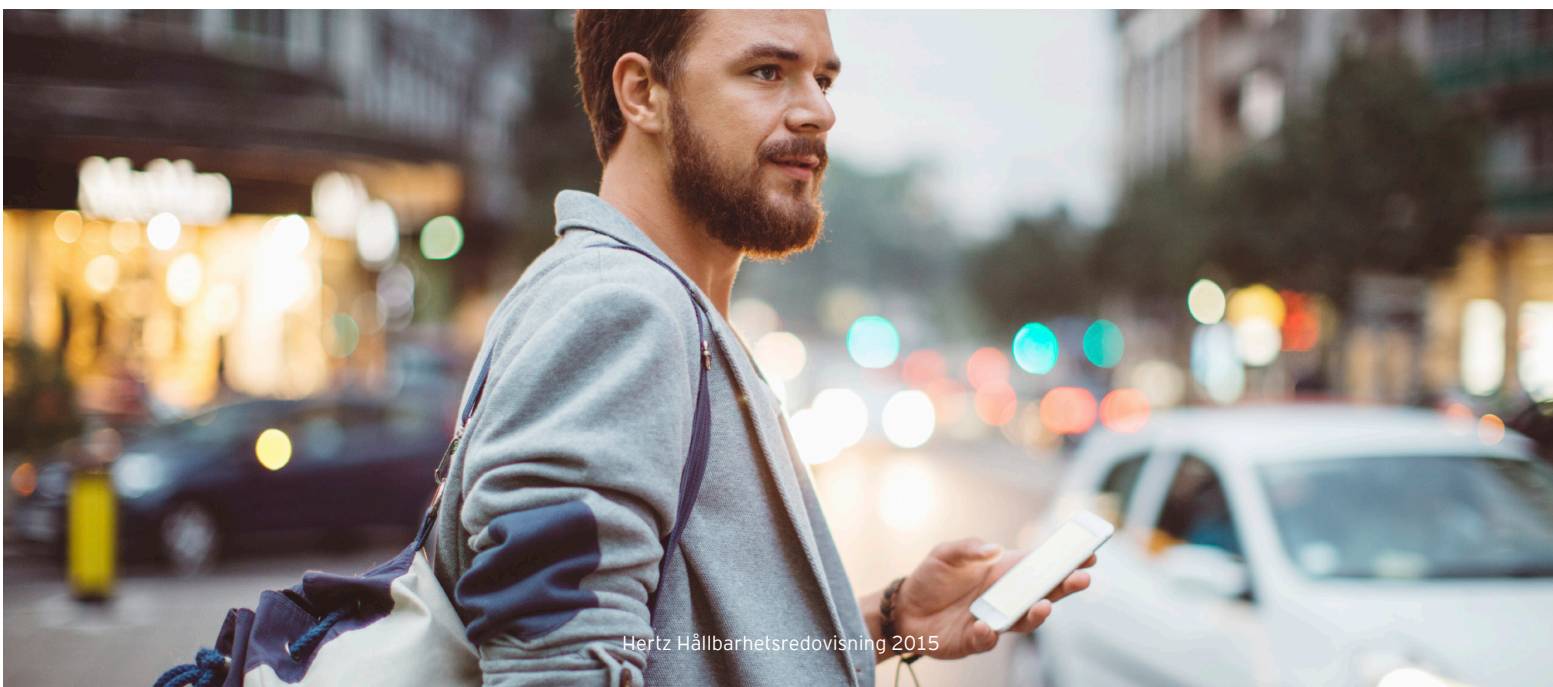
En löpande dialog med olika intressenter är en del av Hertz dagliga verksamhet. I dialogen med våra intressenter kan vi enklare upptäcka utmaningar, risker, möjligheter och svagheter i förhållande till bolagets vision. Information från

intressenterna gör att Hertz bättre förstår vilka åtgärder som behöver vidtas och vilka prioriteringar som måste göras. De områden som Hertz bedömt som relevanta för verksamheten och vilka områden som majoriteten i respektive intressentgrupp anser vara mycket viktiga för Hertz är miljö/klimat, produkt/datasäkerhet och öppen kommunikation/transparens. Samtliga produkter (bilar) vi har i vår verksamhet leasas från olika varumärken. Avtal tecknas med återförsäljare i Sverige. Vår främsta leverantör som representerar mer än 70 procent av vår vagnpark är från Volvo Car Corporation.

Intressent	Dialogtillfällen	Intressentens förväntningar på oss
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	Att vi kan erbjuda hyrbilar till ett bra pris. Att vi kan erbjuda en produkt som har minimal påverkan på vår miljö och att vi är öppna och transparenta i vår kommunikation.
Ägare	Styrelsemöten	Hertz ska vara marknadsledande och ha god lönsamhet som innefattar miljöhänsyn, socialt ansvar och hållbarhet i verksamheten.

Ledning	Styrelsemöten Ledningsgruppsmöten	Att de produkter vi levererar motsvarar de krav vi ställt. Att vi är lönsamma.
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. Mätningar av medarbetarnas uppfattning av Hertz, ESI (Employer Satisfaction Index).	Att vi är en bra och stabil arbetsgivare med bra arbetsmiljö och goda utvecklingsmöjligheter.
Återförsäljare	Regionmöten med egna anställda, agenter och franchisetagare. Två möten per region och år.	Att tjänsterna vi tillhandahåller till återförsäljarna är konkurrenskraftiga. Att produkterna är prisvärda.
Leverantörer	Löpande samtal	Att de produkter vi levererar motsvarar de krav vi ställt. Att vi är lönsamma.
Agenter	Regionmöten med egna anställda, agenter och franchisetagare. Två möten per region och år. Löpande samtal	Att priserna vi kan erbjuda är konkurrenskraftiga. Att vi har bilar i vår flotta vid tidpunkten för uthyrning.

Myndigheter	Dialog med Näringsdepartementet kring frågor som berör möjligheter att bedriva biluthyrning. Årlig redovisning till kommuner där vi har biltvättar. Återkommande inspektioner från miljöförvaltningar i berörda kommuner.	Att vi följer de lagar och regler som gäller för den verksamhet vi bedriver. Att vi redovisar vattenprover på avloppsvatten från våra reningsanläggningar.
Fackföreningar	Samtal med HR och anställda	Att vi följer gällande lagstiftning.
Frivilligorganisationer	Deltagande i flera initiativ kring elbilar och möjligheterna kring dessa i framtiden. 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. Samarbeten tillsammans med akademin där vi deltar med teknik och kompetens inom den hållbara resan. Samarbete med Skjutsgruppen	Att vi deltar och driver utvecklingen mot det hållbara resandet



2. Våra fokusområden

2.4 Ekonomiskt ansvar

Koncernens övergripande mål är att vara marknadsledande på respektive geografisk marknad och med god lönsamhet kunna innefatta miljöhänsyn, socialt ansvar samt hållbarhet i ledarskapet. De riskfaktorer som företagsledningen ser som mest signifikanta är tillgången på fordon och finansiering av dessa på ett kostnadseffektivt sätt. Förändringar i försäljningstillväxten på fordonsmarknaden kan även ge varierande och ibland svårbedömda ledtider avseende fordonsförsörjning. Företagsledningen arbetar kontinuerligt med att fördela tillgänglig flotta efter kundernas efterfrågan samt uppfylla de krav och förväntningar som ägare och andra intressenter har på företaget i form av lönsamhet.

Ett nytt ekonomisystem har upphandlats och implementering pågår i Norge. Projektet påbörjades i Sverige under året. Planen var från början att systemet skulle vara fullt implementerat i Norden under 2015. Arbetet kommer att pågå under hela 2016 och en bit in i 2017 innan hela systemet är implementerat i hela Norden.

2.5 Miljöansvar

Hertz långsiktiga miljömål sträcker sig fram till 2040 och delas upp i två områden: intern påverkan och fordonsflottans påverkan. Det långsiktiga målet har sedan brutits ned i hållbarhetsmål som sträcker sig till år 2020.

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.

Under perioden 2007 till 2020 ligger huvudfokus på:

- att minska utsläpp av fossil koldioxid från fordonsflottan
- att minska energiförbrukningen i den egna verksamheten.

2.5.1 Miljömål

Hertz mål för hyrbilsflottan, inklusive Sunfleet, skåpbilar och minibussar, är uppdelat i flera steg. För år 2015 gäller 100/105 gram CO₂ per kilometer i en fallande skala till år 2040 då vi har en nollvision. För år 2015 blev utfallet för Hertz och Sunfleet tillsammans 116/119 gram CO₂ per kilometer. För 2015 ser vi att motoralternativ och flottsammansättning varit samma som för 2014. Vi är fortfarande bäst i branschen avseende procentandel miljöbilar i flottan med 52 procents andel under året, i enlighet med den nya miljöbilsdefinitionen som trädde i kraft under januari 2013. Glädjande är att vi nu brutit den negativa trenden och ser en minskning av våra utsläpp under 2015, trots fortsatt stor andel stora bilar i flottan. Vi nådde alltså inte våra högt satta mål för året och för att vi ska ha mål som relaterar till de produkter som vi idag har tillgång till, så har vi beslutat att revidera målen för ett par år framåt. Glädjande är också att vi under nästkommande år 2016 kommer ha en flottsammansättning där vi når upp till 70 procents andel miljöbilar om vi följer den planerade flottplanen för året.

Koncernens verksamhet bidrar också indirekt till ett antal positiva effekter ur miljösynpunkt. Genom att ha miljöbilar i hyrbilsflottan och i bilpoolen kan koldioxidutsläppen minska jämfört med om resan skett i ett svenskt genomsnittsfordon. Genom vår 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 vi erbjuder en stor bredd av bilmodeller och storlekarna 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 vi erbjuda ett alternativ till att äga fordon. Många gånger ersätter bilpoolen delar av ett företags behov av tjänstebilar, samtidigt som privatpersoner ges möjlighet att utnyttja fordonen på kvällar och helger. Därför är det positivt att Hertz bilpoolsverksamhet tar allt större plats i verksamheten. Under året som gått har Sunfleet haft en mycket god utveckling av sin verksamhet.

2.5.2 Internt miljöarbete

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

Alla servrar och hantering av dessa är nu outsourcade. År 2015 blev det sista året för huvudkontoret i de gamla lokalerna, eftersom dessa ska rivas för att marken ska utnyttjas för bostäder. Detta är anledningen till att vi inte har fokuserat på elanvändningen på huvudkontoret. Flytt till nya lokaler med ett grönt hyresavtal planeras till början av 2016.

2.5.2.1 Lastbilstransporter av hyrbilar

Ibland tar Hertz hjälp av transportörer för att flytta fordon. Det görs när det inte är möjligt att planera i god tid och när det är flera fordon som ska flyttas. Miljömässigt är det bättre att transportera bilar med transportör än att köra dem, i alla fall om det är fordon som drivs med bensen eller diesel. För etanoldrivna fordon går det nästan på ett ut.

2.5.2.2 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.

2.5.2.3 Däcktransporter

De däck som för säsongen inte används förvaras centralt på däcklager hos vår partner i Eskilstuna. All däckhantering sker via en extern leverantör av däckförvaring.

2.5.2.4 Tjänsteresor

Utsläppen från tjänstebilar har ökat något från föregående år. Detta beror på att vi har fler tjänstebilar, eftersom även Bilreda från och med i år omfattas av denna rapportering. Inga större förändringar har skett vare sig i antalet anställda eller våra resvanor i stort.

2.5.2.5 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. Vi har beslutat att all el som vi kan köpa in själva ska vara "Bra miljövalsel". På de avtal som vi kan påverka har vi under 2015 successivt bytt till Bra miljövalsel.

2.5.2.6 Dubbdäck

Ingen förändring av andelarna av dubbfria/dubbade däck har skett under året. Det är fortfarande cirka 50/50 för Hertz fordon. Sunfleet har 95 procent av alla sina fordon på dubbfria vinterdäck. Acceptansen för dubbfria vinterdäck är större hos Sunfleets kunder, eftersom Sunfleets fordon företrädesvis körs kortare sträckor inom tätorter

2.5.2.7 Klimatkompensation

Hertz har sedan år 2007 klimatkompenserat för medarbetarnas tjänsteresor och sedan slutet av 2008 erbjuds också kunderna att kompensera för sina resor. Hertz har valt att klimatkompensera i FN-godkända Gold Standardprojekt, som fokuserar på förnybar energiproduktion eller energieffektivisering. För närvarande så deltar vi i Amayo vindkraftprojektet i Nicaragua. Vår interna klimatkompensation har ökat kraftigt, vilket delvis beror på att våra Freeriderresor ökar och dessa omfattas av vår interna klimatkompensation.

2.5.2.8 Vatten

Förbrukning avser endast den mängd vatten som har förbrukats i samband med fordons-tvätt. Hertz egna maskintvättar återanvänder (recirkulerar) samma vatten till flera fordons-tvättar, 75 procent av allt tvättvatten recirkuleras. Detta avser vårt delägda bolag TRIO bil-service som driver anläggningarna på Arlanda och på Landvetter.

Vi har antagit att externa maskintvättar recirkulerar 75 procent av tvättvatten (se rapport IVL fordonstvättar Miljöfrågor - tekniker - egenkontroll). Förutom ett fåtal maskintvättar så sker den mesta av vår tvätt för hand med högtryckstvätt.



“Hertz egna maskintvättar återanvänder (recirkulerar) samma vatten till flera fordonstvättar, 75 procent av allt tvättvatten recirkuleras”

2.6. Socialt ansvar

Hertz är fortfarande ett ledande biluthyrningsföretag. Som marknadsledande har vi ett stort ansvar för att våra produkter är säkra och att vi erbjuder våra kunder trygga tjänster utifrån ett miljö-, hälso- och säkerhetsperspektiv.

Hertz är en aktiv part i Biluthyrarna Sverige. Hertz arbetar efter Biluthyrarna Sveriges 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 hudfärg, religion, nationellt ursprung, bopåställe, kön och civilstånd.

Sedan 2009 följer Hertz kontinuerligt upp kundnöjdheten via Hertz globala system för uppföljning av kundnöjdhet, NPS (Net Promoter Score). Undersökningen är densamma över hela världen, vilket gör att det går att jämföra olika uthyrningskontor och länder med varandra. Resultatet sammanställs som NPS och anger hur stor andel av kunderna som är förespråkare för Hertz, det vill säga

2.6.1 Medarbetarna

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.

Som plattform för vår utbildning ligger ett Learning Management System (LMS) som är tillgängligt för hela Hertz nätverk och alla bolagen i koncernen. 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 medarbetare utgörs till cirka 60 procent av operativ personal, som arbetar på uthyrningskontor över hela landet. Den andra delen

“Hertz övertygelse är att mångfald på arbetsplatsen stärker konkurrenskraften genom en ökad insikt om olika kunders krav, behov och förväntningar...”

som troligen skulle rekommendera Hertz till andra.

Under 2015 har vi påbörjat arbetet med att implementera en ny servicestrategi för att kunna möta framtidens utmaningar i form av ökad tillgänglighet i olika typer av forum. Implementeringen har också inneburit en omstrukturering av resurserna för att kunna möta kundernas krav avseende service och tillgänglighet samt i vilka kanaler vi ska finnas. I arbetet med vår nya servicestrategi har vi involverat ledning, servicecentrets medarbetare och externa specialister. Arbetet är långsiktigt och kommer att fortlöpa även under nästkommande år.

är tjänstemän och centrala funktioner som i huvudsak arbetar på huvudkontoret i Stockholm, på Hertz Service Center i Arvidsjaur eller på Sunfleets kontor i Göteborg. Utöver tillsvidareanställda har Hertz även tidsbegränsat anställda och inhyrd personal. Av dessa personer arbetar en övervägande del operativt på uthyrningskontoren.

Traditionellt har biluthyrningsyrket varit ett genomgångsyрке, vilket har medfört att branschen som sådan har en högre personalsomsättning än andra branscher. Vi har som ett led av detta under året gjort försök med screeningtester i två rekryteringar. Där har alla som sökte och som uppfyllde grundkravet

på körkort fått göra två tester, där bland annat inställning till service mättes. De rekryterande cheferna utgick sedan från resultaten när de läste ansökningarna och kallade personer till intervju. De två personer som rekryterades har kommit in i jobbet snabbare än genomsnittet och hade efter två respektive tre månader samma eller ett högre försäljningssnitt än övrig personal på samma arbetsplats och med en hög kundnöjdhet. Planen är att under kommande år utveckla screeningen och integrera det i vårt rekryteringssystem för att kunna användas i all rekrytering.

Vi har under 2015 även fortsatt arbetet med "Må Bra"-konceptet som inleddes under 2014. Anledningen till detta är att vi anser att mår man bra så blir prestationen på arbetet och mötet med våra kunder bra. Vi valde att fokusera både på god hälsa och att må bra i termer av att kunna njuta av livet. Även under 2015 har vi erbjudit all vår personal hälsotester. Vi har erbjudit olika stimuli som startbiljetter till olika typer av idrottsliga evenemang exempelvis löparlopp.

2.6.2 Vår roll i samhället

Som marknadsledande inom branschen, och med en nationell etablering från norr till söder, ser vi med vår stora kontaktyta mot kunder, leverantörer och återförsäljare har ett stort ansvar.

Ett etiskt uppförande och efterlevnad av gällande lagstiftning är grundläggande för Hertz verksamhet. 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 försiktighetsprincipen, lagefterlevnad, 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. Utöver

dessa riktlinjer har vi även tagit fram en egen uppförandekod för Hertz Sverige. Den baserar sig på UN Global Compacts tio principer som vi i vår koncern valt att stödja genom att underteckna.

Hertz/Sunfleet/Bilreda har inte haft några fall av diskriminering.

Hertz/Sunfleet/Bilreda bedriver ingen egen produktion av varor. Vi tillhandahåller hyrbilar och bilpoolsbilar. Tillverkning av dessa sker av extern part. Vi köper in en färdig produkt. Vår verksamhet omfattas av kollektivavtal.

Risken för barnarbete i Sverige och Norden där vi verkar är väldigt låg. De leverantörer vi använder oss av tar del av vår uppförandekod och ska vara medvetna om hur vi agerar i dessa frågor. I den verksamhet som Hertz/Sunfleet/Bilreda bedriver är risken för tvångsarbete mycket låg.

Inga juridiska åtgärder har vidtagits mot Hertz/Sunfleet eller Bilreda avseende konkurrensfientligt beteende, överträdelse i konkurrenslagstiftning eller monopolitiska rutiner.

De böter som kan komma ifråga för vår typ av verksamhet är olika typer av trafikförseelser som våra kunder och anställda gör sig skyldiga till när de kör fordon som tillhör verksamheten. Dessa förseelser hanteras mellan myndighet och den part som utfört överträdelsen. Därför sker ingen redovisning av dessa från verksamhetens håll.

Hertz bidrar också till samhället genom sponsringsåtaganden och frivilliga bidrag till olika organisationer. 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 som katastrofpartner, Hello Sweden, Svenska Fotbollförbundet, Göteborgsoperan och en rad projekt som finns på universitet och högskolor runtom i landet.

3. Resultat

3.1 Resultat ekonomi

Det ekonomiska hållbarhetsmålet anger att vi ska nå en vinstmarginal på 3 procent och ha en soliditet på 20 procent. Vi har en soliditet på 19,7 procent. Vi når dock inte upp till en vinstmarginal på 3 procent. Vi behåller vår position som marknadsledande och vår omsättning fortsätter att öka över tid, vilket är positivt.

Ökat resande i kombination med en positiv konjunktur har gett oss en volymökning. Vi fortsätter vårt arbete med att se över kostnader relaterade till flottan och arbetar också med att se över inköpsprocessen och avtal med leverantörer för att minska vår kostnadsmassa.

Nyckeltal Hertz (tkr)	2011	2012	2013	2014	2015
Revenue	483 358	447 474	455 131	492 026	521 035
Resultat efter finansiella poster*	-4 875	1 569	5 971	2 622	-15 635
Resultat före skatt	-1 760	10 271	12 052	-2 582	984
Årets resultat	-1 386	10 786	9 752	-2 604	984

Nyckeltal Sunfleet (tkr)	2011	2012	2013	2014	2015
Nettoomsättning	49 687	70 067	84 760*	92 771	108 029
Resultat efter finansiella poster*	1 846	1 878*	4 180	43	4 449
Resultat före skatt	1 832	27*	6 153	62	-431
Årets resultat	1 326	13*	4 788	40	-431

Nyckeltal Bilreda (tkr)	2015
Nettoomsättning	22 762
Resultat efter finansiella poster*	1 149
Resultat före skatt	390
Årets resultat	298

Hertz utgifter fördelade på intressentgrupp (tkr)	2011	2012	2013	2014	2015
Leverantörer Inköp av varor och tjänster	369 249	337 059	319 830	353 666	403 208
Anställda Löner och sociala kostnader	104 341	111 543	107 619	108 783	120 812
Långgivare Räntor	6 633	2 667	4 331	2 571	2877,8
Staten Skatt	-374	-515	2 300	22	0
Ägare Utdelning	400	0	0	600	0

**Sunfleets utgifter fördelade
på intressentgrupp**

		2012	2013	2014	2015
Leverantörer	Inköp av varor och tjänster	57 463	66 118	74 626	83 030
Anställda	Löner och sociala kostnader	9 199	11 731	11 897	15 154
Långgivare	Räntor	13	28	19	21
Staten	Skatt	14*	1 365	22	0
Ägare	Utdelning	1 900	0	0	0

**Bilredas utgifter fördelade
på intressentgrupp**

		2015
Leverantörer	Inköp av varor och tjänster	8 451,1
Anställda	Löner och sociala kostnader	10 716,38
Långgivare	Räntor	1 163,9
Staten	Skatt	97,3
Ägare	Utdelning	0

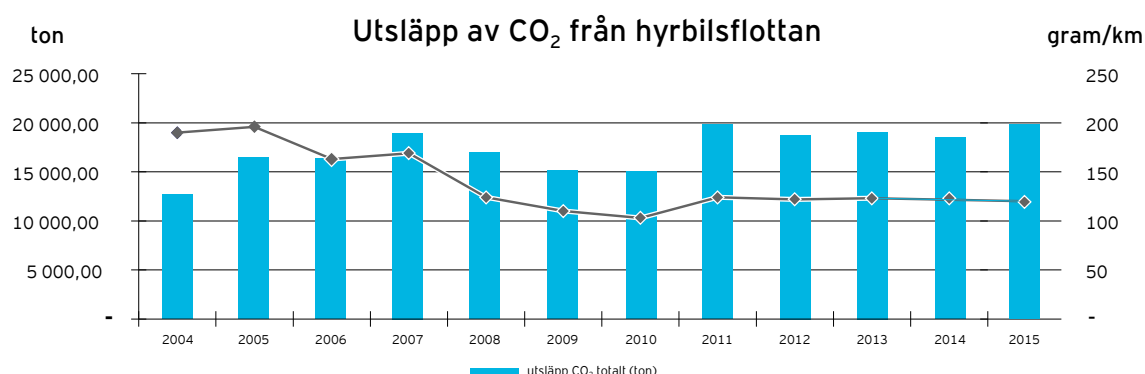


3.2 Resultat miljö

Vi har två hållbarhetsmål inom miljöområdet. Det första är knutet till våra kunder och flottan och handlar om att halvera våra fossila koldioxidutsläpp till år 2020 jämfört med 2007. Det andra hållbarhetsmålet handlar om att minska de interna fossila koldioxidutsläppen med drygt 60 procent till år 2020 jämfört med 2007. Det första målet för hela flottan visar på en negativ trend, det vill säga att siffrorna för 2014 har ökat lite jämfört med 2012. Målet enligt budget var 110 gram per kilometer, vilket byggde på kundbeteende från 2007 och framåt med avseende på fordons-/bränsleval och körsträckor. Utfallet 117 gram per kilometer återspeglar de förändringar av motoralternativ som våra leverantörer gjorde och hur vår inköpsplan för

2015 såg ut. Därmed nådde vi inte målet för 2015 som koncern. Sunfleet har hårdare mål på sin flotta och i år så visar de återigen att de kan minska sina utsläppsnivåer. De har även visat att det går att uppnå mycket låga snittutsläpp, även om de inte fullt ut nådde till deras egna högt satta krav på flottan. För 2015 och 2016 har vi justerat upp de satta målen eftersom vi inte ser att de fordon som idag erbjuds på marknaden kommer kunna nå de önskade nivåerna. Framåt ser det dock fortsatt positivt ut med fler lanseringar av energisnåla fordon. Dessutom fortsätter fordon som drivs på alternativa bränslen, exempelvis el, att öka i antal på den svenska marknaden vilket också gynnar Hertz på längre sikt.

Kundutsläpp gram CO₂ per kilometer för hyrbilsflottan



Vi fortsätter att öka antalet transaktioner, men ser en minskning i antalet gram CO₂ per kilometer.

Antalet interna fordonsförflyttningar har återigen minskat. Förra året bytte vi leverantör av motortransporter och då skedde transporter parallellt med flera bolag. Nu när vi återigen har en leverantör av tjänsten så minskar transporterna mot föregående år. Jämfört med historiska data så har vi en fortsatt ökning som

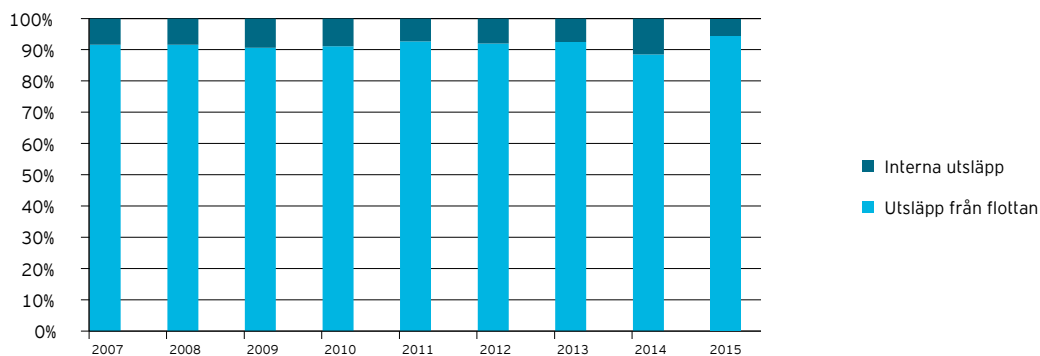
är rimlig eftersom antalet Freeridertransporter minskade under samma period. År 2014 sticker ut på alla poster i rapporteringen. Ökningen som redovisades verkade något stor men då vi inte har tillgång till källdata så får vi förlita oss på våra leverantörers siffror.

Koldioxidutsläpp internt jämfört med flottan

	2011	2012	2013	2014	2015
Transport av fordon med Motortransport	196	193	196	1121	517
Transport av däck med DHL	48	59	57	60	*46
Intern förflyttning av fordon (egen personal)	476	476	480	687	358
Intern förflyttning av fordon (Freerider)	262	289	172	528	259

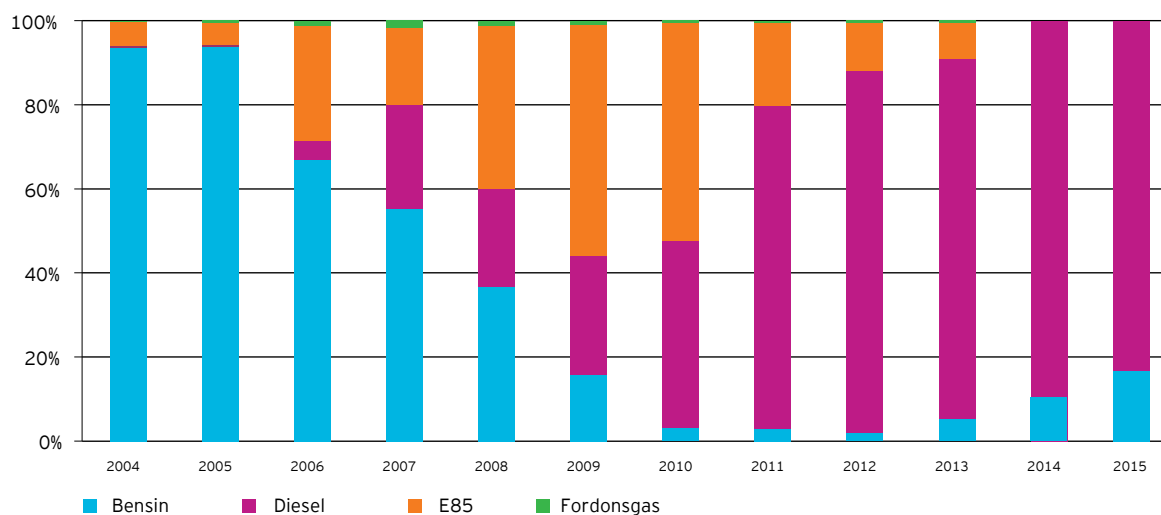
Koldioxidutsläpp internt jämfört med flottan

De interna utsläppen har ökat jämfört med föregående år.



De interna utsläppen har minskat mot föregående år. Detta är direkt kopplat till att våra interna transporter under året minskat markant jämfört med föregående år. Om vi bortser från 2014 så kan vi dock se en trend att interna utsläpp minskar i förhållande till externa.

Andel körda kilometer per bränsleslag



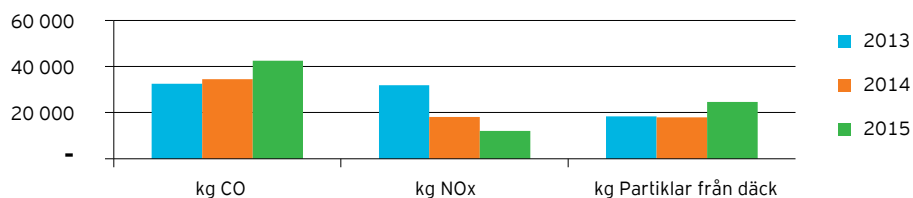
Körda bilpoolskilometer i procent jämfört med 2007

Antalet bilpoolskilometer fortsätter att öka från 2007.

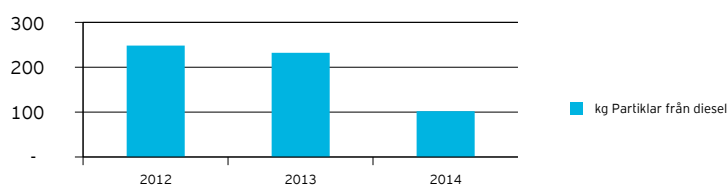


Kilogram CO / NOx / Partiklar från däck

kg CO / NOx / Partiklar från däck



Kilogram partiklar från diesel



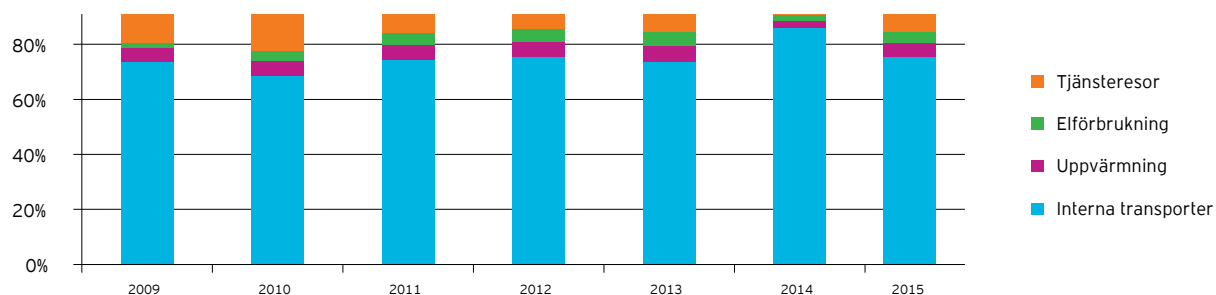
Redovisning av fördelning av interna utsläpp av växthusgaser

Utlökaliseringen av serverparken från huvudkontoret till entreprenad var klar under 2014. Ingen ny kartläggning av energiförbrukning på huvudkontoret kommer genomföras eftersom lokalerna ska rivas och utflyttningen sköts fram till första kvartalet 2016.

När det gäller fordonstvätt så har energiåtgången i egna hallar beräknats. För tvättar som har skett externt har energiåtgången inte mätts.

Fördelning energiförbrukning

Inga väsentliga förändringar har skett under 2015 avseende lokaler. Det som påverkar fördelningen är att våra interna transporter har minskat.

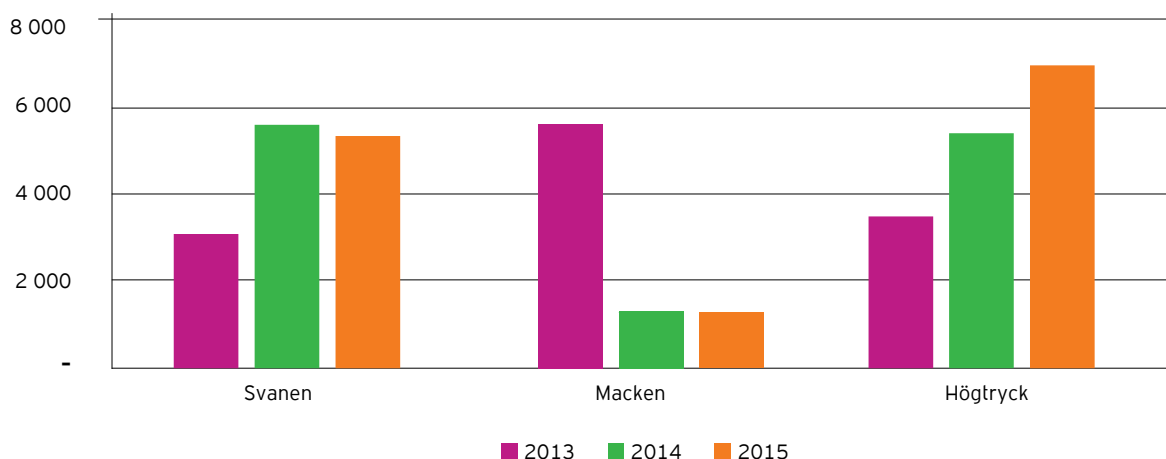


Redovisning av vattenförbrukning fördelat på tvätttyp

Användningen av externa tvättar har fortsatt att minska under 2015 jämfört med föregående år och användningen av egna högtryckstvättar och TRIO-tvättar (tvätt i egen automattvätt på Arlanda och Landvetter) har

ökat kraftigt jämfört med föregående år. Detta är positivt för oss eftersom vattenförbrukning i högtryckstvätten är mindre jämfört med mackens automattvätt. Vi har även en förskjutning under året mot högtryckstvättar vilket visar på att bilarna tvättas oftare på andra stationer än på våra stora flygplatser.

Vattenförbrukning totalt

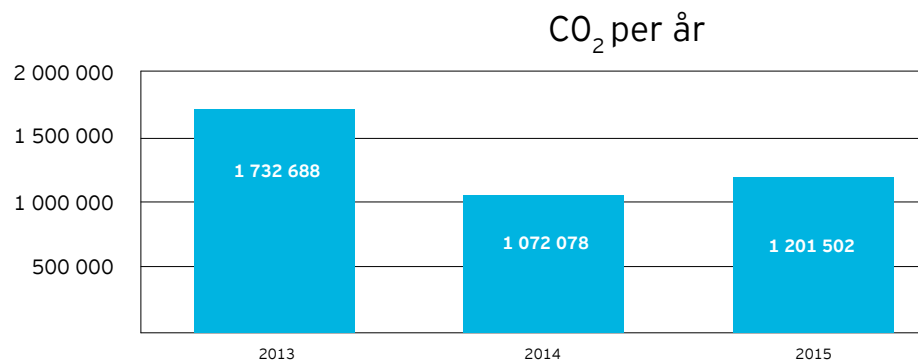


Nytt för 2015 är också lanseringen av vattenfri tvätt på Hertz och Sunfleet. Vi har under året genomfört ett pilotprojekt på tre av våra stora flygplatser, vilket bidragit till följande besparingar på Hertz trots en regnig sommar:

Totalt antal tvättade bilar test juli-nu: 1 075 stycken
Total vattenbesparing test juli-nu: 70 855 liter eller 70,8 kubikmeter
Tidsbesparing: 210 timmar

För 2016 finns lokala mål för respektive uthyrningskontor/region avseende vattenfri tvätt.

Redovisning av kunders klimatkompensation (CO₂ kilogram per år)



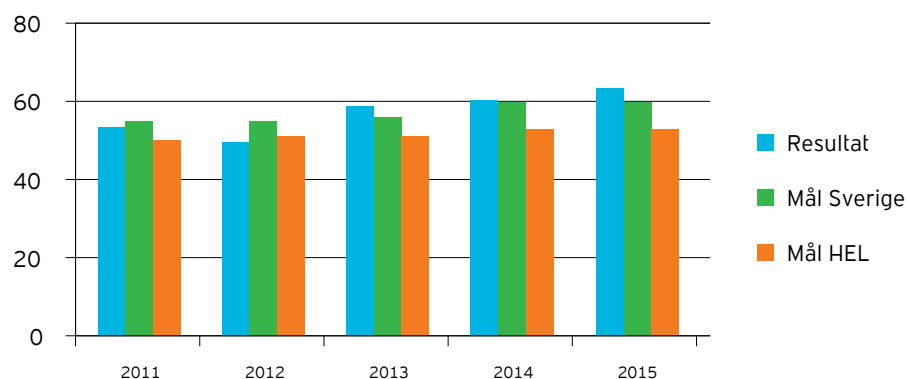
Våra kunders frivilliga klimatkompensation har ökat under 2015.

3.3 Resultat socialt

Vi nådde både det svenska målet och HEL:s (Hertz International Limited) mål för NPS under 2015. För Sverige hade vi ett mål på 60,8. För HEL hade vi ett mål på 53. Jämfört med

föregående år visar vi också på en fortsatt positiv utveckling inom bolaget eftersom vi klarar både vårt svenska mål och HEL:s mål med god marginal. För 2016 är vårt mål att ha en NPS över 63,8 på helåret.

NPS (Net Promotor Score)



Målet för 2015 var 60,8 utfall blev 65,4.

Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter Hertz

	2012	2013	2014	2015
Tillsvidareanställda (totalt antal)	222,8	199	202,5	221
Timanställda	19,3	20,8	28,5	26
Inhyrd personal	8,6	5,2	11,7	10,7
Personalstyrka totalt	256,9	225	242,5	257,7

Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter Sunfleet

	2014	2015
Tillsvidareanställda (totalt antal)	22	27
Timanställda	0,3	0,62
Inhyrd personal	0,8	0,34
Personalstyrka totalt	24	27,62

Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter Bilreda

	2015
Tillsvidareanställda (totalt antal)	19
Timanställda	2
Inhyrd personal	1
Personalstyrka totalt	22

Målet för 2015 var att personalomsättningen inte skulle överstiga utfallet från 2014. Utfallet blev en personalomsättning strax under 2014 för Hertz. Däremot ökade den något i Sunfleet.

Personalomsättning Hertz

Personer som slutat under året*	2012	2013	2014	2015
Antal kvinnor	16	13	22	24
Antal män	34	16	19	22
Antal totalt	51	29	41	46
Personalomsättning	23 %	11,7 %	19,6 %	19,2 %

*Räknas på antal tillsvidareanställda

Personalomsättning Sunfleet

Personer som slutat under året:*	2014	2015
Kvinnor	1	1
Män	1	2
Tot	2	3
Personalomsättning	9,3 %	11,3 %

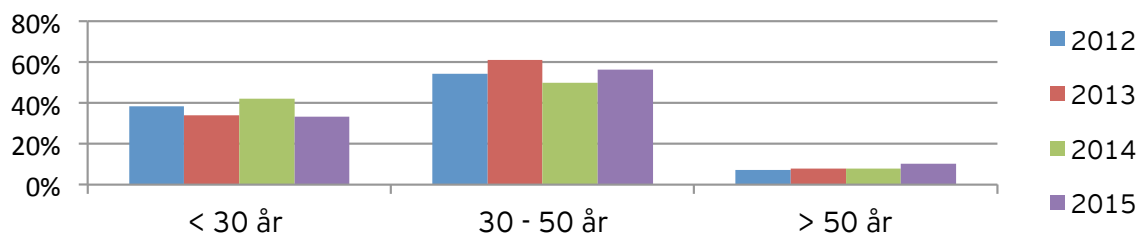
*Räknas på antal tillsvidareanställda

Personalomsättning Bilreda

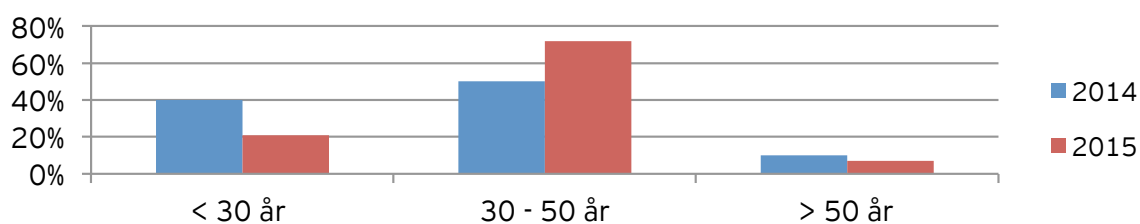
Personer som slutat under året:*	2015
Kvinnor	1
Män	2
Tot	3
Personalomsättning	6,2 %

*Räknas på antal tillsvidareanställda

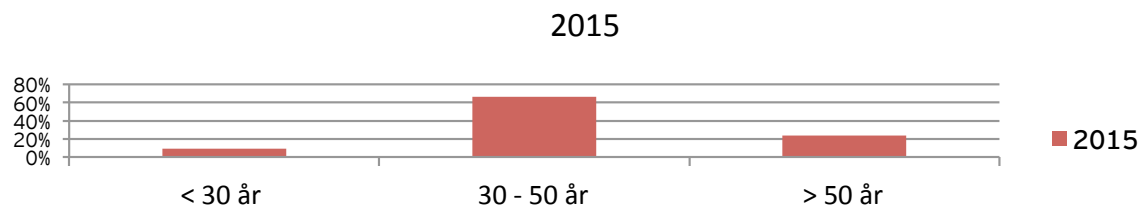
Åldersfördelning på Hertz



Åldersfördelning på Sunfleet



Åldersfördelning på Bilreda



Under senhösten 2015 genomfördes en medarbetarundersökning. Undersökningen mäter en rad olika områden som mynnar ut i medarbetarnas engagemang i form av arbetsglädje och lojalitet.

	Hertz	Sunfleet	Bilreda	GELx*
Arbetsglädje	67	75	50	65
Lojalitet	78	81	66	72

* GELx - Global Employee and Leadership Index. Representativ undersökning som genomförs årligen sedan 2000 av Ennova.

Mål: Antalet sjukdagar 2015 ska inte överstiga antalet sjukdagar 2014. Vi har inte nått vårt mål med färre sjukdagar under 2015. Detta beror på att vi har haft fler långtidssjukskrivningar av personliga skäl, vilka vi som arbetsgivaren inte har haft möjlighet att påverka.

Olyckor och frånvaro Hertz

	2012	2013	2014	2015
Antal skador per 100 anställda	7,8	2,6	3	2,7
Frånvarodagar på grund av olycksfall i arbetet eller arbetsrelaterad sjukdom per 100 anställda	3,6	1,1	0,6	0
Sjukfrånvaro (dagar) per anställd	21,9	14,3	13,2	17,8

Olyckor och frånvaro Sunfleet

	2014	2015
Antal skador per 10 anställda	0	0,4
Frånvarodagar på grund av olycksfall i arbetet eller arbetsrelaterad sjukdom per 10 anställda	0	0
Sjukfrånvaro (dagar) per anställd	3	8

Olyckor och frånvaro Bilreda

	2015
Antal skador per 10 anställda	0
Frånvarodagar på grund av olycksfall i arbetet eller arbetsrelaterad sjukdom per 10 anställda	0
Sjukfrånvaro (dagar) per anställd	13

**Utbildningstimmar
per personal-
kategori totalt**

	2012		2013		2014		2015	
	Totalt	Per Person	Totalt	Per Person	Totalt	Per Person	Totalt	Per Person
Företagsledning	4	0,4	199	28,4	8	1,0	1	0,1
Mellanchefer	1017	39,1	715	24,7	174	17,4	58	6,4
Tjänstemän /centrala funktioner	451	5,5	491	7,3	220	2,8	296	3,5
Operativ personal	3 158	24,5	2 305	18,4	1 457	11,0	1412	8,5
Samtlig personal	4 437	17,9	3 710	16,3	1 859	8,1	1767	6,7

4. Om hållbarhetsredovisningen

4.1 Beräkningsmetoder och underlag

Data i redovisningen har till största delen hämtats från TRAC/BI, miljöledningssystemet, personaladministrationssystemet, årsredovisningen och rapporter från leverantörer. Viss

miljödata har även samlats in genom enkäter till medarbetare i verksamheten. Inga väsentliga förändringar i insamlingsmetoder har skett från föregående års redovisning. Ett antal grafer och diagram har tagits bort när en övergripande graf/diagram illustrerar samma data.

4.2 Definitioner och förkortningar

E-mobility

Electro mobility

FRAC

First Rent A Car AB

GRI:S

Global Reporting Initiative

HEL

Hertz International Limited

LMS

Learning Management System

NPS

Net Promoter Score

PCI DSS

(Payment Card Industry Data Security Standard)

TC

Tele Computing

TRAC

To Rent a Car (biluthyrningssystem)

BI

Business Intelligence

TRIO-anläggning

Anläggning som finns på Arlanda och Landvetter som ägs gemensamt av Hertz, Avis och Europcar. Anläggningen sköter drift och underhåll av tvätt och tankanläggning på respektive ort. underhåll av tvätt och tankanläggning på respektive ort.

4.3 GRI index

Nr	Indikator/beskrivning	Ej till-lämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
G4-1	Uttalande från högsta beslutsfattare om relevansen av hållbar utveckling för organisationen och dess strategi		GRI-rapport (stycke 1.2, 1.3, 1.4)	6.2
G4-2	Beskrivning av huvudsaklig påverkan, risker och möjligheter.		GRI-rapport (stycke 1.6.1, 1.6.2)	6.2
Organisations profil				
G4-3	Organisationens namn		GRI-rapport framsida	6.2
G4-4	De viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna		ÅR, GRI (Stycke 1.1)	6.2
G4-5	Lokalisering av organisationens huvudkontor		ÅR, GRI (Stycke 1.1)	6.2
G4-6	Antal länder som organisationen har verksamhet i, vilka länder där verksamhet bedrivs, eller som är särskilt relevanta för de frågor som berör hållbar utveckling i redovisningen		ÅR	6.2
G4-7	Ägarstruktur och företagsform		ÅR GRI (Stycke 1.5.1)	6.2
G4-8	Marknader som organisationen är verksam på (inklusive geografisk fördelning, sektorer man är verksam i och typ av kunder/för-månstagare)		ÅR	6.2

Nr	Indikator/beskrivning	Ej till- lämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
G4-9	Den redovisande organisatio- nens storlek (till exempel antal anställda, nettoförsäljning, total finansiering fördelat på skulder och eget kapital, kvantitet/volym av produkter och tjänster)		ÅR (hela)	6.2
G4-12	Beskriv företagets leverantörs- kedja		GRI 1.6.3	6.2
G4-13	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden beträffan- de storlek, struktur eller ägar- form		ÅR, GRI (Stycke 1.1)	6.2
G4-17	Organisationsstruktur, enheter, divisioner, dotterbolag och joint ventures		ÅR, GRI (Stycke 1.1)	6.2
Rapporteringsprofil				
G4-28	Redovisningsperiod (till exempel räkenskapsår/kalenderår) för den redovisade informationen		GRI-rapport framsida	
G4-29	Datum för publiceringen av den senaste redovisningen		GRI-rapport korsreferenstabell	
G4-30	Redovisningscykel (ettårig/två- årig etcetera)		GRI-rapport Står på framsida	
G4-31	Kontaktperson för frågor angående redovisningen och dess innehåll		Susanne Bergman Hållbarhetschef	

Nr	Indikator/beskrivning	Ej till- lämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Identifierade materialaspekter och gränser				
G-18	Processer för definition av innehållet, inklusive definition av väsentlighet, prioritering av områden i redovisningen, och identifiering av de intressenter som organisationen förväntar sig kommer att använda redovisningen		GRI-rapport (Stycke 1.1, 1.5, 1.6.3, 2.5, 2.5.1)	
G4-19	Lista alla materiella aspekter identifierade i processen att definiera rapport innehållet.		GRI-rapport, kap 2	
G4-20 G4-21	Redovisningens avgränsning (till exempel utifrån land, avdelning, dotterbolag, hyrda anläggningar, joint ventures, leverantörer). Se GRI:s Avgränsningsprotokoll för ytterligare vägledning. Beskriv eventuella begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning 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.		GRI rapport (stycke 1 och 1.1) GRI-rapport (Kapitel 1)	
G4-22	Förklaring av effekten av omformulering av information som lämnats i tidigare redovisningar, samt anledningar för en sådan upprepning (till exempel sammanslagningar/förvärv, förändringar av basår/period, företags inriktning och mätmetoder)		GRI-rapport (Rapport del kap 3)	

Nr	Indikator/beskrivning	Ej till- lämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Identifierade materialaspekter och gränser				
G4-23	Väsentliga förändringar som ägt rum sedan den förra redovisningsperioden, vad gäller avgränsning, omfattning eller mätmetoder som använts i redovisningen		Beräkningsmetoder och underlag, alternativt kapitel 1	7.5.3
GRI index innehåll				
G4-32	Tabell som identifierar var i redovisningen Standardupplysningarna finns		GRI-korsreferenstabell	
Bestyrkande				
G4-33	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.		GRI-rapport (Stycke 1.1)	
Bolagsstyrning				
G4-34 G4-38	Organisationens bolagsstyrning, inklusive kommittéer som är underställda högsta ledningen, som är ansvariga för specifika uppgifter, såsom att ta fram strategi eller organisatorisk översikt		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2

Nr	Indikator/beskrivning	Ej till- lämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Bolagsstyrning				
G4-39	Beskriv huruvida ordförande för styrelsen också är verkställande chef (om så är fallet, dennes funktion inom organisationens ledning samt skälet till denna ordning)		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
G4.38	För organisationer som har endast en styrelsenivå, ange antalet medlemmar inom denna som är oberoende och/eller inte ingår i företagsledningen		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
G4-37 G4-49 G4-53	Möjligheter för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller riktlinjer till styrelsen eller företagsledningen		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
G4-51	Koppling mellan ersättning till styrelseledamöter, ledande befattningshavare och chefer (inklusive avgångsavtal) och organisationsresultat (inklusive sociala och miljömässiga resultat)		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
G4-41	Rutiner och processer inom styrelsen för att säkerställa att inga intressekonflikter uppstår		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
G4-40	Rutiner och processer för att bedöma vilka kvalifikationer och vilken expertis som medlemmarna i högsta ledningen bör besitta för att styra organisationens strategi i ekonomiska, miljömässiga och sociala frågor		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2

Nr	Indikator/beskrivning	Ej till- lämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Bolagsstyrning				
G4-45 G4-47	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		GRI-rapport (Stycke 1.3, 1.4)	6.2
G4-44	Processer för utvärdering av den högsta styrande ledningens egna (prestationer) resultat, i synnerhet vad gäller ekonomiska, miljömässiga och sociala resultat		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2
Etik och integritet				
G4-56	Internt framtagna affärsidéer eller värderingar, uppförandekod och principer som är relevanta för ekonomiska, miljömässiga och sociala resultat, samt status av deras genomförande		GRI-rapport (Stycke 2.6.2)	6.2
Åtagande mot externa parter				
G4-14	Förklaring om och hur försiktighetsprincipen används av organisationen		GRI-rapport (Stycke 2.6.2)	6.5.2
G4-15	Externt utvecklade ekonomiska, miljömässiga och sociala deklamationer, principer och andra initiativ som organisationen skrivit under eller stödjer		GRI-rapport (Stycke 2.6.2)	6.5.2
G4-16	Medlemskap i organisationer (till exempel branschorganisationer) och/eller nationella/internationella lobbyorganisationer		GRI-rapport (Stycke 1.6.1, 2.6.2)	6.5.2

Nr	Indikator/beskrivning	Ej till- lämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Intressent engagemang				
G4-24	Lista de intressentgrupper som engagerats av organisationen		GRI-rapport (Stycke 1.6.3)	6.2
G4-25	Utgångspunkt för identifiering och urval av intressenter som involveras		GRI-rapport (Stycke 1.6.3)	6.2
G4-26	Tillvägagångssätt vid intressentengagemang, inklusive hur ofta och vilken typ av kontakter per typ och per intressentgrupp.		GRI-rapport (Stycke 1.6.3)	6.2
G4-27	Viktiga områden och frågor som har lyfts via kommunikation med intressenter, och hur organisationen har hanterat dessa områden och frågor, inklusive genom organisationens redovisning.		GRI-rapport (Stycke 1.6.3)	6.2
Ekonomi				
G4-EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde.		ÅR hela samt GRI-rapport kapitel 3.1 Resultat ekonomi	6.8
G4-EC2	Finansiell påverkan, andra risker och möjligheter för organisationens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen.		GRI-rapport kap 1	6.5.5
G4-EC7	Utveckling och stöd till infrastrukturinvesteringar och tjänster		GRI-rapport (Stycke 2.6.2)	

Nr	Indikator/beskrivning	Ej till- lämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Miljö				
G4- EN3	Direkt energianvändning per primär energikälla. Indirekt energianvändning per primär energikälla		GRI-rapport (Stycke 3.2)	6.5 6.5.4
G4- EN4	Energiförbrukning utanför organisationen.		GRI-rapport (Stycke 3.2)	
G4- EN6	Energibesparingar genom sparande och effektivitetsförbättringar. 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		GRI-rapport (Stycke 3.2)	6.5 6.5.4
G4- EN8	Total vattenanvändning per källa		GRI-rapport (Stycke 3.2)	6.5 6.5.4
G4- EN10	Återvunnen och återanvänd vattenvolym, i totala siffror och i procent av totalt använd volym		GRI-rapport (Stycke 3.2)	6.5 6.5.4
G4- EN16	Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt		GRI-rapport (Stycke 3.2)	6.5 6.5.5
G4- EN17	Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt		GRI-rapport (Stycke 3.2)	6.5 6.5.5
G4- EN27	Åtgärder för att minska miljöpåverkan från produkter och tjänster, samt resultat härav		GRI-rapport (Stycke 3.2)	6.5 6.5.5 6.6.6 6.7.5
G4- EN30	Väsentlig miljöpåverkan genom transport av produkter och andra varor och material som används i verksamheten, inklusive arbetares arbetsresor/ tjänsteresor		GRI-rapport (Stycke 3.2)	6.5 6.5.5 6.6.6

Nr	Indikator/beskrivning	Ej till- lämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Social arbetsvillkor				
G4-10	Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor och region.		GRI-rapport Stycke 3.3	6.4 6.4.3
G4-11	Andel anställda anslutna till kollektivavtal i procent.	Ej tillämplig.	Ej tillämpligt enligt svensk lag att som bolag registrera fackligt anslutna.	
G4-LA1	Totalt antal anställda som slutat och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region.		GRI-rapport Stycke 3.3	6.4 6.4.3
G4-LA6	Omfattningen av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region.		GRI-rapport Stycke 3.3	6.4 6.4.6
G4-LA9	Genomsnittligt antal tränings- och utbildningstimmar per anställd och år, fördelat på personalkategorier.		GRI-rapport Stycke 3.3	6.4 6.4.7
G4-LA12	Könsfördelning på arbetsplatsen		GRI-rapport Stycke 3.3	
Mänskliga rättigheter				
G4-HR3	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder		GRI-rapport Stycke 2.6.2	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3
G4-HR4	Identifierade verksamheter där föreningsfriheten och rätten till kollektivavtal kan vara väsentligt hotade och åtgärder som vidtagits för att stödja dessa rättigheter		GRI-rapport Stycke 2.6.2	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5

Nr	Indikator/beskrivning	Ej till-lämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Mänskliga rättigheter				
G4-HR5	Identifierade verksamheter där det finns väsentlig risk för barnarbete och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffandet av barnarbete		GRI-rapport Stycke 2.6.2	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10
G4-HR6	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		GRI-rapport Stycke 2.6.2	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10
Samhälle				
G4-SO7	Totalt antal juridiska åtgärder som vidtagits mot organisationer för konkurrensfientligt beteende, överträdelse i konkurrenslagstiftning och monopolitiska rutiner samt deras utfall		GRI-rapport Stycke 2.6.2	6.6 6.6.5 6.6.7
G4-SO8	Monetärt värde av betydande böter och totalt icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser		GRI-rapport Stycke 2.6.2	6.6 6.6.5 6.6.7
Produktansvar				
G4-PR5	Resultat av kundundersökningar som mäter kundnöjdhet		GRI-rapport Stycke 3.3	
G4-PR8	Totalt antal väsentliga klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata		GRI-rapport Stycke 2.3	6.7 6.7.7



Hertz