

HÅLLBARHETSBERÄTTELSE

2019–2020



Innehåll

| | |
|---|----|
| 1. Inledning..... | 2 |
| 2. Vi är Miljöstegen..... | 2 |
| 3. Ledarskap, ansvar och delaktighet | 2 |
| 4. Vad innebär hållbarhet för Miljöstegen? | 3 |
| 4.1 Miljöstegen och Yennenga Progress | 4 |
| 5. Svensk Miljöbas och Svensk Kvalitetsbas | 4 |
| 6. Kartläggning av Miljöstegens risker, möjligheter och miljöpåverkan | 5 |
| 7. Sammanfattning av risker, möjligheter och miljöpåverkan | 6 |
| 8. Följande rangordning av miljöaspekter, risker och möjligheter har beslutats: | 6 |
| 9. Hållbarhetspolicy som innefattar kvalitet, miljö- och arbetsmiljö | 8 |
| 10. Verksamhetsmål..... | 9 |
| 11. Genomförda förbättringar och rutiner..... | 10 |
| 12. Avvikelsehantering och förbättringsförslag | 14 |
| 13. Intern uppföljning och revision | 14 |

1. Inledning

Denna Hållbarhetsberättelse är upprättad av Miljöstegen 2019 och ersätter den tidigare Kvalitets- och Miljöberättelsen. Hållbarhetsberättelsen är baserad på det hållbarhetsarbete som Miljöstegen utfört sedan verksamheten startades och är även baserad på vårt interna kvalitets- och miljöledningssystem. Ledningssystemet är utformat utifrån Miljöstegens risker, möjligheter, behov och krav samt uppfyller även kraven inom Svensk Kvalitetsbas och Svensk Miljöbas. Syftet med Hållbarhetsberättelsen är att på ett enkelt och tydligt sätt sammanfatta hur Miljöstegen arbetar och driver sin verksamhet utifrån vårt hållbarhetsperspektiv och vi vill att berättelsen ska vara lättläst och begriplig för alla våra intressenter. Målsättningen är att man ska kunna sätta Hållbarhetsberättelsen i händerna på valfri intressent och säga: "läs igenom det här, så förstår du hur Miljöstegen arbetar med hållbarhet".

2. Vi är Miljöstegen

Miljöstegen slog upp dörrarna hösten 2007 av grundarna Annika Johansson, Joakim Iliste och Jan Berglund. Annika Johansson och Joakim Iliste driver verksamheten tillsammans, medan Jan Berglund är aktiv inom verksamhetens styrelse. Vi mer än 20 års erfarenhet av att arbeta med kvalitets-, miljö- och hållbarhetsarbete inom både privat- och offentlig sektor. Majoriteten av de uppdrag som vi utför innebär implementering av kvalitets- och miljöledningssystem, utbildningar inom hållbarhet, revisioner, GAP-analyser, kundundersökningar samt fungerar som bollplank, rådgivare och inspiratörer. Miljöstegen är en liten konsultverksamhet med stor kompetens och vi tror på det lilla kontoret med det stora engagemanget!

3. Ledarskap, ansvar och delaktighet

Miljöstegen är en liten organisation och alla medarbetare är delaktiga i beslutsfattandet. Miljöstegens styrelse godkänner de ekonomiska och personella resurser som behövs för att säkerställa och möjliggöra kvalitets- och miljöledningssystemets drift och genomförande samt har en strategisk roll gällande målsättning och uppföljning. Styrelsens ordförande ansvarar för Miljöstegens strategiska position och fungerar som bollplank för styrelse och Hållbarhetsansvarig.

Hållbarhetsansvarig ansvarar för upprättandet och förvaltandet av ledningssystemet och dennes roll innebär även att skapa engagemang och



delaktighet inom verksamheten. Samtliga medarbetares ansvar är att följa de rutiner och policyer som Miljöstegen tagit fram och beslutat. Uppföljning av arbetet tas på interna möten varje vecka, planeringsdagar en gång per kalenderhalvår och beslut om hur verksamheten ska bedrivas strategiskt tas på ordinarie styrelsemöten och årsmöten.

Styrelse: Jan Berglund, Annika Johansson (ordförande) och Joakim Iliste

Medarbetare: Annika Johansson och Joakim Iliste



4. Vad innebär hållbarhet för Miljöstegen?

Det finns en rad olika definitioner av begreppet hållbarhet och vad det egentligen innebär. Ett vanligt sätt att illustrera hållbarhet är att rita de tre olika dimensionerna i vårt samhälle, dvs. det sociala, ekonomiska och ekologiska. För att kunna nå en hållbar utveckling behöver vi hålla oss innanför det område där samtliga cirklar skär genom varandra. Denna modell berättar dock inte vad de olika dimensionerna innehåller och om relationerna till varandra.



4.1 Miljöstegen och Yennenga Progress

Som en del av Miljöstegens hållbarhetsarbete arbetar vi sedan 2011 tillsammans med Yennenga Progress (Yennenga) som är ett kompetensnätverk för hållbart samhällsbygge med fokus på utbildning, hälsa, miljö och entreprenörskap. Yennengas mål är att skapa "den goda byn", ett samhälle som utvecklar människors kompetens, hälsa och välfärd och som på sikt ska vara självbärande. Verksamheten finns på fyra kontinenter, med flest verksamheter i Afrika. Miljöstegen är främst med och stöttar en by i Burkina Faso som heter Nakamtenga.



Yennenga verkar utifrån FN:s 17 hållbarhetsmål, där ansvaret för att skapa en global hållbar utveckling ligger hos alla aktörer: civilsamhället, näringsliv, regering och stat, oavsett var i världen man befinner sig. Yennenga erbjuder företag, organisationer och privatpersoner möjligheten att engagera sig med kompetens, tid och pengar i en stor portfölj av projektidéer och pågående verksamheter, som ger konkreta resultat för en hållbar positiv samhällsutveckling. Miljöstegen har under åren stöttat Yennenga med både kompetens och ekonomiska resurser. Och vinsterna för oss på Miljöstegen innebär alltifrån ökat engagemang, närheten till ett nätverk med hög kompetens och möjligheten att bidra till praktiska hållbarhetsförbättringar. Samarbetet ökar även vår interna kompetens, förståelse och vårt engagemang inom socialt hållbar utveckling i Sverige och i världen.

Sedan 2011 har vi stöttat Yennenga Progress genom:

- Menskoppar för kvinnor i Burkina Faso
- Trädplantering i Burkina Faso
- Investering i solceller i Nakamtenga, Burkina Faso
- Stöttning till Grönt team i Nakamtenga, som arbetar med mark- och trädgårdsskötsel
- Tematräffar, information och marknadsföring
- Ekonomiskt och ideellt stöd till Yennenga Progress verksamhet.

5. Svensk Miljöbas och Svensk Kvalitetsbas

För kunna bibehålla en hög kvalitet på de uppdrag och tjänster som vi utför, arbetar vi systematiskt med ett kvalitets- och miljöledningssystem, som är en del av vårt hållbarhetsarbete. Initialt har vi endast varit diplomerade enligt kraven i Svensk Miljöbas, men sedan hösten 2016 har vi arbetat integrerat med Svensk Kvalitetsbas ledningssystem. Våren 2017 mottog vi vårt första Svensk Kvalitetsbas-diplom. Kvalitets- och miljöledningssystemet omfattar hela Miljöstegens verksamhet, både anställda och underkonsulter, och vi revideras årligen av extern part. Konsulterna Sustema AB är våra utfärdare av diplom. Inom ledningssystemet har vi stort fokus på att genomföra konkreta förbättrande åtgärder så att vi fortsätter att utvecklas, inspireras och ständigt förbättras, inom såväl vårt interna kvalitets- och miljöarbete som i vår rådgivning gentemot våra kunder.

6. Kartläggning av Miljöstegens risker, möjligheter och miljöpåverkan

En miljöutredning genomfördes första gången i januari 2009 och utredningen uppdateras årligen eller vid större verksamhetsförändringar. Miljöutredningen är en kartläggning och nulägesanalys av det flöde av produkter och tjänster i verksamheten som påverkar miljön. Syftet med att göra en miljöutredning är att kartlägga vilka delar av verksamheten som har den största miljöpåverkan - verksamhetens betydande miljöaspekter. De områden som kartläggs är: kunskap, inköp, kemikalier, energiförbrukning, vattenförbrukning, transporter och avfall. Bedömningen av de betydande miljöaspekterna har gjorts utifrån de 16 nationella miljökvalitetsmålen och resultatet av bedömningen kvantifieras och utvärderas årligen och redovisas i denna Hållbarhetsberättelse.

Sedan 2016 arbetar Miljöstegen även med att kvalitetskartlägga vår verksamhet ur kvalitets- och hållbarhetsperspektiv, vilket innebär att vi utreder hur vi arbetar för att förbättra kvalitén på de uppdrag och tjänster som vi utför. Inom denna kartläggning har vi även genomfört en kartläggning av våra processer och intressenter och resultatet har analyserats och utvärderats. Med kartläggningen som utgångspunkt har vi genomfört en SWOT-analys av våra processer och rutiner, för att få fram Miljöstegens styrkor, svagheter, utmaningar och hot. Och utifrån SWOT-analysen har en risk- och möjlighetsbedömning genomförts för att identifiera vilka områden som har störst risker, alternativt möjligheter. Risk- och möjlighetsbedömningen ligger sedan till grund för mätning, målsättning och uppföljning av kvalitetsledningssystemet.

Illustration av vår process gällande kartläggning



7. Sammanfattning av risker, möjligheter och miljöpåverkan

Resultatet från Miljöstegens första miljöutredning visade att vår verksamhets betydande miljöaspekter fanns inom områdena: kompetens, inköp, transporter, energianvändning och avfall. Inom samtliga områden har Miljöstegen genomfört förbättrande åtgärder och infört rutiner så att vår negativa miljöpåverkan minskats så mycket som möjligt. Därav bedöms områdena transporter, energianvändning och avfall ej längre vara betydande miljöaspektsområden, då de aktuella rutiner som dagligdags efterlevs bidragit till att minska miljöpåverkan så långt vår rådighet sträcker sig. Miljöstegen har därför idag endast två betydande miljöaspektsområden: kompetens och inköp.

Resultatet från Miljöstegens kvalitetskartläggning visar att vår verksamhets främsta risker och möjligheter finns inom områdena: kundnöjdhet, kompetens, kommunikation och arbetsmiljö.

8. Följande rangordning av miljöaspekter, risker och möjligheter har beslutats:

1. Kundnöjdhet
2. Kompetens inom kvalitet- och hållbarhetsarbete
3. Kommunikation
4. Arbetsmiljö
5. Kvalitet- och miljöaspekter avseende inköp och leverantörer

1.1 Kundnöjdhet

För Miljöstegen är det A och O att ha nöjda kunder. Därför strävar vi alltid efter att våra kunder ska vara nöjda med de uppdrag och tjänster som vi utför, från första kontakt till fakturering. Vi vill behålla våra befintliga kunder och vi vill vara det självklara valet för dem, då de efterfrågar tjänster inom kvalitets- och hållbarhetsområdet. Vi tar fortlöpande tempen på de uppdragen vi utför genom att mäta kundnöjdhet vid genomförda utbildningar samt att vi årligen mäter andelen återkommande kunder.

1.2 Kompetens inom kvalitet - och hållbarhetsarbete

Medarbetarnas kompetens är det som gör Miljöstegen unikt och därför är det viktigt att arbeta strategiskt med kompetensutveckling, för att vi kontinuerligt ska kunna utvecklas och hitta inspiration. Kompetensutveckling genom utbildning, konferenser, seminarier, mässor mm. styrs både av kunden och marknadens behov och efterfrågan, men också av personligt engagemang och intresse. Vi ser vår kompetens som grunden till de tjänster och uppdrag som vi utför, därför är det viktigt att vi håller oss a´ jour med vetenskapliga rön, forskning och samhällsdebatten. Att sprida kunskap om hållbarhetsarbete är Miljöstegens främsta positiva miljöaspekt, då vi kan påverka våra kunder till en minskad negativa miljöpåverkan.

1.3 Kommunikation

Kommunikation är ett viktigt område för Miljöstegen, då vi är beroende av vad våra kunder och samarbetspartners tycker om oss. Hur kommunicerar vi med kunder och samarbetspartners? Hur uppfattar de oss? Hur kommunicerar vi internt? Detta är frågeställningar som vi arbetar aktivt med för att skapa tydlighet och för att vi ska kunna förmedla det vi vill förmedla. Miljöstegen arbetar sedan 2019 med en kommunikationsstrategi, inom vilken vi kartlagt och utvärderat vår kommunikation. Vi har också arbetat fram en kommunikationsplan som styr och mäter vilka kommunikationskanaler som är mest lönsamma. Den mest effektiva och lönsamma kommunikationskanalen för Miljöstegen är våra befintliga kunder, genom att använda det förtroendekapital vi redan byggt upp i våra befintliga relationer, kan vi lättare bygga relationer med nya potentiella kunder och samarbetspartners.

1.4 Arbetsmiljö

Att vara en trivsam arbetsplats är viktigt både för oss som arbetar på Miljöstegen men också för våra kunder, så att alla känner sig välkomna till vår arbetsplats. En god arbetsmiljö främjar samtliga medarbetare och verksamhetsutvecklingen. Därför är diskussioner kring vår gemensamma arbetsmiljö ett naturligt inslag i Miljöstegens verksamhet. Inom begreppet arbetsmiljö omfattas de fysiska, psykologiska och sociala förhållandena på arbetsplatsen. Ett engagerat arbetsmiljöarbete minskar ohälsan, ökar trivseln och arbetsglädjen samt leder till en ekonomisk lönsamhet.

1.5 Kvalitets- och hållbarhetsaspekter avseende inköp och leverantörer

Miljöstegens främsta negativa miljöaspekt är området för inköp av tjänster och produkter. Våra inköp utgörs främst av lokalhyra, IT-tjänster, IT-utrustning och telefoni konsulttjänster, försäljningsinsatser, SL-kort, livsmedel (till utbildningar, temakvällar och möten), papper och övrigt kontorsmaterial, utbildningar mm. Enligt Miljöstegens inköpsrutin ska vi alltid följa vår inköpstrappa inför ett inköp. Inköpstrappan innebär att vi alltid ska undvika nyinköp i största möjligaste utsträckning och alltid ska efterfråga miljömärkta, etiska och kvalitativa tjänster och produkter. En annan viktig aspekt är att vi alltid ska eftersöka tjänster och produkter i vårt närområde, så att transporter undviks och att vi främjar lokala leverantörer. Det är samtliga medarbetares skyldighet att följa inköpsrutinen och uppföljning av rutinen visar att den är välförankrad och efterlevs av samtliga medarbetare.

9. Hållbarhetspolicy som innefattar kvalitet, miljö- och arbetsmiljö

Miljöstegen är ett kunskapsföretag som verkar för en hållbar utveckling, genom att stödja och utbilda verksamheter inom kvalitet och hållbarhet. Ekonomisk, ekologisk och social hållbarhet är en grundläggande och vägledande princip för hela verksamheten och uppdragen som vi utför. Miljöstegen är en liten konsultverksamhet och vi tror på det lilla kontoret med det stora engagemanget!

För att bibehålla en hög kvalitet på de uppdrag och tjänster som vi utför ska vi arbeta systematiskt med ett kvalitets- och miljöledningssystem, som en del av vårt hållbarhetsarbete. Miljöstegen ska bedriva ett effektivt ledningssystem som uppfyller kraven i Svensk Miljöbas och Svensk Kvalitetsbas, som leder till förbättrad kundnöjdhet, bättre interna rutiner och minskad miljöbelastning.

Genom vårt ledningssystem arbetar vi med konkreta åtgärder och ständiga förbättringar, så att vi fortsätter att utveckla oss själva och vår verksamhet samt hittar driv och engagemang till att inspirera våra kunder. Att våra kunder är nöjda med uppdragen vi utför är vårt främsta mål och därför mäter vi kontinuerligt vad våra kunder tycker om vår arbetsinsats. Miljöstegens ambition är att sprida inspiration till sina kunder och samarbetspartners genom kompetens och trevligt bemötande.

Miljöstegen verkar för att förebygga föroreningar i det egna interna miljöarbetet såväl som i arbetet med kunder och samarbetspartners. Miljöstegen arbetar med ständiga förbättringar gällande det interna miljö- och kvalitetsarbetet och i arbetet gentemot kunderna.

Internt har följande områden valts ut och prioriterats:

1. Kundnöjdhet
2. Kompetens inom kvalitet - och hållbarhetsarbete
3. Kommunikation
4. Arbetsmiljö
5. Kvalitets- och hållbarhetsaspekter avseende inköp och leverantörer

Miljöstegens interna miljö- och kvalitetsarbete utvärderas och revideras kontinuerligt. Att efterleva gällande lagstiftning och myndighetskrav är en självklarhet.

Miljöstegen antog en Miljöpolicy första gången den 31 januari 2008, den vidareutvecklades till en Miljö- och kvalitetspolicy. Denna version av policy uppdaterades senast den 10 maj 2019.

Stockholm den 10 maj 2019

Annika Johansson, ordförande i Miljöstegen

10. Verksamhetsmål

1.6 Kundnöjdhet

Miljöstegens kunder ska vara nöjda med uppdragen och tjänsterna som vi utför, därför ska vi årligen mäta kundnöjdheten. 75 % våra kunder ska vara återkommande kunder och 85 % av kunderna ska vara mycket nöjda med de utbildningarna som vi genomför.

Måluppfyllnad mäts årligen genom:

- Utvärderingar av Miljöstegens utbildningar, där deltagarna ska gradera framförandet och innehållet på en 5-gradig skala.
- Utvärdering av hur många kunder som vi förlorat samt hur många som tillkommit under året.

1.7 Kompetens inom kvalitet- och hållbarhetsarbete

Miljöstegens medarbetare ska ha goda kunskaper inom kvalitet- och hållbarhetsarbete och vi ska årligen genomföra insatser som bidrar till kompetensutveckling.

Måluppfyllnad mäts årligen genom:

- Kartläggning av genomförda utbildningstimmar.

1.8 Kommunikation

Miljöstegen ska, utifrån vår kommunikationsstrategi, ha en tydlig kommunikation med medarbetare, kunder och samarbetspartners. Vi ska vårda våra kunder, som är vår mest attraktiva kommunikationskanal, och genom dem bygga nya relationer till potentiella kunder och samarbetspartners.

Måluppfyllnad mäts årligen genom:

- Kartläggning av kommunikationskanaler.
- Utvärdering av kommunikationsinsatser.

1.9 Arbetsmiljö

Miljöstegen ska vara en trivsamt arbetsplats med nöjda medarbetare. Inom vår verksamhet ska det vara "högt till tak" och det ska vara ok att fritt uttrycka sina åsikter. Det ska kännas utvecklande för medarbetarna att vara en del av Miljöstegens verksamhet och alla medarbetare ska vara delaktiga i verksamhetsutvecklingen.

1.10 Kvalitets- och hållbarhetsaspekter avseende inköp och leverantörer

Miljöstegens inköp ska alltid följa vår inköpsrutin och tjänster och produkter ska alltid utvärderas ur miljöhänseende, ekonomi och livslängd.

Måluppfyllnad mäts årligen genom:

- Kartläggning av inköp av ekologiska livsmedel:
- 100% av kaffet ska vara ekologiskt och Fair Trade
- Minst 95 % av inköpta livsmedel till utbildningar etc. ska vara vegetariskt och ekologiskt.
- Vid utbildningar, kundevent m.m. ska mat och fika vara 100 % vegetariskt och ekologiskt.

11. Genomförda förbättringar och rutiner

Miljöstegen började arbeta strukturerat med hållbarhetsfrågor vid företagsstarten hösten 2007. Ett miljöledningssystem enligt Svensk Miljöbas infördes 2013, som integrerades med Svensk Kvalitetsbas under våren 2017. Samtliga dokument och rutiner inom ledningssystemet följs upp, uppdateras och förbättras årligen. Ledningssystemet innehållande följande dokumentation:

- Kvalitets- och miljökartläggning med rangordning av risker, möjligheter och miljöaspekter
- Hållbarhetsberättelse
- Hållbarhetspolicy
- Verksamhetsmål
- Mål och Handlingsplan för praktiska åtgärder
- Kommunikationsplan för praktiska åtgärder
- Utbildningsplan för samtliga medarbetare
- Administrativa rutiner och kommunikationsrutiner
- Lagkravförteckning
- Nödlägesberedskap
- Rutin för avvikelsehantering
- Ledningens genomgång
- Inköpsrutin - skriftlig
- Reserutin - muntlig
- Rutin för avfallshantering - muntlig
- Stäng-och släckrutin för lokalen och utrustning – muntlig

11.1 Kundnöjdhet

- Utvärdering av framförande och innehåll efter genomförda utbildningsinsatser
- Utvärdering av Miljöstegens tjänster skickade till kunder via digital länk
- Rundringning och genomförande av kundundersökning

11.2 Kompetens inom kvalitet - och hållbarhetsarbete

- Intern återkoppling och erfarenhetsutbyte
- Årlig fortbildning och kompetensutveckling inom kvalitet- och hållbarhet
- Ideellt arbete i Yennenga Progress, GMIC

11.3 Arbetsmiljö

- Flexibel arbetstid
- Ohierarkisk kommunikation
- Samkväm med kollegor i "branschen"
- Planeringsdagar med trevligheter
- Beslutande av nya interna rutiner och arbetsroller
- Tydlig arbetsfördelning
- Möte med företagscoach

11.4 Kvalitets- och hållbarhetsaspekter avseende inköp och leverantörer

- Samtliga inköps föregås av utvärdering utifrån vår inköpsrutin för att prioritera kvalitets- och hållbarhetskrav vid inköp
- Inköpen mäts i förhållande till inköpsrutinen via baskontonummer i bokföringen
- Samtliga städ- och hygienkemikalier är miljömärkta
- Livsmedel som köps in till utbildningar, möten och temakvällar är vegetariska och ekologiska
- Alla handdukar och gardiner är miljömärkta
- Datorer, skärmar och PC-projektor är TCO-märkta
- Diskmaskin, skrivare och TV är Svanenmärkta
- Möbler och inventarier är till största delen begagnade, några möbler som är Svanenmärkta
- Målning av lokalen har skett med Svanenmärkt färg och jordfärg
- Åskådliggjort en större mängd miljömärkta produkter i lokalen, t.ex.: möbler, textilier, golvmaterial, färger, kontorsmaterial etc.

11.5 Miljöanpassat och trafiksäkert transportsätt

- Samtliga resor föregås av utvärdering utifrån vår reserutin för att prioritera transporter med liten klimatpåverkan
- Väljer SL-alternativ inom Storstockholm
- Väljer tåg för resor inom Sverige och om så inte är möjligt kompenseras för dessa genom investering i utvecklingsprojekt
- Väljer leverantörer i närområdet för att minimera transporter av varor
- Har som rutin att efterfråga miljöbil när vi hyr bil och åker taxi
- From 2019 förs statistik över antal taxiresor

Nedanför redogörs för två miljöaspektsområden som bedöms som viktiga ur Miljöstegens perspektiv, men som inte är betydande miljöaspektsområden.

11.6 Effektiv energianvändning i de egna lokalerna

- Investerar i 1 vindkraftsandel och resterande el är även den vindkraft och miljömärkt
- Investerat i Svanenmärkt kopianator/skrivare och diskmaskin
- Inventerat behovet av LED och ersätter kontinuerligt glödlampor och lågenergilampor då de går sönder
- Har grenuttag vid samtliga arbetsplatser
- Har påverkat hyresvärderna att isolera fönstren i hela lokalen
- Delar av armaturerna i utbildningssalen är LED
- Åskådliggjort möjliga energibesparande åtgärder/produkter i lokalen
- Goda avstängnings- och släckningsrutiner

11.7 Välfungerande avfallshantering

- Allt kontorspapper, glas, metall, plast och kartong sorteras och lämnas till återvinning
- Har avtal med renhållningsbolag som hämtar kontorspapper, elavfall och farligt avfall
- Komposterar kaffesump, frukt- och grönsaksrester
- Pågående diskussion med hyresvärd gällande matavfallsinsamling i huset

11.8 Indikatorer som följs upp på årsbasis

| Aktivitet/indikator | 2007-2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|-----------|------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Antal anställda | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Antal besökare i lokalen | 4 670 | 425 | 400 | Ca 400 | Ca 350 |
| Antal deltagare på utbildningarna | 8 240 | 860 | 668 | 868 | 883+webin ar |
| Utbildningstimmar – internt (medarbetarna) | 225 | 60 | 32 | 58 | 76 |
| Kundnöjdhet – utbildning - femgradig skala(4:or och 5:or gällande framförande) | | | 127 enkäter 5: 35% 4:42% 3a:76% | 91 % av de som svarade på enkäten | 91 % av de som svarade på enkäten |
| - Grundläggande miljökunskap | | | 5: 33%, 4:38% 3: 2% 2: 0,06% | 89% har gett 4 eller 5 i betyg | 95% har gett 4 eller 5 i betyg |
| - Miljöbalken | | | 5:28% 4:69% 3:0,04% | 100% har gett 4 eller 5 i betyg | 93% har gett 4 eller 5 i betyg |

| | | | | | |
|--|-----------------------|------------------------|----------------------------|--|--|
| - Ledningssystem och ledningsgrupper | | | 5: 66% 4:25% 3:0,08% | 95% har gett 4 eller 5 i betyg | 93% har gett 4 eller 5 i betyg |
| Kundnöjdhet - Andel återkommande kunder - ledningssystem | | | | <i>Under 2017 tappade vi inga kunder. Under året 2017 har 3 nya verksamheter tillkommit.</i> | <i>Under 2018 tappade vi 5 kunder. Under 2018 har 2 nya verksamheter tillkommit.</i> |
| Kundnöjdhet - kundnöjdhetsenkät | | | | <i>Kompetent bemötande: 77 % = 5 23% = 4 Trevligt bemötande: 100 %</i> | <i>Kompetent bemötande: 84% =5 16%=4 Trevligt bemötande: 100%</i> |
| Energi - elförbrukning | 3 400 kWh | 2900 kWh | 2853 kWh | 2510 kWh | 2365 kWh |
| Energi – fjärrvärme (kWh), schablon | 131kWh/m ² | 131 kWh/m ² | 131 kWh/m ² | 131 kWh/m ² | 131 kWh/m ² |
| Vindkraftandelar | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Kollektivtrafik i Stockholmsområdet | 4 010 mil | 600 | 700 | 600 | 600 |
| Tåg – mil | 4 600 mil | 550 | 900 | 1 700 | 2145 |
| Flygtimmar | 8,5 | 0 | 0 | 5 | 2 |
| Bussresor – mil* *Ny indikator från 2018 | | | | | 22 |
| Antal taxiresor* *Ny indikator som ska mätas from 2019 | | | | | |
| Färja – mil* *Ny indikator från 2019 | | | | | 150 |
| Fossila bränslen (l) | 105 diesel | 50 | 12, diesel (evolution) | 49 (bensin) | 24 (bensin) |
| Biobränsle (l) | 50 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Transporter, leveranser per år | 65 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| Leverantörer som uppfyller en eller flera av miljökraven i inköspolicyn | Ca 67 % | 75% | 75% | 75% | Ca 80 % |
| Miljömärkt kontorspapper | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Ekologiska livsmedel | Ca 97 % | 99% | 98% | 96% | 96% |
| Andel miljömärkt elektronisk utrustning | 10 av 17 | 10 av 13 | 11 av 13 | 11 av 14 | 11 av 14 |
| Miljömärkta rengöringsmedel, tvål mm | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Miljömärkta Golv | 69 % | 69% | 69% | 69% | 69% |

12. Avvikelsehantering och förbättringsförslag

Avvikelse tas upp direkt när de har hänt och beslut om korrigeringar tas omgående, de registreras och hanteras även att på ordinarie styrelsemöten.

På styrelsemötena tas även upp och beslutas om hur:

- avvikelser upptäcks, utreds, åtgärdas, kommuniceras och följs upp
- förbättringsförslag hanteras.

Förbättringsförslag diskuteras kontinuerligt och tas formellt upp vid avvikelserapportering, inför uppdatering av mål och handlingsprogram, ledningens genomgång mm.

13. Intern uppföljning och revision

| Aktivitet | Kontinuerlig uppföljning | Årlig uppföljning |
|----------------------------------|---|--|
| Mål och handlingsplan | Mål och handlingsplaner följs upp kontinuerligt och vid styrelsemöten | En större uppföljning och resultatuppföljning sker på våren inför revision och årsmöte |
| Avvikelse | Kontinuerligt när de uppstår, samt i samband med styrelsemöten | Sammanställning på årsbasis under våren inför revision och årsmöte. |
| Övrigt förbättringsarbete | Diskuteras kontinuerligt i arbetsgruppen och om stora investeringar tas beslut i styrelsen. | En större uppföljning och sammanställning görs inför revision och årsmöte. |
| Ledningens genomgång | På ordinarie styrelsemöten som sker under året väljs hela eller delar av kvalitets- och miljöarbetet ut och beslutas om kontinuerligt | En gång per år tas helheten av kvalitets- och miljöarbetet upp, går igenom, utvärderas och beslut fattas om korrigeringar och förbättringar. |

Revisioner enligt Svensk Miljöbas och Svensk Kvalitetsbas

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------|--|--|---|---|---|
| Revisor | Svensk Miljöbas, Per Nordenfalk, Järfälla kommun, 2015-01-20 | Svensk Miljöbas, Anna-Karin Wengsevik, ESEM AB, 2016-01-21 | Svensk Kvalitetsbas och Svensk Miljöbas, Petra Michélsen, Yggrasil Miljömanagement AB, 2017-05-15 | Svensk Kvalitetsbas och Svensk Miljöbas, Sofie Engel, RSM&CO 2018-05-08 | Svensk Kvalitetsbas och Svensk Miljöbas, Maria Hedqvist, Cowi, planerad till den 14 maj 2019. |