Varje dag är en resa

Sustainability Report 2015/16



Varmt välkommen!

Svenska OKQ8 och danska Q8 arbetar under olika varumärken, men är en och samma organisation, OKQ8 Scandinavia, som har gemensamma mål, värderingar och en ledning med en helhetssyn på hållbar utveckling. Genom vår verksamhet påverkar vi samhället på många olika sätt.

I rapporten berättar vi om hur vi arbetar med socialt ansvar, miljö och ekonomi för att vara relevanta för kunden idag och i framtiden. Globala utmaningar, som en växande befolkning och expanderande städer, ställer krav på flexibilitet eftersom fler människor i rörelse bland annat innebär fler fordon i omlopp. Redan idag står CO_2-utsläppen från transporter för en tredjedel av de totala växthusgasutsläppen. Med rapporten vill vi förtydliga hur vi kan bidra till att minimera miljöpåverkan genom att göra resan så hållbar som möjligt för våra kunder med hållbara tjänster, service och sortiment.

Med en väsentlighetsanalys har vi definierat de områden där vi har störst påverkan på samhället och där våra intressenter anser att vi ska fokusera våra resurser. För att nämna några: klimatpåverkan, kundnöjdhet, samhällsengagemang, arbetsmiljö, hälsa och säkerhet. Du kan läsa mer om väsentlighetsanalysen på sidan 7. Där kan du även läsa mer om GRI (G4), Global Reporting Initiative. Vi är stolta över att rapportera vårt hållbarhetsarbete enligt det globala ramverket.

Vi vill vara en möjliggörare för människor i rörelse även i framtiden. Därför har vi ett självklart ansvar att fortsätta arbeta för en hållbar utveckling.

Tveka inte att kontakta Alexandra William-Olsson, Head of Communication på OKQ8 Scandinavia, om du har frågor eller vill veta mer om ett specifikt område i redovisningen.

Innehåll

Välkommen	2
VD-ordet	4
Hållbarhetsmål	5
Vår affär	6
Intressentdialog och väsentlighetsanalys	7
Vår stationsvision	8
Tjänster, service och sortiment	10
Vi tror på framtidens station	12
Kundnöjdhet och kundservice	14
Ökad tillgänglighet för alla kunder	15
Vilka drivmedel erbjuder vi och varför	16
Leverantörskedjan	18
Förnybara drivmedel	20
Energianvändning och CO_2-utsläpp	21
Hur vi förebygger spill och läckage	22
Transport och lagring	23
Vi är våra medarbetare	24
Utbildning – vägen till framgång	25
Hållbarhet är trygghet	26
Anti-diskriminering och jämställdhet	27
Ägare, styrning och organisation	28
Ekonomi	29
GRI-index och Global Compact referenstabell	30

Denna rapport omfattar kraven från den danska årsredovisningslagen, avsnitt 99a och b. Ett urval av räkenskaperna ges i rapporten på sidan 29. Den fullständiga årsredovisningen för räkenskapsåret 2015/16 är tillgänglig på okq8.se och q8.dk från slutet av maj 2016.

Nu finns det förnybara bränslet HVO, Hydrogenated Vegetable Oil, både i vår Diesel Bio HVO och vår standarddiesel i Sverige. Under 2015 hade Diesel Bio HVO en CO_2-reduktion på upp till 90 procent och standarddieseln på upp till 35 procent. *Läs mer på sidan 20.*

Drivmedel	Danmark	Sverige
Bensin	•	•
Diesel	•	•
E85		•
El		•
Etanol för låginblandning	•	•
Fordonsgas		•
HVO		•
HVO för låginblandning	•	•
RME		•
RME för låginblandning	•	•
Vätgas	•	

Vårt utbud av drivmedel ser olika ut i Danmark och Sverige. *Läs mer om vilka drivmedel vi erbjuder och varför på sidan 16.*

317 miljoner kronor

blev OKQ8 Scandinavias resultat för räkenskapsåret 2015/16.

Under året lanserade vi en webbplats i Danmark som ska hjälpa våra företagskunder att redovisa dels hur långt deras fordon kör per liter, dels nivån på CO_2-utsläppen. *Läs mer om denna och andra digitala satsningar som ska underlätta våra kunders vardag på sidan 15.*



CO_2e

Under 2015 minskade vi våra totala CO_2e-utsläpp med 3,6 procent, jämfört med föregående år.

Vi är stolta över vårt initiativ att stödja ungdomar att komma ut i utbildning, praktik och arbetsliv. I Danmark deltog totalt 150 ungdomar i Bryd Unges Ledighed Nu! och i Sverige tog vi emot 74 praktikanter från Ung på väg inom olika delar av verksamheten 2015/16. *Läs mer på sidan 25.*

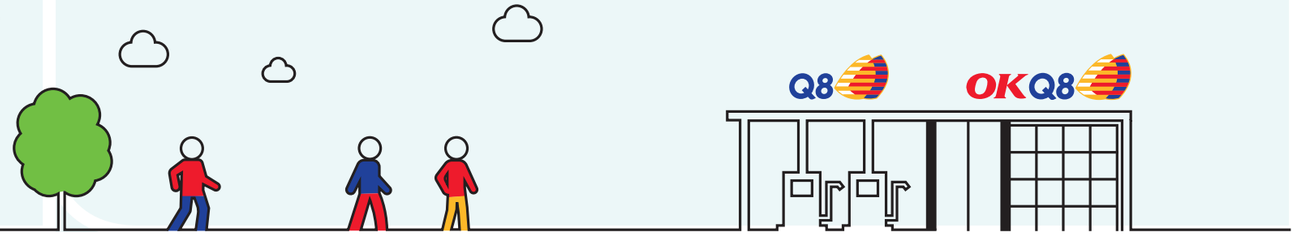


Foto: Creon, GoMore, OKQ8 Scandinavia, Mathias Martinsen mfofo.se, Renova.



Vår resa har bara börjat

Hur kan vi hjälpa våra kunder att göra resan så hållbar som möjligt? Det är en fråga vi ständigt återkommer till. Det är genom att skapa rätt förutsättningar för kunderna som vi kan vara en relevant och hållbar möjliggörare för människor i rörelse även i framtiden.

Lite förenklat kan man säga att OKQ8 Scandinavias hållbarhetsarbete handlar om hur vi kan minska energianvändningen i den egna verksamheten och hur vi kan hjälpa våra kunder att välja hållbara alternativ. Vi lägger mycket resurser på att utveckla energieffektiva drivmedel samt tjänster och produkter. Detta gör vi för att vi är övertygade om hållbarhet som utgångspunkt för hela verksamheten.

Som vd för ett av Nordens största drivmedelsföretag får jag ibland frågan hur det kommer sig att hållbarhet står högst upp på min agenda. Svaret är enkelt – det finns inget alternativ. Oavsett var i världen och inom vilken bransch man verkar, måste vi gemensamt röra oss i en och samma riktning. För oss på OKQ8 Scandinavia handlar det om social, ekonomisk och ekologisk hållbarhet. Jag är därför mycket stolt över att vi har hållbarhetsmål inom alla dessa områden.

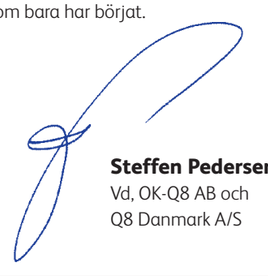
Ett exempel på hur vi har utvecklat området hållbara drivmedel under detta räkenskapsår är vår nya förbättrade diesel med hög inblandning av HVO, en diesel som är skonsam för både miljön och motorerna. Mest stolta är vi över resultatet; under 2015 hade vi en CO_2-reduktion på upp till 35 procent för våra dieselkunder. I utvecklingen av ett drivmedel krävs ett samarbete med bilproducenterna. Även kundernas intresse för hållbara alternativ spelar in. Allt handlar om tajming, utbud och efterfrågan. Det blir inte ekonomiskt hållbart att investera i utvecklingen av ett drivmedel om kunderna inte efterfrågar det. En annan stor utmaning är att den högre skatten på biodrivmedel i Danmark begränsar möjligheten till inblandning av förnybart. Trots utmaningar ser vi framför allt möjligheter. I vår strävan att reducera CO_2-utsläppen bidrar vi ständigt till utvecklingen av ny teknologi. Just nu pågår flera utvecklingsprojekt där vi är en aktiv part; inom el, vätgas, fordonsgas och andra generationens etanol för att nämna några.

Förutom att se på klimatfrågan som en global angelägenhet är social hållbarhet något som jag personligen känner mycket för. Därför är jag både stolt och imponerad över vårt systematiska arbete för att få ut unga i sysselsättning genom initiativen Ung på väg och Bryd Unges Ledighed Nu! Min förhoppning är att andra företag får inspiration att göra liknande satsningar.

Sett till helheten har vi lyckats bra med hållbarhetsarbetet under året i relation till målen. Tack vare fokus på effektivisering har vi tagit bort kostnader som inte skapar ekonomiskt, socialt eller miljömässigt värde. Det ger oss insikt om hållbara och smarta investeringar. Områden som växer och som vi ser möjligheter inom är bland annat hälsosam mat samt biodrivmedel.

OKQ8 Scandinavia är ett starkt företag med gemensamma värderingar som ska fortsätta att verka för en mer hållbar värld tillsammans med våra kunder, leverantörer och medarbetare även i framtiden. Det är en resa som pågår varje dag och som bara har börjat.





Steffen Pedersen
Vd, OK-Q8 AB och
Q8 Danmark A/S

Hållbarhetsmålen – ett styrmedel

Vi ska vara en möjliggörare för människor i rörelse. Idag och imorgon. Det förutsätter att vi hela tiden flyttar fram positionerna och ökar våra ambitioner.

Hur kan ett drivmedelsbolag vara hållbart när vi verkar i en bransch där olja och andra fossila naturtillgångar är av stor betydelse? Det direkta svaret är att i en värld där människor blir allt mer mobila är vi övertygade om att möjligheterna att göra något bra överväger det negativa. Vår uppgift är att hjälpa kunderna att agera hållbart genom att erbjuda hållbara tjänster och produkter.

Sustainabilityrådet, en intern grupp med representanter från hela företaget, är det råd som rekommenderar hållbarhetsarbetets strategi, mål och aktiviteter. I besluten, som fattas av företagets ledning, tas även hänsyn till de mål som gäller den del av verksamheten som är ISO-certifierad. Även väsentlighetsanalysen och våra intressenters prioriteringar vägs in i besluten.

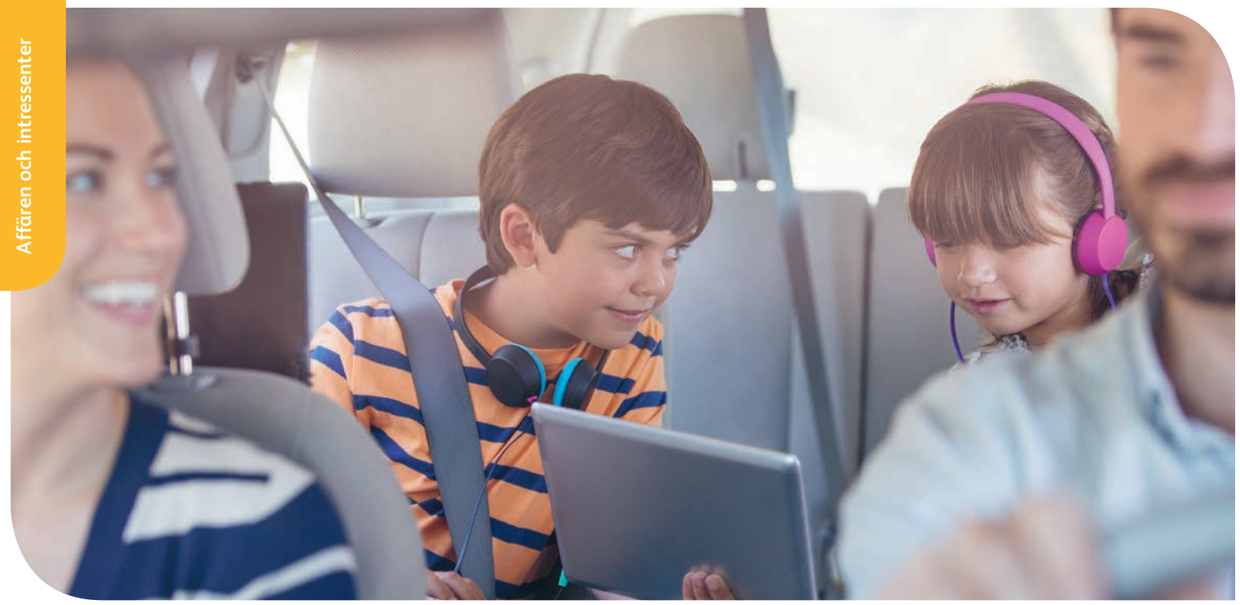
Vi arbetar aktivt för att minska våra utsläpp av växthusgaser, framför allt genom att informera om och bidra till utvecklingen av drivmedel som har mindre miljö- och klimatpåverkan. Vi arbetar även med att optimera energianvändningen på våra servicestationer och depåer samt med att öka andelen hållbara produkter i vårt butikssortiment – allt från smörjolja och tvättprogram till kaffe och goda måltider.

För att nå hållbarhetsmålen för 2015/16 har vi gjort flera saker som vi är stolta över. Några av dem ser du i tabellen nedan. Ett förbättringsområde är vårt sortiment. Vi har idag flera hållbara alternativ i sortimentet, bland annat drivmedel och tvättlösningar. Vi vill utvidga med mat som motsvarar våra värderingar om snabbt och smidigt, samtidigt som den är hållbar, hälsosam och god.

FN Global Compacts principer

Vi är stolta över att vara en del av FN Global Compact, vars 10 principer ger oss riktlinjer för hur vi ska arbeta med mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, miljö och antikorruption kopplat till våra hållbarhetsmål. Principerna överensstämmer med våra egna värderingar och vi lutar oss emot dem i en rad olika beslut.

Våra mål för hållbarhetsarbetet innebär att vi ska:	Utfall (exempel på initiativ)
Öka andelen hållbara alternativ i sortimentet och uppmuntra kunderna att välja dem	■ Diesel Bio HVO ■ Standarddiesel med högre inblandning av förnybara drivmedel ■ Svanenmärkta produkter biltvätt ■ Fairtrademärkt kaffe *Läs mer på sidan 8, 11 och 16*
Stödja utvecklingen av förnybara drivmedel	■ Naturgas till Samsöfärjan ■ Biobränsle baserat på vegetabiliska och animaliska oljor ■ Fordonsgas ■ Infrastruktur för laddstolpar *Läs mer på sidan 20*
Bidra till att minska utanförskap	■ Bryd Unges Ledighed Nu! och Ung på väg *Läs mer på sidan 25*
Arbeta för en säker och trygg arbetsplats, fri från olyckor	■ SSHE-ledningssystemet "Så gör vi" *Läs mer på sidan 26*
Minska utsläppen av CO_2 från den egna verksamheten	■ Mätning av energianvändning på stationer ■ Samarbete med distributörer för att optimera transporter av våra produkter *Läs mer på sidan 21 och 23*



Vår affär:

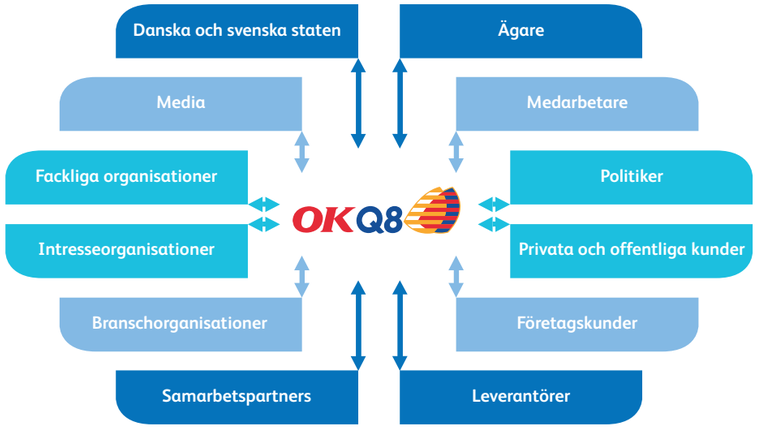
En möjliggörare för människor i rörelse

Vi finns till för alla som vill transportera sig och vårt mål är erbjuda våra kunder ett snabbt och smidigt stopp för att lösa de behov som kunderna har på väg till sitt slutmål.

Människors behov av rörelse och att resa är stort och kommer att fortsätta öka i framtiden. Vi finns till för alla som vill transportera sig och vårt mål är att erbjuda våra kunder ett snabbt och smidigt stopp för att lösa de behov som kunderna har på väg till sitt slutmål. Vi erbjuder ett stort utbud av tjänster och produkter för bilen, men även mat, kaffe och kioskprodukter för att göra resan lite trevligare.

Genom att föra en löpande dialog med våra kunder, leverantörer, medarbetare och andra intressenter och samtidigt vara lyhörda för behov och förändringar som påverkar vår bransch kan vi göra smarta investeringar. Vi kan även, när det är möjligt, erbjuda alternativa och mer hållbara lösningar så att människor fortsatt kan vara i rörelse i en framtid med en mindre miljöpåverkan än idag. Det är viktigt för oss och våra ägare och självklart även för omvärlden att vi driver verksamheten på ett ekonomiskt och miljömässigt hållbart sätt.

Som den skandinaviska organisation vi är idag verkar vi på två starka marknader. Tack vare skillnaderna mellan Sverige och Danmark lär vi oss mycket under resans gång och tack vare likheterna vinner vi kraft i synergierna. Vi vågar påstå att vi idag är större och bättre rustade än någonsin med fokus på att varje dag är en resa. Både för oss och våra kunder.



Intressentdialog och väsentlighetsanalys

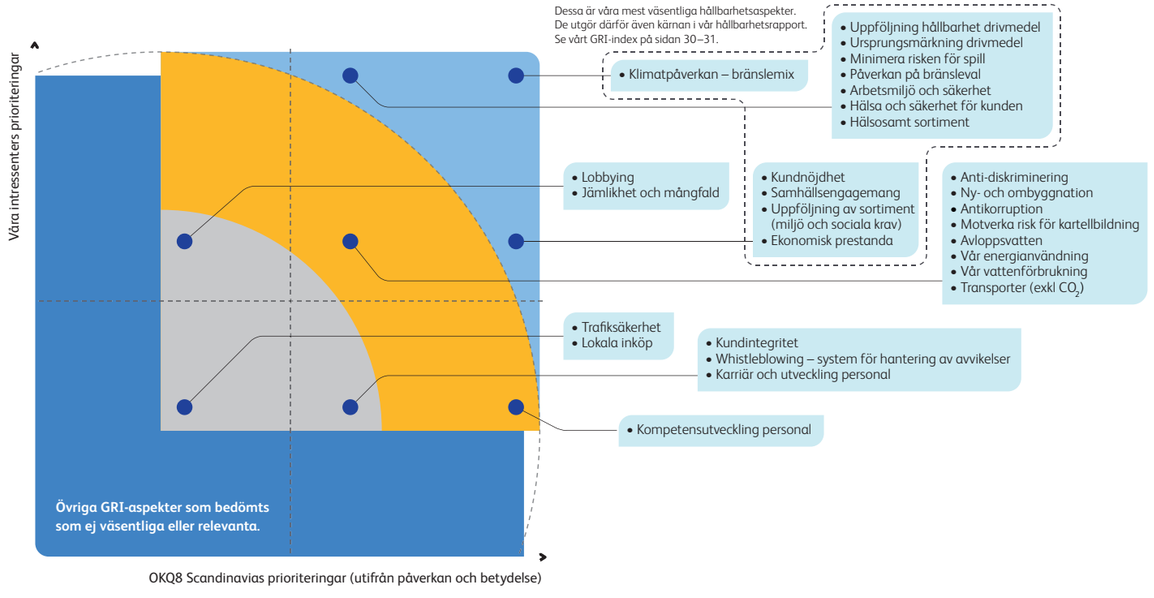
Med utgångspunkt i Global Reporting Initiative, GRI, har vi genomfört en väsentlighetsanalys med utvalda svenska och danska intressenter för att säkerställa våra viktigaste hållbarhetsaspekter. Den fullständiga analysen visar hur vi kan tillgodose intressenternas behov nu och i framtiden.

Målet med hållbar utveckling är att ”tillfredsställa behov som finns idag utan att äventyra kommande generationers möjligheter att uppnå sina behov”. Det ska vi uppnå genom att hjälpa våra kunder att göra nya och innovativa val och att tänka på nya sätt.

Utgångspunkten har varit att definiera de områden där vi har störst påverkan på samhället och där våra intressenter anser att vi ska fokusera våra resurser för en hållbar samhällsutveckling. När vi har identifierat de väsentliga aspekterna har vi därför inte enbart utgått från den egna verksamheten, utan även tagit hänsyn till de avtryck som värdekedjan gör, för att få en fullständig nulägesanalys. Vi redogör primärt för den direkta påverkan vår verksamhet har på samhället.

Under 2014 tog vi fram en tydlig prioriteringslista över våra mest väsentliga hållbarhetsaspekter. Detta gjordes i dialog med våra viktigaste intressentgrupper; ägare, privatkunder, företagskunder, kunder från offentlig verksamhet, leverantörer, samarbetspartners, miljöorganisationer och andra intresseorganisationer. Det senaste räkenskapsåret har vi fortsatt att prioritera dessa aspekter samt fört en dialog med våra intressenter inom flera områden. Ett exempel är samtal med Stockholms stad och Järfälla kommun om stationer med alternativa drivmedel för tyngre trafik som syftar till att underlätta även för yrkestrafiken att göra hållbara val.

Utifrån GRI:s omarbetade riktlinje, G4, har vi precis som förra året valt att fokusera vår hållbarhetskommunikation på de områden som visade sig vara mest relevanta. Avseende vårt hållbarhetsarbete ser vi fortsatta möjligheter att påverka och göra skillnad inom dessa områden. Samtliga områden ser du i modellen nedan. I arbetet har vi följt och förhållit oss till de lagar som gäller för samtliga områden när vi har beslutat om våra hållbarhetsmål.





Vår stationsvision

Människor i rörelse påverkar våra stationers geografiska etablering, vad vi erbjuder för service och hur vårt sortiment ser ut. Det viktigaste för oss är att ge bästa möjliga service utifrån kundens behov. Därför erbjuder våra stationer så mycket mer än drivmedel, något vi ser blir ännu mer tydligt i framtiden.

När samhället förändras, förändras förutsättningarna för oss. Flera omvärldsfaktorer, såsom det faktum att människor i allt större utsträckning är i rörelse, gör att utvecklingen är svår att förutse. Vi måste skapa möjligheter för att vara flexibla, så att vi kan fortsätta att vara relevanta för kunden. Här spelar hållbarhetsaspekten självklart även en viktig roll i vårt arbete och vår strävan efter att göra skillnad.

Hela vårt stationsnät består av 274 stationer i Danmark och 732 stationer i Sverige, inklusive IDS, F24 och Volvo Tanka. Gemensamt för våra bemannade stationer är att varje enskild station bygger på våra värderingar; öppen och ärlig, kundfokus, kompetens samt snabbt och smidigt. Även om vi är ett stopp på vägen mellan två destinationer fokuserar vi på att stationerna ska vara mötesplatser där människor i rörelse aktivt väljer att ta en paus, för att ta en kopp kaffe, äta en sallad, fylla på drivmedel eller serva sin cykel. En station är med andra ord så mycket mer än drivmedel.

Kundens behov ser ofta olika ut beroende på stationens placering. Inne i en stad finns det till exempel ett större behov av tjänster såsom paketutlämning och cykelservice, medan det längs en motorväg troligen är viktigare för kunden att snabbt kunna fylla på drivmedel och få en god bit mat på vägen. Detsamma gäller när vi för transportsektorn har dygnet runt-öppna automatstationer med höghastighetspumpar med väl tilltagna svängutrymmen och rejäla in- och utfarter.

Våra stationer blir alltmer energieffektiva med syftet att minska den miljöpåverkan vår verksamhet bidrar till. När vi bygger om eller nytt är det viktigt att det görs på ett hållbart sätt. På alla våra stationer används 100 procent Svanenmärkta produkter i biltvättar och alla våra tvätthallar är anslutna till oljeavskiljare och reningsverk. Våra mest moderna stationer har solceller, gröna tak av sedumväxter, bergvärme/frikyla och är byggda på stommar av limträbalkar. I Danmark har vi genomfört lyckade tester med sensorer i kylar och frysar som ger jämnare energianvändning och som resulterat i 15-20 procents energibesparing. Nu införs de även i Sverige; vi testar och utvecklar kontinuerligt nya tekniker för att våra stationer ska bli mer hållbara och på så sätt vara relevanta för kunden i alla tider.

Det viktigaste för oss är att ge bästa möjliga service utifrån kundens behov.

Ambitionen med det som vi kallar hållbara stationer är att de drivs med minsta möjliga miljöpåverkan och gör av med 50 procent mindre energi än traditionella stationer.



Våra hållbara stationer har sedumtak som består av fetbladsväxter. Taken blir cirka åtta centimeter tjocka när de har växt till sig. Sedumtaken har många fördelar utöver de rent estetiska. De absorberar luftföroreningar och isolerar byggnaden mot både värme och kyla och gör därigenom temperaturen i byggnaden jämnare. De dämpar buller och tar upp regnvatten som annars kan belasta dagvattennätet. Dessutom är underhållet minimalt och bidrar till att tätskiktet under sedumen håller längre.

HÅLLBARA STATIONER

Vi fortsätter att etablera hållbara drivmedelsstationer.

Under det senaste räkenskapsåret invigde vi två nya stationer, i oktober 2015 i Trelleborg och i januari 2016 i Malmö. Det innebär att vi har byggt totalt sju bemannade stationer enligt våra hållbara principer. Ambitionen med det som vi kallar hållbara stationer är att de drivs med minsta möjliga miljöpåverkan och gör av med 50 procent mindre energi än traditionella stationer.

På våra hållbara stationer finns förnybara drivmedel samt laddstolpar för elbilar. Stommen byggs av limträbalkar som är ett energieffektivt och förnybart material. Kylrum, frysrum och snabbmatskylar använder koldioxid eller propan som köldmedium med betydligt mindre miljöpåverkan än flourerade köldmedier.

Energin för uppvärmning är egenproducerad från solceller, solpaneler, frikyla och bergvärme; resterande kommer från fjärrvärme. Med sedumväxter på taket isoleras byggnaderna och taken hjälper även till att kyla av överskottsvärme under sommarperioden.



Tjänster, service och sortiment – i ett mer hållbart samhälle

För oss är det viktigt att underlätta vardagen för människor i rörelse. Det gör vi genom att ha ett brett sortiment med hållbara tjänster och produkter.

Inom vårt hyrbilssortiment minskade våra utsläpp med sju procent under 2015.

Vårt sortiment styrs av stationens placering och den typ av behov som finns på platsen. I städerna finns till exempel behov av drivmedel, men även tjänster som paketutlämning och cykelservice. Handelsplatsen kan nås med kollektivtrafik eller bil, erbjuder både hyrbil och tvättar utöver den goda, snabba maten och drivmedlet, medan en trafikportal har fokus på drivmedel och en bit mat. I alla lägen ska det vara snabbt och smidigt för våra kunder. I vårt sortiment finns olika märkningar på produkterna för att kunden ska kunna göra bra val.

Ambitionen är att öka andelen hållbara produkter, oavsett om det är drivmedel, livsmedel eller andra produkter. Under 2015/16 hade vi 214 produkter med miljömärkning av totalt 4 550 produkter inom dagligvaror och bilistiska varor i våra butiker. Vi fokuserar kontinuerligt på att minska CO_2-utsläppen. Inom vårt hyrbilssortiment minskade våra utsläpp med sju procent under 2015, vilket beror på att vi har fler fordon som drivs på förnybara bränslen, men även att våra mindre lastbilar har fått mer miljöeffektiva motorer. Läs mer om hur vi arbetar för en hållbar utveckling med våra drivmedel på sidorna 16-20.

Under två år har vi i Sverige byggt om stationsnätverket med vårt nya matsortiment Quick To Go. Sortimentet finns sedan tidigare i Danmark, som Qvik To Go. Erbjudandet innebär flera nya hälsosamma alternativ med hög kvalitet. Satsningen har varit framgångsrik och försäljningen ökar stadigt. Dock har vi en utmaning framöver med att minska det svinn som uppstår i samband med det ökade utbudet.

2014 startades Matspillsprojektet i Danmark för att reducera spill. Under 2015 fortsatte initiativet med att omvandla wienerbröd till bakverk i form av romkulor för att minska matsvinnet. Vi sålde 29 ton romkulor under 2015.

I Danmark samarbetar vi med Fullkornspartnerskapet som står bakom en nationell kampanj med syfte att göra det lättare att hitta fullkornsprodukter och därmed leva hälsosammare. Sedan november 2015 har Q8 Danmark även ett samarbete med Starbucks med 100 procent Fairtrademärkt espressobryggt kaffe. Vi har sedan tidigare Fairtrademärkt kaffe och ekomjölk i Sverige.

Även om vi redan idag erbjuder hälsosamma och hållbara alternativ – till exempel fräscha sallader, smörgåsar samt frukt och grönt i snackpåsar – ser vi stor potential i att ytterligare bredda det hälsosamma sortimentet. Vi tittar hela tiden på goda och mer sunda alternativ utifrån en färskhets- och kvalitetsaspekt, bland annat på vegetariska och glutenfria möjligheter. I vår strävan efter ett brett, hållbart sortiment för alla som är på väg arbetar vi utifrån principen ”det sundare alternativet” och även att sundhet innebär olika saker för olika människor. För någon innebär det ekologiskt och Fairtrade, för andra fräschhet och lokalproducerat och för ytterligare någon annan få kalorier. Oavsett vill vi att maten vi erbjuder ska motsvara våra värderingar om snabbt och smidigt, samtidigt som den är hållbar, hälsosam och god.

VI SAMARBETAR MED VI-SKOGEN



Vi stödjer Vi-skogens arbete med trädplantering och bekämpning av fattigdom i Afrika. Det gör vi genom att i samarbete med Returpack öka återvinningen av burkar och PET-flaskor längs Sveriges vägar. Under 2015 samlades 160 000 kronor in, vilket resulterade i att 8 000 träd kunde planteras.



PETRA WADSTRÖM
Grundare Solvatten

Genom att koppla ihop innovationsprojektet Solvatten med våra tvätterbjudanden har vi kunnat hjälpa fler än 1 000 familjer i Uganda med att få rent och varmt vatten. En Solvattenbehållare rymmer 10 liter vatten och enbart med hjälp från solen renar den upp till 30 liter vatten per dag. Inga batterier eller kemiska tillsatser behövs – enbart sol.

Petra Wadström, grundare av Solvatten, vad innebär samarbetet med OKQ8 för er?

En viktig del är att projektet blir synligt för att fler ska engagera sig. Vi har funnits i Uganda sedan 2009 och arbetar tillsammans med flera olika lokala organisationer. Förutom att vårt samarbete med OKQ8 Scandinavia har bidragit till att många familjer har fått rent vatten har det även lett till ett minskat energibehov genom att vattnet hettas upp och kan användas till matlagning och för hygien. Insatsen ger med andra ord väldigt tydliga och direkta konsekvenser.



Skiss på hur OKQ8 Scandinavias servicestation i tätort kan se ut i framtiden, framtagen av arkitektbyrån Snøhetta.

> Vi var med och utvecklade städerna redan på 60-, 70- och 80-talen och det vill vi fortsätta att göra. Vi ser det som en viktig del av vårt samhällsansvar.

Vi tror på framtidens station

Framtidens station är både ett arbetssätt och ett projekt som går ut på att identifiera och utforska förhoppningar, svårigheter, potential och idéer för hur stationer ska se ut och fungera i framtiden. Varje litet steg är ett steg mot en långsiktigt hållbar utveckling.

Utvecklingen 15 år framåt i tiden är svår att förutse. Det beror på att människor i allt högre utsträckning är i rörelse och att utveckling ofta sker i olika språng. I en tid när urbaniseringen tas till sin spets och städerna fylls på är det en utmaning för oss att beslutfattarna generellt gör avkall på den typ av serviceverksamhet som vi erbjuder; antingen genom att inte planera in stationer eller att inte tillåta nybyggnationer i någon större utsträckning.

Men ju fler människor som flyttar in i storstäderna, desto större är servicebehovet. Vi vet att städerna vill bygga fler bostäder men att man inte vill att de går hela vägen ner till bottenplan. Man vill undvika att skapa så kallade "sovstäder". Istället vill man attrahera näringsverksamheter att öppna i gatuplan för att göra staden mer levande.

Våra serviceanläggningar som är öppna dygnet runt har en livskraftig funktion som bidrar till levande städer. Vi var med och utvecklade städerna redan på 60-, 70- och 80-talen och det vill vi fortsätta att göra. Vi ser det som en viktig del av vårt samhällsansvar. Nu arbetar vi därför för att få politiker och tjänstemän att se oss som en "god granne" istället för "smutsig och bullrig". Det gör vi genom partnerskap, dialog och synlighet med aktörer i näringslivet som också bidrar till en positiv samhällsutveckling.

Mest akut är situationen i Stockholm men företeelsen märks i flera städer, framför allt i Sverige, men tendensen finns även i Köpenhamn. Oavsett hur snabbt urbaniseringen går i Sverige och Danmark ser vi att det alltid kommer att finnas en stor efterfrågan på service hos människor i rörelse.

När vi pratar om framtidens station syftar vi främst på tre stationstyper: Ekostaden, Handelsplatsen och Trafikportalen. Tillsammans ska de täcka in platser där vi finns och vill finnas på. Ekostaden med ett mindre, men välanpassat, utbud och service för människor på språng är tänkt för det tätbebyggda området, medan den större stationen Handelsplatsen även erbjuder bland annat drivmedel och tvättkoncept och är placerad i anslutning till både kollektivtrafik och allmänna vägar. Även Trafikportalen är placerad vid trafikorienterade knutpunkter och erbjuder, utöver drivmedel, kunden något att äta, att hämta ut paket eller matkassar och ta del av lättare servicetjänster.

Det finns också hybrider eftersom vi alltid måste vara anpassade efter lokala förutsättningar. Ett exempel på det är den anläggning som vi under 2016 öppnar på Sveavägen i direkt anslutning till OKQ8 Scandinavias huvudkontor i Stockholm. Stationen erbjuder ett butikssortiment och hyrbilar, men inte flytande drivmedel. Således blir det vår första drivmedelsfria anläggning som öppnas i Sverige.

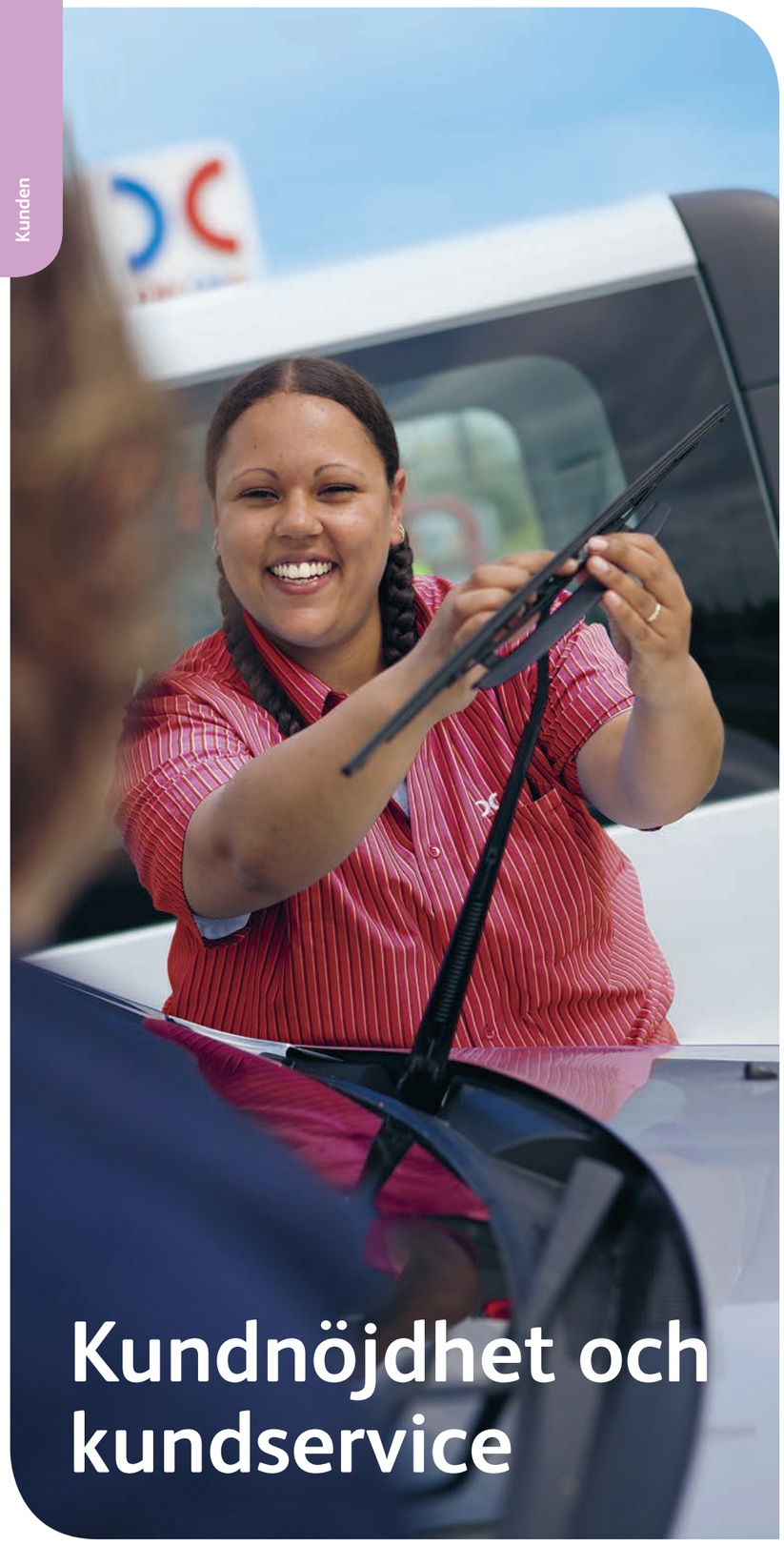
MARIANNE SÆTRE
Arkitekt Snøhetta



Ni har varit med och utvecklat konceptet för framtidens station. Vilka utmaningar och möjligheter ser ni för servicestationer i tätort?

– Framför allt ser jag att transport, bostäder och miljö måste integreras mer. Det är viktigt att skapa naturliga rum och mötesplatser för människor som uppfyller behoven. Till exempel att drivmedel, biltvätt, cykelservice, butiker, kaféer och träningsmöjligheter finns samlade på en plats.

I framtiden kommer det att bli allt vanligare med skräddarsydda lösningar där flera olika aktörer är involverade. Beställare, arkitekter, entreprenörer, Trafikverket och kommuner måste ha ett mycket närmare samarbete än vad man har idag. För OKQ8 blir det viktigt att vara proaktiva, visa på lösningsförslag och komma in tidigt i planprocessen. Framtidens station är ett bra exempel på det.



Kundnöjdhet och kundservice

Att våra kunder är nöjda är självklart avgörande för att vi ska finnas kvar. Vi arbetar aktivt för att förtjäna förtroendet och förbättrar hela tiden vårt erbjudande utifrån kundernas behov.

Var artonde månad gör vi undersökningar gällande kundnöjdhet för att mäta hur vi lever upp till våra egna och kundernas förväntningar. Det är ett operativt och strategiskt verktyg för utvecklingen och styrningen av vår verksamhet. Undersökningen görs på ett slumpvist urval av stationer. Totalt ingår 47 bemannade stationer och nio obemannade, med totalt 2 374 insamlade svar. Vi använder oss även av så kallade mystery shoppers, personer som utger sig för att vara kunder, för att utvärdera hur vi lyckas möta kundbehoven. Även här får vi mycket goda resultat. Sett till helheten inom vår bransch ligger vi i topp inom en rad bedömningskategorier såsom ”aktiv kontakt”, ”ger konkreta förslag”, ”ställer frågor”, ”vänligt bemötande” och ”det totala intrycket”. En svaghet är att vi har sämre resultat vid semesterperioder och jul när bemanningen generellt sett består av fler semestervikarier. Här arbetar vi för att bli bättre på att leva upp till de högt ställda krav våra kunder har på oss.

NKI-index Sverige **81**

NKI-index Danmark **77**

Nöjd Kund Index (NKI) för bemannade stationer. I Sverige har Nöjd Kund Index förbättrats med tre procentenheter sedan 2012. Det är vi väldigt nöjda med. 2015 är första året med mätning av Nöjd Kund Index i Danmark.

Kundservice

Utöver bemanningen på våra stationer har vi en kundservice dit kunder kan vända sig med frågor för att få hjälp. Det kommer dagligen in en stor mängd mejl, telefonsamtal och Facebook-meddelanden som vi försöker besvara så snabbt och korrekt som möjligt. Vi strävar efter att ha hög tillgänglighet, korta väntetider, hög lösningsgrad och alltid ett vänligt bemötande. Under det senaste året har vi besvarat 86,9 procent av samtalen som kommer in till oss. Under året har över 100 medarbetare inom kundservice genomgått en utbildning för att säkerställa en jämn och hög nivå i vårt kundbemötande.

Ökad tillgänglighet för alla kunder

Varje dag är en resa och vi ska vara en möjliggörare för människor som är i rörelse. Vårt mål är att alla våra kunder ska bli sedda och känna sig välkomna och trygga.

Vi strävar alltid efter ett personligt och hjälpsamt bemötande. Första torsdagen varje månad erbjuds Servicehjälpen, då våra kunder kan få extra hjälp med att byta torkarblad, kolla däcktryck och fylla på olja. Servicehjälpen är mycket uppskattad av kunder och en välskött bil påverkar dessutom miljön mindre.

För våra rullstolsburna kunder är det ofta svårt att nå kortautomaterna vid tankning. Självklart kan vår personal hjälpa till med tankningen på våra bemannade stationer; där tar vi gärna emot ett samtal innan för att kunna möta och vara behjälpliga med såväl tankning som annan service. Andra åtgärder för att öka tryggheten är tillgänglighetsanpassade toaletter samt att vi har upplysta stationer på kvällar och nätter.

Digitala satsningar

Vi har under året fortsatt att utveckla våra digitala tjänster. En stor och positiv förändring är att vår produktkatalog nu finns online i både Sverige och Danmark. När bilens registreringsnummer knappas in kommer rekommendationer på produkter upp som passar fordonet. I Danmark har vi även lanserat en webbplats som gör att företag i realtid kan följa och optimera drivmedelsförbrukningen och CO_2-utsläppen. Detta är exempel på hur vi arbetar för att vara en strategisk partner i företagens eget hållbarhetsarbete. Vi ser nu på möjligheterna att lansera en liknande webbplats även i Sverige.





OKQ8 BANK

Inom vår bankverksamhet går vi allt mer över från pappersfakturor till e-fakturor och har stort fokus på automatisering av våra processer. Vi har i Sverige lanserat en app där alla våra Visa- och betalkortskunder enkelt och smidigt kan se sitt saldo. Vi har en ansvarsfull kreditgivning och följer givetvis alla lagar och arbetar aktivt med compliance-frågor.

GoMore

– källvatten och kanelsnäckor

Q8 Danmark samarbetar med GoMore, en webbsajt för samåkning och biluthyrning mellan privatpersoner i Skandinavien. Tidigare fick alla GoMore-kunder som tog en paus på en Q8-station gratis kaffe. Efter att vi i Danmark lanserade kaffe från Starbucks, på merparten av våra stationer i slutet av 2015, får nu GoMore-kunder istället välja mellan en gratis flaska källvatten eller kanelsnäcka. Ett liknande pilotprojekt pågår på ett par OKQ8-stationer i Sverige. 21 548 koppar kaffe och 1 105 flaskor vatten delades ut till våra kunder som samåkte med GoMore under 2015.



Vilka drivmedel vi erbjuder och varför

Sålda bränslen		%
Danmark	2014	2015
Diesel	61,8	59,1
Bensin	24,5	23,8
Eldningsolja och andra oljor	8,6	12,1
HVO (inblandat)	2,2	2,1
RME (inblandat)	1,6	1,5
Ethanol (inblandat)	1,2	1,2
LNG	-	0,2
LPG	<0,1	<0,1
Sverige	2014	2015
Diesel	43,6	42,6
Bensin	39,6	37,3
HVO (låginblandat)	4,7	7,4
Eldningsolja	5,0	5,2
Ethanol (låginblandat)	2,0	2,9
RME (låginblandat)	2,4	2,4
E85	2,2	1,2
HVO	0,1	0,6
RME	0,4	0,4
Fordonsgas	*	*

* I Sverige har vi även sålt fordonsgas (ca 14 500 000 Nm³), LNG och biogas. Vi har vid vissa stationer också levererat el för laddning ochi Danmark vätgas.

Att reducera CO_2-utsläppen genom de drivmedel vi säljer och minska den påverkan vår verksamhet har på närmiljön är starka drivkrafter i vårt hållbarhetsarbete.

OKQ8 Scandinavias ambition är att redan idag leverera så hållbara drivmedel som möjligt. De flesta bilarna i Norden är fortfarande diesel- eller bensindrivna. De flesta förnybara alternativen växer, men från låga nivåer. Här har vi en viktig roll, men även våra kunder och fordonstillverkarna. Det är redan i valet och köpet av fordon som det beslutas vilka drivmedel som dominerar på marknaden. Att informera kunderna om de olika drivmedlens miljöpåverkan är därför en viktig åtgärd som vi och andra aktörer kan arbeta mer aktivt med.

Att vi inte själva utvinner olja eller äger raffinaderier upplever vi som en styrka. Det innebär en flexibilitet att välja de alternativ vi anser är bäst och vi sitter inte fast i ett bestämt sortiment eller val av råvara. Vi vill vara ett självklart val för alla som kör på konventionella såväl som alternativa drivmedel såsom E85, el, HVO, RME och vätgas. Vi måste alltså erbjuda de fossila bränslena som behövs för att kundernas fordon ska fortsätta rulla på vägarna, men samtidigt satsa på förnybart och att förbättra befintliga drivmedel för att hjälpa utvecklingen framåt. Vi har därmed ett ansvar att satsa resurser på att stödja och utveckla förnybara drivmedel och andra spännande lösningar för framtidens mobilitet.

Med vår nya förbättrade standarddiesel i Sverige fick kunden under 2015 upp till 40 procent* förnybar råvara samtidigt som dieseln håller motorn ren. Ett annat konkret exempel är den nära dialog vi för med kunder och fordonsindustrin för att gemensamt identifiera innovativa sätt att minska CO_2-utsläppen och annan miljöpåverkan. Under året har exempelvis ett flerårigt samarbetsprojekt mellan OKQ8 Sverige, Renova, DHL Freight och Volvo Lastvagnar för Diesel Bio HVO (hydrerade vegetabiliska oljor) bestående av 100 procent förnybart bränsle slutförts. CO_2-reduktionen som uppnåtts är upp till hela 90 procent jämfört med fossil diesel.

Samtidigt som HVO möjliggör en påtaglig CO_2-reduktion har den egenskaper som är nästan identiska med fossil diesel. Med bibehållen god driftsäkerhet och prestanda i kombination med avsevärt bättre miljöegenskaper, är den också ett mycket attraktivt alternativ för den tunga trafiken. Det ligger till grund för att Renova i maj 2015 beslutade att helt gå över till fossilfria drivmedel (se separat artikel). Det är ett stort och viktigt steg och som har banat väg för fler stora transportföretag att följa efter.

** Från och med 1 mars 2016 har vi tillfälligt sänkt andelen HVO i vår standarddiesel i Sverige. Anledningen är att tillgången till HVO är begränsad enligt de specifika krav på råvaran som vi ställer samtidigt som efterfrågan har ökat. Andelen RME kvarstår på fem procent.*

Företaget som blev fossilfritt med HVO

Renova är en av de största aktörerna i Sverige inom avfall och återvinning. Företagets förare kör varje år en totalsträcka motsvarande 140 varv runt jorden. Tack vare vår Diesel Bio HVO har nu Renova Sveriges första fossilfria fordonsflotta. Det är ett exempel på hur vi samverkar med andra aktörer för att hitta nya hållbara lösningar.

Sedan ett par år tillbaka har ett projekt pågått tillsammans med Renova, Volvo Lastvagnar och DHL Freight för vårt helt förnybara alternativ Diesel Bio HVO, ett bränsle som framställs av animaliska fetter från slaktavfall och som fungerar utmärkt i befintliga transportfordon med vanliga dieselmotorer. Testerna har uppvisat mycket goda resultat i form av driftsäkerhet, prestanda och miljöegenskaper. Att CO_2-utsläppen kan reduceras med upp till 90 procent jämfört med fossil diesel innebär att utsläppsnivåerna för dagens fordonstransporter kan komma att minskas drastiskt och på ett kostnadseffektivt sätt.

Renova är verksamt inom avfall och återvinning och ägs av tio kommuner i Västsverige: Göteborg, Mölndal, Kungälv, Partille, Ale, Stenungsund, Lerum, Tjörn, Härryda och Öckerö. Med 220 tunga fordon i fordonsflottan är det en av Sveriges största aktörer inom branschen. Därför är det extra glädjande att företaget i maj 2015 tog beslutet att helt gå över till en fossilfri fordonsflotta med HVO (även inräknat ett 30-tal fordon som helt eller delvis använder biogas). Regeringens vision är att Sverige år 2030 ska ha en helt fossiloberoende fordonsflotta – något som Renova redan har uppnått.

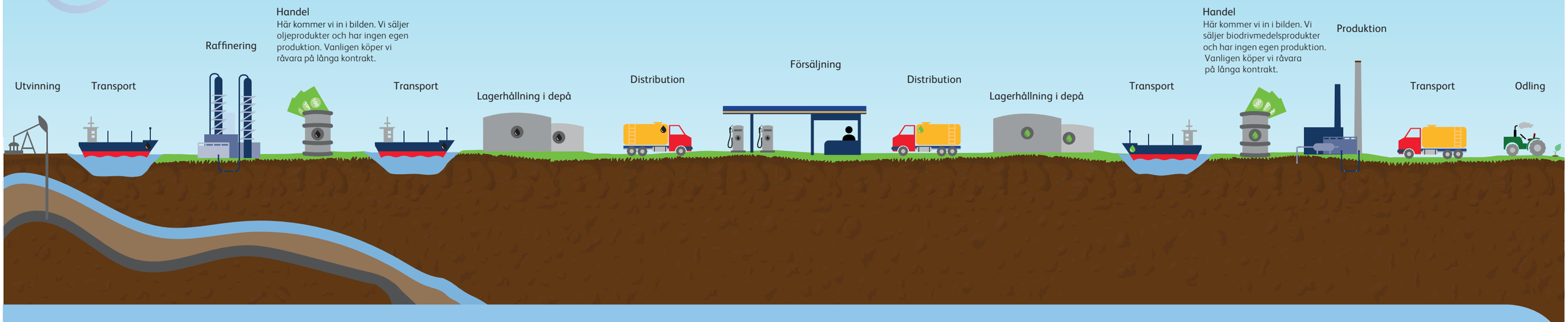
– Diesel Bio HVO har varit en viktig pusselbit i vårt arbete med att uppnå en fossilfri fordonsflotta. Att bränslet går att använda i befintliga dieselfordon har möjliggjort en snabb utveckling mot minskade klimatutsläpp från våra transporter, säger Lester Johnsson, Verkstadschef Logistik på Renova.

Tack vare Renova och det ökade kundintresset har vi under 2015 öppnat fler pumpar med Diesel Bio HVO för tyngre transporter. Projektet har i förlängningen lett till att Volvo Lastvagnar certifierat samtliga sina motorer för syntetisk diesel och att Arla siktar på att helt ta bort fossil diesel ur sin fordonsflotta i Sverige.



LESTER JOHNSSON
Verkstadschef Logistik Renova

Leverantörskedjan



Vi strävar efter att ta ansvar för och arbeta med hållbarhet i hela leverantörskedjan – från råvara till färdig produkt. För att säkerställa ett socialt och miljömässigt ansvar har vi en löpande dialog med våra leverantörer.

Vi har som målsättning att alltid leverera så hållbara drivmedel som möjligt. Eftersom vi själva inte producerar drivmedel utan köper in färdiga produkter från våra leverantörer är vi inte bundna till något specifikt alternativ. Det gör att det finns en stor valfrihet för oss att sälja de drivmedel som efterfrågas på marknaden, och som vi tror på. Det vi kan göra för att skynda på processen mot mer hållbara alternativ är att erbjuda förnybara drivmedel i så hög utsträckning som möjligt och tillsammans med våra leverantörer säkerställa att alternativen blir än mer hållbara. Ju mer hållbara drivmedel som efterfrågas och används av våra kunder, desto mer sänks CO_2-utsläppen och vår miljöpåverkan minskar. Det är den utveckling vi alltid strävar efter.

Vi omförhandlar våra leverantörer en gång per år. För att bli aktuell som leverantör måste man till att börja med uppfylla ett antal baskrav samt de riktlinjer som finns i FN Global Compacts 10 principer om mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, miljö och antikorruption. Därefter går vi bland annat igenom vilka eventuella certifieringar företaget har, vilka som är ägare, dess storlek och i vilken mån vi bedömer att leverantören kan klara av våra krav. Slutligen görs en riskbedömning både utifrån land och råvara. Här är det främst de fossila leverantörerna som vi ser utgör hög risk och som vi granskar extra noga.

Med förnybara drivmedel finns större möjligheter att kontrollera ursprunget och vi har idag ett väl fungerande system som vi är mycket nöjda med. Vi har ett så kallat hållbarhetsbesked från Energimyndigheten som säkerställer att alla våra biodrivmedel är hållbara enligt lag.

I kontrakten med leverantörer inkluderar vi alltid vår uppförandekod (Code of Conduct), som bygger på FN Global Compacts 10 principer. Som en viktig del i kontrakten innebär det att vi ställer krav på att drivmedlen framställs på ett sätt som inte bryter mot till exempel mänskliga rättigheter. Vi tycker också att det är viktigt att våra leverantörer riskbedömer och utvärderar sina underleverantörer enligt vår uppförandekod eller motsvarande egen uppförandekod. Hur långt man kan gå bakåt i kedjan beror på hur moget arbetet är i hela kedjan. Här har vi ännu inte nått hela vägen fram med full och öppen spårbarhet i den fossila värdekedjan. Våra leverantörer vet ofta från vilka länder oljan kommer, men i slutprodukten är råvarorna blandade och från flera olika ursprung.

Viktigt med uppföljning

Vi kontrollerar och reviderar löpande våra leverantörers certifieringar och ledningssystem. Det gör att vi kan vara trygga med de leverantörer vi använder. Att vi gör upphandlingar en gång per år medför även att vi vid eventuella missförhållanden snabbt kan avbryta ett samarbete. Hittills har vi inte haft anledning att göra det. Under året har vi genomfört tredjepartsrevisioner på två av våra nio leverantörer, framför allt gällande våra leverantörers arbete med uppföljning av underleverantörer. Revisionerna visade på ett väl fungerande internt arbete med hållbarhet och inte på några större avvikelser. Däremot har vi identifierat en del risker och brister i arbetet med uppföljning av vissa underleverantörer, vilket vi har lyft och följt upp för att fortsätta förbättra produkternas hållbarhet. Det finns kunskapsluckor bakåt i leverantörskedjan av fossilt drivmedel som vi tillsammans med leverantören måste arbeta vidare med.

För biodrivmedel finns tydliga regler om vad som anses vara ett hållbart drivmedel. Det föreskrivs i lagen om hållbarhetskriterier för biodrivmedel. Lagen syftar bland annat till att skydda marker med biologisk mångfald och garantera en viss växthusgasminskning jämfört med om fossila drivmedel hade använts. Alla våra leverantörer av biodrivmedel är certifierade enligt något av EU-kommissionens frivilliga system eller godkända enligt någon av medlemsstaternas nationella system. Där ingår till exempel att odlarna av råvaror måste ha system och skydd för den biologiska mångfalden. Enligt europeisk lagstiftning är kravet på biodrivmedel idag dessutom att de ska innebära minst 35 procents minskning av CO_2-utsläppen jämfört med fossila bränslen.

I Danmark finns en kvotplikt för biodrivmedel på 5,75 procent av den totala sålda volymen drivmedel. Den uppnås främst genom att tillsätta etanol i bensin och FAME i diesel. Även en mindre andel HVO används av en av våra leverantörer för att uppfylla kvotplikten. Vi har under året använt andra generationens HVO i Danmark baserad på slaktavfall. Men vi har också från en leverantör av diesel en liten andel HVO baserad på palmolja. Denna HVO tillverkas av palmolja som är certifierad enligt standarderna ISCC (International Sustainability and Carbon Certification System) och RSPO (Round Table of Sustainable Palm Oil). Certifieringarna är ett steg på vägen till mer hållbara drivmedel.

Utöver drivmedel väljer vi gärna produkter till vårt sortiment som är kontrollerade av en tredje part, till exempel Fairtrade och Svanen. Fokus för vårt arbete med spårbarhet och kontroll av leverantörskedjor ligger dock på drivmedel. Mer information om ursprungsländer för råvaror till våra drivmedel finns i foldern Hållbar Bilism som du hittar på okq8.se.



Förnybara drivmedel

Drivmedelsbranschen har ett stort ansvar att reducera avtrycket på miljön. Därför arbetar vi med att utveckla och öka andelen förnybara bränslen.

Vi erbjuder fem biodrivmedel: etanol, biogas, RME, HVO och ladd-el. Försäljningen av dessa har ökat med 15 procent sedan 2014 och stod under 2015 för 14 procent av vår totala drivmedelsförsäljning. Det totala genomsnittet för förnybar inblandning var 26,5 procent i diesel och 4,95 procent i bensin under 2015, sett till alla stationer på marknaden i Sverige.

2012 lanserade vi Diesel Bio+ i Sverige, och förbättrade under 2015 dieseln ytterligare. Den förnybara andelen i Diesel Bio+ höjdes upp till 40 procent och tillgängliggjordes i ett större geografiskt område.* På de stationer där vi inte har Diesel Bio+ säljer vi traditionell diesel med fem procent RME-inblandning. Under 2015 var vi dock tvungna att ta bort inblandningen av RME i vissa delar av landet med anledning av att ett fåtal bilmodeller med känsliga konstruktioner, och för RME olämpliga materialval, inte fungerade tillräckligt bra. Detta trots att vår diesel var och är enligt europeisk standard och anpassad utifrån biltillverkarnas egna önskemål och garantier.

Med nästa steg i produktutvecklingen, Diesel Bio HVO, använder vi 100 procent syntetisk diesel framställd på avfall och restprodukter. Förhoppningsvis kan drivmedlet bli godkänt av fler av lastbils- och i framtiden även personbilstillverkarna, så att de flesta dieselfordon går att tanka med Diesel Bio HVO. Idag har till exempel Volvo Lastvagnar godkänt drivmedlet för sina samtliga motorer. Även Scania och Mercedes har godkänt HVO i vissa av sina modeller. Drivmedlet kan minska CO_2-utsläppen med upp till 90 procent jämfört med traditionell diesel.

I Danmark finns en kvotplikt (ett lagkrav) för biodrivmedel på 5,75 procent av den totala sålda volymen drivmedel på energinivå. Av kostnadsskäl är det få som går över den lagstadgade nivån, vilket i förlängningen begränsar möjligheten till inblandning av biodrivmedel. Kvotplikten uppfylls främst genom att blanda i fem procent bioetanol i bensinen och minst sju procent förnybart bränsle i diesel. Med skattebefrielse för förnybara drivmedel har incitamenten i Sverige varit starkare och tydligare. I Danmark har fokus legat på andra generationens biodrivmedel.

El är ett växande område med potential att minska CO_2-utsläppen och sänka bullernivån i trafiken. En väl utbyggd infrastruktur för laddstolpar är därför en viktig faktor. Vi finns med och stödjer och möjliggör den utvecklingen, exempelvis genom att själva etablera elladdstolpar på nya stationer och ett samarbete med elbilstillverkaren Tesla. Även fordonsgas (biogas och naturgas) och vätgas är intressanta alternativ. Genom ett samarbete med E.ON levererar vi fordonsgas till våra kunder. OKQ8:s kortkunder har tillgång till 58 gasstationer, varav 26 stycken är etablerade på OKQ8-stationer. Under 2015 ökade gasförsäljningen med 23 procent mot föregående år. Våra företagskunder har möjlighet att köpa garanterat 100 procent biogas via gascertifikat. Under 2016 planerar vi att bygga ytterligare fyra till fem gasstationer norr om Stockholm.

** Från och med 1 mars 2016 har vi tillfälligt sänkt andelen HVO i vår standarddiesel i Sverige. Anledningen är att tillgången till HVO är begränsad enligt de specifika krav på råvaran som vi ställer samtidigt som efterfrågan har ökat. Andelen RME kvarstår på fem procent.*



CARSTEN KRUSE
Färjedirektör Samsø Rederi

Vi har levererat LNG till Samsøfärjan sedan 1 mars 2015, den första färjan i Danmark som drivs på flytande naturgas.

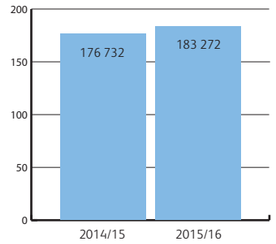
– Allt var nytt när vi startade. Nytt rederi, ny färja, nytt bränsle och ny teknologi. Efter 5 000 avgångar ser vi att projektet är framgångsrikt. Det krävs stor flexibilitet hos leverantören och det har OKQ8 Scandinavia haft. Vi är mycket tacksamma, berättar Carsten Kruse, färjedirektör, Samsø Rederi.

Hittills har 22 000 megawattimmar levererats till Samsø Rederi. En relativt liten mängd sett till drivmedelsbranschen i stort, men med en stor grad nytänkande. Flera företag och föreningar har besökt rederiet för att höra mer om projektet och dess fördelar. Trots sitt fossila ursprung har LNG positiva effekter eftersom energiinnehållet per volym är högt. Det innebär att kunder kan tanka mer sällan och att transporterna av drivmedel till färjeläget blir färre.

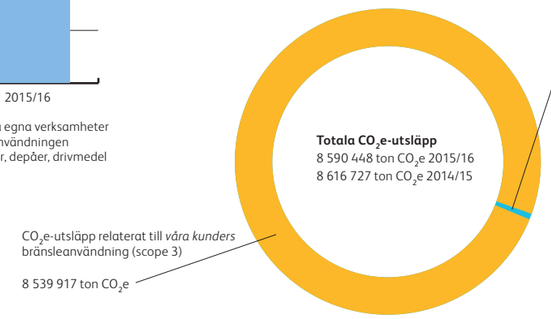
– Vi ligger bara i hamn i 15 minuter vilket gör att kraven på snabbhet är höga. Jag är överraskad av smidigheten trots den avancerade teknologin, säger Carsten Kruse.



Energianvändning (MWh)



Energianvändningen i våra egna verksamheter i Danmark och Sverige. I användningen innefattas kontor, stationer, depåer, drivmedel och distribution.



Energianvändning och CO_2-utsläpp

Vi har ett stort ansvar i att reducera vår egen klimatpåverkan, men även CO_2-utsläppen som helhet.

Klimatpåverkan är en stor fråga i vår tid. Att uppmuntra och stödja CO_2-reduktion är därför en utgångspunkt som alla drivmedelsaktörer måste utgå ifrån i sitt arbete. Vi måste hela tiden ställa oss frågan hur vi tillsammans kan minimera utsläppen genom en utveckling i rätt riktning. Å ena sidan handlar det om hur vi kan reducera energianvändningen och CO_2-utsläppen från vår egen verksamhet, å andra sidan om hur vi kan hjälpa våra kunder att välja mer hållbara alternativ som gynnar miljön.

Minskade utsläpp från våra drivmedel

Våra drivmedel ger det absolut största avtrycket på miljön. Den åtgärd som under 2015 har gett bäst resultat för att minska CO_2-utsläppen är den utökade inblandningen av förnybara bränslen i vår diesel. Vi fortsätter att arbeta med att utöka andelen förnybart i befintliga drivmedel, men också med nya lösningar och produkter för att kunna erbjuda ett mer omfattande hållbart utbud. Vi ska även öppna fler anläggningar med helt förnybara alternativ, såsom 100 procent HVO, och fortsätta att informera våra kunder om de positiva miljöegenskaper som våra befintliga alternativ har. I Danmark har vi inte samma möjligheter att öka andelen förnybart, då de politiska styrmedlen ser annorlunda ut. Här handlar arbetet mycket om att möta den lagstadgade kvotplikten men självklart även om att optimera den egna verksamheten. Läs mer på sidan 20.

Minskade utsläpp från vår egen verksamhet

För att mäta och rapportera energianvändningen och CO_2-utsläppen från vår egen verksamhet använder vi Greenhouse Gas Protocol, en internationell redovisningsstandard. Det är andra året i rad som vi använder denna standard. För första gången kan vi därför jämföra mätvärden. Vår totala energianvändning ökade under 2015/16 med drygt 6 500 MWh, 3,7 procent. Ökningen kommer främst från distributionsområdet och våra servicestationer.

CO_2-utsläpp kopplade till vår egen verksamhet härstammar främst från depåerna, driften av våra stationer samt tjänsteresor. Under 2015 har vi optimerat och läckagetätat kompressorer på depåerna för att minska energiåtgången, installerat nytt effektivare värmesystem och bytt gamla belysningsarmaturer till nya ledarmaturer. Vi har under det senaste året dessutom installerat övervakningssystem där vi kan följa utvecklingen av energianvändning, och därmed också CO_2-utsläppen, på våra servicestationer, IDS-stationer och depåer. Tjänsteresor sett till km per kundbesök har i Sverige reducerats med 41 procent genom mer effektiva säljprocesser, men även genom att använda telefon- och videokonferenser i större utsträckning.

Våra transporter av egna produkter hanteras av externa leverantörer. Läs mer på sidan 23.

Idag har en del av våra divisioner egna mål för att minska energianvändningen och CO_2-utsläppen från vår egen verksamhet, men än så länge finns inga övergripande mål. Ambitionen är att under 2016 upprätta hållbarhetsmål för OKQ8 Scandinavias totala verksamhet. Detta arbete kommer att ledas av vårt Sustainabilityråd.

CO_2-utsläpp relaterat till *våra egna* verksamheter.

Totala CO_2e-utsläpp (ton)		
Kategori	2014/15	2015/16
Direkta CO_2e-utsläpp – Scope 1 [1]	5 050	3 462
Indirekta CO_2e-utsläpp – Scope 2 [2]	33 739	32 510
Andra indirekta CO_2e-utsläpp – Scope 3 [3]	13 638	14 559
Totala CO_2e-utsläpp	**52 427**	**50 531**

CO_2e-utsläpp per område (ton)		
Område	2014/15	2015/16
Servicestationer och IDS	31 924	30 748
Distribution	14 511	13 991
Smörjmedelstillverkning	2 341	2 324
Tjänsteresor	1 769	1 722
Depåer (lager) [4]	1 440	1 391
Kontor	442	355

[1] Scope 1: Direkta CO_2-utsläpp från den egna verksamhetens byggnader och fordon.

[2] Scope 2: Indirekta CO_2-utsläpp från inköp av el och värme/kyla.

[3] Scope 3: Övriga indirekta CO_2-utsläpp, som inte är Scope 1 och 2.

[4] Inkl. VOC

Under 2015/16 minskade våra totala CO_2e-utsläpp med 1 896 ton, 3,6 procent, jämfört med 2014/15. Minskningen relaterar till ökad försäljning av HVO och en minskning av utsläpp för el i Danmark med 20 procent. Vi utgår från att bidraget till biogena utsläpp är neutralt eftersom mängden utsläpp av biogent ursprung som avges under användning av drivmedel motsvarar mängden biogena utsläpp som upptas av växter (och djur) i primärproduktionen.



Hur vi förebygger spill och läckage

Vi har tydliga rutiner för att förebygga spill och läckage. All stationspersonal är utbildad för att hantera spill och varje händelse dokumenteras och följs upp.

Som en betydande drivmedelsaktör har vi ett särskilt ansvar och arbetar systematiskt med att minimera påverkan på miljön. Att minimera spill och läckage handlar mycket om att arbeta förebyggande. Hanteringen omfattas av strikta regler och aktiv riskbedömning. Med rutiner, säkerhetsföreskrifter, tester och obligatorisk utbildning för våra medarbetare förebygger vi i möjligaste mån att spill och läckage ska uppstå.

För att komma åt problem med spill vid dieseltankning finns nu DripStop på alla dieselpumpar – en stoppfunktion i munstycket som förhindrar att de droppar som ligger kvar efter avslutad tankning rinner ut på marken. Genom att kunden håller kvar munstycket fem sekunder efter avslutad tankning kan de sista dieseldropparna i mynningen rinna ner i tanken och spillet helt elimineras. Om något annat spill sker finns det på stationerna tät markbeläggning som fångar upp vätskan och leder den vidare till oljeavskiljare. Dessutom har personalen utbildning och utrustning för att hantera mindre spill.

Även med rigorösa säkerhetsåtgärder kan det inträffa spill som är svåra att begränsa, exempelvis vid leverans till skogsmaskiner och andra platser där spillet inte lika enkelt kan omhändertas. Under 2015/16 genomfördes cirka 290 000 leveranser till våra kunder och stationer och vid två tillfällen inträffade väsentliga spill om totalt 100 liter som sanerades fullt och utan bestående skador på miljön. Som väsentliga spill räknas sådana som nått naturen och som krävt sanering med till exempel maskinell schaktning, pumpning och/eller kemisk behandling.

Beroende på spillets storlek och var det sker är behoven av sanering olikartade. Vid en större händelse kontaktar vi Räddningstjänsten och gör även en anmälan till kommunens miljökontor. I dessa fall för vi en tät dialog med berörda myndigheter för att tillsammans utarbeta en plan för saneringsarbetet.

Om en station läggs ner krävs en speciell typ av hantering. Vi undersöker då om det finns föroreningar – i sådana fall renar vi marken. I vissa fall tar vi först bort stationsbyggnaden innan vi sanerar. Ofta känner vi till förutsättningarna för vår egen verksamhet, men vi undersöker även historiken för andra verksamheter som kan ha funnits på området tidigare.

SPILLET I PADBORG

Under hösten 2014 upptäckte vi ett läckage på vår IDS-anläggning i Padborg i Danmark. Det visade sig att en rörledning i marken läckte. Läckaget skedde i så långsam takt att det inte gick att upptäcka i våra volymkontrollsystem. Eftersom läckaget hade pågått under en längre tid orsakade det olyckligtvis en större förorening på 3 100 m².

Dialogen med kommunen och det nu gällande kravet om sanering betyder att föroreningen ned till 10 meters djup ska grävas bort. Djupare liggande förorening begränsas med in situ-behandling i kombination med bortschaktning. Därefter ska en in situ-anläggning för biologisk rening upprättas för nedbrytning av den restförorening som kvarlämnas i djupet. Anläggningen kommer att drivas parallellt med saneringsarbetet så länge det går att dokumentera en hög grad av säkerhet och att restföroreningen inte kan spridas till grundvattnet i sådan omfattning att gränsvärdena för grundvattenkvalitet överskrids.

Transport och lagring

Totalt har vi tio depåer för lagring av bränslen i Sverige och Danmark och tillgång till ytterligare ett antal genom samarbetsavtal med andra aktörer. Vårt logistikområde är kvalitetssäkrat enligt ISO 9001 och miljösäkrat enligt ISO 14001.

För våra stationer och depåer har vi under året genomfört ett antal åtgärder för att göra dem ännu säkrare. I Danmark har vi bland annat förbättrat personsäkerheten gällande skyddsutrustning för chaufförer, förbättrat droppskydden och ökat antalet kameror på stationer. I Sverige har vi bland annat förbättrat skyddet mot överspolning vid tankning, förbättrat säkerheten för klass 3-cisterner och i samarbete med räddningstjänster förbättrat brandvattenledningar.

Inom vårt affärsområde smörjmedel och bilkemiska produkter har Petrolia genomfört energibesparande åtgärder bland annat genom att investera i en ny anläggning för kylvattensystem och ett helt nytt ventilationssystem i Söderfors.

Våra transporter hanteras av externa leverantörer. För att begränsa vår miljöpåverkan uppmanar vi transportörerna till att utbilda förarna i eco driving; att se över bränsleval, motorer, bränsleförbrukning och planeraring av rutter på ett optimalt sätt. Vi följer varje kvartal upp transportörernas utsläpp. Det gör att vi kan reagera och agera om de ökar till en oacceptabelt hög nivå.





Vi är våra medarbetare

Våra värderingar är nyckeln till att attrahera rätt kompetens, behålla medarbetare och säkerställa att vi levererar hög service till våra kunder. Varje enskild medarbetare är grunden till vår framgång.

Som ett värderingsstyrt företag är det viktigt att ord och handling går hand i hand. Vad som är rätt och fel ska sitta i vår ryggrad. Vi har en uppförandekod (Code of Conduct) som alla anställda ska följa och känna till, vi informerar bland annat om jämställdhet, mångfald, medarbetares rättigheter, arbetsmiljö, miljö och antikorruption. Det ingår som en naturlig del i introduktionen för nya medarbetare. Steg för steg blir vi bättre på att använda våra värderingar för att bli mer effektiva i det dagliga arbetet och för att bygga en kultur där vi trivs ännu bättre på jobbet. Vi övar dagligen på att leva som vi lär. Ju bättre vi blir, desto mer framgång når vi i kundrelationerna och i vår affär.

Att vi är ett stort företag, med drygt 5 000 anställda, innebär att det finns flera interna karriärmöjligheter. Vi är måna om att våra medarbetare mår bra på sin arbetsplats, utvecklas i sina roller och växer med uppgiften. Vi strävar efter att skapa möjligheter för våra medarbetare att kompetensutvecklas inom företaget. Uppemot 80 procent av alla rekryteringar sker internt – det visar att vi har kommit en bra bit på vägen. I februari 2016 genomfördes även Nöjd Medarbetar Index där 540 medarbetare på våra kontor svarade på frågor. Nöjdhetsgraden var 3,09 på en 4-gradig skala. Det är en förbättring sedan föregående år (3,01). När vi trivs på arbetet blir vi mer innovativa, produktiva och stolta varumärkesbärare.

Det ska vara enkelt att arbeta med hållbarhet. På samma sätt som det idag finns en drivkraft utifrån ett samhällsperspektiv att gå mot en mer hållbar värld, finns det många medarbetare inom företaget som engagerar sig och vill bidra. Som drivmedelsföretag har vi möjlighet att göra skillnad och driver aktivt utvecklingen av mer klimatanpassade och effektiva drivmedel, tjänster och produkter. Genom att göra miljöfrågor och hållbarhet till en del av det vardagliga arbetet bidrar alla anställda på ett enkelt och naturligt sätt till en mer hållbar värld.

För att stärka våra kompetenser och möta framtidens behov och efterfrågan har vi ett stort utbud av internutbildningar och kurser inom allt från företagskultur till försäljning, konflikthantering och miljö, hälsa och säkerhet. Under 2015 har vi gjort en rad större utbildningsinsatser som inkluderar medarbetare och chefer på såväl stationer som kundservice. På så sätt bygger vi en gemensam grund för våra värderingar och mål, och säkerställer att de genomsyrar allt vi gör. Att vi har ett skandinaviskt perspektiv ser vi också som en fördel. Våra anställda utbyter ofta och gärna erfarenheter med varandra inom hela företaget.

UNHCR
The UN Refugee Agency

ÅRETS JULKLAPP GICK TILL UNHCR

Till jul valde vi att donera årets julklapp, 90 000 DKK och 90 000 SEK, till UNHCR – FN:s flyktingorgan – med anledning av alla de människor som befinner sig på flykt och är i akut behov av hjälpinsatser. Beslutet om var företagets julklapp gjorde mest nytta fattades av Sustainabilityrådet och är i linje med rådets roll att rekommendera hållbarhetsarbetets strategi, mål och aktiviteter.

Utbildning – vägen till framgång

Med en öppen och tydlig karriärplanering blir medarbetare mer motiverade att stanna och utvecklas inom företaget. Genom vår kompetensportal Performance in Motion har vi ett stort antal företagsanpassade utbildningar på alla nivåer. Det erbjuds både webbutbildningar och lärarledda utbildningar. Som exempel gick 122 chefer under året en utbildning i vår ledarskapsidé för att få fördjupad kompetens inom ledarskap och för att leda verksamheten mot uppsatta mål utifrån våra värderingar. Även inom kundservice har vi gjort en stor utbildningsinsats. Fler än 100 personer har utbildats för att säkerställa en jämn och hög nivå i kundbemötandet. För stationspersonal har vi under året genomfört en utbildning med inriktning på hälsa, miljö och säkerhet med fokus på vår påverkan samt de åtgärder och initiativ som vi har åtagit oss kopplat till miljön och klimatet.

Fler än 100 personer har utbildats för att säkerställa en jämn och hög nivå i kundbemötandet.

Bryd Unges Ledighed Nu! och Ung på väg

Initiativ för att stärka ungas självförtroende och minska ungdomsarbetslösheten är Bryd Unges Ledighed Nu! i Danmark och Ung på väg i Sverige. I Danmark erbjuds ungdomar, 15–30 år, i samarbete med affärsmentorprogrammet Bryd Unges Ledighed Nu! en mentor och medverkan på så kallade boot camps som ger insyn i hur arbetsmarknaden fungerar. Det senaste året har sex stycken boot camps arrangerats för totalt 150 deltagare, varav minst 70 procent har kommit ut i utbildning, praktik eller arbete. I Sverige erbjuds ungdomar under 25 år en tre månader lång praktikplats med handledning. I Avesta har Ung på väg varit en framgång sedan start och vi har nått fortsatt positiva resultat under året. Vi har även inlett en lokal satsning på utveckling av Ung på väg i Södertälje med omnejd, där vi bland annat har lagt kraft på att utveckla samarbetet med Arbetsförmedlingen. Om satsningen blir lyckad är ambitionen att sprida den till resten av landet. Under 2015 genomförde 74 unga praktik inom Ung på väg.



MICHAEL KNUDSEN
Deltagare i Bryd Unges Ledighed Nu!

Jag kom i kontakt med Bryd Unges Ledighed Nu! via kommunen. Jag kände direkt att det var något för mig, att jag skulle ha en chans. På boot campen fick jag information om hur arbetsmarknaden fungerar och vilka krav det finns på en medarbetare. Jag fick även träna på att genomföra anställningsintervjuer. Bryd Unges Ledighed Nu! har betytt jättemycket för mig. Det har gett energi och hjälpt mig att tänka på ett nytt sätt. Och jag har fått sysselsättning, det är det viktigaste av allt.

Michael fick efter Bryd Unges Ledighed Nu! en tre månader lång praktik på en Q8-station. I skrivande stund har han just fått praktikperioden förlängd.

Hållbarhet är trygghet

Hållbarhet handlar om miljö, men också om grundpelare som arbetsmiljö och trygghet.

Trygghet innebär flera saker, till exempel att undvika olyckor och hotfulla situationer både för medarbetare och kunder. Vårt mål är att alla ska känna sig trygga och säkra på våra stationer, därför arbetar vi både med den fysiska utformningen av stationerna samt personalens utrustning och utbildning.

Vi har under året genomfört en informationskampanj om konflikthantering för våra anställda samt förbättrat vår utrustning och instruktioner för att släcka brand, sanera spill och ge första hjälpen. Under året har vi även tagit fram en ny larmplan kopplat till vår centrala krisberedskap. Varje enskild medarbetare ska i alla lägen kunna få hjälp att hantera en uppkommen situation.

Vi arbetar med ständiga förbättringar och strävar efter att vara en lärande organisation genom vårt integrerade SSHE-ledningssystem ”Så gör vi”. Alla händelser rapporteras genom vårt system ”Oj & Aj”. Det hjälper oss att förstå vad som behöver förbättras eller åtgärdas, varför saker händer och vad som krävs för att det inte ska hända igen.

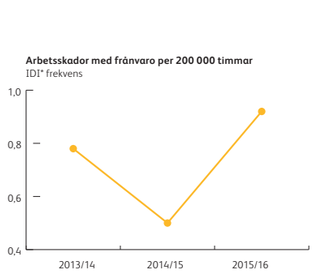
UTDRAG UR VÅR HÄLSA, MILJÖ OCH SÄKERHETSPOLICY

Vi har mål och handlingsplaner som ska förebygga skador och ohälsa samt reducera den miljöpåverkan som vår verksamhet ger upphov till genom att:

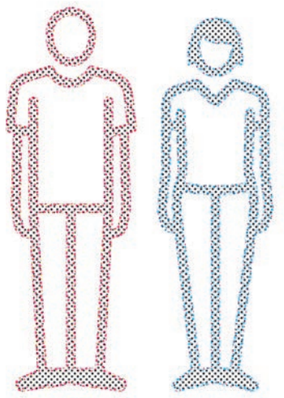
- Fokusera på de för oss mest betydande miljöaspekterna
- Utveckla och erbjuda produkter med förbättrade miljöegenskaper
- Minska miljöpåverkan från tillförsel, lagerhållning och distribution av våra produkter
- Minska miljöpåverkan vid etablering, under drift och vid avslutande av våra anläggningar
- Se till att alla medarbetare och samarbetspartners har erforderlig utbildning
- Alla verksamheter inom OKQ8 Scandinavia har en punkt för hälsa-miljö-säkerhet (HMS) på dagordningen vid personalmöten och träffar
- Ställa relevanta krav på våra leverantörer och samarbetspartners samt följa upp deras insatser
- Ge information om HMS-arbetet till externa intressenter som kunder, samarbetspartners och myndigheter

Utvecklingen av vår arbetsmiljö	Danmark		Sverige	
	2014/15	2015/16	2014/15	2015/16
Dödsfall	0	0	0	0
Arbetsskador med frånvaro LWC*, egna anställda	6	10	4	9
Arbetsskador med frånvaro LWC*, Contractors	1	1	1	5
LWC* Severity Rate** för egna anställda	2,0	5,6	4,8	5,4
LWC* Severity Rate** för Contractors	1,1	3,5	0,0	7,5
Rån och rånförsök	5	8	1	10
Sjukfrånvaro (%) baserat på antal arbetade timmar	2,7	3,3	4,9	5,7
Safetywalks	996	1 392	1 661	1 377
Incidentrapporter/nästan händelser	80	51	344	390
Incidenter/olyckor kunder (ex. halkolyckor, påkörning)	9	9	30	32

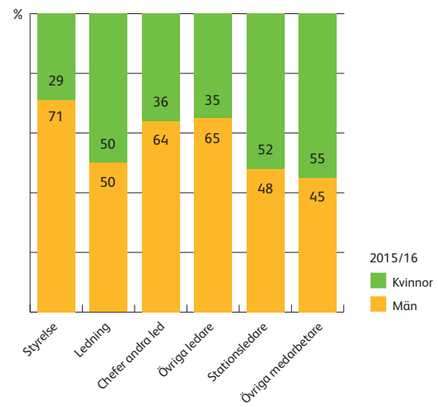
* Lost Workcase Days
** Antal frånvarodagar/antal arbetade timmar x 200

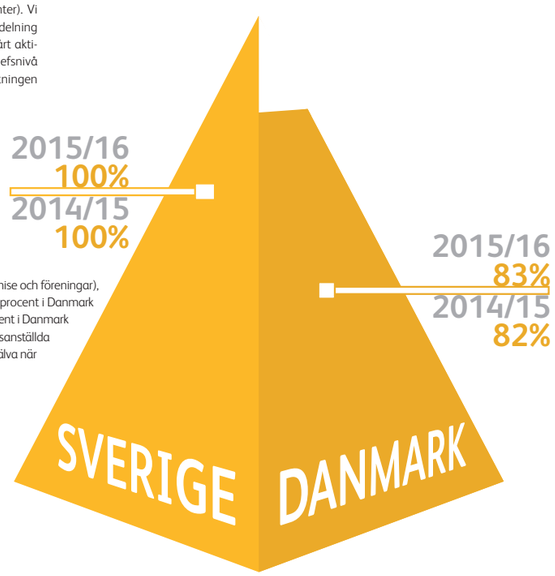


*Industrial Disabling Incident (IDI) är definierat som olyckor som resulterar i minst en frånvarodag. IDI frekvensen beräknas som antalet olyckor med frånvarodagar per 200 000 arbetstimmar.



Vi har i Danmark uppfyllt vad som enligt dansk årsredovisningslag kallas ligelig könsfördelning i styrelsen. Vi har två kvinnor och tre män i den danska styrelsen (exklusive medarbetarrepresentanter). I den svenska styrelsen sitter två kvinnor och fyra män (fem män inklusive medarbetarrepresentanter). Vi arbetar aktivt för att inom hela koncernen uppnå en jämnare könsfördelning på övriga chefsnivåer. Till exempel har vi det senaste året, genom vårt aktiva arbete för jämnare könsfördelning, fått två nya kvinnor på linjechefsnivå inom Head of Communication och Head of SSHE. Den senare befattningen är ny inom OKQ8 Scandinavia.





Av våra 3 885 anställda (exklusive franchise och föreningar), omfattas 100 procent i Sverige och 83 procent i Danmark av kollektivavtal. Att det inte är 100 procent i Danmark beror på att stationschefer och kontorsanställda har möjlighet att förhandla sina avtal själva när de anställs.

Anti-diskriminering och jämställdhet

Hos oss ska alla känna sig välkomna och sedda. Vi särskiljer inte någon. Det viktiga är att vi ser varandra som likvärdiga medmänniskor och arbetar utifrån samma attityd och värderingar.

Vi eftersträvar en jämn könsfördelning och tillämpar likabehandling vid rekrytering, personalutveckling och lönesättning. Öppenhet och ärlighet ska genomsyra vår organisation och i det ingår att behandla varandra med respekt och inte göra skillnad på personer på grund av till exempel kön, hudfärg eller sexuell läggning. Det ingår i den uppförandekod (Code of Conduct) som alla anställda godkänner, även om vi förstås vill att alla även utan en kod ska se det som självklarheter och agera därefter.

Precis som tidigare år har vi under 2015 genomfört en lönekartläggning för att eliminera osakliga löneskillnader och anställningsvillkor mellan män och kvinnor. Den svenska regeringen kommer sannolikt under våren 2016 att återkomma till riksdagen med en proposition som innebär årliga och förbättrade kartläggningar. I förslaget finns även nya parametrar med som företag ska ta hänsyn till vid sin lönekartläggning.

Vi eftersträvar självklart att motsvara de förväntningar och krav som ställs på vårt företag för rättvisa och marknadsmässiga löner oavsett kön. Samarbetet med fackförbunden har varit givande i denna process och vi ser fram emot att möta de eventuella nya direktiven från regeringen.

Total personalstyrka			
Antal	**Kvinnor**	**Män**	**Totalt**
Sverige			
Antal medarbetare	1 183	1 006	2 189
varav heltid	*596*	*502*	*1 098*
varav deltid	*587*	*504*	*1 091*
Tillsvidare-anställda	777	678	1 455
Visstidsanställda	399	302	701
Contractors	7	26	33

Antal	**Kvinnor**	**Män**	**Totalt**
Danmark			
Antal medarbetare	839	857	1 696
varav heltid	*212*	*228*	*440*
varav deltid	*627*	*629*	*1 256*
Tillsvidare-anställda	819	814	1 633
Visstidsanställda	19	40	59
Contractors	1	3	4

Totalt antal medarbetare*	**2 022**	**1 863**	**3 885**

* Exklusive franchise och föreningar



Ekonomi

En stabilitet i ekonomin ger oss förutsättningar att arbeta långsiktigt med vårt sociala och miljömässiga ansvar.

Vårt samlade ekonomiska resultat för 2015/16 blev 317 miljoner kronor. Även om investeringstakten för att förnya vårt stationsnät har varit hög, vilket har genererat högre avskrivningar än tidigare perioder, är resultatet mycket bra. Vi har haft bra volymer och bra marginaler. Yttre påverkansfaktorer har varit skattehöjningar på drivmedel, höjda arbetsgivaravgifter och framför allt oljepriset.

Priserna på råvaror till våra drivmedel påverkas av flera omvärldsfaktorer som vi har svårt att styra över, såsom konjunktur och utbud. Det i sin tur påverkas av världspolitik, naturfenomen och politiska oroligheter. Drivmedelspriserna påverkas även av spelregler för förnybara drivmedel och hur drivmedlen beskattas.

Ekonomiskt värde – genererat och fördelat	MSEK
Nettomsättning (kunder)	33 206
Inköp av varor	-17 760
Punktskatter Danmark (staten – samhället)	-3 428
Punktskatter Sverige (staten – samhället)	-10 909
Löner och ersättningar (medarbetare)	-721
Bolagsskatt Danmark (staten)	5
Bolagsskatt Sverige (staten)	-100
Finansiella kostnader (långivare)	24
Donationer (samhälle)	-2
Resultat (kvar i företaget)	317

Det finansiella resultatet ovan motsvarar årets resultat efter skatt och finansiella poster. Resultatet före finansnetto och skatter var 388 miljoner kronor. Råvarupriset för olja har under 2015/16 kraftigt minskat vilket förklarar den minskande nettoomsättningen och lägre inköpskostnader. Då punktskatterna inte är kopplade till priset utan till volym är bilden gällande inbetalning till staten trots det ökande. Donationer till samhället är en grov sammanställning av våra direkta donationer till ideella organisationer och exkluderar de resurser vi dedikerar i form av arbetstid i vårt samhällsengagemang. Total kapitalisering (summa tillgångar) uppgick till 10 071 miljoner kronor. Underlaget till tabellen ovan är hämtat från koncernens finansiella resultat, som i sin helhet återfinns i årsredovisningen.



OKQ8 Scandinavias ekonomiska huvudmål är lönsamhet och ekonomisk stabilitet. Ekonomiavdelningen följer nationella regelverk och lyder under flera interna policys, som innefattar bland annat kreditprövning, riskhantering samt befogenheter och ansvar. Under 2015/16 har ett nytt ekonomi- och rapporteringssystem introducerats vilket har förbättrat den månadsvisa rapporteringen till resultatansvariga, ledning och styrelse ytterligare.

OKQ8 SCANDINAVIAS STYRELSE:

STYRELSELEDAMÖTER, OK EKONOMISK FÖRENING
Göran Lindblå
Britt Hansson
Ines Uusmann

STYRELSELEDAMÖTER, KUWAIT PETROLEUM INTERNATIONAL
Anthony Saunders
Azzam Almutawa
Khaled AL-Mushileh

PERSONALREPRESENTANTER
Berndt Nilsson



Ägare, styrning och organisation

OK-Q8 AB ägs till 50 procent vardera av OK ekonomisk förening och Kuwait Petroleum International. OK-Q8 AB äger i sin tur Q8 Danmark A/S, men vi ser oss som ett bolag – OKQ8 Scandinavia – med gemensamma värderingar.

Våra ägare har ett stort engagemang för hållbarhetsfrågor, ett tankesätt som genomsyrar hela verksamheten. Ägardirektivet är tydligt – vi ska arbeta för att vara ett hållbart företag såväl socialt som miljömässigt och ekonomiskt. Det visar sig i flera av våra initiativ. Vi arbetar aktivt för att säkerställa att hållbarhetsarbetet är integrerat i affären och behandlas som en process, inte separat.

Vår styrelse tar fram strategi, mål och riktlinjer, ser till att vi har fungerande kontrollsystem och att lagar, avtal och etiska riktlinjer följs. Vid varje styrelsemöte går styrelsen igenom vad som skett inom företaget gällande hälsa, miljö och säkerhet.

Våra miljöaspekter och vår påverkan hanteras även genom vårt Sustainabilityråd bestående av representanter från företaget. Rådet ger rekommendationer gällande strategi, mål och aktiviteter i hållbarhetsarbetet, som beslutas av ledningen innan det decentraliseras ut i organisationen via rådet. Ordförande för rådet är vår direktör för Sustainability & Communication. Chefer för följande funktioner är representanter i rådet: Communication, SSHE, HR, Operations Direct Market, Distribution, Marketing och Engineering.

Utöver rådet har vi en grupp, SSHE Focus group, som hanterar frågor med särskilt fokus på miljö, säkerhet och hälsa. I denna grupp finns medarbetare från våra divisioner samlade. Som ett led i vårt systematiska arbete med hållbarhet genomför vi internrevisioner för att följa upp så att våra rutiner fungerar i verkligheten och inte bara på papperet.

OK ekonomisk förening är den största av sju OK-föreningar i Sverige med nära en miljon medlemmar. Kuwait Petroleum International har sitt säte i Nederländerna och ägs av Kuwait Petroleum Corporation, som i sin tur ägs av Kuwaitiska staten. 1999 ingicks ett joint venture mellan OK ekonomisk förening och Kuwait Petroleum International. Den 1 augusti 2012 bildade OKQ8 Sverige och Q8 Danmark tillsammans ett av Skandinaviens största drivmedelsbolag, OKQ8 Scandinavia.



Global Reporting Initiative index

Årets redovisning omfattar räkenskapsåret 1 mars 2015 – 29 februari 2016. Det är OKQ8 Scandinavias andra hållbarhetsredovisning, det vill säga den andra gemensamma rapporten för OKQ8 Sverige och Q8 Danmark. Hållbarhetsredovisningen är upprättad utifrån Global Reporting Initiatives (GRI) senaste version (G4) på nivån "Core". Den täcker alla väsentliga principer i FN:s Global Compact och beskriver våra intressenters prioriterade frågor inom hållbarhet. Rapporten har granskats av en extern revisor för att säkerställa att den tillsammans med den danska årsredovisningen uppfyller kraven på CSR-rapportering i dansk lagstiftning (Årsregnskabsloven §99 a och b). Rapporten har inte genomgått någon ytterligare extern granskning.

GRI allmänna indikatorer

Indikator	Beskrivning	Kommentar	Sida
G4-1	Uttalande från vd om relevans av hållbar utveckling		4
G4-3	Organisationens namn	OK-Q8 AB och Q8 Danmark A/S.	30
G4-4	De viktigaste varumärkena, produkterna och tjänsterna	IDS, OKQ8, Q8, Q8 Oils, F24, OKQ8 Minipris, OKQ8 Visa.	10-11, 30
G4-5	Huvudkontorets lokalisering	Stockholm.	30
G4-6	Länder där organisationen har verksamhet i	Sverige och Danmark.	30
G4-7	Ägarstruktur och företagsform		28
G4-8	Marknader som organisationen är verksam på	Sverige och Danmark.	30
G4-9	Organisationens storlek		27, 29
G4-10	Medarbetardata, fördelat på anställningsavtal och fördelning av kvinnor/män		27
G4-11	Procent av totala arbetsstyrkan som har kollektivavtal		27
G4-12	Beskrivning av leverantörskedjan		18-19
G4-13	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden vad gäller organisationens storlek, struktur, ägarförhållanden eller värdekedja	Inga väsentliga förändringar.	30
G4-14	Beskrivning av hur organisationen följer försiktighetsprincipen	Försiktighetsprincipen är införlivad i svensk miljölagstiftning i Miljöbalken. I Danmark finns snarlika krav i den danska Miljøbeskyttelsesloven. I koncernen tar vi hänsyn till försiktighetsprincipen vid inköp av varor och material.	30
G4-15	Externa regelverk, standarder eller principer som organisationen omfattas av/stödjer	United Nations Global Compact.	30
G4-16	Medlemskap i organisationer	Svenska Petroleum och Biodrivmedel Institutet, Klimatneutrala godstransporter på väg, Energi- og olieforum, Danske olieberedskabslagre, Dansk Industri, KFO.	30
G4-17	Verksamhetsenheter som ingår i den finansiella redovisningen	Samtliga koncernbolag ingår i OKQ8s hållbarhetsredovisning.	30
G4-18	Process för att definiera redovisningens innehåll och avgränsning av aspekter		7
G4-19	Lista över väsentliga aspekter		7
G4-20	Avgränsningar för väsentliga aspekter inom organisationen		30
G4-21	Avgränsningar för väsentliga aspekter utanför organisationen		30
G4-22	Effekten av förändringar och omräkningar av information som lämnats i tidigare redovisningar	Inga väsentliga förändringar.	30
G4-23	Väsentliga förändringar sedan föregående redovisningsperiod vad gäller omfattning och avgränsning av aspekter	Inga väsentliga förändringar.	30
G4-24	Lista över intressenter som organisationen har dialog med	Kunder, såväl privat- som företagskunder, myndigheter, kommuner, regering, leverantörer, miljöorganisationer, konsumentorganisationer, näringslivsorganisationer, fackföreningar, ägare, långivare, grannar till stationerna och medarbetare.	7, 30
G4-25	Identifiering och urval av intressenter	De grupper som berörs av eller påverkar företagets verksamhet, så som medlemmar, kunder, intresseorganisationer, myndigheter och leverantörer, samt har ett uppfattat intresse av att bidra till OKQ8 och Q8:s hållbarhetsarbete.	7, 30
G4-26	Metoder för intressentdialoger även i arbetet med hållbarhetsredovisningen	Den löpande dialogen innefattar föreningsstämmor där våra ägare/ kunder (OK medlemmarna) har stora möjligheter till dialog. Dialoger förs också med tex grannar och andra intressenter vid våra depåer – då med särskilt fokus på säkerhetsfrågor. Genom våra säljare har vi en kontinuerlig dialog med våra företagskunder. Vi deltar i seminarier och konferenser där många intressenter (NGOs, kunder, andra branscher, myndigheter) finns representerade och där vi då för dialog.	7, 30
G4-27	Viktiga frågor som lyfts av intressenter och hur organisationen har hanterat dessa		7
G4-28	Redovisningsperiod	Räkenskapsår mars 2015–februari 2016.	30
G4-29	Datum för publicering av förra redovisningen	Maj 2015.	30
G4-30	Redovisningscykel	Ettårig.	30
G4-31	Kontaktperson för redovisningen och dess innehåll		2
G4-32	GRI index		30
G4-33	Policy och praxis gällande extern granskning av redovisningen		30
G4-34	Styrning		28, 29
G4-56	Värderingar, principer och etiska riktlinjer		5, 24, 25

GRI väsentliga aspekter och indikatorer

Aspekter och avgränsningar	Hållbarhetsstyrning (DMA) och indikatorer	Kommentar	Utelämnanden	Sida
EKONOMISKA INDIKATORER				
Ekonomiskt resultat – avgränsning inom OKQ8 Scandinavia				
G4-DMA	Hållbarhetsstyrning.			28-29
G4-EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde, inklusive intäkter, rörelsekostnader, ersättning till anställda.			29
MILJÖMÄSSIGA RESULTATINDIKATORER				
Utsläpp – avgränsning inom OKQ8 Scandinavia och utanför OKQ8 Scandinavia i kundleden				
G4-DMA	Hållbarhetsstyrning.			5, 10, 16, 19-22, 28
G4-EN15	Direkta utsläpp av växthusgaser (Scope 1).			21
G4-EN16	Indirekta utsläpp av växthusgaser (Scope 2).			21
G4-EN17	Andra utsläpp av växthusgaser (Scope 3).			21
G4-EN19	Reduktioner av utsläpp av växthusgaser.			21
G4-EN24	Väsentliga spill.			22
SOCIALA INDIKATORER				
Arbetsmiljö (hälsa och säkerhet) – avgränsning inom OKQ8 Scandinavia och utanför OKQ8 Scandinavia i entreprenörer				
G4-DMA	Hållbarhetsstyrning.			5, 26, 28
G4-LA6	Skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro samt arbetsrelaterade dödsolyckor.		Inkluderar kund-olyckor. Skador och frånvaro redovisas ej per region eller kön. Förklaring: data saknas.	26
Märkning av produkter och tjänster – avgränsning utanför OKQ8 Scandinavia (kund)				
G4-DMA	Hållbarhetsstyrning.			14, 28
G4-PR5	Kundnöjdhet.			14
ÖVRIGT – EGENFORMULERADE ASPEKTER				
Samhällsengagemang – avgränsning utanför OKQ8 Scandinavia i samhället				
G4-DMA	Hållbarhetsstyrning.	Egenformulerad aspekt. Vår väsentlighetsanalys har resulterat i denna aspekt och vi arbetar på flera olika sätt.		5, 25, 28
	Antal ungdomar som engagerats.	Egen indikator. En central del i vårt samhällsengagemang är vårt arbete med Ung på väg och Bryd Unges Ledighed Nu. Vi har därför arbetat fram en egen indikator för detta arbete.		25
Hållbar leverantörskedja övrigt sortiment – avgränsning inom OKQ8 Scandinavia och utanför OKQ8 Scandinavia i leverantörsleden				
G4-DMA	Hållbarhetsstyrning.	Egenformulerad aspekt. Vår väsentlighetsanalys har resulterat i denna aspekt och vi arbetar på flera olika sätt.		10-11, 18-19, 28
	Antal produkter inom dagligvaror och bilistiska varor som är miljömärkta.	Egen indikator.		10
Spårbarhet bränslen – avgränsning inom OKQ8 Scandinavia och utanför OKQ8 Scandinavia i leverantörsleden				
G4-DMA	Hållbarhetsstyrning.	Egenformulerad aspekt. Vår väsentlighetsanalys har resulterat i denna aspekt och vi arbetar på flera olika sätt.		18-19, 28
	Inga indikatorer.			–
Hälsosamt sortiment – avgränsning inom OKQ8 Scandinavia och utanför OKQ8 Scandinavia (kund)				
G4-DMA	Hållbarhetsstyrning.	Egenformulerad aspekt. Vår väsentlighetsanalys har resulterat i denna aspekt och vi arbetar på flera olika sätt.		–
	Inga indikatorer.			–
Hälsa och säkerhet för kunden – avgränsning utanför OKQ8 Scandinavia (kund)				
G4-DMA	Hållbarhetsstyrning.	Omformulerad aspekt.		26, 28
	Antal kundolyckor.	Egen indikator.		26

Global Compact referenstabell

Princip		Sida
MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER		
Princip 1	Företagen ombeds att stödja och respektera skydd för internationella mänskliga rättigheter inom sfären för företagens inflytande; och	5, 18-19, 24, 28
Princip 2	försäkra sig om att deras eget företag inte är inblandade i kränkningar av mänskliga rättigheter.	5, 18-19, 24, 28
ARBETSRÄTT		
Princip 3	Företagen ombeds att upprätthålla föreningsfrihet och ett faktiskt erkännande av rätten till kollektiva förhandlingar;	5, 27
Princip 4	avskaffande av alla former av tvångsarbete;	5, 18-19, 28
Princip 5	faktiskt avskaffande av barnarbete; och	5, 18-19, 28
Princip 6	avskaffandet av diskriminering vad gäller rekrytering och arbetsuppgifter.	5, 27
MILJÖ		
Princip 7	Företag ombeds att stödja försiktighetsprincipen vad gäller miljörisker;	5, 18-19, 30
Princip 8	ta initiativ för att stärka ett större miljömedvetande;	5, 10-11, 16-17, 18-19
Princip 9	utveckling och spridning av miljövänlig teknik.	5, 7, 16-17, 20
KORRUPTION		
Princip 10	Företag bör motarbeta alla former av korruption, inklusive utpressning och bestickning.	5, 18, 24


Design by CC Projects ccprojects.se • Content by Rippler Communications
MILJÖMÄRKT
FSC
Kör försiktigt!