

FÖR OSS  
SOM GÖR  
JOBDET

# swedol



## Årsredovisning 2014

med hållbarhetsredovisning

Vår vision Swedol är den partner som bäst tillgodoser den professionella användarens behov och önskemål

# Hållbarhet

## Hållbar styrning

Hållbarhetsredovisningen beskriver de viktigaste aspekterna av Swedols påverkan och ansvarstagande. Hållbarhetsarbetet har sitt ursprung i strategin att vara ett genuint hållbart företag.

### Genuint hållbart företagande

Hållbarhet är betydelsefullt inom Swedol och ett ansvarsfullt agerande gentemot våra intressenter en självklarhet. Under 2014 har vi arbetat med att implementera de hållbarhetsmål som initierades i samband med vår strategiöversyn i slutet av 2013. Vi påbörjade även en ledarskapsutbildning för samtliga anställda med personalansvar, vilken bland annat innefattar viktiga delar inom arbetsmiljö och ansvarsfullt företagande.

En av våra strategiska aktiviteter är att utforma en plan för hur ett hållbart produktutbud ska kommuniceras och säljas. Ambitionen är att Swedol ska hjälpa kunderna att göra hållbara produktval och det är en prioriterad fråga att ta fram en plan under 2015. Att våra kunder skulle uppskatta denna hjälp bekräftades i den intressentdialog vi genomförde under året. Jämställdhet är en annan viktig fråga



inom Swedol varför vi arbetar för att ta nästa steg på området under 2015. Vi inleder med en jämställdhetsanalys för att sedan arbeta vidare med Swedols jämställdhetsplan. Under 2015 tar vi även ett förnyat grepp om vår rapportering och implementerar GRI:s senaste ramverk, G4. I syfte att anpassa hållbarhetsarbete och rapportering utifrån intressenternas förväntningar genomfördes i slutet av 2014 en fördjupad intressentdialog som lagt grunden för en uppdaterad väsentlighetsanalys.

Swedol är fortsatt anslutna till Global Compact och arbetar utifrån de tio affärsetiska principerna. Engagemang i hållbarhetsanknutna organisationer är viktiga forum för att dela och utbyta erfarenheter med andra som har samma strävan som Swedol – genuint hållbart företagande.

**Clein Johansson Ullenvik,**  
VD och koncernchef

### Hållbarhetsgruppen

Hållbarhetsgruppen ansvarar för att driva Swedol till att bli ett genuint hållbart företag. Gruppen består i grund och botten av koncernledningen vilket gör den beslutsförm. Under 2014 arbetades bland annat med frågor om leverantörsutvärdering och fabriksbesök samt framtagning av en ny väsentlighetsanalys. Andra frågor berörde frakt samt medarbetar- och kundundersökningar.

Tillämpningen av GRI:s riktlinjer innebär en bredare rapportering av Swedols verksamhet vilket ökar möjligheterna att uppmärksamma förbättringsområden. Swedols

ambition med hållbarhetsarbetet är att förena hållbar utveckling med affärsmässig utveckling.



### Styrprocesser och styrdokument

Swedols styrelse avger hållbarhetsredovisningen samt åläggs att följa upp arbetet med hållbarhetsfrågor. Framtagning av rutiner för uppföljning inom området är ett ständigt pågående arbete, där styrdokument i första hand består av uppförandekod, inköpshandbok, butikshandbok, riktlinjer och rutiner för arbetsmiljö och anställning samt policyer för bland annat inköp, försäljning, jämställdhet och mångfald samt miljö.

# Konstruktiv dialog

I en omvärld där krav och förväntningar hela tiden förändras, gör en aktiv intressentdialog att Swedol kan hitta nya affärsmöjligheter och förutse eventuella risker. Hållbarhetsarbetet fokuserar på de frågor som har betydelse för Swedols affärsstrategi, är viktiga för intressenterna och där verksamheten har stor påverkan. Intressentdialogen belyser vilka frågor som är viktigast för respektive intressentgrupp.

## Intressentdialog

Swedol för löpande dialoger med kunder, medarbetare, leverantörer och investerare. Dessa är Swedols nyckelintressenter eftersom deras inverkan och förväntningar anses vara mest betydande för företaget. Swedol för även löpande dialoger med samhällsaktörer, såsom myndigheter och olika typer av ideella organisationer. Swedol är givetvis öppen för konstruktiva dialoger med andra grupper, aktörer och individer.

### Kunder

Den viktigaste kundkontakten är den som sker dagligen i Swedols butiker. I servicemötet kan Swedol föra en direkt dialog med kunderna och får möjlighet att tillvarata deras åsikter och förväntningar på företaget. Under 2014 genomförde Swedol en NKI-undersökning för att fånga upp kundernas synpunkter och därigenom kunna öka kundfokus ytterligare. Swedols kunder belyste flera förbättringsområden, men det är glädjande att NKI-resultaten visar att en hög andel av kunderna är benägna att rekommendera Swedol till andra.

### Medarbetare

Utöver dagliga samtal på arbetsplatsen sker en djupare dialog med medarbetarna vid årliga utvecklingssamtal. Då diskuteras medarbetarens mål, arbetsuppgifter, arbetssituation och utvecklingsbehov och medarbetaren får återkoppling på sin roll från sin chef. Möjlighet ges också för chefen att få återkoppling på sitt ledarskap.

För att uppnå en tätare dialog hålls vecko- och/eller månadsmöten på de olika avdelningarna och i butikerna. Då informeras medarbetarna om produktuppdateringar, kampanjer och andra initiativ. Mötena är också ett forum för att fånga upp medarbetarnas idéer och förbättringsförslag. Swedol har även en brevlåda på intranätet där medarbetarna kan kommunicera direkt med företagsledningen eller avdelningsansvariga. Under 2014 inkom främst ärenden som berörde sortimentsutveckling, produktkvalitet och kundnöjdhet.

Under 2014 genomfördes en NMI-undersökning.

Sammanfattningsvis har företaget sett en fortsatt hög svarsfrekvens, en stolthet över Swedol som arbetsplats och att medarbetarna upplever ett ökat samarbete jämfört med tidigare. 2014 utökades undersökningen med ytterligare ett indexvärde för att mäta engagemang och tydlighet.

### Leverantörer

Swedol för en aktiv dialog med de betydande leverantörerna, för att i samverkan utveckla erbjudandet mot kund. Målet är att leverantören ska förse Swedol med produkter som håller en jämn och hög kvalitet, få en rättvis ersättning och hålla en hög nivå avseende miljö och sociala villkor i sin verksamhet – något som resulterar i ett

## Intressenter



### KUNDER

Swedol ska erbjuda ett attraktivt och brett sortiment av hållbara och säkra produkter som håller hög professionell kvalitet.



### MEDARBETARE

Swedol ska vara en attraktiv arbetsplats med stolta och engagerade medarbetare samt vara en effektiv organisation som strävar mot ett gemensamt mål.



### LEVERANTÖRER

Swedol ska genom att ställa krav och föra en dialog bidra till att förbättra sina leverantörers arbete inom miljö och socialt ansvar.



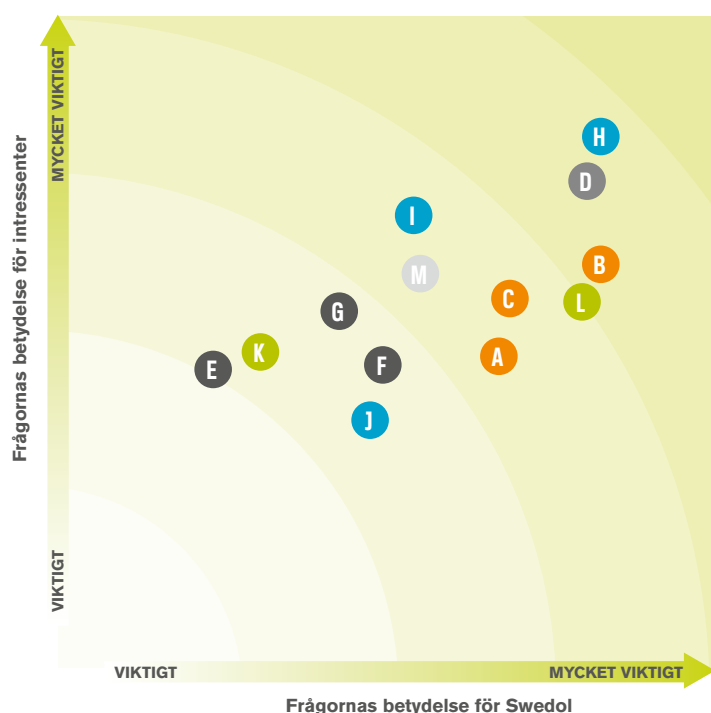
### INVESTERARE

Swedol ska skapa värde för aktieägare genom ett genuint hållbart företagande.



### SAMHÄLLE

Swedol ska genom aktivt deltagande i organisationer och nätverk bidra till hållbar samhällsutveckling genom att påverka och vara lyhörd.



### Väsentliga aspekter

#### ARBETSFÖRHÅLLANDEN OCH ARBETSVILLKOR

- A Utbildning och kompetensutveckling
- B Ledarskap och relationen till anställda
- C Arbetsmiljö och hälsa

#### EKONOMISKT ANSVAR

- D Lönsamhet och tillväxt

#### MILJÖANSVAR

- E Avfallshantering
- F Energiförbrukning
- G Transporter

#### PRODUKTANSVAR

- H Kundnöjdhet och kundservice
- I Produktkvalitet
- J Miljöanpassat och etiskt sortiment

#### MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER

- K Mänskliga rättigheter i leverantörsledet
- L Förankring av värderingar och uppförandekod

#### ORGANISATIONENS ROLL I SAMHÄLLET

- M God affärsetik

ömsesidigt uppskattat samarbete. Swedol besöker regelbundet betydande leverantörer och deras fabriker för att utvärdera efterlevnaden av Swedols uppförandekod. Läs mer om leverantörerna på sidorna 18–19.

### Investera

Att föra dialog med ägare, potentiella investerare och analytiker är en viktig del i relationen till aktiemarknaden. Swedols ambition är att ge en transparent bild av koncernen. Via bland annat analytikerträffar och Swedols webbplats informeras intressenterna om ekonomi, miljöansvar och sociala frågor. Swedol kommunicerar även kring företagets utveckling genom delårsrapporter, årsredovisningar och pressmeddelanden i enlighet med marknadsplatsens regelverk. Vid årsstämman har aktieägarna möjlighet att ställa frågor till styrelsen och företagsledningen. Investerarna visar stort intresse för hållbarhetsarbetet, där viktiga frågor under 2014 var ansvar i leverantörskedjan, produktsäkerhet, långsiktigt personalarbete och affärsetik.

### Samhälle

Swedol är aktivt inom flera organisationer och nätverk, exempelvis Global Compact, Svensk Handel, Hovedorganisasjonen Virke och Svenska HR-nätverket, vilka tar upp frågor inom samhälle, näringsliv, ekonomi, miljö och hållbar utveckling. Genom aktivt deltagande får Swedols representanter möjlighet att interagera med branschkollegor, myndighetsföreträdare, forskare och olika

intresseorganisationer. I samråd med lokala, regionala och nationella tillsynsmyndigheter arbetar Swedol för att ytterligare minska utsläpp, förbättra arbetsmiljön samt minska produkters påverkan på det omgivande samhället under sin livscykel.

### Väsentlighetsanalys

Informationen i hållbarhetsredovisningen ska omfatta de områden och indikatorer som speglar Swedols viktigaste ekonomiska, miljömässiga och sociala påverkan, men också områden och indikatorer som i väsentlig grad kan påverka intressenternas bedömningar och beslut. Väsentlighetsanalysen är ett av flera verktyg för att undersöka externa och interna intressenters åsikter om vilka aspekter som de anser är mest väsentliga för Swedol att arbeta med och rapportera om. Utifrån återkoppling i intressentdialoger och omvärldsbevakning har ämnena analyserats för att bedöma hur stor vikt intressenterna fäster vid dem och hur de bör prioriteras för rapportering. Under 2014 fokuserade Swedol sitt hållbarhetsarbete och sin rapportering utifrån väsentliga frågor i enlighet med grafen Väsentliga aspekter.

### Fokus 2015

- Utforma arbete och rapportering utifrån ny väsentlighetsanalys
- Implementera GRI G4



# Kvalitet och säkerhet



För att tillgodose kundernas behov och skapa mervärde bedriver Swedol ett aktivt arbete med kvalitets- och säkerhetstester samt produktutbildningar.

## Kvalitet i alla led

Inom Swedol är kvalitet ett honnørsord och företaget ser på kvalitet i ett helhetsperspektiv där strävan alltid är att uppfylla eller överträffa förväntningar. Med kvalitet menas kundens upplevelse av exempelvis produkterna, bemötande, service, utlovade leveranstider och behandling av reklamationer. Vid en kundundersökning uppgav Swedolkunderna att kvalitet, pris och tillgänglighet är de inköpskriterier som de värdesätter högst.

## Hög kvalitet fordrar höga krav

För att enhetligt ställa samma höga krav på leverantörerna har Swedol stödjande styrdokument och rutiner såsom uppförandekod, inköbspolicy, etikpolicy samt inköpshandbok. Det är en viktig del i arbetet för att säkerställa att produkterna motsvarar den höga nivå som kunderna förväntar sig. Under året genomförde Swedol fortsatta kontroller vid fabriksbesök, vilka dokumenteras i en checklista för att se till att uppförandekoden efterlevs. Genom samarbete med leverantören kan Swedol hjälpa till att förbättra sociala och miljömässiga villkor.

## Produktsäkerhet

Swedol följer EU-direktiven RoHS, REACH och WEEE som statuerar krav för att företag ska ta ansvar för produkterna och dess påverkan på samhället i stort. Swedol arbetar enligt den så kallade utbytes- eller produktvalsprincipen, vilken innebär att undvika sälja produkter som kan medföra risker för människors hälsa eller miljö, om de kan ersättas med produkter som kan antas vara mindre hälso- eller miljöfarliga. Motsvarande princip gäller även för varor som innehåller eller har behandlats med

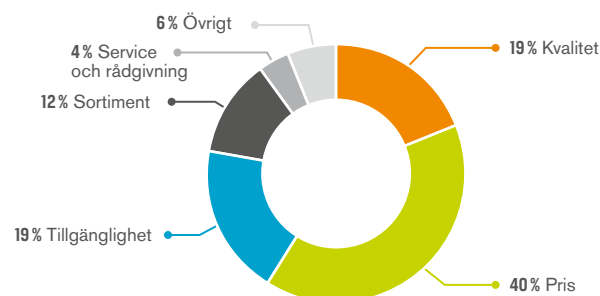
kemiska ämnen. Utbyten av produkter där miljövänligare alternativ finns tillgängliga är ett löpande arbete.

Swedol ansvarar för såväl egna som externa varumärken eftersom löftet till kunden är att alla produkter som säljs ska hålla god kvalitet. Ansvariga för produkternas kvalitet och säkerhet är respektive kategorichef, vilka även ansvarar för att erforderliga produkttester genomförs. I vissa fall utförs test av tillverkaren som därmed säkerställer att produkten uppfyller gällande krav och normer för att certifieras. I andra fall utförs tester av oberoende testorgan. Under 2014 inträffade inget fall där bestämmelser och frivilliga koder gällande hälso- och säkerhetspåverkan från produkter inte följdes.

Trots tester och certifieringar brister ibland enskilda produkter i kvalitet. Swedol har därför en serviceverkstad i varje butik som lagar produkter. Om felet inte går att laga på verkstaden kan kunden reklamera produkten. Swedol har en serviceavdelning dit kunder och återförsäljare kan vända sig. Swedol tar allvarligt på brister och fel på produkterna varför dessa följs upp och dokumenteras kontinuerligt för att minska förekomsten av reklamationer.

Inga krav inkom för brott mot gällande lagar och bestämmelser avseende tillhandahållande och användning av Swedols produkter. Således har inga bötesbelopp utbetalats under 2014. Inte heller klagomål gällande överträdelser mot kundintegritet och förlust av kunddata har mottagits under 2014.

## Kundernas inköpskriterier



## Swedol följer/arbetar enligt

- **ISO 9001** Ledningssystem för kvalitet
- **RoHS** Direktiv mot hälso- och miljöfarliga ämnen i elektronik
- **REACH** Förordning för att minska skadligt innehåll i kemikalier
- **WEEE** Direktiv för insamling och återvinning av elprodukter
- **Elkretsen** Insamlingssystem för att omhänderta elektronik
- **FTI** Insamlingssystem för förpackningar och tidningar
- **Kemikalieinspektionen** Myndighet för kemikaliekontroll
- **Läkemedelsverket** Myndighet med uppdrag att främja folk- och djurhälsan

## Fokus 2015

- Förbättringsarbete för att öka Nöjd-Kund-Index
- Öka Swedols varumärkeskännedom i samtliga kundsegment



Kundmöte i  
Karlstadbutiken.

# Vår viktigaste tillgång

Kunskap och kompetens är Swedols främsta konkurrensmedel och viktigaste tillgång. Kompetenta och engagerade medarbetare är nyckeln till framgång.



## Attraktiv arbetsplats

Medarbetare med möjlighet till inflytande, utveckling och sociala kontakter skapar en attraktiv arbetsplats. Trivsel bland medarbetarna ökar möjligheten att behålla motive-rad och kompetent personal. Risken minskar därmed för att kompetenta nyckelpersoner lämnar företaget.

Swedol arbetar för att attrahera nya medarbetare men uppmuntrar också intern rörlighet vilket ger möjlighet till utveckling. Inom Swedol finns stor yrkesstolthet och en-gagemang där personalen är mån om att föra fram sina åsikter för att förbättra kundupplevelse och arbetsplats.

Rekrytering till butiker sker lokalt, men administreras centralt, vilket har varit ett framgångsrikt koncept. Alla ledande befattningshavare i Sverige och Norge är lokalt rekryterade och medborgare i anställningslandet. Vid re-krytering på en lokal eller regional nivå kan kunskap och erfarenheter från den lokala marknaden tillvaratas.

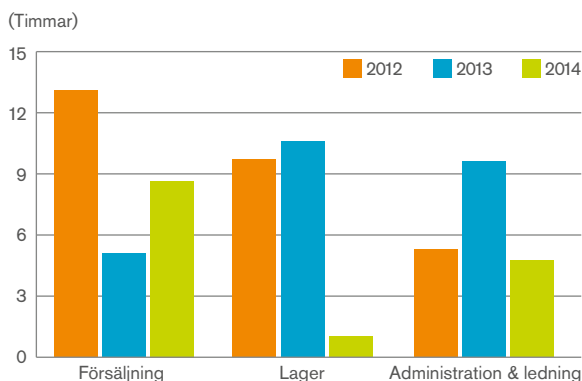
## Kompetensutveckling

Swedols medarbetare får möjlighet till löpande vidareut-bildning och det åligger varje chef med personalansvar att medarbetarna erbjuds tillfällen för kompetensutveck-ling. Vidare ansvarar varje medarbetare för att upplysa sin närmaste chef om utbildningar och andra möjligheter till lärande som kan bidra till att driva såväl individen som Swedol framåt.

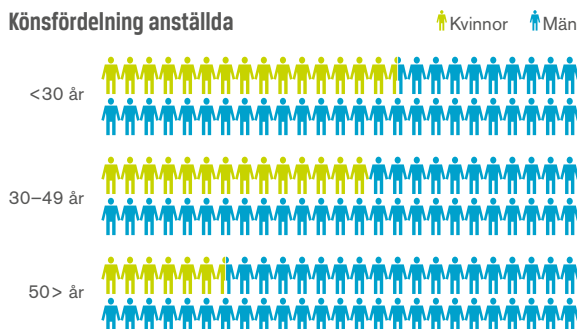
Under 2014 utvecklades en ny koncerngemensam introduktionsutbildning som alla nyanställda genomgår. Utbildningen fokuserar på Swedols grundläggande vär-deringar och rutiner vilka arbetades fram under 2014 för alla inom Swedol, oavsett roll och uppdrag.

Under året togs en ledarskapsutbildning fram för samtliga anställda i ledande ställning med persona-lansvar. Utbildningen är uppdelad i sex block och pågår under två år från starten i slutet av 2014. Målet är att

## Utbildningstimmar per anställd 2012–2014



## Könsfördelning anställda



den ska ge inspiration, insikter och konkreta färdigheter i ledarskapet att ta med till arbetsplatsen.

Butikssäljare och utesäljare får, utöver intern utbildning, även produktutbildning av leverantörer för att kunna ge kunden bästa möjliga råd och service. Anställda med ansvar för strategiskt utvalda sortiment får spetskompetensutbildning, som sedan förs vidare till kollegor.

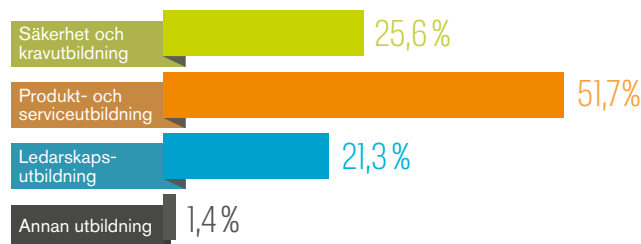
Eftersom Swedol utökat satsningen inom utesälj togs ett utbildningsprogram fram under 2014 särskilt anpassat till utesäljare. Utbildningen är uppdelad i tre moduler som genomförs under 2015.

## Lika villkor för alla

Swedol har en stark och varaktig relation till de anställda som bygger på ömsesidig respekt människor emellan. Företaget strävar efter att ge alla lika möjligheter, oavsett kön, könsöverskridande uttryck eller identitet, etnisk tillhörighet, funktionshinder, sexuell läggning, ålder, religion eller annan trosuppfattning. Ett löpande arbete för ökad jämställdhet och mångfald sker bland annat vid rekrytering. Swedol ska vara en attraktiv arbetsplats för alla.

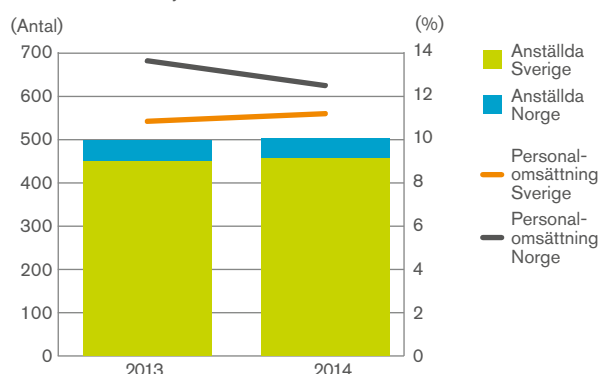
Grunden i Swedols jämställdhetsarbete är lika villkor mellan kvinnor och män, det vill säga att kvinnor och män ska ha samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter.

## Fördelning av utbildningstimmar 2014



## Antal anställda och personalomsättning

Omräknat till heltidstjänster.



Swedols jämställdhetsarbete har sammanställts i en koncernövergripande policy. Chefer med personalansvar ansvarar för löpande tillsyn av jämställdhet och mångfald, medan beslut som rör mer övergripande åtgärder tas av koncernledningen. Styrelsen överser jämställdhets- och mångfaldspolicyn, medan VD ansvarar mot styrelsen och organisationen för att jämställdhetsarbetet drivs på en god nivå. Under de senaste åren har jämställdheten mellan kvinnor och män förbättrats och Swedols målsättning är att minst en av fem anställda i varje nyöppnad butik ska vara kvinna.

Vid verksamhetsårets slut uppgick antalet tillsvidareanställda i koncernen till 548 medarbetare och antalet visstidsanställda uppgick till 53 medarbetare. Omräknat till genomsnittligt antal heltidstjänster utgör det 499 stycken. Samtliga medarbetare i Sverige omfattas av kollektivavtal, och i Norge av arbetsmiljölöven.

## Fokus 2015

- Utbildningar inom ledarskap och försäljning
- Genomföra jämställdhetsanalys och ta fram jämställdhetsplan

# Trygg och säker arbetsmiljö

Swedol bedriver ett systematiskt arbetsmiljö- och säkerhetsarbete för att skapa trygga och sunda arbetsplatser. Varje anställd ska ha en trivsamt och säker arbetsmiljö med möjlighet att påverka sin arbetssituation.

## Systematiskt arbetsmiljöarbete

Swedol ska erbjuda sina anställda en trivsamt och säker arbetsmiljö där varje enskild individ har möjlighet att påverka sin arbetssituation. Arbetsmiljöarbetet bedrivs som en naturlig del i det dagliga arbetet, men också som en systematisk process med uppföljning av beslutade förbättringsåtgärder. I arbetsmiljöarbetet ingår även att uppmärksamma och åtgärda risker samt att följa arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets riktlinjer. Alla incidenter och tillbud rapporteras via ett rapporteringssystem, vilket underlättar dokumentation och uppföljning.

Under 2014 gjorde Swedol en satsning på en trygg och säker butiksmiljö. Varje butik genomgick ett program framtaget av Brottsförebyggande rådet, Rikspolisstyrelsen och Handelns arbetsmiljökommitté (HAK) för att förhindra rån, hot och våld. Besiktning av butikerna kommer att utföras av besiktningsman som utbildats särskilt för ändamålet genom HAK. Målet är att alla butiker godkänns och säkerhetscertifieras under 2015.

## Proaktivt hälsoarbete

Swedol strävar efter att ha friska och välmående medarbetare. För att uppmuntra till friskvårdsaktiviteter erbjuds medarbetarna ett friskvårdsbidrag. Ett särskilt projekt bedrevs under året för att inspirera alla medarbetare till bättre motions- och kostvanor. Swedol har även ett samarbete med Previa företagshälsovård för att stärka arbetet med proaktiv hälsovård.

Representanter från varje enhet genomgick under 2014 en utbildning i första hjälpen och hjärt- och lungräddning

(HLR), samt en ergonomiutbildning för att ge ökad kunskap om skonsamt arbetssätt för kroppen.

Vidare utsågs och utbildades en ny krisledning inom Swedol under 2014.

Den totala sjukfrånvaron uppgick till 4,8 procent för 2014, vilket är en förbättring jämfört med fjolåret. Av antalet sjukskrivna uppgick andelen långtidssjukskrivna till 20,5 procent. Under 2014 hade Swedol 52 rapporterade skador som uppkom på arbetsplatsen eller på grund av arbetet, varav 10 medförde sjukfrånvaro.



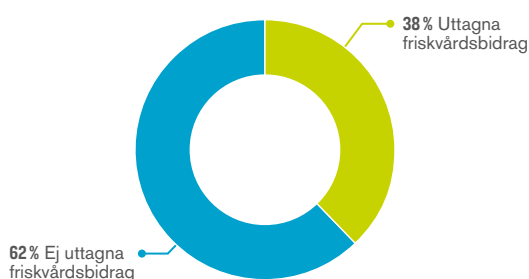
## Respekt och förtroende

Swedols medarbetare förväntas visa gott omdöme och handla enligt det ansvar och de befogenheter som de tilldelats. Medarbetarna ansvarar för sina egna handlingar och är delaktiga i att skapa förutsättningar för en trevlig och god arbetsmiljö. Handböcker och arbetsböcker för uppföljning har under 2014 tagits fram i samband med värdegrundsarbetet. Dessa beskriver hur medarbetarna på Swedol ska agera mot interna respektive externa kunder. Med stöd av framtagna arbetsböcker pågår kontinuerligt diskussioner med alla medarbetare på respektive enhet om hur Swedol ska bli bäst i branschen på kundmötet.

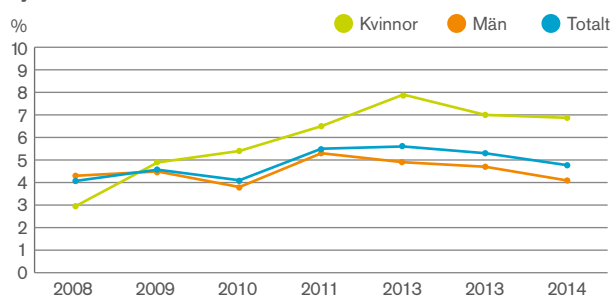
## Fokus 2015

- Utbildning inom arbetsmiljö och arbetsrätt som en del av ledarskapsutbildning

Andel uttagna friskvårdsbidrag



Sjukfrånvaro 2008-2014







## Henrik Jonth

Försäljningschef Sverige. Hos Swedol sedan 2009.

– Swedol har stor potential, vilket jag såg redan när jag jobbade i leverantörsledet. Vi har börjat resan men det känns som att det är 2015 vi lyfter.

Henrik är positiv till förändringarna inom Swedol.

– En höjdpunkt under året var när vi träffades alla anställda för att implementera vårt värdegrundsarbete och vårt sätt att lära känna kunderna bättre.

– Sälj- och Marknadsorganisationen förbättrades genom en organisationsförändring. De anställda kan ha större fokus på ett mindre område, med en mer närvarande chef som har färre att coacha. Jag kommer få jobba ännu mer strategiskt vilket jag ser som en utmaning. Jag kan fokusera mer på att utveckla vårt utesälj jämfört med tidigare, då jag även hade ansvar inom butik.

Utesäljkåren utökades under 2014 och den fortsätter att växa 2015.

– Vi kommer att kunna göra cirka 13 000 fler kundbesök och utöka arbetet med att lära känna och segmentera kunderna. Vi inom utesälj ska få kunderna att öka inköpen och springet i butikerna.

## Magnus Landgård Lyckman

Retail Manager. Hos Swedol sedan 2011.

– Jag hade följt Swedols spännande resa ifrån leverantörsledet i tio år och när jag fick chansen att ta klivet över till Swedol var det ett enkelt beslut.

Swedol har arbetat med att komma närmare kunderna.

– Under året har Swedol investerat mycket tid och pengar för att bättre förstå hur kundernas vardag ser ut. Vi har genomfört hundratals djupintervjuer, workshopmöten, en NKI-undersökning och vi startade en kundklubb.

Omfattande förändringar genomfördes under 2014 inom Sälj- och Marknadsorganisationen där Magnus fick en ny chefsroll.

– Det viktigaste för bra ledarskap är kraftfullt engagemang och fullt ansvarstagande, men även närvaro och uppföljning. Tillsammans ska vi utveckla Swedol till en ledande B2B-butikskedja. Ett led i detta är att bli bäst i branschen på kundmötet.

Satsningarna inom försäljning fortsätter under 2015.

– En inspirerande utmaning blir att påbörja implementeringen utav vårt nya butikskoncept, samtidigt som vi måste ha fullt försäljningsfokus i våra butiker varje dag.



# Socialt ansvar

Swedol har ett ansvar att, i nära samarbete med företagets leverantörer, verka för att de fabriker där företagets produkter tillverkas håller en god social och miljömässig nivå. Med hjälp av uppförandekoden ställer Swedol krav på och utvärderar sina leverantörer.

## Uppförandekoden viktig kravställare

Swedols målsättning är att kunna försäkra företagets kunder om att de produkter som Swedol säljer tillverkas under goda förhållanden. Genom uppförandekoden ställs krav på att alla leverantörer ska arbeta i enlighet med nationell lagstiftning och internationellt erkända normer för mänskliga rättigheter, arbetsrätt och miljö. Kraven innefattar bland annat rätt till föreningsfrihet och kollektiv förhandling, förbud mot barn- eller tvångsarbete, frihet från diskriminering, god hälsa och säkerhet, arbetsrätt, anti-korruption och miljöskydd.

Samtliga leverantörer i Asien har undertecknat Swedols uppförandekod. Målet för 2014 var att även samtliga betydande leverantörer i Sverige och Europa skulle underteckna uppförandekoden, vilket inte uppnåddes fullt ut. En anledning var att flera leverantörer har egna uppförandekoder, varför de inte velat skriva under Swedols. Under 2014 tog Swedol beslutet att godkänna dessa leverantörer, förutsatt att innehållet i deras egen uppförandekod motsvarar Swedols krav.

Syftet med Swedols uppförandekod är inte att avsluta relationen med någon leverantör, utan att verka för förbättringar om det skulle behövas. Swedol kommer dock inte göra affärer med en leverantör som är involverad i kränkningar av grundläggande mänskliga rättigheter.

## Initial leverantörsbedömning

Leverantörerna ska förse Swedol med produkter som håller en jämn och hög kvalitet, något som resulterar i nöjda kunder och ett minimalt antal reklamationer. Innan en leverantör antas görs en bedömning av dennes kapacitet ur flera perspektiv, inklusive förutsättningar för att leva upp till kraven i Swedols uppförandekod. Efter att leverantören accepterat Swedols uppförandekod, men innan orderläggning hos en betydande leverantör, genomförs ett fabriksbesök hos utomeuropeiska leverantörer för att på plats kontrollera situationen. Vid detta besök säkerställer Swedols medarbetare att tillverkningen sker på angiven plats och att fabriken är i bra skick. En checklista gentemot Swedols uppförandekod används vid besöken.

**MÅL:**

Var 3:e år besöka betydande leverantörer.

## Fabriksbesök och kontroll av sociala krav

Swedol har som mål att minst en gång var tredje år besöka samtliga betydande leverantörer och deras fabriker. Sedan 2011 har Swedols inköps- och kategoriansvariga vid dessa besök följt upp kraven i Swedols uppförandekod. Under 2014 genomfördes 13 kontroller, vilket gjorde att målet om att alla utomeuropeiska leverantörer följts upp minst en gång under en treårsperiod nåddes. Leverantörer i Europa och Norden besöks kontinuerligt.



Swedols genomför fabriksbesök där de utvärderar om leverantören följer kraven i Swedols uppförandekod. En checklista med cirka 50 punkter går igenom och intervjuer med företagsledningen, inspektion av personal- och fabriksutrymmen samt granskning av vissa dokument genomförs.

Om brister påträffas vid kontrollerna vidtas relevanta åtgärder för att komma till rätta med problemet. I de fall inköps- eller kategorichefer inte kan verifiera att kraven följs kan en djupare granskning initieras.

### Mänskliga rättigheter en självklarhet

Swedol har nolltolerans mot diskriminering, något som står fastslaget i företagets interna policydokument och som undersöks löpande på alla nivåer inom organisationen. Arbetet mot diskriminering består dels av förebyggande åtgärder i form av intern kommunikation kring policyer och utformningen av en hälsosam företagskultur. Därutöver arbetar Swedol via regelbundna medarbetarsamtal med att säkerställa att eventuella

fall av diskriminering uppmärksammas tidigt och att de åtgärder som krävs vidtas. Under 2014 inrapporterades inga fall av diskriminering.

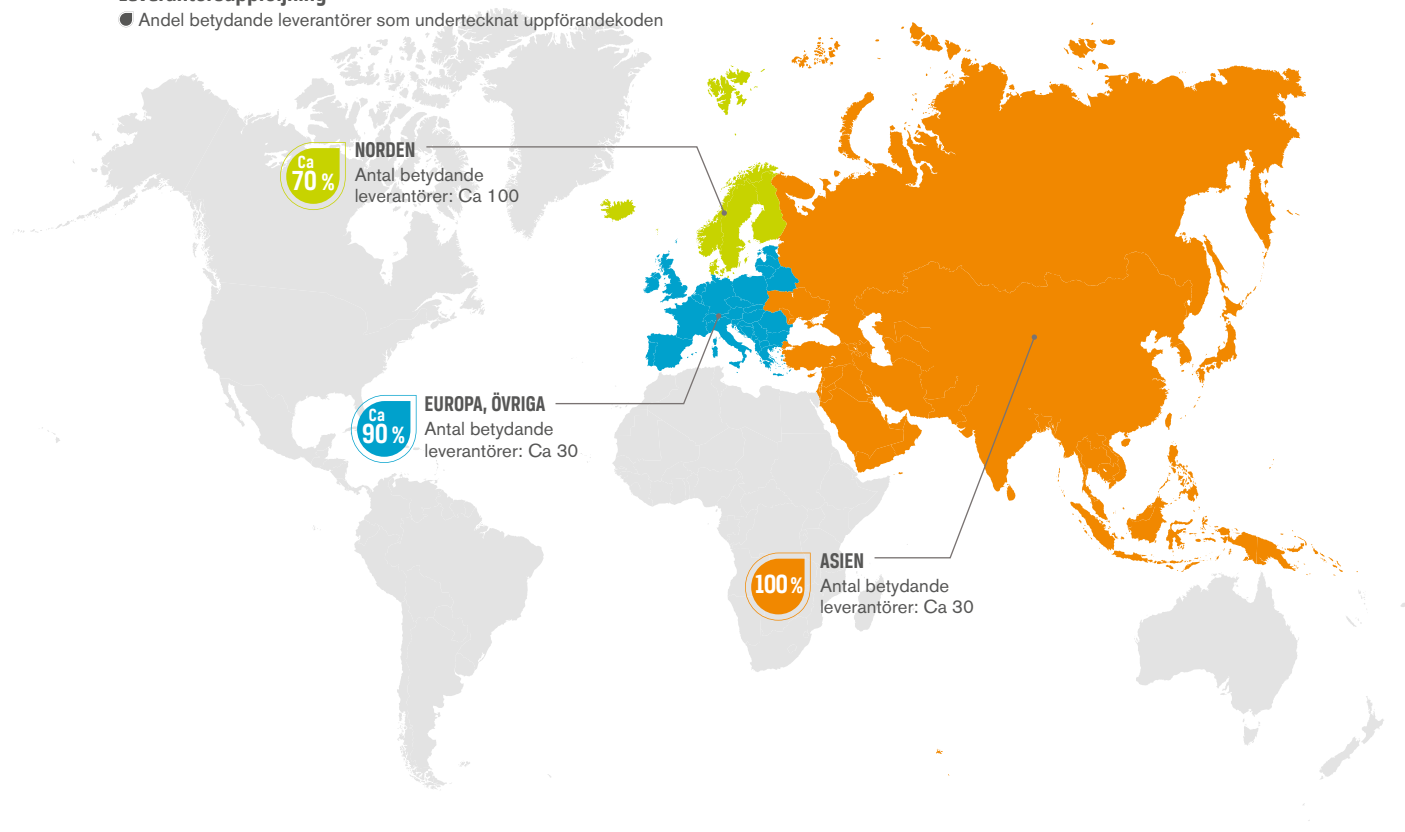
Inom ramen för Swedols egen verksamhet garanteras anställda föreningsfrihet och rätt till kollektivavtal genom de lagar som företaget följer. På samma sätt stöds de anställdas föreningsfrihet och rätt till kollektivavtal bland företagets svenska leverantörer.

#### Fokus 2015

- Utbildning och uppdatering av rutiner för uppföljning av leverantörer
- Utbildning för chefer i hållbarhet som del i ledarskapsutbildningen

#### Leverantörsuppföljning

● Andel betydande leverantörer som undertecknat uppförandekoden





# Hjälp till självhjälp i Ghonshet

Under 2013 påbörjade Swedol ett samarbete mot fattigdom och barnarbete tillsammans med organisationen Hand in Hand. Swedol är stolta över att redan under 2014 haft möjlighet att utöka samarbetet genom startandet av ett eget byprogram i Indien.



Hand in Hands mission är att bekämpa fattigdom genom utbildning och företagande för framför allt kvinnor. Med ett speciellt program för hjälp till självhjälp erbjuds kvinnor utbildning och entreprenörsträning, vilket ger dem verktygen att etablera små familjeföretag och därmed långsiktigt förändra situationen för sin familj. Hand in Hand erbjuder även mikrolån för att minska problematiken med lokala lånehajar som finns i Indien.

## Ingen by är den andra lik

Utgångspunkten är att ingen by är den andra lik. Därför inleddes Swedols projekt med att Hand in Hand genomförde en noggrann undersökning för att ta reda på byns främsta behov. Resultatet från undersökningen ligger till grund för prioriteringarna i det förändringsarbete som bedrivs i byn under de två år som projektet varar.

## Ghonshet

Byn som Swedol donerar till heter Ghonshet, har cirka

1 900 invånare och ligger nära staden Pune i delstaten Maharashtra i västra Indien. Resultatet av Swedols investering väntas bli cirka 150 nystartade familjeföretag, skolgång åt alla barn, omfattande veterinär- och hälsoundersökningar, etablerande av ett demokratiskt center samt viktiga förbättringar inom miljö, vatten och hygien. Närmare 1 000 människor får möjlighet till ett nytt liv fyllt av värdighet, hopp och valmöjligheter tack vare projektet.

## Arbetet hittills

Projektet startade i september 2014 och efter förberedelser har nu förändringsarbetet påbörjats. Till exempel har självhjälpsgrupperna startats upp och barn som tidigare arbetade har fått återvända till skolan. Förebyggande "health camps", där hälsoläget i byn har klarlagts, har också etablerats. Och mycket mer är på gång.

Swedol tror mycket på Hand in Hands unika metod och är stolta över att kunna bidra till att en grund för bestående förbättringar läggs i Ghonshet.



# Hållbar samhällsutveckling

Swedol närvarar i egenskap av näringsidkare, arbetsgivare och samhällsaktör på olika sätt i det samhälle där företaget är verksamt. Butikerna bidrar med arbetstillfällen, samarbeten och konsumtion på ett lokalt plan. Som en större aktör i branschen och börsnoterat bolag har Swedol ett ansvar att agera etiskt och föredömligt i syfte att bemöta intressenternas förväntningar samt statuera gott exempel.

## Affärsetik

Swedol är beroende av omvärldens och medarbetarnas förtroende och för därför löpande dialoger med intressenterna. Det kan beröra det lokala samhället där Swedol har sina butiker liksom företagets relationer med kunder, leverantörer, investerare, myndigheter och samarbetspartners. Swedols intressentdialoger ska kännetecknas av respekt, professionalism och god affärsetik. En hög etisk standard utgör basen för företagets förtroende och anseende och är därför ett viktigt inslag i utbildningar för nya och befintliga medarbetare. Utbildning är även en central del i arbetet med att motverka korruptionsrelaterade aktiviteter.

Nyanställda utbildas i Swedols policyer och rutiner där motverkan av korruption utgör ett viktigt område. Korruption behandlas även i Swedols uppförandekod, etikpolicy liksom i policyn för oegentligheter. Samtliga åtgärder som har vidtagits av Swedol har varit av förebyggande karaktär och några korruptionsincidenter har inte konstaterats. Swedol har inte utdömts böter eller andra icke-monetära sanktioner för brott mot gällande lagar och bestämmelser rörande exempelvis bedrägerier, diskriminering och korruption under 2014. Företaget är inte heller involverat

i några politiska sammanhang, lobbying eller liknande aktiviteter. Swedol avstår från affärer som riskerar att negativt påverka förtroendet för företaget.

## Engagemang för positiv samhällsutveckling

Genom att samarbeta med och vara delaktig i branschorganisationer ökar Swedol möjligheten att förändra och påverka samhällsutvecklingen positivt. Swedol deltar i ett flertal organisationer och nätverk, exempelvis Global Compact, Svensk Handel, EGN:s inköpsnätverk, Hoved-organisasjonen Virke och Svenska HR-nätverket, vilka tar upp frågor inom samhälle, näringsliv, ekonomi, miljö och hållbar utveckling.

För att bidra till en hållbar samhällsutveckling och för att ta rollen som ett ansvarsfullt företag har Swedol genom åren gett bidrag till Barncancerfonden, Cancerfonden, Rädda barnen, Hjärnfonden, Stadsmissionen och Röda korset. Under 2013 påbörjade Swedol ett samarbete med Hand in Hand vilket utökades under 2014. Swedol stödjer även Ramona Karlssons satsning på motorsport. Ramona är en av världens mest framgångsrika kvinnliga rallyförare. Från och med 2014 tävlar hon i en Supercar i Rallycross-VM, som första kvinna någonsin.

## Affärsetisk styrning

Swedol avhåller sig från metoder som hämmar ekonomisk, social eller demokratisk utveckling såsom korruption, mutor och illojala konkurrensbegränsande åtgärder. Principer för regelefterlevnad och affärsetiskt beteende finns i bland annat etikpolicyn och policyn för oegentligheter.

### Åtlydnad av lagar

Swedol och leverantörerna ska i alla avseenden följa den lokala lagstiftningen i respektive verksamhetsland. Motsäger uppförandekoden lagstiftningen i något land eller territorium har lagen alltid företräde.

### Affärsetiska relationer

Swedols relationer med affärs-

partners utmärks av opartiskhet och en hög etisk nivå. Swedol ska inte erbjuda kunder, potentiella kunder, regeringar, myndigheter eller representanter för sådana organ belöningar eller fördelar som bryter mot gällande lag eller rimlig och vedertagen affärssed.



# Miljöfokus längs värdekedjan

I arbetet med att skapa en effektiv värdekedja för att förse företagets kunder med ett högkvalitativt och hållbart produktsortiment är miljöarbetet en viktig del. För att prioritera insatserna har Swedol valt att fokusera på de områden där miljöpåverkan är som störst.

## Hållbara krav och villkor

Swedols inköpsorganisation arbetar med att hitta produkter av hög kvalitet till rätt pris, samt att de har tillverkats på ett miljövänligt sätt. Inköpen sker med utgångspunkt i företagets inköspolicy och inköpshandbok där hållbara villkor och riktlinjer utgör viktiga inslag. En förutsättning för att etablera samarbete är att leverantören skriver under och lever upp till Swedols uppförandekod, vilken bland annat specificerar att leverantörerna förväntas ta ansvar för att bidra till en hållbar utveckling av miljön. Samtliga leverantörer ska följa alla miljölagar och miljöbestämmelser som är tillämpliga i respektive land. För att kontrollera att leverantörer följer kraven genomförs regelbundna leverantörsutvärderingar vid fabriksbesök.

## Höga krav på förpackningsproducenter

Swedol ställer krav på att samtliga leverantörer och samarbetspartners ska använda miljövänliga förpackningar med minsta möjliga påverkan på miljön. Förpackningarna ska vara såväl återvinnings- som förnyelsebara. Förpackningarna ska även i största möjliga mån tillverkas av sådana råvaror som är biologiskt nedbrytbara, för att inte utgöra ett hot mot en hållbar miljö.

## Miljöåret i siffror

### Indirekta utsläpp av växthusgaser

Ton CO2-ekvivalenter	2014	2013
Transporter	1 588	1 325
varav infrakter sjö- och flygfrakter	776	659
varav infrakter lastbil	143	35
varav utfrakter lastbil	669	631
Tjänsteresor	91	56
Elektricitet	0	0
<b>Totalt</b>	<b>1 679</b>	<b>1 381</b>

### Importerat förpackningsmaterial (REPA)

Ton	2014	2013
Papper	91,1	96,3
Plast	14,8	15,7
Stålplåt	20,3	18,5

## Transportutsläpp

I princip alla utsläpp av växthusgaser som genereras av Swedol uppkommer utanför organisationen och härstammar från källor som inte ägs av företaget. Av den anledningen fokuserar Swedol på att följa upp utsläpp från varutransporter från leverantör till lager samt från lager till butik och slutkund, där störst miljöpåverkan finns.

Swedol arbetar löpande med att utveckla och förbättra transporter ur miljösynpunkt inom de områden där Swedol kan påverka, såväl i dialog med produktleverantörer som vid egen upphandling av transportörer och logistikplanering.

En stor del av Swedols produkter, cirka 26 procent (21) av inköpsvärdet, importeras från Asien och Europa. För att minimera miljöpåverkan från transporter sker majoriteten av dem med båt eller tåg. Swedols transportör erbjuder även Less-Container-Load vilket innebär att en container kan delas med andra företag för att nå optimal fyllnadsgrad. Detta är både kostnadseffektivt och bra ur miljösynpunkt.

Swedols transportörer i Sverige har som ambition att erbjuda resurseffektiva logistiklösningar med minsta möjliga negativa påverkan på miljön. De utsläpp som sker till följd av nationella transporter av Swedols varor

## Miljöansvar genom hela livscykeln



En större andel inköp från Asien är den främsta bakomliggande faktorn för ökningen av utsläpp från infrakter under 2014. Även utfrakterna ökade vilket bland annat beror på flytten av Nimas lager till Swedols logistikcenter.

Att utsläpp från tjänsteresor ökade under året är främst en följd av ett ökat antal utbildningsträffar samt kick-off för samtliga medarbetare på grund av den strategiska nystart Swedol genomgått.

uppgick under 2014 till 634 ton CO<sub>2</sub>-ekvivalenter (611).

Swedols logistikcenters strategiska position ger optimal geografisk närhet till företagets butiker och därigenom minsta möjliga miljöpåverkan ur transportsynpunkt. Logistikcentret har stor lagringskapacitet vilket möjliggör gemensamma beställningar för samtliga butiker i en och samma transport.

#### Resor i tjänsten

Resor i tjänsten utgör en mycket låg del av de indirekta utsläppen av växthusgaser. De flesta resor utgörs av säljarnas kundbesök och är viktiga för att Swedol fortsatt ska kunna arbeta med besöksförsäljning. I övriga fall ska fysiska möten, när så är möjligt, väljas bort till förmån för exempelvis telefon- och webbmöten. De gånger resan inte kan undvikas ska den ske på ett hållbart och effektivt vis i enlighet med Swedols resepolicy. Resor ska planeras så att påverkan på miljön minimeras, varför till exempel tåg ska premieras före flyg och bil. Swedol ser löpande över företagets tjänstebilar och i dagsläget släpper majoriteten av dem ut mindre än 160 g CO<sub>2</sub>/km.

#### Energieffektivitet

Swedols logistikcenter är utrustat med Ecopilot som styr byggnadens värme-, ventilations- och kylsystem och trimmar samverkan mellan olika system för att minimera energianvändning. Genom att ta hänsyn till reala faktorer i form av inomhustemperatur, luftkvalitet, väderprognoser och termisk lagringsförmåga kan energieffektiviseringar på 25–50 procent uppnås. En annan positiv effekt är ett förbättrat inomhusklimat.

Som en del av Swedols program för trygghet och säker butiksmiljö utvärderades energianvändningen i nuvarande butiker för att förbättra energiprestandan och minska energikostnaden.

#### Svensk vattenkraft

Swedols verksamhet producerar ingen energi för direkt energianvändning och större delen av energibehovet kommer från uppvärmning och belysning i butiker och logistikcentret. Swedol köper enbart el som kommer från 100 procent svensk vattenkraft, vilket innebär att CO<sub>2</sub>-utsläppen från inköpt el är mycket små. Förbrukning per kvadratmeter kartläggs för butikerna och logistikcentret samt kontroll av att alla enheter har rätt storlek på huvudsäkring. Detta möjliggör mätning och jämförbarhet mellan butikerna och därigenom initiativ för energiförbättringar på enheter där detta är möjligt.



#### Förbättrad avfallshantering

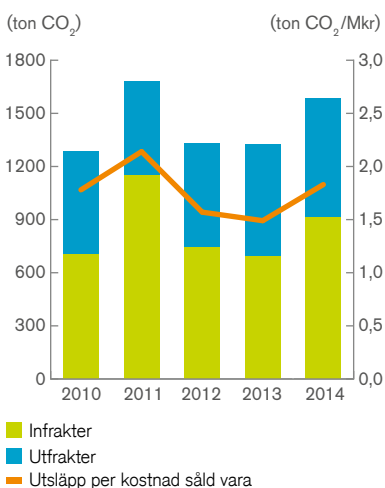
En stor del av avfallet inom Swedol uppstår vid inleverans till logistikcentret, där avfallet källsorteras. På logistikcentret sker orderhantering och plock helt papperslöst via ett röststyrt plocksystem. Genom återvinning har Swedol minskat utsläppen av växthusgaser under 2014 med motsvarande cirka 217 ton CO<sub>2</sub> (220).

Under året fortsatte Swedols samarbete med SITA för att kartlägga avfallet. Målet är att minska total mängd avfall men även att minska andelen farligt avfall samt optimera avfallshanteringen. Livscykelperspektivet är sedan tidigare en naturlig del av verksamheten, exempelvis kan kunden lämna sitt uttjänta bilbatteri i butiken när kunden ska köpa ett nytt batteri.

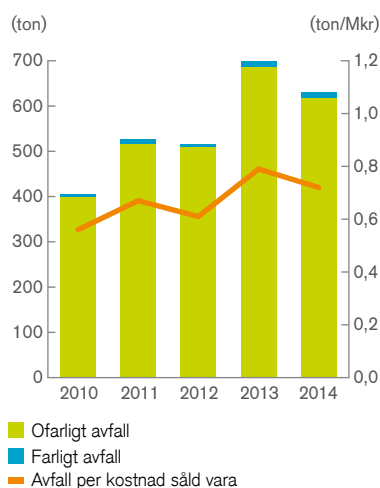
#### Fokus 2015

- Ta fram åtgärdsplan för minskad energiförbrukning
- Utarbeta aktivitetsplan för minskade koldioxidutsläpp i logistikprocessen

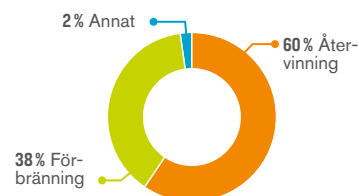
#### Utsläpp från transporter



#### Avfall



#### Fördelning av avfall 2014



#### Energiförbrukning 2014, kWh/kvm



# Swedols skapade värde 2014

Effektiva lösningar som både sparar pengar och minskar belastningen på miljön är centralt för Swedol. Långsiktigt stark ekonomisk tillväxt och ett starkt kassaflöde är viktigt för att möjliggöra investeringar som bidrar till värdeskapande där Swedol är verksamma.

## Ekonomisk hållbarhet

Det ekonomiska värde som Swedols verksamhet genererar främjar flera av företagets intressenter. Under 2014 uppgick Swedols samtliga intäkter från försäljning av varor, tillgångar samt intäkter från finansiella placeringar till 1 386,1 Mkr, en ökning med knappt 0,5 procent jämfört med 2013. Det direkt tillskapade ekonomiska värdet i företaget fördelas i sin tur i olika kapitalflöden som påverkar de ekonomiska system inom vilka Swedol verkar.

## Leverantörer

Swedols rörelsekostnader 2014 uppgick till 1 090,1 Mkr vilka utgörs av utbetalningar för råvaror, komponenter, lokaler och köpta tjänster. Leverantörerna av dessa varor och tjänster finns såväl i Norden som i övriga Europa och Asien.

## Medarbetare

Vid årets slut hade Swedol 493 medarbetare omräknat till heltidstjänster. Kostnaderna för personal uppgick under året till 243,2 Mkr. Detta kapitalflöde inkluderar såväl medarbetarnas grundlöner, förmåner och andra typer av bonusar, som avgifter för pension och andra sociala kostnader.

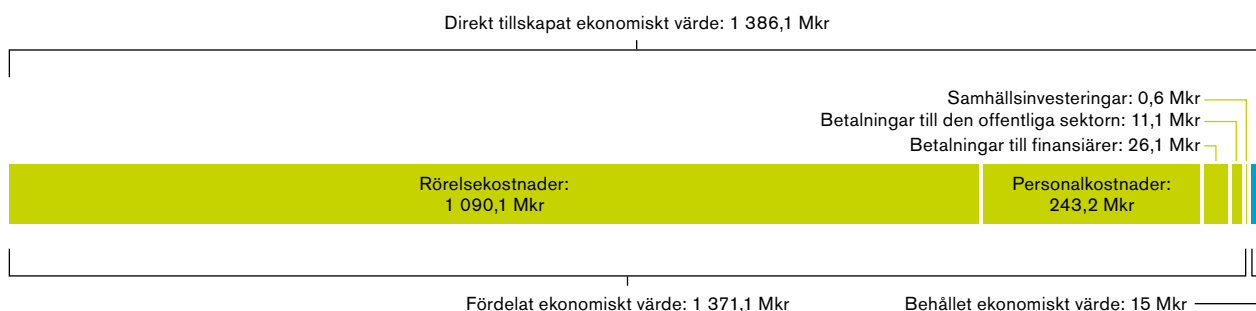
## Aktieägare och långgivare

Swedol har även ett ansvar att skapa stabilt och långsiktigt värde gentemot de aktörer som lånat ut kapital till Swedol. Betalningar till Swedols finansiärer, vilket inkluderar avkastning i form av utdelning till företagets aktieägare och räntebetalningar till Swedols kreditgivare, sammanfattar de utbetalningar som gjorts till dem som bidragit med kapital till Swedols verksamhet. För 2014 uppgick dessa utbetalningar till 26,1 Mkr.

## Samhälle

Betalningar till offentlig sektor sker i form av bolagsskatter för Swedols verksamhet. Swedol betalar skatt i såväl Sverige som Norge. Swedol investerar även i samhället genom frivilliga bidrag till ideella organisationer såsom Hand in Hand och lokala idrottsföreningar.

## Swedols skapade värde





# GRI-index

Fullständigt GRI-index finns på [www.swedol.se](http://www.swedol.se). Swedol redovisar på C-nivå.

	Resultatindikatorer	Redovisas	Hänvisas
<b>Ekonomisk påverkan</b>			
EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde.	Helt	36
EC7	Rutiner för lokalanställning av personal och ledande befattningshavare.	Helt	26
<b>Miljöpåverkan</b>			
EN16	Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser.	Helt	34–35
EN17	Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser.	Helt	34–35
EN22	Total avfallsvikt, per typ och hanteringsmetod.	Helt	35
<b>Produktansvar</b>			
PR5	Rutiner för kundnöjdhet och resultat från kundundersökningar.	Helt	15, 25
PR6	Program för efterlevnad av lagar, standarder och frivilliga koder för marknadskommunikation, inklusive marknadsföring, PR och sponsring.	Helt	25, webbplats
PR9	Betydande bötesbelopp för brott mot lagar och bestämmelser gällande tillhandahållandet och användningen av produkter och tjänster.	Helt	25
<b>Arbetsförhållanden och arbetsvillkor</b>			
LA1	Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor och region.	Helt	26–27, webbplats
LA2	Totalt antal anställda som slutat och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region.	Helt	27, webbplats
LA4	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal.	Helt	27
LA7	Omfattningen av skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade dagar, frånvaro samt dödsolyckor.	Helt	28, webbplats
LA10	Genomsnittligt antal utbildningstimmar per anställd och år, fördelat på personalkategorier.	Helt	27, webbplats
<b>Mänskliga rättigheter</b>			
HR2	Andel betydande leverantörer och underleverantörer som har granskats avseende mänskliga rättigheter.	Helt	31
HR3	Antal personalutbildningstimmar i policyer och rutiner för mänskliga rättigheter, samt andel av anställda som genomgått sådan utbildning.	Helt	webbplats
HR4	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder.	Helt	31
HR5	Verksamheter där föreningsfriheten och rätten till kollektivavtal kan vara väsentligt hotade och åtgärder som vidtagits för att stödja dessa rättigheter.	Helt	31
HR6	Verksamheter där det finns väsentlig risk för barnarbete och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffande av barnarbete.	Helt	30–31
HR7	Verksamheter där det finns väsentlig risk för tvångsarbete och obligatoriskt arbete, och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffande av tvångsarbete eller obligatoriskt arbete.	Helt	30–31
<b>Organisationens roll i samhället</b>			
SO3	Andel av de anställda som genomgått utbildning i organisationens policyer och rutiner avseende motverkan mot korruption.	Helt	33, webbplats
SO8	Belopp för betydande böter och totalt antal icke-monetära sanktioner mot organisationen för brott mot gällande lagar och bestämmelser.	Helt	33

## Om redovisningen

Hållbarhetsredovisningen beskriver Swedols inriktning, mål, resultat och åtgärder inom området och redovisas kalenderårsvis en gång per år i samband med årsredovisningen. Föregående års redovisning publicerades den 23 april 2014. Hållbarhetsredovisningen har upprättats enligt Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer "Sustainability Reporting Guidelines 3.0" (G3). Swedol bedömer att redovisningen för 2014 uppfyller tillämpnings-

nivå C enligt GRI. Väsentliga förändringar jämfört med tidigare år avseende exempelvis omfattning och mätmetoder för en indikator, samt effekten på redovisningen, upplyses om i anslutning till presentationen av den aktuella indikatorn.

Redovisningen omfattar koncernen Swedol AB och dess verksamheter inom inköp, lager, butik, distribution och kontor. Uppgifter för dotterbolagen Swedol Norge AS, Nima Maskinteknik AB samt Swedol Förvaltning AB innefattas då de är väsentliga för att förmedla en helhetsbild av

Swedols hållbarhetsarbete. Samtlig produktion sker externt varför Swedol ej innehar något bestämmande eller betydande inflytande över de tillverkande enheterna. Swedol har emellertid ett utökat ansvar för de produkter som marknadsförs under egna varumärken. Baserat på de förväntningar som har identifierats i dialogen med Swedols intressentgrupper har Swedol valt att i förekommande fall inkludera uppgifter gällande leverantörer av Swedols egna varumärken, samt leverantörer från Asien.