

Personal- och verksamhetsutveckling
Malin Warpare

CSR-strategi för Stockholm Vatten

INLEDNING

Stockholm Vattens uppdrag i staden är att ansvara för de samhällsviktiga funktionerna avfallshantering och vattenförsörjning och att dessa utvecklas på ett hållbart sätt för såväl dagens som morgondagens stockholmare. I uppdraget ligger även att hitta smarta vatten- och avfallslösningar som underlättar och stimulerar till en miljömässigt hållbar livsstil.

Denna strategi omfattar Stockholm Vattens ansvarstagande inom den sociala dimensionen och syftar till att beskriva och förtydliga Stockholm Vattens roll i samhället, på vilket sätt bolaget tar ansvar och medverkar i stadens arbete för en socialt hållbar utveckling. Strategin utgör också ett verktyg i arbetet för bolagets vision "Tillsammans för världens mest hållbara stad" och stadens vision "En stad för alla".

Strategin har sin utgångspunkt i stadens två inriktningsmål "Ett Stockholm som håller samman" och "Ett demokratiskt hållbart Stockholm". Dessa har konkretiserats utifrån Stockholm Vattens förutsättningar att bidra inom de tre perspektiven "Bolaget och kunden", "Bolaget och omvärlden" och "Bolaget och medarbetaren". Ett antal fokusområden är framtagna inom perspektiven, vilka också återfinns i bolagets målarbete 2017-2021.

STRATEGINS AVGRÄNSNING

I kommunfullmäktiges budget 2016 gavs stadens bolag i uppdrag att utforma en CSR-strategi för hur de i verksamheten och vid investeringar kan bidra till en positiv samhällsutveckling och en sammanhållen stad. Syftet med detta var bland annat att minska arbetslösheten i grupper långt från arbetsmarknaden, skapa social sammanhållning och bidra till lokalsamhället. Uppdraget avgränsades till omfatta den socialt hållbara utvecklingen. För att säkerställa en ekonomiskt hållbar utveckling finns redan väl inarbetade modeller inom Stockholm Stadshus AB och arbetet med en klimatsmart hållbar utveckling faller inom ramen för Stockholm stads miljöprogram.

CSR-ARBETET PÅ STOCKHOLM VATTEN

Stockholm Vatten har bedrivit ett aktivt CSR-arbete i många år. Under 2012 ansökte bolaget om en CSR-certifiering hos den europeiska arbetsgivarorganisationen CEEP vilket bolaget fick som första bolag i Sverige. Sedan dess har bolagets CSR-arbete belönats med två återcertifieringar, den senaste under 2016. Stockholm Vatten har även tagit emot utmärkelser på hemmaplan i form av St Julianpriset där bolaget blev nominerade i arbetsgivar-kategorin 2014 och vann priset i samma kategori 2015. St Julianpriset är Stockholms stads pris för att belöna arbete som görs för att inkludera människor med funktionsnedsättning i samhället.

DEFINITION AV EN SOCIALT HÅLLBAR UTVECKLING

Strategin utgår ifrån den definition av socialt hållbar utveckling som gjorts av Stockholm stads kommission för ett socialt hållbart Stockholm. Definitionen beskriver fyra faktorer:

- Fördelning av livsvillkor på ett sätt som bidrar till välbefinnande och den sammanvägda graden av välbefinnande i samhället.
- Fördelning av samhällets resurser på ett sätt som skapar möjlighet för fler att förverkliga sina liv genom utbildning, arbete och ett boende med tillgång till önskade kvaliteter.
- Delaktighet i samhällsutvecklingen på ett sätt som stärker den sociala sammanhållningen och samhörigheten med samhället
- Säkerställande av människors behov av trygghet

STOCKHOLM STADSHUS AB- VERKTYG FÖR HÅLLBAR UTVECKLING

Stockholm stad har genom sitt ägande av Stockholm Stadshus AB och dess dotterbolag en stark styrning och påverkan på regionens hållbara utveckling. I koncernen ingår bolag med ansvar som är centrala i hela regionen inom infrastruktur, bostäder, kultur, markutveckling, mm vilket ger staden förutsättningar att säkerställa en hållbar utveckling av staden och regionen både för nuvarande och kommande generationer. Koncernen med sina dotterbolag är därför ett viktigt och värdefullt verktyg för staden i ett långsiktigt hållbart arbete och har en avgörande roll i arbetet med att realisera målsättningar och planer.

STOCKHOLM VATTEN DRIVER HÅLLBAR UTVECKLING FÖR STOCKHOLMARNAS

Genom sitt ägande av Stockholm Vatten säkerställer staden en säker och hållbar hantering av vatten-, avlopp- och avfall på ett sätt som tillgodoser stockholmarnas behov idag utan att äventyra kommande generationers förutsättningar att tillgodose sina.

Stockholm Vatten bidrar kontinuerligt till de båda inriktningsmålen: ”Ett Stockholm som håller samman” och ”Ett demokratiskt hållbart Stockholm” genom sina tjänster. En väl fungerande infrastruktur är en avgörande förutsättning för en hållbar tillväxt och en stad för alla. Genom att erbjuda en väl fungerande och tillförlitlig tillgång till vatten, avlopp och avfallstjänster bidrar bolaget till likvärdiga livsvillkor oavsett var man bor eller vilka förutsättningar man har. Bolaget spelar också en viktig roll i utbyggnaden av ett Stockholm som håller samman genom att tidigt i planeringsprocessen bidra med innovativa lösningar för vatten- och avfallslösningar som underlättar för, och stimulerar till, en hållbar livsstil hos stockholmarna.

CSR-STRATEGI OCH FOKUSOMRÅDEN

Bolaget och kunden

Vi finns till för våra kunder

Stockholm Vatten är Sveriges största vatten- och avfallsbolag. För att utveckla tjänster för denna samhällsviktiga verksamhet krävs ett kundnära arbetssätt och förståelse för kundens behov. Stockholm Vattens medarbetare har dagligen möten med kunder utifrån sina olika yrkesroller. Dessa utgör en given ingång för frågor och synpunkter från allmänheten.

Vi är pålitliga, lyhörda och håller det vi lovar samt levererar alltid hög kvalitet

Genom omfattande kundundersökningar och åtgärdsplaner säkerställs att kundernas åsikter och uppfattningar tas om hand. Tillsammans med andra stora VA-organisationer bedrivs samarbete av benchmark-karaktär där de goda exemplen delas mellan medlemmarna.

Bolaget har en extern webbplats för samlad information där kunder även kan lämna synpunkter, klagomål och förbättringsförslag. Kundens synpunkter följs upp månadsvis och bidrar till verksamhetsutveckling. Dessutom finns en tjänst som kundansvarig vilken möjliggör för kunderna att höra av sig direkt till en person vars uppgift är att lyssna på kunder för att hjälpa dem vidare med frågor och ärenden. Stockholm Vatten arbetar också med servicemål (vatten och avlopp) och servicegarantier (avfallstjänsterna), allt för att säkerställa kundnöjdheten. Arbetsgången är tydligt kopplad till ISO 9001 och ISO 14001 samt förbättringsmetodiken Lean vilket är ett kundorienterat arbetssätt.

Vi har hög tillgänglighet för våra kunder och kunden har stort förtroende för oss

När en verksamhet ansvarar för en samhällskritisk funktion är hög tillgänglighet A och O. Stockholm Vatten har en jourverksamhet som tar över när dagpersonalen går hem. Under dygnets och årets alla timmar övervakas anläggningar och ledningsnät av kunnig och erfaren personal. Kundernas förtroende är stort. Från den senaste kundundersökningen för hushållskunder våren 2016 svarar 75 % att de har förtroende för Stockholm Vatten och hela 89 % att de litar på Stockholm Vatten som leverantör.

Vi är nytänkande för att möta framtidens behov

Stockholm Vatten arbetar med ständig förbättring och utveckling för att underlätta för såväl dagens stockholmare som framtida generationer. En viktig aspekt är att tillgängliggöra våra tjänster för fler stockholmare. Några exempel på utveckling är den mobila miljöstationen som får utökad turlista varje år och en ny automatisk miljöstation för farligt avfall, tillgänglig dygnet runt. Andra exempel på tjänster som gör det enklare för kunden är hämtning av trädgårdsavfall. För att uppmuntra stockholmarna att ta tillvara på fullt fungerande bruksvaror har Roslagstulls återbruksanläggning öppnat. Dessutom har ett turnerande återbrukskoncept tagits fram som ska användas i stadsdelarna.

Vi samarbetar med en rad olika företag och organisationer som har engagemang för hållbarhets- och miljöfrågor. Vi är en samhällsaktör som visar vägen för att nå en hållbar framtid - *Tillsammans för världens mest hållbara stad.*

Bolaget och omvärlden

Stockholm Vatten samarbetar med andra delar av staden i att erbjuda möjlighet till arbete för grupper som står långt ifrån arbetsmarknaden

För att våra verksamheter ska kunna möta våra kunders behov både nu och i framtiden arbetar vi aktivt med att säkerställa mångfald i våra personalgrupper. Vårt goda samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen i att etablera praktikplatser och kommunala visstidsanställningar för grupper som står långt ifrån arbetsmarknaden har resulterat i ett flertal lyckade rekryteringar.

Stockholm Vatten krävställer socialt ansvarstagande i upphandlingar

Stockholm Vatten arbetar med upphandling av entreprenörer och leverantörer på ett strukturerat och systematiskt sätt. Krav ställs i upphandlingarna på miljömässigt, ekonomiskt och socialt

ansvarstagande hos leverantörer och entreprenörer utifrån den enskilda upphandlingens förutsättningar. Socialt ansvar är ett brett begrepp och innebär i korthet att Stockholm Vatten i de upphandlingar där det är relevant utformar särskilda kontraktsvillkor om exempelvis arbetsmiljö, arbetsvillkor, sysselsättningsfrämjande åtgärder och efterlevnad av antidiskrimineringslagstiftningen. Detta ger oss möjlighet att vidta rättsliga åtgärder om avtalet och indirekt t ex arbetsmiljölagstiftningen inte följs.

Bolaget och medarbetaren

Stockholm Vatten stimulerar utveckling, engagemang och ansvarstagande hos medarbetarna

Vi uppmanar medarbetaren att engagera sig och vidareutvecklas inom företaget. Genom en långsiktig planering säkerställer vi att medarbetarens kompetens utvecklas i takt med omvärlden och verksamheten. Lärlingsprogram, praktik och interna utvecklingsvägar är en del av strategin för att säkerställa vår långsiktiga kompetensförsörjning.

Stockholm Vatten behöver medarbetarnas engagemang, delaktighet och ansvarstagande för att utveckla verksamheten och arbetssätt. Detta främjas genom olika typer av påverkansforum och kanaler för att bidra med förbättringsförslag, synpunkter och idéer.

En god arbetsmiljö och företagskultur är viktiga förutsättningar för en väl fungerande organisation. Stockholm Vatten arbetar systematiskt med att främja god hälsa och förbygga ohälsa i syfte att påverka och stödja medarbetarna i att fatta hälsofrämjande livsstilsval och stärka den enskildes motivation till livslång hälsa. Detta görs genom kunskapshöjande insatser och systematisk uppföljning.

Stockholm Vatten arbetar aktivt med ett likabehandlande och jämställt arbetssätt

Allt arbete på Stockholm Vatten ska planeras, organiseras och följas upp så att likabehandling och jämställdhetsintegrering främjas. Det innebär att statistik och beslutsunderlag könsdifferentieras och analyseras för att identifiera exkluderande och missgynnande faktorer innan beslut fattas. Lönekartläggning genomförs årligen och säkerställer jämställd lönesättning.

En arbetsmiljö fri från diskriminering, kränkande beteende och språkbruk är en nödvändighet för vår verksamhet. Ett systematiskt utvecklingsarbete bedrivs där bland annat obligatoriska utbildningsinsatser genomförs för både medarbetare och chefer årligen.

IMPLEMENTERING AV STRATEGIN

Strategin kommer att ingå som ett underlag i Stockholm Vattens mål-, planerings-, och uppföljningsarbete. Det innebär att fokusområdena kommer att omhändertas i verksamheternas ordinarie handlingsplaner och aktiviteter och kommer också att följas upp i ordinarie forum. Strategin beslutas av bolagsstyrelsen.

INRIKTNINGSMÅL	
Ett Stockholm som håller samman	Ett demokratiskt hållbart Stockholm
MÅLBILD	
Stockholm Vatten tillhandahåller smarta innovativa lösningar för vatten- avlopp- och avfallstjänster på ett sätt som ger en hållbar utbyggnad av Stockholm.	Stockholm Vatten tillhandahåller vatten- avlopp- och avfallstjänster på lika villkor och med tillgänglighet för alla oavsett förutsättningar.

CSR-STRATEGI FÖR STOCKHOLM VATTEN		
Bolaget och kunden	Bolaget och omvärlden	Bolaget och medarbetaren
Fokusområden	Fokusområden	Fokusområden
Stockholm Vatten är pålitliga, lyhörda och håller det vi lovar samt levererar alltid hög kvalitet	Stockholm Vatten samarbetar med andra delar av staden i att erbjuda möjlighet till arbete för grupper som står långt ifrån arbetsmarknaden	Stockholm Vatten stimulerar utveckling, engagemang och ansvarstagande hos medarbetarna
Stockholm Vatten har hög tillgänglighet för våra kunder och kunden har stort förtroende för oss	Stockholm Vatten krävställer socialt ansvarstagande i upphandlingar	Stockholm Vatten arbetar aktivt med ett likabehandlande och jämställt arbetssätt
Stockholm Vatten är nytänkande för att möta framtidens behov		