

# Bohus hållbarhetsrapport 2023

Det här är Bohus lagstadgade hållbarhetsrapport för verksamhetsåret 2023. Rapporten omfattar verksamheten i Bohus städ Patric Svensson AB (556353–3867). Rapporten beskriver Bohus inverkan på miljö, sociala förhållanden, personal samt vårt arbete för mänskliga rättigheter och motverkande av korruption och mutor.

## Vår affärsmodell

Bohus affärsmodell går ut på att erbjuda ett brett utbud av tjänster och produkter inom området kontorservice som förenklar våra företagskunders vardag. Hos oss hittar kunden allt från städ- och vaktmästeritjänster till kontorsmaterial, fruktkorgar och kontorsväxter under ett och samma tak. Vår organisation består av cirka 550 skickliga medarbetare som alla har en sak gemensamt: vi älskar service och brinner för att ge våra kunder en trivsam och fungerande arbetsmiljö.

Bohus står för ansvarsfullt företagande med våra kunders och anställdas bästa i fokus. Vår verksamhet skall bedrivas ur ett långsiktig hållbart kvalitets-, miljö-, arbetsmiljöperspektiv och vi förväntar oss samma engagemang och ansvarstagande från våra leverantörer och underleverantörer. Våra fem värderingar genomsyrar hela vår verksamhet. Värderingarna fokuserar på hållbarhet och långsiktighet i alla led men också på det personliga ansvarstagandet som en förutsättning för trygga leveranser och en god arbetsmiljö med respekt för både medmänniskor och vår omvärld.

## Styrning av verksamheten

Styrelsen har det övergripande ansvaret för hållbarhetsfrågor.

## Bohus i korthet

- Ägarlett bolag grundat i Göteborg 1986
- Erbjuder företagskunder städtjänster, kaffelösningar, fruktkorgar, vaktmästeri, kontorsmaskiner, varumaskiner/-automater, kontorsväxter & entrémattor
- Verkar i Storgöteborg, Alingsås & Borås
- Över 4 000 kundavtal & fler än 550 anställda

## Våra värderingar

För att både medarbetare och kunder skall veta vad Bohus står för och värdesätter har Bohus identifierat ett antal saker som är extra viktiga och utmärkande för oss. Detta sammanfattas i våra värderingar. Värderingarna genomsyrar hela vår verksamhet, ligger till grund för hur vi bemöter varandra och skall guida oss både i samarbetet med kollegor och i kontakten med våra kunder. Våra fem värderingar fokuserar på hållbarhet och långsiktighet i alla led men också på det personliga ansvarstagandet som en förutsättning för trygga leveranser och en god arbetsmiljö med respekt för både medmänniskor och vår omvärld.

Våra fyra introduktionsutbildningar utgör en grundpelare i vår introduktionsprocess. På utbildningarna får alla nya medarbetare lära sig om vår organisation och vårt kvalitets-, miljöarbete och arbetsmiljöarbete men också om hur våra värderingar styr och guidar oss i arbetet. Allt för att förstå vad som är viktigt för Bohus och vad som byggt vår starka företagskultur.

### **Bohus värderingar**

- Vi älskar service
- Vi är kostnadsmedvetna
- Vi har respekt för varandra
- Vi tar ansvar
- Vi hjälper varandra

### **Året som gått – riskhantering och förbättringsarbete**

På Bohus ser vi att ett **systematiskt arbete** och medvetenhet **kring kvalitets-, miljö- och arbetsmiljörisker** (KMA-risker) ger stora fördelar för verksamheten. Genom **samverkan** inom organisationen och med fackliga representanter säkerställer vi att vi och vår personal har goda förutsättningar att erbjuda våra kunder kvalitativa lösningar och leveranser. I samverkan med fackförbund, medarbetare och chefer fokuserar vi på att identifiera de KMA-risker som har störst påverkan på vår verksamhet samt hur vi bäst hanterar och åtgärdar dessa tillsammans. Ett omfattande och systematiskt arbete kring risker kopplat till arbetsskador och tillbud görs och följs i våra forum för samverkan, så som vår KMA-grupp och skyddskommitté.

### **Kemikaliehantering**

Under 2023 gjordes ett stort arbete för att säkerställa tillgången av korrekt och uppdaterad säkerhetsinformation för de kemikalier som används i det dagliga arbetet. Detta genom att helt **digitalisera tillhandahållandet av säkerhetsdatablad** (SDB) till personal och kunder. Arbetet påbörjades under 2022 med målet att ha en helt digital hantering av SDB under 2023. Implementeringsarbetet pågick under hela 2023 med stort fokus på att nå ut med information och nya säkerhetsrutiner till både medarbetare och kunder. Målsättningen med en helt digital hantering av SDB nåddes under kvartal tre 2023.

### **Energi – transporter och våra fastigheter**

Bohus verksamhet med leveranser av varor och tjänster kräver transporter och Bohus idag äger cirka egna 100 fordon. För att minska vår miljöpåverkan är vår policy att **transportera både oss själva och våra varor** på ett hållbart sätt. Vår policy är därför att så långt verksamheten tillåter köra och köpa in fordon med låga utsläppsvärden (Co2) samt helelektriska fordon utan Co2-utsläpp (se miljömål). En viktig parameter för minskad miljöpåverkan är transportplanering. I syfte att undvika onödiga transporter samt optimera arbete lägger Bohus därför stor vikt vid effektiv schema- och driftplanering och verksamhet är till stor del geografiskt indelad för att möjliggöra hållbara transporter.

På vårt **huvudkontor** i Hisings Backa sker Bohus huvudsakliga administration och härifrån utgår ansvariga och chefer för driftorganisationen. På kontoret finner man också våra viktiga stödfunktioner så som ekonomi-, försäljning-, inköps- och personalavdelning samt kundservice, lager och garage/verkstäder. Bohus fortsatta expansion betyder att verksamheten fordrar både utökade och nya funktioner samt större och mer funktionella lokaler. Under 2023 har ett intensivt projekteringsarbete pågått för om- och tillbyggnad av befintligt huvudkontor. En prioriterad fråga i projekteringen har varit hållbar energiförsörjning. En byggtreprenör har valts och byggprojektet kommer att påbörjas under 2024 och den färdiga byggnaden kommer att möjliggöra energiförsörjning med egenproducerad solenergi.

## Säkerhet – identifikation och bakgrund

En fråga som varit extra angelägen för Bohus, då vi servar och utför arbete i våra kunders lokaler, är att våra kunder och medarbetare skall känna sig trygga med att Bohus personal kan identifieras. För att stärka och kvalitetssäkra detta krav startades under 2022 ett projekt där samtliga Bohusanställda skall ha en personligt **Bohus-identifikation**. Under 2023 kunde vi konstatera att samtliga anställda kan identifiera sig som behöriga Bohusmedarbetare med ett personligt Bohus-ID samt att rutinerna med identifikationshandlingen vid on- och offboarding fungerar.

Då våra medarbetare både besöker och arbetar självständigt i våra kunders lokaler är det viktigt för Bohus att redan i rekryteringsskedet säkerställa att vi hittar och anställer rätt personer. Under 2023 valde Bohus därför att ytterligare kvalitetssäkra vår rekryteringsprocess med ett nytt steg. Detta i form av en **bakgrundskontroll**. Informationen i kontrollen hämtas från offentliga handlingar och görs innan ett eventuellt anställningserbjudande. Kontrollen innefattar bland annat folkbokföring i Sverige, åklagarbeslut (åtal och strafföreläggande), brott- och tvistemål i domstol samt domar och beslut i förvaltningsrätt. Redan vid en första intervju får våra kandidater information om att kontrollen kommer att genomföras i ett senare skede samt frågan om de är medvetna om något som kommer att framkomma vid en bakgrundskontroll. Kandidaten har då möjlighet att ge sin bild av eventuell historik. För att Bohus skall få förtroende för kandidaten läggs stor vikt vid samtalet om vad som hänt. Om exempelvis förekomst i belastningsregister konstateras vid en bakgrundskontroll görs en bedömning i varje enskilt fall om en anställning är möjlig. Förekomst i belastningsregister kan, men behöver inte, förhindra anställning.

## Information

Något vi på Bohus är extra stolta över är vår starka företagskultur. Med fler än 550 medarbetare som till stor del utför sitt arbete på plats hos våra kunder är en ständig utmaning, och prioriterad arbetsmiljöfråga, kommunikationen med våra anställda. Bohus vill kontinuerligt säkerställa att våra medarbetare trivs, känner sig trygga på sin arbetsplats och med Bohus som arbetsgivare, men också att de har den information de behöver för att kunna utföra sitt arbete på ett säkert sätt. Bohus har därför en digital **personalwebbsida** där samtliga anställda på ett enkelt sätt kan hitta och få digital information om Bohus organisation, våra regler och rutiner samt enkelt komma i kontakt med en ansvarig – både anonymt i form av en visseblåsarfunktion och via ett personligt kontaktformulär.

## Goda arbetsförhållanden

Via våra löpande och anonyma **medarbetarundersökningar** kan vi också konstatera att våra medarbetare över tid trivs på Bohus och hos våra kunder. Också 2023 års resultat av undersökningen visade på fortsatt mycket hög trivsel samt goda arbetsförhållanden och daglig ledning i arbetet (se arbetsmiljömål).

Under 2023 har ett stort arbete kring fortsatt digitalisering av information och löpande medarbetar- och pulsundersökningar gjorts. Detta i form av en förstudie för inköp och implementering av ett **HR-system**. Systemet är i första hand tänkt att kvalitetssäkra och underlätta Bohus HR-processer och -administration men också ytterligare stärka kontakten och trygga informationsvägar med både medarbetare och chefer. Leverantör av HR-system valdes under april 2024 med målet att systemet (Hailey HR) är fullt implementerat i verksamheten 2024.

## Urval – riskbedömning 2023

Riskområde	Riskbeskrivning	Riskhantering
Kvalitet	Obehörig personal hos kund	Bohus-ID
Kvalitet	Självständigt arbete hos kund	Kvalitetssäkring av rekryteringsprocess – bakgrundskontroller
Miljö	Daglig hantering av kemikalier	Digitala SDB
Kvalitet, miljö och arbetsmiljö	Begränsade arbetsytor/lokaler	Utökade och rätt anpassade lokaler och arbetsytor
Miljö och arbetsmiljö	Utsläpp till luft – transporter	Fortsatt satsning på en hållbar fordonspark och hållbara energikällor
Arbetsmiljö	Utmaningar med att nå ut med information till anställda och chefer samt systematisera och tillgängliggöra personaldata och -processer	Personalwebbsida och HR-system
Arbetsmiljö	Mätning och uppföljning av trivsel och arbetsmiljöförhållanden	Digitalisering av puls-/medarbetarundersökningar (HR-system)

## Kvalitet och miljö

### Vårt arbetssätt

Bohus skall regelbundet följa upp **kvaliteten** och **kundnöjdheten** i våra uppdrag men också ta ansvar för att vår verksamhet hushåller med resurser samt arbetar proaktivt för en **låg miljöbelastning** och förebyggande av föroreningar. Vi ser våra kvalitets- och miljöförbättrande åtgärder som långsiktiga investeringar. Dessa åtgärder skall göras i vårt dagliga arbete men också genom att samarbeta med kvalitets- och miljömedvetna partners. Vårt kvalitets- och miljöförbättrande arbete skall fokuseras på de områden där Bohus kan göra störst skillnad och vår kvalitets- och miljöpolicy anger de övergripande hållbarhetsmål vilka Bohus alltid skall arbeta mot.

### Policy för Kvalitet och miljö

Bohus skall leverera produkter och heltäckande servicetjänster som väl tillgodoser våra kunders behov och förväntningar. I vår strävan efter att vara det bästa servicealternativet arbetar vi med ständiga förbättringar. Detta skall vi uppnå genom att:

- Prioritera närheten och kontakten med våra kunder.
- Regelbundet följa upp kvaliteten och kundnöjdheten i våra uppdrag.
- Leva upp till Bohus gemensamma värderingar.
- Hushålla med resurser.
- Arbeta för en låg miljöbelastning och förebyggande av förorening.
- Samarbeta med kvalitets- och miljömedvetna partners.
- Följa de författningar och övriga krav som berör företagets verksamhet.
- Se våra kvalitets- och miljöförbättrande åtgärder som långsiktiga investeringar.

### ISO-certifieringar

Som kund till Bohus skall man känna sig trygg med att vi har kontroll i alla led och att vi arbetar hårt med att förebygga brister. Bohus värnar om kvalitet och hållbarhet, såväl i det interna arbetet som i relationer till kunder samt i de produkter och tjänster vi levererar, och för att säkerställa ett systematiskt arbete och ständiga förbättringar har Bohus valt att vara kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöcertifierade enligt ISO 9001, ISO 14001 och ISO 45001. 2021 recertifierades Bohus enligt standarderna ISO 9001, ISO 14001 och ISO 45001 2021 av BMG Trada Certifiering och vi är certifierade till och med 6 november 2024.

### Mål och uppföljning

För att säkerställa att Bohus tillgodoser våra kunders behov och förväntningar arbetar vi mycket aktivt med uppföljning av Nöjd Kund Index (NKI). Våra frågor till kunderna skall omfatta hela vår serviceleverans och snabbt kunna ge oss indikationer på förbättringsmöjligheter.

Våra kunders uppfattning om oss som leverantör skall alltid guida oss i arbetet och utvecklingen av vårt bolag och vår organisation. Därför utgör NKI också en grundstomme i Bohus övergripande målarbete. Flera av våra tjänster målsätts efter kundnöjdhet och på andra områden är en sund tillväxt i stället den avgörande faktorn. 2023 års mål och resultat ser ut enligt följande:

#### Frågeunderlag NKI

1. Tycker du att våra tjänster och produkter levereras i tid?
2. Tycker du att våra tjänster och produkter håller förväntad kvalitet?
3. Tycker du att vår personal är serviceinriktad?
4. Tycker du att Bohus är bra på kontakt och kommunikation?
5. Hur nöjd är du totalt sett med Bohus?

#### Resultat NKI

2021	2022	2023
1. 4,72/5,00	1. 4,66/5,00	1. 4,69/5,00
2. 4,33/5,00	2. 4,37/5,00	2. 4,42/5,00
3. 4,59/5,00	3. 4,60/5,00	3. 4,64/5,00
4. 4,36/5,00	4. 4,48/5,00	4. 4,42/5,00
5. 4,45/5,00	5. 4,44/5,00	5. 4,46/5,00
<b>Medel: 4,49</b>	<b>Medel: 4,49</b>	<b>Medel: 4,53</b>

#### Året som gått – kvalitet och miljö

##### Mål och resultat NKI

Område/process	Mål 2023	Resultat	Kommentar
Övergripande bolagsmål	Totalt medelvärde fråga 1-5 NKI: 4,40	4,53	Mål uppnått.
Process: Städtjänster	Fråga 2 NKI: 4,20	4,41	Mål uppnått.
Process: Specialstädning	Fråga 2 NKI: 4,20	5,00	Mål uppnått.
Process: Vaktmästeri	Medelvärde fråga 1-5 NKI: 4,25	4,65	Mål uppnått.
Process: Kaffemaskiner – uthyrning och service	Medelvärde fråga 1-5 NKI: 4,30	4,51	Mål uppnått.
Process: Kontorsmaskiner – uthyrning och service	Medelvärde fråga 1-5 NKI: 4,30	4,55	Mål uppnått.

## Övriga kvalitets- och miljö och resultat

Område/process	Mål 2023	Resultat	Kommentar
Övergripande bolagsmål – ekonomi	Omsättningsökning: 10%	Omsättningsökning: 9,5%	Mål ej uppnått.
Övergripande bolagsmål – ekonomi	Resultat: 10%	12,7%	Mål uppnått.
Miljö	Leva upp till kraven för en Svanenmärkt städtjänst – minst 14 poäng.	18 poäng	Mål uppnått.
Miljö	Andel el- och elhybridbilar: 60%	60%	Mål uppnått.
Affärsområde: skötsel och uthyrning av växter	Tillväxt: 10%	23%	Mål uppnått.

## Arbetsmiljö – sociala frågor, etik och mänskliga rättigheter

### Vårt arbetssätt

Internationellt deklarerade mänskliga rättigheter skall stödjas och respekteras på Bohus och i allt arbete som utförs av, på och för Bohus. Anställda, leverantörer och underleverantörer skall behandlas rättvist, jämställt och med respekt för alla människors lika värde.

### Arbetsrätt

Som serviceföretag värdesätter Bohus varje enskild anställds känsla av tillhörighet till oss som arbetsgivare och stolthet över sitt arbete. Vi sätter stort värde på individens rättighet till en **trygg anställning** under **goda arbetsförhållanden**, våra anställdas rättighet att **organisera sig** i fackföreningar samt att deras möjlighet till kollektiva förhandlingar till fullo respekteras. Detta utan att anställda riskerar någon form av bestraffning, hot eller ofredande.

Alla former av tvångsarbete eller arbete kopplat till någon form av hot eller bestraffning är förbjudet. **Allt arbete skall ske under frivilliga former** och anställda får inte tvingas ställa värdeföremål eller identitetspapper som säkerhet hos sin arbetsgivare.

**Barnarbete får inte förekomma.** Nationell arbetsrättslig lagstiftning för anställningsförhållanden skall följas – om sådan lagstiftning saknas får ingen under 15 år anställas.

**Ingen form av diskriminering eller kränkande särbehandling**, så som mobbning, hot eller förtryck av anställda, får förekomma. Detta gäller såväl vid anställningsförfaranden som vid lönesättning eller i samband med befordran eller uppsägning.

Det är viktigt för Bohus att våra anställda känner sig trygga och vågar säga till om något är fel eller kan göras bättre. Vid frågor som upplevs som extra känsliga eller obekväma att ta upp, till exempel misstankar om brott eller oegentligheter inom företaget finns möjligheten anställda att slå larm och kontakta Bohus anonymt genom vår digitala **visselblåsarfunktion** som implementerades 2022. Funktionen kommer nu att uppdateras och bli en funktion i HR-systemet som köpts in och implementeras 2024.

## Policy för arbetsmiljö

Bohus skall leverera produkter och servicetjänster som väl tillgodoser våra kunders krav och förväntningar. Vi skall följa de lagar och bindande krav som finns på oss och vår bransch samt vara en attraktiv och trygg arbetsplats.

- För att utveckla vårt arbetsmiljöarbete, ständigt förbättra utnyttjandet av våra resurser samt aktivt beakta miljö- och arbetsmiljöpåverkan vid affärsbeslut skall vi **samverka** med personal, leverantörer och kunder.
- Bohus skall skapa förutsättningar för att alla anställda skall ta ett **personligt ansvar** för arbetsmiljön. Det innebär att vi ständigt skall öka kunskapen och medvetandet kring arbetsmiljöfrågor hos våra medarbetare samt erbjuda säkra arbetsplatser med rätt anpassad arbetsutrustning.
- Våra medarbetare skall vara nöjda och engagerade samt ges möjlighet att medverka i utvecklingen och utformningen av sitt arbete. Bohus har en nollvision för allvarliga skador i och till följd av arbetet och skall därför alltid verka för att **förebygga** ohälsa, arbetsskador och arbetsolyckor.

## Motverkande av korruption

Bohus skall ta **aktivt avstånd från korruption** i alla former och bedriva vår verksamhet enligt god affärssed. Mutor, utpressning och andra former av korruption tolereras inte utan skall aktivt motarbetas med det övergripande målet att verksamheten, och våra affärsrelationer, skall präglas av transparens och baseras på goda etiska grunder.

Bohus skall alltid prioritera närheten och kontakten med våra kunder. I de fall representation och enklare gåvor är en naturlig del av affärsrelationen kan detta accepteras men genomsyras av måttfullhet och öppenhet.

## Året som gått – arbetsmiljö

Område/process	Mål 2023	Resultat	Kommentar
Arbetsmiljö	100 % av medarbetare skall årligen ha möjlighet att delta i Bohus medarbetarundersökning.	100 %	Mål uppnått.
Arbetsmiljö	80 % av medarbetarna skall "Helt och hållet" hålla med om att "Jag trivs på Bohus".	87,65 %	Mål uppnått.
Arbetsmiljö	Vi skall ha noll allvarliga arbetsolyckor.	Noll allvarliga arbetsolyckor.	Mål uppnått.
Arbetsmiljö	Noll rapporterade fall av korruption.	0	Mål uppnått.
Arbetsmiljö	100 % av våra anställda skall omfattas av kollektivavtal.	100 %	Mål uppnått.
Arbetsmiljö	0 fall av barnarbete (yngre än 15 år)	0	Mål uppnått.