



Hållbarhetsredovisning 2022





INNEHÅLL

1. FRAC:S HÅLLBARHETSARBETE	3
1.1 HÅLLBARHETSÅRET 2022	3
1.2 HERTZ FIRST RENT A CARS VD PRATAR HÅLLBARHET	4
1.3 BILREDAS VD SUMMERAR	5
1.4 STYRNING AV HÅLLBARHETSARBETET	5
1.4.1 BOLAGSSTYRNING	5
1.5 FOKUS PÅ VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSOMRÅDEN	7
1.5.1 MÖJLIGHETER	8
1.5.2 RISKER	9
1.5.3 INTRESSENER	9
2. VÅRA FOKUSOMRÅDEN	10
2.1 EKONOMISKT ANSVAR	10
2.2 MILJÖANSVAR	10
2.2.1 MILJÖMÅL	11
2.2.2 INTERNT MILJÖARBETE	11
2.3 ORGANISATORISKT ANSVAR	13
2.3.1 MEDANSVARIGA	13
2.3.2 VÅR ROLL I SAMHÄLLET	15
3. RESULTAT	17
3.1 RESULTAT EKONOMI	18
3.2 RESULTAT MILJÖ	19
3.3 ORGANISATORISKT ANSVARSTAGANDE	22
3.4 RESULTAT ORGANISATORISKT	25
4. OM HÅLLBARHETSREDOVISNINGEN	27
4.1 BERÄKNINGSMETODER OCH UNDERLAG	27
4.2 DEFINITIONER OCH FÖRKORTNINGAR	27
4.3 GRI INDEX	28

Gå direkt till ett avsnitt genom att klicka på rubriken.

1. FRAC:s hållbarhetsarbete

First rent a Car AB, kallat FRAC fortsättningsvis i denna rapport, är ett bolag som vill vara den mest innovativa och trygga partnern, som med omsorg för miljön, tar dig dit du vill när du vill och över dina förväntningar.

För oss är hållbarhet mer än bara ett begrepp, det är tre spelare som fungerar som pelare och speglar en trygg grund för dagens och framtidens satsningar.

Vi tar ansvar inom ekologisk, ekonomisk och organisatorisk hållbarhet. Med serviceinriktade spelregler genomför vi förändringar idag som kommer göra skillnad över tid. Vi har målsättningar att agera handlingskraftigt i närtid för att se förändringar till år 2025 och framåt.

1.1 Hållbarhetsåret 2022

Detta är FRACs fjortonde hållbarhetsredovisning. Redovisningen följer även i fortsättningen GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer. Vi fortsätter rapporteringen enligt samma struktur som tidigare år. Inget externt bestyrkande görs för år 2022.

Redovisningen av våra miljöaspekter och ekologiska miljöåtaganden är i linje med vårt ISO 14001-arbete och avser Hertz First Rent A Car AB (FRAC), Bilreda samt ett antal fristående franchisetagare som omfattas av vårt ISO 14001-certifikat. De ekonomiska och organisatoriska aspekter som omfattas av denna hållbarhetsredovisning avser FRAC och det helägda dotterbolaget Bilreda AB. FRAC:s huvudkontor ligger i Solna Bilredas i centrala Stockholm.

För en detaljerad ekonomisk redovisning hänvisar vi till Hertz och Bilredas respektive årsredovisningar för år 2022. Bolagens 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 organisatoriska aspekter.

Bolagets hyrbilsflotta bestod vid årets slut av 4 341 fordon av vilka miljöklassade fordon uppgick till 17%. Av bolagets totala flottas innehåller 100% av fordonen genom leasing. Flottan nyttjas med tidsintervall om 6 till 36 månader.



1.2 Hertz First Rent a Cars VD pratar "Hållbarhet"

2022 blev ett år som började med fortsatta restriktioner på grund av covid-19. Under första kvartalet hävdes restriktionerna och resandet återtog där synbara effekter på flera hundra procent jämfört med föregående år registrerades på flygplatskontoren.

Under pandemin har vi sett hur bilen skapat en trygghetskänsla vid behov av transporter och med det, ett ökat behov av hyrbilstrjänster på marknaden. Vetskapen om att man kan ombesörja sitt bilbehov genom att hyra i stället för att köpa bil är en av de tydligaste trenderna och en positiv reaktion efter pandemin.

Flera produkter och tjänster som ökade under pandemiåren har också prioriterats och vidareutvecklats som en direkt följd av den stigande efterfrågan. En sådan tjänst är våra self service kiosker där våra kunder kan hämta ut nycklar till sina hyrbilar utan att behöva anpassa sig till öppettider och bemanning. Även tjänsten Go2Car, som bygger på keyless entry-teknologi, där kunderna hämtar ut en hyrbil med hjälp av en QR-kod utan att behöva ta ut en nyckel vid ett uthyrningskontor är någonting som vi satsat på under året. All typ av självservice förenklar för kunderna samtidigt som det frigör utrymme för våra medarbetare på station att ge ännu bättre service till de kunder som verkligen behöver, dvs rätt service till rätt kund!

De globala målen, Agenda 2030, används för att guida bolaget inom hållbarhet och vi sätter tydliga delmål mot 2025 för att säkerställa leverans mot framtiden. Våra kunder gör i allt större utsträckning mer medvetna val kring centrala frågor som privatekonomi och miljöpåverkan. Ägandeskapet kring bilen är i förändring. Vi bygger våra operationella processer tillsammans med våra hållbarhetsåtaganden och de lärdomar vi dragit från de föregående åren, unika i sitt slag, har medfört att vi arbetat fram ett förhållningssätt som kommer implementeras under kommande år nedkokade till olika inriktningar och områden.

2022 var också året då vi växlade upp och tog ett helhetsgrepp kring vårt sociala hållbarhetsarbete och jobbade närmare våra partners för att arbeta aktivt mot FN:s globala hållbarhetsmål inom standarden ISO 26000 som berör områden inom organisatoriskt ansvarstagande som hälsa, välbefinnande och jämställdhet. Med vår värdegrund i fokus där respekt, trygghet och glädje ska genomsyra hela



Mattias Wåne, VD Hertz First Rent a Car AB

verksamheten väljer Hertz samarbetspartners med omsorg med målet att driva hållbar förändring och lyfta viktiga samhällsfrågor. Under 2022 lyfte vi initiativ till förmån för World Childhood Organisation, Maskrosbarn, Barncancerfonden samt Stockholm Pride med flera.

Inom organisationen lyfte vi frågan om jämställdhet genom att införa gratis mensskydd på våra stationer och kontor. Under april månad vann vi för tionde året i rad pris för Bästa biluthyrning under Grand Travel Awards. Sommaren innebar bokningsrekord när svenskarna fortsatt valde semester på hemmaplan och de utländska turisterna hittade tillbaka till Sverige. När vi summerar 2022 är det Hertz Sveriges bästa år någonsin i företagets historia.

Vi blickar framåt

Vi ser att nya regelverk med dyrare skatt och ändrade statliga subventioner påverkar vår affär. Samtidigt kommer ny teknik med mer digitala och automatiserade tjänster på marknaden ge oss möjlighet att förstärka vårt produktutbud, minska vår miljöpåverkan och förenkla ytterligare för våra kunder. Bristen på komponenter som påverkat många branscher globalt gör det fortsatt svårt att få leverans av elbilar och hybrider. Men under 2023 kommer vi fylla på bilflottan med nya bilmodeller vilket gör det möjligt för oss att jobba aktivt med våra miljömål.

De insikter och erfarenheter vi fick från pandemiåren tar vi med oss in i framtiden som kantas av inflation och ränteökningar. Det vi lärt oss är att vi är uthålliga och anpassningsbara. Avslutningsvis vill jag rikta mitt varmaste tack till alla medarbetare, kunder, franchisetagare och partners som har varit med oss under året och kämpat hårt för att säkerställa affären, jag ser nu fram emot ett riktigt spännande och utvecklande 2023.

1.3 Bilredas VD summerar



Jonas Kervenhed, VD Bilreda AB

2022 har varit ett år där Bilreda har börjat att se resultat av vår Bilreda 2.0-resa samt vår affärsplan till 2025. Vi har haft en tillväxt på ca 10% med ökad lönsamhet. Det första året på 2.0-resan är gjord och nu fortsätter vi vår resa för att kunna möta kundernas framtida digitala behov med ökat fokus på digitalisering.



1.4 Styrning av hållbarhetsarbetet

Hertz arbetar för att vara det tydligaste hållbara mobilitetsalternativet i branschen. Hållbarhetsarbetet styrs av verkställande ledning genom målstyrning på nationell nivå, arbetet trattas ner till varje lokal marknad för att möjliggöra påverkan genom alla led. Hertz genomför en genomgång av samtliga hållbarhetsåtaganden i enlighet med Agenda 2030s mål.

1.4.1 Bolagsstyrning

Hertz First Rent A Car AB är franchisetagare till Hertz International och är ett dotterbolag till Volvo Car Sverige. Vår affärsidé är att möta människans behov av rörelse med smarta mobilitetslösningar. Vi drivs av omtanke för våra kunder, människor och omvärld. Vår hållbarhetsstrategi är naturligt integrerad i företagsstrategin. Hertz First Rent A Car tillämpar principerna om sund bolagsstyrning och ansvarsfull affärssed samt arbetar i enlighet med Hertz Standards of Business Conduct och Volvo Cars Code of conduct och people policy.


Vår styrmodell för hållbarhet är en del av vårt övergripande ledningssystem och följer samma struktur. Styrmodellen bidrar till ett effektivt hållbarhetsarbete som minskar risker och säkerställer styrningen mot våra mål och vår vision. Inriktning och mål för väsentliga hållbarhetsfrågor fastställs av VD och Koncernledningen i samband med det årliga arbetet med strategi- och affärsplanen som godkänns av styrelsen.

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 och Bilreda består av representanter från aktieägarna. Ingen av dessa ingår i företagsledningen förutom VD i FRAC SE, NO och DK. 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. Vid tillsättning av ny VD utses en valberedning som tar fram kandidater för tjänsten. Ledningsgruppen i FRAC bestod under 2022 av åtta personer och sammanträder på veckobasis. Ledningen i Bilreda består av tre personer. Medarbetarna har möjlighet att påverka verksamheten genom att bland annat lämna förbättringsförslag i avvikelshanteringssystemet, medarbetarundersökningar samt löpande dialog med ledare samt vår kommunikationsplattform workplace. Om ärendena i avvikelshanteringssystemet 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.

	2019	2020	2021	2022
Antal biluthyrningskontor, FRAC	38	35	33	29
Antal biluthyrningskontor, återförsäljare	157	159	159	151
Antal Hertz Self Service-kiosker	53	54	54	57
Antal bilhyror, FRAC, återförsäljare och agenter	516 486	352 655	329 000	381 000



1.5 Fokus på väsentliga hållbarhetsområden

Det är lätt att börja fokusera på de ekologiska aspekterna när vi pratar hållbarhet då vi verkar i en bransch som har en påverkan på miljön. Det är för oss på FRAC och Bilreda en naturlig del i våra arbetssätt och processer att göra ansträngningar i vardagen för att vi ska ha en så liten ekologisk påverkan som möjligt. Under 2022 har vi givetvis de ekologiska värdena under uppsikt och vi väljer att förbättra våra organisatoriska hållbarhetsåtaganden, såväl genom aktions inom utbildningsinsatser som med utvecklande samarbeten med partnerföretag.



Analysarbete av metoder i syfte att applicera [Green House Gas Protocol](#), GHGP har påbörjats för att säkerställa aktiviteter för att nå delmålen i Agenda 2030.

FRAC och Bilreda arbetar med de för respektive verksamhet mest aktuella områdena där vi utifrån dagens bästa vetande har möjlighet att påverka. Möjligheterna att påverka bilflottans bränslesammansättning är utmanande då efterfrågan och tillgången varierar inom våra olika segment på grund av det pandemiska världsläget och den idag kända komponentsbristen som håller i sig längre än de första prognoserna gav kännedom om.



1.5.1 Möjligheter

Totalmarknaden för mobilitetslösningar fortsatte öka under 2022 varefter pandemirestriktionerna minskades för att till slut helt hävas.

FRAC avser att förtydliga det sociala och organisatoriska ansvarstagandet och ser över hur vi kan fortsätta att ta ansvar utanför kärnverksamheten. Vi är involverade i sociala ansvarsprojekt som utvärderas och utvecklas för kommande satsningar.

Vi ser att arbetet med Agenda 2030 kan ge stora affärsmässiga fördelar när vi hanterar målen och vässar våra arbetsprocesser inom våra affärsområden.

Vi utvecklar nya tjänster för att möta kundernas ökade efterfrågan kring tillgänglighet, ett tätt arbete mellan stationsnätverket och våra administrativa enheter för att möta kunderna på det sätt som kunderna vill att vi möter dem på. Det innefattar såväl tekniska framtidslösningar inom mobilitet som förbättrade digitala styrningsverktyg för våra medansvariga.

Vi analyserar vår verksamhet och ser över förbättringsmöjligheter i våra processer där vi färdigställer våra bilar till kunderna. Analyserna genomförs i syfte att påverka våra vardagliga arbetssätt och processer för en minskad framtida resursförbrukning.

1.5.2 Risker

Hyrbilsbranschen är en lågmarginalbransch, vi påverkas av lagar och regler, skatter och avgifter som rör bilägandet. Det kan också vara en fördel beroende på hur avgifterna formuleras. Incitament för att dela 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 egen bil är inte hållbart i längden.

Övergång till ny bränsleteknik kräver systemstöd och beräkningsmetoder som ibland inte är lättillgängliga från vare sig biltillverkare eller myndigheter. Det kan upplevas som svårt för våra kunder att förstå hur vi får fram data för nya bränslealternativ.

En möjlig risk är att fordonstillverkarna inte lyckas leverera tillräckligt många energieffektiva bilar för att möta marknadens behov av ny och tillgänglig teknik.

Våra möjligheter att minska utsläppen av fossil koldioxid är till stor del beroende av att fordonsproducenterna utvecklar fordon med lägre utsläpp. Det är också viktigt att ta hänsyn till hela bilens livscykel vid framställan av bilen. Något vi på FRAC efterfrågar från våra leverantörer.

Bolagets risker är starkt förknippade med fordonsindustrins utveckling avseende konkurrens, efterfrågan, miljöhänsyn samt samhällsutveckling och demografiska förutsättningar. Lagstiftning kring fordon och utveckling av fordon är viktiga faktorer som driver hela fordonsindustrin.

1.5.3 Intressenter

En löpande dialog med olika intressenter är en del av FRAC och Bilredas dagliga verksamhet. I dialogen med våra intressenter kan vi enklare upptäcka utmaningar, risker, möjligheter och svagheter i förhållande till bolagens vision. Information från intressenterna gör att FRAC och Bilreda bättre förstår vilka åtgärder vi behöver vidta och vilka prioriteringar som måste genomföras.

De områden som vi bedömt som relevanta för verksamheterna och vilka områden som majoriteten i respektive intressentgrupp anser vara mycket viktiga för FRAC är miljö/hållbarhet, produkt/datasäkerhet och öppen kommunikation/transparens. Samtliga produkter (bilar) vi har i vår verksamhet leasas från olika varumärken.

Vi tecknar normalt sett avtal med svenska generalagenter, och i undantagsfall med svenska återförsäljare.



2 Våra fokusområden

Under 2022 togs de sista pandemirestriktionerna bort och varefter började resemönstren återgå till mer normala.

2.1 Ekonomiskt ansvar

Bolagets övergripande mål är att vara marknadsledande och med god lönsamhet kunna innefatta miljöhänsyn, socialt ansvar och hållbarhet i ledarskapet.

FRAC ägs av Volvo Personvagnar Norden AB, som i sin tur är ett helägt dotterbolag till Volvo Car AB (publ). FRAC består av Hertz och Bilreda, mer information om bolaget och verksamheten finns på www.hertz.se samt www.bilreda.se.

2.2 Miljöansvar

FRAC:s verksamhet påverkar miljön via de interna aktiviteterna, såsom transporter, resor, inköp, uppvärmning och elanvändning. FRACs betydande miljöpåverkan är dock kopplad till de produkter som Hertz hanterar i form av bilar.

Det tjänster som FRAC levererar i form av uthyrning har en annan påverkan som kan verka för en mer positiv utveckling för hela samhället som ett cirkulärt alternativ till egenägd privat- eller företagsbil.

2.2.1 Miljömål

FRAC följer Agenda 2030 och har under 2022 beslutat om och startat resan med målet att nå klimatneutralitet år 2030.

Vi arbetar för en ökad elektrifiering i egen och delad regi på alla våra stationer runt om i landet. Med elektrifiering menar vi lite förenklat, att öka möjligheterna för att ladda elbilar. Det är ett projekt som ska möta dagens krav. Där vi ser främst hybrider och mindre elbilar. Projektet ska också analysera morgondagens behov, då vi inom FRAC tror på fler bilar som drivs av enbart el. Vi har målsatt att 2022 ska minst 50% av företagets förmånsbilar vara elektrifierade.

Från 2023 ska 100% av förmånsbilarna vara elektrifierade

Genom att alltid tanka HVO100 som är en hydrerad vegetabilisk olja, samt rekommendera våra kunder att tanka HVO100 istället för diesel som drivmedel vill vi göra skillnad lokalt på varje station där möjligheten finns.

Koncernens verksamhet bidrar också indirekt till ett antal positiva effekter ur miljösynpunkt. Genom att ha miljöbilar i hyrbilsflottan 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. Vi bidrar till att övervinna räckviddsångest som lyfts som ett hot mot elbilar, genom att hyra en bil genom tjänsten eller för att resa med familjen erbjuds kunderna att våga prova, vi erbjuder moderna mobilitetslösningar för en mer cirkulär framtid.

Med smarta tjänster och produkter kan vi erbjuda ett alternativ till att äga fordon som är tillgängligt där du som kund behöver. Många gånger ersätter hyrbil delar av ett företags behov av tjänstebilar, samtidigt som privatpersoner ges möjlighet att utnyttja fordonen på kvällar och helger.

2.2.2 Internt miljöarbete

Hertz interna miljöarbete har fokus på minskning av resursanvändandet och att bidra till mer effektiva och hållbara mobilitetslösningar. Vi fortsätter att fokusera på ekologiskt miljöarbete inom varje avdelning.

2.2.2.1 Lastbilstransporter av hyrbilar

Hertz tar hjälp av transportörer för att flytta fordon. Det gör vi när vi behöver flytta flera fordon från en specifik plats till en annan. Transportföretaget redovisar körda km för transporterade fordon. Transporterna samordnas i möjligaste mån för att minska miljöpåverkan.

2.2.2.2 Intern förflyttning av fordon

Vi förflyttar våra fordon i syfte att iordningställa fordonet till en ny hyresperiod. Ibland innebär detta att vi flyttar fordonet till en plats dit kunden efterfrågar.

Vi redovisar våra interna förflyttningar av bilar och klimatkompenserar körda km. Hertz har valt att särredovisa transporterna via Freerider, det vill säga när Hertz tar allmänheten till hjälp för att flytta fordonen.

2.2.2.3 Däcktransporter

De däck som för säsongen inte används förvaras centralt på däcklager. Vi har under hösten flyttat vårt däcklager från Eskilstuna till Jönköping. All däckhantering sker via en extern leverantör av däckförvaring.

2.2.2.4 Tjänsteresor

Vi har en resepolicy som anger att vi främst skall åka tåg och genomföra möten via digitala lösningar då så är möjligt för att minska våra utsläpp från tjänsteresor. När vi reser har vi tydliga syften med resan och reser på det, för ändamålet, mest resurssparande alternativet.

2.2.2.5 Uppvärmning och elanvändning

Hertz har lokaler på ett stort antal orter runt om i Sverige. Eftersom vi ofta är en del av annan verksamhet är det utmanande att mäta exakt energianvändning för bruksel och uppvärmning. För lokaler där vi själva kan välja vilken typ av el vi köper in väljer vi miljömärkt el. Vi har beslutat att all el som vi kan köpa in själva ska vara "Bra miljövals-el".

2.2.2.6 Dubbdäck

Vi arbetar med att byta ut dubbdäck mot friktionsdäck när tillfälle ges. Fördelningen är ca 60% dubbfritt och 40% dubbdäck med målet att öka andelen dubbfritt.

2.2.2.7 Klimatkompensation

Hertz har sedan år 2007 klimatkompenserat för medarbetarnas tjänsteresor och sedan slutet av 2008 erbjuder vi också kunderna att kompensera för sina resor. Hertz har valt att klimatkompensera i FN-godkända Gold Standardprojekt, som fokuserar på förnybar energiproduktion eller energieffektivisering. Kompensationen sker genom inköp av reduktionsenheter från spisprojekt "Siaya Cookstoves i Kenya". Projektet är certifierat i enlighet med Gold Standard. Förutom klimatnytta genererar projektet sociala mervärden såsom lokala arbetstillfällen och ett reducerat energiunderskott.

2.2.2.8 Vatten

Förbrukning avser endast den mängd vatten som vi förbrukar i samband med fordonstvätt. Hertz egna maskintvättar återanvänder (recirkulerar) samma vatten till flera fordonstvättar, 75 procent av allt tvättvatten recirkuleras. Detta avser vårt delägda bolag TRIO bilservice som driver de Svanenmärkta tvättanläggningarna på Arlanda och på Landvetter.

Vi har antagit att även externa maskintvättar recirkulerar 75 procent av tvättvatten (se rapport IVL fordonstvättar Miljöfrågor – tekniker – egenkontroll). Vi arbetar kontinuerligt med att standardisera våra tvätthallar samt att optimera våra tvättanläggningar efter säsong för att vara så klimatsmarta som möjligt efter dagens bästa vetande.

2.3 Organisatoriskt ansvar

Hertz möter människors behov av rörelse med smarta mobilitetslösningar. Vi drivs av omtanke för våra kunder, människor och omvärld. Vi vill vara en innovativ och trygg partner, som med omsorg för miljön, tar dig dit du vill, när du vill och över dina förväntningar. Vi är marknadsledande och vill vara ett bolag som visar vägen till ökad medvetenhet.

Vi arbetar utifrån en uppförandekod som varje medansvarig inom bolaget ska skriva under och arbeta i enlighet med. Det gäller oavsett vilken roll i bolaget som innehas och allt inkluderas från styrelseuppdrag till inhyrd konsult. Uppförandekoden överensstämmer med kraven i FN Global Compact, som vi inom Hertz Sverige skrivit under att vi ska följa.

FRAC erbjuder hjälpmedel för funktionsvariationer. Vi vill göra det möjligt för samtliga med körkort att hyra bil hos oss. Hjälpmedel som handreglage finns att boka i våra system och monteras efter behov i vissa specifika bilmodeller.

Hertz är en aktiv part i Biluthyrarna Sverige. Vars värderingar vi delar.

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

2.3.1 Medansvariga

Vi är ett Serviceföretag. Bilarna är grunden i vår verksamhet, men det är medarbetarnas engagemang och omtanke som gör oss till ett ledande hyrbilsföretag. Därför är Respekt för varandra, Trygghet och Glädje grunden i allt vi gör. Engagerade medansvariga skapar nöjda kunder.





Den vision vi har framåt kommer att lyckas genom att vi har medansvariga som känner arbetsglädje och att de kan påverka framtiden och har ett tydligt uppdrag och rätt förutsättningar. Vi ser vikten av att skapa ägarskap och förståelse för vår vision, värdegrund och för varandras vardag. Detta gör vi genom att lära känna oss själva och andra, förstå utmaningarna vi står framför samt skapa tydlig gemensam målbild och tillit och arbeta enligt vår värdegrund. FRAC är ett mobilitetsföretag men det är människorna som är kärnan i vår verksamhet. Att ha medarbetare som ser sig som medansvariga som känner ägarskap och förståelse för vår vision och vårt uppdrag är en framgångsfaktor och en viktig drivkraft för oss.

FRAC:s övertygelse är att engagerade medansvariga skapar nöjda kunder, våra medansvariga är nyckeln till framgång samt att mångfald på arbetsplatsen stärker konkurrenskraften genom en ökad insikt om olika kunders krav, behov och förväntningar – samtidigt som det gör FRAC till en attraktiv arbetsgivare.

FRAC genomför en ledarskaps och kulturreisa för att driva detta arbete genom hela organisationen och säkra att vi är en attraktiv arbetsgivare som skapar rätt förutsättningar för våra ledare och medansvariga genom tydliga gemensamma målbilder, samarbete och värdegrund som bas. För att utveckla våra medansvariga arbetar vi med att ständigt utveckla och förbättra våra medarbetarprocesser såsom kompetensutveckling, onboardingprocesser, kommunikationsplattformar såsom workplace samt som plattform för utbildning ligger ett Learning Management System (LMS) som är tillgängligt för hela Hertz nätverket och alla bolagen i koncernen.

För att kunna leverera den service och kvalitet som FRAC och Bilreda står för krävs det medansvariga som har rätt förutsättningar för att känna engagemang och trivas på arbetsplatsen. Det gör vi genom att arbeta med ständiga förbättringar, regelbunden dialog och uppföljning, fortsätta vår kultur och ledarskapsresa där vi sätter människan i centrum samt löpande uppdatera vårt ramverk med policys och riktlinjer. FRACs medansvariga utgörs till cirka



60 procent av operativ personal, som arbetar på uthyrningskontor över hela landet. Resterande del är tjänstemän och centrala funktioner, som i huvudsak arbetar på huvudkontoret i Solna eller på Customer Care Center samt Sales Center i Göteborg. Utöver tillsvidareanställda har FRAC även tidsbegränsat anställda och inhyrd personal. Av dessa personer arbetar en övervägande del operativt på uthyrningskontoren.

Bilreda har börjat se resultat av omorganisationen 2021 och jobbar vidare för att säkra en organisation som fortsätter att utvecklas. Bolaget fortsätter arbeta frekvent med att anpassa teknikutveckling i syfte att förbättra, förenkla och möta kundens behov.

2.3.2 Vår roll i samhället

Som marknadsledande inom hyrbilsbranschen, och med en nationell etablering från norr till söder, ser vi att 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 FRAC:s och Bilredas verksamhet.

Hertz Standards Business of 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 arbetar vi även enligt vår ägare Volvo Car Corporations people policy samt har vi även tagit fram en egen uppförandekod för FRAC och Bilreda. Den baserar sig på UN Global Compacts tio principer som vi i vår koncern valt att stödja genom att underteckna. FRAC/Bilreda har inte haft några fall av diskriminering. FRAC/Bilreda bedriver ingen egen produktion av varor. Vi tillhandahåller hyrbilar och biltvättstjänster. Tillverkning av bilar och kemikalier sker av extern part. Vi köper in färdiga produkter. 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 och Bilreda bedriver är risken för tvångsarbete mycket låg. Inga juridiska åtgärder har vidtagits mot FRAC 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. Vi kopplar våra organisatoriska åtaganden till arbetet att implementera Agenda 2030 i våra processer. Vi lever vår värdegrund och drivs av omtanke för våra kunder, människor och vår omvärld. Vi bidrar till samhället genom sponsringsåtaganden och frivilliga bidrag till olika organisationer. FRAC har valt att inrikta sponsring och frivilliga bidrag på områdena "Humanitet och etik", "Miljö" samt "Idrott och kultur". Vi samarbetar därför med bland annat World Childhood Foundation och Röda Korset som katastrofpartner. Vi samarbetar även med bland andra Hello Sweden, Svenska Fotbollförbundet och Barncancerfonden.



GLOBALA MÅLEN
för hållbar utveckling

3 Resultat

2022 har beslut fattats om att tidigarelägga målen om klimatneutralitet till 2030. Fortsatt har man inom FRAC och Bilreda analyserat vad som ska göras för att nå detta mål. FRAC och Bilreda redovisar följande resultat inom hållbarhetsområdena.

3.1 Resultat ekonomi

Det ekonomiska hållbarhetsmålet anger att vi ska nå en vinstmarginal på 2,2 procent och ha en soliditet på 20 procent. Soliditeten för Hertz är 17 procent och för Bilreda 3,7 procent. Vi behåller vår position som marknadsledande och vår omsättning fortsätter att öka över tid, vilket är positivt.

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. För ytterligare upplysningar avseende FRAC:s och Bilredas utgifter fördelade på intressentgrupper, se respektive bolags årsredovisningar.

Nyckeltal Hertz (tkr)	2018	2019	2020	2021	2022
Nettoomsättning	625 800	640 760	390 958	431 716	574 300
Resultat efter finansiella poster	11 437	12 767	-80 389	-31 623	-4 510
Resultat före skatt	7 746	307	-70 113	-24 713	1 790
Årets resultat	7 507	695	-55 591	-19 278	836

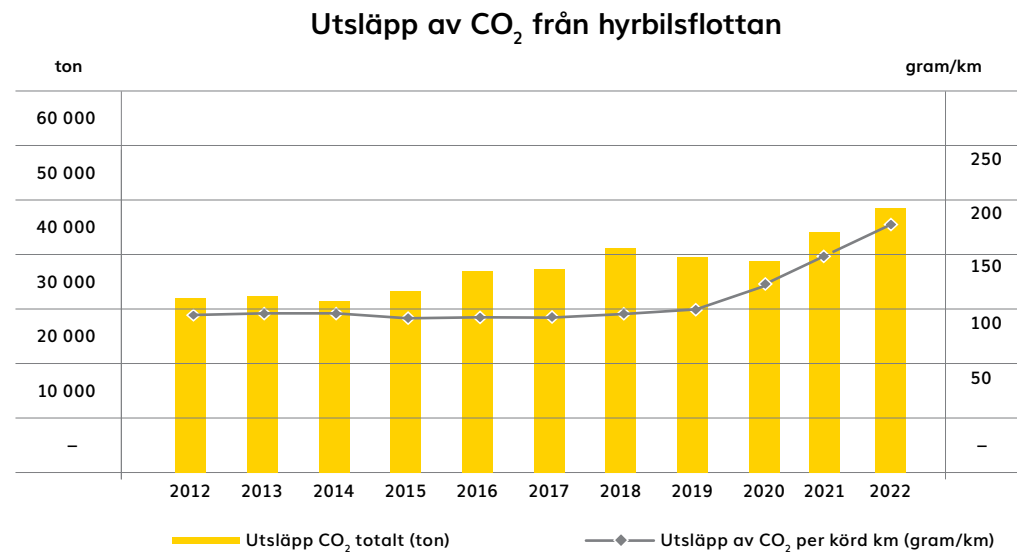
Nyckeltal Bilreda (tkr)	2018	2019	2020	2021	2022
Nettoomsättning	25 912	30 941	36 321	37 392	39 244
Resultat efter finansiella poster	2205	5 885	4873	4 283	8 095
Resultat före skatt	2095	-215	-1835	-227	1 795
Årets resultat	1619	-215	-1526	-138	1 394

3.2 Resultat miljö

Fordon som drivs på alternativa bränslen, exempelvis el, kommer att öka i antal på den svenska marknaden. Vi arbetar systematisk med att anpassa verksamheten till de globala målen enligt Agenda 2030.

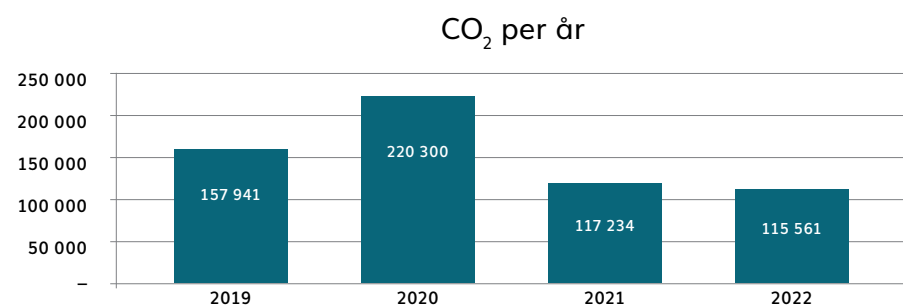
3.2.1 CO₂ utsläpp för hyrbilsflottan

Under 2022 är antalet körda km likt 2021. Vi använder sedan 2020 WLTP som mätmetod för alla våra utsläpp och vi kan se en ökning av våra CO₂ utsläpp. Vi kommer arbeta med att hitta och genomföra aktiva åtgärder för att fortsätta minska våra utsläpp för att nå vårt långsiktiga mål om klimatneutralitet 2030.

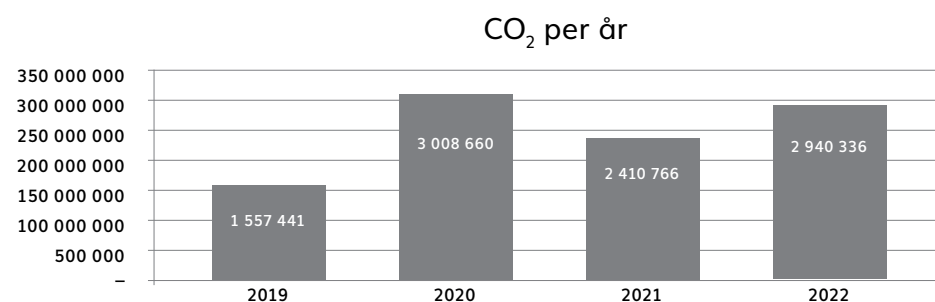


3.2.2 Koldioxidutsläpp internt

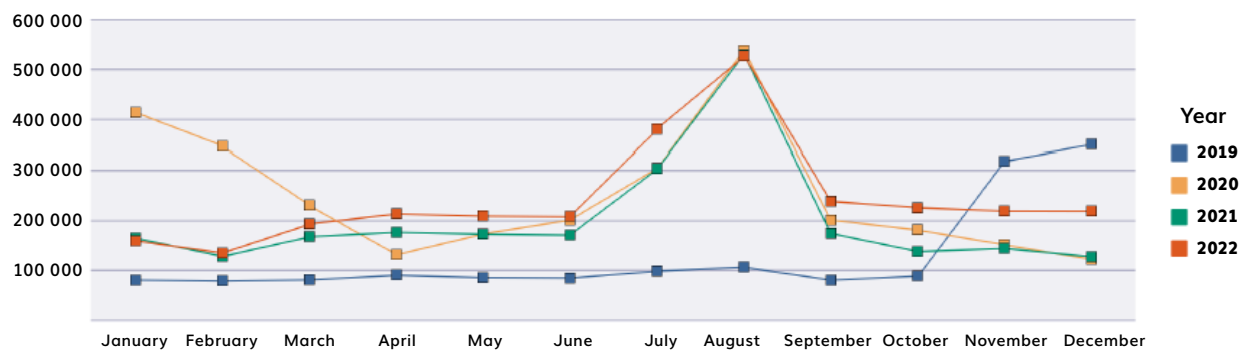
Målet att 50% av förmånsbilarna ska vara elektrifierade är uppnått och nu arbetar vi för att 100% av förmånsbilarna ska vara elektrifierade till 2023. Vi klimatkompenserar våra interna förflyttningar. Då förflyttningarna har minskat och förhyrningarna har optimerats vid våra olika uthyrningsplatser har också mängden klimatkompensationen för internt körda km minskat.



3.2.3 Redovisning av kunders klimatkompensation

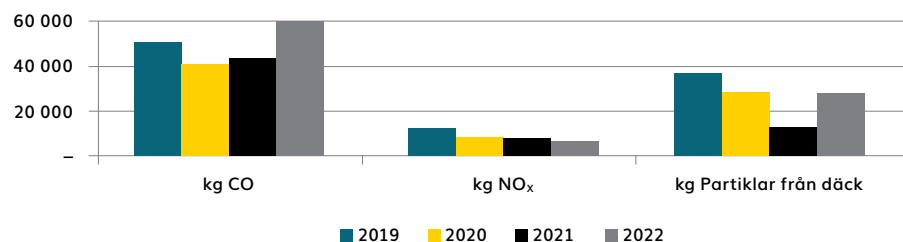


CO₂ historisk månad



Pandemirestriktionerna är borttagna och klimatkompensationen har ökat under 2022.

3.2.4 Kilogram CO / NO_x / Partiklar från däck

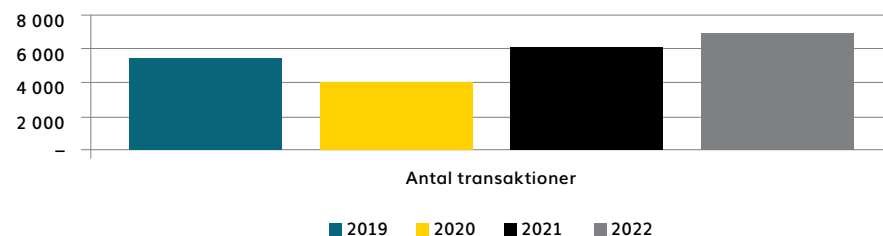


Antalet körda km under 2022 ligger i nivå med 2021. Mängden partiklar och kväveoxidföreningar ligger i linje med tidigare år. Däremot ökar koloxidutsläppen något.

3.2.5 Minskade CO₂ utsläpp HVO-bränsle i egen tankstation

Vi köper HVO100 tillverkad enligt EU-standard EN 15940 vilket minskar CO₂-utsläppen. Beräkningen av de minskade CO₂-utsläppen från leverantören är gjorda i en så kallad Wheel to Wheel-analys (WTW). En livscykelanalys som tar hänsyn till hela produktionskedjan. Alla utsläpp i varje steg av tillverkningen räknas samman, vilket innebär att en totalbild över vad det "kostar" miljön att ta fram och använda bränslet. Genom att tanka HVO100 kan man minska sina CO₂-utsläpp med upp till 90%.

Vattenförbrukning (m³)



3.2.6 Fördelning energiförbrukning

Inga väsentliga förändringar har skett under 2022 kring fördelningen av energiförbrukningen. Vi börjar se över våra möjligheter för våra kunder att tanka grön el då antalet bilar inom segmentet ökar.

3.2.7 Redovisning av vattenförbrukning

Antalet tvättar ökar i takt med att uthyrningarna ökar vilket påverkar vattenförbrukningen. Vi fortsätter att använda TRIOs svanenmärkta anläggningar och i övrigt recirkuleras tvättvattnet där så är möjligt för att minska den totala förbrukningen

3.3 Organisatoriskt ansvarstagande

Genom att bistå våra samarbetsorganisationer med bland annat bilar och ekonomiska bidrag vill vi på FRAC ge tillbaka till grupper där vi kan vara en hjälpare hand. Våra samarbetspartners hittar du mer information om på [Hertz.se](https://www.hertz.se). Våra partners delar våra värderingar och vi delar deras. Värderingar är viktiga för oss inom FRAC, vi vill jobba med hela vårt gula hjärta och bidra med något, till någon.

3.3.1 Personalstyrka

FRAC har under 2022 haft en grundläggande personalstyrka om 199 personer som varit en del av att bidra till mer än bara mobilitet för alla.

Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter FRAC	2018	2019	2020	2021	2022
Tillsvidareanställda (totalt antal)	239	253	228	189	199
Personalstyrka totalt	294	317	243	198	227

Under 2022 har Bilreda fortsatt sin förändringsprocess i arbetssätt, med fokus på digitalisering.



Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter Bilreda	2018	2019	2020	2021	2022
Tillsvidareanställda (totalt antal)	18,2	17,5	22	23	23
Personalstyrka totalt	18,5	18,7	22	24	23



3.3.2 Personalomsättning

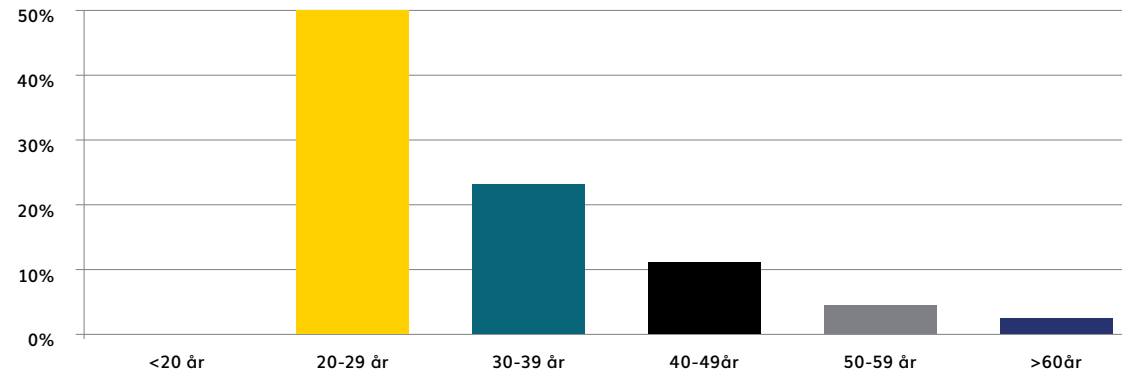
Personer som slutat under året Hertz*	2018	2019	2020	2021	2022
Antal kvinnor	24	44	42	36	38
Antal män	33	47	55	64	70
Antal totalt	57	91	97	100	108

*Räknas på antal tillsvidareanställda

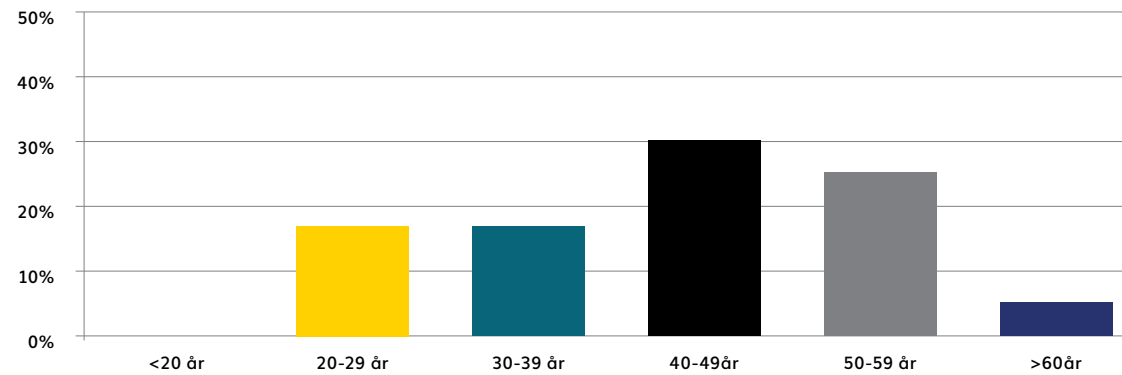
Personer som slutat under året Bilreda*	2018	2019	2020	2021	2022
Antal kvinnor	2	2	2	2	7
Antal män	2	0	1	0	6
Antal totalt	4	2	3	2	13

*Räknas på antal tillsvidareanställda

Åldersfördelning på Hertz



Åldersfördelning på Bilreda



3.3.4 Händelser

Under 2022 har arbetet med nytt rapporteringssystem utvecklats och det systematiska arbetsmiljöarbetet har tagit stora kliv framåt med dokumentation av regelbundna SAMrondor och riskobservationer. Arbetet fortsätter under kommande år för att säkra upp arbetsmiljön ytterligare i bolaget.

Olyckor och frånvaro Hertz	2018	2019	2020	2021	2022
Antal skador per 100 anställda	1,3	1,2	0,9	2.1	2
Frånvarodagar på grund av olycksfall i arbetet eller arbetsrelaterad sjukdom per 100 anställda	0	0	0	0.17	0.15

Olyckor och frånvaro Bilreda	2018	2019	2020	2021	2022
Antal skador per 100 anställda	0	0	0	0	0
Frånvarodagar på grund av olycksfall i arbetet eller arbetsrelaterad sjukdom per 100 anställda	0	0	0	0	0

3.4 Resultat organisatoriskt

På ett organisatoriskt plan arbetar FRAC och Bilreda systematiskt med att förbättra och förtydliga hur vi kan bidra utanför kärnverksamheterna.

3.4.1 NPS

Resultat med totalt 24 394 kundundersökningar och NPS landar på 48,8 för hela det svenska varumärket, vilket innebär att vi landar en bit efter målet på 51 men ökar något från föregående år. Vi ser stora förbättringar av NPS från 2021 när det gäller enkelhet att hämta och lämna.

3.4.2 Utbildning

Vi på Hertz dokumenterar våra genomförda utbildningar och skapar nya. Samtliga medansvariga har tillgång till utbildningsverktyg och tiden för utbildning planeras tillsammans med närmaste chef. Utbildningarna hålls för samtliga medansvariga, högsta ledningen är delaktig i samtliga satsningar framåt. Under 2022 fortsatte vi fokuset på arbetsmiljö för chefer inom FRAC.

Utbildningsinsatser inom FRAC för att bygga en stabil och "gul" grund genomfördes för samtliga ledare inom områdena arbetsmiljö och ledarutveckling med bland annat ledardagar som innehöll situationsanpassat ledarskap.

Bilreda har arbetat med individuella utvecklingsinsatser samt arbetat löpande med teamutvecklingsinsatser.

3.4.3 Medarbetarundersökning

Under 2022 har vi fortsatt arbeta med medarbetarundersökningar med verktyget som implementerades 2021. Vi har gått från pulsarbete till regelbundna mätningar minst 4 gånger per år. Löpande arbete med resultat och drivkrafter på övergripande organisationsnivå och inom teamen sker för att säkra att dessa resultat skapar ökad trivsel och engagemang samt att arbete sker med aktuella frågor. I medarbetarundersökningen finns signalsystem för att fånga upp arbetsmiljörisker såsom stress samt även anonym chatfunktion.

Engagemangsindex låg i snitt under Q4 2022 på 3.9 (av 5) och svarsfrekvensen snittar 2022 på 70%. De starkaste drivkrafterna för bolaget var i slutet av 2022 meningsfullhet och delaktighet, relation till chef och relation till kollegor.

Samma drivkrafter som under 2021 men samtliga har ökat ytterligare.



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. Inga väsentliga förändringar i insamlingsmetoder har skett från föregående årsredovisning.

4.2 Definitioner och förkortningar

FRAC	First Rent A Car AB
GRI	Global Reporting Initiative
LMS	Learning Management System
NPS	Net Promoter Score
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.



4.3 GRI index 2022

Nr	Rubrik	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Generella upplysningar			
Standard: GRI 2 Generella upplysningar 2021			
2-1	Detaljer om organisationen	1.4.1 ÅR	6.2
2-2	Enheter inkluderade i redovisningen	1.1	
2-3	Redovisningsperiod, frekvens och kontakt	Framsida 1.1	
2-4	Förändrad information	1.1	
2-5	Externt bestyrkande	1.1	
2-6	Aktiviteter, värdekedja och andra affärsrelationer	1.5.3 2.3.2	5.2 5.35
2-7	Anställda	2.3.1 3.3.1 3.3.2 3.3.3	7
2-8	Medarbetare som inte är anställda	3.3.1 3.3.2	7
2-9	Styrningsstruktur och sammansättning	1.4 ÅR	6.2
2-10	Nominering och val av styrelse	1.4.1 ÅR	6.2
2-11	Ordförande för styrelsen	1.4.1 ÅR	6.2

2-13	Styrelsens roll i översynen och hanteringen av påverkansaspekter	1.4.1	6.2
2-14	Delegering av ansvar för att hantera påverkan	1.4.1	6.2
2-15	Styrelsens roll i hållbarhetsredovisning	1.4.1	6.2
2-16	Intressekonflikter		
2-17	Kommunikation av kritiska frågor		
2-18	Styrelsens kollekt kunskap	1.4.1	6.2
2-18	Utvärdering av styrelsens arbete	1.4.1	6.2
2-19	Ersättningspolicy	1.4.1	6.2
2-20	Process för att bestämma ersättning	1.4.1	6.2
2-21	Ratio i årlig ersättning		
2-22	Uttalande om strategin för hållbarhet utveckling	1.4	
2-23	Policyåtaganden	1.4	4.1
2-24	Integrering av policyåtaganden	1.4	6.2
2-25	Processer för att åtgärda negativ påverkan	2.2	5.2
2-26	Mekanismer för rådgivning och rapportering av angelägenheter gällande etikfrågor	2.3	7.4

2-27	Efterlevnad av lagar och regleringar	2.3.2	4.6
2-28	Medlemskap i organisationer	2.3.2	6.8
2-29	Ansats till intressentdialoger	1.5.3	5.3
Väsentliga frågor			
3-1	Process för att identifiera väsentliga frågor	2.2.1	6.2
3-2	Lista på väsentliga frågor	2.2.2	4.3
Specifika upplysningar			
Ekonomiska kategorier			
Standard: Ekonomiskt resultat 2016			
3-3	Hållbarhetsstyrning	1.5	6.2
201-2	Ekonomiska konsekvenser och andra risker och möjligheter som en följd av klimatförändringar	1.5.2	4.2
Standard: Antikorruption 2016			
3-3	Hållbarhetsstyrning	1.5	6.2
205-2	Utbildning och kommunikation av organisationens policyer och arbetssätt avseende motverkan mot korruption	1.5	6.2
205-3	Bekräftade korruptionsincidenter och vidtagna åtgärder	Ej relevant	

Miljörelaterade kategorier			
Standard: Energi 2016			
3-3	Hållbarhetsstyrning	1.5	6.2
302-1	Energianvändning inom den egna organisationen	3.2.6	6.5
302-3	Energiintensitet	3.2.6	6.5
Standard: Utsläpp till luften 2016			
3-3	Hållbarhetsstyrning	1.5	6.2
305-1	Direkta utsläpp av växthusgaser (scope 1)	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.5	
305-2	Indirekta utsläpp av växthusgaser (scope 2)	3.2.6	
305-3	Övriga indirekta utsläpp av växthusgaser (scope 3)		
305-4	Utsläppsintensitet av växthusgaser	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5	
Standard: Miljömässig lagefterlevnad			
3-3	Hållbarhetsstyrning	1.5	6.2
307-1	Överträdelser mot miljömässiga lagar och regler	Ej relevant	

Standard: Bedömning av leverantörer utifrån miljökriterier 2016			
3-3	Hållbarhetsstyrning	1.5	6.2
308-1	Nya leverantörer som granskats efter miljökriterier	1.5	5.2
308-2	Negativ miljöpåverkan i leverantörsledet och vidtagna åtgärder	1.5	6.5
Sociala kategorier			
Standard: Anställning 2016			
3-3	Hållbarhetsstyrning	1.5	6.2
401-1	Nyanställningar och personalomsättning	3.3.2	6.4
Standard: Relationen mellan arbetstagare och ledning 2016			
3-3	Hållbarhetsstyrning	1.5	6.2
402-1	Minsta varseltid angående förändringar i verksamheten		
Standard: Arbetsmiljö 2018			
3-3	Hållbarhetsstyrning	1.5	6.2
403-1	Ledningssystem för arbetsmiljö	2.3	6.4
403-2	Identifiering av faror, riskbedömning och utredning av incidenter	3.3.4	6.4
403-3	Arbetsmiljötjänster	3.4	6.4
403-4	Samverkan, samråd och kommunikation med arbetarna	3.4.3	6.2

403-5	Arbetsmiljöutbildning för medarbetarna	3.4.2	6.2
403-6	Främjande av arbetarnas hälsa	3.4.3	6.4
403-7	Förebyggande och riskbegränsande åtgärder i direkt samband med affärsförbindelser	2.3	4
403-8	Medarbetare som omfattas av ett ledningssystem för arbetsmiljö	2.3	6.4
403-9	Arbetssskador	3.3.4	6.4
Standard: Mångfald och lika möjligheter 2016			
3-3	Hållbarhetsstyrning	1.5	6.2
405-1	Mångfald i styrgrupper och bland medarbetare	3.3.2 3.3.3	6.2
Mänskliga rättigheter			
3-3	Hållbarhetsstyrning (kombinerad för alla rubriker som rör mänskliga rättigheter)	1.5	6.2
406-1	Fall av diskriminering och vidtagna åtgärder		4.4
407-1	Verksamhet och leverantörer där rätten till föreningsfrihet och kollektiva förhandlingar kan vara en risk	2.3.2	6.4
408-1	Verksamheter och leverantörer med betydande risk för barnarbete	2.3.2	6.4
409-1	Verksamheter och leverantörer med betydande risk för tvångsarbete	2.3.2	6.4
412-1	Verksamheter som granskats med avseende på mänskliga rättigheter	2.3.2	6.4

Standard: Bedömning av leverantörer utifrån sociala kriterier 2016			
3-3	Hållbarhetsstyrning	1.5	6.2
414-1	Nya leverantörer som granskats efter miljökriterier		
414-2	Negativ social påverkan i leverantörsledet och vidtagna åtgärder		

Tack!

