Verksamhetsberättelse

Kvalitet och Miljö

Allmän företagsinformation

Företagsnamn	Smart Recycling AB
Organisationsnummer	556774-5046
Adress	Mätarvägen 17c
Postadress	19637 Kungsängen
Antal anställa	31
Kontaktpersoner	Lisa Hägglund, Kenneth Jespersen
Miljöansvarig	Lisa Hägglund
Kvalitetsansvarig	Lisa Hägglund
Hemsida	www.smartrecycling.se

Innehåll

Syfte ..... **Fel! Bokmärket är inte definierat.**

1. Organisation och verksamhet 3

2. Bakgrund till ledningssystemet 3

3. Ledarskap, ansvar, delaktighet och kundnöjdhet 3

4. Kvalitetsområden och miljöaspekter 4

4.1 Sammanfattning av kvalitetsområden och miljöaspekter 4

4.2 Fyll i beslutad rangordning kvalitetsområden och miljöaspekter 4

5. Kvalitets- och Miljöpolicy 4

6. Kvalitéts och Miljömål 5

7. Genomförda förbättringar och rutiner 5

7.2 Indikationer som följs upp på årsbasis 7

8. Avvikelse och förbättringsförslag 7

9. Intern uppföljning och revision 8

9.2 Revisioner 8

1. Organisation och verksamhet

Vision:
Vår vision är att göra hållbarhet enkel och lönsam för företag genom smidig avfallshantering, effektiv återvinning och transparent rapportering.

Mission:
Vår mission är att förenkla och förbättra företagens hållbarhetspraxis genom smidig avfallshantering, högkvalitativ återvinning och återanvändning, samt transparent rapportering. Vi strävar efter att göra hållbarhet lönsam och enkel samtidigt som vi minskar miljöpåverkan.

Affärsidé:
Vår affärsidé är att erbjuda hållbarhetstjänster som förenklar företagets avfallshantering, återvinning, återanvändning och rapportering.

Allt började med en liten lastbil, ett leende och ett par handskar
Jakob Ribbing grundade företaget 2009 med ambitionen om att hjälpa kunder att bli bäst på hållbarhet och att förändra en bransch som kantades av dålig service och brist på innovationskraft. Smart Recycling är privatägt och har sedan starten utvecklats till ett företag med 33 anställda och över 1000 kunder. Företaget leds sedan 2013 av VD Kenneth Jespersen.

2. Bakgrund till ledningssystemet

Med en affärsidé som bidrar till en cirkulär ekonomi och drivet om göra hållbarhet enkelt och lönsamt för företag blev steget att införa ett miljöledningssystem ett strategiskt val för att säkerställa att vi lever som vi lär. Under 2015 inleddes arbetet med att ta fram ett miljöledningssystem som passar vårt företag, i storlek och i förutsättningar. Samma år påbörjade vi arbetet med att bli miljödiplomerade enligt Svensk Miljöbas. Miljöledningssystemet bygger på de fem grundelementen i ISO 14001 och vårt miljöarbete revideras gentemot den nationella miljöledningsstandarden Svensk Miljöbas. 2023 tog vi beslut om att även bli kvalitetsdiplomerade med målet om en tydlig intern struktur i arbetet för ökad kundnöjdhet, för att minska risker och för att ta vara på möjligheter.

3. Ledarskap, ansvar, delaktighet och kundnöjdhet

Vi är en medelstor organisation med en strategisk ledningsgrupp och en operativ ledningsgrupp där beslut fattas nära verksamheten och driften. När beslut kommer från styrelse eller ägare planerar den strategiska ledningsgruppen implementeringen i resten av organisationen.

VD godkänner de ekonomiska och personella resurser som behövs för att säkerställa och möjliggöra ledningssystemets drift och genomförande. Den strategiska ledningsgruppen samt marknad- och hållbarhetssansvarig har en strategisk roll gällande målsättning och uppföljning.

Hållbarhetsansvarig ansvarar för att driva miljö- och kvalitetsledningssystemen enligt arbetssättet: planera - genomföra - följa upp - förbättra.

Alla anställdas ansvar är att följa de rutiner, policys som tagits fram och beslutats. Uppföljning av arbetet tas på interna möten varje vecka, månadsvis, kvartalsvis och årsvis på ledningens genomgång.

Kundnöjdhet
Vårt arbete med kundtillfredsställelse grundar sig i att förstå kundens behov och erbjuda effektiva, pålitliga och lönsamma hållbarhetstjänster som förenklar kundens hållbarhetsarbete. Vi arbetar kontinuerligt med att förbättra våra processer och tjänster genom utvärdering av insatser vid årlig uppföljning på ledningens genomgång, månadsvis när vi följer upp våra nyckeltal, på avdelningsmöten som stående punkt, samt via vårt avvikelsesystem Thor. Vid kvartalsmöten när alla medarbetare träffas fångas förbättringspunkter upp.

Vi mäter kundnöjdhet NPS genom digitala undersökningarna som skickas ut kvartalsvis till alla våra kunder och sammanställs. NPS började mätas december 2023. Våra säljare genomför relationssamtal beroende på vilket avtal de har för att fråga om förbättringar och uppdatera behovsanalysen. Utifrån resultat och förslag från kunder förbättrar vi våra processer och tjänster. Resultaten presenteras kvartalsvis på möten med hela organisationen.

4. Kvalitetsområden och miljöaspekter

4.1 Sammanfattning av kvalitetsområden och miljöaspekter

Miljö- och kvalitetsaspekterna har tagits fram genom att vi först gjorde en kvalitetskartläggning och en miljöutredning. Det gav oss en nulägesanalys av det flöde av produkter och tjänster i verksamheten som påverkar miljön och våra arbetssätt och rutiner. Kvalitetskartläggningen ger oss svar på frågan om vi arbetar på ett bra sätt: Bra interna rutiner, tar vara på möjligheter, minimerar risker och når våra strategiska mål.

Varje år, under november/december genomför vi en ny miljöutredning och kvalitetskartläggning för att skapa oss ett uppdaterat nuläge som hjälper oss sätta våra strategiska mål för kommande år.

4.2 Fyll i beslutad rangordning av kvalitetsområden

1. Kompetens
2. Avvikelsehantering
3. Digital affärsutveckling eSmart
4. Medvetenhet/kunskap hos kund
5. Supernöjda kunder (kundnöjdhet)

4.2 Fyll i beslutad rangordning av miljöaspekter

1. Resurseffektivitet egen verksamhet
2. Resurseffektivitet kund
3. Inköp varor och tjänster
4. Kompetens
5. Hållbarhetskrav företag

5. Miljö-och kvalitetspolicy

Vi har en Miljö- och kvalitetspolicy. Se hemsidan.

6. Miljö- och kvalitetsmål 2024/2025

Målområde: Kompetens
Vi är beredda på framtiden. Genom att investera i och stärka vår interna kompetens inom hållbar utveckling, säkerställer vi lagefterlevnad och möter våra kunders behov.

- Säkerställa intern kompetens för att kunna möta kundernas krav på avfallsdata i linje med CSRD
- Säkerställa att alla medarbetare har en grundläggande kunskap inom miljö

Målområde: Inköp varor och tjänst
Varje val vi gör, varje vara och varje tjänst är en möjlighet att påverka positiv förändring. Våra inköp av varor och tjänster ska främja hållbarhet, kvalitet, etik och överensstämma med miljöstandarder.

- Göra en leverantörsbedömning utifrån våra krav och förväntningar

Målområde: Kontinuerliga förbättringar
Vi vill alltid bli bättre. Vi inspireras av möjligheten att skapa en verksamhet som inte bara möter förväntningarna, utan överträffar dem. Vi ska stärka vår kvalitetskontroll, säkerställa efterlevnad av standarder och förbättra övergripande effektivitet och prestanda.

- Ta fram en digital forms för avvikelsehantering / Förbättringsförslag

Målområde: Resurseffektivitet egen verksamhet
Med hela vårt hjärta driver vi vår verksamhet med minsta möjliga miljöpåverkan och högsta möjliga kvalitet. Vi ska alltid utmana oss till att använda färre resurser för att producera samma mängd varor eller tjänster.

- Minska mängden kemikalier som har en negativ påverkan på människor och miljö

Målområde: Digital affärsutveckling

- Förenkla kundernas hållbarhetsrapportering genom att utveckla funktioner i eSmart som matchar kraven i CSRD

Målområde: Resurseffektivitet kund
Målet är att minska genereringen av avfall genom att få kunden att återanvända, återvinna och minska onödigt förbrukade resurser.

- Utbilda kunden om återvinning och aktuella krav kopplat till lagar och förordningar

Målområde: Supernöjda kunder
Våra kunder är våra ambassadörer. Vi ska öka andelen kunder som är villiga att rekommendera våra produkter och tjänster till andra.

- **NPS 70**

7. Genomförda förbättringar och rutiner / Avrapportering

Då kvalitetsmål är nytt för oss i och med diplomeringen, har vi inte haft något tydliga kvalitetsmål men trots det arbetat med förbättringar.

Kvalitet:

- **Utvecklat avvikelsehantering i app (Thor)**
  Via appen kan service ute på leverans rapportera avvikelser direkt när de är hos kund som transportledningen fångar upp. Alla avvikelser sammanställs.
- **Ny kundundersökning**
  En digital kundundersökning i Google forms togs fram med mätpunkter för varje avdelning: Kundtjänst, sälj, service samt en NPS. Dessa skickas ut kvartalsvis via Paloma till kunder och sammanställs inför kvartalsmötet. Resultat sammanställs i måldokument för att kunna följa utvecklingen av resultatet.
- **Grundläggande genomgång med alla medarbetare om Miljöbas och Kvalitetsbas**
  Då vi arbetat med detta ett längre tag fick alla medarbetare en genomgång om syfte och mål med ledningssystem och vad det innebär för Smart Recycling.
- **Utveckling av kundportal eSmart**
  För att öka kundnöjdheten och nyttan för kunden att använda kundportalen eSmart har vi utvecklat layout, funktioner och data som ska göra det enkelt för kunden
- **Involverat oss i Upplands Bro-kommunen**
  Gått med i Företagarna för att skapa affärsmöjligheter, nätverka samt vara med och påverka och bidra i hållbarhetsfrågor.
- Utvecklat hemsidan för att öka tillgängligheten och användarvänligheten för målgruppen / kunder
- Genomfört introduktionsutbildning för nya medarbetare om kvalitet

Miljö:

- Flyttat till Miljöbyggnad Silver med solcellsanläggning på taket, 500 kW installerad effekt
- Utökat sorteringen i och med kravet på matavfall och förpackningar
- Bytt ut våra tjänstebilar från laddhybrider till elbilar och Installerat laddstolpar vid kontoret
- Fortsatt 100 % biogasdriven fordonsflotta
- Hantering av avfall – investerat i en komprimatorlösning
- Handlade bara begagnade möbler till nya kontoret
- Köpt in Hjärtstartare till nya kontoret
- Genomfört introduktionsutbildning för nya medarbetare om kvalitet
- Vi har pantat kundernas pant och därmed skänkt 94 951 kr till Stockholms Stadsmission
- Vi har utvecklat vår återvinningstjänst till att nu vara entreprenör i SÖRAB-kommuner för att hämta förpackningsavfall. Något som kräver tillstånd/auktorisation.
- Tagit fram en inköpspolicy för varor och tjänster

7.2 Indikationer som följs upp på årsbasis

Hänvisar till måldokument MÅL – 2024 för alla företagsmål. Många av dessa mål är satta 2024 så det finns ingen historik. *(- betyder att vi inte har någon data)*

Aktivitet / indikator	**Aspekt**	2023	2024	2025	2026
Utbildningsplan: Webbutbildning i miljökunskap	Kompetens, miljö	100 % (33 utbildade)			
Kundnöjdhet NPS	Kundnöjdhet, kvalitet	85			
Aktiva användare eSmart	Kundnöjdhet	-			
Antal förbättringsförslag /avvikelserapport	Kvalitet	-			
Antal webbinarium	Kundnöjdhet	-			
Nyhetsbrev	Marknadsföring	10			
Inlägg Nyheter & Tips	Kundnöjdhet, marknadsföring	-			
Energiförbrukning	Miljö	Nya lokaler 2023 och vi har ej data ännu			
% Godkända Lev - Leverantörsbedömning	Miljö, kvalitet	-			
% miljövänliga kemikalier	Miljö, inköp	-			

8. Rutin Avvikelser och förbättringsförslag

För att hitta förbättringsmöjligheter och underlätta det dagliga arbetet använder vi ett digitalt system som heter Thor. Det är en app som våra servicemedarbetare använder i sitt arbete.

Rutin: Avvikelsehantering
Ansvarig: Transportledning

1. Medarbetaren upptäcker brister, fel eller förbättringar i sin leverans till kund.
2. Medarbetaren fyller i information om avvikelsen i appen. Där kan en bild laddas upp.
3. Transportledningen öppnar avvikelsen och utreder avvikelsen. Beroende på vad det är för typ av avvikelse ansvarar transport för att ta det vidare till ansvarig avdelningschef eller avdelning. Tex om det är något som säljavdelningen behöver göra i kontakt med kunden. Avvikelserapport tas ut vid månadsvis för att se på mönster i eventuella förbättringar och åtgärder.
4. Om det sker åtgärder eller förbättringar som behöver kommuniceras ut, ansvarar avdelningschef för att det blir gjort. (Beroende på vad det rör för avdelning)

9. Intern uppföljning, egenkontroll och revision

Aktivitet	Kontinuerlig uppföljning	Årlig uppföljning
Lagefterlevnad	Vid uppdatering eller ändringar i lagar, förteckningar och föreskrifter.	Laglista i samband med ledningens genomgång.
Mål och handlingsplan	Månadsvis i ledningsgruppen samt med marknadsansvarig och hållbarhetsansvarig. Fyller i nyckeltalen för de olika områden inom företaget: Företagsmål / sälj, HR, Marknad, Miljö och kvalitet.	Ledningens genomgång
Avvikelser	Dagligen i appen Thor av servicemedarbetare	En uppföljningspunkt på Ledningens genomgång
Övrigt förbättringsarbete	Kvartalsvis för alla medarbetare vid samlingen. Punkt på avdelningsmöten.	
Ledningens genomgång		Med tydlig agenda
Extern revision		Årligen av godkända revisorer enligt Svensk Miljöbas och Svensk Kvalitetsbas.

9.2 Revisioner

	2020	2021	2022	2023	2024
Revisor	**Miljödiplomering** Johanna Edestav, Miljöbarometern Annika Johansson Miljöstegen	**Miljödiplomering** Annika Johansson Miljöstegen	**Miljödiplomering** Annika Johansson Miljöstegen	**Miljödiplomering** Annika Johansson Miljöstegen	**Kvalitetsdiplomering** **Miljödiplomering** Johanna Edestav Norconsult