

HÅLLBARHETSRAPPORT 2024



hemfrid
PART OF KEYTO GROUP

INNEHÅLL

Introduktion	03
Vi är Hemfrid	04
Hållbarhetsstyrning	06
Hållbarhetsmål	08
Hållbarhetsstrategi	11
Medarbetare och Kunder	14
Klimat och Energi	22
Hållbara Produkter	27
Intergritet och Säkerhet	28



INLEDNING.

SIGNERAT JENNY KESSLER-MERTSCH, VD:

*“Tillsammans skapar vi en
hållbar framtid för servicebranschen”*

På Hemfrid är hållbarhet en integrerad del av vår affärsstrategi – från våra tjänster och arbetsvillkor till våra insatser för att minska klimatpåverkan. Som en del av KEYTO Group stärker vi kontinuerligt vårt hållbarhetsarbete i samverkan med våra systerbolag, med målet att driva en mer hållbar och ansvarsfull servicebransch.

Under 2024 har vi tagit avgörande steg för att ytterligare strukturera och effektivisera vårt hållbarhetsarbete. Genom en dubbel väsentlighetssanalys inom KEYTO Group har vi identifierat våra mest affärskritiska hållbarhetsfrågor. Vi har även implementerat koncerngemensamma policys och ramverk som säkerställer en tydligare styrning och ökad transparens i hela organisationen.

För oss handlar hållbarhet om att skapa långsiktigt värde – för våra medarbetare, kunder och samhället i stort. Därför prioriterar vi att:

- Säkerställa trygga arbetsvillkor samt erbjuda utbildnings- och utvecklingsmöjligheter för våra medarbetare.
- Minska vår klimatpåverkan genom effektiva transportlösningar och ökad användning av miljövänliga produkter och fordon.
- Stärka vårt ansvarstagande genom tydliga riktlinjer för affärsetik, transparens och dataskydd.

Vi är stolta över att vara en del av en koncern där hållbarhet inte endast är en efterlevnadsfråga, utan en strategisk drivkraft. Genom samverkan med våra kunder, medarbetare och samarbetspartners fortsätter vi att leda utvecklingen och skapa en hållbar framtid – för både människor och planeten.



VI ÄR HEMFRID.

Hemfrid är den ledande aktören för tjänster i hemmet. Vi vill inte bara leverera tjänster av högsta kvalitet – vi vill öka människors livskvalitet. Vår avancerade techplattform säkerställer sömlös tillgång till våra toppklassiga tjänster och vårt team av 3000 medarbetare delar samma mål: att ge våra kunder en enklare vardag.

Vi är en del av KEYTO Group, den ledande aktören för tjänster i och omkring hemmet. Inom gruppen erbjuder vi ett brett utbud av tjänster för att förenkla vardagen. Genom våra systerbolag tillhandahåller vi städning, vitvaruservice, flytt hjälp, trädgårdsskötsel, veteran tjänster och mycket mer. De bolag som idag ingår i KEYTO Group är Servly, Hemfrid, Veterankraft, Qleano, Fissa&Feja, Skura, Sinnesfrid, Meritum, med flera.

När du väljer Hemfrid väljer du mer än bara en städleverantör. Du väljer vem du ska lita på med nycklarna till ditt hem. Att vara marknadsledande ger oss många fördelar – inte minst när det kommer till trygghet. Vi är stolta över att ha några av branschens bästa villkor för våra medarbetare. Genom att sätta dem i första rummet vet vi att vi i gengäld får engagerade, dedikerade och kompetenta personer som

arbetar för dig. Vi investerar stort i vår personals utbildning för att alltid leverera högsta möjliga kvalitet. Som marknadsledare räcker det inte att sträva efter utmärkthet inom vår organisation – vi har ett ansvar för hela branschen. Våra anställda är vår ryggrad, och vi tar stolthet i att kunna erbjuda hållbara anställningsvillkor och hög sysselsättningsgrad.

En av nycklarna till vår framgång är en dedikation till hållbarhet och ett team på över 3000 medarbetare. Med olika bakgrund och expertis delar vi ett gemensamt mål: att ge våra kunder "ease of mind".



*"We unlock people's
quality of life"*

SYFTE

Vårt övergripande syfte är att *“unlock people’s quality of life”*. För våra kunder. För våra medarbetare. För samhället.

VÅRT LÖFTE

Vi lovar *“easy access to first-class home services”*. Genom att erbjuda trygga, flexibla och enkla tjänster förenklar vi vardagen för våra kunder. Genom att utmana och leda vägen bidrar vi till en bättre framtid för alla som verkar inom vår bransch. Genom trygga anställningar och goda villkor bidrar vi till ett inkluderande och hållbart samhälle. För många är vi den första arbetsgivaren i Sverige, och en viktig del i deras integration i samhället. Att vara den integrationsmotorn är en av våra viktigaste uppgifter.

ORGANISATION

Sedan 2021 ägs Hemfrid i Sverige AB, via koncernbolaget KEYTO Group AB (“KEYTO”), av Fidelio Capital. Inom KEYTO finns också ett antal andra bolag som erbjuder tjänster kopplade till hemmet. Se figur nedan för koncernstruktur per 31 december 2024.

OM HÅLLBARHETSRAPPORTEN

Hemfrids hållbarhetsrapport redovisar vårt hållbarhetsarbete i enlighet med den äldre lydelsen av årsredovisningslagen. Rapporten innehåller upplysningar om vår verksamhets prestationer, ställning, resultat och påverkan i hållbarhetsrelaterade frågor, såsom klimat och miljö, mångfald och inkludering, jämställdhet, mänskliga rättigheter samt anti-korruption.

Utöver detta beskriver rapporten vår affärsmodell, de risk-er och möjligheter som är kopplade till verksamheten, vår

riskhanteringsprocess samt relevanta resultatindikatorer. Hemfrid har valt att upprätta en separat hållbarhetsrapport, fristående från förvaltningsberättelsen och den formella finansiella rapporteringen.

Hållbarhetsrapporten omfattar Hemfrid i Sverige AB (“Hemfrid”) enligt den finansiella redovisningen och täcker perioden 1 januari – 31 december 2024.

Klimatberäkningarna för 2024 har genomförts i enlighet med Greenhouse Gas Protocol (GHG-protokollet) av den externa leverantören Greencon Energi & Miljö AB. Beräkningarna baseras på data från Hemfrid för helåret 2024.

Statistik om anställda har hämtats från Hemfrids HR- och löneavdelning och avser, om inget annat anges, siffror vid utgången av 2024. Statistik om ansvarsfullt företagande har sammanställts av Hemfrids ledning och avser siffror per den 31 december 2024.

Hållbarhetsrapporten har godkänts av Hemfrids vd den 23 mars 2025. Rapporten har översiktligt kontrollerats av Hemfrids revisorer Grant Thornton, som har lämnat ett yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten.

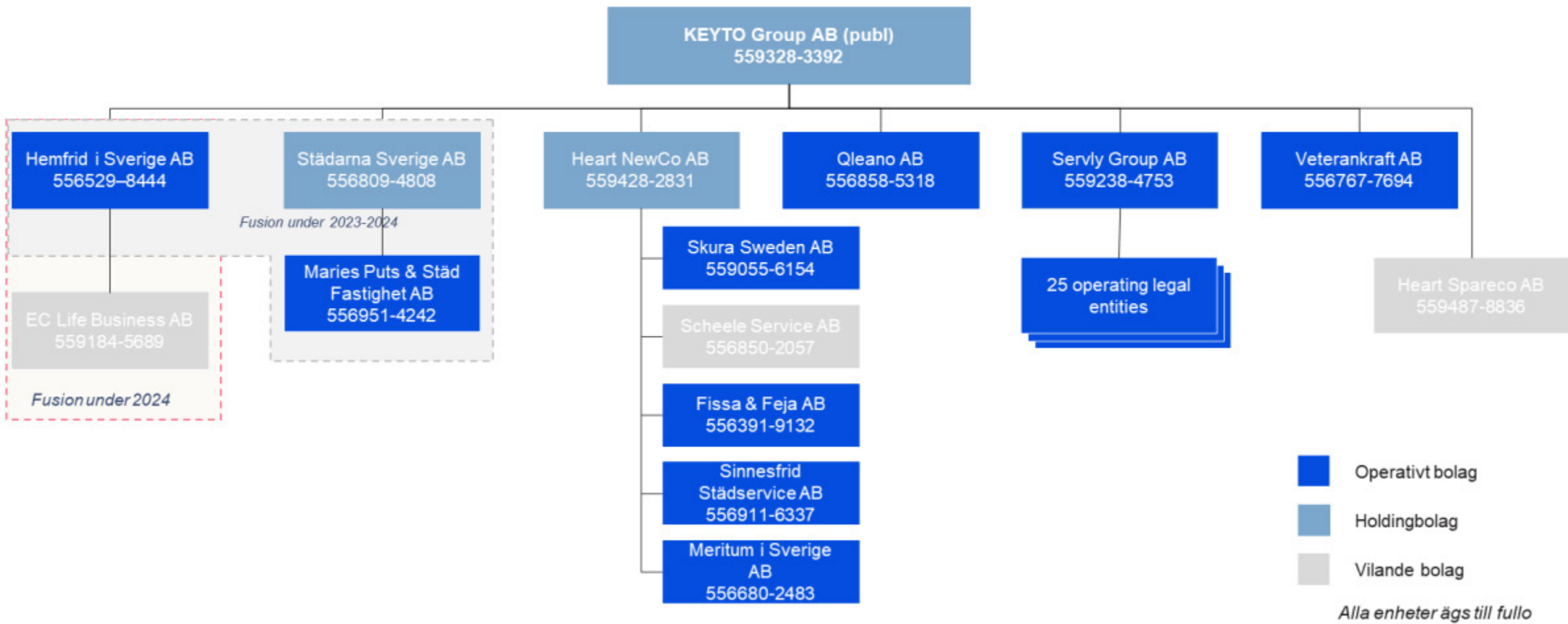
HEMFRID I KORTHET

Omsättning: 1 060 mkr

Antal anställda: 2 481

Huvudkontor: Stockholm

KEYTO GROUP LEGAL ORGANISATIONSKARTA 2024-12-31



HÅLLBARHETSSTYRNING.

HÅLLBARHET INOM HEMFRID

Hållbarhet är en självklar del av Hemfrids verksamhet och en drivkraft för både den dagliga driften och vår långsiktiga utveckling. Genom ett aktivt hållbarhetsarbete skapar vi värde för våra anställda, kunder och samhället i stort.

Att följa lagar och regler är en grundförutsättning, och vi har nolltolerans mot oetiska affärsmetoder, korruption och all form av diskriminering. Hållbarhet genomsyrar hela verksamheten – från strategisk styrning på koncernnivå till det operativa arbetet i vardagen. Våra riktlinjer och policyer säkerställer att alla medarbetare integrerar hållbarhet i sitt arbete.

ANSVAR OCH STYRNING

KEYTO:s styrelse har det yttersta ansvaret för hållbarhetsarbetet, medan KEYTO:s ledningsgrupp ansvarar för att säkerställa att arbetet sker i enlighet med lagar, policyer och strategiska riktlinjer. På operativ nivå ansvarar Hemfrids vd och ledningsgrupp för att:

- Genomföra initiativ och driva hållbarhetsarbetet framåt.
- Säkerställa att vi når våra hållbarhetsmål.
- Integrera hållbarhet i den dagliga verksamheten.

Pyramiden bredvid ger en tydlig översikt över ansvarsfördelningen.

Styrelsen, tillsammans med vd och ledning, ansvarar även för övervakning och godkännande av hållbarhetsrapporten.



NYA STRUKTURER 2024

Som en del av KEYTO har Hemfrid under 2024 genomfört förändringar för att säkerställa en effektiv, samordnad och strukturerad styrning av hållbarhetsarbetet. Vi har arbetat intensivt med att etablera nya processer och system inom koncernen och inom Hemfrid för att skapa ökad effektivitet, transparens och enhetlighet i vårt hållbarhetsarbete.

CENTRALA INITIATIV UNDER 2024

Dubbel väsentlighetsanalys – Identifiering av de viktigaste hållbarhetsfrågorna för både Hemfrid och KEYTO.

- **Gemensamma policys och ramverk**
Skapar enhetlighet och stärker styrningen av hållbarhetsarbetet.
- **Samordning av hållbarhetsrapportering**
Effektiviserad uppföljning och utvärdering av resultat.
- **Implementering av nya system och rutiner**
Förbättrad datainsamling och analys av hållbarhetsinsatser.
- **Strukturerad datainsamling**
Säkerställande av jämförbarhet och transparens i rapporteringen.
- **Förbättring av mätmetoder**
Kontinuerligt arbete för att säkerställa hög kvalitet i bedömningen av vår hållbarhetspåverkan.

RAMVERK OCH INTERNATIONELLA PRINCIPER

Hemfrid utgår från relevanta ramverk och internationellt erkända principer i vårt arbete med hållbarhet och hållbarhetsrapportering. I hållbarhetsrapporten redovisas att följande standarder, ramverk och principer ligger till grund för vårt arbete:

- Årsredovisningslagen (6 kap 10-16 §§) – krav på hållbarhetsrapport
- FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling
- UN Global Compact
- Parisavtalet: FN:s ramkonvention om klimatförändringar
- Greenhouse Gas Protocol: Standard för mätning och rapportering av växthusgasutsläpp.

HEMFRID OCH FN:S HÅLLBARHETSMÅL

FN:s hållbarhetsmål är en global agenda för att en socialt, ekonomiskt och miljömässigt hållbar utveckling till år 2030.

Vi har identifierat de mål där vi har störst möjlighet att bidra, särskilt inom social hållbarhet. Hur vi arbetar för att bidra till dessa mål beskrivs mer ingående i tabellen nedan.



FN:S MÅL	FN:S DELMÅL	HUR VI BIDRAR
	3.4 Främja mental hälsa (och välbefinnande)	- Vi erbjuder tjänster som förenklar vardagen för våra kunder och ökar välmående i hemmet samt bidrar till minskad stress. - Vi har ett systematiskt arbetsmiljöarbete för att främja god hälsa och säkerhet på arbetsplatsen. - Vi använder miljövänliga produkter för att minimera exponeringen av skadliga ämnen och skapa en tryggare miljö för både kunder och medarbetare.
	3.9 Minska antalet sjukdomsfall till följd av skadliga kemikalier	
	4.3 Säkerställa lika tillgång till teknisk, yrkesinriktad och högre utbildning för alla	- Genom ledarskapsutbildningar stärker vi våra medarbetares kompetens och deras position på arbetsmarknaden. - Genom att använda språkverktyg och digital onboarding säkerställer vi att medarbetare från olika bakgrunder får tillgång till utbildning och kunskap oavsett språkbarriärer eller tidigare erfarenheter. - Vi bidrar till ökad tillgång till yrkesinriktad utbildning, vilket skapar en arbetsstyrka rustad för ekonomisk trygghet och långsiktig utveckling. - Vi säkerställer jämlika möjligheter för medarbetare från olika bakgrunder, inklusive utsatta grupper och personer med varierande språknivåer, för att skapa en inkluderande arbetsmiljö. - Våra utbildningsinsatser bidrar till tillväxt, innovation och hållbar utveckling, rustar medarbetare för ansvarstagande och stöder social, ekonomisk och miljömässig hållbarhet.
	4.4 Öka antalet personer med färdighet för ekonomisk trygghet	
	4.5 Eliminera könsskillnader och säkerställa lika tillgång till utbildning för utsatta grupper	
	4.7 Utbildning för hållbar utveckling	
	5.1 Utrota diskriminering av kvinnor och flickor	- Vi skapar möjligheter för en jämställd karriär – både för kunder och medarbetare. - Vi anställer många utlandsfödda och ger dem ett första jobb i Sverige, vilket stärker deras position på arbetsmarknaden och möjliggör en egen social och ekonomisk plattform. - Vi säkerställer att kvinnor har lika tillgång till tekniska resurser och verktyg som krävs för deras arbetsuppgifter. - Användning av tekniska verktyg som digital handledning och onboarding hjälper kvinnor att snabbt anpassa sig och utvecklas inom företaget, särskilt de som kan möta kulturella eller språkliga hinder.
	5.4 Värdesätt obetalt omsorgsarbete och främja delat ansvar för hemmet	
	5.5 Säkerställ fullt deltagande för kvinnor i ledarskap och beslutsfattande	
	5.B Stärk kvinnors roll med teknik	
	8.1 Hållbar ekonomisk tillväxt	- Vi skapar tillväxt och jobb i en växande vit tjänstesektor. - Vi driver branschen framåt och skapar efterfrågan på fler tjänster i hemmet och på arbetsplatsen, vilket ger fler trygga jobb. - Vi har haft kollektivavtal sedan starten med avtalsenliga löner, försäkringar och pensionsavsättningar, och vi fortsätter att professionalisera tjänster i hemmet. - Vi främjar effektivitet, sysselsättning och digitalisering som stärker medarbetare.
	8.2 Främja ekonomisk produktivitet genom diversifiering, teknisk innovation och uppgradering	
	8.3 Främja politik för arbetstillfällen och ökad företagsamhet	
	8.4 Förbättra resurseffektiviteten i konsumtion och produktion	
	8.5 Främja full sysselsättning och anständiga arbetsvillkor för alla	

FN:S MÅL	FN:S DELMÅL	HUR VI BIDRAR
	10.1 Minska inkomstklyftorna 10.2 Främja social, ekonomisk och politisk inkludering 10.3 Säkerställ lika rättigheter för alla och utrota diskriminering	▪ Vi skapar jobb och möjliggör en trygg social och ekonomisk plattform för fler. ▪ Vi arbetar för en inkluderande företagskultur där alla känner sig välkomna oavsett bakgrund, utbildning, ålder eller kön. ▪ Teknik som språkverktyg och digital onboarding bidrar direkt till att inkludera medarbetare som annars riskerar att exkluderas på grund av språk- eller kulturbarriärer, vilket skapar en mer rättvis arbetsplats. ▪ Digitala lösningar bidrar till att säkerställa att alla medarbetare, oavsett bakgrund, har lika tillgång till information, handledning och utbildning. ▪ Vi har en inkluderings- och likabehandlingspolicy som aktivt främjar jämlikhet.
	12.4 Ansvarsfull hantering av kemikalier	▪ Vi använder städmedel märkta med Bra Miljöval.
	13.3 Öka kunskap och kapacitet för att hantera klimatförändringar 13.A Implementera FN:s ramkonvention om klimatförändringar	▪ Vi har uppdaterat våra klimatmål i linje med FN:s 1,5 °C-ambition. ▪ Vi kartlägger, rapporterar och följer upp vårt klimatavtryck för att minska våra utsläpp. ▪ Aktivt arbete med att uppdatera vår fordonsflotta för att minska våra utsläpp.
	16.5 Bekämpa korruption och mutor i alla dess former 16.6 Utveckla effektiva, ansvariga och transparenta institutioner	▪ Vi har nolltolerans mot korruption och oetiskt beteende och följer en tydlig antikorrupsionspolicy. ▪ Vi utbildar våra medarbetare i uppförandekod, affärsetik och anti-korruption för att säkerställa transparens, ansvarsfullt agerande och efterlevnad av våra riktlinjer. ▪ Genom kontinuerlig utbildning och tydliga riktlinjer stärker vi vår förmåga att förebygga och hantera risker kopplade till korruption och oegentligheter.
	17.16 Stärk det globala partnerskapet för hållbar utveckling 17.17 Uppmuntra effektiva partnerskap	▪ Vi samarbetar med kommuner och sociala entreprenörer för att skapa en mer inkluderande och dynamisk arbetsmarknad, exempelvis genom Stockholm Stads Integrationspakten, Jobbentrén och Mångfaldsbyrån. ▪ Vi utvecklar fler partnerskap som inspirerar kunder och medarbetare att leva mer hållbart.

UN GLOBAL COMPACT.

År 2017 anslöt vi oss till UN Global Compact och förband oss att följa dess tio grundläggande principer inom områdena mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och anti-korruption. Detta åtagande är en viktig del av vår hållbarhetsstrategi och styr vårt arbete för att säkerställa en ansvarsfull och etisk verksamhet.

Från och med den 1 januari 2024 är Hemfrid medlemmar i UN Global Compact genom vårt moderbolag KEYTO. Detta innebär att vi fortsätter vårt engagemang för de globala principerna, men nu som en del av en koncerngemensam strategi för hållbarhet och ansvarstagande.

Genom KEYTO rapporterar vi årligen vårt förbättringsarbete genom en COP (Communication on Progress), där vi beskriver våra framsteg och hur vi integrerar Global Compacts principer i vår verksamhet. Rapporteringen ger oss en möjlighet att reflektera över våra resultat och identifiera nya områden för utveckling. Som medlemmar i UN Global Compact har vi tillgång till ett brett utbud av utbildningar, praktiska verktyg och praxis som hjälper oss att driva vårt hållbarhetsarbete framåt. Detta medlemskap inspirerar oss att vara en del av en global rörelse som arbetar för en mer hållbar och rättvis värld.



HÅLLBARHETSSTRATEGI.

INTRESSENTDIALOG

Vi engagerar kunder, medarbetare och andra intressenter i en kontinuerlig dialog för att förstå deras behov, utmaningar och förväntningar. Dessa insikter är viktiga för att vi ska kunna utveckla hållbara och innovativa lösningar som stärker både vår affär och vårt bidrag till samhället.

Genom kundundersökningar, medarbetarforum, leverantörsdialoger och branschinitiativ identifierar vi förbättringsområden och möjligheter att utveckla våra tjänster. Detta arbete gör det möjligt för oss att:

- Förbättra våra tjänster och arbetsmetoder för att skapa en mer hållbar och inkluderande verksamhet.
- Utforska nya tekniska lösningar och samarbeten för att driva innovation och långsiktig tillväxt.

Genom att aktivt lyssna och anpassa oss till intressenternas behov kan vi proaktivt möta hållbarhetsutmaningar, stärka vår konkurrenskraft och skapa långsiktigt värde. Tabellen nedan visar exempel på intressentdialoger Hemfrid har. Intressentdialogen fungerar också som input till den väsentlighetsbedömning som beskrivs under avsnittet Väsentlighetsbedömning.

INTRESSENTGRUPP	VIKTIGA FRÅGOR	AKTIVITETER
KUNDER	▪ Kollektivavtal och bra arbetsvillkor ▪ Miljöanpassade produkter ▪ Service och kvalitet ▪ Säkerhet	▪ Kundundersökningar ▪ Partnerskap med större kunder
MEDARBETARE	▪ Kollektivavtal och bra villkor ▪ Hälsa och välmående ▪ Utbildning ▪ Inkludering	▪ Medarbetarundersökningar ▪ Workshops ▪ Utbildningar ▪ Dialoger
ÄGARE OCH INVESTERARE	▪ Kundnöjdhet ▪ Kollektivavtal och bra arbetsvillkor ▪ God affärsetik ▪ Hållbar tillväxt	▪ Styrelsemöten ▪ Rapportering
LEVERANTÖRER	▪ Partnerskap ▪ Transparens ▪ Riskminimering ▪ Innovation	▪ Kontinuerlig dialog ▪ Förhandlingar ▪ Självskattningsenkäter
FACKLIGA PARTER	▪ Kollektivavtal och bra arbetsvillkor ▪ Hälsa och välmående	▪ Kontinuerlig dialog ▪ Avtalsförhandlingar
MYNDIGHETER/NGOS	▪ God affärsetik ▪ Regelefterlevnad	▪ Rapportering ▪ Dialoger ▪ Deltagande i relevanta forum
POLITIKER	▪ Jobb ▪ Integration ▪ Jämställdhet ▪ Tillväxt	▪ Kontinuerlig dialog ▪ Deltagande i relevanta forum

VÄSENTLIGHETSBEDÖMNING

För att förstå vår verksamhets påverkan på omvärlden och identifiera de mest väsentliga hållbarhetsfrågorna utifrån påverkan, risker och möjligheter, genomför Hemfrid regelbundet väsentlighetsbedömningar. Dessa analyser är en central del av vårt strategiska hållbarhetsarbete och hjälper oss att fokusera på de frågor som har störst betydelse för våra kunder, medarbetare och andra intressenter.

Hemfrid har tidigare genomfört väsentlighetsanalyser, men under 2024 deltog vi för första gången i en koncerngemensam dubbel väsentlighetsbedömning, genomförd inom KEYTO i linje med European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Syftet var att säkerställa en enhetlig och heltäckande bedömning av hållbarhetsfrågor på både koncern- och bolagsnivå. Den dubbla väsentlighetsbedömningen tar hänsyn till:

Påverkansperspektivet (Inside-out)

Hur vår verksamhet påverkar människor, samhället och miljön.

Finansiellt perspektiv (Outside-in)

Hur hållbarhetsrelaterade risker och möjligheter kan påverka vår affärsmodell, ekonomiska prestation och långsiktiga motståndskraft.

Genom att inkludera både påverkan och affärsrisker i analysen kan vi arbeta mer strategiskt.

- **Klimat och energi**
Energieffektivitet och minskade utsläpp för en mer hållbar verksamhet.
- **Medarbetare**
Goda arbetsvillkor, mångfald, jämlikhet och inkludering för en trygg och attraktiv arbetsplats.
- **Kunder**
Hög kvalitet och säkerhet i våra tjänster samt en positiv påverkan på livskvalitet genom att frigöra tid för kunder att ägna sig åt annat.
- **Affärsetik och affärsuppförande**
En stark företagskultur, ansvarsfull affärsetik och regelefterlevnad stärker Hemfrids varumärke och minskar affärsrisker.

Med hållbarhetsutmaningar och affärsmöjligheter, samt proaktivt hantera risker som kan påverka vår verksamhet.

PRIORITERADE HÅLLBARHETSOMRÅDEN

Den dubbla väsentlighetsbedömningen identifierade fyra huvudsakliga hållbarhetsområden, där vi har störst påverkan och även störst risker och möjligheter:

Dessa områden är integrerade i vår övergripande strategi och ligger till grund för vårt arbete med att driva hållbar förändring, minska risker och maximera värdeskapandet för våra intressenter.

RISKHANTERING OCH HÅLLBARHET

Hållbarhetsarbetet är en integrerad del av vår riskhantering, och vi arbetar systematiskt för att identifiera, hantera och minimera hållbarhetsrelaterade risker. Detta görs genom:

- **Regelbunden riskkartläggning**
Identifiering av nyckelrisker genom den dubbla väsentlighetsbedömningen.
- **Strategisk och operativ riskhantering** Koppling av hållbarhetsrisker till affärsprocesser och beslutsfattande.
- **Ökad transparens och rapportering**
Intern och extern kommunikation om risker och åtgärder.

OMRÅDE	RISK	PÅVERKAN	ÅTGÄRD	KOPPLING TILL FN:S MÅL
MEDARBETARE	Arbetsmiljörisker	Påverkan på hälsa, säkerhet och arbetsmiljö	- Utbildning i arbetsmiljö och ökat fokus på riskmedvetenhet - Uppföljning och analys	Mål 3 Mål 8
	Bristande kultur och värderingar	Risk för minskat engagemang, svagare ledarskap och otydliga riktlinjer.	- Utvecklingsprogram för ledare - Kultur & värderingsarbete	Mål 5 Mål 10
	Kompetensförsörjning	Svårigheter att attrahera och behålla talang	Attraktiva erbjudanden	Mål 8
	Diskriminering	Förlorad inkludering och rättvisa	Inkluderings- och likabehandlingspolicy	Mål 5 Mål 10
MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER	Risker i leverantörskedja	Brott mot mänskliga rättigheter	- Uppförandekod för leverantörer - Inköbspolicy - Riskutvärderingsprocesser	Mål 8 Mål 10 Mål 12
KUNDER	Bristande tjänstekvalitet	Minskad kundnöjdhet och förtroende	- Kvalitetssäkring och kunduppföljning - Utbildning av personal	Mål 12
	Konsumentskydd och transparens	Otydlig information eller vilseledande marknadsföring	- Klara riktlinjer för marknadskommunikation - Kundsupport och klagomålshantering	Mål 16
	Bristande dataskydd	Risk för integritetsintrång och rättsliga påföljder	- GDPR-anpassade processer - Säker hantering av kunddata	
MILJÖ	Klimatförändringar	Ökade kostnader och regleringar	- Arbete för minskade CO2-utsläpp - Uppföljning enligt GHG-protokollet	Mål 13
	Kemikalier och mikroplaster	Miljö- och hälsopåverkan	Användning av miljömärkta produkter (Bra Miljöval, Svanen)	Mål 12
KORRUPTION	Korruption och bedrägeri	Förlorat förtroende och rättsliga konsekvenser	- Uppförandekod - Anti-korruptionspolicy - Visselblåsarsystem	Mål 16
IT	Cybersäkerhet	Rättsliga risker och förlorat förtroende och an-seende	- Kontinuerlig IT-utveckling - Information och riskmedvetenhet	Mål 16

MEDARBETARE & KUNDER

EN ENKLARE VARDAG

Hemfrid strävar efter att genom sitt tjänsteerbjudande bidra till en enklare och mer hållbar vardag för våra kunder, vilket i sin tur främjar en ökad livskvalitet. Våra tjänster frigör tid och resurser för våra kunder, vilket bidrar till att minska stress och skapa ett ökat välmående i hemmet.

Vi värdesätter det förtroende våra kunder ger oss och arbetar målmedvetet för att leverera tjänster med högsta kvalitet, säkerhet och professionalism.

För att säkerställa att vi möter våra kunders förväntningar och kontinuerligt förbättrar våra tjänster, mäter vi kundnöjdheten löpande. Detta görs genom automatiserade enkäter som skickas ut efter tjänsteleverans, vilket ger oss insikter om hur vi presterar och hur vi kan utvecklas ytterligare.

Hemfrid har en hög och stabil kundnöjdhet som reflekterar vårt engagemang för att överträffa kundernas förväntningar. Under 2024 var den genomsnittliga kundnöjdheten 4,72 av 5, vilket bekräftar vårt fokus på att leverera högkvalitativa tjänster och skapa värde för våra kunder.

KUNDNÖJDHET (CSAT) %	2021	2022	2023	2024
Genomsnittlig kundnöjdhet (CSAT)	4,74	4,71	4,73	4,72

KOLLEKTIVAVTAL OCH BRA VILLKOR

För oss är goda arbetsvillkor grunden i vårt hållbarhetsarbete och en förutsättning för en välmående och hållbar arbetsplats. Sedan starten har vi haft kollektivavtal, och vi värdesätter vårt långsiktiga samarbete med de fackliga parterna Kommunal och Unionen. Genom kollektivavtal säkerställer vi att alla våra medarbetare har:

- Trygga anställningar.
- Semester och andra förmåner enligt lag och avtal.
- Försäkringar som skyddar vid sjukdom och olycksfall.
- Pensionsavsättningar som tryggar framtiden.
- Reseersättning och andra ekonomiska villkor för ett hållbart arbetsliv.

Engagemang för branschen och samarbete med Almega Serviceföretagen

Sedan 2022 är vi medlemmar i Almega Serviceföretagen, en bransch- och arbetsgivarorganisation som arbetar för att förbättra företagsklimatet och stärka arbetsgivare. Genom detta medlemskap bidrar vi till att skapa fler jobb inom servicebranschen och verkar för en fortsatt professionalisering av yrket.

Bidrag till hållbar utveckling

Vi ser vårt arbete med kollektivavtal och arbetsvillkor som en viktig del av vårt bidrag till samhället. Genom att skapa en trygg arbetsmiljö och värna om våra medarbetare stärker vi inte bara vår verksamhet utan bidrar också till:

- Social hållbarhet genom att erbjuda rättvisa och säkra anställningsvillkor.
- Ekonomisk trygghet för våra medarbetare och deras familjer.
- Professionalitet och långsiktighet inom servicebranschen.

Tillsammans med våra partners fortsätter vi att utveckla villkoren och medvetenheten i branschen, vilket är viktigt för att säkerställa en hållbar tillväxt och en positiv samhällspåverkan.

“Vi vill fortsätta professionalisera tjänster i hemmet och inspirera fler företag och konsumenter att välja kollektivavtal”

NÖJDA MEDARBETARE

Våra medarbetare är vår viktigaste tillgång och det är tack vare deras engagemang, kunskap och arbetsinsats som vi kan skapa en enklare vardag för våra kunder. Hemfrids arbetsmiljö påverkar omkring 2500 medarbetare, och vi arbetar kontinuerligt med att utveckla vårt arbetsmiljöarbete för att säkerställa positiva medarbetarupplevelser och för att skapa de bästa förutsättningarna för våra medarbetare att utföra sina jobb.

Medarbetarundersökningar och verktyg

För att förstå hur våra medarbetare mår och vilka områden vi behöver förbättra oss inom genomför vi regelbundna medarbetarundersökningar. Med det digitala verktyget Winningtemp följer vi upp nio olika områden, såsom ledarskap, arbetsglädje, arbetssituation, delaktighet, teamkänsla, personlig utveckling och engagemang. Genom temperaturdiagram får vi löpande insikt i våra styrkor och förbättringsområden.

Vi har ett stabilt och högt resultat i våra undersökningar, och fortsätter att uppnå särskilt goda resultat inom områden som teamkänsla, engagemang och ledarskap vilka hade en temperatur på 8,2, 7,8 respektive 7,8 på en skala från 0 till 10.

MEDARBETARNÖJDHET	2022	2023	2024
Genomsnittligtemperatur	7,6	7,5	7,6

Djupintervjuer 2024

– Styrkor och förbättringsområden

Under 2024 genomförde vi djupintervjuer som en del av vår Strategic Fitness Process, en metod för att identifiera organisationens styrkor, svagheter och anpassningsförmåga i förhållande till våra strategiska mål. Totalt deltog 92 anställda i intervjuerna, vilket gav oss värdefulla insikter om hur vår strategi upplevs och vilka områden som behöver utvecklas för att säkerställa långsiktig framgång och hållbarhet.

Vi identifierade våra främsta styrkor som tydlig strategi och vision, flexibilitet och driv, samt ett starkt förtroende för ledningen. Samtidigt framkom utvecklingsmöjligheter inom internkommunikation, tydliggörande av roller och behovet att stärka företagskulturen ytterligare. För att möta dessa behov har vi under året genomfört flera initiativ, bland annat:

- **Förbättrad internkommunikation** genom dels regelbundna informationsbrev och informationsmöten, ökad synlighet från ledningen, dels uppdaterat och utvecklat intranät för att skapa en mer effektiv informationshantering. Vi har även infört fler ledarforum, t ex Leaders Summit där vi samlar organisationens högre chefer för att löpande resonera kring verksamhetens strategier, mål och utmaningar.
- **One Team**
För att främja gemenskap och samhörighet har vi infört flera företagsgemensamma aktiviteter där alla medarbetare inkluderas.
 - **Drömfonden**
Förverkliga idéer och drömmar - En av årets mest spännande satsningar är Drömfonden, där medarbetare kan ansöka om ekonomiskt stöd för att förverkliga sina idéer och initiativ. Detta är ett sätt att uppmuntra kreativitet, personlig utveckling och en starkare gemenskap inom företaget.

- **Quarterly Excellence**
Tydliggöra strategi och uppmärksamma framgångar - Vi stärker en positiv och motiverande arbetsmiljö genom att varje kvartal fokusera på vår strategiska riktning. Vi synliggör framdrift, lyfter stora och små framgångar samt tar sats och sätter fokus inför kommande kvartal. Genom att sätta gemensamma mål, följa upp och synliggöra skapar vi en kultur där prestationer och engagemang värdesätts och belönas.
- **Trivselpeng**
För meningsfulla aktiviteter – För att främja sammanhållning och välmående har vi en trivselpeng för alla medarbetare. Chefer uppmuntras att aktivt använda den för att skapa meningsfulla aktiviteter och stärka gemenskapen i sina team.

Genom dessa initiativ bygger vi en inkluderande och engagerande arbetsplats, där alla medarbetare känner sig sedda, uppskattade och motiverande att bidra till vår gemensamma framgång.

HÄLSA, SÄKERHET & ARBETSMILJÖ

På Hemfrid arbetar vi aktivt för att säkerställa en trygg och säker arbetsmiljö som främjar hälsa och välmående. Genom ett ständigt utvecklande arbetsmiljöarbete och satsningar på ledarskap och förebyggande insatser skapar vi bättre förutsättningar för en bättre arbetsmiljö och hälsa på jobbet.

Arbetsmiljöpolicy och ansvarsfördelning

Vårt arbetsmiljöarbete styrs av vår arbetsmiljöpolicy, som uppdaterades under 2024. Policyn syftar till att skapa en säker, inkluderande och hälsosam arbetsplats, där risker för arbetsskador och arbetsrelaterad ohälsa förebyggs systematiskt. Ansvarsfördelning i arbetsmiljöarbetet:

- Alla medarbetare ska följa rutiner och skyddsföreskrifter samt aktivt bidra till en säker arbetsmiljö.
- Chefer och ledare ansvarar för att implementera och säkerställa efterlevnad av arbetsmiljörutiner.
- Ledningsgruppen, med vd som ytterst ansvarig, har det övergripande ansvaret för arbetsmiljöstrategin och uppföljning.

Arbetsmiljökommitté och systematiskt arbetsmiljöarbete

Vår arbetsmiljökommitté, som består av skyddsombud, operativa chefer, affärsområdeschefer och HR, möts kvartalsvis för att säkerställa en trygg och säker arbetsmiljö. Fokusområden för kommittén:

- **Riskbedömningar:** Identifiering och analys av arbetsmiljörisker.
- **Handlingsplaner:** Utveckling av åtgärdsplaner för att förebygga och hantera arbetsmiljörisker.
- **Uppföljningar:** Utvärdering av genomförda insatser för att säkerställa att de har önskad effekt.

Arbetsmiljökommittén spelar en viktig roll i att kontinuerligt förbättra våra arbetsmiljörutiner och säkerställa att vi uppfyller både interna mål och lagstadgade krav.

Hälsosamma arbetsförhållande

Specifika insatser för våra medarbetare

Eftersom många av våra medarbetare arbetar ute på fält med fysiskt krävande arbetsuppgifter, har vi ett särskilt fokus på:

- **Belastningsergonomi:** Utbildning och stöd för att förebygga belastningsskador.
- **Trygghet vid ensamarbete:** Rutiner för att säkerställa säkerhet vid arbete utan kollegor.

För både fält- och kontorsarbete arbetar vi aktivt med stressförebyggande åtgärder:

- **Återhämtning:** Planering av arbetspass och ledighet för att undvika överbelastning.
- **Balans mellan arbete och fritid:** Främjande av en sund livsbalans för långsiktigt välmående.

SJUKFRÅNVARO

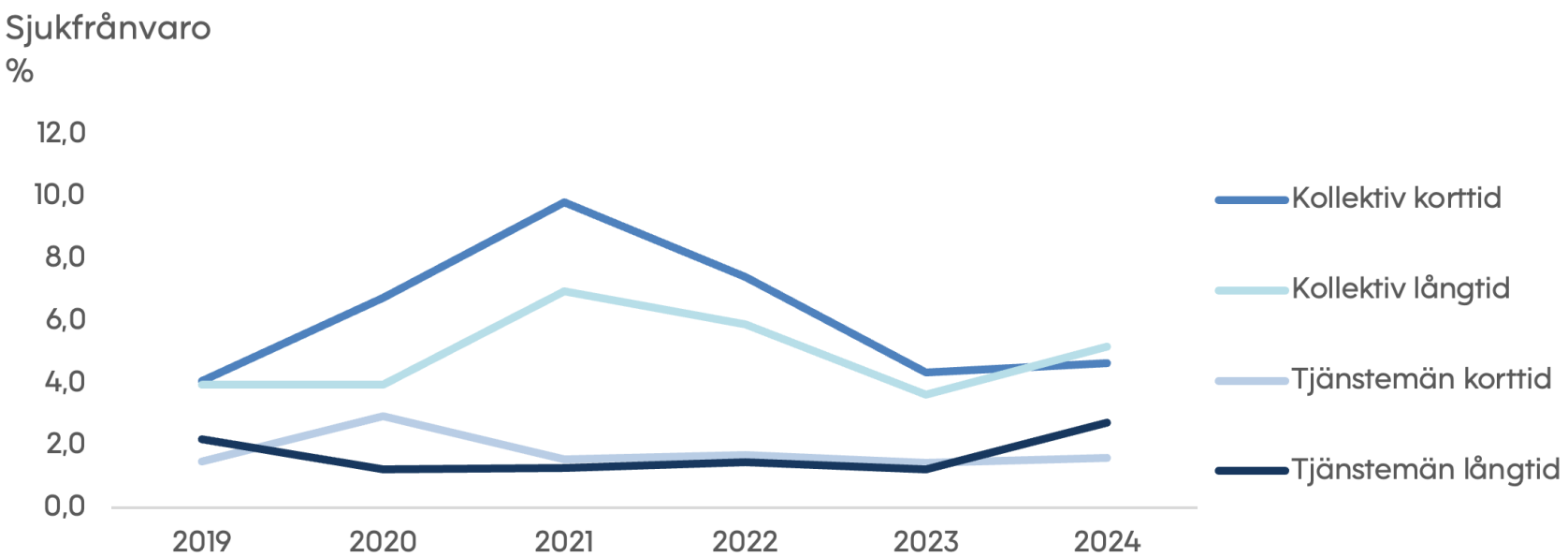
Sjukfrånvaro är ett centralt nyckeltal för att följa upp vår medarbetarnas hälsa. Under 2024 har vi sett en ökning av långtidssjukfrånvaron, vilket vi ser som en viktig fråga att arbeta vidare med.

Sjukfrånvaro 2024:

- **Kollektivanställda:** 4,7% (korttid) och 5,2% (långtid).
- **Tjänstemän:** 1,6% (korttid) och 2,7% (långtid).

Den högre sjukfrånvaron bland kollektivanställda kan delvis förklaras av yrkesrollen, där det är svårare att arbeta vid lindrig sjukdom jämfört med tjänstemän som har möjlighet till distansarbete.

Vi har ett starkt fokus på att minska sjukfrånvaron, genom hälsofrämjande insatser, arbetsmiljöförbättringar och stödjande åtgärder. Arbetet framåt inkluderar både förebyggande insatser och uppföljning för att skapa en hållbar och hälsosam arbetsplats för alla medarbetare.



SÄKERHET OCH FÖREBYGGANDE ARBETE

Tillbud och olyckor

Vi följer kontinuerligt upp olycksfalls- och tillbudsrapportering för att skapa en trygg och säker arbetsmiljö. Med en nollvision för olyckor arbetar vi med förebyggande åtgärder, utbildning och tydliga rutiner. Olyckor och tillbud 2024:

- **Rapporterade olyckor:** 45 (jämfört med 11 st, år 2023).
- **Rapporterade tillbud:** 0 st.

Denna ökning kan delvis av att medarbetarna blivit bättre på att rapportera incidenter, vilket är en positiv utveckling. Vår arbetsmiljöutbildning genom Sana, som lanserades för två år sedan, har sannolikt bidragit till att öka medvetenheten kring säkerhet och vikten av rapportering.

Den vanligaste olyckstypen är fall- och snubbelolyckor, ofta i trappor eller vid arbete på stegar.

För första gången redovisar vi även antal olyckor per miljoner arbetade timmar för att ge en mer relevant och jämförbar bild av arbetsmiljörisker och säkerhetsnivåer i vår verksamhet. För 2024 uppgick denna siffra till 15,46 olyckor per miljon arbetade timmar.

Förebyggande insatser och åtgärder

För att minska risken för olyckor och skador arbetar vi systematiskt med förebyggande insatser och säkerhetsutbildning. Våra insatser inkluderar:

- Uppföljning av incidentrapportering för att identifiera mönster och trender samt säkerställa att åtgärder vidtas där det behövs.

- Arbetsmiljöutbildning för alla med personalansvar via Sana, med fokus på:
 - Hur olyckor och tillbud ska hanteras och rapporteras.
 - Vikten av rapportering för att förebygga framtida incidenter.
 - Att bygga en säkerhetskultur genom systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Ledarskapsstöd och tydlig kommunikation för att minska arbetsrelaterad stress och därmed olycksrisker.
- Uppmuntran till ökad rapportering av både olyckor och tillbud för att skapa en mer heltäckande bild av arbetsmiljörisker.

Tilbud & olyckor	2021	2022	2023	2024
Tillbud Hemfrid	10	3	0	0
Olycka Hemfrid	35	25	13	45



JÄMSTÄLLDHET

Att stärka kvinnors ställning på arbetsmarknaden och främja jämställdhet är kärnan i Hemfrids verksamhet. Företaget grundades för att öka möjligheter för kvinnor att kombinera jobb och familj, och därmed bidra till lika karriärmöjligheter oavsett kön.

Vi är stolta över att ha en kvinnlig grundare, en kvinnlig vd och en kvinnlig CFO. Dessutom utgör kvinnor en övervägande del av våra chefer och en majoritet av våra medarbetare. Vi är särskilt stolta över att ha bidragit till att många utrikesfödda kvinnor har kunnat etablera sig på arbetsmarknaden och ta nästa steg i sin karriär.

Vi tror att mer jämställda team skapar en starkare och mer innovativ arbetsplats. Därför arbetar vi aktivt för en balanserad könsfördelning inom hela företaget, samtidigt som vi vill utmana invanda föreställningar om vår bransch.

Jämställdhet %	2020		2021		2022		2023		2024	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Kollektiv	84	17	76	24	75	25	79	21	77	23
Tjänstemän	77	23	77	23	73	27	76	24	77	23
Ledning	75	25	67	33	50	50	50	50	71	29
Hemfrids styrelse	40	60	33	67	33	67	67	33	33	67
KEYTOs styrelse							25	75	38	63
Totalt inom hemfrid	83	17	76	24	75	25	78	22	77	23

JÄMSTÄLLDHET I PRAKTIKEN

Sedan 2019 har vi haft tydliga mål kopplade till jämställdhet, där vi strävar efter en jämnare könsfördelning i ledande positioner och inom tjänsteproduktionen.

Under 2024 har andelen kvinnor i ledningsgruppen ökat till 71 %. Förändringen jämfört med 2022–2023 förklaras av att mindre grupper, som ledningsgruppen, kan ha större årliga variationer.

Andelen män bland våra kollektivanställda har ökat till 23% under 2024, jämfört med 17 % år 2020. Vårt mål är att uppnå 70% kvinnor och 30 % män, men vi upplever att detta kan vara utmanande inom vår bransch.

Genom vårt arbete för jämställdhet vill vi inte bara skapa en mer balanserad arbetsplats utan också bidra till att förändra synen på vår bransch och inspirera till en mer jämställd framtid, både inom Hemfrid och i samhället i stort.

LÅNGSIKTIGA INITIATIV FÖR ÖKAD JÄMSTÄLLDHET

Vi arbetar kontinuerligt för att främja jämställdhet inom vår organisation och skapa en rättvis, inkluderande och öppen arbetsplats där alla har möjlighet att utvecklas.

KOMPETENSBASERAD REKRYTERING

Sedan 2020 använder vi kompetensbaserad rekrytering, en metod som fokuserar på faktiska kompetenser och egenskaper som krävs för en tjänst. Genom en objektiv urvalsprocess minskar vi risken för bias och säkerställer en mer rättvis rekrytering.

SAMARBETE MED UNIZON

Sedan 2021 har vi ett samarbete med Unizon, riksförbundet för Sveriges kvinnojourer. För att öka medvetenheten om mäns våld mot kvinnor och våld i nära relationer har vi tagit fram en informationsbroschyr för våra anställda. Vi erbjuder också utbildning och information om detta genom vår utbildningsplattform SANA, vilket ger våra medarbetare kunskap och verktyg för att bättre förstå och hantera dessa frågor.

KOMMUNIKATION OCH UTBILDNING

Vi arbetar aktivt med kommunikation för att utmana stereotypa föreställningar om vår bransch. Vi lyfter fram förebilder, använder inkluderande bildspråk och texter, och strävar efter att spegla den mångfald som finns inom vår organisation.

MÅNGFALD OCH INKLUDERING

Att bidra till en mer öppen och inkluderande arbetsmarknad och samhälle är ett av våra långsiktiga strategiska mål. Vi vet också att en mångfald av kompetenser, bakgrunder och erfarenheter hjälper oss att utveckla vår verksamhet, ger oss bättre perspektiv och därigenom ett starkare företag. Därtill gör det oss till en roligare och mer inspirerande arbetsplats.

Hos oss är mångfald inte bara en ambition – det är vår verklighet. En majoritet av våra medarbetare är utrikesfödda och represent-erar en mängd olika länder, bakgrunder och kulturer. Inom organisationen talas många olika språk, och för många har vi varit deras första arbetsgivare i Sverige. Vi är stolta över att vara en integrationsmotor och bidra till mångfald och inkludering.

Vi är medvetna om att representationen ser olika ut i olika delar av organisationen. Därför satte vi 2019 ett långsiktigt mål att förbättra mångfalden även på ledande positioner, med ambitionen att 20 procent av våra chefer ska vara utrikesfödda till 20251. För att följa vår utveckling samarbetar vi med Statistiska Centralbyrån (SCB), som tillhandahåller statistikbaserat på våra anställdas födelseländer.

Statistiken för 2024 visar att andelen chefer som är utrikesfödda nu ligger på 18 procent – en ökning med 2 procentenheter sedan 2023, det visar på en fortsatt positiv utveckling mot vårt mål.

Bland våra fältmedarbetare födda utomlands ser vi också en mångfald i bakgrunder: 43 procent är födda i ett europeiskt land och 57 procent i ett land utanför Europa.

Vi ser dessa framsteg som en viktig del av vårt arbete för att skapa en inkluderande arbetsplats där mångfald tas tillvara på alla nivåer.

I årets rapport redovisar vi andelen utrikesfödda medarbetare, vilket är den korrekta benämningen utifrån den statistik vi har tillgång till. Tidigare år har denna statistik kommunicerats som andel med utländsk bakgrund, vilket varit en felaktig benämning. För att säkerställa en korrekt och tydlig redovisning använder vi nu termen utrikesfödda, i enlighet med den faktiska datan.

“Mångfalden gör oss till en roligare och mer inspirerande arbetsplats”

Mångfald %	2020		2021		2022		2023		2024	
	Svensk	Utländsk	Svensk	Utländsk	Svensk	Utländsk	Svensk	Utländsk	Svensk	Utländsk
Chef	87	14	86	14	87	13	84	16	82	18
Medarbetare på fält	12	88	10	90	9	91	13	87	15	85
Totalt inom Hemfrid	18	82	18	82	18	82	21	79	22	78

Baseras på data per 31/12 2024.

ÅLDERSFÖRDELNING

För Hemfrid är det viktigt med en balanserad åldersfördelning, som skapar optimala förutsättningar för kunskapsöverföring, utveckling, innovation och trivsel.

Diagrammet till höger visar åldersfördelningen inom företaget, uppdelat på våra kollektivanställda, tjänstemänsamt den totala arbetsstyrkan.

- **30–50 år:** Den största åldersgruppen, omfattande 65,3 % av våra medarbetare.
- **Under 30 år:** 12 % av arbetsstyrkan.
- **Över 50 år:** 22,7 % av de anställda.

Bland våra kollektivanställda är åldersfördelningen mer jämn, medan vi ser en större andel yngre medarbetare bland tjänstemännen.

För att säkerställa en inkluderande och dynamisk arbetsmiljö arbetar vi aktivt med att skapa goda förutsättningar för medarbetare i alla åldersgrupper att trivas, utvecklas och bidra till verksamheten.

Åldersfördelning 2024 %	< 30 år	30-50 år	50 år >
Tjänstemän	15,9	74,6	9,5
Kollektivare	11,6	64,3	24,1
Total	12,0	65,3	22,7

Detta inkluderar:

- **Situationsanpassat ledarskap** som tar hänsyn till olika behov och förutsättningar i arbetslivet.
- **Kompetensutveckling** för att möjliggöra långsiktiga karriärer och arbetsliv.
- **Arbetsmiljöåtgärder** som stödjer ett hållbart arbetsliv för alla åldersgrupper.

Som en del av vårt engagemang för en mer inkluderande arbetsmarknad deltar Hemfrid i noggrant utvalda mässor med fokus på att skapa sysselsättningsmöjligheter för personer som står långt från arbetsmarknaden. Genom rekryteringsevent och seminarier arbetar vi för att sänka trösklarna till arbetslivet och erbjuda fler en väg in i sysselsättning.

INITIATIV FÖR ÖKAD MÅNGFALD OCH INKLUDERING

INTEGRATIONSPAKTEN

Sedan 2019 är vi med i Stockholms Stads nätverk Integrationspakten, ett nätverk och samarbete mellan företag, samhällsaktörer och Stockholms Stad för att bidra till ökad inkludering och integration och stärka matchning av kompetenser på arbetsmarknaden.

JÄRVAVECKAN

2024 var fjärde året i rad som Hemfrid har deltagit på Järvaveckan, mötesplatsen för mångfald, inkludering och social hållbarhet.

ALMEDALEN

Deltagande i paneldebatt "Hur minskar vi arbetslösheten i Sverige?".

KOMPETENSBASERAD REKRYTERING

Vi är övertygade om att vår kompetensbaserade rekrytering, precis som vårt arbete för jämställdhet, bidrar till ökad mångfald och inkludering. Genom att fokusera på kandidaters kompetenser, potential och relevanta egenskaper i relation till den specifika rollen minskar vi risken för att fördomar påverkar rekryteringsprocessen. Detta tillvägagångssätt hjälper oss att undvika omedveten bias och säkerställer mer objektiva och rättvisa beslut vid anställning.

JOBBENTRÉN OCH MÅNGFALDSBYRÅN

Under 2024 har Hemfrid fortsatt sitt samarbete med företagen Jobbentrén och Mångfaldsby-

rån, med regional närvaro i Stockholm respektive Göteborg, i syfte att anställa, behålla och utveckla utrikesfödda talanger och bidra till ökad integration.

NÄRMARE SAMARBETE MED ARBETSFÖRMEDLINGEN

Under 2024 har vi intensifierat vårt arbete med att stärka samarbetet med Arbetsförmedlingen och andra aktörer för att skapa fler möjligheter för individer som står långt ifrån arbetsmarknaden.

Genom strategiska samarbeten med Lernia Rusta och Matcha, Jobbtorg Unga Globen och Arbetsförmedlingen i Nacka har vi arrangerat totalt åtta rekryteringsevenemang under året. Dessa initiativ har syftat till att bredda vårt kontaktnätverk och aktivt bidra till en mer inkluderande arbetsmarknad. Vidare har vi haft en kontinuerlig dialog med 17 olika arbetsförmedlingar på 17 orter i Sverige. Denna löpande samverkan har varit avgörande för att identifiera och stötta arbetssökande genom rekryteringsinsatser och kompetensutveckling.

Vårt arbete under året har resulterat i stärkt inkludering och fler möjligheter för individer att delta i arbetslivet – en viktig del av vårt engagemang för social hållbarhet och långsiktig samhällsutveckling.

UTBILDNING OCH NYA KARRIÄRVÄGAR

På Hemfrid är våra medarbetares personliga och professionella utveckling en prioritet, och vi strävar efter att skapa en lärande-kultur som främjar tillväxt och engagemang. Att attrahera och behålla kompetenta och engagerade medarbetare är avgörande för vår framgång, och vi värdesätter den erfarenhet och kompetens som våra medarbetare bidrar med till organisationen.

För den som vill utvecklas och bygga sin karriär på Hemfrid erbjuder vi utbildningsprogram som hjälper till att ta nästa steg i karriären. Vår ambition är att skapa engagerande, personliga och effektiva läroresor för varje medarbetare, oavsett vilken roll man har på företaget eller vart man befinner sig på läroresan.

Under 2024 har vi fortsatt att fokusera på utvecklings- och arbetat med ett flertal initiativ för utvecklings- och utbildningsmöjligheter samt nya karriärvägar.skapa goda förutsättningar för en karriär inom Hemfrid. Programmet har fortsatt under 2024 med framgång, och fler medarbetare har getts möjlighet att delta i detta utvecklingsinitiativ.

“Hos oss ska man kunna växa och ha möjlighet att ta nästa steg i karriären”

INITIATIV FÖR UTBILDNINGSMÖJLIGHETER
OCH NYA KARRIÄRVÄGAR

DIGITAL UTBILDNINGSPLATTFORM
Vår AI-drivna digitala plattform erbjuder unika möjligheter till kompetensutveckling för våra anställda. Plattformen ger medarbetarna tillgång till ett omfattande och ständigt uppdaterat bibliotek av utbildningar som är noggrant anpassade för att möta aktuella behov och utmaningar.

- Under 2024 har vi lagt stort fokus på att vidareutveckla våra kurser, med särskild betoning på tjänstemannaområdet och HR-relaterade ämnen. Detta arbete har resulterat i att det genomsnittliga betyget för samtliga kurser under året uppgår till 4,61 av 5, vilket tydligt visar på det höga värdet av våra utbildningsinsatser.
- Vi erbjuder även en omfattande onboarding för våra nyanställda. Automatiserade läroresor hjälper de anställda att stegvis ta del av relevanta kurser enligt en fastställd tidsplan. Dess kurser omfattar både praktiskt och administrativt innehåll. För att stödja ytterligare lärande kompletteras de digitala utbildningarna med handböcker, vilket gör det enkelt för medarbetare att fördjupa sig via icke-digitala kanaler. Vi erbjuder även ett urval av kontorsbaserade utbildningar som fokuserar på praktisk träning för våra kollektivanställda.
- Certifieringsprocesser har införts för vissa kurser där deltagarna genomför både digitala och praktiska moment för att uppnå godkännande. Under året har 377 medarbetare framgångsrikt slutfört dessa certifieringar. Dessa insatser stärker inte bara

medarbetarnas kompetens och yrkesmässiga utveckling, utan bidrar även till en ökad känsla av trygghet och professionalitet i deras dagliga arbete. Genom att erbjuda dessa möjligheter investerar vi i våra medarbetares framtid och säkerställer en fortsatt hög kvalitet i våra tjänster.

TRAINEEPROGRAM
För att öppna upp för en större bredd av kompetenser startade Hemfrid under 2023 upp ett nytt trainee-program med externt intag. Från och med 2024 ligger programmet under KEYTO, den koncern där Hemfrid ingår. Traineeprogrammet fortsätter att vara ett 9 månader långt utvecklingsprogram med både teoretiska och praktiska delar, i syfte att ge deltagarna de verktyg de behöver för en framgångsrik karriär inom både Hemfrid och KEYTO.

PROGRAM FÖR YOUNG PROFESSIONALS
För att skapa nya karriärvägar och tillvarata på kompetens internt startade Hemfrid under 2023 upp ett program för interna talanger med potential att utvecklas och driva Hemfrid framåt. Deltagande i detta program innebär, i likhet med traineeprogrammet, både teoretiska och praktiska inslag i syfte att skapa goda förutsättningar för en karriär inom Hemfrid. Programmet har fortsatt under 2024 med framgång, och fler medarbetare har getts möjlighet att delta i detta utvecklingsinitiativ.

KLIMAT OCH ENERGI.

Vi strävar efter att minska vår klimatpåverkan och arbetar med att integrera detta i vår verksamhet genom en tydlig miljöstrategi. Vårt miljö- och klimatarbete utgår från UN Global Compacts principer och utvecklas vidare genom vårt medlemskap i initiativet. Som en del av KEYTO har vi från och med 2024 antagit en gemensam miljöpolicy som tydliggör våra åtaganden och ambitioner för att minska vår miljöpåverkan. Policyn fungerar som en vägledning för våra beslut och prioriteringar, vilket säkerställer att vi arbetar inom gemensamma ramar. Den stöder vår strävan efter hållbara lösningar och förstärker vårt engagemang för miljö- och klimatfrågor inom hela koncernen.

Långsiktiga mål och prioriterade insatser

Hemfrid har antagit långsiktiga miljömål i linje med Parisavtalets ambition att begränsa den globala uppvärmningen till under 1,5 °C. Vi arbetar kontinuerligt med att utveckla vår färdplan och genomför aktiva insatser för att:

- Att uppdatera vår strategi och utveckla nya initiativ för att minska våra utsläpp.
- Utbilda medarbetare i miljö- och klimatfrågor.
- Mäta vårt klimatavtryck.

KLIMATBERÄKNINGAR 2024

För att öka vår förståelse av verksamhetens klimatpåverkan och säkerställa välgrundade beslut har vi även för 2024 genomfört en omfattande kartläggning och beräkning av våra utsläpp i samarbete med Greencon Energi & Miljö. Beräkningarna följer GHG-protokollet, den internationellt erkända standarden för att mäta och rapportera både direkta och indirekta växthusgasutsläpp.

Eftersom klimatberäkningar är en ständigt utvecklande process, uppdateras kontinuerligt emissionsfaktorer, beräkningsmetoder och utsläppskategorier. För att säkerställa transparens och jämförbarhet över tid har vi i årets rapport dokumenterat och förklarat viktiga metodförändringar.

Viktiga förändringar i 2024 års beräkningar

- **Omklassificering av privat bil i tjänst**
Flyttad från Scope 1 till Scope 3 då Hemfrid saknar direkt kontroll över dessa fordon.
- **Uppdaterade emissionsfaktorer**
Justering av el, fjärrvärme och egna städprodukter för ökad precision.
- **Omklassificering av energianvändning**
Hyrda lokaler där el och värme ingår i hyreskostnaden har flyttats från Scope 2 till Scope 3.
- **Exkludering av avfall och anställdas pendling**
På grund av bristande datakvalitet och risk för dubbelräkning.

Dessa förändringar förbättrar tillförlitligheten och jämförbarheten i våra klimatberäkningar över tid, vilket stärker både vårt hållbarhetsarbete och vårt beslutsfattande. För att säkerställa en rättvis jämförelse med årets klimatberäkningar har även utsläppen för 2023 omräknats enligt den uppdaterade metoden.

Omräknade mätetal	2023	
Ton co2e	Efter omräkning	Före omräkning
Scope 1- utsläpp av växthusgaser	475	532
Scope 2- utsläpp av växthusgaser	55	45
Scope 3- utsläpp av växthusgaser	1 491	2 432
Varav pendling		1 025
Totala utsläpp	2 021	3 009

Kategorisering av Hemfrids växthusgasutsläpp

Våra växthusgasutsläpp har kategoriserats i scope 1, 2 och 3 i enlighet med GHG-Protokollet och följande ingår i respektive scope: **Scope 1:** Direkta utsläpp från fordon som används i tjänsten. **Scope 2:** Indirekta utsläpp från köpt el och fjärrvärme för verksamheten. **Scope 3:** Alla övriga indirekta utsläpp som är kopplade till Hemfrids verksamhet, både uppströms och nedströms. Detta inkluderar: Livscykelutsläpp för el, värme och drivmedel som inte ingår i scope 1 eller 2. / Utsläpp från inköpta varor och tjänster. / Produktion, transport och distribution av Hemfrids egna städprodukter. / Utsläpp från tjänsteresor.

VÅR PÅVERKAN

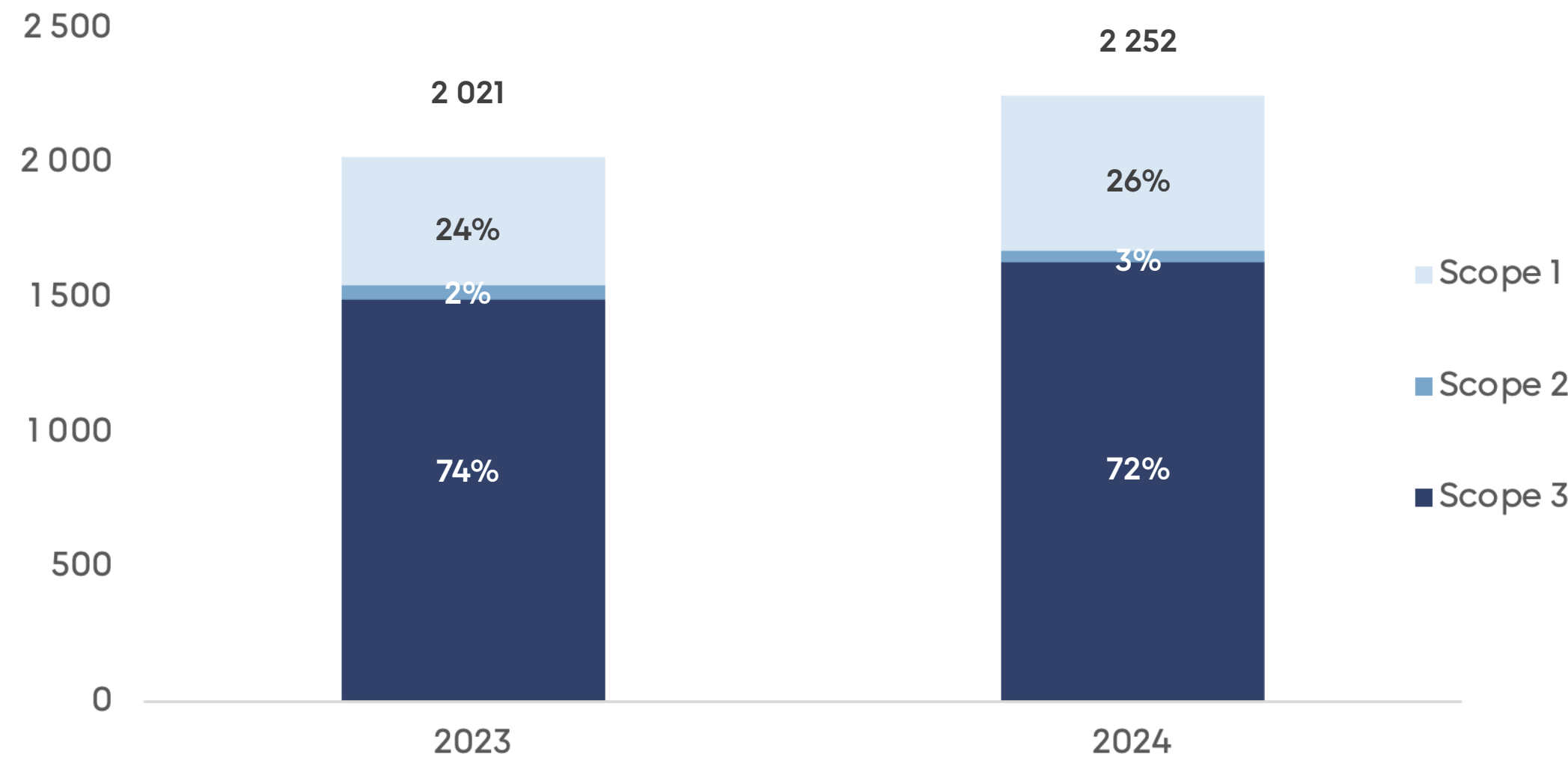
Hemfrids totala utsläpp ökade med 11%, från 2 021 ton CO₂e 2023 till 2 252 ton CO₂e 2024. Denna ökning drevs främst av högre utsläpp inom Scope 1 och i kategorin tjänsteresor i Scope 3, där ökningen främst beror på en ökad användning av privata bilar i tjänsten.

Både Scope 1-utsläppen och användning av privata bilar i tjänsten inom Scope 3 är direkt kopplade till vår serviceleverans, vilket understryker vikten av att fortsätta arbeta med att miljöanpassa våra transporter till och från kund.

Fördelningen mellan Scope 1, 2 och 3 har förblivit i stort sett oförändrad mellan 2023 och 2024, vilket innebär att våra utsläpp fortsatt domineras av värdekedjan samt de dagliga transporterna till och från kund.

Hemfrids koldioxidavtryck

Ton CO₂e/%



VäxthusgasutsläppTon CO2 ekvivalen	2024	2023	Dev.	
Scope 1	578	475	103	22%
Utsläpps intensitet, ton CO2 ekvivalenter/oms in MSEK ¹	0,56	0,46		21%
Scope 2				
Location-based	25	30	-5	-18%
Market-based	42	55	-12	-23%
Scope 1 + 2 (location-based)	603	505	98	19%
Scope 1 + 2 (market-based)	621	530	91	17%
Scope 3				
K1. Köpta varor och tjänster	1 024	1 005	19	2%
K3. Bränsle- och energirelaterade utsläpp	191	156	35	23%
K4. Uppströms transport och distrubition	7	8	-1	-12%
K6. Tjänsteresor	298	245	52	21%
K8. Uppströms hyrda tillgångar	67	44	23	52%
K9. Nedströms transport och distribution	45	33	11	34%
Totalt Scope 3	1 631	1 491	139	9%
Totala utsläpp (location-based)	2 234	1 997	237	12%
Totala utsläpp (market-based)	2 252	2 021	230	11%
Utsläpps intensitet, ton CO2 ekvivalenter/oms in MSEK (location-based) ¹	2,15	1,93		11%
Utsläpps intensitet, ton CO2 ekvivalenter/oms in MSEK (market-based) ¹	2,17	1,96		11%
Biogena utsläpp	48,8	137,2		-64%

Omsättningen som används i beräkningen motsvarar omsättningen som redovisas i flerårsöversikten i den finansiella rapporten. Omsättning för 2023 inkluderar Städarna.

SCOPE 1
Utsläpp från Hemfrids fordonsflotta

Utsläppen från Hemfrids fordon i Scope ökade från 475,2 ton CO₂e år 2023 till 578, ton CO₂e år 2024. Denna ökning kan till största delen förklaras av förändringar i Sveriges reduktionsplikt. Under 2024 sänktes reduktionsplikten för bensin och diesel, vilket innebar en minskad inblandning av biodrivmedel i fossila bränslen. Som en följd har andelen fossila bränslen i vår fordonsflotta ökat, vilket har bidragit till en ökning av våra direkta utsläpp.

Detta återspeglas även i de biogena utsläppen från våra fordon, som har minskat från 137,2 ton C₂e till 48,8 ton C₂e, vilket ytterligare indikerar en lägre användning av biodrivmedel under 2024.

För att kunna jämföra utvecklingen av våra utsläpp över tid, oberoende av tillväxt, förvärv eller andra förändringar i verksamheten, använder vi oss också av ett intensitetsmått. Detta mått, uttryckt i ton C₂e per miljon SEK (MSEK) omsättning, möjliggör en rättvisande jämförelse över tid genom att sätta utsläppen i Scope 1 i relation till företagets ekonomiska aktivitet. Under 2024 ökade koldioxidintensiteten något, från 0,46 ton C₂e/MSEK 202 till 0,56 ton C₂e/MSEK 2024. Denna ökning drevs av en minskad inblandning av biodrivmedel i bränslen samt ett ökat antal körda mil.

Uppdatering och effektivisering av fordonsflottan

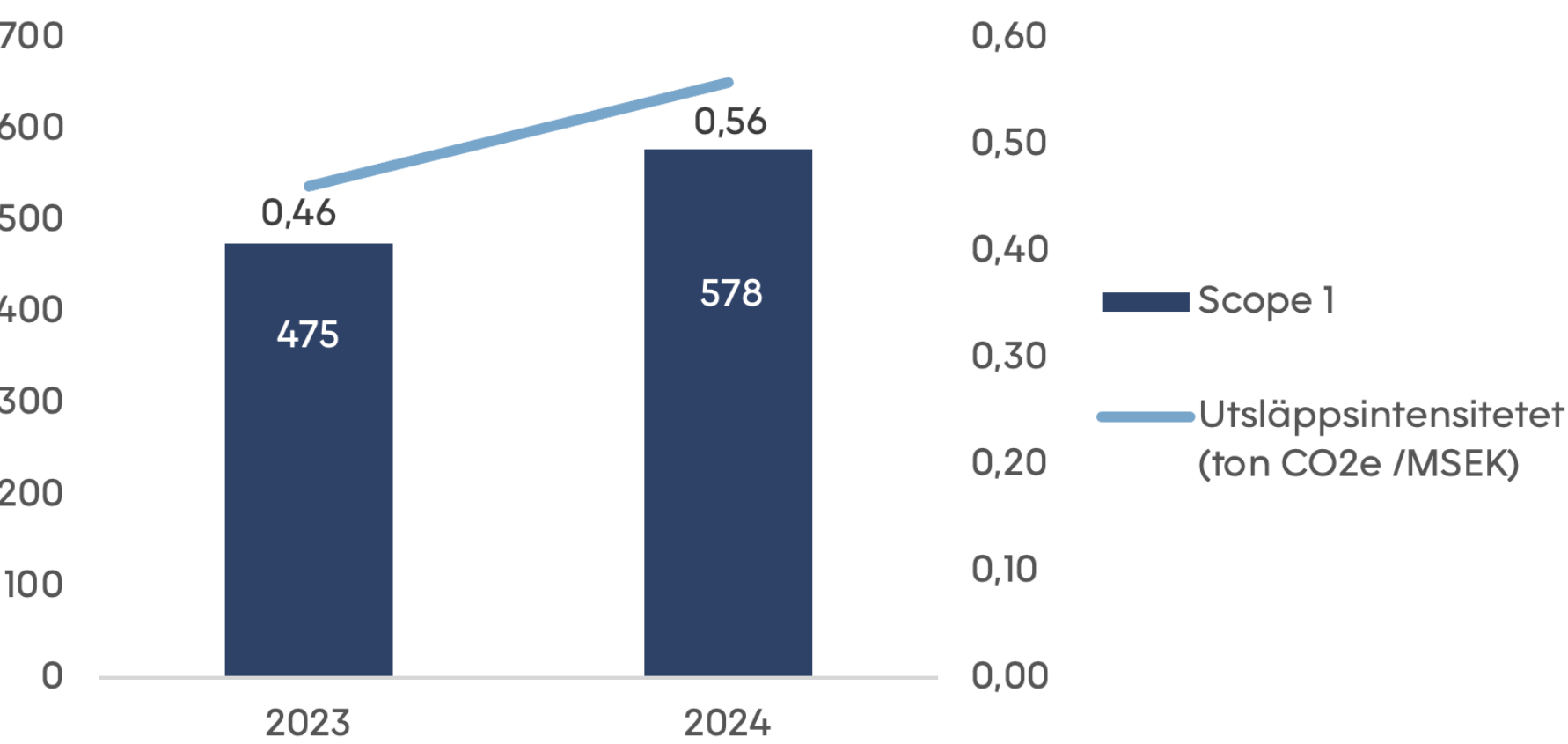
För att minska vår klimatpåverkan arbetar vi kontinuerligt med att successivt ersätta fossildrivna bilar mer miljövänliga alternativ. Samtidigt har vi under 2024 aktivt optimerat och effektiviserat vår fordonsflotta, vilket i vissa fall har möjliggjort att undvika nyinköp av fordon och därmed minska vår resursförbrukning.

Trots dessa framsteg kvarstår utmaningar i att ytterligare förbättra fordonsflottans miljöprestanda. Under de kommande åren avser vi att ytterligare minska vår klimatpåverkan genom målinriktat klimatreducerande arbete.

- Successivt uppdatera fordonsflottan med mer miljövänliga alternativ.
- Öka användningen av miljövänliga bränsletyper.
- Utforska och investera i elektrifierade fordon i takt med tekniska framsteg.
- Ökad användning av alternativa färdmedel där det är möjligt.

Vår långsiktiga ambition är att successivt ställa om till en elektrifierad fordonsflotta, i takt med att marknaden och tekniken utvecklas. Genom att kombinera effektiva transportlösningar med nya tekniska innovationer, strävar vi efter att ytterligare minska vårt klimatavtryck och bidra till en mer hållbar framtid.

Scope 1- utsläpp och utsläppsintensitet
2023-2024



SCOPE 2
Energianvändning och klimatavtryck

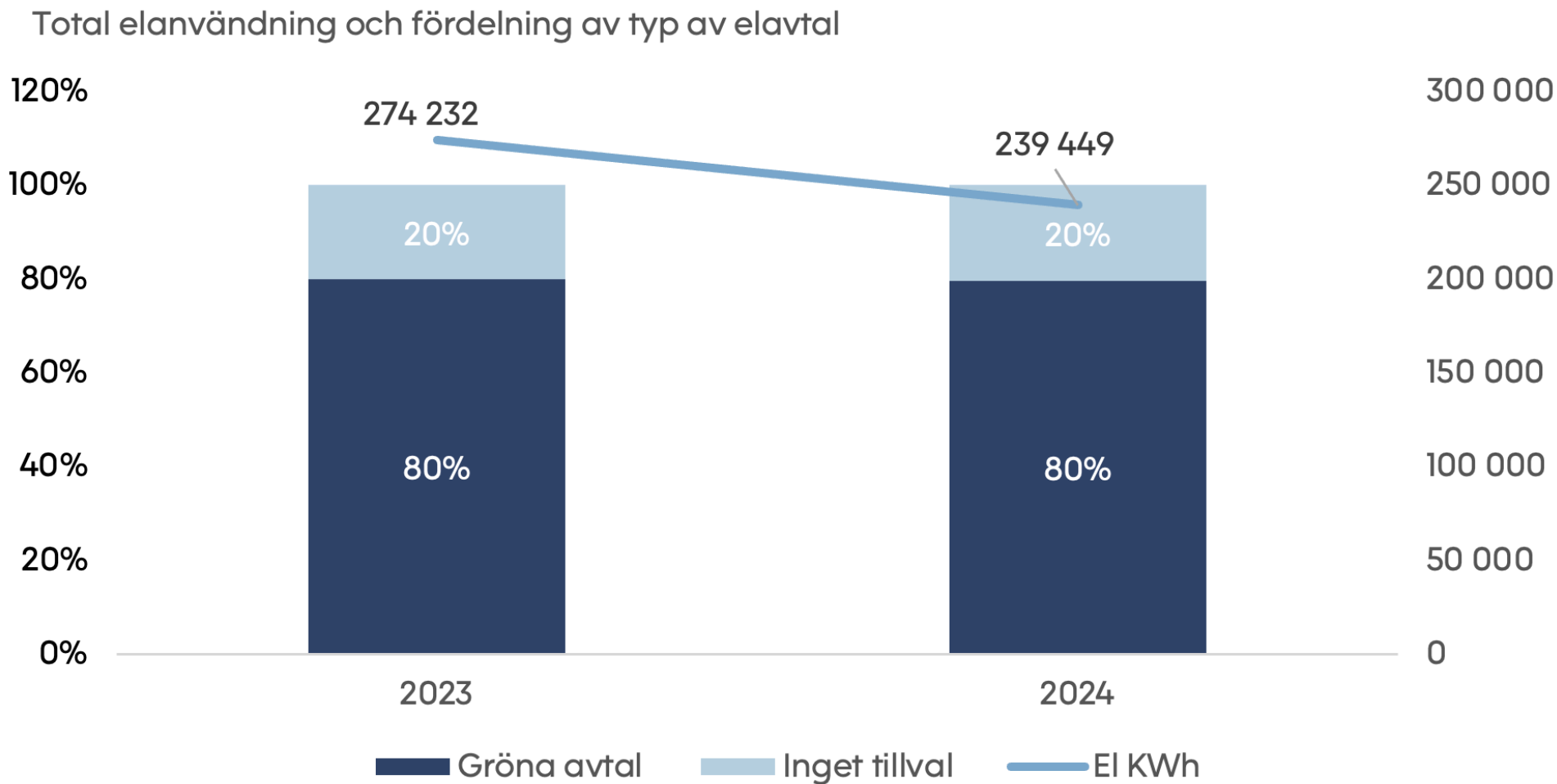
Hemfrids klimatavtryck inom Scope 2 uppgick under 2024 till 47,7 ton CO₂e, motsvarande 1,9 % av vårt totala klimatavtryck. Detta innebär en minskning jämfört med 2023, då Scope 2-utsläppen var 54,8 ton CO₂e.

Vår energianvändning i Scope 2 är relativt låg i förhållande till vår verksamhetsstorlek, eftersom majoriteten av våra tjänster utförs hos kunder, vilket minskar behovet av stora kontorsutrymmen.

Under 2024 har vi arbetat med att optimera vår kontorsstruktur genom att avveckla flera kontor och etablera ett nytt, för att effektivisera verksamheten och minska energianvändningen.

Som en del av vårt arbete med att effektivisera verksamheten och minska vår miljöpåverkan planerar vi att flytta vårt huvudkontor till mindre lokaler under 2025. Denna förändring förväntas leda till en minskad energianvändning och ett mer resurseffektivt utnyttjande av våra lokaler.

Diagrammet till höger visar att en betydande andel av Hemfrids elanvändning inom Scope 2 - 80% - kommer från förnybara källor. För att ytterligare öka andelen förnybar energi och minska vår klimatpåverkan kommer vi att arbeta för att alla lokaler där vi har rådighet tecknar gröna avtal.



SCOPE 3

Hemfrids största klimatpåverkan genereras i värdekedjan, där Scope 3-utsläpp står för 72,4% av våra totala utsläpp.

KATEGORI	UTSLÄPP (ton co ₂ e)
Köpta varor och tjänster	1 024
Bärnsle- och energirelaterade utsläpp	191
Uppströms transport och distrubition	7
Tjänsteresor	298
Uppströms hyrda tillgångar	67
Nedströms transport och distrubition	45

Störst utsläpp inom köpta tjänster

Den enskilt största utsläppsposten inom Scope 3 kommer från köpta tjänster, där den största delen (374 ton CO₂e) är kopplad till annonsering, PR och marknadsföring.

Möjliga förbättringsområden för att minska utsläppen:

- Utforska mer klimativänliga material och tjänster i dialog med leverantörer.
- Utveckla inköpsstrategier för att i större utsträckning styra investeringar mot hållbara alternativ.
- Förbättra uppföljning och datainsamling för att öka precisionen i vår rapportering och möjliggöra mer riktade åtgärder.

Genom att vidareutveckla dessa områden kan vi säkerställa effektiva åtgärder för att minska vår klimatpåverkan.

METODBESKRIVNING: SÅ MÄTER VI VÅRA SCOPE 3-UTSLÄPP

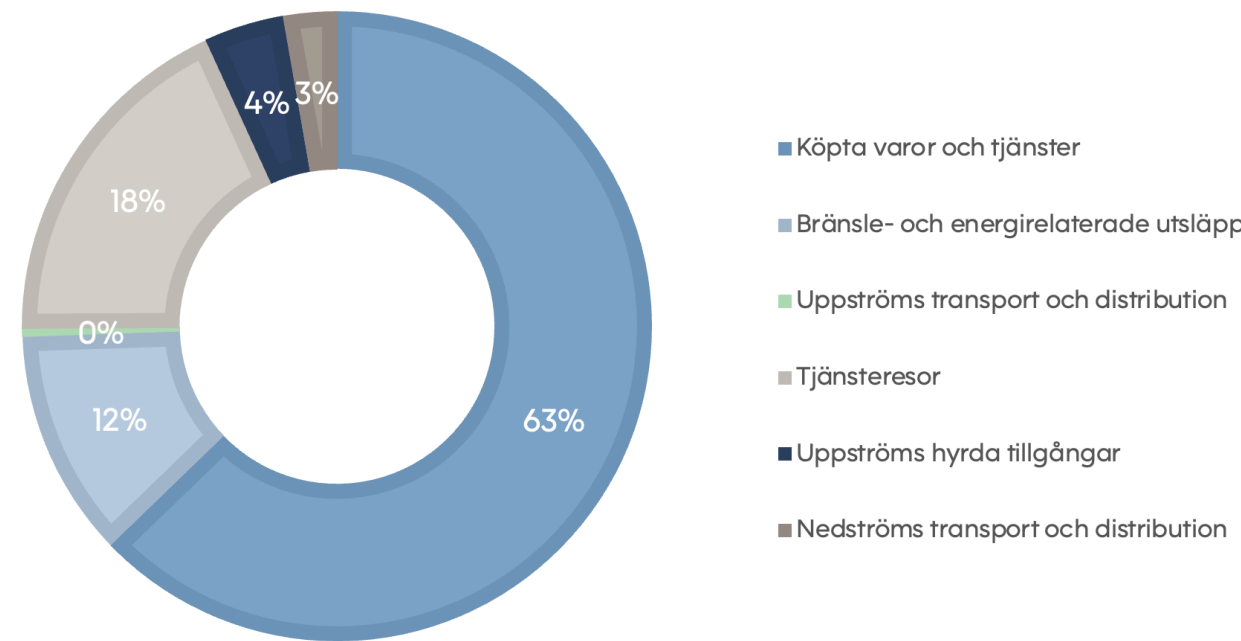
Utsläppen inom kategorin köpta varor och tjänster baseras, med undantag för våra egna städprodukter som beräknas utifrån EPD:er för likvärdiga produkter, på uppskattade utsläppsmängder kopplade till kostnader per leverantör. Detta ger en övergripande bild av vilka typer av inköp som genererar störst klimatavtryck.

För att öka precisionen och säkerheten i våra beräkningar kommer vi arbeta för att framöver:

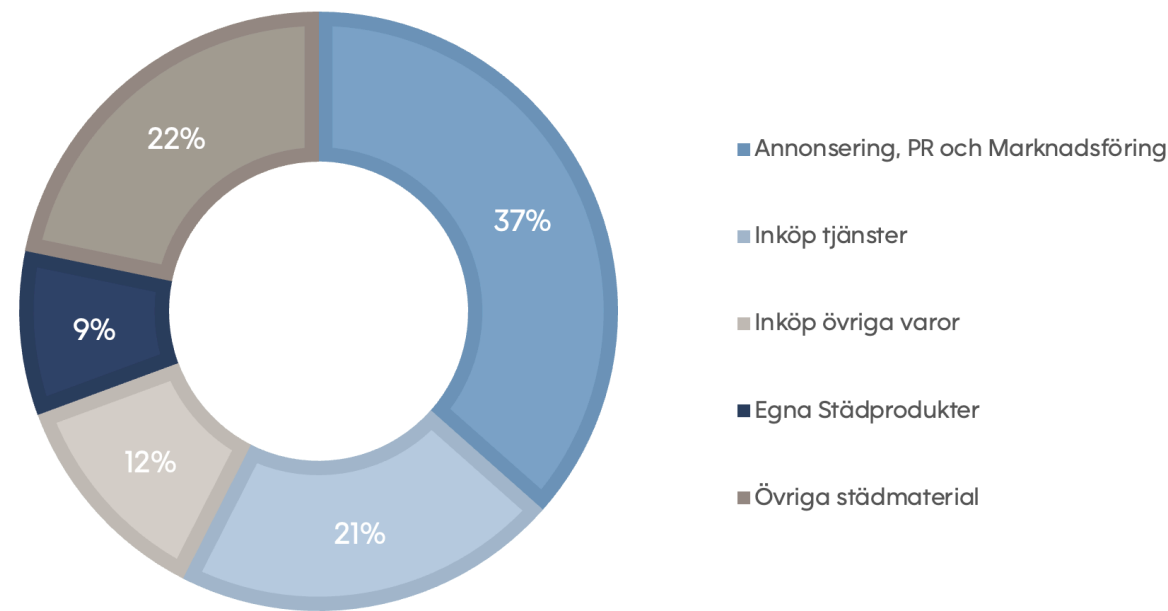
- I större utsträckning använda produkt- och leverantörsspecifika data för mer exakta utsläppsberäkningar.
- Implementera miljödeklarationer (EPD:er) där produktens klimatpåverkan bedöms utifrån ett livscykelperspektiv.
- Stärka samarbetet med leverantörer för att säkerställa tillgång till mer detaljerade klimatdata.

Tillgången till denna typ av information förväntas öka under kommande år i takt med att fler leverantörer utvecklar och tillhandahåller mer transparens kring sina produkters miljöpåverkan.

Fördelning utsläpp värdekedjan



Nedbrytning utsläppskategorin köpta varor och tjänster



HÅLLBARA PRODUKTER.

För att underlätta för våra kunder att välja hållbara alternativ för hemmet erbjuder vi, i samarbete med leverantör, en egen serie miljömärkta städmedel. Produkterna är certifierade med Bra Miljöval, vilket säkerställer att de uppfyller höga miljökrav och har en lägre miljöpåverkan än traditionella alternativ.

Vi använder även Svanenmärkta mikrofiberprodukter i vårt dagliga arbete, vilket bidrar till effektivare rengöring med lägre utsläpp. Dessa produkter är utformade för att ha en lång livslängd och släpper ifrån sig minimala mängder mikroplaster, vilket minskar den negativa miljöpåverkan. Genom att välja hållbara rengöringsprodukter skapar vi en säker arbetsmiljö för våra medarbetare och en mer miljövänlig vardag för våra kunder.

Utöver våra egna miljömärkta städmedel och Svanenmärkta mikrofiberprodukter använder vi även andra städprodukter där vi saknar full spårbarhet av klimatpåverkan och miljöprestanda.

HÅLLBARA FÖRPACKNINGAR - GRÖN POLYETEN

Våra städmedel förpackas i flaskor gjorda av grön polyeten, ett innovativt material som till 85 % består av förnybart sockerrör.

Till skillnad från traditionell plast som tillverkas av fossil olja har produktion av grön polyeten en lägre miljöpåverkan och minskar klimatutsläppen. Genom att välja grön polyeten

minskar vi både vår egen och våra kunders klimatpåverkan. Trots dess fördelar har grön polyeten vissa utmaningar, exempelvis kräver odlingen av sockerrör stora mängder vatten och mark, vilket kan påverka lokala ekosystem och konkurrera med andra användningsområden, såsom livsmedelsproduktion.

KONTINUERLIG FÖRBÄTTRING OCH INNOVATION

Vi har en kontinuerlig dialog med vår leverantör för att säkerställa att vi använder den bästa och mest miljövänliga lösningen för våra förpackningar. Detta inkluderar att regelbundet utvärdera nya material och innovationer för att möta de senaste hållbarhetskraven. Samtidigt arbetar vi för att säkerställa att arbetsvillkoren i värdekedjan följer internationella standarder för mänskliga rättigheter och arbetsrätt.

Under 2024 påbörjade vi ett större arbete med att utvärdera våra nuvarande produkter för att säkerställa att vi använder de mest innovativa och miljömässiga alternativen. Som en del av detta arbete undersöker vi möjligheten att introducera mer koncentrerade produkter.

Detta skulle bidra till att minska transportvolymen genom att undvika att transportera vatten, vilket i sin tur minskar utsläppen från vår logistik.

Vi fortsätter att utveckla och förbättra våra produkter för att möta både våra kunders och miljöns behov, med fokus på innovation, hållbarhet och ansvarstagande som vägledande principer i hela vår värdekedja.



ANSVARSFULLT FÖRETAGANDE.

Att agera ansvarsfullt, etiskt och med hög integritet är avgörande för att bevara och stärka förtroendet hos våra medarbetare, kunder och affärspartners. Hemfrid strävar efter att fatta hållbara och etiska beslut i hela verksamheten och vi förväntar oss att alla medarbetare agerar i linje med våra vägledande principer: professionalism, ansvarsfullhet och enkelhet.

I detta avsnitt redovisar vi vårt arbete med centrala områden såom transparens, leverantörsansvar, anti-korruption och visseblåsning, vilka är grundläggande för en hållbar och ansvarsfull verksamhet.

INTEGRITET OCH SÄKERHET

Hemfrids tjänster är kopplade till våra kunders hem, vilket innebär ett stort ansvar i hanteringen av personliga och känsliga uppgifter. Vi arbetar kontinuerligt för att stärka vår informationssäkerhet och skydda data från kunder, medarbetare och andra intressenter i enlighet med EU:s dataskyddsförordning (GDPR).

Förbättringar under 2024:

- Genomgång och revidering av rutiner kopplade till GDPR.
- Ökad transparens gentemot kunder om hantering av personuppgifter och rättigheter.
- Implementering av säkerhetsåtgärder för att minska risken för dataläckage och missbruk.

För att öka kunskapen inom organisationen har vi en utbildning i vår läroplattform som ger våra medarbetare praktisk vägledning för att hantera personlig information korrekt i sitt dagliga arbete.

Vi genomför också regelbundna granskningar för att säkerställa hög kvalitet och efterlevnad av GDPR.

CYBERSÄKERHET

Vi stärker kontinuerligt vår cybersäkerhet för att skydda vår verksamhet mot ökade hot, såsom dataintrång och olovlig spridning av information.

Åtgärder under 2024:

- Säkerhetshöjning på samtliga kontor, inklusive nya kontor som tillkommit genom förvärv.
- Införande av nya ID-kort för att säkerställa medarbetares identitet och skydda mot obehörig åtkomst av våra kontor.
- Blockering av nätverksåtkomst från högriskländer.
- Samarbete med Nibbler, som skickar ut simulerande phishing-mejl och erbjuder skräddarsydda cybersäkerhetsutbildningar.
- Vidareutveckling av befintliga skyddsåtgärder, inklusive flerfaktorsautentisering, ett sofistikerat licensprogram för programvarusäkerhet samt en ny backup-lösning för att skydda mot ransomware och andra hot.

Dessa insatser bidrar till en säker digital miljö och stärker skyddet av vår verksamhet.

TRANSPARENS

Vi arbetar aktivt för att öka transparensen i vårt hållbarhetsarbete. Tillförlitliga data och spårbarhet är avgörande för att bygga förtroende hos våra intressenter.

Under 2024 har vi:

- Förbättrat våra processer och rutiner för hållbarhetsrelaterad datainsamling.
- Säkerställt hög kvalitet i den information vi samlar in och rapporterar.
- Stärkt vår förmåga att mäta, följa upp och kommunicera vårt hållbarhetsarbete.

LEVERANTÖRSANSVAR

Hemfrids värdekedja omfattar alla aktiviteter som krävs för att bedriva vår verksamhet, såsom produktion av städmedel och material, transporter, IT-system, marknadsföring och återvinning. Våra leverantörer är en central del av vår värdekedja, och brister eller störningar i leverantörskedjan kan leda till svårigheter att leverera våra tjänster, skada vårt anseende eller koppla oss till oetiskt eller olagligt handlande som påverkar människor, samhälle eller miljö negativt.

För att säkerställa en ansvarsfull leverantörskedja har vi under 2024:

- Utvecklat en inköbspolicy och inköpsstrategi med tydliga krav på leverantörer.
- Implementerat vår Uppförandekod för leverantörer, framtagen av vårt moderbolag KEYTO.
- Genomförande av en självutvärderingsenkät (SAQ) för våra huvudsakliga leverantörer. Detta verktyg säkerställer att leverantörerna följer vår Uppförandekod och ger oss fördjupad information om deras verksamhet.

HEMFRIDS UPPFÖRANDEKOD

Hemfrids Uppförandekod bygger på FN:s Global Compact och fungerar som vår vägledande policy. Den tydliggör både våra förväntningar på medarbetare och vårt ansvar som arbetsgivare, affärspartner och samhällsaktör.

För att säkerställa efterlevnad har vi en obligatorisk utbildning i vår utbildningsportal, där medarbetare får praktisk vägledning i hur de agerar i linje med våra värderingar.

Om en medarbetare misstänker eller observerar oetiskt beteende, ska detta rapporteras till närmaste chef eller

högre chef. Det finns även möjlighet att använda vår visselblåsartjänst, beskriven nedan.

VISSELBLÅSARTJÄNST

Vi värnar om säkerhet, respekt och etik i alla delar av vår verksamhet och arbetar aktivt för att förebygga risker kopplade till arbetsmiljö, ekonomiska oegentligheter, diskriminering, mänskliga rättigheter och miljö.

Sedan 2018 använder vi den externa visselblåsartjänsten WhistleB, som erbjuder anställda och andra intressenter en säker och anonym kanal för att rapportera misstänkta allvarliga missförhållanden.

Under 2024 har ett visselblåsarärende rapporterats. Ärendet är under utredning och det är ännu inte fastställt om det utgör ett bekräftat visselblåsarfall.

Genom visselblåsarsystemet kan vi tidigt identifiera och hantera potentiella problem, vilket bidrar till en transparent och ansvarsfull verksamhet.

ANTI-KORRUPTION

Vi har nolltolerans mot alla former av korruption och arbetar aktivt för att främja en kultur av transparens och integritet. Alla våra medarbetare förväntas följa vår antikorrupsionspolicy, som innehåller tydliga regler och riktlinjer för hur vi agerar som arbetsgivare, kollegor och i våra relationer med kunder och leverantörer.

För att minimera risken för korruption har vi välutvecklade processer och rutiner som omfattar alla delar av vår verksamhet. Dessa inkluderar också tydliga åtgärdsplaner och rutiner för att hantera eventuella fall av misstänkt eller bekräftad korruption.

Precis som med vår Uppförandekod har vi en obligatorisk utbildning om antikorrupsionspolicy som alla nyanställda ska genomföra via vår läroplattform. Utbildningen säkerställer att våra medarbetare och konsulter får nödvändig information och en god förståelse för policyns krav och innebörd.

Under 2024 registrerades inga misstänkta eller bekräftade incidenter till korruption.

MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER

Hemfrid respekterar och utgår från internationellt erkända mänskliga rättigheter i hela vår verksamhet. Vårt arbete är förankrat i vår uppförandekod och våra interna riktlinjer.

Under 2024 registrerades inga misstänkta eller bekräftade allvarliga överträdelser av mänskliga rättigheter inom Hemfrid.

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hallbarhetsrapporten

Till bolagsstamman i Hemfrid i Sverige AB, org.nr 556529-8444

Uppdrag och ansvarsfordelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hallbarhetsrapporten för år 2024 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen i enlighet med den äldre lydelsen som gällde före den 1 juli 2024.

Granskningens inriktning och omfattning

Var granskning har skett enligt F ARs rekommendation RevR 12 *Revisorns yttrande om den lagstadgade hallbarhetsrapporten*. Detta innebär att var granskning av hallbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hallbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm 2025-04-29

Grant Thornton Sweden AB



Carl-Johan Regell
Auktoriserad revisor

FÖR MER INFORMATION:

Gå in på www.hemfrid.se eller
hör av dig till info@hemfrid.se



MAJ, 2025



hemfrid
PART OF KEYTO GROUP