

HÅLLBARHETS RAPPORT

SLÄPP LOSS KRAFTEN FÖR BÄSTA MÖJLIGA DIGITALA LIVSKVALITET

Över hälften av de svenska hushållen är anslutna till Com Hems nätverk vilket gör oss till en viktig motor för digitaliseringen i Sverige. Vi arbetar för att så många som möjligt ska kunna dra nytta av digitaliseringens möjligheter för att förbättra vardagen genom att ge fler människor tillgång till kommunikation, upplevelser och underhållning. Med detta följer ett stort ansvar för att digitaliseringen i Sverige sker på ett hållbart sätt utifrån ett socialt, politiskt och miljömässigt perspektiv.

I den här hållbarhetsrapporten, som har upprättats i enlighet med Årsredovisningslagen kapitel 6, beskriver vi hur Com Hem arbetar för att driva verksamheten med positiv inverkan på alla intressenter. Com Hems hållbarhetsarbete utgår från fyra huvudområden, digitaliseringens samhällspåverkan, ansvarsfulla affärer, våra medarbetare och miljö.

Vi har tydliga riktlinjer som säkerställer att bolaget drivs på ett korrekt och ansvarsfullt sätt genom hela värdekedjan från efterlevnad av regler och lagar till kravställning på leverantörer och rättvis behandling av våra kunder.

Våra risker som rör hållbarhet beskrivs i avsnittet om risker och riskhantering på sidorna 14-16.

Com Hems bidrag till FN:s globala hållbarhetsmål

FN lanserade 2015 de Globala målen för hållbar utveckling, vilka ersatte de tidigare millenniemålen.

Syftet med de Globala målen är att uppnå en socialt, miljömässigt och ekonomiskt hållbar utveckling världen över. Com Hems arbete bidrar till flertalet av målen då digitalisering är en viktig del i att uppnå målen. Vi har valt att fokusera på fem av målen för hållbar utveckling, se illustrationen nedan om hur vi bidrar till målen.

COM HEM OCH FN:s GLOBALA MÅL

Hur vi bidrar till FN:s globala mål

3. HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE

Vi lägger stor vikt på alla aspekter av hälsa och säkerhet med fokus på det digitala välmåendet bland våra kunder och samhället i stort. Läs mer om detta på sidorna 26-28.

5. JÄMSTÄLLDHET

Com Hem arbetar proaktivt för att kvinnor och män ska ges lika möjlighet till arbete och karriär. Läs mer om vår strävan efter jämställdhet på sidan 34.

8. ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT

Com Hem arbetar för att främja en trygg och säker arbetsmiljö, skydda arbetstagarers rättigheter och säkra anständiga arbetsvillkor både i egna verksamheter och i leverantörsledet, samt värna om sysselsättning och tillväxt. Läs mer om vårt arbete inom arbetsmiljö på sidan 34 och om vårt arbete med leverantörer på sidan 31.



9. HÅLLBAR INDUSTRI, INNOVATIONER OCH INFRASTRUKTUR

Com Hems nät når drygt hälften av Sveriges hushåll och är en viktig förutsättning för digitaliseringen i landet. Com Hem investerar stora belopp varje år för att maximera hastighet, stabilitet och tillgång till vår infrastruktur. Det gör Com Hem till en drivkraft i digitaliseringen av samhället. Läs mer om vårt engagemang inom digitalisering och digital livskvalitet på sidorna 26-28.

16. FREDLIGA OCH INKLUDERANDE SAMHÄLLEN

Tillgång till digitala verktyg har alltmer blivit en förutsättning för att aktivt kunna delta i vår demokrati. Vi arbetar för att identifiera, och underlätta för grupper som halkat efter genom Com Hem-kollen, läs mer på sida 26. I vår egen verksamhet har vi system för kontroll av lagefterlevnad och efterlevnad av etiska affärsprinciper samt motverkan av korruption, läs mer på sidan 30.



Com Hems ansvar i det digitala samhället

Den digitaliseringsväg som nu sveper över oss alla förändrar successivt samhället i grunden – allt ifrån konsumtionsmönster och resvanor till hur vi formar våra politiska åsikter och hur vi förhåller oss till omvärlden. Sverige ligger långt fram och vårt nät har spelat en viktig roll i denna utveckling. Över hälften av de svenska hushållen har möjlighet att ansluta sig till Com Hems nät vilket gör oss till en viktig motor i det digitala Sverige. Vi arbetar kontinuerligt för att förbättra kapaciteten och stabiliteten i det nät som så många svenskers digitala vardag hänger på. För att Sverige ska vara först ut i nästa fas av digitaliseringen krävs att vi fortsätter att uppdatera vårt nät. Digitaliseringen kommer att vara avgörande för att vi ska klara morgondagens utmaningar avseende tillväxt, välfärd och miljö.

För att uppnå bästa möjliga digitala livskvalitet i Sverige krävs samverkan mellan en rad aktörer. En stor del av tjänsterna i Com Hems nät kommer i framtiden att vara relaterade till olika samhällsbehov och kommunikationen mellan medborgare och det offentliga. Detta ställer också ökade krav på samverkan mellan marknaden och det offentliga. Com Hem deltar aktivt i debatter och politiska forum för att belysa de frågor som vi tror är viktiga för att bana väg för en hållbar digitalisering i Sverige. Bland annat har Com Hem under året tillsammans med andra företag, myndigheter och intresseorganisationer identifierat de centrala utmaningarna för att nå de nationella målen inom bredbandsområdet. Arbetet har skett inom ramen för regeringens Bredbandsforum, som leds av digitaliseringsministern och där Com Hems

vd finns representerad. Centrala frågor för oss är infrastrukturkonkurrens och effektiv utbyggnad för att säkerställa kvalitativa och framtidssäkra nät.

Vi vill att digitaliseringen sker på ett hållbart sätt och därför har vi lanserat Com Hem-kollen, en rapport som mäter och beskriver det digitala välmåendet i Sverige, där vi också presenterar Com Hems index för digital livskvalitet. Med Com Hem-kollen vill vi driva en diskussion med hushållen, övriga i branschen, politiker och andra intressenter så att vi tillsammans kan bidra till en så god utveckling som möjligt.

COM HEMS INDEX FÖR DIGITALT VÄLMÅENDE
BASERAS PÅ TRE ASPEKTER

TILLGÅNG
TILL
INTERNET

KUNSKAP
OCH
TRYGGHET
PÅ INTERNET

ATTITYD TILL
INTERNETS ROLL
I SAMHÄLLS-
UTVECKLINGEN

DIGITALT VÄLMÅENDE

COM HEMS INDEX FÖR DIGITAL LIVSKVALITET

Com Hem har med hjälp av Sifo utvecklat ett index för digitalt välmående, och nästan 2000 svenskar har deltagit i undersökningen. Indexet baseras på tre aspekter:

- tillgång till internet
- kunskap och trygghet på internet
- attityd till internets roll i samhället

Indexet syftar till att mäta graden av digitalt välmående och mognadsgraden vad gäller digitalisering bland allmänheten i Sverige. Genom ökad förståelse för den digitala livskvaliteten kan vi och andra aktörer i samhället bättre hantera de fallgropar som kan påverka möjligheten för Sverige att fullt ut dra nytta av digitaliseringens möjligheter. Tack vare vår stora kundbas och det stora antalet uppkopplade hushåll över hela landet har vi unika insikter kring hur Sverige mår digitalt. Det är viktigt att vi delar med oss av dessa insikter.

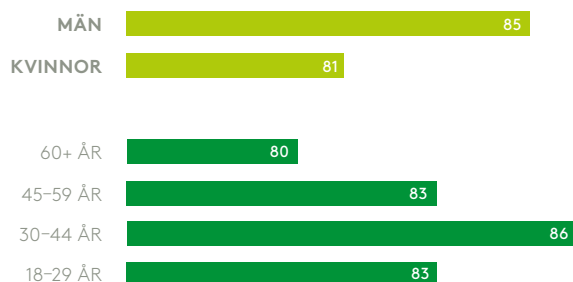
Resultatet för 2017 års index var 83 på en skala till 100, att jämföra med 82 för 2016. Det är ett högt värde, vilket är positivt och ligger helt i linje med att Sverige är ett av de mest digitaliserade länderna i världen. Det är intressant att konstatera att ett snabbt och stabilt bredband fortsatt är mycket viktigt när man väljer ny bostad – till och med viktigare än närhet till grönområden och kommunikationer. Vikten av att ha tillgång till ett snabbt och stabilt bredband har ökat sedan förra året. 2016 upplevde 53% att ett snabbt bredband i bostaden var "mycket viktigt", 2017 ser vi en ökning av den siffran med 5 procentenheter. I årets undersökning lade vi till aspekten "säkert och tryggt bostadsområde", vilket är en så pass fundamental sak för boendet att det hamnar överst på listan.

Resultatet är relativt stabilt mellan olika grupper i samhället, men vi kan konstatera att känslan av otrygghet på nätet är det som svenskarna upplever som mest problematiskt. Även detta år är föräldrar den grupp som halkar efter. Vi ser också att kvinnor och personer över 60 år har ett något lägre indexvärde än övriga. För att kunna förbättra den digitala livskvaliteten har vi identifierat två huvudsakliga utmaningar för en positiv utveckling: demokrati och säkerhet.

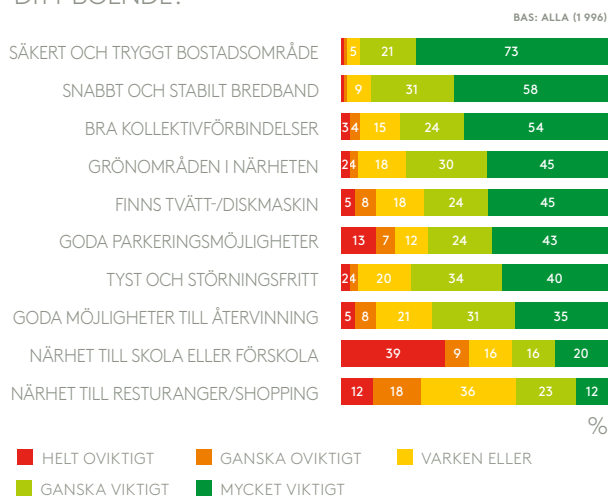
83

Resultatet för 2017 års index. (2016 var resultatet 82, på en skala till 100)

RESULTAT COM HEMS INDEX FÖR DIGITALT VÄLMÅENDE (PÅ EN SKALA TILL 100)



HUR VIKTIGT ÄR FÖLJANDE NÄR DET GÄLLER DITT BOENDE?



Demokrati - kampen mot digitala klassklyftor

När allt fler tjänster i samhället blir digitala och ersätter tjänster som funnits tillgängliga fysiskt måste alla ges möjlighet att koppla upp sig. Det är viktigt att så många som möjligt får tillgång till de nya verktygen samtidigt som rätt förutsättningar och kunskap finns för att kunna bruka dessa på ett bra sätt. Detta är avgörande för den framtida demokratin. Vi ser att det i vissa grupper finns en utbredd kunskapsbrist och oro för den ökade digitaliseringen och internetanvändningen.

Vi konstaterar i Com Hem-kollen att föräldrar är en grupp som mår sämre digitalt. Man oroar sig för sina barns internetanvändning. Ett exempel på initiativ som vi gjort under 2017 gäller gaming och e-sport. I en studie som vi gjort i samarbete med Sifo konstaterade vi att barnen vill ha ett större engagemang från föräldrarna. Ett spelande upp till tio timmar i veckan påverkar inte barnens välmående, skolarbete, sociala relationer eller fysiska aktivitet enligt studien. Vi har även tagit fram en minidokumentär om gaming och e-sport för att öka förståelsen samt gjort en ordbok för att fler ska förstå språket inom gaming.

På vår hemsida www.comhem.se/digital-livskvalitet har vi samlat innehåll som syftar till att ge våra kunder och andra konkreta råd för en bättre digital livskvalitet.

Strävan efter ett säkert och tryggt internet

Alltför många känner sig otrygga på nätet vilket blir ett hinder för en positiv utveckling. Det kan innebära allt från oro för den personliga integriteten till nätmobbning. Com Hem har ett ansvar för att öka säkerheten så att människor kan känna sig trygga i den digitala miljön. Vi strävar efter att förstärka den digitala livskvaliteten i hela Sverige. En del i detta arbete handlar om att öka kunskapen om användningen av digitala tjänster så att vi, våra kunder och andra intressenter blir bättre på att hantera utmaningar kopplade till digitaliseringen som bland annat handlar om integritet, informations-säkerhet och olika former av utsatthet på nätet.

Den höga graden av internetanvändning skapar också vissa utmaningar, i synnerhet barn och ungas utsatthet på nätet. Com Hem inser att vi inte kan lösa problemen på egen hand. Därför stödjer Com Hem organisationen Surfa Lugnt, där vi i samarbete med andra företag i vår bransch, intresseorganisationer och myndigheter för att höja vuxnas kunskap om barns och ungas vardag på nätet. Com Hem har låtit utbilda medarbetare till Surfa Lugnt-volontärer som gratis erbjuder föreläsningar till skolor om hur man som ung kan undvika fallgropar och utsatthet på nätet. Föreläsningarna kommer börja genomföras under 2018 och riktar sig till såväl skolpersonal, lärare, föräldrar som elever i åldrarna 9-16 år.

EXEMPEL PÅ COM HEMS SAMARBETEN

IT&Telekomföretagen

Tillsammans med IT&Telekomföretagen (branschorganisation för bolag inom IT- och telekomsektorn i Sverige) engagerar sig Com Hem främst inom Datarådet och Telekområdet. Inom dessa forum driver vi frågor som är viktiga för våra kunder och för samhällsutvecklingen i stort.

Bredbandsfakta.se/nyhetsbrevet Insikt

En kommunikationsplattform i syfte att sprida kunskap kring frågan om infrastrukturkonkurrens i allmänhet och fiberkonkurrens i flerfamiljshus i synnerhet.

IGEday

Com Hem deltar i IGEday (Introduce a Girl to Engineering day) vilket är ett initiativ för att öka intresset för teknik och ingenjörskap bland unga tjejer.

Yalla Rinkeby

Ett initiativ med syfte att ge möjligheter till yrkesarbete och egen försörjning för kvinnor som står långt från arbetsmarknaden. Com Hems roll i projektet har varit att bidra med internetuppkoppling och tv-tjänster i Yalla Rinkebys lokaler.

Kodcentrum

Tillsammans med Kodcentrum vill Com Hem väcka intresse för programmering hos barn, i syfte att säkerställa att den framtida generationen är rustad för det digitala samhället.

Tekniksprånget

Tillsammans med Tekniksprånget, arbetar Com Hem med att ta emot praktiserande ungdomar för att långsiktigt säkra vår framtida kompetensförsörjning genom att locka ungdomar till tekniska yrkesområden.

Com Hem Play Team

Play Team är Com Hems egna testpatrull - ett gäng nyfikna barn och ungdomar i åldrarna 7 till 18 år med uppdraget att testa och utvärdera dagens (och gårdagens) digitala verktyg och tv.

Initiativ för nyanlända på kundservice

I samarbete med Arbetsförmedlingen och Härnösands kommun har Com Hem kundservice startat en specialanpassad utbildning för teknisk support för en grupp nyanlända arbetssökande i Sverige.

ANSVARSFULLA AFFÄRER

Inom Com Hem är ansvarsfulla affärer en byggsten för varje affärsbeslut och de tjänster Com Hem tillhandahåller utgör en viktig plattform för dagens och framtidens samhälle. Ansvarsfulla affärer är nödvändigt för att Com Hem ska fortsätta leverera värde till aktieägarna. I vårt arbete följer vi sedan tidigare FN:s Global Compact och dess tio principer om mänskliga rättigheter, arbetsrättsliga frågor, miljö och antikorrup­tion. Under 2018 kommer vi även att underteckna FN:s Global Compact. Vi har tydliga etiska normer och förhållnings­sätt för alla delar av vår verksamhet, och mot alla parter som vi samverkar med. De styrs av vår uppförandekod och riktlinjer inom områden som mänskliga rättigheter, antikorrup­tion, miljö, personalrelaterade frågor och försiktighetsprincipen.

Ansvarsfull marknadsföring

På Com Hem strävar vi alltid efter att marknadsföra våra produkter och tjänster på ett ansvarsfullt sätt och tillhandahålla information som våra kunder kan lita på. I detta arbete

följer Com Hem regler och rekommendationer från Konsumentverket, DM-nämnden, EU, PTS, Telekområdgivarna och Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Därutöver stödjer vi och deltar aktivt i organisationer som Reklamombudsmanen, Telekområdgivarna och Kontakta. Telekområdgivarna ger kostnadsfri och opartisk hjälp till konsumenter medan Kontakta strävar efter att skapa ett sunt klimat mellan konsumenter, samhälle och företag som för en dialog med kunder. Under 2017 har Com Hem och några andra operatörer tillsammans med Telekområdgivarna tagit fram riktlinjer och därefter tecknat en överenskommelse som möjliggör för

Marknadskommunikation (antal incidenter)	2017	2016	2015
Fall av bristande efterlevnad av frivilliga koder gällande marknadskommunikation	8	4	7

De flesta fall av bristande efterlevnad rör oönskad telemarketing, inga incidenter har resulterat i böter, straff eller varning.



konsumenter att få kostnadsfri och opartisk rådgivning från Telekområdgivarna om fiberanslutningar.

Under 2017 hade Com Hem inga fall av överträdelser mot marknadsföringsregler som ledde till någon sanktion. Antalet fall av bristande efterlevnad av frivilliga koder har under 2017 uppgått till åtta överträdelser i jämförelse med fyra föregående år. Dessa ärenden avser vanligtvis situationer där anmälaren felaktigt har kontaktats, trots att denne har registrerat sig i NIX (ett spärregister med syfte att stoppa samtal i marknadsförings-, försäljnings- eller insamlings-syfte). Com Hem ser kontinuerligt över sitt interna system där telefonnummer dubbelkontrolleras mot NIX-registret.

Informationssäkerhet

Informationssäkerhet är en central del i vår verksamhet och utöver lagar följer vi självfallet de etiska branschregler som finns. Under 2017 har åtta mindre incidenter rörande kunders integritet inträffat inom Com Hem. Samtliga dessa har hanterats och är uppklarade. Vår integritetspolicy samt våra kundvillkor beskriver hur vi hanterar kunders data med målet att vara så lättförståeliga och informativa som möjligt. En naturlig del i vår ständiga strävan att säkerställa att vi skyddar våra kunders och anställdas integritet samt följer kraven på informationssäkerhet är vårt risksäkerhetsarbete. Detta arbete baseras på vårt ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) som baseras på ISO-standarden 27001. Systemet är ett ramverk av riktlinjer, rutiner, roller och aktiviteter, ett system som vi kontinuerligt arbetar med att utveckla och anpassa efter den verklighet vi verkar i. Inom Com Hem pågår sedan en tid tillbaka även ett verksamhetsomfattande arbete för att säkerställa att Com Hem är redo för den nya Dataskyddsförordningen (GDPR). Som en del i detta arbete har bland annat en översyn av våra befintliga behandlingar, system och rutiner gjorts i syfte att säkerställa all behandling sker på ett korrekt sätt, samt för att tillse att våra kunder och anställda även fortsättningsvis ges tillräcklig information och att deras uppgifter skyddas på erforderligt sätt. Com Hem är medlem i IT&Telekomföretagen, SIG Security och MSB Mediernas beredskapsråd och driver där aktivt olika typer av integritets- och informationssäkerhetsfrågor för att stärka förtroendet på marknaden.

Kundintegritet	2017	2016	2015
Klagomål rörande kundintegritet och förlust av kunddata	8	5	1

Alla incidenter har hanterats och är avslutade.

Andel som genomgått utbildning i organisationens policy och rutiner avseende motverkan mot korruption (%)	2017	2016	2015
Styrelse			
Andel som vår anti-korruptionspolicy har kommunicerats till	100%	100%	100%
Andel som erhållit utbildning i anti-korruption	100%	100%	0%

Medarbetare	2017	2016	2015
Andel som vår anti-korruptionspolicy har kommunicerats till	100%	100%	100%
Andel som erhållit utbildning i anti-korruption	100%	75%	0%

Alla anställda har informerats om uppförandekoden. Riktlinjer för gåvor, underhållning och gästfrihet har kommunicerats ingående i hela organisationen.

Anti-korruption

Vår Anti-korruptionspolicy som infördes i maj 2015 tar sin utgångspunkt i Com Hems uppförandekod, den fastslår de principer som tillämpas hos Com Hem för att förhindra korruption inom vår affärsverksamhet. Alla anställda på Com Hem har informerats om bolagets uppförandekod och vårt arbete för att bekämpa korruption. Därutöver under-tecknar varje nyanställd separat uppförandekoden som en del av Com Hems introduktionsprogram. Samtliga chefer i koncernledningen har fått utbildning avseende etik och anti-korruption från år 2016 och framåt. Vi erbjuder kontinuerlig utbildning samt informerar om våra befintliga policies genom våra interna kanaler för att minska risken för oavsiktliga misstag. Under 2017 hade Com Hem inga bekräftade fall av korruption.

Våra riktlinjer för gåvor, nöjen och representation som även dessa har kommunicerats i organisationen innehåller detaljerad information om hur alla på Com Hem bör agera när det gäller extern representation, samt om de regler som gäller för att ge och ta emot gåvor eller andra förmåner. Om våra medarbetare känner sig osäkra på hur de ska agera uppmanas de att kontakta sin närmaste chef eller rådfråga koncernens chefsjurist.

Barn på internet

Under 2017 har Com Hem, tillsammans med ECPAT Sverige och de större telekom- och internetleverantörerna i Sverige, bildat en telekomkoalition mot sexuell exploatering av barn på internet. Medlemskap i koalitionen innebär ett aktivt ställningstagande mot barnsexhandel; man tar såväl internt som externt tydligt avstånd från problematiken och informerar anställda och kunder om detta. Medlemskapet innebär också att man samarbetar med polisen, och att man deltar i möten med koalitionen för att utveckla nya lösningar som förhindrar, försvårar eller förebygger denna typ av brottslighet.

Visselblåsarsystem

Com Hem ska kännetecknas av en öppen företagskultur där alla medarbetare känner att de kan uttrycka sig fritt om de har upplevt allvarliga oegentligheter begångna av anställda i ledande ställning eller i nyckelposition inom koncernen. Som ett led i detta har Com Hem ett visseblåsarsystem, där medarbetare uppmuntras att anmäla missförhållanden och rapportera misstankar om allvarliga fel som begåtts, sanktionerats eller avsiktligt förbisetts av en anställd i lednings- eller nyckelposition. Sådana missförhållanden och allvarliga fel omfattar brott med fängelse i straffskalan, exempelvis bedrägeri, förskingring, trolöshet mot huvudman samt korrupta gärningar såsom givande och tagande av muta och miljöbrott. Det omfattar även andra allvarliga missförhållanden som tar sig grund i kränkningar av grundläggande fri- och rättigheter, risker för liv, säkerhet och hälsa samt skador på miljön. Systemet möjliggör anonym rapportering och uppgifter hålls konfidentiella för att skydda integriteten hos uppgiftslämnaren. Systemet ses som ett komplement till Com Hems vanliga kommunikationskanaler. Enligt policyn kan rapportering ske genom att uppgiftslämnaren skickar ett mejl till ett konto som enbart läses av Com Hem-koncernens chefsjurist. Alternativt kan ett vanligt brev skickas till Revisionsutskottets ordförande som är en av koncernen och dess ledning oberoende styrelseledamot i Com Hem Holding AB. De rapporterade förhållandena hanteras av chefsjuristen, företagsledningen (vd) eller Revisionsutskottet beroende på allvarlighetsgrad och gentemot vem eller vilka misstanken riktas samt i syfte att intressekonflikter inte uppstår. Vid behov kan utredningen även överlämnas till en extern, oberoende advokatbyrå. Under 2017 rapporterades inga incidenter genom visseblåsarsystemet.

Inköpsprocesser

Under 2017 införde Com Hem en leverantörskod som ställer krav på att alla leverantörer följer riktlinjer kopplade till hållbarhetsprinciper så som handelssanktioner, miljö, antikorrupktion och de centrala ILO-konventionerna (föreningsfrihet, diskriminering, tvångsarbete och barnarbete).

Com Hem ställer krav på att alla nya leverantörer åtar sig att följa leverantörskoden, antingen genom att underteckna koden eller genom att bekräfta att egna policyer i alla väsentliga aspekter överensstämmer med den. I alla upphandlingar utgör hållbarhetsprinciper en viktig del av utvärderingskriterierna och vägs mot andra aspekter (total kostnad, överensstämmelse med funktionskrav exempelvis). Samtliga befintliga leverantörer kommer att granskas årligen för att identifiera eventuella hållbarhetsrisker och vid behov vidta åtgärder för att säkerställa att de efterlever leverantörskoden.

Com Hem utförde under 2017 en granskning av en leverantör, baserad i Asien, som betraktas ha medelhög risk ur ett hållbarhetsperspektiv. Granskningsförfarandet innefattade intervju med hållbarhetsansvarig, inspektion av CSR-dokument, samt inspektion av fabrik och lokaler. Inga brister gentemot Com Hems leverantörskod identifierades under revisionen.

Utvärdering av leverantörer

	2017
Antal leverantörer som utvärderats enligt kriterier för arbetstagarrättigheter, miljö, och mänskliga rättigheter	259
Antal leverantörer identifierade att ha signifikant negativ påverkan på arbetstagarrättigheter, miljö, och mänskliga rättigheter	0
Andel nya leverantörer som utvärderats enligt kriterier för arbetstagarrättigheter, miljö, och mänskliga rättigheter	100%

MEDARBETARE



Till grund för vårt arbete med bolagets humankapital ligger bland annat en rad policies och riktlinjer såsom exempelvis vår uppförandekod, arbetsmiljöpolicy, policy för kränkande särbehandling och Jämställdhetsplan. Samtliga dokument delas med bolagets anställda och konsulter via koncernens intranät ComIn. Att bygga och utveckla ett starkt arbetsgivarvarumärke är en fortsatt prioriterad ambition i Com Hem och vi strävar kontinuerligt efter att behålla och rekrytera rätt medarbetare som delar våra värderingar kring att vara Pålitlig, Personlig och På. En viktig del i vår vision att skapa en positiv kundupplevelse är att alla våra medarbetare förstår och känner att de spelar en viktig roll i företaget. Ett viktigt budskap till våra medarbetare i Com Hem är att de erbjuds möjligheten att påverka och forma Sveriges digitala framtid. Com Hem fortsätter att mäta bland annat medarbetar- och ledarskap i de årliga medarbetardialogerna som berör fyra olika områden: arbetsmiljö; organisation; ledarskap; vision och mål. Resultatet av dessa områden sammanfattas i ett övergripande medarbetarindex. Resultaten

från 2017 års medarbetardialog, som genomfördes under september-oktober 2017 med en svarsfrekvens på 88%, visar på fortsatt positiva resultat inom områden såsom arbetsklimat, ledarskap och vision och mål. Com Hem ska fortsätta arbeta med att utveckla sin organisation och sina medarbetare för att ytterligare förstärka och befästa vår vision "Sveriges nöjdaste kunder", i vår bransch och samtidigt göra Com Hem till en attraktiv arbetsplats. Bland några av de initiativ som påbörjats under 2017 kan nämnas följande:

Com Hem har under 2017 utvecklat ett introduktionsprogram som implementeras under januari 2018. Programmet är sammansatt så att det inte bara ska vara värdefullt för nyanställda utan också fungera som informationsverktyg för befintliga medarbetare.

Hela ledningsgruppen i Com Hem deltog våren 2017 i en workshop om mångfald. Under workshopen beslöt vi att bilda en "mångfaldsgrupp" (Diversity Audit Group) som ska ombesörja att bolaget även fortsättningsvis jobbar med de här frågorna.

Kompetensutveckling

Samtliga anställda ska ha en individuell utvecklingsplan som ska diskuteras med närmsta chef genom regelbundna utvecklingssamtal – COMpetensamtal. Under 2017 har samtliga medarbetare introducerats till COMpetensamtalet som sker i ett webbaserat verktyg mellan chef och medarbetare. Samtalen bygger på våra värderingar, vår vision, vårt syfte samt de kompetenser vi har identifierat som viktiga för våra medarbetare och chefer i vårt gemensamma arbete att uppnå våra affärs mål. Vid tidpunkten för den medarbetardialog som fokuserar på just COMpetensamtalen och lönervisionsprocessen, svarade 92% att de genomfört sitt årliga COMpetensamtal.

COMpetensamtalen stöttar bland annat ett av delmålen i de individuella utvecklingsplanerna - att erbjuda våra medarbetare konkret stöd och tydliga mål för att de ska utvecklas i sina befintliga roller, liksom att växa in i andra framtida attraktiva roller inom företaget.

Vårt interna ledar- och talangutvecklingsprogram fortsät-

ter att skörda framgångar. Alla chefer på Com Hem erbjuds deltagande och beroende på senioritet i sin roll, deltar man i ett av våra två program (ny som chef eller erfaren chef). Våra specialister och talanger erbjuds också utvecklingsprogram som även dessa fortsatt bygger på våra värderingar, vår vision och vårt syfte samt våra affärs mål. Programmen löper över några månader upp till ett år och samtliga är designade för att utveckla och förstärka ledaregenskaper på Com Hem.

För att bibehålla momentum i våra utvecklingsinsatser, har vi under 2017 skapat ett antal nya aktiviteter som uppföljning till det seniora ledarprogrammet, för att stödja de utmaningar vi löpande identifierar, i bland annat våra medarbetardialoger.

Under 2017 har vi tagit fram tre olika workshops för våra erfarna ledare som under en halvdag fokuserar på:

- Engagemang
- Kommunikation
- Konflikthantering

ANTAL ANSTÄLLDA VID ÅRETS SLUT

	2017	Kvinnor/män (%)	2016	Kvinnor/män (%)	2015	Kvinnor/män (%)
Tillsvidareanställda	1 083	29/71	1 158	29/71	1 169	31/69
- Varav heltid	981	26/74	1 112	27/73	1 148	30/70
- Varav deltid	102	56/44	46	72/28	21	86/14
Visstidsanställda	13	23/77	21	33/67	9	56/44
Totalt	1 096	29/71	1 179	29/71	1 178	31/69

PERSONALOMSÄTTNING

	2017	Kvinnor/män (%)	2016	Kvinnor/män (%)	2015	Kvinnor/män (%)
Nyanställningar under året						
Under 30 år	127	32/68	109	28/72	120	33/67
30–50 år	80	43/57	91	33/67	89	31/69
Över 50 år	6	50/50	6	17/83	7	29/71
Totalt	213	37/63	206	30/70	216	32/68
Andel nyanställda	19%		17%		18%	
Personer som slutat under året						
Under 30 år	131	37/63	130	35/65	105	38/62
30–50 år	150	37/63	119	38/62	100	39/61
Över 50 år	16	44/56	20	55/45	10	20/80
Totalt	297	37/63	269	38/62	215	38/62
Personalomsättning	27%		23%		18%	

Personalomsättningen ligger i linje med vår bransch och kundtjänstverksamhet. Medelåldern för våra medarbetare är 28–29 år.

Minskning i antalet anställda och ökning i personalomsättning beror främst på integrationen av Phonera till Com Hem koncernens gemensamma funktioner under 2017.

Talangprogram

Sedan två år tillbaka har Com Hem ett särskilt talangprogram på sin IT-avdelning. Programmet identifierar och rekryterar, tillsammans med en extern partner, unga talanger inom IT och nu också teknik. Talangprogrammet har varit framgångsrikt och omfattar nu även talangrekrytering inom bland annat vår drift och teknikorganisation. Talangprogrammet fortsätter att rekrytera talanger även under nästkommande år. Programdeltagarna arbetar i utvecklingsteam och erbjuds möjlighet att praktisera på andra avdelningar inom Com Hem. De erbjuds också externa kurser och kontinuerlig coaching av erfarna medarbetare inom Com Hem för att få en bra start på sin karriär.

Framtidens medarbetare

Com Hem har under 2017 deltagit i event för unga akademiker och sistaårsstudenter vid en rad universitet och högskolor. Bolaget har även under 2017 nominerats till utmärkelser inom employer branding. Under 2017 utsågs Com Hem igen till ett Karriärföretag – en utmärkelse som delas ut årligen till företag som aktivt fokuserar på medarbetarnas utveckling, ökat engagemang och en förbättrad arbetsplats. Bolaget fortsätter att med framgång rekrytera till sitt management trainee program och IT-talangprogram.

Våra medarbetare är våra viktigaste ambassadörer och Com Hem utvärderar löpande nyckeltal som exempelvis eNPS (employee Net Promoter Score) och pNPS (product Net Promoter Score) i de kontinuerliga medarbetardialogerna. eNPS hade en positiv utveckling från 2016 och 2017 och ökade med 7 punkter. Även pNPS är fortsatt hög – det vill säga våra anställda fortsätter att vilja rekommendera våra produkter och tjänster.

Hälsa och balans

Vi lägger stor vikt vid alla aspekter av hälsa och säkerhet inom ramen för vårt arbetsmiljöarbete. Com Hem har engagerat sig i personalens välbefinnande under många år, och uppmuntar de anställda att delta i hälsofrämjande aktiviteter genom att bland annat erbjuda friskvårdsbidrag och sponsring av särskilda fysiska aktiviteter (under 2017 löpning och cykling). Genom att erbjuda företagshälsovård säkerställer vi att våra medarbetare vid behov får snabb och kvalificerad vård och rehabilitering. Under 2016 startade ett projekt för att analysera samtliga dimensioner inom området arbetsmiljö, och som slutfördes under 2017. Följande fokusområden identifierades och inom varje område har det under året formats arbetsgrupper som jobbat vidare med respektive delområde:

- Schema och arbetstid
- Arbetsmiljö
- Utbildning/utveckling
- Ledarskap och styrning
- Belöning
- Information

Com Hem följer upp sitt arbetsmiljöarbete löpande under året inklusive skyddsronder och arbetsmiljömöten med bland annat skyddsombud och representanter från fackliga klubbar men genomför också en medarbetardialog en gång per år som enbart fokuserar på fysisk och social arbetsmiljö.

Mångfald

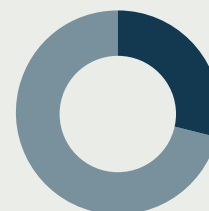
Com Hem värderar arbetsplatser med stor mångfald, och vår rekryteringsbas sträcker sig långt utanför Sveriges gränser. Vi menar att Com Hem har blivit ett mer innovativt och dynamiskt företag genom att vi har anställt personer i alla åldrar, med olika bakgrunder och erfarenheter. Com Hem strävar alltid efter att erbjuda samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter för alla medarbetare. Detta säkerställer vi bland annat genom villkoren i vårt kollektivavtal – Telekom.

Com Hem ser lika lön för lika arbete utan lönediskriminering som en självklarhet. Vi fortsätter att genomföra lönekartläggningar i samband med våra lönerevisioner för att säkerställa att vi inte har några strukturella löneskillnader mellan män och kvinnor. Resultatet av kartläggningen visade att inga sådana skillnader finns i bolaget och resultatet redovisas i bolagets Jämställdhetsplan 2017-2018.

Under 2018 deltar Com Hem även i Womentor – ett mentorprogram för ökad jämställdhet. Womentor är ett initiativ som stödjer företag i IT- och telekombranschen som syftar till att systematiskt öka andelen kvinnliga chefer. Som en del i programmet har Com Hem utsett en kvinnlig chef till adept samt en man från bolagets ledningsgrupp till mentor, att delta i Womentor-programmet under ett års tid. Com Hem har som mål att under 2017-2018 öka andelen kvinnliga chefer från 27% till minst 30%. Vi vill även öka andelen kvinnliga kandidater i vår rekryteringsprocess för positioner som brukar domineras av män som exempelvis inom IT. Målet är att ha minst en kvinna i intervjuprocessen för dessa poster och att hälften av den slutgiltiga kandidatlistan ska bestå av kvinnor. Com Hem försöker också, i den mån det är möjligt, att i rekryteringsprocessen jobba med anonyma CV.

KÖNSFÖRDELNING 31 DEC 2017

■ Kvinnor	29%
■ Män	71%



MEDARBETARINTERVJU

ETT FÖRETAG MED STARKT SYFTE
OCH TYDLIGA VÄRDERINGAR

Com Hem vill släppa loss kraften i alla svenskers digitala liv. Vi vill också att våra medarbetare ska få förutsättningar att släppa loss kraften av sin fulla potential. Det är därför vi existerar. Och vi gör det genom att leva efter våra värderingar, "På, Personliga och Pålitliga".

Årets Kraftknippe delas ut en gång om året, och tilldelas den som bäst levererar på våra värderingar. Dessutom är det alla andra på Com Hem som har röstat. Ingen jury, ingen ledningsgrupp, inget lotteri. I år gick priset till Carolina Eggertsson.

Det är lätt att dras med i hennes entusiasm. Även sådant som inte är så kul på jobbet levereras med ett leende. Kan allt verkligen vara så roligt, undrar man?

– I grund och botten handlar det om att jag gillar det jag håller på med. Då blir det också enklare för mig att göra ett bra jobb.

Reklambyrå. Eventbyrå. PR-byrå. Och en del annat. Det är vad Carolina Eggertsson gjort innan hon började på Com Hem och marknadsavdelningen. Eller på Com Hem-språk, projektledare i Brand experience-teamet med ansvar för all kommunikation mot fastighetsägare. Det innebär att hon dagligen har kontakt med byråer i den bransch hon kommer ifrån, ansvarar för mässor, för Com Hem Magasin, för nyhetsbrev och för en hel del andra event på Com Hem.

Hon började på Com Hem hösten 2016. Lite drygt ett år senare får hon priset för årets Kraftknippe. Det är snabbt jobbat, minst sagt. När man frågar varför, stannar hon upp och funderar lite.

– Om jag måste välja är jag nog inte direkt opålitlig eller opålitlig heller, men jag tror att jag är ganska Personlig med mina kollegor. Om jag och mina kollegor mår bra och kan skratta ihop, så blir vi mer kreativa och får lättare att leverera bra saker. Jag gillar att göra saker snabbt, förenkla krångel och styra upp saker så att man kommer vidare i arbetet. Bara för att man har kul behöver man ju inte såsa. Jag får lite av en kick av att leverera bra saker snabbt, och ställer krav på både mig själv och min omgivning. Och det verkar ju som om mina kollegor uppskattar det.

Priset till årets Kraftknippe delas ut i december varje år, med hela företaget på plats. Det är det finaste av fyra



Cristina Bueno på produktavdelningen för TV, Carolina Eggertsson på marknadsavdelningen, Ahmed Omar på försäljning och Daniel Bryntesson på nätverksplanering.

priser som delas ut. Ingen av pristagarna vet så klart om att de ska vinna.

– Det var superkul. Så klart man tänkte att det vore kul att få ett pris, men det finns så många duktiga människor på Com Hem.

Du trivs på jobbet. Com Hem verkar vara ett kul ställe. Dina kollegor uppskattar dig. Finns det något som inte är fullt så bra?

– Men självklart. En ganska enkel sak vore att uppmärksamma alla dom som gör ett fantastiskt jobb i det dolda, och de är många. Där finns helt klart mer att lyfta.

Ingenting som inte kan bli bättre alltså. Årets Kraftknippe 2017 har sagt sitt.

MILJÖ



Com Hem har löpande arbetat med miljöfrågor under många år. Den pågående digitaliseringen av samhället skapar möjligheter för ekonomisk tillväxt utan negativ miljöpåverkan och Com Hem strävar efter att vara bidragande i denna transformation. Detta gör vi genom att ständigt utveckla och förenkla miljömässigt effektiva kommunikationslösningar, men också genom att hushålla med resurser och ta hand om vårt avfall på bästa möjliga sätt.

Com Hems miljöarbete utgår från vår uppförandekod där miljö utgör en central del. Vi ser att digitaliseringen kan skapa möjligheter för minskad miljöpåverkan, och arbetar aktivt för att minska vår egen energiförbrukning och återvinning av e-avfall. Com Hem arbetar också med en miljömedveten upphandlingsmetodik (beskrivs i avsnittet om inköpsprocesser på sida 31). Vid investeringar och val

av leverantörer tas hänsyn till miljöaspekter för att minska materiel- och resursutnyttjande. Under 2017 har Com Hem i upphandlingar av kundutrustning säkerställt att minimera förekomsten av brom-, klor- och fosforföreningar.

Smarta städer

Vårt arbete med smarta städer har intensifierats under hösten där vi under våren 2018 kommer att presentera vår syn på den smarta staden med utgångspunkt i den smarta fastigheten. En viktig produktlansering för en smartare fastighet är appen Com Hem Smart som kommer att lanseras i början av 2018. Genom denna app kommer fastighetsägare och boende ha möjligheten att bland annat boka gemensamma resurser, dela information, anmäla fel och styra energiförbrukning.

Energiförbrukning (MWh)	2017	2016	2015
El inom organisationen	7 960	7 810	7 500
Värme	787	810	840
Kyla	2 798	2 820	2 740
El från outsourcade datahallar	641	630	550
El från IT-infrastruktur	4 125	4 130	3 750
Totalt	16 311	16 200	15 380
Andel förnybar	98%	90%	66%

Tabellen visar el, fjärrvärme och fjärrkyla från Com Hems kontor och datahallar samt energiförbrukningen från outsourcade datahallar och IT-infrastruktur.

Energikonsumtion från produkter (MWh)	2017	2016
Tv-boxar	50 280	53 880
Routrar	81 210	-
Totalt	131 490	53 880

Tabellen visar den uppskattade elförbrukningen från användningen av alla Tv-boxar och routrar hos våra kunder.

Energi

En del i vårt löpande arbete är att aktivt verka för att minska miljöpåverkan vad gäller energiförbrukning i produktionen av våra produkter och tjänster. Till exempel har Com Hem ingått avtal med Fortum Öppen Fjärrvärme® att återanvända överskottsvärme från datahallar till fjärrvärmenätet. Under 2017 har ett nytt elavtal trätt i kraft med en ny leverantör av förnyelsebar el. Detta har medfört att 100% av den el Com Hem köper direkt är förnyelsebar idag.

Återvinning och e-avfall

Com Hem har åtagit sig att säkerställa att använt nätverksmaterial, routrar och digitalboxar samlas in och återvinns på rätt sätt. För detta ändamål har vi etablerat ett partnerskap med Kuusakoski för återvinning av e-avfall och vi är anslutna till El-Kretsen för återvinning av uttjänt konsumentelektronik. Under 2017 har Com Hem inlett ett större arbete för återbruk av kundutrustning inom verksamheten, för att minska behovet av nyinköp av utrustning och därmed minska energi och resurskonsumtion i tillverkningsprocessen. Detta initiativ kommer att nå full effekt under 2018.