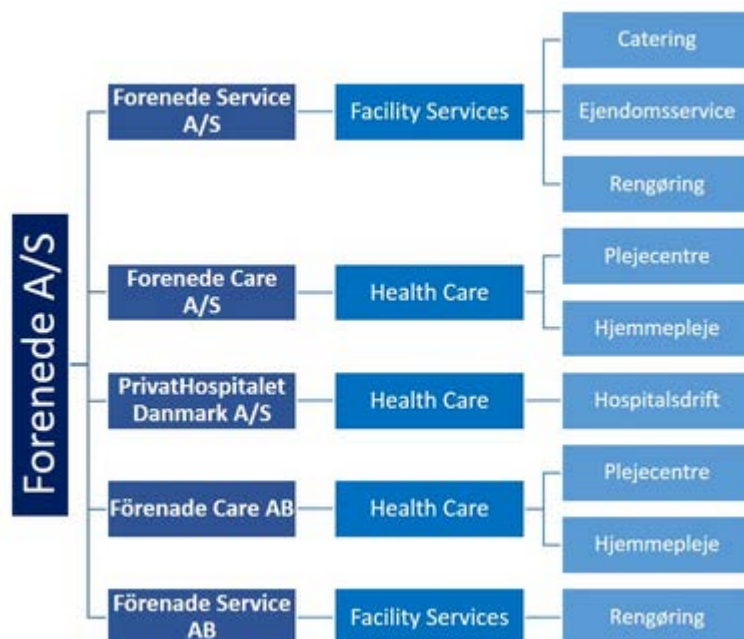


Denne lovpligtige redegørelse for virksomhedens samfundsansvar, jf. årsregnskabslovens § 99a, er en del af ledelsesberetningen i årsrapporten for 2016 og dækker regnskabsperioden 1. januar 2016 – 31. december 2016.

Forenede koncernens indtægter stammer fra forretningsområder inden for facility services samt omsorg og velfærd. Forretningsmodellen for koncernens divisioner er således:



Forenede A/S forretningsområder omhandler tjenester som er forbundet med serviceydelser (catering, rengøring og ejendomsdrift) og omsorgsydelser (drift af plejecentre, hjemmepleje og hospitalsdrift), disse kaldes henholdsvis Facility Services og Health Care, og er i koncernen opdelt i divisioner. Forenede Service A/S agerer på det danske servicemarked, hvor Förenade Service AB er den svenske pendant. Forenede Care A/S agerer på det danske omsorgsmarked, hvor Förenade Care AB er den svenske pendant. PrivatHospitalet Danmark A/S er hospitalsdrift i Danmark.

Samfundsansvar

Forenede koncernens samfundsansvar (Corporate Social Responsibility - CSR) handler om, hvordan virksomheden agerer over for dens omverden og andre interessenter, der er i berøring med virksomheden.

Forenede koncernen arbejder med at iværksætte, vedligeholde og udvikle aktiviteter, som både er til gavn for virksomheden og for det omgivende samfund, ud fra vores kernekompetencer og forretningsområder.

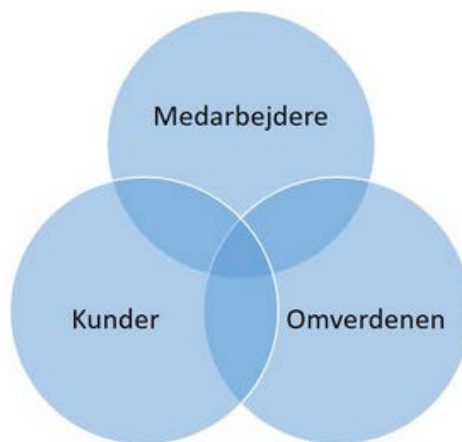
Internt arbejdes der i virksomhedens afdelinger med konstant at forbedre sig i forhold til miljø, arbejdsmiljø, kvalitet med mere. Der bliver i driftsafdelingen arbejdet på at digitalisere flere

processer, samt at indkøbsfunktionen og servicepersonalet arbejder på at benytte sig af grønne og miljørigtige produkter. Derudover arbejdes der fra HR og kvalitetsafdelingen på løbende at forbedre medarbejdertrivsel og arbejdsmiljøet i hele koncernen.

FN's Global Compact

Forenede koncernen anerkender og følger de ti principper i FN's Global Compact angående menneske- og arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupition, ligesom vi forventer at vores leverandører og samarbejdspartnere også gør det. Man kan læse mere om de ti principper i FN's Global Compact [her](#).

I Forenede koncernen er samfundsansvaret konkret defineret inden for tre hovedområder, hvor punkterne kan overlape flere af områderne:



Medarbejdere

Rummelighed på arbejdsmarkedet

Vi vil skabe arbejdspladser, der omfavner og respekterer forskellighed, eksempelvis gennem arbejde med forebyggelse, fastholdelse og integration. Vi arbejder desuden aktivt for at forebygge udstødelse fra arbejdsmarkedet gennem kontinuerlig uddannelse og kompetenceudvikling.

Et kig på antallet af nationaliteter i slut 2016 viser, at vi alene i de to danske divisioner rummer mere end 91 forskellige nationaliteter hos vores medarbejdere. I Sverige er der ikke ført samme statistik, men var det tilfældet ville tallet formentlig være væsentlig højere. Det er vi stolte over, blandt andet fordi de mange nye kolleger skaber arbejdsglæde, mangfoldighed, dynamik og tager "hele verden" med ind i koncernen. Diversitet er med til at gøre vores medarbejdere klogere på andre mennesker og kulturer og udvider vores medarbejders menneskesyn.

Sikkerhed og sundhed

- Hver enkelt ansat, uanset ansættelsesforholdets karakter og varighed, får en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på en ufarlig måde.

- De ansatte får oplysninger om de ulykkes- og sygdomsfarer, der eventuelt er forbundet med deres arbejde.
- Vi følger Arbejdstilsynets standardvejledninger angående arbejdspladsens indretning og inventar samt ergonomiske retningslinjer.
- Forenede koncernen betaler omkostningerne til oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på en ufarlig måde.
- Forenede koncernens divisioner har et uddannelsesprogram for både medarbejderrepræsentanter og arbejdsledere, som indgår i virksomhedernes sikkerhedsprogram.
- For at sikre at medarbejdernes viden hele tiden er ajour og på topniveau, har koncernen oprettet sit eget Corporate University: ServiceAkademiet, herunder Yrkeskolan i Förenade Service AB der omfatter struktureret uddannelse af koncernens medarbejdere.
- Da koncernen opererer i en branche, hvor det kan være svært at rekruttere og fastholde de dygtigste medarbejdere, forsøger vi med uddannelse at fastholde selskabets konkurrencedygtighed og samtidig gøre koncernen til en attraktiv virksomhed for medarbejdere. Ledende medarbejdere modtager ligeledes planlagt, løbende undervisning i form af interne og eksterne programmer, der strækker sig over et længere tidsrum.
- Koncernen har en effektiv rygepolitik. Der må ikke ryges på lokaliteter som ejes af Forenede koncernen, herunder biler og andet.

Forenede koncernen arbejder aktivt med at:

Forebygge og optimere arbejdsmiljøforholdene i virksomheden for at sikre trivsel, sundhed og motiverede medarbejdere. Vi vil sikre, at alle ansatte har en positiv indstilling til et sundt og sikkert arbejdsmiljø. Vi er opmærksomme på kontinuerlig træning og instruktion til vores medarbejdere inden for ergonomi og håndtering af arbejdsredskaber på en sundhedsmæssig forsvarlig måde. Vi følger op på, at medarbejderne efterlever den anviste håndtering af rengøringsmidler og udstyr. Vi lægger vægt på at uddanne og træne vores ledere, da de er knudepunkt for vores medarbejdere og kunder. Derudover ønsker vi at bibeholde en åben og ærlig kommunikation.

Arbejdsmiljø

Helt konkret sker Forenede koncernens arbejdsmiljøhåndtering på flere plan:

Arbejdsmiljøpolitik, planlægning, lov- og myndighedskrav, introduktion, instruktion og uddannelse, overvågning af arbejdsmiljøet, afvigelser, korrigerende og forebyggende handlinger, sundhedsfremme og rummelighed, arbejdsmiljøledelsessystem, medarbejdernes kvalitetssikring, beredskab i situationer hvor der er risiko for tilskadekomst samt dokumentation af arbejdet inden for arbejdsmiljøområdet.

Forenede Service A/S har entereret med firmaet ORBICON for at arbejdspladsvurderinger (APV) udsendes i elektronisk form til medarbejderne.

I 2017 fortsættes der med at tilbyde alle medarbejdere en medarbejderudviklingssamtale (MUS). Derudover ønsker vi at reducere antallet af faldulykker med tre procent i 2017 gennem kampanjer og målrettet indsats i hovedarbejdsmiljøudvalg (HAMU).

Forskelsbehandling

Der udøves hverken direkte eller indirekte forskelsbehandling som følge af køn, race, hudfarve, religion eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering, national-, social- og etnisk oprindelse, alder eller handicap.

Der udøves ikke forskelsbehandling i forbindelse med ansættelse, afskedigelse, forflyttelse, forfremmelse, fastsættelse af løn, fastsættelse af arbejdsvilkår eller ved kompetenceudvikling. Alle beslutninger vedrørende ansættelse, forfremmelse, afskedigelse, løn og andre arbejdsvilkår baseres på relevante og objektive kriterier.

Det underrepræsenterede køn i ledelsen

Det er bestyrelsen i Forenede A/S' målsætning, at begge køn skal være repræsenteret i selskabets ledelse, og at begge køn skal have lige adgang til stillinger i alle øvrige ledelseslag i koncernen. Bestyrelsen vil således sikre, at begge køn vil komme i betragtning på lige vilkår ved valg til bestyrelsen og ved besættelse af ledende stillinger i alle dele af koncernen.

Målsætningen er, at det underrepræsenterede køn skal udgøre mindst 20 procent af Forenede koncernens bestyrelser og direktioner og 40 procent af ledelseslaget derunder. Koncernens moderselskaber og driftsaktive datterselskaber har på tidspunktet for 2016 regnskabsaflæggelsen 31 anmeldte bestyrelsesmedlemmer og direktører, hvoraf 29 procent er kvinder. Næste ledelseslag består af 51 procent kvinder.

Kunder

Vidensressourcer

Forenede koncernen blev grundlagt i 1959 og har igennem årene oparbejdet en stor knowhow inden for services som rengøring, ældreomsorg, pleje og andre ydelser relateret hertil. Koncernen har ligeledes en erfaren medarbejderstab med høj anciennitet, der sikrer kontinuitet og fastholdelse af den gennem årene oparbejdede viden. Koncernen differentierer sig fra andre lignende udbydere på markedet ved at tilbyde en bred vifte af ydelser på tværs af service- og omsorgsområdet.

Kvalitet

Koncernen har nedskrevet kvalitetshåndbøger til de respektive forretningsområder og virksomheder, som beskriver, hvordan vi ønsker at opretholde en høj kvalitet - hvilke politikker vi har på diverse områder, hvilke målsætninger og certificeringer samt dokumentation for disse.

Koncernens selskaber Forenede Service A/S, Förenade Service AB og Förenade Care AB er alle ISO 9001-certificerede inden for kvalitet. Förenade Service AB og Förenade Care AB er ligeledes ISO 14001-certificerede inden for miljø, samt OHSAS 18001-certificerede, hvilket vil sige, at begge virksomheder er triple-certificeret.

ISO certificeringen er et redskab, der skal sikre at de ydelser koncernen leverer, er af god kvalitet. Læs mere om ISO certificering [her](#).

Forenede Service A/S er ligeledes certificerede efter [Servicenormen](#), hvilket betyder at vi overholder en række konkrete krav til uddannelse af personale, at vi har styr på kvaliteten i de serviceydelser vi aftaler med vores kunder, at vi tager hånd om de medarbejdere som udfører arbejdet, at vi tænker på miljøet og lever op til de lovpligtige forsikringsvilkår.

De syv centrale krav fra Servicenormen, som Forenede Service A/S overholder, er:

- Økonomiske attester
- Kvalitet
- Miljø
- Arbejdsmiljø
- Personalepolitik
- Uddannelse
- Underleverandører

Forenede Service A/S og Förenade Service AB har medarbejdere med INSTA 800-certificering og arbejder med kvalitetsstyring ud fra objektive kriterier efter den nordiske standard (INSTA 800), som beskriver et system til fastlæggelse og vurdering af rengøringskvalitet.

Förenade Service AB er en certificeret servicevirksomhed af ALMEGAs Serviceforetagen Auktorisation, hvilket betyder, at virksomheden udviser økonomisk stabilitet, besidder og udvikler kompetencer inden for de services de leverer, har fokus på miljøet med mere. Læs mere om certificeringen [her](#).

I Forenede Service A/S og Förenade Service AB gennemføres der blandt andet månedlige kvalitetsvurderinger i samarbejde med kunderne, for at sikre at den leverede kvalitet lever op til forventningerne.

For at udvikle Forenede Care A/S og Förenade Care AB og sikre at borgere som benytter sig af virksomhederne modtager en høj kvalitet, har begge virksomheder nedsat en ekspertgruppe, som består af kompetente personer både i og uden for organisationen.

Omverdenen

Miljøpolitik

Forenede koncernen arbejder efter at påvirke miljøet negativt mindst muligt. Det gøres blandt andet gennem at træne og uddanne medarbejdere i korrekt håndtering og brug af midler, herunder brug af størst mulig andel af miljømærkede midler. Korrekt håndtering består for eksempel af at beslutte hvilket rengøringsmiddel, som skal anvendes ved en bestemt overflade, samt hvilken mængde der

giver det bedste resultat, samtidig med at den negative miljøpåvirkning er så lav som muligt. Uddannelsesprogrammet Steps oplærer medarbejdere i korrekt håndtering.

Forenede koncernen har en miljøpolitik, hvor der er fastsat nogle miljømålsætninger samt handlingsplaner for at opnå de fastsatte mål.

Miljømål

Rengøringsmidler udskiftes løbende til miljøvenlige produkter. I Forenede Service A/S for 2016 var målet at 50 procent af indkøbte produkter skulle være miljømærkede midler, hvilket akkurat ikke blev opfyldt, da statistik for 2016 endte med at vise 48 procent miljømærkede produkter. Årsagen til at målet ikke blev opfyldt er, at der i nogen grad stadig er en form for decentralisering i koncernens indkøbsproces, hvilket er med til at sænke andelen af grøn kemi. Det er et mål for 2017 at have centraliseret, og dermed optimeret, indkøbsprocessen helt. Derudover har virksomheden forretningsområder, hvor der endnu ikke foreligger de nødvendige alternativer til desinficering, for at imødekomme kundernes krav om renhold, hvilket også har været en udfordring i forbindelse med at nå målet for 2016.

Vi ønsker at øge den mulige mængde af miljømærkede midler, så den samlede mængde målt på Svanemærkede og EU Blomsten produkter overstiger 50 procent i 2017. Frem mod 2025 har vi et ønske om at mængden af indkøbte produkter skal endnu højere op. Dette gøres ved øget fokus i Forenede Services Steps program og ved styring af indkøb. Ansvarlige for indkøb i Forenede koncernen holder løbende statistik med hvor i koncernen, der kan optimeres med hensyn til at indkøbe miljøvenlige produkter. Det gøres ved, at der månedligt modtages en statistik fra leverandørerne af henholdsvis rengøringsmidler og fødevarer med mere, som analyseres og herefter optimeres på de områder, hvor det er muligt.

Forenede koncernen vil ved erhvervelsen af nye biler, vurdere selve indkøbet eller aftalen baseret på bilernes miljøbelastning. Koncernen kører primært i dieselmotorer, da de belaster miljøet mindre end benzindrevne biler. På nuværende tidspunkt er andelen af dieselmotorer i de danske divisioner over 90 procent.

Vi optimerer løbende vores indkøb, blandt andet ved at samle indkøb af materialer og derved undgå småordrer af materialer, til brug hos kunder, for at mindske miljøbelastningen ved for eksempel transport.

Vores kantinekoncept har stort fokus på at minimere madspild, da det er en belastning for miljøet. Derfor anvendes en form for First-In First-Out koncept, hvor at de først leverede fødevarer bliver anvendt først - både da vi vægter friske råvarer højt, men netop også for at undgå madspild. Derudover bruges daglige analyser og prognoseværktøjer til at estimere antal spisende gæster, for at undgå at producere hverken for lidt eller for meget. Når der er mad til overs fra frokosten, tilbyder vi gæsterne at tage det overskydende mad med som take away.

Etik

Forenede Service A/S er aktivt medlem af nonprofit organisationen Code of Care, der arbejder for at flere virksomheder tager et socialt ansvar - blandt andet ved at ansætte mennesker med psykiske, fysiske eller sociale udfordringer i livet. Dette gøres til fordel for samfundet, virksomheden og det enkelte menneske. Code of Care er etableret af virksomheder, støttet af virksomheder og arbejder for virksomheder, for at flere skal trives og færre frasorteres på danske arbejdspladser.

Resultater og forventninger

”Vi arver ikke jorden af vore forældre
- vi låner den af vore børn”

Koncernen løser dagligt samfundsvigtige opgaver over et stort geografisk område, og koncernens cirka 8.000 medarbejdere er i den forbindelse i berøring med tusindvis af mennesker hver dag. Derfor har vi også i det daglige, såvel som på længere sigt, et stort ansvar i forhold til at handle etisk og hensynsmæssigt.

Vi gør på både praktisk og strategisk niveau en dyd ud af at være med til at bevare og udvikle et bæredygtigt samfund, som vi med god samvittighed kan overdrage til kommende generationer. Størstedelen af vores tiltag bliver virkeliggjort gennem strukturerede processer og retningslinjer.

I 2017 vil vi fortsætte med vores nuværende tiltag, og i det kommende år vil CSR i endnu højere grad blive en integreret del af organisationen, blandt andet gennem en målrettet indsats fra vores kvalitetsafdeling. Vi vil fremover indarbejde vores samfundsansvar i alle de aspekter af vores virke, hvor det er muligt.

17. maj 2017

Carsten Clement