

Följer GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer för nivå B enligt GRI4 . Åttonde upplagan.

HÅLLBARHETS- REDOVISNING

Vårt hållbarhetsarbete

Så här arbetar Hertz, Sunfleet och Bilreda för att bidra till en mer hållbar värld.
s. 4

Våra fokusområden

Vi fokuserar på att ta ett socialt, ekonomiskt och miljömässigt ansvar.
s. 16

Resultat och framtid

Utfall 2016 och förbättringsområden för framtiden.
s. 24

2016

Hertz®





INNEHÅLL

1. HERTZ HÅLLBARHETSARBETE	4
1.1. HÅLLBARHETSÅRET 2015	5
1.2. HERTZ VD HAR ORDET	6
1.3. NÅGRA ORD FRÅN SUNFLEETS VD	7
1.4. BILREDAS VD HAR ORDET	8
1.5. STYRNING AV HÅLLBARHETSARBETET	9
1.5.1 BOLAGSSTYRNING	9
1.6. FOKUS PÅ VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSOMRÅDEN	11
1.6.1 MÖJLIGHETER	10
1.6.2 RISKER	10
1.6.3 INTRESSETER	11
2. VÅRA FOKUSOMRÅDEN	16
2.1 EKONOMISKT ANSVAR	16
2.2 MILJÖANSVAR	16
2.2.1 MILJÖMÅL	16
2.2.2 INTERNT MILJÖARBETE	17
2.2.2.1 LASTBILSTRANSPORTER AV HYRBILAR	15
2.2.2.2 INTERN FÖRFLYTTNING AV FORDON	17
2.2.2.3 DÄCKTRANSPORTER	17
2.2.2.4 TJÄNSTERESOR	17
2.2.2.5 UPPVÄRMNING OCH ELANVÄNDNING	17
2.2.2.6 DUBBDÄCK	19
2.2.2.7 KLIMATKOMPENSATION	19
2.2.2.8 VATTEN	19
2.3. SOCIALT ANSVAR	20
2.3.1 MEDARBETARNA	20
2.3.2 VÅR ROLL I SAMHÄLLET	23
3. RESULTAT	24
3.1 RESULTAT EKONOMI	24
3.2 RESULTAT MILJÖ	24
3.3 RESULTAT SOCIALT	30
4. OM HÅLLBARHETSREDOVISNINGEN	34
4.1 BERÄKNINGSMETODER OCH UNDERLAG	34
4.2 DEFINITIONER OCH FÖRKORTNINGAR	34
4.3 GRI-INDEX	35

1. FRAC:s hållbarhetsarbete

Vi har under året som gått haft fullt upp med pågående projekt. Därför har vi valt att inte kliva in i så många nya projekt, utan istället försökt fokusera på att utveckla våra verksamheter.

Vi har dock fortfarande en hel del pågående samarbeten med lärosäten för högre utbildning och andra forum, där vi som en partner bidrar med kunskap, tid och goda exempel på hur man kan utveckla hållbara tjänster för att möta framtiden. Året har inneburit en hel del utmaningar och vi har tagit inriktningsbeslut och arbetat hårt för att hitta lösningar och produkter som ska minska vår miljöpåverkan.

Vårt arbete med att skapa en ny servicestrategi, och att förändra organisationsstrukturerna, för att kunna nå visionen om Sveriges bästa kundupplevelse är pågående. Ett spännande arbete för alla inblandade i en tid då teknik och omvärld förändras i snabb takt.



1.1. Hållbarhetsåret 2016

Detta är Hertz åttonde hållbarhetsredovisning. Redovisningen följer även i fortsättningen GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer i enlighet med GRI 4. Vi fortsätter rapporteringen enligt samma struktur som tidigare år. Inget externt bestyrkande görs för år 2016.

Nytt för oss i år är att vi omfattas av den nya hållbarhetslagen (6 kap. 12 § ÅRL 1995:1554). Därmed är denna hållbarhetsredovisning en ny del av vår årsrapport.

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

För en detaljerad ekonomisk redovisning hänvisas till Hertz koncernredovisning för år 2016. Hertz ansvar gentemot ägarna är att leverera ett positivt resultat i enlighet med fastlagd budget och att samtidigt bedriva en hållbar verksamhet utifrån både miljömässiga, ekonomiska och sociala aspekter. Vi tror att hållbarhetsarbetet har stor betydelse för vår fortsatta affär. Därför har vi valt att fokusera på de områden som ligger i linje med den verksamhet vi driver och där vi ser att vi har störst möjlighet att påverka.



1.2. Hertz vd-ord

Det har varit ett spännande år för Hertz. Under det gångna året har Volvo Cars beslutat sig för att utnyttja den option som funnits om att bli hundra procentig ägare av FRAC. Vad förändringen innebär kommer framtiden att få utvisa. Det är dock väldigt positivt för oss som bolag att ha en stark och innovativ ägare.

Vi har under året fortsatt att stötta forskningsprojekt och frivilligorganisationer, både ekonomiskt och med vår kunskap och tid. Där har vi fortsatt arbetet med att utveckla fossilfria och attraktiva lösningar för mobila persontransporttjänster på kort och lång sikt.

I vår strävan att effektivisera utnyttjandet av våra fordon så har vi också utforskat nya tjänsteområden tillsammans med partners.

Vi verkar i en föränderlig tid med stora utmaningar och därför är det också viktigt för oss att hänga med och ha attraktiva lösningar framåt för att fortsatt vara framgångsrika.

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

redovisat vårt hållbarhetsarbete i samma format sedan 2009. Det ger oss ett bra underlag för att se utvecklingen av vårt hållbarhetsarbete. Nytt för i år är att vi även omfattas av den uppdaterade årsredovisningslagen. Vi kommer dock att fortsätta att redovisa hållbarhetsredovisningen skilt från resten av årsredovisningen.

När det gäller våra mål så har ambitionsnivån varit högre än vad vi kunnat uppnå utifrån dagens utbud av produkter. Då handlar det främst om de fordon vi har haft möjlighet att ha i flottan. De tillgängliga bränslealternativen har ändrats sedan de långsiktiga miljömålen togs fram, men trots detta når vi nästan de uppsatta utsläppsmålen.

Niklas Siljeblad, vd

”

För att bekräfta vårt hållbarhetsarbete har Hertz skrivit under UN Global Compacts 10 principer.”

Niklas Siljeblad, vd



1.3. Sunfleets vd-ord

Vi möts dagligen av allt sämre nyheter för planeten. Allt tycks gå med accelererande hastighet mot en framtid vi inte vill ha. Ofta talas det om att det ska vara lätt att göra rätt och svårt att göra fel. Bilpoolerna verkar vara ett undantag, i alla fall om vi frågar de cirka 2 000 personer som ansluter sig varje månad.

Allt fler väljer att inte äga bil och bara använda bil när de behöver, och det är lätt att göra rätt här. Sunfleet tar hand om allt runt omkring och bilarna är moderna, nya Volvo-bilar. Tillväxten i bilpoolsbranschen ökar och för varje bil kan man räkna bort minst fem andra, vilket skapar möjligheter till en helt annan planering av städer.

Idag eliminerar Sunfleet över 10 000 ton CO₂ tack vare dels färre bilar men dels också för att de bilar som används är de senaste inom elektrifiering och effektivisering. Målet 2016 var att ha en flotta som släpper ut under 100 gram koldioxid, men målet nåddes inte fullt ut (utfall 102 gram). Den stora utmaningen

framöver är att hitta parkeringsplatser så vi kan utöka verksamheten i takt med kundtillströmningen, samt att hitta laddplatser i ökande takt. Här hoppas vi att den statliga utredningen "Från värdekedja till värdecykel" kommer hjälpa till med en bildefinition med vilken förutsättningar kan skapas för att stödja bilpoolsaktörer med bland annat tilldelning av platser på gatumark.

Framtiden ser ljus ut för attraktiva och klimatsmarta affärsmodeller. Hoppas nog med tid finns kvar.

Peter Algurén, vd

1.4. Bilredas vd-ord

Under det gångna året har Bilreda fortsatt att digitalisera tjänster och kommunikationen med kunderna.

Bilreda har flyttat till koncerngemensamma lokaler, dit kunder och anställda enklare kan ta sig via kommunala färdmedel.

Fokusering på vagnparksoptimering har fortlöpt och "tillsammans med Danske Bank fortsätter vi att sälja vår gemensamma produkt Vagnpark flex".

Jonas Kervenhed, vd

... tillsammans med Danske Bank fortsätter vi att sälja vår gemensamma produkt Vagnpark flex.



1.5. Styrning av hållbarhetsarbetet

Vår målsättning är fortfarande att öka tillgängligheten och att kunna erbjuda Sveriges bästa kundupplevelse. Vi har en önskan om att kunna möta våra kunders behov och vi ser att vi har en växande grupp kunder som är mer miljömedvetna och som önskar göra hållbara val.

Därför arbetar vi med att tydligare kunna visa våra kunder vilka av våra produkter och tjänster som är bra val ur miljösynpunkt.

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

Hertz nätverk av uthyrningskontor består dels av egna kontor och dels av franchisekontor. Vi har arbetat vidare med att titta på gemensamma framtida lösningar, där vi kan dra nytta av varandras hållbarhets-, miljö- och kvalitetsarbete. Både ur ett systemperspektiv, men också ur ett större perspektiv kring varumärket Hertz. Arbetet har inte burit frukt i form av konkreta systemlösningar ännu.

Sunfleet har fortsatt expandera under året. Några milstolpar:

- Vi har startat upp elbilspooler med Vattenfall, där vi står för hela konceptet med allt från laddstolpe, bil, bokningssystem och så vidare.
- Vi har fördubblat antalet tecknade bilpoolsavtal till nyproducerade fastigheter. 2016 slutade på 16 000 anslutna bostäder (inte inflyttade).

- Vi inledde samarbete med Houdini: Kan man dela bil så kan man dela friluftskläder.
- Vi har haft de första pilotkunderna som bokar Sunfleet genom Spacetime som är en bokningsplattform för flera olika trafikslag, såsom buss, tåg, och bilpool.

1.5.1 Bolagsstyrning

Den årliga bolagsstämman är högsta beslutande organ. Bolagsstämman utser bolagens styrelser. Årsstämman fastställer även riktlinjer för ersättning till vd och ledande befattningshavare. Företagets externa ekonomiska revisorer kontrollerar att dessa riktlinjer följs. Stämman fattar beslut i alla frågor som tas upp. Vissa frågor behandlas av särskilda utskott före beslut. Styrelserna har det övergripande ansvaret för organisation och förvaltning av bolaget medan vd, som utses av styrelsen, ansvarar för löpande ledning av bolagen.

Styrelserna i FRAC, Sunfleet och Bilreda består av representanter från aktieägarna och övriga är invalda ledamöter. Ingen av dessa ingår i företagsledningen. Minst tre representanter från företagsledningen deltar vid styrelsemötena, vd och vice vd är alltid med. Därutöver deltar ytterligare personer beroende på fråga.

Styrelserna har ingen beslutsrätt kring policyer eller liknande, däremot för investeringsbeslut

över 250 000 kronor, finansieringsbeslut samt alla inköp av fast egendom, aktier och andra värdepapper. Enligt styrelsens arbetsordning har styrelseledamöterna en skyldighet att upplysa ordföranden om de har ett sådant intresse i ett ärende att de är jäviga. Styrelsernas ordförande ansvarar för utvärdering av styrelsens arbete inkluderande enskilda ledamöters insatser. Detta sker årligen enligt en etablerad process. Under 2016 har utvärderingen skett genom diskussioner mellan styrelsens ordförande och enskilda styrelseledamöter samt återkoppling och diskussion i hela styrelsen. Utvärderingen fokuserar bland annat på tillgång och behov av specifik kompetens samt arbetsformer. Tillsättning av nya styrelseledamöter sker via traditionellt anställningsförfarande. Vid tillsättning av ny vd utses en valberedning som tar fram kandidater för tjänsten. Ledningsgruppen i FRAC bestod under 2016 av nio personer och sammanträder på veckobasis. Ledningen i Sunfleet består av en person. Ledningen i Bilreda består av två personer.

Medarbetarna har möjlighet att påverka verksamheten genom att lämna förbättringsförslag i avvikelshanteringssystemet. Om ärendena bedöms bidra till långsiktiga förbättringar bereds de i arbetsgrupper med representanter från relevanta delar av företaget. Ärendena går sedan till ledningen för beslut. Ärenden av större ekonomisk betydelse förs i sin tur upp till styrelserna.

Styrelserna har ingen resultatbaserad ersättning. Ledningen har bonusprogram bestående av en rörlig lönedel som uppgår som mest till fem månadslöner per år. Säljare, stationschefer, regionchefer samt vissa nyckelpersoner får en resultatbaserad ersättning om uppsatta mål nåtts.

	2012	2013	2014	2015	2016
Antal biluthyrningskontor, FRAC	34	32	31	43	36
Antal biluthyrningskontor, återförsäljare	174	191	193	173	181
Antal biluthyrningskontor, agenter	10	11	9	3	3
Antal Hertz Self Service-kiosker	17	17	15	37	42
Antal bilhyror, FRAC (utom Sunfleet), återförsäljare och agenter	422 434	405 099	418 393	444 521	461 102
Antal bilpooler (poolplatser) i Sunfleet	292	306 (28)	372	424	539
Antal bilhyror, Sunfleet	158 270	197 568	212 896	241 679	300 534

Siffror för Sunfleet 2014 och 2015 har korrigerats.

1.6. Fokus på väsentliga hållbarhetsområden

1.6.1 Möjligheter

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

Under året sjösattes en ny strategi där fokus ligger på en digital leverans med tillgänglighet alla dagar, dygnet runt. Personalen flyttas till en central hubb och självservicekiosker ersätter uthyrningskontoren. Kiosken som produkt är inte ny. Den första kiosken lanserades redan år 2001 och har utvecklats löpande. Under 2016 levererades ytterligare ett femtontal kiosker i Sverige och sex stycken i Norge. Totalt finns nu ett fyrtiotal självservicekiosker i Norden. Under 2016 gjordes 60 000 kundtransaktioner via kioskerna.

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

Under året lanserades KTH Mobility Pool, ett nytt koncept med lätta elbilar, så kallade LEV:s, där vi även testar ett nytt ägarskap, så kallad "fodervärdsbil". Fodervärdskonceptet innebär att varje poolbil har en fodervärd som ansvarar för bilens tankning och städning. I gengäld får fodervärden nyttja fordonet utanför bilpoolens öppettider. Projektet avslutas under första kvartalet 2017. I region syd sitter vi i Green Charge Sydosts styrelse och är verksamma i Miljöfordon Syd. Vi märker att det finns ett ökat intresse för denna typ av bilar och teknik, men att kunskapen om produkten är låg. Vi ser en utmaning i hanteringen av produkterna i vår hyrbilsflotta, eftersom det fortfarande är för kort räckvidd på de allra vanligaste produkterna för att kunna möta våra kunders behov. Likaså är laddinfrastrukturen idag inte tillräckligt mogen för att kunna ta hand om dagens kunder på ett enkelt sätt. Men vi ser att andelen hybridbilar och rena elbilar kommer öka inom ett par år. Därför kommer vi att fortsätta vårt arbete för att stå väl förberedda med infrastruktur och kompetens när den nya tekniken är på plats.

1.6.2 Risker

Bolagets risker är starkt förknippade med fordonsindustrins utveckling avseende konkurrens, efterfrågan, miljöhänsyn samt samhällsutveckling och demografiska förutsättningar. Utvecklingen och efterfrågan på miljöfordon är viktiga faktorer som driver hela fordonsindustrin.

Möjligheterna för Hertz att bedriva biluthyrning på ett effektivt sätt begränsas när viktiga förutsättningar som tankningsmöjligheter och tvättanläggningar minskar i antal. Dessutom sjunker antalet parkeringsplatser tillgängliga för hyrbils-/bilpoolsföretagen, framför allt i storstadsområdena, vilket är

något som fortsätter att vara en stor risk för oss.. Vår möjlighet att minska utsläppen av fossil koldioxid från fordonsflottan är till stor del beroende av att fordonsproducenterna utvecklar fordon med lägre utsläpp. Ägarens krav påverkar också möjligheten att fritt styra över vagnparken eftersom tillgången på specifika fordon inte alltid motsvarar FRAC:s behov.

En risk för Hertz är att regler, skatter och avgifter som påförs bilar kan vara ett hinder i utvecklingen för hyrbilbranschen. Det kan också vara en fördel beroende på hur avgifterna formuleras. En tydligare styrning från egenägd bil till ett mer effektivt individuellt resande skulle ge en positiv inverkan. Incitament för att dela bil skulle till exempel medföra en möjlighet för Hertz/Sunfleet, eftersom detta troligen skulle leda till att fler valde att hyra/dela/samåka istället för att äga bil. Ett samhälle där alla äger en egen bil är inte hållbart i längden.

1.6.3 Intressenter

En löpande dialog med olika intressenter är en del av FRAC:s dagliga verksamhet. I dialogen med våra intressenter kan vi enklare upptäcka utmaningar, risker, möjligheter och svagheter i förhållande till bolagets vision. Information från intressenterna gör att Hertz, Sunfleet och Bilreda bättre förstår vilka åtgärder som vi behöver vidta och vilka prioriteringar som vi måste göra. 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/klimat, produkt/datasäkerhet och öppen kommunikation/transparens. Samtliga produkter (bilar) vi har i vår verksamhet leasas från olika varumärken. Vi tecknar avtal med återförsäljare i Sverige. Vår främsta leverantör, som representerar mer än 70 procent av vagnparken, är Volvo Car Corporation.



Intressent	Dialogtillfällen	Intressentens förväntningar på oss
Kunder	<p>Övergripande varumärkesundersökning. Dessutom gör vi varje år en undersökning bland vissa kunder/partners för att mäta hyrbilspreferens och varumärkeskännedom.</p> <p>Daglig mätning av kundnöjdhetsindex.</p> <p>Kundevenemang enligt marknadsföringsplan för sponsor-skap, partnerskap och andra aktiviteter.</p> <p>Kundenkäter, bland annat om upplevelsen av automatiserad uthyrning.</p> <p>Bilpoolsverksamheten gör också en mängd undersökningar på kunders beteenden samt kundenkäter.</p>	<p>Att vi kan erbjuda hyrbilar till ett bra pris. Att vi kan erbjuda en produkt som har minimal påverkan på vår miljö och att vi är öppna och transparenta i vår kommunikation.</p>



Intressent	Dialogtillfällen	Intressentens förväntningar på oss
Ägare	Styrelsemöten	Hertz och Sunfleet ska vara marknadsledande och ha god lönsamhet som innefattar miljöhänsyn, socialt ansvar och hållbarhet i verksamheten. Bilreda är inte marknadsledande men ska ligga i framkant inom digitalisering av de tjänster de levererar.
Ledning	Styrelsemöten Ledningsgruppsmöten	Att de produkter vi levererar motsvarar de krav vi ställt. Att vi är lönsamma.
Medarbetare	Regionmöten med egna anställda, agenter och franchisetagare. Två möten per region och år. Regelbundna individuella utvecklingssamtal mellan chefer och medarbetare, minst en gång per år, ibland oftare. Årligt möte där alla medarbetare bjuds in för att ta del av och diskutera företagets affärsplaner, värderingar och liknande. Mätningar av medarbetarnas uppfattning av Hertz/Sunfleet/Bilreda ESI (Employer Satisfaction Index).	Att vi är en bra och stabil arbetsgivare med bra arbetsmiljö och goda utvecklingsmöjligheter.
Återförsäljare	Regionmöten med egna anställda, agenter och franchisetagare. Två möten per region och år.	Att tjänsterna vi tillhandahåller till återförsäljarna är konkurrenskraftiga. Att produkterna är prisvärda.
Leverantörer	Löpande samtal	Att de produkter vi levererar motsvarar de krav vi ställt. Att vi är lönsamma.

Intressent	Dialogtillfällen	Intressentens förväntningar på oss
Agenter	Regionmöten med egna anställda, agenter och franchisetagare. Två möten per region och år. Löpande samtal.	Att priserna vi kan erbjuda är konkurrenskraftiga. Att vi har bilar i vår flotta vid tidpunkten för uthyrning.
Myndigheter	Dialog med olika departement kring frågor som berör möjligheter att bedriva biluthyrning. Årlig redovisning till de kommuner där vi har biltvättar. Återkommande inspektioner från miljöförvaltningar i berörda kommuner.	Att vi följer de lagar och regler som gäller för den verksamhet vi bedriver. Att vi redovisar vattenprover på avloppsvatten från våra reningsanläggningar.
Fackföreningar	Samtal med HR och anställda	Att vi följer gällande lagstiftning.
Frivilligorganisationer	Deltagande i flera initiativ kring elbilar och möjligheterna kring dessa i framtiden. Dialog med olika branschförbund med syfte att skapa förståelse för Hertz produkt och dess framtida möjligheter. Rekryteringsarbete på skolor för att uppmuntra ny kompetens att söka sig till företaget. Samarbeten tillsammans med akademien där vi deltar med teknik och kompetens inom den hållbara resan. Samarbete med Skjutsgruppen	Att vi deltar och driver utvecklingen mot det hållbara resandet.

2. Våra fokusområden

2.1 Ekonomiskt ansvar

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

Bolagets minoritetsägare Volvo Personvagnar Norden AB (ett helägt dotterbolag till Volvo Car AB (publ.)) har i december påkallat en option att förvärva ytterligare 55 procent av aktierna i First Rent A Car AB. Efter transaktionens slutförande, vilken är villkorad av godkännande från berörda myndigheter, kommer Volvo Personvagnar Norden AB att äga 100 procent av bolaget. Transaktionen är beräknad att färdigställas under det första halvåret 2017.

Baserat på påkallandet av optionen och avtalet mellan Volvo Personvagnar Norden AB och säljaren är bedömningen att Volvo Car-koncernen konsoliderar First Rent A Car koncernen i Volvo Car AB:s koncernredovisning per den 31 december 2016. Någon koncernredovisning för First Rent A Car AB har därför inte upprättats för räkenskapsåret 2016 med hänvisning till Årsredovisningslagen 7 kap 2.

Vi har upphandlat ett nytt ekonomisystem för Norge, Danmark och Sverige och implementering pågår nu i Sverige. I Norge är den klar. Arbetet kommer att pågå under hela 2016 och en bit in i 2017 innan hela systemet är implementerat i hela Norden.

2.2 Miljöansvar

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

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

Under perioden 2007 till 2020 ligger huvudfokus på:

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

2.2.1 Miljömål

Hertz mål för hyrbilsflottan, inklusive Sunfleet, skåpbilar och minibussar, är uppdelat i flera steg. För år 2016 gäller 112/110 gram CO₂ per kilometer i en fallande skala till år 2040 då vi har en nollvision. För år 2016 blev utfallet för Hertz och Sunfleet tillsammans 116/119 gram CO₂ per kilometer. För 2016 ser vi att motoralternativ och flottsammansättning varit samma som för 2015. Vi är fortfarande bäst i branschen avseende procentandel miljöbilar i flottan, i enlighet med den nya miljöbilsdefinitionen som trädde i kraft under januari 2013, med 52 procents andel under året. Vi nådde inte våra högt satta mål för året och för att vi ska ha mål som relaterar till de produkter som vi idag har tillgång till, så har vi beslutat att revidera målen för ett par år framåt. Därför fick vi lov att höja snittutsläppet för 2016 jämfört med 2015. Likaså ser vi att vi för 2017 kommer behöva fortsätta höja utsläppsnivån

då våra bilflottors sammansättning har en stor andel större fordon. Om vi separerar Sunfleet från de totala utsläppsnivåerna, så ser vi att de fortsätter att visa en positiv trend och minskar sina snittutsläpp.

Koncernens verksamhet bidrar också indirekt till ett antal positiva effekter ur miljösynpunkt. Genom att ha miljöbilar i hyrbilsflottan och i bilpoolen kan koldioxidutsläppen minska jämfört med om resan skett i ett svenskt genomsnittsfordon. Genom vår verksamhet erbjuds också allmänheten möjlighet att prova olika typer av bilar, till exempel bilar som drivs med förnyelsebara bränslen, innan de bestämmer sig för att köpa. Att vi erbjuder en stor bredd av bilmodeller och storlek är innebär att fler personer kan äga en mindre bil och hyra en större vid de tillfällen då en större bil är att föredra. Med smarta tjänster och produkter kan vi erbjuda ett alternativ till att äga fordon. Många gånger ersätter hyrbil och bilpoolen delar av ett företags behov av tjänstebilar, samtidigt som privatpersoner ges möjlighet att utnyttja fordonen på kvällar och helger. Därför är det positivt att Sunfleets bilpools-verksamhet tar allt större plats i verksamheten. Under året som gått har Sunfleet haft en mycket god utveckling av verksamheten.

2.2.2 Internt miljöarbete

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

Under kvartal ett 2016 flyttade Hertz, Sunfleet och Bilreda till ett gemensamt kontor med ett grönt hyresavtal. Kontoret, som ligger på Södermalm i Stockholm, är mer yteffektivt med närhet till tunnelbana och annan kollektivtrafik. Flytten gjorde att vi nu har närheten till varandra och större möjlighet att ta oss till och från kontoret på ett miljömässigt sätt. Under 2016 tog vi även beslut om att genomföra en Zeroanalys på koncernens resande.

Målet med analysen är att under 2017 minska våra koldioxidutsläpp ytterligare.

2.2.2.1 Lastbilstransporter av hyrbilar

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

2.2.2.2 Intern förflyttning av fordon

När ett fordon förflyttas och kilometerställningen inte belastar en kund, vid till exempel service av Hertz och Sunfleets fordon eller för att flytta fordon dit Hertz har stor efterfrågan, görs ett internt hyreskontrakt. Hertz har valt att särredovisa de transporter via Freerider, det vill säga när Hertz tar allmänheten till hjälp för att flytta fordonen, från dem som görs när Hertz medarbetare sitter vid ratten.

2.2.2.3 Däcktransporter

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

2.5.2.4 Tjänsteresor

Vi startade under 2016 projektet Zero för att minska våra interna utsläpp från tjänsteresor. Vi har också tagit fram en ny resepolicy och alla bokningar av tjänsteresor ska gå via vår utvalda leverantör. Samtliga resor ska motiveras och godkännas av närmaste chef. Målsättningen är att minska antalet interna resor och att se till att vi gör miljömässigt bättre val när vi reser.

2.2.2.5 Uppvärmning och elanvändning

Hertz har lokaler på ett stort antal orter runt om i Sverige. Ofta hyr vi bara några kvadratmeter i en stor bilhall eller liknande, vilket gör det svårt att exakt mäta energianvändningen

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



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

Ingen förändring av andelarna av dubbfria/dubbade däck har skett under året. Fördelningen är fortfarande cirka 50/50 för Hertz fordon.

Sunfleet har 95 procent av alla sina fordon på dubbfria vinterdäck. Acceptansen för dubbfria vinterdäck är större hos Sunfleets kunder, eftersom Sunfleets fordon företrädesvis körs kortare sträckor inom tätorter.

2.5.2.7 Klimatkompensation

Hertz har sedan år 2007 klimatkompenserat för medarbetarnas tjänsteresor och sedan slutet av 2008 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. För närvarande så deltar vi i Amayo vindkraft-projektet i Nicaragua. Vår interna klimatkompensation ligger på samma nivå som föregående år.

2.5.2.8 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 anläggningarna på Arlanda och Landvetter.

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

2.3 Socialt ansvar

FRAC är en ledande koncern inom vagnparkslösningar och mobilitetstjänster, såsom uthyrning av fordon och bildelningstjänster. Som marknadsledare har vi ett stort ansvar för att våra produkter och tjänster trygga utifrån ett miljö-, hälso- och säkerhetsperspektiv.

Hertz och Sunfleet är en aktiv part i Biluthyrarna Sveriges policy som innebär att anställda hos medlemsföretagen under alla omständigheter ska uppträda korrekt, ärligt och opartiskt mot alla kunder, kollegor, leverantörer och varje annan affärskontakt oberoende av hudfärg, religion, nationellt ursprung, bosättningsland, kön och civilstånd.

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

Vi arbetar också med vår nya servicestrategi för att kunna möta ökade krav på tillgänglighet. Implementering av nya arbetssätt har också inneburit en omfördelning av resurser för att kunna möta kundernas krav på service, tillgänglighet och kontaktytor. I arbetet med den nya servicestrategin har vi involverat ledning, servicecentrets medarbetare och externa specialister. Arbetet är långsiktigt och kommer att pågå under flera år.

Vi har också fått en ännu större trygghet genom en ägare som också är engagerad i det lokala samhället och som deltar i många projekt som knyter an till socialt ansvar.

2.3.1 Medarbetarna

FRAC:s övertygelse är 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.

Som plattform för vår 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 Hertz, Sunfleet och Bilreda står för krävs det medarbetare som är kompetenta i sina roller och som trivs på arbetsplatsen.

Hertz medarbetare utgörs till cirka 60 procent av operativ personal, som arbetar på uthyrningskontor över hela landet. Resterande del är tjänstemän och centrala funktioner, som i huvudsak arbetar på huvudkontoret i Stockholm, på Hertz Sales Center i Arvidsjaur eller på Sunfleets kontor i Göteborg. Utöver tillsvidareanställda har Hertz även tidsbegränsat anställda och inhyrd personal. Av dessa personer arbetar en övervägande del operativt på uthyrningskontoren.

Traditionellt har biluthyrningsyrket varit ett genomgångsyрке, vilket medfört att branschen som sådan har en högre personalomsättning än andra branscher. Vi har som en följd av detta under året infört screeningtester i vår rekryteringsprocess. Screeningtesterna hjälper oss också att genomföra rekryteringar med minskad risk för diskriminering, vilket också nämns av Diskrimineringsombudsmannens (DO) genomgång av aktuell forskning "Hundra möjligheter att rekrytera utan att diskriminera – det här visar forskningen".

Under året har vi erbjudit samtliga chefer och skyddsombud utbildning i Arbetsmiljöverkets nya föreskrifter för organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) som infördes under våren.





Vi har under 2016 även fortsatt arbetet med "Må Bra"-konceptet som vi inledde under 2014. Anledningen till detta är att vi anser att mår man bra så blir prestationen på arbetet och mötet med våra kunder bra. Vi valde att fokusera både på god hälsa och att må bra i termer av att kunna njuta av livet. Även under 2016 har vi erbjudit all personal hälsotester. Vi har också erbjudit olika stimuli som startbiljetter till idrottsliga evenemang såsom löparlopp.

Vi genomförde en medarbetarundersökning under senhösten 2016. Undersökningen mäter en rad olika områden som mynnar ut i medarbetarnas engagemang i form av arbetsglädje och lojalitet. Den gjordes av samma leverantör som gjorde undersökningen 2015 och mäter samma parametrar.

2.3.2 Vår roll i samhället

Som marknadsledande inom två av de branscher där vi verkar, 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 verksamhet. Hertz Standards of Business Conduct är affärsetiska regler som är beslutade av Hertz Corporation och omfattar Hertz verksamhet över hela världen. Reglerna omfattar områden som försiktighetsprincipen, lagefterlevnad, konkurrensfrågor, representation, givande och mottagande av gåvor, delaktighet i politiska processer, intressekonflikter och hantering av konfidentiella handlingar. Riktlinjerna innehåller även rutiner för rapportering av misstanke om avvikelse mot reglerna och kontroll att reglerna följs. Utöver dessa riktlinjer har vi även tagit fram en egen uppförandekod för FRAC Sverige. Den baserar sig på UN Global Compacts tio principer som vi i vår koncern valt att stödja genom att underteckna.

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

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

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

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

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

FRAC bidrar också 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 World Childhood Foundation, Situation Stockholm, Röda Korset som katastrofpartner, Hello Sweden, Svenska Fotbollförbundet, Nattskiftet och en rad projekt som finns på universitet och högskolor runtom i landet.

3. Resultat

3.1 Resultat ekonomi

Det ekonomiska hållbarhetsmålet anger att vi ska nå en vinstmarginal på 3 procent och ha en soliditet på 20 procent. Soliditeten för Hertz är 20,3 procent, för Sunfleet 25,3 procent och för Bilreda 9 procent. Vi når inte upp till en vinstmarginal på 3 procent.

Vi behåller vår position som marknadsledande och vår omsättning fortsätter att öka över tid, vilket är positivt. Ökat resande i kombination med en positiv konjunktur har gett oss en volymökning. Vi fortsätter vårt arbete med att se över kostnader relaterade till flottan och arbetar också med att se över inköpsprocessen och avtal med leverantörer för att minska vår kostnadsmassa. För att se ytterligare upplysningar avseende FRAC:s utgifter fördelade på intressentgrupper, se respektive bolags årsredovisningar.

3.2 Resultat miljö

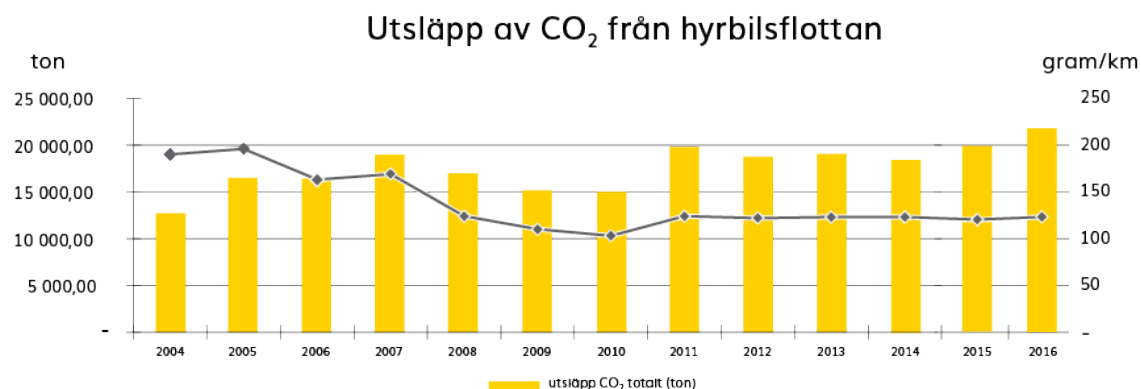
Vi har två hållbarhetsmål inom miljöområdet. Det första är knutet till våra kunder och flottan och handlar om att halvera våra fossila koldioxidutsläpp till år 2020 jämfört med 2007. Det andra hållbarhetsmålet handlar om att minska de interna fossila koldioxidutsläppen med drygt 60 procent till år 2020 jämfört med 2007.

Det första målet för hela flottan visar på en negativ trend, det vill säga att siffrorna för 2016 har ökat lite jämfört med 2012. Målet enligt budget var 110 gram per kilometer, vilket byggde på kundbeteende från 2007 och framåt med avseende på fordons-/bränsleval och körsträckor. Utfallet 119 gram per kilometer återspeglar de förändringar av motoralternativ som våra leverantörer fortsätter att göra och hur vår inköpsplan för 2016 såg ut. Därmed nådde vi inte målet för 2016 som koncern. Sunfleet har hårdare mål på sin flotta och i år så visar de återigen att de kan minska sina utsläppsnivåer. De har även visat att det går att uppnå mycket låga snittutsläpp, även om de inte fullt ut nådde sina egna högt satta krav på flottan. För 2017 har vi justerat upp målen, eftersom vi inte ser att de fordon som idag erbjuds på marknaden kommer kunna nå de önskade nivåerna. Fordon som drivs på alternativa bränslen, exempelvis el, kommer att öka i antal på den svenska marknaden vilket också gynnar FRAC på längre sikt.

Nyckeltal Hertz (tkr)	2013	2014	2015	2016
Nettoomsättning	455 131	459 000	497 300	514 800
Resultat efter finansiella poster	5 971	2 622	-15 635	2 900
Resultat före skatt	12 052	-2 582	984	17479
Årets resultat	9 752	-2 604	984	17479

Nyckeltal Sunfleet (tkr)	2013	2014	2015	2016
Nettoomsättning	84 760	92 771	108 029	131 119
Resultat efter finansiella poster	4 180	43	4 485	8239
Resultat före skatt	6 153	62	-431	689
Årets resultat	4 788	40	-431	262

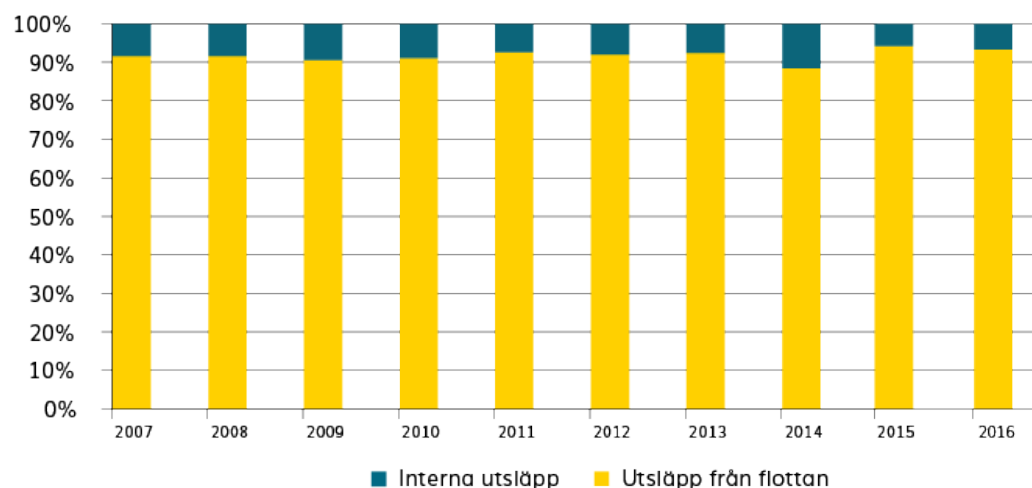
Nyckeltal Bilreda (tkr)	2015	2016
Nettoomsättning	20 698	20 497
Resultat efter finansiella poster	1 149	849
Resultat före skatt	395	183
Årets resultat	298	124

Kundutsläpp gram CO₂ per kilometer för hyrbilsflottan

Vi fortsätter att öka antalet transaktioner. Vi har också ökat våra snittutsläpp för CO₂ då vi har haft en större andel större fordon i flottan under året.

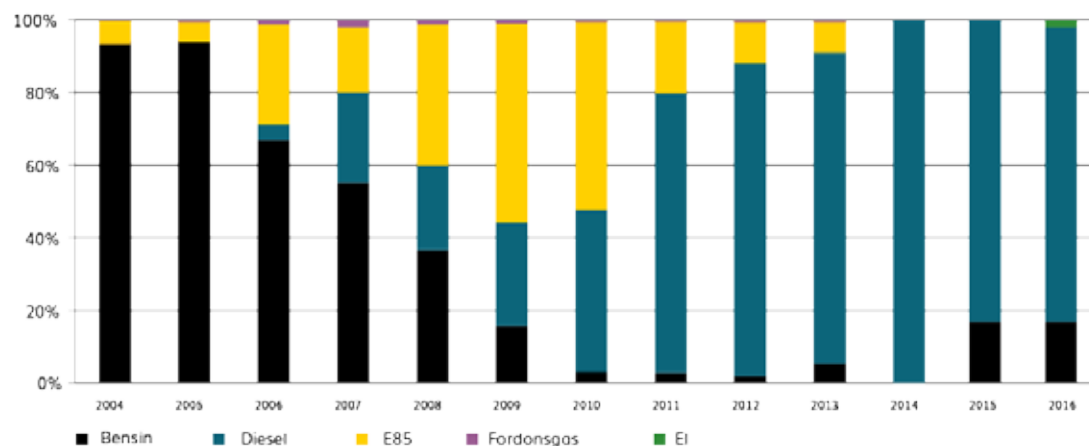
Koldioxidutsläpp internt jämfört med flottan

De interna utsläppen har ökat jämfört med föregående år.



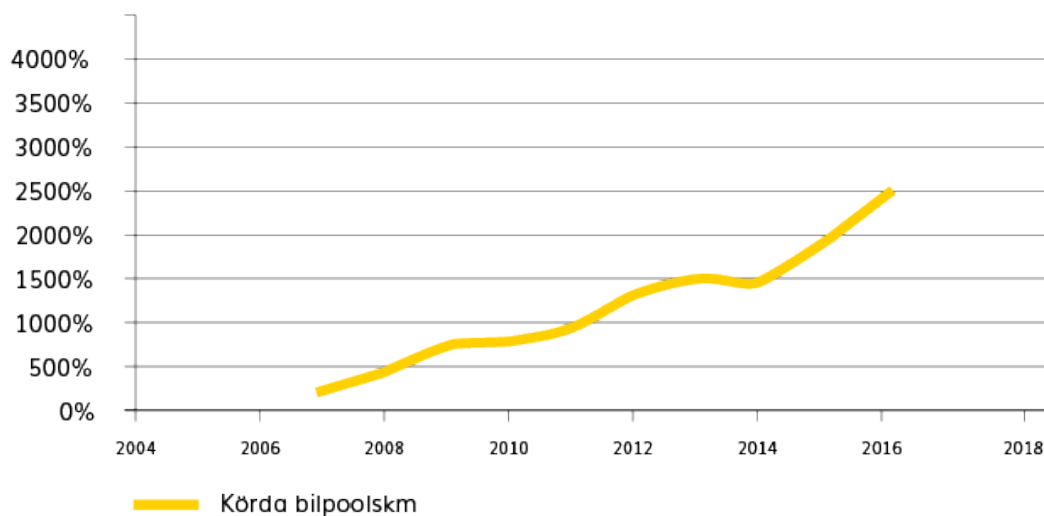
De interna utsläppen har ökat något jämfört med föregående år.

Andel körda kilometer per bränsleslag



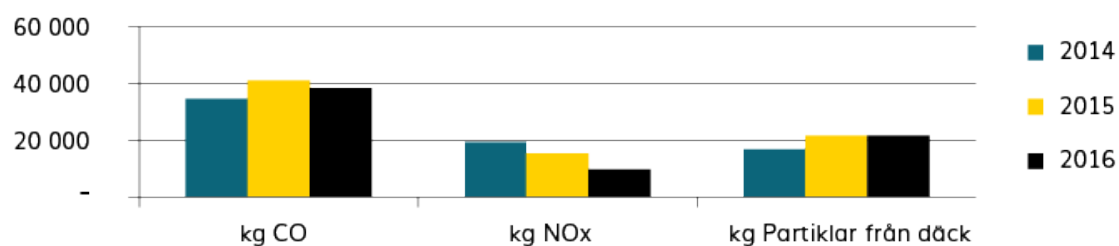
Körda bilpoolskilometer i procent jämfört med 2007

Antalet bilpoolskilometer fortsätter att öka från 2007.

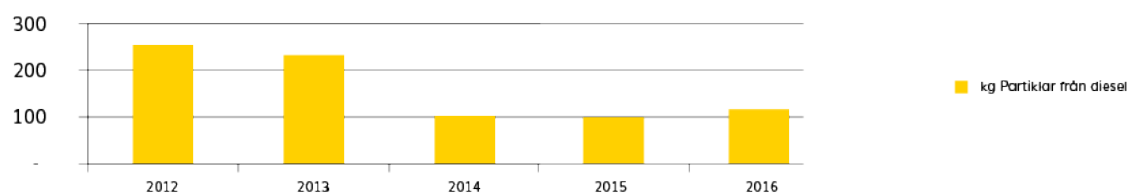


Kilogram CO / NOx / Partiklar från däck

kg CO / NOx / Partiklar från däck



Kilogram partiklar från diesel



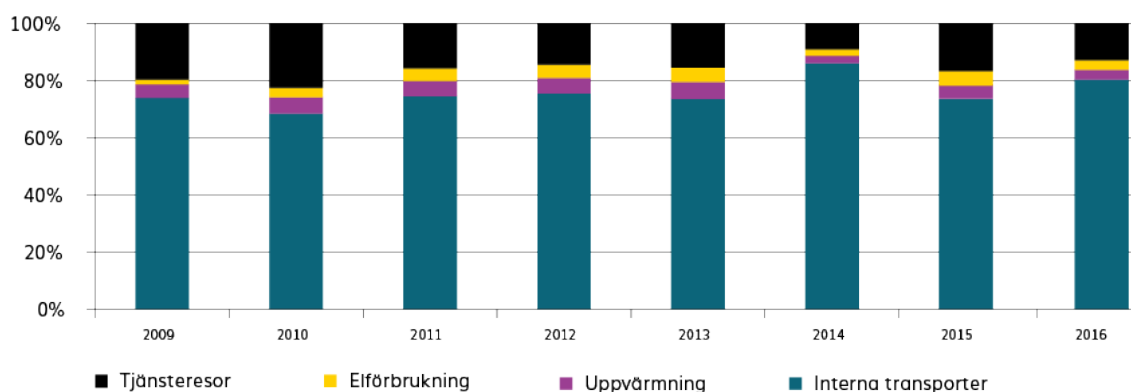
Redovisning av fördelning av interna utsläpp av växthusgaser

I mars 2016 flyttade vi vårt huvudkontor till nya lokaler på Södermalm. Lokalen är cirka hälften så stor som de tidigare lokalerna på Lilla Essingen. I samband med flytten lämnade också Bilreda en egen lokal i Nacka för att flytta in i gemensamma lokaler. Vi har ett grönt avtal med vår hyresvärd vilket innebär att vi har grön el, källsortering, energiåtervinning och smart belysning som skall minimera energiförbrukning fastigheten.

För fordonstvätt så har vi beräknat energiåtgången i egna hallar. Vi har inte mätt energiåtgången för externa tvättar.

Fördelning energiförbrukning

Inga väsentliga förändringar har skett under 2016. Den stora miljöpåverkande faktorn är våra interna transporter av fordon. Under 2016 påbörjade vi ett arbete tillsammans med Cero där vi ser över våra arbetsresor både i form av arbetspendling och tjänsteresor. Vi har som mål att minska vår miljöbelastning även inom denna del.

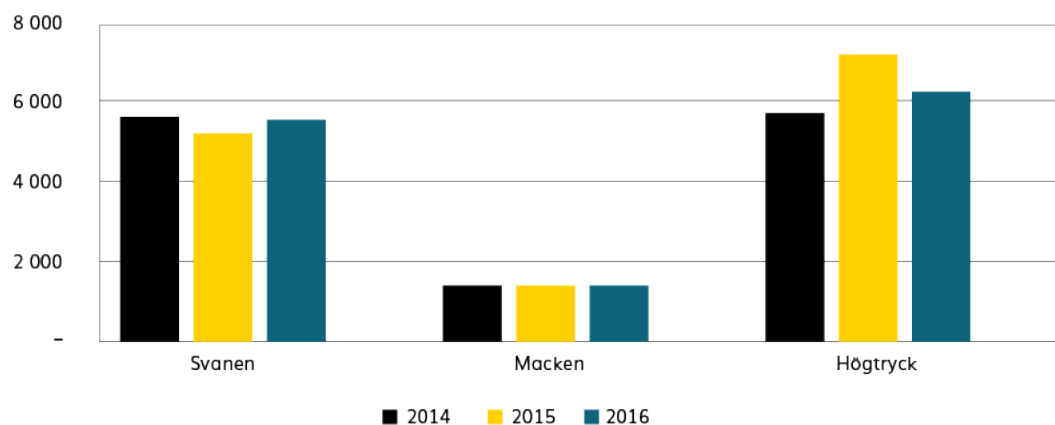


Redovisning av vattenförbrukning fördelat på tvätttyp

Användningen av vattentvätt har minskat under 2016 jämfört med föregående år. Användningen av TRIO-tvättar (tvätt i egen automattvätt på Arlanda och Landvetter) har ökat jämfört med föregående år. Den troligas-

te förklaringen till att antalet vattentvättar minskar är att vi infört vattenfria tvättar.

Vattenförbrukning totalt

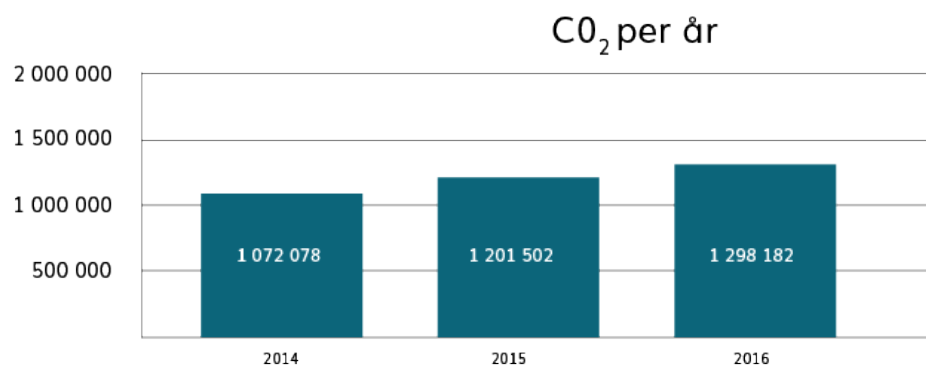


Under 2016 blev vattenfria tvättar en ordinarie tvätttyp på Hertz och Sunfleet. Målet för Hertz var svårt att nå eftersom vi inte lyckades med implementeringen på samtliga kontor. Sunfleet däremot nådde en bra bit över sitt mål.

Mål 2016, %-andel vattenfria tvättar av totala antalet tvättar:	Utfall 2016
Hertz 5%	4%
Sunfleet 5% av alla tvättar skall vara vattenfria	Ca 15%

För 2017 finns nya lokala mål för respektive uthyrningskontor/region avseende vattenfri tvätt.

Redovisning av kunders klimatkompensation (CO₂ kilogram per år)



Våra kunders frivilliga klimatkompensation har ökat under 2016.

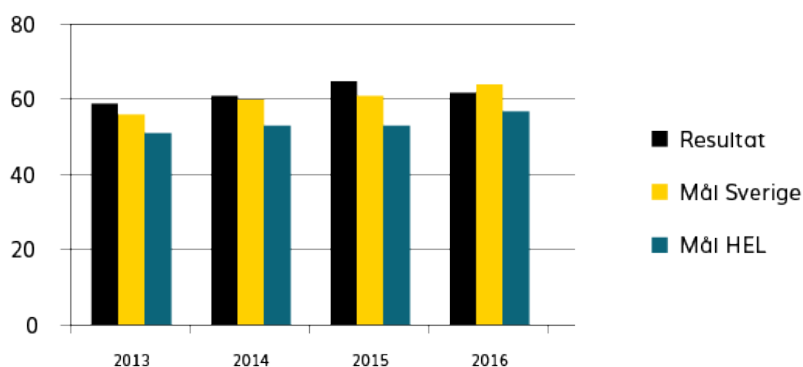
3.3 Resultat socialt

Vi nådde HEL:s (Hertz International Limited) mål för NPS under 2016. För HEL hade vi ett mål på 57. För Sverige hade vi ett mål på 63,8. Det nådde vi inte. I januari 2017 går vi över till Medallia:s system för mätning av NPS. Från och med den 1 april 2017 mäter vi kundnöjdheten

på en tiogradig skala vilket är branschstandard. Detta gör att vi på sikt kommer kunna jämföra oss med andra företag och branscher på ett annat sätt. Undersökningen är också ny, med bland annat nya huvudområden. För 2016 var målet att ha en NPS över 63,8 på helåret.

NPS (Net Promotor Score)

Målet för 2016 var 63,8.



Målet för 2016 var 63,8 utfall blev 61,9.

Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter Hertz	2012	2013	2014	2015	2016
Tillsvidareanställda (totalt antal)	222,8	199	202,5	221	221
Timanställda	19,3	20,8	28,5	26	30
Inhyrd personal	8,6	5,2	11,7	10,7	14,2
Personalstyrka totalt	256,9	225	242,5	257,7	265,2

Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter Sunfleet	2014	2015	2016
Tillsvidareanställda (totalt antal)	22	27	32
Timanställda	0,3	0,62	0,95
Inhyrd personal	0,8	0,34	
Personalstyrka totalt	24	27,62	33

Genomsnittlig personalstyrka, heltidsekvivalenter Bilreda	2015	2016
Tillsvidareanställda (totalt antal)	19	19
Timanställda	2	1,31
Inhyrd personal	1	0
Personalstyrka totalt	22	20

Målet för 2016 var att personalomsättningen inte skulle överstiga utfallet från 2015. Utfallet visar att personalomsättning ökat under 2016 för Hertz och Bilreda. Däremot sjönk den för Sunfleet.

Personalomsättning Hertz					
Personer som slutat under året*	2012	2013	2014	2015	2016
Antal kvinnor	16	13	22	24	32
Antal män	34	16	19	22	22
Antal totalt	51	29	41	46	54
Personalomsättning	23%	11,7%	19,6	19,2%	22,5%

*Räknas på antal tillsvidareanställda

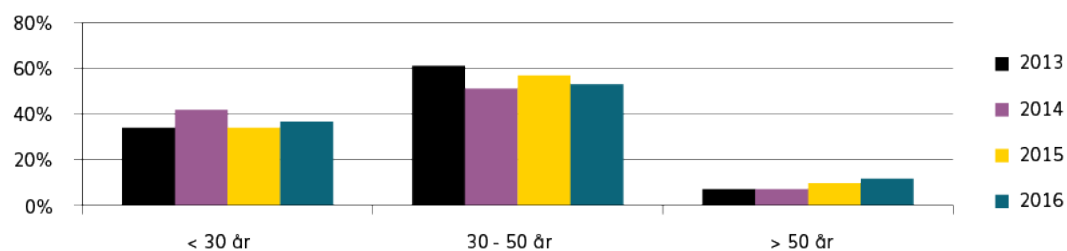
Personalomsättning Sunfleet			
Personer som slutat under året*	2014	2015	2016
Kvinnor	1	1	1
Män	1	2	1
Tot	2	3	2
Personalomsättning	9,3%	11,3%	6,6%

*Räknas på antal tillsvidareanställda

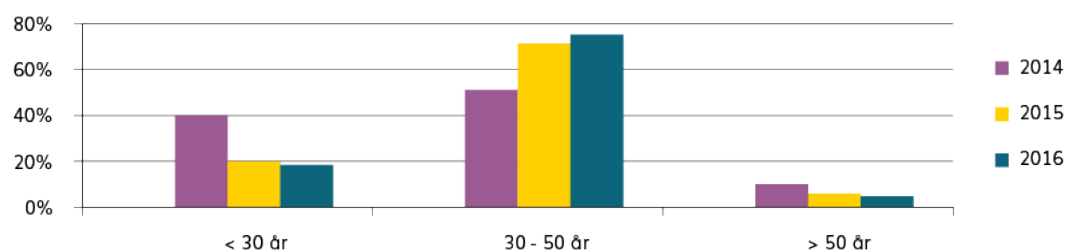
Personalomsättning Bilreda		
Personer som slutat under året:*	2015	2016
Kvinnor	1	1
Män	2	1
Tot	3	2
Personalomsättning	6,2%	12,9%

*Räknas på antal tillsvidareanställda

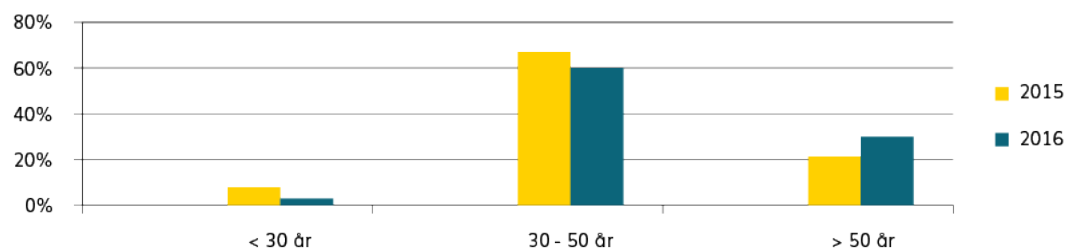
Åldersfördelning på Hertz



Åldersfördelning på Sunfleet



Åldersfördelning på Bilreda



Vi genomförde en medarbetarundersökning under 2016. Undersökningen mäter en rad olika områden som mynnar ut i medarbetarnas engagemang i form av arbetsglädje och lojalitet.

	Hertz		Sunfleet		Bilreda		GELx*
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	
Arbetsglädje	61	67	64	75	56	50	65
Lojalitet	74	78	74	81	63	66	72

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

Mål: Antalet sjukdagar 2016 ska inte överstiga antalet sjukdagar 2015. Vi har nått vårt mål med färre sjukdagar under 2016 för Hertz och Bilreda. Sunfleet ligger kvar på samma siffra som föregående år. Vi har fortfarande långtidssjukskrivningar av personliga skäl, vilka vi som arbetsgivare inte har möjlighet att påverka.

Olyckor och frånvaro Hertz	2012	2013	2014	2015	2016
Antal skador per 100 anställda	7,8	2,6	3	2,7	2,3
Frånvarodagar på grund av olycksfall i arbetet eller arbetsrelaterad sjukdom per 100 anställda	3,6	1,1	0,6	0	
Sjukfrånvaro (dagar) per anställd	0	14,3	13,2	17,8	12,6

Olyckor och frånvaro Sunfleet	2014	2015	2016
Antal skador per 10 anställda	0	0,4	0,3
Frånvarodagar på grund av olycksfall i arbetet eller arbetsrelaterad sjukdom per 10 anställda	0	0	0,034
Sjukfrånvaro (dagar) per anställd	3	8	8

Olyckor och frånvaro Bilreda	2015	2016
Antal skador per 10 anställda	0	0
Frånvarodagar på grund av olycksfall i arbetet eller arbetsrelaterad sjukdom per 10 anställda	0	0
Sjukfrånvaro (dagar) per anställd	13	9

Utbildningstimmar per personalkategori totalt	2013		2014		2015		2016	
	Totalt	Per Person	Totalt	Per Person	Totalt	Per Person	Totalt	Per Person
Utbildningstimmar för företagsledning	199	4	0,4	199	1	0,1	22	2,2
Utbildningstimmar för mellanchefer	715	1017	39,1	715	58	6,4	47	5,8
Utbildningstimmar för tjänstemän/centrala funktioner	491	451	5,5	491	296	3,5	94	1
Utbildningstimmar för operativ personal	2305	3158	24,5	2305	1412	8,5	1962	15,4
Utbildningstimmar för samtlig personal	3710	4437	17,9	3710	1767	6,7	2124	8,8

Introduktionsutbildningar, förutom i uthyrningssystemet, loggas inte.

4. Om hållbarhetsredovisningen

4.1 Beräkningsmetoder och underlag

Data i redovisningen har till största delen hämtats från TRAC/BI, miljöledningssystemet, personaladministrationssystemet, årsredovisningen och rapporter från leverantörer. Viss miljödata har även samlats in genom enkäter till medarbetare i verksamheten. Inga väsentliga förändringar i insamlingsmetoder har skett från föregående års redovisning.

4.2 Definitioner och förkortningar

E-mobility	Electro mobility
FRAC	First Rent A Car AB
GRI	Global Reporting Initiative
HEL	Hertz International Limited
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

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

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

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

Nr	Indikator/beskrivning	Ej till- lämplig	Läshänvisning/ Kommentar	ISO 26000
Identifierade materialaspekter och gränser				
G4-23	Väsentliga förändringar som ägt rum sedan den förra redovisningsperioden, vad gäller avgränsning, omfattning eller mätmetoder som använts i redovisningen		Beräkningsmetoder och underlag, alternativt kapitel 1	7.5.3
GRI index innehåll				
G4-32	Tabell som identifierar var i redovisningen Standardupplysningarna finns		GRI-korsreferenstabell	
Bestyrkande				
G4-33	Policy och nuvarande åtgärder med avseende på att genomföra externt bestyrkande av redovisningen. Täckningen och grunden för allt externt bestyrkande ska förklaras för de fall de inte inkluderats i bestyrkanderapporten som levereras med hållbarhetsredovisningen. Dessutom ska relationen mellan den redovisande organisationen och bestyrkanderevisorn förklaras.		GRI-rapport (Stycke 1.1)	
Bolagsstyrning				
G4-34 G4-38	Organisationens bolagsstyrning, inklusive kommittéer som är underställda högsta ledningen, som är ansvariga för specifika uppgifter, såsom att ta fram strategi eller organisatorisk översikt		GRI-rapport (stycke 1.5.1)	6.2

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

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

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

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

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

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





Hertz®