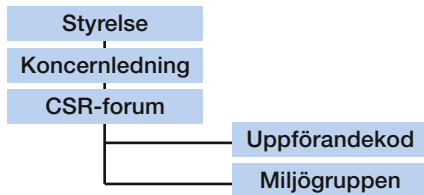


# Viktiga steg för en långsiktig hållbar verksamhet

## Organisationsskiss



*Etableringen av ett inköpskontor i Shanghai är ett viktigt steg i Clas Ohlsons hållbarhetsarbete. För verksamhetsåret 2008/09 gör vi för första gången en hållbarhetsredovisning enligt Global Reporting Initiative.*

Clas Ohlson är ett renodlat detaljhandelsföretag som erbjuder ett brett sortiment inom Bygg, Hem, Multimedia, El, samt Fritid. Vi har 106 butiker i Sverige, Norge, Finland och Storbritannien. I Sverige och Norge säljer vi också via distanshandel.

Vårt huvudkontor och distributionscentral finns i Insjön, Dalarna och totalt har vi cirka 3 000 medarbetare. Vi har 15 000 olika produkter i vårt sortiment men äger inga fabriker. Istället samarbetar vi med 600 leverantörer och 750 tillverkare i 30 länder.

Hur vår verksamhet påverkar människa och miljö och hur vi arbetar med hållbarhetsfrågor kan du läsa mer om i denna redovisning.

## Grunden för Clas Ohlsons CSR-arbete

Vår affärsidé är att göra det smidigt för människor att lösa vardagens praktiska små problem. Vi ställer krav både på oss själva och på våra leverantörer och tillverkare gällande arbetsvillkor och andra mänskliga rättigheter, arbetsmiljö och miljöpåverkan. Genom en långsiktigt hållbar affärsidé och verksamhet ska Clas Ohlson skapa värde för sina aktieägare, kunder, medarbetare och för samhället i stort.

Clas Ohlson ska bidra till en hållbar utveckling och värna om kommande generationers livsförutsättningar.

Arbetet med att bidra till en hållbar samhällsutveckling är affärskritiskt; dels för att kraven från kunder, medarbetare och andra intressenter ökar, men också för att hållbarhetsfrågor innebär nya affärsmöjligheter för Clas Ohlson. Alla väsentliga investeringsbeslut ska också beakta mänskliga rättigheter.

Vår företagskultur präglas av den särskilda Clas Ohlson-andan som kännetecknas av ansvarstagande, laganda, ömsesidig respekt och ett öppet utbyte av tankar och idéer. Att värna om kunder, medarbetare och samhället i stort är en del av Clas Ohlsons kultur och tradition.

## Mål för Clas Ohlsons CSR-arbete

Clas Ohlson ska kännetecknas som ett ansvarstagande detaljhandelsföretag med acceptabel miljöpåverkan och kontroll av mänskliga rättigheter och arbetsmiljö.

## Clas Ohlsons CSR-organisation och ansvar

Clas Ohlsons CSR-forum består av vd, informationschef, inköpschef, chef för distributionscentralen, HR-chef, miljökoordinator, interncontroller, och Code of Conduct-ansvarig.

CSR-forumet fattar beslut om mål, strategier och aktiviteter för hela koncernens CSR-arbete och följer upp att företaget på ett effektivt sätt arbetar mot uppsatta mål.

Vd har det övergripande ansvaret och CSR-arbetet är integrerat i och omfattar hela organisationen.

## Strategierna för att nå målen är följande:

Strategi	Aktivitet
CSR perspektivet ska vara en integrerad del av Clas Ohlsons processer, såsom inköp, logistik, försäljning och kommunikation, HR etc.	- Utbildning av chefer och medarbetare - CSR-forum med bland annat representanter från Clas Ohlsons koncernledning.
Etablering av verksamhet i Asien för att utveckla samarbetet med våra leverantörer och tillverkare.	- Uppbyggnad av en CSR-organisation i Kina.
CSR-perspektivet ska vara en affärsdrivande kraft och vi ska snabbt agera och reagera på relevanta trender och möjligheter i omvärlden och vår marknad.	- Proaktivt sökande efter starka trender som skapar affärsmöjligheter inom: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logistik och inköp.</li> <li>• Nya produkter med smarta lösningar som bidrar till bättre villkor för människa och miljö.</li> </ul>
Samarbete med andra organisationer för att utveckla vårt CSR-arbete och vår förmåga att rapportera de förbättringar som uppnås.	- Följa ledande standarder som är accepterade bland våra intressenter och opinionsbildare. - Rapportering enligt GRI - Deltagande i FNs initiativ för mänskliga rättigheter, UN Global Compact.
Öppen dialog med våra intressenter och opinionsbildare gällande vårt CSR-arbete.	- Identifiera och utveckla relationer med personer och organisationer inom CSR-området. - Förbättrad CSR-kommunikation såväl internt som externt.

Clas Ohlson arbetar efter filosofin att hållbarhetsfrågor kräver ett helhetstänkande och dessa frågor måste genomsyra hela organisationen och dess olika verksamheter. Det gäller att få med hela organisationen, ner till varje enskild medarbetare, i arbetet mot ett hållbart samhälle.

### Principer och redovisningsperiod för Clas Ohlsons hållbarhetsredovisning

Denna hållbarhetsredovisning är Clas Ohlsons första och baseras på de senaste riktlinjerna från Global Reporting Initiative (GRI). Clas Ohlson har valt att redovisa enligt C-nivå\*. På sidan 48 finns en korsreferenstabell som visar var i Clas Ohlsons årsredovisning, hållbarhetsredovisning och webbplats de olika GRI-indikatorerna återfinns.

Informationen och nyckeltalen som presenteras i hållbarhetsredovisningen är utvalda efter väsentlighet och relevans ur ett hållbarhetsperspektiv för Clas Ohlson och enligt våra intressenters önskemål.

Hållbarhetsredovisningen omfattar verksamhetsåret 2008/09, det vill säga perioden 1 maj 2008 – 30 april 2009. I några avsnitt redovisas information, nyckeltal och diagram för perioden 1 januari 2008 – 31 december 2008.

### Avgränsningar

Hållbarhetsredovisningen omfattar Clas Ohlsons egen verksamhet, det vill säga vår direkta påverkan på människa och miljö, men även hur våra leverantörer och tillverkarens verksamhet påverkar människa och miljö.

Vi beaktar hela produktens livscykel, det vill säga hur den tillverkas, används och dess påverkan på miljön när den är uttjänt.

När det gäller leverantörer och tillverkare har vi ett ansvar att ställa krav, utveckla långsiktiga relationer och stödja dem i deras arbete när det gäller mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, arbetsmiljö och miljöpåverkan. Vi genomför också löpande kontroller och revisioner och avslutar samarbeten med tillverkare som inte vill eller kan leva upp till våra krav.

### Clas Ohlsons intressenter och målgrupper

Clas Ohlsons viktigaste intressenter och målgrupper är kunder, medarbetare, aktieägare, leverantörer och tillverkare samt allmänheten.



Vi har en löpande dialog med de viktigaste intressenterna och gör även interna och externa mätningar för att fånga upp de synpunkter och önskemål som finns kring företagets verksamhet och utveckling.

Våra intressenter har olika förväntningar och krav på Clas Ohlson. Genom att ha en öppen dialog får vi ökad kunskap och hjälp med att fastställa vad vi behöver förbättra i vårt hållbarhetsarbete.

Vi har regelbundna möten med olika fond- och kapitalförvaltningsföretag och deras hållbarhetsanalytiker kring olika CSR-frågor och de möjligheter och utmaningar som Clas Ohlson har. Flera av dessa analytiker har också varit med på fabriksbesök för att ta del av hur vi arbetar med inspektioner och kontroller hos våra tillverkare i Asien.

### Medarbetarmätningar

Våra arbetsmiljökartläggningar visar en hög trivselfaktor och en bra arbetsmiljö. Under kommande verksamhetsår ska en gemensam medarbetarundersökning som omfattar hela koncernen utvecklas.

### Lokalt engagemang

Clas Ohlson har en lång tradition att stödja olika projekt och organisationer lokalt i Dalarna där Clas Ohlson grundades och där huvudkontoret och distributionscentralen ligger. Bland våra större åtaganden märks sponsring av ishockeylaget Leksands IF och OS-roddaren Lassi Karonen. Clas Ohlson stödjer också Dalhalla utanför Rättvik, en av Sveriges största musikscener. Under verksamhetsåret har vi också öppnat ett Clas Ohlson-museum där både kunder, medarbetare och allmänheten kan lära sig mer om företagets 90-åriga historia.

### Våra butiker

I samband med butiksetableringar samarbetar Clas Ohlson med kommuner, regioner och myndigheter. Det finns ett gemen-

För verksamhetsåret 2008/09 införde Clas Ohlson för första gången en hållbarhetsredovisning enligt den internationella redovisningsstandarden GRI (Global Reporting Initiative).


samt intresse att skapa ett lokalt livskraftigt näringsliv, inte minst i de citylägen där Clas Ohlson i första hand etablerar butiker. Centrala lägen innebär att människor kan handla där de rör sig i sin vardag, vilket minskar behovet av bilresor till affärscenter utanför stadskärnan.

### Viktiga händelser under 2008/09

Under verksamhetsåret har stor energi lagts på att etablera vårt inköpskontor i Shanghai, där vi nu också har en CSR-avdelning för uppföljning av leverantörer och tillverkare. Under verksamhetsåret gjordes 357 fabriksbesök i Asien jämfört med 40 föregående år.

Clas Ohlson deltar i det internationella klimatinitiativet Carbon Disclosure Project. Under verksamhetsåret var Clas Ohlsons redovisning bland de tio främsta i CDP Nordic Report 2008.

Vi träffade avtal med Dalakraft gällande förnyelsebar el vid distributionscentral och kontor i Insjön samt ett 25-tal butiker i Sverige. Dessutom införs nu biobaserad fjärrvärme vid våra fastigheter i Insjön. Dessa förändringar innebär betydligt minskade utsläpp av koldioxid.

Beslut togs om medlemskap i FN:s Global Compact och att Clas Ohlson ska redovisa sitt hållbarhetsarbete i enlighet med GRI. 

\*GRI:s tillämpningsnivåer  
Det finns tre olika tillämpningsnivåer i riktlinjerna. Nivåerna kallas C, B, and A. Redovisningskraven för respektive nivå innebär en ökad tillämpning eller täckning av GRI:s redovisningsramverk. Ett "plus" (+) kan läggas till varje nivå och betyder att redovisningen är externt bestyrkt.

# Våra medarbetare och Clas Ohlson-andan

*Våra medarbetare är kärnan i varumärket Clas Ohlson. En vanlig kommentar vi får från våra kunder är att man förväntar sig lite mer av Clas Ohlson, att vi ger bra service och att vi har trevliga och kunniga medarbetare.*

Clas Ohlson ska vara en ansvarsfull arbetsgivare som kan attrahera och behålla branschens bästa medarbetare. För att nå målet lägger vi stor vikt vid rekrytering, kontinuerlig kompetensutveckling och en företagskultur som bygger på gemensamma värderingar.

## Clas Ohlson-andan

Vår företagskultur präglas av grundaren Clas Ohlsons starka entreprenörskap och personliga omsorg om både kunder och medarbetare. Den särskilda Clas Ohlson-anda, som utvecklats under åren, kännetecknas av god etik, ömsidig respekt, samverkan och ett öppet utbyte av tankar och idéer. Alla möten mellan medarbetare och kunder ska präglas av ödmjukhet, värme och servicevilja. Målsättningen är att kunden alltid ska vara nöjd med sitt besök hos oss.

Att vårda och utveckla företagskulturen är en av våra största utmaningar och varje medarbetares ansvar. Våra ledare har ett särskilt ansvar att vara förebilder och vi lägger stor vikt vid deras förmåga att kommunicera, delegera och utveckla medarbetarna i sitt team. Vår snabba expansionstakt – med 20 nya butiker och mer än 700 nya medarbetare under verksamhetsåret – gör detta särskilt viktigt.

## Lagar och riktlinjer

Clas Ohlson följer självklart alltid gällande avtal och lagstiftning inom arbetsområdet i respektive land. När det gäller arbetsmiljöfrågor följer vi EU-lagstiftningen. För att underlätta HR-arbetet och säkerställa att Clas Ohlson uppträder på samma sätt på alla marknader finns policies som fastställts av styrelsen och som gäller hela koncernen.

De viktigaste inom HR-området är:

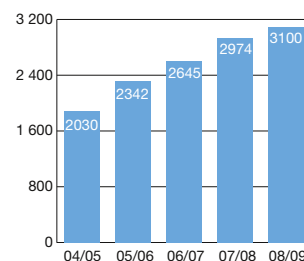
- Personalpolicy
- Arbetsmiljöpolicy
- Jämställdhetspolicy

Alla nya medarbetare får ett eget exemplar av personalhandboken som innehåller policies och regelverk samt en detaljerad beskrivning av arbetsuppgifter för olika befattningar så att var och en är medveten om vad man kan förvänta sig från företaget och vad företaget förväntar sig av medarbetaren.

## Organisation och ansvar

Den 30 april 2009 uppgick antalet anställda till 3 100 personer. Av dessa var 1 754 heltidsanställda och 1 346 anställda på deltid. Under verksamhetsåret anställdes 700 nya butiksmedarbetare. Av dessa anställdes 49 procent i Norge, 21 procent i Sverige, 16 procent i Storbritannien samt 14 procent i Finland.

Totalt antal anställda



Ett framgångsrikt personalarbete är avgörande för att vi ska lyckas med vår expansion. 2008 tillsattes en HR-chef för hela koncernen som ingår i koncernledningen. Vi har också en kompetensutvecklingschef och utbildningsansvariga i varje land.

## Mångfald berikar

Vi är övertygade om att en inspirerande arbetsmiljö och ett bra resultat uppnås genom en jämn fördelning av medarbetare med olika erfarenhet och bakgrund. Ingen ska diskrimineras på grund av kön, ålder, trosuppfattning, sexuell läggning eller etnisk och nationell bakgrund. Koncernens jämställdhetspolicy ligger till grund för vår jämställdhetsplan som uppdateras löpande. Under de senaste åren har målet varit att uppnå en jämnare könsfördelning inom

Totalt	Butiksmedarbetare	Arbetsledare	Butikschefer	Tjänstemän	Övriga chefer	Lagermedarbetare	Arbetsledare distributionscentral	Totalt
Totalt antal utbildningstimmar	46310	3137	4537	763	149	1143	84	56123
Genomsnitt per anställd	22,1	14,2	42,8	3,0	4,6	2,8	4,9	30,0

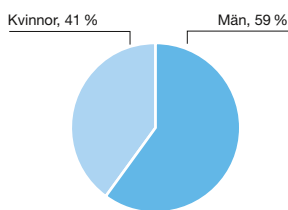




varje yrkeskategori och varje avdelning, dels genom strategisk kompetensutveckling, dels genom att vi prioriterar en jämn könsfördelning vid rekrytering.

Målsättningen är att inget kön ska ha lägre andel än 40 procent i respektive yrkeskategori.

Antal anställda, män/kvinnor



För verksamhetsåret var 41 procent av koncernens medarbetare kvinnor vilket är oförändrat jämfört med föregående år. Andelen kvinnor bland de ledande befattningshavarna i koncernen uppgick till 22 procent vilket är oförändrat mot föregående år. I Sverige är 39 procent av butikscheferna kvinnor. Detta är en minskning med 6 procent vilket också motsvarar minskningen på koncernnivå.

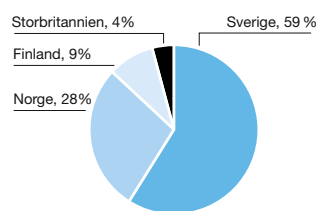
### Många vill jobba på Clas Ohlson

Clas Ohlson ses som en attraktiv arbetsgivare och intresset för att arbeta hos oss är stort. Det visar inte minst antalet ansökningar till våra nya butiker. För att effekti-

visera och kvalitetssäkra rekryteringsprocessen har IT-stödet utvecklats. Detta ger oss möjlighet att jobba mer kvalitativt med urvalet och säkerställa att vi täcker de kompetenser som behövs för att möta kunderna på allra bästa sätt.

I rekryteringsprocessen väger vi också in individens potential att utvecklas inom företaget för att säkerställa Clas Ohlsons framtida behov av bra ledare.

Medarbetare per land



### Expansionen skapar spännande karriärmöjligheter

Clas Ohlsons snabba expansion förutsätter – och skapar förutsättningar för – att medarbetarna utvecklas inom företaget. En hög andel interna rekryteringar säkerställer också den kontinuitet och tradition som vi eftersträvar. Av verksamhetsårets 50 nya chefer kommer drygt hälften från våra egna led.

Vi ser internrekrytering som viktig för både individens och företagets utveckling.

Lediga jobb annonseras alltid ut på vårt intranät för att ge alla anställda möjlighet att söka tjänsten. Ett arbete pågår för att tydliggöra interna karriärvägar och bygga in karriärplanering och karriärutveckling i medarbetarsamtalen som en del i chefsansvaret.

I samband med uppbyggnad av nya butiker tillsätts projektteam där medarbetare från huvudkontoret, från distributionscentralen och från olika butiker deltar i de förberedelser som krävs för att öppna en ny butik. Vi har en hög rörlighet mellan butikerna och intresset för att arbeta i andra länder ökar.

### En gedigen introduktion

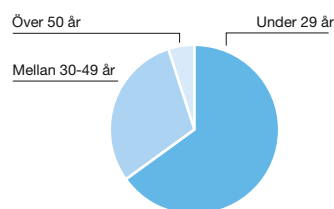
Clas Ohlson lägger stor kraft och omsorg på introduktionsutbildningar för att nya medarbetare ska få en bra start i företaget och snabbt integreras i vår företagskultur. Utbildningen omfattar Clas Ohlsons historia och värderingar, kundbemötande, kundtjänstpolicy, produktkunskap, arbets- och säkerhetsrutiner och kunskap om Clas Ohlsons sociala ansvar. Introduktionsutbildningarna är förlagda till huvudkontoret i Insjön i Dalarna.

Under verksamhetsåret har vi skräddarsytt utbildningar för den nystartade verksamheten i Storbritannien och drygt 30 personer därifrån har gått introduktionskurs i Insjön. Övriga medarbetare har fått utbildning på plats i Storbritannien. →

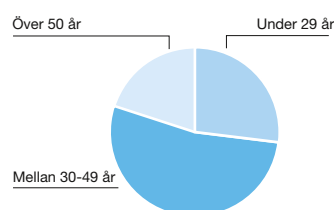
## En ung organisation

En stor del av våra medarbetare är yngre än 29 år. Det är naturligt eftersom många av medarbetarna i våra butiker arbetar deltid. Vanligt förekommande är studerande som arbetar under helger och kvällar i någon av Clas Ohlsons butiker.

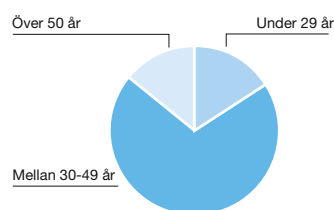
### Åldersfördelning Butik



### Åldersfördelning Distributionscentral



### Åldersfördelning Tjänstemän



## Kontinuerlig kompetensutveckling

Clas Ohlson Academy, vårt interna utvecklingscentrum, samlar koncernens utvecklings- och utbildningsverksamheter. Clas Ohlson Academy ska säkerställa att företaget har den kompetens som behövs inför framtiden, och skapa förutsättningar för interna karriärvägar. En viktig uppgift är också att vårda, utveckla och sprida Clas Ohlson-andan.

En kartläggning av det totala utbildningsbehovet i koncernen görs årligen och i kursutbudet ingår både obligatoriska och frivilliga utbildningar.

Genom videokonferenser och interaktiva produktutbildningar når vi snabbt och enkelt alla medarbetare på ett miljö- och kostnadseffektivt sätt och ser till att våra medarbetare kan ge råd och vägledning kring våra produkter.

I den obligatoriska ledarutbildningen ingår bland annat utbildning i medarbetarsamtal, arbetsrätt, arbetsmiljö och rehabilitering. Hösten 2009 introducerar vi ett traineeprogram för unga medarbetare som vill växa med företaget.

## Konkurrenskraftiga löner

Clas Ohlsons årliga arbetsmiljökartläggning omfattar alla marknader och alla medarbetare. Här framgår bland annat att Clas Ohlson har en hög trivselsfaktor och en bra arbetsmiljö, vilket också visar sig i en för branschen låg personalomsättning och låga ohälsotal.

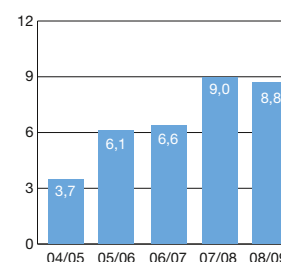
Clas Ohlsons lönepolicy innebär att lönerna ska baseras på kompetens och prestation, vara konkurrenskraftiga och i nivå med eller bättre än andra företag i branschen när företaget når sina mål. Alla medarbetare har, utöver den fasta lönen, någon form av resultatlön, oavsett om man arbetar i butik, lager eller på huvudkontoret.

Våra medarbetare har också förmåner som friskvårdsbidrag och personalrabatter.

## Personalomsättning

Bland heltidsanställda i koncernen uppgick personalomsättningen till i genomsnitt 8,8 procent (föregående år 9,0 procent). Bland deltidsanställda är omsättningen högre (45,8), vilket är naturligt eftersom vi har ett flertal studerande som arbetar deltid under studieperioden. För våra medarbetare i Insjön på huvudkontoret och distributionscentralen var personalomsättningen under samma period 3,2 procent (föregående år 1,9 procent).

### Personalomsättning



## Förebyggande hälsoarbete

Det övergripande målet för vårt hälso- och friskvårdsarbete är att Clas Ohlson ska erbjuda en god arbetsmiljö där medarbetarna kan känna trygghet, arbetstillfredsställelse och gemenskap. Vår hälsost strategi bygger på att skapa förutsättningar för såväl fysiskt som psykiskt välbefinnande på arbetsplatsen. Hälsoperspektivet ingår som en naturlig del i vårt systematiska arbetsmiljöarbete. För att hålla detta levande informerar vi regelbundet våra skyddsombud och hälsospiratorer som överför kunskap till sina kollegor.

Under 2008/09 uppgick den totala sjukfrånvaron till 3,6 procent, vilket är en minskning med 0,3 procentenheter jämfört med 2007/08 (3,9 procent). Andelen långtidssjuka av den totala sjukfrånvaron har under samma period minskat från 31 procent till 27 procent.

Antal anställda*	Sverige	Norge	Finland	UK	Totalt
Butik	1 170	796	270	108	2 344
Distributionscentral	324	0	0	0	324
Tjänstemän	332	78	16	6	432
Totalt	1 826	874	286	114	3 100
- varav kvinnor, %	41	38	45	41	41

Genomsnittlig anställningstid i företaget, år*	Sverige	Norge	Finland	UK	Totalt
Tjänstemän	7	6	4	0,5	6
Butik/Distributionscentral	6	2	2	0,5	4

Genomsnittlig sjukfrånvaro, %	Sverige	Norge	Finland	UK	Totalt
Total sjukfrånvaro	3,5	5,4	4,4	1,8	3,6
- varav långtidssjukfrånvaro	28	41	8	0	27
- varav män	2,7	3,8	4,0	1,9	2,8
- varav kvinnor	4,7	8,0	4,7	1,6	4,8
- varav anställda <29 år	2,7	4,3	3,9	1,9	2,9
- varav anställda 30-49 år	4,0	6,8	5,0	1,7	4,1
- varav anställda 50 år-	4,4	7,1	0,0	0,2	4,5

\* 2009-04-30





# Vårt sociala ansvar och arbete för mänskliga rättigheter

*Clas Ohlson ska bidra till att främja de mänskliga rättigheterna i de länder där vi är verksamma. Med egen personal på plats i Kina kan vi påverka och verka för att förbättra villkoren för de människor som deltar i produktionen av de produkter vi köper in i vårt sortiment.*

Clas Ohlson är ett renodlat detaljhandelsföretag och köper in cirka 15 000 olika artiklar från drygt 750 tillverkare runt om i världen som vi säljer via vårt butiksnät och distanshandel.

Vi vill bidra till en förbättrad arbetsmiljö och arbetsvillkor för personalen hos de tillverkare vi samarbetar med och att produkterna har en så låg miljöpåverkan som möjligt under hela sin livscykel. Det är ett långsiktigt och komplext arbete som kräver både engagemang och arbetsinsatser från hela organisationen och de leverantörer, tillverkare och andra organisationer som vi samarbetar med.

## Utmaningar i arbetet med leverantörskontroll

Av de produkter vi säljer har drygt hälften tillverkats i Asien och en tredjedel av dessa importeras direkt från olika leverantörer och tillverkare. För dessa inköp har vi ett särskilt stort ansvar och större möjligheter att, i samarbete med våra inköpsagenter, både kontrollera och stödja leverantörer i arbetet att förbättra villkoren för deras medarbetare och för miljön.

Några av de utmaningar Clas Ohlson möter hos leverantörer i Asien är

- övertidsarbete
- inga eller svaga fackföreningar
- låg kunskap bland medarbetare om deras rättigheter
- bristande arbetsmiljö och bristfällig skyddsutrustning
- korruption, till exempel manipulerade tidrapporter, mutor och annat som försvårar kontrollarbetet

Alla företag som direkt eller indirekt har verksamhet i Asien möter dessa utmaningar och kan på olika sätt bidra till att

villkoren förbättras. Clas Ohlsons strategi är att använda en kombination av egna CSR-inspektörer och externa revisionsföretag. Vårt nya inköpskontor i Shanghai, med fem CSR-inspektörer på plats, har ökat vår kapacitet att kontrollera att vår uppförandekod följs.

För många tillverkare är Clas Ohlson en liten kund. För att öka våra möjligheter att påverka och förändra kommer vi att söka samarbete med andra företag och organisationer för att gemensamt påverka olika tillverkare.

Under verksamhetsårets 357 revisioner har vi funnit 16 anmärkningar avseende diskriminering, huvudsakligen i form av att man i platsannonser angett att man ställt specifika krav på kön och ålder. Clas Ohlson har i dessa fall krävt att annonserna ändras och att företaget antar en policy mot diskriminering.

Vid revisionerna har vi funnit 29 anmärkningar gällande begränsning av föreningsfrihet. Clas Ohlson har ställt krav på dessa leverantörer att de ska införa system som undanröjer detta hinder.

Clas Ohlson har under verksamhetsåret haft anmärkning hos en tillverkare gällande ett fall av misstänkt barnarbete, det vill säga arbetare under 16 års ålder. I ytterligare 23 fall har olika fabriker inte haft tillfredställande dokumentation med ID-handlingar för att kunna fastställa medarbetarnas ålder. I dessa fall har Clas Ohlson krävt att företagen ska införa policy mot barnarbete och rutiner för att upprätthålla register med ID-handlingar.

Under verksamhetsåret har fem anmärkningar gjorts gällande risk för tvångsarbete. Det har antingen handlat om att fabriken krävt en deposition av lön för att få arbeta på fabriken, att man inte kunnat garantera att övertidsarbete varit frivilligt eller att man inte haft en policy för att förhindra tvångsarbete. Clas Ohlson har i dessa fall ställt krav på att dessa aktiviteter ska upphöra samt att fabriken inför policy och rutiner för att förhindra tvångsarbete.

## Vi ska bidra till att främja de mänskliga rättigheterna

Clas Ohlson ska bidra till att främja de mänskliga rättigheterna i de länder där vi är verksamma. Vi har ett ansvar inte bara för våra egna medarbetare utan också för de människor som arbetar hos våra leverantörer.

I detta ansvar ingår att ställa krav, men också att utveckla långsiktiga relationer och

I koden hänvisar vi till:

- FN:s konvention om Mänskliga rättigheter
- FN:s konvention om Barns Rättigheter (1989)
- ILO:s konvention om Minimialder för tillträde till arbete (nr 138, 1973)
- ILO:s konvention om Förbud mot och omedelbara åtgärder för avskaffande av de värsta formerna av barnarbete (nr 182, 1999)
- ILO:s Deklaration om Grundläggande Principer och Rättigheter i arbetet (1998)

Idag finns vår uppförandekod på svenska, norska, finska, engelska och kinesiska.

### Historik

- 1998 Policy angående barnarbete
- 2001 Miljöpolicy
- 2004 Processen med utveckling och införande av en uppförandekod startade
- 2005 Clas Ohlsons uppförandekod för leverantörer fastställdes av styrelsen och offentliggjordes
- 2006 Arbetsmaterial för vårt systematiska CSR-arbete togs fram, fastställdes och testades
- 2007 De första externa CSR-revisionerna genomfördes
- 2008 Etablering av en CSR-organisation i Shanghai





stödja våra leverantörer i deras arbete för att åstadkomma hållbara förbättringar när det gäller arbetsvillkor, arbetsmiljö och miljö.

### Vår uppförandekod (Code of Conduct)

Clas Ohlsons uppförandekod hänvisar till internationella konventioner och till nationell lagstiftning och regler. Den stödjer även FN:s Global Compact och OECD:s riktlinjer för multinationella företag. Uppförandekoden innehåller de krav vi ställer på oss själva och våra leverantörer och tillverkare gällande arbetsvillkor, arbetsmiljö, och miljöpåverkan.

Uppförandekoden omfattar

- Lagliga krav
- Arbetsmiljö
  - Hälsa och säkerhet
  - Bostäder
- Arbetsvillkor
  - Diskriminering
  - Tvångsarbete
  - Disciplinära åtgärder
  - Barnarbete
  - Löner och arbetstider
  - Föreningsfrihet och rätten till kollektiv löneförhandling
  - Alkohol och droger
- Miljö
- Tillämpning och uppföljning

Vi strävar efter långsiktiga relationer med våra leverantörer och tillverkare och tror på en aktiv dialog och samarbete. Efterhand som vi arbetar med koden och lär av våra erfarenheter kommer den att anpassas och utvecklas.

### Mål

Clas Ohlson ska vara ett ansvarstagande företag med acceptabel påverkan och kontroll av mänskliga rättigheter och arbetsmiljö för egen, våra leverantörers och tillverkares personal.

Under verksamhetsåret har Clas Ohlson byggt upp en kontrollorganisation i Kina med kapacitet att genomföra upp till 400 fabriksbesök per år. Med denna kontrollorganisation på plats kan vi göra regelbundna inspektioner (minst vartannat år) hos våra tillverkare, kontrollera att vår uppförandekod följs och långsiktigt påverka villkoren för människa och miljö.

### Organisation

Vårt CSR-arbete ska vara en integrerad del av Clas Ohlson. Vissa avdelningar arbetar mer med vårt interna CSR ansvar, som till exempel vår HR-avdelning och distributionscentral, medan andra arbetar mer med vårt externa CSR-ansvar, framförallt vår inköpsavdelning och CSR-avdelning i Shanghai.

Arbetet målsätts, planeras och följs upp av Clas Ohlsons CSR-forum (läs mer på sidan 34).

Vår CSR-avdelning i Shanghai består av en CSR Manager, Supply Chain, en CSR-koordinator samt fem CSR-inspektörer, som arbetar med revisioner av tillverkare över hela Kina. Vår CSR-avdelning ansvarar för att bedöma, kontrollera, följa upp och utbilda/informera leverantörer och tillverkare.

Clas Ohlsons inköpsavdelning ansvarar tillsammans med CSR-organisationen för att leverantörer och tillverkare skriver

Clas Ohlson har etablerat ett kontor i Shanghai, Kina med inköpare och inspektörer som besöker våra leverantörer och tillverkare för att kontrollera att vår uppförandekod följs.

under och följer kraven i vår uppförandekod. En stor del av uppgiften handlar om att stödja våra tillverkare att göra ständiga förbättringar i sin verksamhet.

### Våra verktyg och processer

Uppförandekoden är vårt viktigaste verktyg i arbetet för bättre arbetsvillkor och arbetsförhållanden. Alla leverantörer, stora som små, måste underteckna koden. De allra flesta är villiga att underteckna koden och att, i dialog med oss, arbeta för att förbättra eventuella punkter som de inte uppfyller från början. Om en leverantör inte vill följa koden avslutas samarbetet.

Även tillverkarna måste skriva under koden och alla nya fabriker får initialt ett besök av oss eller någon av våra inköpsagenter innan de får leverera varor. Vi arbetar också med självdeklarationer där tillverkaren fyller i ett omfattande frågeformulär för att identifiera eventuella brister.

Den mest omfattande kontrollen görs vid revisioner, då våra egna eller externa revisorer går igenom tillverkningsanläggningen, intervjuar personalen och tar del av olika dokument. En revision tar normalt 1-2 dagar, beroende på fabriken storlek och antal anställda. Besöket dokumenteras i en rapport med en handlingsplan och åtgärder som måste vidtas i de fall då tillverkaren inte efterlever kodens olika kriterier. →

Det är vår ambition att fortsätta samarbetet och stödja tillverkaren i arbetet med att förbättra situationen, förutsatt att vissa minimivillkor är uppfyllda.

Om en allvarlig avvikelse identifierats måste bristen dock rättas till omedelbart för att tillverkaren ska få fortsätta att vara leverantör till Clas Ohlson. Annars avslutas samarbetet.

### Utvärderingar och revisioner

Vid verksamhetsårets slut hade drygt 97 procent av våra leverantörer och tillverkare tagit del av och undertecknat Clas Ohlsons uppförandekod.

90 procent av de tillverkare vi samarbetar med har gjort en självdeklaration som de delgett oss.

Under verksamhetsåret genomförde vi 332 revisioner med egna inspektörer, och 25 externa, genom ett oberoende revisionsföretag specialiserat på socialt ansvarstagande och mänskliga rättigheter. Under föregående år genomfördes 40 revisioner varav merparten genom oberoende revisionsföretag.

Vid verksamhetsårets slut hade 56 procent av våra tillverkare i Asien genomgått en intern eller extern revision. Under verksamhetsåret avslutades samarbetet med 20 tillverkare som inte vill eller förmår leva upp till våra krav.

### Utbildning och information – en viktig del i förbättringsarbetet

Utbildning och information är den kanske viktigaste framgångsfaktorn i CSR-arbetet. Under verksamhetsåret har vi bland annat utarbetat en videoutbildning om Clas Ohlsons sociala ansvar. Vid rekrytering av CSR-inspektörer har vi endast anställt erfarna revisorer. Under verksamhetsåret har de främst genomgått intern utbildning men under 2009 kommer de bland annat att genomgå en miljöutbildning utformad i samarbete med ett externt revisionsföretag specialiserat på socialt ansvarstagande, mänskliga rättigheter och miljö.


Vår inköpsavdelning och CSR-avdelning arbetar i nära samarbete med dessa frågor. Våra inköpare har genomgått en kurs i mänskliga rättigheter anordnad av Amnesty och vi har också haft internutbildning med medarbetare på inköpsavdelningen.

Vår CSR-avdelning i Shanghai arbetar som en kontroll- och stödorganisation som besöker leverantörer och tillverkare regelbundet, kontrollerar att koden följs och genom information och utbildning

hjälp dem i deras arbete att förbättra de sociala och miljömässiga aspekterna av deras tillverkning.

### Fortsatta utvecklingsområden under 2009/10

Clas Ohlson kommer att:

- fortsätta arbetet med att bedöma, kontrollera och arbeta för att förbättra villkoren för människa och miljö, hos våra leverantörer och tillverkare
- utvidga vårt arbete med information och utbildning ute hos tillverkarna
- kontinuerligt utbilda våra CSR-inspektörer
- sträva efter att samarbeta med andra företag och organisationer för att kunna påverka och förbättra ännu mer
- sträva efter förbättrad kommunikation både internt och externt 

#### CSR (Corporate Social Responsibility)

CSR innebär att företag, på egna initiativ, visar upp ett aktivt engagemang och ansvar i samhällsutvecklingen.

#### Uppförandekod (Code of Conduct)

En uppförandekod är riktlinjer som beskriver hur företaget ska bedriva sin verksamhet etiskt, socialt och miljömässigt. Bygger ofta på olika internationella avtal, som FN- och ILO-konventioner, nationell lagstiftning och regler. Kraven kan också gälla leverantörers och tillverkares produktion av produkter. Med hjälp av en uppförandekod vill företaget försäkra sig om att produkterna är tillverkade under goda arbetsförhållanden.

#### Läs mer

Den fullständiga uppförandekoden finns att läsa på vår hemsida [www.clasohlson.se](http://www.clasohlson.se). Där kan du även läsa mer om Clas Ohlsons arbete för mänskliga rättigheter.

ILO – International Labour Organisation <http://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm>

FN – United Nations <http://www.un.org/en>

## Så går en CSR-revision till

På Clas Ohlsons kontor i Shanghai arbetar ett antal inspektörer som har till uppgift att kontrollera förhållandena på fabrikerna.

En revision tar normalt en till två dagar, beroende hur stor fabriken är och hur många anställda som jobbar där.

Clas Ohlson utför både interna revisioner, med egna inspektörer, och externa revisioner genom oberoende organisationer.

En revision innehåller följande delar:

- Öppningsmöte
- Genomgång av befintliga lokaler
- Kontroll av dokument
- Intervjuer
- Avslutningsmöte



Ett fabriksbesök börjar med ett möte med tillverkarens ledning där man går igenom inspektionens olika moment.

En av Clas Ohlsons inspektörer på kontoret i Shanghai är Alina. Hon delar samma ansvarsfulla uppdrag med flera andra inspektörer - att så långt som möjligt arbeta för att Clas Ohlsons uppförandekod efterlevs. Hennes vardag handlar mycket om att vara på resande fot i Kina, där hon gör kontroller av Clas Ohlsons olika leverantörer.

– Jag är ute på fabriker flera dagar i veckan. Vi inspektörer inleder med ett öppningsmöte där vi vanligtvis träffar ägaren eller en person i ledande befattning. Vid detta möte informerar vi om vad som kommer att ske under revisionen. Fabriken får också en lista på de dokument som ska granskas under revisionen.



En visuell besiktning av fabrikslokalerna görs för att bland annat inspektera säkerhets- och skyddsutrustningen.

Efter öppningsmötet görs en visuell besiktning av fabriken och alla dess lokaler, vilket inkluderar matsalar och bostäder. Inspektörerna tar foton för att dokumentera allt man ser.

Bland de saker man tittar på:

- Är brandsläckarna lättåtkomliga och märkta?
- Är gångarna och utrymningsvägarna fria?
- Har arbetarna tillräcklig skyddsutrustning?
- Använder de hörselskydd?
- Är kemikalier märkta?
- Är maskinerna skyddade?
- Finns det "Första hjälpen-utrustning"?



Olika dokument kontrolleras och intervjuer görs med anställda, både enskilt och i grupp. Besöket avslutas med en genomgång av eventuella brister och en plan upprättas för när de ska vara åtgärdade.

Nästa fas handlar om att kontrollera dokument, till exempel lönelistor, tidrapporter, ID-kort, arbetskontrakt samt olika typer av certifikat och licenser som fabriken behöver. Därefter sker intervjuer med anställda på fabriken. Framst sker dessa individuellt, men de kan ibland också ske i grupp. Alla intervjuer är frivilliga och det är viktigt att skydda den enskilde arbetaren. Alla intervjuer är konfidentiella.


– Till sist har vi ett avslutningsmöte på fabriken där inspektörerna informerar om vad som kommit fram under revisionen, säger Alina. Om det finns avvikelser diskuterar Clas Ohlsons inspektörer och representanterna från fabriken vilka förbättringar som måste göras och man bestämmer också en tidsplan för genomförandet.

Senare görs en efterkontroll att fabriken lever upp till de krav på förbättringar som Clas Ohlsons inspektörer begärt. Denna uppföljning kan göras av Clas Ohlson, våra representanter eller av en oberoende organisation.

Liselott Holmgren är CSR Manager (Supply Chain) på kontoret i Shanghai.

– Vi förbehåller oss rätten att göra både annonserade och oannonserade revisioner hos våra leverantörer. Det är Clas Ohlson själva som bekostar dessa revisioner.

Liselott menar att CSR-arbetet är utmanande och innehåller många delar av utveckling.

– Clas Ohlson ska sälja bra produkter där priset, kvaliteten, servicen och CSR-arbetet hänger ihop. Många av de leverantörer vi jobbar mot i Kina har vi långsiktiga samarbeten med, vilket är en klar fördel. Genom våra långvariga relationer har vi större möjligheter att nå positiva resultat i vårt CSR-arbete. 



# Vårt ansvar för miljön

## Transporter och resor

2008 2007

### Utfrakter

Miljöpåverkan per tonkilometer

Koldioxid, gram	50,6	51,7
Kväveoxider, gram	0,52	0,61
Kolväten, gram	0,023	0,020
Total energiåtgång, kWh	0,19	0,20

### Infrakter – Europa

Miljöpåverkan per tonkilometer

Koldioxid, gram	24,1	28,8
Kväveoxider, gram	0,23	0,28
Kolväten, gram	0,016	0,022
Total energiåtgång, kWh	0,19	0,23

### Infrakter – Asien

Miljöpåverkan per tonkilometer

Koldioxid, gram	4,55	4,17
Kväveoxider, gram	0,111	0,104
Kolväten, gram	0,004	0,004
Total energiåtgång, kWh	0,060	0,058

Koldioxid totalt ton: 9 498 10 483

### Tjänsteresor

Miljöpåverkan per personkilometer

Koldioxid, gram	108	119
Kväveoxider, gram	0,221	0,191
Kolväten, gram	0,052	0,070
Total energiåtgång, kWh	0,423	0,466

Koldioxid totalt ton: 385 389

Clas Ohlson köper in produkter från cirka 600 leverantörer i 30 länder. Produkterna transporteras via båt, flyg, lastbil och tåg till distributionscentralen i Insjön i Dalarna där de lagras, sorteras och distribueras via lastbil till Clas Ohlsons butiker i Sverige, Norge, Finland och Storbritannien. Två procent av försäljningen sker via distanshandel som även den distribueras med lastbil.

## Vår miljöpåverkan

Clas Ohlson påverkar miljön på många olika sätt, framför allt genom

- transporter av produkter, från tillverkare via lager och butiker till kund
- produkternas innehåll av miljöbelastande ämnen
- tryckning och distribution av kataloger och broschyrer
- användning av förpackningar
- energianvändningen i butiker, distributionscentral och kontorslokaler
- resor

Clas Ohlsons långvariga miljöarbete lägger särskild tonvikt på logistik och produkter, områden med störst miljöpåverkan.

## Ett aktivt miljöarbete

För Clas Ohlson är det angeläget att minimera företagets miljöpåverkan och vi arbetar aktivt för att uppnå våra miljömål. Hänsyn och ansvar är en del av vår gemensamma värdegrund.

Clas Ohlsons miljöpolicy slår fast att vi, förutom att efterleva tillämpliga lagar och andra miljökrav, ska ta med miljöperspektivet i alla viktiga beslut för att skapa långsiktigt värde för Clas Ohlsons kunder, medarbetare, aktieägare och för samhället i stort. Det innebär ett livscykelperspektiv som omfattar hela kedjan från tillverkning, transporter och användning till avfallshantering.

## Organisation och ansvar

Miljöarbetet är en del i Clas Ohlsons hållbarhetsarbete och samordnas i ett CSR-forum som formulerar mål och strategier samt planerar och följer upp hållbarhetsarbetet. Läs mer om Clas Ohlsons CSR-forum på sid 34.

## Från mål till handling

För att underlätta miljöarbetet har vi brutit ner de övergripande miljömålen i detaljerade mål med ett tydligt fördelat ansvar inom organisationen.

## Transporter

Det övergripande miljömålet för godstransporter innebär att utsläppen av fossil CO<sub>2</sub> ska reduceras med 30 procent år 2020 per tonkm jämfört med år 2007.

Detaljerade miljömål med startåret 2007

Båt: Reduktion av fossil CO<sub>2</sub> med 5 procent till 2012.  
Från 3,7 till 3,5 g/tkm

Bil: Reduktion av fossil CO<sub>2</sub> med 10 procent till 2012.  
Från 50,8 till 45,7 g/tkm

Tåg: Andelen av landtransporterna ökar med 10 procent till 2012.  
Från 17 till 19 procent.

Flyg: Andelen av den sammanlagda godstransporten minskar med 10 procent till 2012.  
Från 0,094 till 0,085 procent.

Av det stora godsflöde som kommer med båt till Göteborg transporteras mer än 80 procent med järnväg till terminalen i Insjön i Dalarna. Gods från svenska och europeiska leverantörer samlas upp för samlastning på flera orter för vidare transport med lastbil till Insjön.

Utfrakterna till butik går för närvarande på landsväg. I samverkan med anlitade åkerier har vi ökat fyllnadsgraden genom en större samordning. Ambitionen är att på sikt flytta över dessa transporter till järnväg och simuleringmodeller visar att det skulle innebära både minskade utsläpp och lägre kostnader. En övergång till så kallad intermodal trafik, det vill säga, samarbete mellan olika transportslag, förutsätter en utbyggnad av järnvägsterminalen i Insjön. Tillsammans med SSAB och Kvarnsvedens pappersbruk arbetar Clas Ohlson också för en förbättring av Dalabanans tågkapacitet och kvalitet.

## Resultat

Clas Ohlsons totala koldioxidutsläpp vid godstransporter uppgick under 2008 till 9 498 ton jämfört med 10 483 ton under 2007. Det innebär 6,4 gram/tonkm jämfört med 5,8 gram/tonkm 2007. Ökningen av nyckeltalet förklaras av lägre fyllnadsgrad på fraktfartygen som följd av rådande lågkonjunktur.

Våra utsläpp per tonkilometer i övrigt fortsatte generellt att minska under 2008, både när det gäller infrakter och utfrakter. Vad gäller infrakter beror minskningen främst på att vi ökat andelen tågtransporter. Minskningen för utfrakter beror framför



## Bra miljöval

Clas Ohlson var under 2008 ett av de företag som uppfyllde kriterierna för Bra miljöval enligt transportföretaget Green Cargo.



allt på att vi ställer krav på våra transportörer att använda fordon med motorer som uppfyller kraven för lägsta EURO 3 (standard inom EU). Det ger lägre utsläpp av främst kväveoxider och kolväten.

## Resor

### *Detaljerat miljömål*

Medelvärde för flyg/bil/tåg - 20 procent fossil CO<sub>2</sub> från 2007 till 2012, från 119 till 95 g/pkm.

Clas Ohlson har leverantörer och tillverkare i 30 länder och mer än 100 butiker i fyra länder. Det innebär många resor i tjänsten. Vår resepolicy ska se till att tjänsteresor tar hänsyn till såväl kostnader, tids- och miljöaspekter.

Alla butiker och konferenslokaler inom Clas Ohlson är utrustade med videokonferensutrustning. Det är ett uppskattat och resurseffektivt mötesalternativ och Clas Ohlson utsågs under 2008 till årets användare av videokonferensutrustning (Tandberg 2008).

## Produkter

### *Övergripande miljömål*

Vi utvecklar både sortimentet och produktinformationen för att hjälpa våra kunder att genom smarta val minska sin egen miljöpåverkan. De produkter vi säljer ska minst motsvara våra kunders förväntan avseende material, energianvändning, kvalitet och säkerhet.

### *Kvalitetssäkring av produkter*

Gällande kravställning mot leverantörer och tillverkare, arbetar vi kontinuerligt med vår riskbedömningsmodell. Detta innebär i korthet att vi klassificerar produkterna utifrån leverantörskategori, varumärke, användningsområde och användargrupp. Denna klassificering styr sedan hur tuffa krav vi ställer på dokumentation och kontroll av produkten.

### *Miljö- och hälsoskadliga ämnen*

Vi går längre än legala krav när det gäller utfasning av mjukgörare och PAH, aromatiska kolväten, i ytor med hudkontakt. Vi begränsar även andelen PVC i våra produkter, med syftet att även ta bort skadliga tillsatser, och har satt en intern riktlinje att produkter ska innehålla mindre än 5 procent PVC. Kvarvarande mängd består av PVC som är svårt att ersätta med andra material i till exempel elkablar. Under en treårsperiod har vi kartlagt och begränsat PVC i både produkter och för-



packningar och vid utgången av verksamhetsåret 2008/09 uppnådde 98 procent av vårt sortiment PVC-målet. 2007/08 var andelen 95 procent. Samtliga produkter är fria från skadliga tungmetaller och utvalda mjukgörare i ytor som kommer i kontakt med huden.

På motsvarande sätt har vi även kartlagt och säkerställt att våra produkter är fria från PAH, som kan finnas i mjukgjorda plaster och gummi produkter, på ytor som kommer i kontakt med huden.

Under verksamhetsåret 2008/09 har vi även utökat våra resurser inom kemikalieområdet med en ny befattning samt utökat våra kontroller av skadliga tillsatser i produkter, bland annat tungmetaller, med hjälp av egen testutrustning, ett så kallat XRF-instrument.

Större delen av intransporterna till distributionscentralen i Insjön, Dalarna sker via tåg.

Detta innebär att vi utökar våra krav till att omfatta fler materialtyper och riskämnen i enlighet med riktlinjer i REACH-förordningen, se sidan 46.

### *Energieffektivitet*

En stor del av sortimentet utgörs av elektriska och elektroniska produkter. En översyn av lagstiftningen när det gäller dessa produkters energieffektivitet är på gång med bland annat krav på minskad elförbrukning i standby- och offläge. För Clas Ohlson innebär det att vi anpassar vårt sortiment. Även i detta fall har vi egen testutrustning för att själva kunna säkerställa →

## Energianvändning

per kvadratmeter och år	2008	2007
Butikslokaler, kWh	136	128
Kontor, kWh	138	171
Kontor, liter olja	0,86	0,12
Distributionscentral, kWh	98	100
Distributionscentral, liter olja	1,75	1,70
Distributionscentral, kWh/pall	19,6	22,8

Energianvändningen har delats in i tre olika områden: butikernas elförbrukning, kontorens och distributionscentralens el- och oljeförbrukning. Målet är att varje år förbättra nyckeltalen.

Total elförbrukning, GWh	2008	2007
Butikslokaler	19,2	15,5
Kontor	2,5	2,5
Distributionscentral	3,7	4,8
Total eldningsolja, m <sup>3</sup>	91,0	76,7

Fossil koldioxid, ton	2008	2007
Godstransporter	9 499	10 484
Resor	385	389
Uppvärmning	233	196
El	507	455

att vi så tidigt som möjligt kan möta de nya kraven.

Traditionella glödlampor börjar fasas ut redan i september 2009 och Clas Ohlson erbjuder redan idag ett brett sortiment med energibesparande alternativ för de flesta typer av ljuskällor. Som ett led i denna förändring utvecklar vi kontinuerligt både sortimentet och produktinformationen för att hjälpa våra kunder.

## Hållbarhet och kvalitet

### – After sales service

Clas Ohlson har ett stort sortiment av reservdelar med över 9 000 olika delar till produkter som säljs på företagets samtliga marknader. Detta är till stor nytta då produkter kan lagas och ge förlängd livslängd istället för att kasseras. Det ger uppskattad kundservice och spar på både miljö och andra resurser. Våra medarbetares kunskaper och höga servicenivå samt vårt reservdelslager har lett fram till utnämningen Sveriges bästa kundtjänst under 2008.

### Lagar och riktlinjer

Vår verksamhet och de produkter vi säljer ska minst uppfylla kraven i tillämpliga lagar och andra miljökrav. Lagstiftningen inom miljöområdet har blivit alltmer omfattande och detaljerad och den utvecklingen väntas fortsätta. En harmonisering av lagstiftningen inom EU när det gäller miljö- och hälsofarliga ämnen är till fördel för Clas Ohlson, som har verksamhet i flera olika länder.

### WEEE

Genom EU-direktivet WEEE (Waste Electrical and Electronic Equipment), som trädde i kraft i augusti 2005, har producentansvaret skärpts och omfattar, i och med ansvaret för insamlingssystem för elavfall, produktens hela livscykel.

### RoHS

Clas Ohlson följer också RoHS-direktivet (Restriction of certain Hazardous Substances) från augusti 2006 som syftar till att minska mängden miljöfarligt avfall och sätter hårda gränsvärden för användningen av kvicksilver, kadmium, bly och krom samt två typer av bromerade flamskyddsmedel i nya elektriska och elektroniska artiklar.

### REACH

EU:s kemikalielagstiftning REACH (Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals), som trädde i kraft i juni 2007, ersätter till stora delar

de nationella lagarna inom kemikalieområdet. Reglerna börjar gälla stegvis och tillämpningen kommer att utökas under de närmaste åren. Grundprincipen är att det är tillverkare och importörer som är ansvariga för att de ämnen de tillverkar eller säljer inte har några skadliga effekter på hälsa eller miljö.

## Energieffektivitet

EuP-direktivet (Energy-using Products) om ”ekodesign”, som trädde i kraft i augusti 2007, är ett så kallat ramdirektiv som syftar till att förbättra produkternas energieffektivitet genom att integrera miljöaspekter tidigt i designfasen. Hittills omfattas 20 olika produktgruppers energiförbrukning. Exempel på produktgrupper som är beslutade samt kravsatta och som berör vårt sortiment under kommande verksamhetsår är:

- Hembelysning
- Standby- och offmodeförluster för energianvändande produkter
- Externa nätaggregat
- Enkla digitalboxar

## Förpackningar

Vi ska, i samarbete med våra leverantörer, minska andelen miljöbelastande produktförpackningar. Arbetet med att begränsa PVC fortskrider och vid slutet av verksamhetsåret 2008/09 uppnådde 98 procent av våra förpackningar PVC-målet.

Våra butiker säljer 7,5 miljoner bärkassar och 9 miljoner påsar per år. Merparten är tillverkade av PE, polyeten, men Clas Ohlson har också papperskassar. De förpackningar som skickas till kunder som utnyttjar Clas Ohlsons distanshandel har miljöanpassats och består till 38 procent av återvunnen fiberråvara samt vatten- och biobaserat lim. Clas Ohlson uppfyller producentansvaret för förpackningar genom medlemskapet i REPA, som finansierar och hanterar återvinningsstationer över hela Sverige.

## Trycksaker

### Övergripande miljömål

Miljöpåverkan ska vara en del i beslutsunderlaget gällande val av kommunikationskanal. En ökad andel kund- och aktieägarkommunikation via nätet ska eftersträvas. Produktion av trycksaker ska ske med teknik och material som har väldokumenterad och låg miljöpåverkan. Trycksaker ska kunna återvinnas som fiberråvara av hög kvalitet.



Clas Ohlson har gett ut en katalog sedan 1918. Katalogen trycks enligt svanmärkta kriterier och distribueras i huvudsak tillsammans med varuleveranser till våra butiker. Från och med verksamhetsåret 2008/09 kommer katalogen ut två gånger per år för att öka flexibiliteten avseende sortiment och priser. Clas Ohlson har också en särskild katalog för multimedieprodukter.

Utöver katalogen gör vi återkommande utskick av direktreklam som trycks på svanmärkt papper.

Clas Ohlsons årsredovisning trycks också på svanmärkt papper. Den distribueras endast till de aktieägare som begärt att få tryckt information från företaget. Detta har lett till en väsentligt minskad upplaga, färre utskick och därmed minskad miljöpåverkan.

### Energianvändning

#### Övergripande miljömål

Energianvändning vid egna och hyrda lokaler och fastigheter ska vara dokumenterad. Den ska för distributionscentral, kontor och butiker styras mot preciserade mål. Energi från fossila källor ska avvecklas i egen verksamhet.

#### Detaljerade miljömål

- Uppvärmning av distributionscentral och huvudkontor i Insjön ska ske med förnyelsebar energi.
- El för distributionscentral, huvudkontor och butiker i Sverige ska komma från förnyelsebara källor.
- Drift el förbrukning på distributionscentralen ska minska med 25 procent, från 22,8 (2007) till 17,1 kWh/pall (2010).

#### Distributionscentral

Under året byttes uppvärmningssystem från el och olja till biobränslebaserad fjärrvärme. Förändringen innebär en väsentligt minskad klimatpåverkan.

#### Kontor

Clas Ohlsons huvudkontor i Insjön, med koncerngemensamma funktioner som bland annat ledning, ekonomi, inköp, marknad och HR omfattar två byggnader om totalt 20 000 m<sup>2</sup>. Från och med oktober 2008 används endast förnyelsebar el och den nya kontorsdelen är ansluten till biobaserad fjärrvärme.

#### Butiker

Clas Ohlson äger inga butikslokaler, förutom i Insjön. Förutsättningarna för el- och



energibehov varierar kraftigt mellan olika butiker. Vissa butiker har intern rulltrappa, extra ljusskyltar med mera vilket medför ökad förbrukning av el. Sedan oktober 2009 köper Clas Ohlson förnyelsebar elkraft till 20-25 butiker i Sverige. I takt med att elavtalen löper ut för övriga svenska butiker ansluts de till samma avtal.

Nyckeltalets ökning från 128 till 136 kWh/m<sup>2</sup> per år kommer att följas upp med åtgärder för att vända utvecklingen.

#### Avfall

WEEE-direktivet gäller på alla våra marknader och Clas Ohlson tar sitt producentansvar genom medlemskap i de nationella insamlingssystemen, Elkretsen

i Sverige, Elretur i Norge, Serty i Finland samt Valpak i England.

Distributionscentralen i Insjön har sedan många år effektiva system för källsortering och återvinning. Överskottsemballage pressas i stora balar som säljs och blir råvara för nya produkter. Detsamma gäller olika fraktioner av plast. Övrigt avfall källsorteras i cirka 10 fraktioner. ♻️

#### Läs mer

För mer utförlig information om vårt miljöarbete hänvisar vi till vår hemsida [www.clasohlson.se](http://www.clasohlson.se).

# Clas Ohlsons GRI-profil

En fullständig version finns att läsa på <a href="http://www.clasohlson.se">www.clasohlson.se</a> Clas Ohlson redovisar på C-nivå.			
Resultatindikatorer		Sidhänvisning	Omfattning
<b>Ekonomisk påverkan</b>			
EC1	Skapat och levererat direkt ekonomiskt värde, inklusive intäkter, rörelsekostnader, ersättning till anställda, gåvor och andra samhällsinvesteringar, balanserad vinst samt betalningar till finansiärer och den offentliga sektorn	56	●
EC7	Rutiner för lokalanställning och andelen av ledande befattningshavare som anställts lokalt där organisationen har betydande verksamhet	37	●
<b>Miljöpåverkan</b>			
EN3	Direkt energianvändning per primär energikälla	46	●
EN4	Indirekt energianvändning per primär energikälla	46	●
EN16	Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt	46	●
EN17	Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt	46	
EN18	Initiativ för att minska utsläppen av växthusgaser, samt uppnådd minskning	35, 47	■
<b>Social påverkan</b>			
LA1	Total personalstyrka, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor och region	63, not 31	●
LA10	Genomsnittligt antal och utbildningstimmar per anställd och år, fördelat på personalkategorier	36	●
LA13	Sammansättning av styrelse och ledning samt uppdelning av andra anställda efter kön, åldersgrupp, minoritetsgrupptillhörighet och andra mångfaldsindikatorer	37	●
<b>Mänskliga rättigheter</b>			
HR2	Procent av betydande leverantörer och underleverantörer som har granskats avseende efterlevnad av mänskliga rättigheter, samt vidtagna åtgärder	42	●
HR4	Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder	40	●
HR5	Verksamheter för vilka man uppmärksammat att föreningsfriheten och rätten till kollektivavtal kan vara väsentligt hotade och åtgärder som vidtagits för att stödja dessa rättigheter	40	●
HR6	Verksamheter för vilka man uppmärksammat att det finns väsentlig risk för fall av barnarbete och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffande av barnarbete	40	●
HR7	Verksamheter för vilka man uppmärksammat att det finns väsentlig risk för tvångsarbete och obligatoriskt arbete, och åtgärder som vidtagits för att bidra till avskaffande av tvångsarbete eller obligatoriskt arbete	40	●
<b>Produktansvar</b>			
PR1	De faser i livscykeln då produkters och tjänsters påverkan på hälsa och säkerhet ska utvärderas i förbättringssyfte, och andelen av väsentliga produkt- och tjänstekategorier som genomgått sådana utvärderingsprocesser	45	●

Symbolförklaring: ● Redovisas, ■ Redovisas delvis.