



Hållbarhetsredovisning

Kortversion

Hertz.se
For a better journey[®]



horatio™



"Vi har en spännande
resa framför oss"

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

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

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

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

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

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

Henrik Axling, vd

HERTZ HÅLLBARHETSARBETE - SJU HÅLLBARHETSMÅL OCH STÄNDIGT FÖRBÄTTRINGSARBETE

Hertz har sju övergripande hållbarhetsmål (ett ekonomiskt mål, två miljösmål och fyra sociala mål) för att nå både en hållbar affärs- och samhällsutveckling och ständig förbättring. Hållbarhetsarbetet inkluderar dessutom ett flertal mål som Hertz jobbar mot. Mer om dessa finns att läsa om i hållbarhetsredovisningen under respektive område.

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

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

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

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

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



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

HÅLLBARHETSÅRET 2011

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

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

Viktiga händelser - framsteg, utmaningar och åtgärder under 2011

Inom det ekonomiska området:

- Omsättningen ökade jämfört med 2010.
- Hertz vann flera upphandlingar och nya avtalskunder mycket tack vare det trovärdiga hållbarhetsarbetet.
- Sunfleet bolagiserades och blev ett fristående dotterbolag till First Rent a Car AB.
- Sunfleet skrev flera samarbetsavtal med andra hållbarhetsaktörer, till exempel blev Sunfleet en del i Vasakronans erbjudande om "Gröna hyresavtal".
- Efterfrågan fortsatte att öka från kunder avseende miljöbilar. Tilläggstjänster för att minimera miljöpåverkan ökade.
- Ett tiotal nya bemannade uthyrningskontor öppnades samt ett antal obemannade kiosker vilket ökade tillgängligheten.

Inom miljöområdet:

- En ny rese- och mötespolicy samt miljöpolicy togs fram i syfte att minska utsläpp från de interna transporterna.
- Fordonsflottans utsläpp av fossil koldioxid ökade på grund av att färre etanolbilar köptes in till förmån för miljöbilar som drivs av diesel.

- Utsläppen av fossil koldioxid från Hertz tjänsteresor minskade till följd av att reserestriktioner infördes efter sommaren.
- Fler utsläpp från fordonen än bara koldioxid började mätas och redovisas.
- Hertz hade stora problem med att starta Renault Clio-bilarna i etanolmodell. Hertz fick information från Renault att inte tanka etanol i dessa fordon.
- En standard för att tvätta fordon togs fram i syfte att minska kemikalieförbrukningen och använda mindre farliga rengöringsmedel samt samordna inköp.
- En ny och mer omfattande rutin för kontroll av däcktryck infördes för att spara pengar, miljö och säkerställa att alla fordon alltid har rätt däcktryck.

Inom det sociala området:

- Hertz anslöt sig till FN Global Compact i början av 2012. Hertz kommer att påbörja ett systematiskt arbete utifrån Global Compact's moralprinciper och internationella normer och konventioner inom områdena miljö, mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, och anti-korruption.
- Hertz uppförandekod för medarbetare och leverantörer arbetades fram för beslut 2012 och ska implementeras i organisationen under 2012.
- För att stoppa barnpornografiska bilder och filmer så installerades en programvara på First Rent A Cars samtliga datorer. Programvaran identifierar och stoppar all lagring och spridning av barnpornografiskt material.
- Ett nytt upplägg med kvartalsvisa medarbetarundersökningar infördes för att snabbare kunna sätta in åtgärder där arbetsmiljön upplevs som mindre bra.
- En tjänst som inköpsamordnare inrättades för att kunna styra och utveckla inköp och samarbetet med leverantörerna.
- Satsning på serviceutbildning och ledarskapscoaching har förbättrat servicen mot kunder och stärkt organisationens ledarskap.
- Kundnöjdheten ökade jämfört med 2010 mycket till följd av bättre service och kundbemötande.



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

MÖJLIGHETER OCH RISKER

Möjligheter

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

Hertz har även identifierat en ny affärsmöjlighet - "Mobility management". Riksdagen har uttalat stöd för att den så kallade fyrstegsprincipen ska användas vid transportplanering. Enligt principen ska sådana åtgärder prioriteras som innebär hushållning med resurser och begränsning av transportsystemets negativa effekter. I första hand ska enkla lösningar övervägas. Mobility Management kompletterar investeringar i teknologi och byggande, med investeringar i beteendepåverkan, kunskap och samverkan mellan aktörer i transportsektorn. Huvudverktögen är information, kommunikation, samordning och organisation. Hertz har identifierat dessa områden och ser en stor affärsmöjlighet i detta framöver. Under 2012 kommer Hertz påbörja arbetet med att bygga ihop sina tjänster till Hertz Mobility Management.

källa: www.swepomm.se.

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

Risker

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

Hertz möjligheter att minska utsläppen av fossil koldioxid från fordonsflottan är till stor del beroende av att fordonsproducenterna utvecklar fordon med lägre utsläpp. En risk för Hertz är att regler som gäller för miljöfordon utformas till att bara omfatta privatbilismen. Skatter och avgifter som påförs bilar kan vara ett hinder i utvecklingen för hyrbilbranschen, men också en fördel beroende på hur avgifterna formuleras.



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

OM HERTZ - VERKSAMHET, PRODUKTER OCH TJÄNSTER

Hertz i Sverige består av Hertz First Rent A Car AB (FRAC), som har egna biluthyrningskontor, samt ett nätverk av franchisetagare som utgörs av Volvoåterförsäljare, fristående återförsäljare och agenter. Agenterna är fristående företag som säljer Hertz produkter på provisionsbasis. Hertz i Sverige är i sin tur franchisetagare till Hertz International Ltd. Internationellt finns Hertz i ett 150-tal länder med cirka 8 500 uthyrningskontor. Hertz Biluthyrning har funnits i Sverige sedan 1960 och har idag en rikstäckande verksamhet med drygt 210 uthyrningskontor på 125 orter, från Ystad i söder till Lannavaara i norr. Biluthyrning i FRAC:s egen regi bedrivs på ett fyrtiotal uthyrningskontor. År 2010 hade FRAC cirka 220 heltidsanställda. I hela nätverket arbetar ungefär 500 personer, men nätverket växer och de senaste åren har det i snitt öppnat ett nytt uthyrningskontor i månaden. Sunfleet har växt årligen sedan starten 1998. Nya bilpooler startas kontinuerligt och planering för att starta upp verksamheten i övriga Skandinavien fortskrider. För ekonomiska nyckeltal se årsredovisningen på:

www.hertz.se/omhertz

Hertz produkter, tjänster och koncept

Sunfleet (www.sunfleet.com)

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

Vad är en bilpool?

En bilpool går i enkelhet ut på att flera personer delar på ett antal bilar. Att flera delar på bilarna innebär också att flera delar på bilkostnaderna

för exempelvis inköp, skatt, försäkring och service. En bilpool kan ersätta ett företags behov av tjänstebilar samtidigt som privatpersoner ges möjlighet att utnyttja fordonen på kvällar och helger. Hertz erfarenheter visar att större företag kan reducera antalet bilar i bilparken med cirka 20 till 30 procent genom att ersätta personliga företagsbilar med en bilpool.

Roadmate (www.roadmate.se)

Roadmate är en samåkningstjänst som lanserades i april 2010. Målet med Roadmate är att under de närmaste åren ge svenskarna ett bra verktyg för att samåka, både för miljöns och för den ekonomiska vinningens skull, men också för möjligheten att knyta nya sociala kontakter.

Freerider (www.hertzfreerider.se)

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

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

Kioskerna är obemannade uthyrningsautomater som möjliggör uthyrning dygnet runt. Produkten är unik och ensam i sitt slag i världen att sköta både uthyrning och leverans av nyckeln helt automatiserat. I nuläget är det möjligt att hämta hyrbilen via kiosker i Helsingborg, Gävle, Göteborg, Lund, Malmö och Stockholm.

Hertz Fleet Services (www.hertzfleetservices.se)

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

Hertz.se
For a better journey®

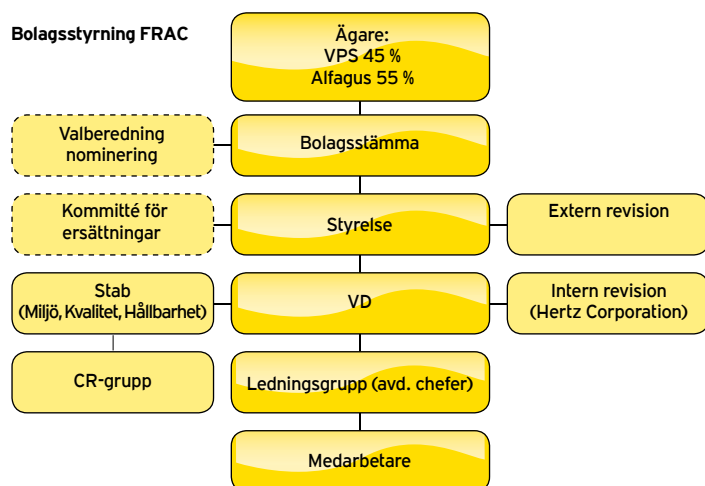


Livet är en resa. Vår vision är att vara en partner på den resan och göra den så bra som möjligt - i vardagen, på semestern och i tjänsten.

HÅLLBARHETSSTRATEGI OCH STYRNING

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

Styrning och organisation av Hertz hållbarhetsarbete



Vision, affärsidé och värdegrund

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

HERTZ VISION

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

HERTZ AFFÄRSIDÉ

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

HERTZ VÄRDEGRUND

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

Service

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

Respekt

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

Trygghet

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

Glädje

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

Riktlinjer och policyer

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

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

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

Sedan 2010 följer Hertz i Sverige den icke certifierbara standarden för socialt ansvarstagande, ISO 26000. Hållbarhetsredovisningen är en del viktig del i arbetet med att beskriva och kommunicera Hertz hållbarhetsarbete.

Hertz Intressenter

Under 2009 genomförde Hertz en djupare intressentanalys för att identifiera företagets viktigaste intressenter. Analysen gjordes genom att kartlägga vilken påverkan Hertz verksamhet kan ha på olika grupper genom sin verksamhet, sina tjänster och processer samt hur dessa grupper i sin tur kan påverka Hertz. Utgångspunkten för kartläggningen var metoden och aspekterna i standarden för socialt ansvarstagande, ISO 26000, som är uppdelade i sju kärnområden: 1) Verksamhetsstyrning, 2) De mänskliga rättigheterna, 3) Arbetsförhållanden, 4) Miljö, 5) Goda verksamhetsmetoder, 6) Konsumentfrågor och 7) Samhällsengagemang och utveckling. CR-gruppen gör årligen en översyn av berörda intressenter och prioriterade hållbarhetsområden.

Intressentdialog

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

En löpande dialog med olika intressenter är en del av Hertz dagliga verksamhet.

Exempel på dialoger som genomförts under 2011 finns i den fullständiga hållbarhetsrapporten.

Hertz nyckelintressenter





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

EKONOMISKT ANSVAR

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

STYRNING OCH ORGANISATION AV HERTZ EKONOMI

Hertz övergripande mål är att vara marknadsledande, ha full representation och att vara den bästa leverantören av hyrbilar. För varje år görs en affärsplan med mål som löper från januari till december.

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

Miljö- och sociala faktorerers påverkan på Hertz ekonomiska resultat

En stor del av Hertz omsättning är direkt relaterad till att företaget har ett omfattande och trovärdigt miljöarbete. Runt 30 procent av omsättningen riskerar att försvinna om Hertz tappar fokus och hamnar efter sina konkurrenter och andelen ökar årligen. På senare tid har utöver miljö även sociala aspekter blivit viktigare vid upphandling och kommit som skullkrav. Hertz förväntas prestera över branschens genomsnitt även på de sociala aspekterna. Med fokus på sociala aspekter, såsom ett systematiskt arbetsmiljöarbete, finns, oavsett krav vid upphandlingar, stora vinster att hämta genom till exempel minskad sjukfrånvaro, ökad lojalitet och mindre stress.

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

* bokslutsdispositioner övriga och skatt

Möjlig påverkan av Hertz ekonomi till följd av klimatförändringen

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

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

Forskning indikerar på att ett förändrat klimat kan innebära ett ökat antal trafikolyckor, vilket kan påverka både kunder och anställda negativt. Hertz har inte gjort någon beloppsmässig kvantifiering av de ekonomiska effekterna för Hertz av klimatförändringen.



Hertz miljömål sträcker sig fram till 2020 och delas upp i tre områden: intern påverkan, flottans påverkan och omvärldsenkangemang.

MILJÖANSVAR

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

STYRNING OCH ORGANISATION AV HERTZ MILJÖARBETE

Miljöfrågor har sedan lång tid haft stort fokus i Hertz hållbarhetsarbete och företaget var först i Sverige med att satsa på miljöfordon i hyrbilsflottan. För att säkerställa att Hertz hanterar verksamhetens miljöaspekter på ett systematiskt och effektivt sätt har ett system av rutiner för daglig drift och nödlägesituationer byggts upp.

Miljöorganisation

Hertz miljösamordnare ansvarar för att driva det övergripande miljöarbetet och är tillsammans med hållbarhets- och kvalitets-samordnaren sedan 2010 placerad i en stabsfunktion. Verksamheten granskas årligen av en tredjepartsrevisor. Under 2011 bytte Hertz tredjepartsrevisor från Lloyd's till DNV för att få en bredare genomlysning av hållbarhetsarbetet.

Miljöaspekter, miljöpolicy och miljömål

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

Hertz utmaningar inom miljöområdet

Hertz verksamhet påverkar miljön via de interna aktiviteterna, såsom transporter, resor, inköp, uppvärmning och elanvändning. Företagets största miljöpåverkan är dock kopplad till de produkter och tjänster som tillhandahålls av Hertz. Uthyrning av bilar innebär en stor miljöpåverkan, framför allt genom energianvändning och utsläpp till

luft i form av koldioxid och andra ämnen. Hertz arbetar därför aktivt med att minska både den interna miljöpåverkan och påverkan från produkter och tjänster.

Hertz betydande miljöaspekter

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

Råvaru- och resursförbrukning

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

Utsläpp till luft

Utsläpp till luft sker främst vid användningen av vagnparken. De största utsläppen sker under uthyrning av fordonen, men interna transporter och tjänsteresor bidrar också till utsläpp. Utsläppen sker i samband med bränsleförbränning och avgaser men även i form av partiklar från förbrända bränslerester samt däck- och vägbaneslitage.

Utsläpp till vatten

Hertz är storförbrukare av vatten vid tvätt av fordon. Utsläpp av tvättvatten sker via kommunala reningsverk. Även då fordonen körs sker utsläpp till vatten i form av partiklar och föroreningar.

Utsläpp till mark

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

Organisation

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

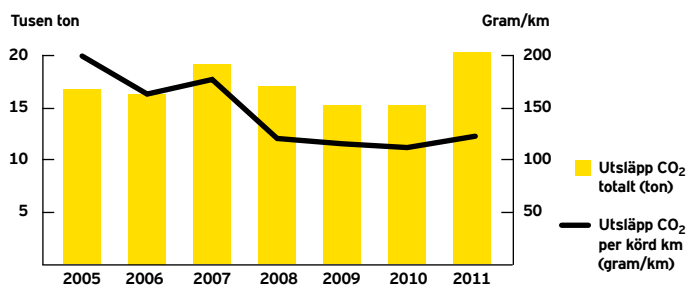
Indirekt positiv påverkan på samhället

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

INTERNT MILJÖARBETE

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

Utsläpp av fossil koldioxid från hyrbilsflottan, 2004-2011



Utöver detta arbetar även Hertz med vattenförbrukning, kemikalieanvändning, avfallshantering och inköp av varor och tjänster.

Miljöpåverkan från produkter och tjänster

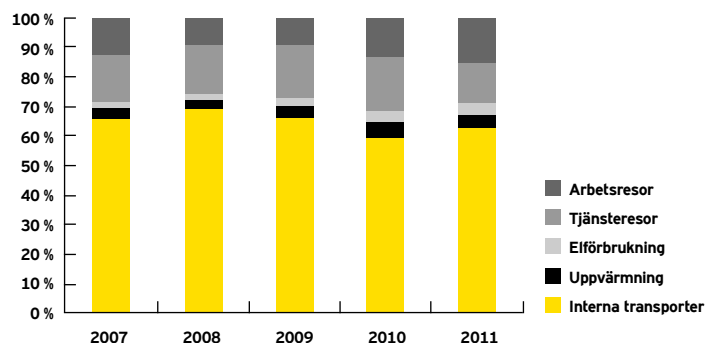
Hertz stora vagnpark är basen i verksamheten och har en betydande miljöpåverkan, dels när det gäller utsläpp, såsom koldioxid, kväveoxider, kolväten och kolmonoxid, men också när det gäller partiklar som frigörs från däck och vägbanor samt buller. Hertz jobbar aktivt med att reducera alla dessa parametrar. Från och med 2011 redovisar Hertz, förutom koldioxid, även utsläpp av kolmonoxid, kväveoxid, partiklar från dieselfordon samt partiklar från däckslitage. Utöver detta redovisas också fördelningen mellan dubbfria och dubbade vinterdäck.

Motorstorlek, val av bränsle och körstil är avgörande för hur stora utsläppen av fossil koldioxid blir per körd kilometer. Hertz tuffa miljömål år 2007 satte press på att minska motorstorlekarna i fordonen. För att få ner bränsleförbrukningen började Hertz detta år att köpa in nya fordon med mindre motorer. Energinvändningen per körd kilometer har minskat med 28 procent jämfört med år 2004.

Under en längre tid har Hertz haft fler miljöfordon i flottan än vad kunderna efterfrågar. Det beror till viss del på att upphandlaren av hyrbilsavtal i större utsträckning handlar upp miljöbilar medan den verkliga hyrestagaren föredrar ett annat fordon. Hertz försöker i möjligaste mån att få hyrestagaren att välja "rätt typ" av fordon enligt avtal och påtalar också problematiken för upphandlaren.

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

Fördelning interna utsläpp av fossil koldioxid



Dubbdäck

Efter kundreaktioner på den ökade andelen dubbfria däck under 2010 genomfördes en marknadsundersökning som klart visade att majoriteten av Hertz kunder föredrar dubbade vinterdäck. Resultatet av undersökningen har lett till att Hertz fryst utökandet av friktionsdäck i bilflottan tills vidare. För närvarande är fördelningen 50/50. Sunfleet har 95 procent av alla sina fordon på dubbfria vinterdäck. Acceptansen för dubbfria vinterdäck är större då Sunfleets fordon körs företrädesvis kortare sträckor inom tätorter.



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

Klimatkompensation

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

Hertz har valt att klimatkompensera i FN-godkända Gold Standardprojekt, som fokuserar på förnybar energiproduktion eller energieffektivisering, exempelvis vindkraft, småskalig vattenkraft och biomasprojekt i främst Indien och Kina.

SOCIALT ANSVAR

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

ANSVAR FÖR PRODUKTER OCH TJÄNSTER

Som världens ledande biluthyrningsföretag har Hertz ett stort ansvar för att göra resandet med bil säkrare. I Sverige görs varje år hundratalsentals resor i bilar som Hertz tillhandahåller.

Säker fordonsflotta

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

- **AlcoGuard**

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

- **Barnstolar**

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

- **ISA**

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

Tjänster för personer med rörelsehinder

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

Service och underhåll av Hertz fordon

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

Hantering av känslig information om kunden

Kunddata registreras och hanteras i enlighet med gällande lagstiftning och information om kunder hanteras strikt konfidentiellt. Data lämnas enbart ut till polis-, tull- eller åklagarmyndighet och först efter att Hertz säkerställt att det verkligen är polis-, tull- eller åklagarmyndighet som ställt begäran. Under 2011 påbörjades arbetet med att implementera system för säker korthantering för att följa kraven i PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Syftet med detta är att minimera risken för förlust av kortdata via Hertz datasystem.

Kundnöjdhet

Sedan 2009 följer Hertz kontinuerligt upp kundnöjdheten via Hertz globala system för uppföljning av kundnöjdhet, NPS. Ett mejl skickas till kunden där han eller hon får betygsätta sin upplevelse av bilen, bemötandet etcetera. Det finns även möjlighet för kunden att lämna en kommentar i fritext. Undersökningen är densamma över hela världen,



Att färdas säkert i Hertz fordon är A och O.

vilket gör att det går att jämföra olika uthyrningskontor och länder med varandra. Resultatet sammanställs som NPS (Net Promoter Score) och anger hur stor andel av kunderna som är förespråkare för Hertz, det vill säga som troligen skulle rekommendera Hertz till andra. Under 2011 svarade 15 727 kunder på enkäten och av dessa var 64 procent positivt inställda till Hertz, 24 procent var neutrala och 11 procent hade en kritisk inställning.

Kundtjänstehantering

Antalet kundkontakter med kundtjänst under 2011 var 27 116 stycken och 80,3 procent (21 771 ärenden) gällde bilhyror i Sverige medan resterande antal, 5 345 stycken, gällde bilhyror gjorda av svenska kunder utomlands. Kundkontakterna omfattar allt från kvarglömda personliga ägodelar till feldebiteringar, efterdebiteringar, klagomål och allmän information. Den genomsnittliga hanteringstiden för kundtjänsteärenden ligger på två till tre dagar och cirka 87 procent av alla ärenden avslutas inom denna hanteringstid.

Kundtjänstehantering

Antalet kundkontakter med kundtjänst under 2011 var 27 116 stycken och 80,3 procent (21 771 ärenden) gällde bilhyror i Sverige medan resterande antal, 5 345 stycken, gällde bilhyror gjorda av svenska kunder utomlands. Kundkontakterna omfattar allt från kvarglömda personliga ägodelar till feldebiteringar, efterdebiteringar, klagomål och allmän information. Den genomsnittliga hanteringstiden för kundtjänsteärenden ligger på två till tre dagar och cirka 87 procent av alla ärenden avslutas inom denna hanteringstid.

MEDARBETARE

Styrning och organisation av Hertz medarbetarfrågor

Hertz har ett antal olika policyer som ligger till grund för styrning av medarbetarfrågor. Viktiga policyer är jämställdhets-, utbildnings- och arbetsmiljöpolicy. HR-avdelningen har övergripande ansvar för medarbetarfrågor och tillhandahåller riktlinjer, mål och verktyg för organisationen där så är lämpligt samt bistår med experthjälp inom personalfrågor.

Anställda och anställningsvillkor

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

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

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

Personalomsättning

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

* Räknas på antal tillsvidareanställda

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

Utbildning och utveckling

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

Hertz arbetar aktivt med Hertz Lärportal som är ett Learning Management System (LMS). Alla som arbetar för Hertz i Sverige, oavsett anställningsförhållande, får ett eget konto på Lärportalen. Lärportalen ger både chefer och medarbetare möjlighet att enkelt få en översikt över tillgängliga och genomförda utbildningar.

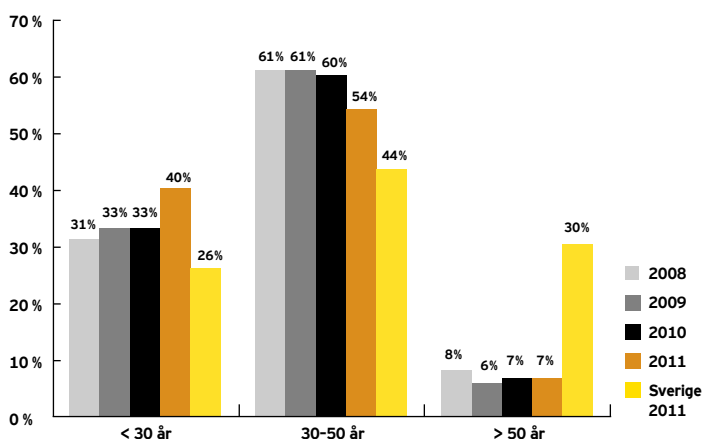


Trots stundtals tungt arbete har Hertz relativt få arbetsplatsolyckor.

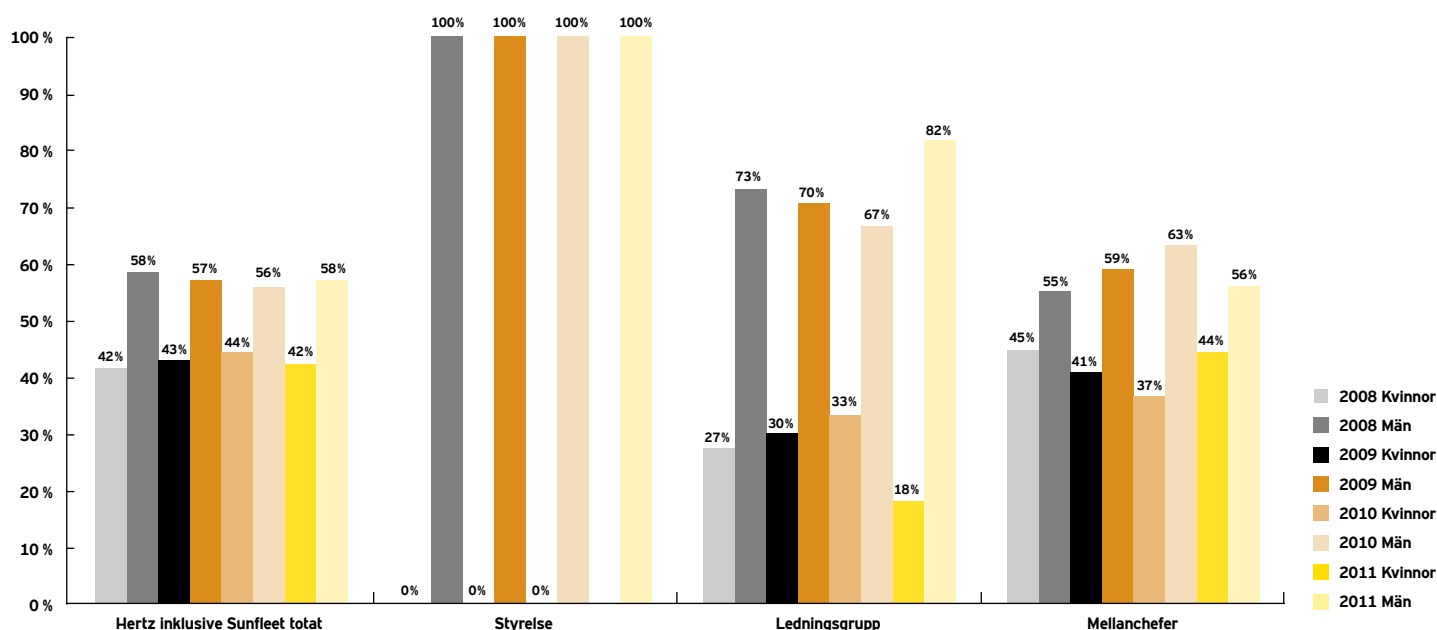
Mångfald och jämställdhet

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

Fördelning av anställda utefter åldersgrupp



Fördelning av anställda utefter kön och befattningsnivå



Arbetsskador

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

Sjukfrånvaro

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

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

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

Samhällsansvar

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

Sponsring och frivilliga bidrag

I linje med Hertz Standards of Business Conduct erbjuder företaget inte sponsring eller bidrag till verksamheter som kan sättas i samband med droger, sex, spel eller politik. Hertz har valt att inrikta sponsring och frivilliga bidrag på områdena Humanitet och etik, Miljö samt Idrott och kultur. Exempel på verksamheter som Hertz stödjer är: World Childhood Foundation, Situation Stockholm, Röda Korset, Stockholm Junior Water Price, Hello Sweden, Svenska Fotbollförbundet, Svenska Handikappidrottsförbundet och Sveriges Paralympiska Kommité samt Göteborgsoperan.

KONTAKT

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

Hållbarhetsredovisning

Nicklas Steorn, hållbarhetssamordnare
 Telefon: 08-657 30 33
 E-post: nicklas.steorn@hertz.se

Miljö

Lotta Lindström, miljösamordnare
 Telefon: 08 657 30 26
 E-post: lotta.lindstrom@hertz.se

