



TELENOR SVERIGE 2014 HÅLLBARHETSRAPPORT



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

VD:s förord	sid 3
Fakta om Telenor	sid 4
Telenors internationella hållbarhetsarbete	sid 5
Vår hållbarhetsstrategi	sid 6
Hållbara affärer	sid 7 – 9
Vision och värderingar	sid 7
The Telenor Way	sid 7
Mänskliga rättigheter och Antikorruption	sid 7
Yttrandefrihet	sid 8
Arbetsmiljö	sid 8
Hållbara leverantörskedjor	sid 8
Kundfokus 2014	sid 9
Mobiltäckning	sid 9
Konsumentfrågor	sid 9
Telekområdgivarna	sid 9
Etiska rådet ERB	sid 9
Minskad miljöpåverkan	sid 10 – 11
Energieffektivisering	sid 10
Klimatpåverkan	sid 11
Avfallshantering	sid 11
Engagemang i samhället	sid 12 – 16
Trygghet på nätet	sid 12
Surfa Lugnt	sid 12
ECPAT	sid 13
Telenor Safe Report	sid 13
Surf Academy	sid 14
Röda Korset	sid 14
Youth Summit	sid 15
Lokalt engagemang	sid 15
Missing People	sid 15
Open Mind	sid 16
Uppföljning av 2014	sid 17
Ambitioner för 2015	sid 17
Kontaktinformation	sid 18

VD HAR ORDET

2014 började jag som VD för Telenor Sverige. Efter flera år som VD för Telenor Broadcast och Canal Digital känner jag koncernen väl och kan ärligt säga att jag är stolt över Telenor. Ord som hållbarhet och samhällsansvar är inte bara fina ord i en rapport utan praktiseras dagligen av tiotusentals medarbetare i alla tretton länder Telenor verkar i.

Att tillhöra en företagsgrupp med höga krav och förväntningar inom hållbarhet är positivt. Det gör oss bättre som operatör. Det ger ett större bidrag till samhället. Förhoppningsvis märker våra kunder också av våra ansträngningar.

För Telenor Sverige är tre områden i fokus i hållbarhetsarbetet: Ett tryggare internet, miljöhänsyn samt att bidra till att personer med funktionsnedsättning kommer ut i arbetslivet (Open Mind).

2014 har liksom året innan präglats mycket av tillgång till bra nät. Utan bra tillgång och hög datakapacitet är vi borta från matchen. Därför har Telenor investerat kraftigt i modernisering av gamla nät och utbyggnad av nya basstationer. Byte av utrustning har släppt fram mer datatrafik men trots det skapat ett energieffektivare nät. För första gången har vi lyckats att inte öka energiförbrukningen trots kraftig utbyggnad av näten. CO₂-utsläppen från våra resor har också minskat med 26 procent.

Telenor Group har under året lyft frågan om mänskliga rättigheter inom koncernen. Trots att Sverige rankas som världens bästa land avseende mänskliga rättigheter¹ så har vi i vår svenska översyn konstaterat att mycket finns att göra. Barnens rättigheter kränks varje dag på nätet. Vi inser att vi aldrig kan göra tillräckligt här men vårt samarbete med ECPAT angående barnsexhandel gör ändå skillnad. Vi var det första företaget att starta ett eget ECPAT-team och teamet arbetar oförtrutet på med att sprida kunskap. Vi har under året tagit fram en rapportknapp i mobilen där man enkelt och anonymt kan rapportera misstänkt barnsexhandel till ECPAT hotline.

Detta var några glimtar från rapporten som jag hoppas du ska finna läsvärd.

Vänligen

Patrik Hofbauer
VD Telenor Sverige



¹ Enligt International Human Rights Rank Indicator (IHRI) 2014



FAKTA OM Telenor

Telenor Sverige² är en helhetsleverantör av telekommunikationstjänster vars nät täcker 99 procent av landets befolkning. Telenor Sverige har idag cirka 2,5 miljoner mobilabonnenter, cirka 640 000 bredbandskunder och en halv miljon tv-kunder. Telenor Sverige omsätter cirka 12,8 miljarder kronor (2014) och har cirka 1900 anställda. Läs mer på www.telenor.se

Telenorkoncernen är en internationell leverantör av kommunikationstjänster inom tele-, data- och media. Utöver mobilverksamhet på 13 marknader i Norden, Central- och Östeuropa samt Asien har koncernen 33 procents ägarandel i VimpelCom Ltd. med verksamhet på 14 marknader. Telenorkoncernen är en av världens största mobiloperatörer med 186 miljoner mobilabonnemang i sina konsoliderade verksamheter (Q4 2014), en omsättning på 107 miljarder norska kronor (2014) och cirka 33 000 anställda. Telenor är noterat på Oslo Børs (TEL). Läs mer på www.telenor.com

Denna rapport finns att ladda ned som pdf på www.telenor.se/privat/om-telenor/hallbarhet/hallbarhetsrapporting/index.html

² Med "Telenor" eller "Telenor Sverige" avses i denna rapport den svenska verksamheten som omfattar varumärkena Telenor, Bredbandsbolaget, Glocalnet, Canal Digital KabelTV, Ownit, OpenNet, Open Universe samt Vimla. Telenor äger också Tele2:s fasta fiberverksamhet. Med "Telenorkoncernen" eller "Telenor Group" avses den globala verksamheten med säte i Oslo.

Telenors INTERNATIONELLA HÅLLBARHETSARBETE

Telenor Group's hållbarhetsarbete syftar till att maximera nyttan med telekom-tjänster, skapa mervärde för samhället samt bidra till en hållbar utveckling.

Tre områden är i fokus:

- Att möjliggöra ökad välfärd för utsatta grupper genom innovativa telekom-tjänster
- Att skapa säkra och trygga tjänster
- Att motverka klimateffekten och minimera egna utsläpp av växthusgaser samt stödja en hållbar tillväxt

Under 2014 har Telenor Group också ökat fokus på mänskliga rättigheter kopplat till företagets verksamheter i samtliga länder. För mer information läs mer på www.telenor.com/en/corporate-responsibility

Telenor Group rapporterar enligt ramverket Global Reporting Initiative (GRI) till följande externa organisationer:

The Carbon Disclosure Project (CDP)

The UN Global Compact (Annual Communication of Progress)

Läs mer om rapportering på www.telenor.com/en/corporate-responsibility/reporting/

Telenor till Myanmar!

Under 2014 startade Telenor sin verksamhet i Myanmar med ett åtagande att täcka 90 procent av landet med mobilnät inom 5 år.

Läs mer på www.telenor.com/media/in-focus/telenor-in-myanmar

VÅR HÅLLBARHETSSTRATEGI

Telenor eftersträvar att vara ett hållbart företag såväl ekonomiskt, miljömässigt som socialt. Det innebär att allt vi gör ska präglas av ett ansvarsfullt och långsiktigt tänkande: hur vi gör affärer, hur vi påverkar miljön samt hur vi respekterar mänskliga rättigheter och engagerar oss i samhället.

Vår etiska kod talar om hur vi skapar värden för våra ägare, kunder och det omgivande samhället på ett respektfullt sätt.

Vår verksamhet ska ständigt förbättras. Det är viktigt för oss att våra leverantörer delar vår syn på hållbarhet och har en vilja att hela tiden utmana sig och bli bättre.

Telenors primära ansvar är att hjälpa människor kommunicera var de än befinner sig och att maximera nyttan av de tjänster vi levererar.

Vi är övertygade om att hållbarhetsarbetet stärker vår affär genom ökad kundnöjdhet och ökad stolthet hos medarbetare samtidigt som vi bidrar till ett bättre samhälle.

För Telenor Sverige innebär det att vi fokuserar hållbarhetsarbetet på följande områden:

- Öka barn och ungas trygghet på nätet
- Minimera vår inverkan på miljön
- Agera språngbräda åt personer med funktionsnedsättning

Öka barn och ungas trygghet på nätet

Barn använder mobiltelefon och internet i allt yngre åldrar. Vi tillhandahåller tjänster som hjälper barn och deras föräldrar hantera både kostnader och innehåll. Tillsammans med våra samarbetspartners arbetar vi för en tryggare vardag på nätet:

- med Rikskriminalpolisen och ECPAT mot barnsexhandel
- med Surfa Lugnt för att öka kunskapen om barns nätvardag
- med Röda Korset för ökad gemenskap via mobilen och nätet
- med vårt eget skolprojekt Surf Academy för smartare internetanvändning

Minimera vår inverkan på miljön

Vi vill bidra till ett miljömässigt hållbart samhälle. Detta gör vi genom att ständigt utveckla och förenkla effektiva kommunikationslösningar, men också genom att hushålla med resurser och ta hand om avfall. Vi uppmanar kunderna att lämna in sina gamla mobiltelefoner i butik för återvinning. Vi deltar i Telenor Groups klimatprogram och jobbar mot uppsatta miljömål.

Agera språngbräda åt personer med funktionsnedsättning

Genom Telenors eget program Open Mind erbjuder vi arbetsträning för personer med funktionsnedsättning. Många med funktionsnedsättning står idag utanför arbetsmarknaden och saknar möjlighet att skaffa sig erfarenhet. Vi vill erbjuda en chans att komma ut i arbete genom relevanta erfarenheter och ökad kompetens. Det blir en vinst för individen, företaget och samhället.

Antagen av företagsledningen december 2014.

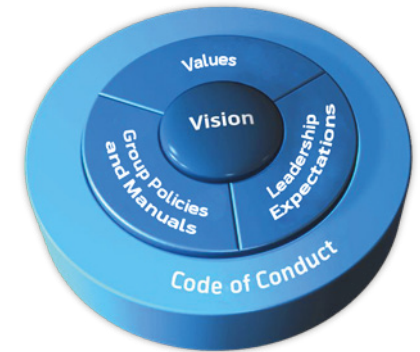
Vision och värderingar

Vår vision

“Empower societies – We provide the power of digital communication, enabling everyone to improve their lives, build societies and secure a better future for all”

Våra värderingar

- Vi gör det enklare
- Vi inspirerar
- Vi visar respekt
- Vi håller vad vi lovar



Telenor's värderingar är vår kompass för hur vi ska agera för att nå vår vision och för att skapa en stark kultur som är avgörande för hur vi lyckas i våra affärer. Inom Telenorkoncernen finns en samlande modell, "The Telenor Way", som förutom vision och värderingar innehåller policies och riktlinjer, uppförandekod (Code of Conduct) samt ledarskapsförväntningar (se bilden).

Mänskliga rättigheter och antikorrupktion

Respekten för mänskliga rättigheter är integrerad i Telenors koncernövergripande styrdokument, Code of Conduct, Supplier Conduct Principles samt olika policys. De är baserade på FN:s (Förenta Nationerna) deklaration om de mänskliga rättigheterna och ILO:s (International Labour Organisation) kärnkonventioner. Genom vår Supply Chain Sustainability-process görs riskanalyser och granskningar i leverantörskedjan. Under 2014 har Telenor genomfört en granskning (Due Diligence) avseende mänskliga rättigheter. I Sverige har vi framför allt konstaterat att barnens rättigheter kränks på nätet. Därför är det viktigt att Telenor såsom internetleverantör samarbetar med ECPAT (barnrättsorganisation vars vision är en värld utan barnsexhandel). Vi har också under året utvecklat en rapportknapp i mobilen för rapportering av hemsidor med misstänkt barnpornografi direkt till ECPAT Hotline.

Under 2014 fortsatte Telenor sin aktiva roll i FN:s "Global Compact Supply Chain Advisory Group" och arbetet med att ta fram FN:s "Global Compact Anti-Corruption Guideline for Supply Chain".

Telenors syn på integritet och transparens tydliggörs i vår Code of Conduct, som undertecknas av alla som anställs på företaget.

I Bangladesh avslöjades allvarliga olyckor och barnarbete hos Telenors underleverantörer 2008.

Sedan dess har Telenor gjort ett omfattande arbete med att höja standarden i leverantörskedjan samt arbetar tillsammans med UNICEF för att ge barn möjlighet till skolgång.

Läs mer på www.telenor.com/sustainability/initiatives-worldwide/improving-hsse-standards-the-case-of-bangladesh/



Yttrandefrihet

Yttrandefrihet på internet är en fråga som engagerar Telenor. Vi har under 2014 fortsatt engagemanget inom branschinitiativet The Telecommunications Industry Dialogue on Freedom of Expression and Privacy med tio principer. Det är en samlad insats av nio telekomoperatörer och leverantörer för att adressera integritet och yttrandefrihet på internet. Det ingicks också ett tvåårigt samarbetsavtal med Global Network Initiative (GNI). Läs mer om initiativet på www.telecomindustrydialogue.org/

För att medarbetare ska kunna rapportera oegentligheter anonymt (s.k. whistleblowing) finns på Telenor ett incidentrapporteringsystem framtaget.

Arbetsmiljö

Telenors HSSE-arbete (Hälsa, säkerhet, miljö) utgår från lagstiftning, medarbetarengagemang, kundkrav och ägarkrav. Telenor har under 2014 arbetat vidare med att utveckla lokala Husråd på våra större kontor där arbetsmiljö – och säkerhetsfrågorna står i centrum. Vidare jobbar vi ständigt aktivt med att öka tryggheten för medarbetare och kunder i våra butiker. Under 2014 har en säkerhetsutbildning online genomförts på Telenor. Den har innehållit olika moment om säkerhet i mobilen, på nätet, på wifi samt integritetsfrågor.

Telenors konstförening firade 20 år under 2014. Tack vare engagerade medarbetare och med stöd från företaget får konsten en roll i arbetsmiljön. Telenors sjukfrånvaro uppgick 2014 till 2,27 procent. Telenor har kollektivavtal.

Hållbara leverantörskedjor

Vid investeringar och val av leverantörer ska hänsyn tas till hållbarhetsaspekter som exempelvis miljö för att minska materiel- och resursutnyttjande. Detta ingår som en naturlig del i Telenors inköpsprocess.

Våra leverantörer måste följa Telenors särskilda uppförandekod för leverantörer – Supplier Conduct Principles (SCP). Koden inkluderar områden som mänskliga rättigheter, arbetsförhållanden och miljö. Leverantören förbinder sig till uppförandekoden genom att underteckna avtalet Agreement on responsible Business Conduct (ABC). Detta sker i alla ny- och omförhandlingar.

Under 2014 träffade vi drygt 20 leverantörer, samarbetspartners och återförsäljare, vid totalt 40 tillfällen för att få reda på hur de arbetar med hållbarhetsfrågor. Främsta anledningen är att följa upp hur väl de uppfyller ABC-kraven men också att vi ska lära av varandra och förbättra både oss och dem inom hållbarhetsområdet.

Kundfokus 2014

Mobiltäckning

Telenor arbetar hårt för att förbättra förtroendet och kundnöjdheten hos konsumenterna. Vi vet av mätningar som görs att Telekombranschen generellt fortfarande har lågt anseende hos konsumenterna. I år ser vi att både branschen och Telenor har ökat lite i anseende. En del som påverkar mätningarna är mobiltäckningen, som även detta år varit en het fråga. Förutom att vi har påbörjat en omfattande utbyggnad av vårt nät, där vi går från 70 till 90 procents yttäckning av Sverige vid slutet av 2016, har vi också förenklat och förtydligat täckningskartorna i samarbete med branschen och Post-och telestyrelsen (PTS). Detta sammantaget hoppas vi kan fortsätta att påverka våra resultat framåt.

Konsumentfrågor

Telenors ambition är att bli den operatör kunderna tycker bäst om. Under 2014 lanserades Telenor Change. Change gör det möjligt för Telenors kunder att byta till en ny mobiltelefon varje år och bidrar samtidigt till att fler människor, i och utanför Sverige, får möjlighet att äga en smartphone. Istället för att inaktuella modeller ligger och samlar damm i våra byråldor får de nytt liv på nya marknader där de gör nytta hos nya användare. Andrahandstrenden är på stark frammarsch runt om i världen.

Vi vet att det idag kommer nya smarta mobiler oftare än vartannat år och att fler mobiltelefonanvändare vill kunna byta mobiltelefon oftare. Genom att ta tillvara på den gamla mobiltelefonen och ge möjlighet till återanvändning, kan vi som enda svenska operatör tillgodose våra kunders behov av att prova nya mobiltelefoner och nya funktioner – varje år, vilket ökar flexibiliteten hos kunden samtidigt som vi ger mobiltelefonerna ett längre liv på marknaden.

Under 2014 har vi haft fokus på att förbättra kvaliteten och stärka kundupplevelsen i såväl vår kundservice som våra självbetjäningstjänster. I vår strävan efter att alltid bli bättre ber vi också kunderna om feedback omkring vad vi gör bra och vad vi kan göra bättre. Resultatet av kundnöjdhetsmätningen görs enligt modellen NPS (Net Promoter Score) och det ligger till grund för bonus för alla medarbetarna.

Samarbetet med Blekinge Tekniska Högskola (BTH) som vi inledde 2013 har gett resultat i form av studentutbyten, forskningsprojekt samt en stor satsning på nationellt kompetenscentrum. Ett av forskningsprojekten syftar till att förbättra kundens surfupplevelse.

Telekområdgivarna: "Nöjdare kunder men fler ärenden"

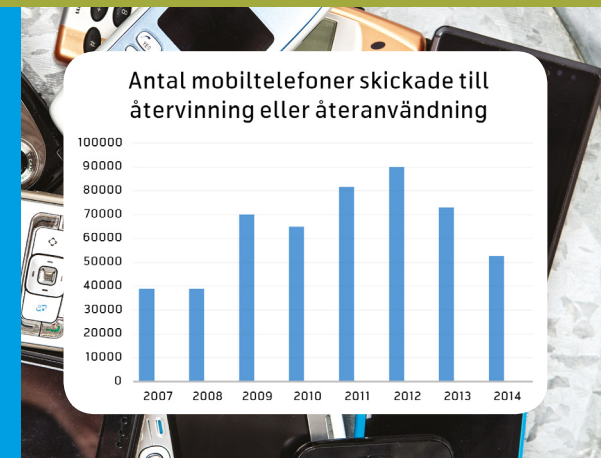
Genom att vara med i Telekområdgivarna vill Telenor ge våra kunder möjlighet till opartisk rådgivning, information och medling om så behövs. Under 2014 tog Telekområdgivarna emot flest antal ärenden sedan starten 2006 men trots det var kundnöjdheten i Svenskt Kvalitetsindex högre än något annat år. En förklaring till ökat antal ärenden kan vara enklare anmälmöjligheter på webbplatsen. En tredjedel av anmälningarna gällde fast telefoni hos ett fåtal aktörer med marginell marknadsandel.

Etiska Rådet för Betalteletjänster (ERB)

Telenor är medlem i ERB och följer de riktlinjer som branschen frivilligt åtar sig gentemot konsumenterna avseende exempelvis marknadsföring och kundservice. ERB ställer i sin tur krav på leverantörerna av innehållstjänster. Under 2014 uppdaterades regelverket av ERB bland annat med ett förtydligande om regelernas syfte.



Change gör det möjligt för Telenors kunder att byta till en ny mobiltelefon varje år, och bidrar samtidigt till att fler människor, i och utanför Sverige, får möjlighet att äga en smartphone. Genom att ta tillvara på den gamla mobiltelefonen och ge möjlighet till återanvändning, kan vi som enda svenska operatör tillgodose våra kunders behov av att prova nya mobiltelefoner och nya funktioner – varje år, vilket ökar flexibiliteten hos kunden samtidigt som vi ger mobiltelefonerna ett längre liv på marknaden.



Miljöfokus

Vi på Telenor har under många år arbetat med miljöfrågor och vi vill göra vad vi kan för att bidra till ett hållbart samhälle. Detta gör vi ständigt genom att utveckla och förenkla miljömässigt effektiva kommunikationslösningar, men också genom att hushålla med resurser och ta hand om vårt avfall på bästa möjliga sätt. I Telenors Hållbarhetsstrategi utgör miljöfrågor en viktig del. I vårt arbete med att systematiskt minska miljöpåverkan för Telenor Sverige har följande fokusområden lyfts fram:

- Energieffektivisering
- Klimatpåverkan
- Avfallshantering

Energieffektivisering

Trots en omfattande utbyggnad av mobilnäten under 2014 har den totala energiförbrukningen inte ökat under året. Vi har fortsatt vårt arbete med att byta ut äldre utrustning i våra basstationer mot mer energieffektiv. Ett pilotprojekt med solceller har prövats vid en av våra basstationer.

I Karlskrona har vi organiserat om arbetsplatserna med en ny, aktivitetsbaserad kontorsmodell vilket gör att medarbetare kan använda den plats som passar bäst för dagen. Detta har lett till ett ökat utnyttjande av lokalerna och därmed minskad energiåtgång.



Nya kontorslandskapet i Karlskrona ger en energieffektivare arbetsplats. Även fikapausen är viktig.
Foto: Fredrik Telleborn

Klimatpåverkan

Sedan 2008 har Telenor sänkt CO₂-utsläppen med 65 procent!

Tack vare ambitiösa miljömål har vi lyckats åstadkomma denna förbättring. I alla fastigheter, datacentraler och mobila basstationer där vi kan styra valet själva har vi köpt Grön el. Vi har miljökrav med vid valet av tjänstebil samt i inköpsprocessen av leverantörer. Under 2014 minskade vi CO₂-utsläppen från resandet med 26 procent.

Sedan flera år tillbaka stöttar vi Världsnaturfondens (WWF) projekt Earth Hour. Under 2014 erbjöd vi en kostnadsfri SMS-påminnelse om Earth Hour till alla som anmälde sig på WWF:s hemsida. Vi uppmuntrade också våra kollegor till engagemang genom artiklar och miljötips. Under själva Earth Hour släckte vi ned våra kontor och butiker. En trädplanteringskampanj genomfördes tillsammans med WWF som gav 2248 nya träd till regnskogen.



Avfallshantering

De senaste åtta åren har våra kunder samlat in över en halv miljon mobiltelefoner i våra butiker. Mobiltelefonerna sänds till ett företag som återställer och vidare säljer telefoner och återvinner dem som inte är säljbara. Genom vårt medlemskap i El-Kretsen säkerställer vi att våra produkter tas om hand och återvinns på ett korrekt sätt.

Vi jobbar också tillsammans med våra leverantörer hela tiden. Exempelvis har vi under året tillsammans med vår elleverantör utvecklat nya möjligheter via IT-systemen att göra energioptimeringar på våra anläggningar. Tillsammans med vår leverantör för elektroniskt avfall har vi utvecklat en ny process för att optimera transporter samt återanvändning av metaller.



ECPAT-teamet 2014

Trygghet på nätet

Tillgång till internet är idag nästan lika viktigt som vatten och el. I rapporten Svenskarna och internet 2014³ visar .SE att 8 av 10 använder internet i sin smarta mobil dagligen. Under senaste året har också andelen som använder en surfplatta dagligen mer än fördubblats. Internet har gått om TV som viktigaste informationskälla och hälften av tvååringarna använder nätet idag. Internet erbjuder enorma möjligheter också för barn och ungdomar, men det finns fallgropar. Som internetleverantör vill Telenor ta ett särskilt ansvar för tryggheten på internet och därför är det ett fokusområde inom vårt hållbarhetsarbete.

I samarbete med säkerhetsföretaget F-Secure erbjuder vi ett säkerhetspaket som skyddar mot skräppost, virus och spionprogram samt ett särskilt program för föräldrakontroll. På våra hemsidor ger vi också goda råd till föräldrar, framtagna av experter på barn och ungdomars användning av Internet.

Kostnadskontroll för familjer

Telenor arbetar kontinuerligt för att erbjuda föräldrar och barn ett tryggare internet. Ett led i arbetet är att ge familjer möjligheten att sätta sina egna surfgränser och därmed få bättre koll och kontroll över den gemensamma surfvolymen. En surfgräns begränsar hur mycket surf som kan förbrukas på ett sim-kort varje månad. När kortet nått sin surfgräns går det inte att surfa mer fram tills nästa månad.

Vi samarbetar också med flera organisationer för ett tryggare internet.

Surfa Lugnt

Telenors engagemang i Surfa Lugnt och dess styrelse har pågått sedan 2010 i syfte att öka vuxnas kunskap om barns nätvardag. Surfa Lugnt-priset för "Sveriges bästa nätsatsning" 2014 delades ut till stödorganisationen Tjezonen för projektet "Storasysstrar på nätet."

surfaLugnt.se

³Svenskarna och internet 2014.

Läs mer på www.iis.se/docs/SOI2014.pdf

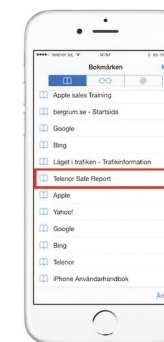


"CSR på riktigt" blev motiveringen till priset för Årets företagssamarbete mellan Telenor och barnrättsorganisationen ECPAT. Priset utdelades i maj 2014 av FRII - Frivilligorganisationernas insamlingsråd. Priset har inspirerat till vidare samarbete och skapat stor stolthet internt på Telenor. Under året har ECPAT-teamet på olika kontor inom Telenor använt hundratals arbetstimmar för att sprida kunskap om ECPAT-samarbetet samt hur man kan rapportera misstänkt barnsexhandel. Efter att vår tidigare ECPAT-ambassadör slutat på Telenor utsågs Rikard Svensson, Karlskrona, till ny ECPAT-ambassadör i december.

Telenor samarbetar även med Rikskriminalpolisen i syfte att hindra tillgång till, och spridning av, material på Internet som skildrar sexuella övergrepp mot barn. Detta gör vi genom att blockera de webbadresser som polisen uppgett som illegala. Blockeringen är en så kallad DNS-blockering vilket innebär att själva adressen inte går att nå fram till. Tusentals försök blockeras varje dag.

Telenor Safe Report

Som svar på en uppmaning till handling från Europeiska kommissionen, har Telenor Group gått samman med flera världsledande IT-företag och bildat en koalition för att göra internet en tryggare plats för barn och unga. (CEO Coalition to make the Internet a better place for kids). En konkret åtgärd som Telenor vidtagit under 2014 är att lansera rapportknappen Telenor Safe Report. Den finns förinstallerad som bokmärke i nya iPhone för Telenors kunder samt planeras införas även i Android under 2015. Rapportknappen syftar till att man enkelt och anonymt ska kunna rapportera misstänkt barnsexhandel på nätet till ECPAT Hotline.



Telenor Safe Report. Telenors kunder har fått ett nytt bokmärke i iPhone för rapportering till ECPAT Hotline. Foto: iphonesajten.se

13

Telenor Surf Academy

Telenor Surf Academy är ett skolprojekt där elever utbildas till "internetambassadörer" och blir lärare åt sina lärare i syfte att minska IT-klyftan i skolan. Under 2014 har Erlaskolan i Norrköping samt Stentorpskolan och Söndrumskolan i Halmstad deltagit i Surf Academy med totalt 70 elever.

Sedan starten 2011 har 51 skolor i 18 kommuner deltagit med 326 elever som fått expertkunskaper i sociala medier, källkritik, upphovsrätt samt nätbetende.

Totalt sett räknar vi med att över 4500 personer påverkats av Surf Academy genom att eleverna föreläst för lärare, andra elever samt olika föreningar i sina kommuner runt om i landet.

Nya internetambassadörer utbildas på Erlaskolan i Norrköping. Foto: Erlaskolan.



Röda Korset

Telenors inledde ett samarbete med Röda Korset 2011. Under 2014 tecknades ett samarbetsavtal som innebär att Telenor dels är huvudsponsor till "Jourhavande kompis" och dels bidrar till att exponera Röda Korsets insamlingar på olika sätt. Jourhavande kompis är en chattjour för ungdomar upp till 25 år där man anonymt kan prata om precis vad som helst. Telenor stöder också insatser för projektet Familjeåterförening. Röda Korset arbetar ständigt med att hjälpa familjer återförenas efter krig, konflikter och naturkatastrofer. I detta arbete är mobiltelefonen ett ovärderligt verktyg.

Ett särskilt stöd till det översvämningsdrabbade Balkan genomfördes under sommaren där Telenor lyfte Röda Korsets kampanj i sms-utskick till kunder som bidrog generöst till hjälparbetet.



Räddningsteam från Serbiska Röda Korset hjälper nödställda vid översvämningsarna sommaren 2014

Foto: Röda Korset



Youth Summit

Två svenska ungdomar, Sara Magnusson och Jonathan Ekstrand deltog i årets Youth Summit i Oslo. Telenor Youth Summit är en internationell workshop som syftar till att hitta nya sätt att lösa sociala problem på med hjälp av mobil teknik. Youth Summit hålls i samband med utdelningen av Nobels fredspris i Oslo.

Lokalt engagemang

Som en av Karlskronas största arbetsgivare har Telenor under 2014 bidragit till flera trygghetsarbeten. Projektet "Barn-Mobilen-Internet" omfattar expertföreläsningar för föräldrar omkring skolbarnens digitala vardag. Föreläsningarna arrangeras tillsammans med kommunen, polisen och Surfa Lugnt.

Telenor stöder också telefonkostnader för Nattvandrande föreningar samt tidningen MediaBoom som görs av funktionshindrade i Karlskrona.

Missing People

Under 2014 blev Telenor huvudsponsor åt Missing People. Föreningen publicerar efterlysningar och hjälper polis och anhöriga arrangera skallgångar när personer försvinner spårlost. Telenor uppskattar den samhällsnytta Missing People gör och i deras verksamhet är mobilen och mobiltäckning oerhört viktiga hjälpmedel. Telenor bistår därför med kommunikationslösningar åt Missing People.

Open Mind

Telenor Open Mind är ett arbetsträningsprogram för personer med någon typ av funktionsnedsättning. Programmet handlar om att få värdefulla erfarenheter från arbetsmarknaden för att bygga på sitt CV. Då vi vet om att många personer med funktionsnedsättning i högre utsträckning än övriga befolkningen står utanför arbetsmarknaden tror vi på Telenor att detta är ett sätt att förändra situationen. Vi anser att alla har att vinna på ett mer inkluderande arbetsliv.

Det gångna året har fem personer arbetstränat hos Telenor inom ramen för Open Mind och inom olika affärsområden.

Synskadade Anders från Karlskoga är en av deltagarna som efter programmet fått arbete på Telenors nätövervakningscentral.

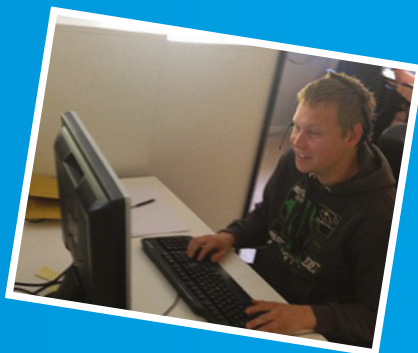
- Jag tog studenten 2005 och började jobba som fordonsmekaniker. Efter några års arbete började jag få problem med synen. Det blev en tid av oro som följde, det var väldigt svårt för mig att acceptera att min syn blev sämre och sämre och till sist försvann synen helt.

I samband med allt som hände med min syn fick jag information om Open Mind programmet på Telenor. Precis i början av sjukdomen var jag inte redo för att börja tänka på att jobba men successivt växte det på sig att jag var redo att ge mig tillbaka ut. Jag är tacksam att Telenor och Open Mind gav mig chansen.

Här på nätövervakningen tar jag emot enklare samtal, registrerar ärenden åt våra tekniker samt hanterar också TV-störningsärenden som inkommer från Telekområdgivarna. Jag trivs väldigt bra med jobbet! Jag behöver fortfarande stöd och hjälp av mina kollegor och de är väldigt hjälpsamma så om det uppstår något med skrivaren som jag inte kan fixa själv så får jag hjälp av dem, berättar Anders.

Anders från Karlskoga är en av årets Open Mind deltagare som jobbar vidare efter programmet.

Foto: Cecilia Broström



UPPFÖLJNING AV 2014

I förra årets Hållbarhetsrapport skrev vi om vilka ambitioner vi hade inför 2014. Här redovisar vi ett sammandrag av hur det gick med ambitionerna.

VAD VI SA ATT VI VILLE GÖRA

VAD VI GJORDE

Ytterligare begränsa vår klimatpåverkan

Minskade CO2 med 20 procent samt utvecklat IT-system för energioptimering

Vidareutveckla programmen för återanvändning, återvinning och avfallshantering

Infört Change för återanvändning av mobiler och samlat in över 52.000 mobiler i butikerna

Ytterligare fokusera på tryggare internet

Startade upp ett affärsövergripande projekt kring området "tryggare internet" i syfte att öka fokus på frågorna

Fortsätta som huvudsponsor till ECPAT

Det har vi gjort och även visat ECPAT:s dokumentärfilm "När ingen ser" på våra kontor

Arbeta vidare med Surfa Lugnt

Ordnat expertföreläsningar internt och externt

Utveckla samarbetet med ännu en organisation

Tecknat samarbetsavtal med Röda Korset

Inspirera fler skolor med hjälp av Surf Academy

Utbildat sjuttio nya internet-ambassadörer

AMBITIONER FÖR 2015

- Utveckla arbetet med hållbara leverantörskedjor genom workshops och föreläsningar
- Vidareutveckla satsningen på ett tryggare internet och utöka fokus på utbildning mot barn och föräldrar
- Erbjud rapportknappen Telenor Safe Report utanför Telenors kundkrets
- Vidareutveckla ECPAT-samarbetet
- Fortsätta reduktionen av klimatpåverkande utsläpp
- Öppna för minst fem nya deltagare i Open Mind
- Processerna kring Telenor Change med hanteringen av telefonerna kommer fortsätta förbättras under kommande år

KONTAKTINFORMATION

Vi tar tacksamt emot synpunkter på denna rapport och på hur Telenor uppfattas som ett ansvarstagande och hållbart företag.

Kontaktinfo e-post: hallbarhetsguiden.se@telenor.com

18

