



TAXI
STOCKHOLM
15 00 00



TAXI
STOCKHOLM
15 00 00

Hållbarhetsredovisning Taxi Stockholm 2020

En hållbar resa



Om hållbarhetsredovisningen

Vi redovisar årligen vårt hållbarhetsarbete och förra redovisningen lanserades i april 2020. Redovisningen avser verksamhetsåret 2020 och har upprättats i enlighet med Global Reporting Initiatives Standarder för hållbarhetsredovisning (2016) på tillämpningsnivå "Core". Redovisningen beskriver arbetet med våra viktigaste hållbarhetsfrågor och gäller verksamheten som går under varumärket Taxi Stockholm 15 00 00 AB.

Kontaktperson för frågor kring redovisningen och dess innehåll är strategichef Andrej Smailagic, hallbarhet@taxistockholm.se

” Vi ska fortsatt vara ett ledande företag i taxibranschen och inom alla våra fokusområden.

”

Innehåll

Kort om oss

Hållbarhetsåret i korthet 4

VD- och styrelseordförandeord 5–7

Vårt ansvar – en hållbar resa 8

Agenda 2030 9

Strategiska fokusområden och våra intressenter 10–11

Taxi Stockholms värdekedja 12

1: Miljö 13–16

2: Medarbetare 17–19

Taxi Stockholms roll i samhället i tider av Covid-19 20–24

3: Etik och bemötande 25–26

4: Trygg och säker resa 27–28

5: Tillgänglighet 29–30

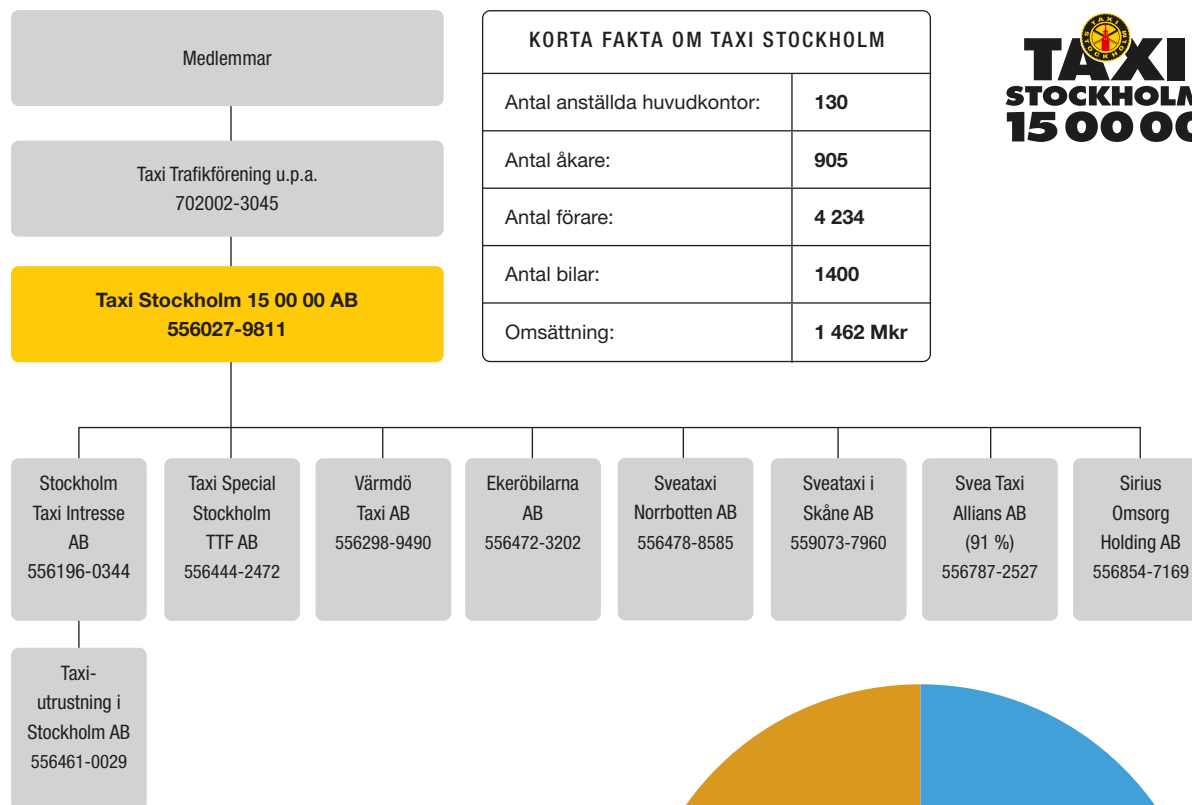
GRI-index 31–32

Kort om oss

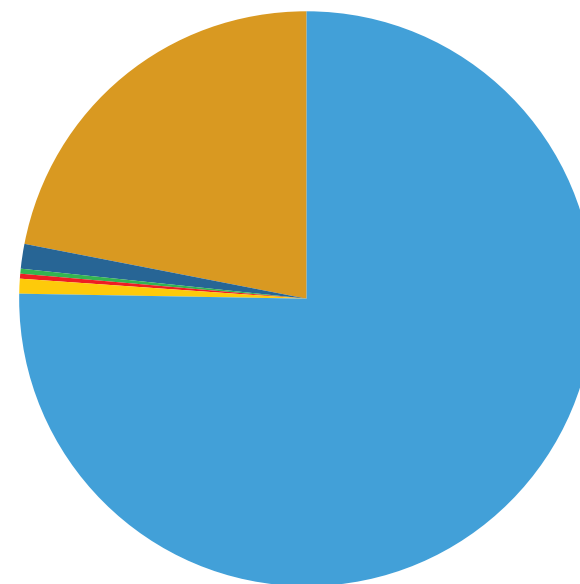
Taxi Stockholm 15 00 00 AB (Taxi Stockholm) grundades 1899 och hette då Stockholms droskägareförening. Verksamheten har utvecklats men samma då som nu är att vi erbjuder trafiklogistiklösningar till kunder. Taxi Stockholm ägs av Taxi Trafikförening u.p.a där 905 st egenföretagare som vi kallar "åkare" är medlemmar. Vissa är enmansföretag och andra har anställda förare. Åkarna är medlemmar i Taxi Trafikförening u.p.a. (TTF), en ekonomisk förening, och är knutna till Taxi Stockholm genom ett transportörförhållande.

Det är på Taxi Trafikföreningens stämma som styrelsen till Taxi Stockholm väljs. Serviceorganisationen arbetar på styrelsens uppdrag och tillhandahåller en beställningscentral och andra administrativa funktioner. Taxi Stockholm är moderbolag inom den koncern där det helägda dotterbolaget Sirius Omsorg Holding AB ingår. Taxi Stockholm är också huvudägare i nätverket Svea Taxi Allians.

” Taxi Stockholm ska vara en komponent i ett framtida mobilitets-samhälle. ”



Trafikomsättning



Året i korthet



Utsläpp växthus-gaser

Våra bilars utsläpp av växthusgaser har ökat från föregående års 172 till 237 CO₂e/km, men andelen förnybara bränslen har ökat från 42 % 2019 upp till 46 % 2020. Under 2020 har vi fört dialog med näringslivet och politiken kring våra utmaningar inom elektrifiering och sökt innovativa samarbeten för att accelerera vår omställning.



Del av kollektivtrafiken

Taxi Stockholm har fortsatt vara en viktig del av kollektivtrafiken och delningsekonomin genom att erbjuda taxitjänster som kan ersätta eget ägande av bil. Under 2020 har 1668 resor gjorts inom ramen för hjältekampanjen, där vårdpersonal rest till och från arbetet till ett reducerat pris.



Utbildningar

För att säkerställa att våra 4 234 medarbetare utvecklas och uppfyller kundkraven har nya webbutbildningar lanserats som bland annat berör kundmötet, agerande för att minska smittspridning och vägledning i hur åkare kan ta del av samhällsstöd under pandemin.



Transport av Covid-tester

Vi har under året ställt om stora delar av verksamheten till att kunna bidra mot smittspridning av covid-19. Våra förare har levererat covid-tester till hushåll i Stockholmsregionen.



Installerat skärmskydd i bilar

För att skydda både resenärer och våra förare och arbeta mot smittspridning av covid-19 har skärmskydd installerats i ca 900 av våra drygt 1400 bilar. Det finns även servetter, handsprit och handskar.



Tillgänglighet

Vi har utökat kundens möjlighet att skräddarsy sin resa genom lansering av flera nya funktioner i vår app så som att kunden kan se uppskattad tid för framkörningen och var bilen befinner sig på en karta efter genomförd bokning.



Färdtjänst och omsorgsresor

Vi utför samhällsbetalda resor – skolskjuts, turbundna resor för vuxna och äldre samt färdtjänst och sjukresor.



Energi-användningen

All fastighetsel är Bra Miljöval-märkt med 100 % förnybart ursprung från vind-, vatten-, solkraft och biomassa.

2020



Nya tjänster

Som del i vår affärsutveckling och för att möta nya behov i covid-19-tider har vi under året utvecklat nya tjänster såsom transporter av matkassar och produkter från butik till hushåll samt patienttransporter till och från sjukhus. Vi har även lanserat Bloomer, riktat till målgruppen 18–29 år, där taxiresor kan bokas genom Messenger-appen till ett förmånligt pris.

VD och Ordförande har ordet

Vad har hänt under det gångna året i Taxi Stockholm?

Satish Sen:

– Den stora händelsen som präglat året 2020 har utan tvekan varit covid-19. Jämfört med tidigare kriser under de senaste tjugo åren slog denna mycket hårt mot taxibranschen och då även Taxi Stockholm. När affärsresor via flyg och tåg i stort sett försvann, när alla stora evenemang ställdes in, när sommarturismen till huvudstaden uteblev och stockholmarna uppmanades att arbeta hemifrån påverkades vi omedelbart.

Hur har ni agerat för att möta de utmaningar som både ni och samhället har ställts inför?

Satish Sen:

– Taxi Stockholm har trots enorma utmaningar till följd av pandemin lyckats ställa om snabbt. Vi har utvecklat och anpassat vår verksamhet från att endast erbjuda taxiresor till att även köra mindre varutransporter, leverera covid-19 tester till regionens hushåll och på uppdrag av regionen köra patienttransporter till och från sjukhus. Pandemin har fått Taxi Stockholm att bli ännu mer kreativt och nyskapande, vilket i längden betyder en större tjänsteportfölj och ett mer robust företag inför framtida utmaningar.

Genom att våra resurser har nyttjats på helt nya sätt, har vi kunnat erbjuda kunder och medborgare nya nödvändiga samhällstjänster. Vi har tillsammans med vårt systerbolag Sirius arbetat för att göra skoltransporterna säkrare. Vi har tillhandhållit nya tjänster för våra betydelsefulla företagskunder när deras behov har förändrats och då erbjudit transporter av allt ifrån hemkontor och mat till andra viktiga leveranser.



Satish Sen,
tillförordnad VD Taxi Stockholm



Dimitrios Nikopoulos,
styrelseordförande Taxi Stockholm

Dimitrios Nikopoulos:

– Våra strategiska beslut om att återuppta skol- och färdtjänst i länet har varit till vår fördel. Om vi inte hade gjort det hade det sett ännu mörkare ut för vår verksamhet. Samtidigt ökar vi vår samhällsnytta när vi bidrar till att barn, äldre och personer med funktionsnedsättning kan ta sig till skola eller dagaktivitet mer obehindrat. Vi satsar vidare på att verka som en ännu större samhällsaktör med tydligare koppling till offentlig sektor.

Den stora lärdomen vi tar med oss av året är att inte nischa oss mot en kundkategori. Vi måste stå på flera ben och erbjuda ett brett spektrum av tjänster för att stå stadiga i en kris. Samtidigt är vi stolta över att kunna bidra till ännu mer samhällsnytta.

” Taxi Stockholm har trots enorma utmaningar till följd av pandemin lyckats ställa om snabbt.

Satish Sen

”

Hur har er verksamhet påverkats av pandemin?

Satish Sen:

– Vi har anpassat organisationen till den verklighet som råder och ser att vägen framåt troligtvis inte kommer leda tillbaka till hur det såg ut innan pandemin. Dessvärre har vi på grund av krisen tvingats dra ned på antalet medarbetare samt tillfälligt lägga ned vissa tjänster. Men med tillämpning av ny teknik och implementering av nya arbetssätt, har vi trots motgångar lyckats behålla ett kundfokus genom pandemin. Våra snabba svarstider har inte påverkats nämnvärt. Vår förmåga att matcha bilar som uppfyller kundens krav och samtidigt bibehålla servicenivå gentemot våra åkare och förare är nyckeln till att vi har kunnat möta pandemins utmaningar.

Har någon förändring skett när det kommer till era viktigaste hållbarhetsfrågor?

Dimitrios Nikopoulos:

– Taxi Stockholm har länge haft en drivande roll när det kommer till mångfald, integration, skapande av arbetstillfällen och egenföretagare. Vi ska fortsatt vara ett ledande företag i taxibranschen och inom alla våra fokusområden. Det handlar om att få återväxt på marknaden och locka unga samt kvinnor att vilja köra taxi. Vi vill skapa fler diversifierade åkerier med tillväxtambition och framtidstro. För att fortsatt vara stockholmarnas främsta val av taxi, gör vi allt i vår makt för att erbjuda trygga, tillförlitliga och säkra resor.

När det kommer till vårt fokus på miljö, satsar vi på fossilfritt 2025! Vi vill vara med och påverka samhället att accelerera omställningen. Förutsättningar beror dock på ett lämpligt utbud bilar och ett samstämmigt agerande från politiker om Stockholms stadsutveckling. Även om vi haft det tufft i år så fortsätter vi utveckla Taxi Stockholms verksamhet. Vi satsar på nya tjänster och vet att tillsammans med vår gemensamma kraft ska varumärket övervinna även den här krisen.

Satish Sen:

– Vi ser en trend mot att kommande steg ifråga om miljömål kommer att vara emissionsfria fordon, men än så länge saknas både nödvändig infrastruktur för dessa bränsleslag och för oss fungerande fordonslösningar. Det är bara att hoppas att kraven från beställare går hand i hand med möjligheterna att uppfylla dessa krav.

Vilka utmaningar och möjligheter ser ni kopplat till hållbarhet?

Satish Sen:

– Hållbarhet är kopplat till allt vi gör, oavsett om det handlar om val av bränslen, jämställdhet, medarbetares och kunders hälsa eller vårt bidrag till hållbara städer. Under året har vi, i samarbete med Transportarbetareförbundet, arbetat aktivt för att de statliga stöden ska anpassas till våra åkare. Hälften av våra åkare är egenföretagare med enskild firma som drabbats extra hårt av pandemin. Taxi Stockholm är väldigt beroende av politiska beslut för i stort sett allt vad vi gör. Här behöver de som sätter spelreglerna ha ett helhetstänkande som vi kan utgå från. Idag finns det en rad utspel men de är inte inbördes harmoniserade.

Beskattningen av olika fordon och bränslealternativ är annan faktor som påverkar vårt hållbarhetsarbete. Inom dessa områden behöver vi långsiktiga spelregler eftersom våra medlemmar har en minst 6 årig investeringshorisont på varje fordon de köper. Menar politikerna allvar med behovet av kompetenshöjning, behöver vi även få ekonomiska möjligheter till detta. Det räcker inte med att prata om hållbarhet, vi kommer att behöva utbilda och förankra vad detta innebär för oss, våra medarbetare och våra samarbetspartners.

Dimitrios Nikopoulos:

– Vi för även dialog med myndigheterna om behovet av en bättre lagstiftning för att få till en sundare konkurrens på marknaden med samma

” Även om vi haft det tufft 2020, har vi inte ändrat våra mål. Vi satsar på fossilfritt 2025! ”

Dimitrios Nikopoulos

spelregler för alla. Våra kunder finner värde i att Taxi Stockholm är en transparent och seriös aktör med ett aktivt miljö- och integrationsarbete samt ett av få taxibolag i Sverige där alla förare har kollektivavtal. Den offentliga sektorn har ett särskilt ansvar för att andra värden än ekonomiska ska avgöra upphandlingar. LOU (lagen om offentlig upphandling) behöver utvecklas för att i ökad utsträckning möjliggöra hållbara resor.

Hur håller ni ert hållbarhetsarbete uppdaterat och relevant?

Dimitrios Nikopoulos:

– Vi fortsätter utveckla vårt hållbarhetsarbete som nu är en tydligare del av vår affärsstrategi. Alla kommande beslut vi tar ska ha utgångspunkt i Agenda 2030, de globala målen för hållbar utveckling och verka för en mer hållbar värld. Vi är övertygade om att Taxi Stockholm har en viktig roll som ansvarstagande samhällsaktör i taxibranschen även i framtiden. Vi måste fortsätta att ställa om och forma vår verksamhet efter de utmaningar som kommer.

Även om vi står på flera ben idag får vi inte stagnera utan ständigt utvecklas. Mycket av arbetet kan vi göra själva, men vi är även helt beroende av vår omvärld. Vi är beroende av att gemensamma lösningar och långsiktigt hållbarhetstänk kräver samarbete mellan myndigheter, region och företag. Till exempel vilka fordon som kommer ut på marknaden och utbyggnaden av nödvändig laddinfrastruktur.

Hur ser framtiden ut för Taxi Stockholm?

Dimitrios Nikopoulos:

– Hållbarhet kommer fortsätta vara en ledstjärna i allt vi gör och integreras ännu mer i affärsutvecklingen. Under kristider måste man göra tuffa vägval och vi har valt att stå kvar i våra värderingar, att skapa en starkare samhörighet i föreningen och även framåt satsa på vårt uppbygg med schyssta villkor, medlemsfokus och miljöfokus. Serviceorganisationen ska jobba för att våra åkare och förare ska kunna leverera den bästa möjliga taxiupplevelsen. Vi tummar inte på våra krav och kommer kämpa för att både affärer och upphandlingar utförs på ett sätt som främjar den framtida hållbara utvecklingen i branschen och samhället.

Satish Sen:

– Ser vi det från ett makroperspektiv så är det på vår hemmamarknad – Stockholmsregionen – som det även inom överskådlig tid kommer att behövas transporter som vi kan tillgodose på ett smart och hållbart sätt. I över 120 år har vi tagit ett ansvar för regionen och byggt upp ett ömsesidigt beroende av varandra. Med vår organisationsform skapas speciella förutsättningar för att ta detta ansvar som numera även inkluderar hållbarhet. Vi vill bidra till att blodomloppet av transporttjänster fungerar på ett lite bättre och smartare sätt med hållbara transportlösningar, innovation och hög servicegrad. Behovet av mobilitet finns och kommer att finnas även i framtiden. Stockholmsregionen har den högsta andelen medborgare utan körkort i Sverige. Här kan vi fylla det behovet – liksom att vara ett hållbart alternativ till egen bil. Alla våra ansträngningar ska leda till att vi rör oss i riktning mot vår vision; "Med nytänkande mobilitetslösningar skapar vi en enklare tillvaro och en hållbar livsmiljö".

Men för att vi ska fortsätta utvecklas krävs att flera parter samverkar för konkurrens på lika villkor och att ett hållbart arbete premieras av beställare/kunder. Får vi rätt förutsättningar ser jag positivt på framtiden där Taxi Stockholm kan arbeta långsiktigt.

Det är framförallt tack vare våra medarbetare, åkare, förare och kunder som vi finns kvar idag. Jag vill rikta ett varmt och innerligt tack till alla våra hjältar som visat att vi tillsammans genom anpassning och hårt arbete kan ta oss genom den här krisen. Det krävs stort mod och uthållighet att stå vid fronten i en pandemi och med risk för sin egen säkerhet utföra viktiga samhällstjänster. Er hängivenhet väcker stolthet hos mig!

Satish Sen, tillförordnad VD och Dimitrios Nikopoulos, styrelseordförande

Vårt ansvar – en hållbar resa

Taxi Stockholms hållbarhetsarbete är avgörande för vår roll på marknaden och våra värderingar ligger till grund för vårt goda anseende. Vårt hållbarhetsfokus genom hela värdekedjan är nyckeln till vår långa historia och vi är stolta över att ta vårt ansvar som samhällsaktör, arbetsgivare och gentemot våra kunder. Vi arbetar strategiskt och integrerat med hållbarhetsfrågorna i vår verksamhet och genom våra satsningar inom både miljö och sociala frågor önskar vi inspirera andra taxiaktörer, politiker och privatpersoner till positiva förändringar.

Vår roll – en viktig del av kollektivtrafiken

Våra taxibilar har länge varit ett nödvändigt komplement till kollektivtrafiken. Taxi tar vid där övriga kollektiva färdmedel inte räcker till och på så vis når resenären hela vägen fram. Under 2020 och pandemin har vi utgjort en ännu viktigare del av Stockholms mobilitetslösning. Vi har kunnat anpassa våra bilar och arbetsrutiner för att tillgodose samhället med säkra och tillförlitliga sätt att ta sig fram i en tid när resor i trängsel med andra resenärer i vanlig kollektivtrafik ska undvikas.

Delningsekonomi är fortsatt en stark trend i samhället och att äga en egen bil är inte längre lika attraktivt. En studie gjord av Svenska taxiförbundet 2018 visar att det många gånger är billigare att kombinera SL-kort, taxi och hyrbil, än att äga en egen bil. Antalet medlemmar i olika bilpooler växer samtidigt som färre unga tar körkort. Stockholmarna vill vara en del av lösningen för att minska antalet bilar och utsläpp i staden och är väl medvetna om miljöaspekterna av sina resor. Här spelar taxi en viktig roll.

Hållbarhetsarbetet tar oss framåt

Sedan 2016 arbetar Taxi Stockholm efter vår hållbarhetsstrategi genom vår affärsplan. Viktiga ingångsvärden till vår strategi har varit vår faktiska påverkan på omvärlden, vår strategiska inriktning generellt och omvärldens förväntningar på oss. Som led i detta har Taxi Stockholm som mål att vara fossilfria år 2025, vilket innebär att vi går före både i taxi-branschen och i samhället i stort. Vi är stolta över att ha satt ett ambitiöst klimatmål för vår verksamhet och vi arbetar strategiskt med att nå målet. Det är självklart för oss att ta vårt ansvar i en fråga som berör oss alla. Vi vill vara en god drivkraft och visa att det går att vara framgångsrik och fossilfri.

Taxi Stockholms höga förtroende hos både kunder och medarbetare visar att en hållbar verksamhet som hela tiden utvecklas är möjlig även i taxi-branschen. Vi utmärker oss genom att ta ett helhetsgrepp på hållbar utveckling. För oss handlar det om allt från ett bra kundmöte och schyssta arbetsvillkor till klimatsmarta bränslen. Det skapar stolthet över varumärket och bidrar till att attrahera och behålla de bästa medarbetarna. Det leder i sin tur till hög kundnöjdhet och säkrar vår lång-

siktiga lönsamhet. Vi arbetar systematisk med frågorna, genomför kontinuerliga förbättringar och är ISO 9001- och ISO 14001-certifierade. Även vårt största dotterbolag Sirius Omsorg är certifierade enligt dessa standarder och arbetar systematiskt för minskad miljöbelastning och med ständiga förbättringar.

Det mest hållbara varumärket i taxi-branschen

I undersökningen Sustainable Brand Index 2020 har svenska konsumenter bedömt

381 företag utifrån upplevelsen av verksamheternas miljöarbete och socialt ansvarstagande. Där rankas Taxi Stockholm som det mest hållbara taxibolaget. Vi är stolta över detta men vi noterar också att vi i större utsträckning behöver kommunicera våra mål och hur vi arbetar för att nå dem. Vi är glada över att se fler företag som fokuserar på hållbarhet och vi arbetar vidare för att förbättra vår position på marknaden.



Agenda 2030 och de 17 globala målen för hållbar utveckling

Agenda 2030 och de 17 Globala målen för hållbar utveckling är den mest ambitiösa agendan för hållbar utveckling som världens länder någonsin antagit och syftar till att senast 2030 ha avskaffat extrem fattigdom, minska ojämlikheter och orättvisor i världen, främja fred och rättvisa samt lösa klimatkrisen.

Taxi Stockholm bidrar genom vår verksamhet till FN:s globala mål för hållbar utveckling. De 17 globala målen är integrerade och odelbara vilket betyder att de alla hänger ihop och ska därför ses i sin helhet. För vårt strategiska hållbarhetsarbete identifierade vi år 2018 fem mål som är mest relevanta för Taxi Stockholm och till vilka vi kan ge det mest meningsfulla bidraget. Dessa fortsätter att gälla internt och återspeglas i vår strategi och i förhållandet till våra intressenter.

Taxi Stockholms verksamhet bidrar även till många andra mål, som mål nr 16 och 17, men för att möjliggöra ett riktat och strategiskt arbete fokuserar vi på dessa fem. Nedan ges en beskrivning av vårt bidrag till dessa mål. Genom att identifiera vårt bidrag till de Globala målen ser vi tydligt att vårt hållbarhetsarbete lokalt även har ett globalt sammanhang.

MÅL # 8. ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT.

Kollektivavtal är en självklarhet för oss och vi driver frågan om anständiga arbetsvillkor i branschsamtal. Vi har vårt huvudkontor och växel i Stockholm samt vår taxameter direkt kopplad till vår redovisningscentral, vilket innebär att vi bidrar med arbete och skatteintäkter lokalt i Stockholm.

MÅL # 3. HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE.

Genom att öka andelen fossilfria fordon i vår taxi-flotta minskar utsläppen av hälso-skadliga partiklar i atmosfären. Via färdtjänst och rullstolstaxi erbjuder vi mobilitet till en grupp människor som har svårt att röra sig själva. Våra transporter av covid-tester till samhällets befolkning har under 2020 varit ett led i att bekämpa smittsamma sjukdomar.

MÅL # 10. MINSKAD OJÄMLIKHET.

Taxi Stockholm värnar om allas lika rättigheter. Vi arbetar med att öka antalet kvinnliga förare och åkare. Idag har Taxi Stockholm flest egna företagare (åkare) som kör taxi än något annat taxibolag. Vi är ett inkluderande företag med människor från olika kulturer, länder, ålder med mera. Vi ökar jämlikheten i samhället genom att erbjuda personer mobilitet.



MÅL # 13. BEKÄMPA KLIMATFÖRÄNDRINGARNA.

Vårt åtagande om fossilfrihet 2025 bidrar till att bekämpa klimatförändringar. Genom att vara ett alternativ till att äga en egen bil bidrar vi till en delningsekonomi där människor kan dela mobilitetstjänster istället för att äga. Detta minskar åtgången av resurser och energi i tillverkningskedet.

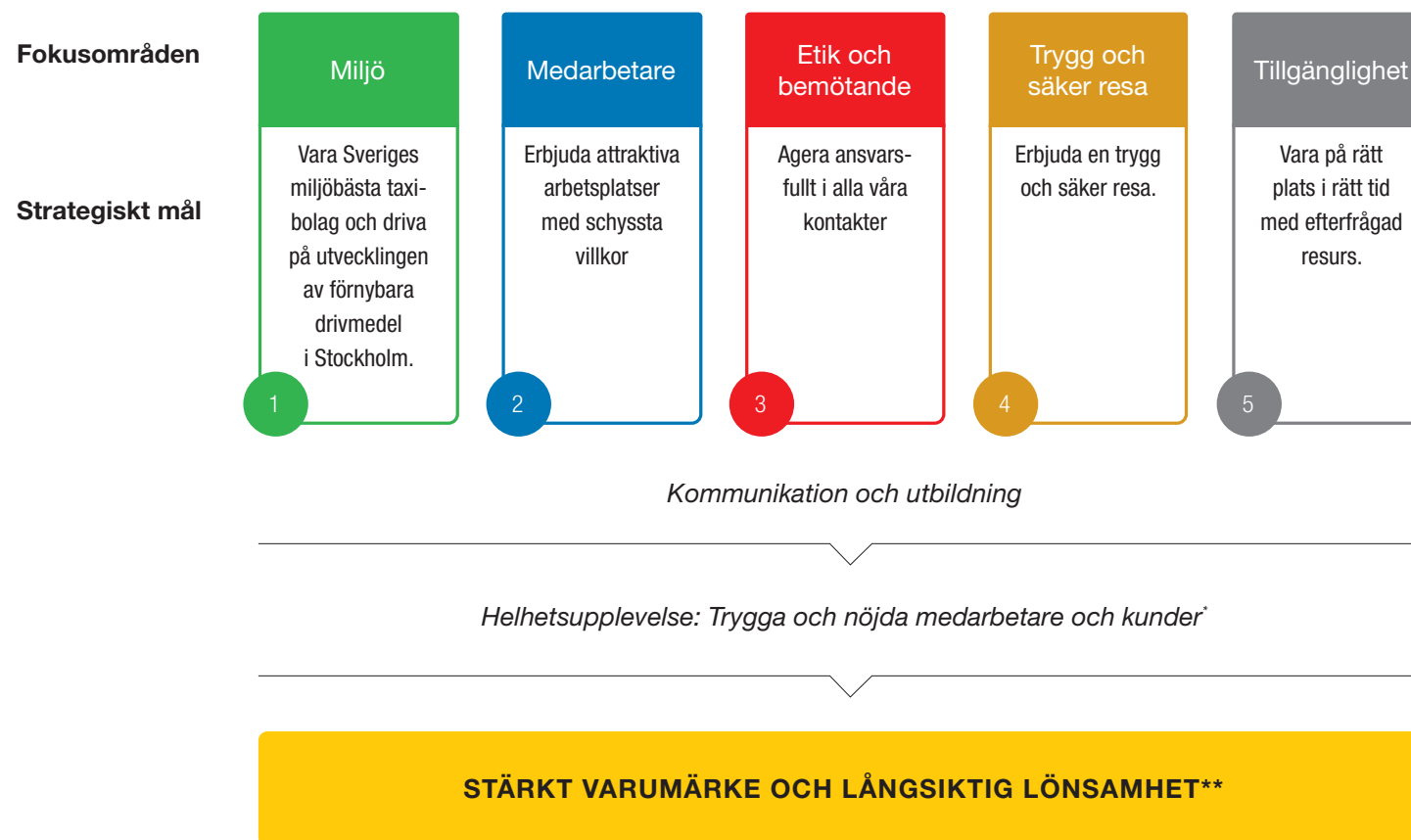
MÅL # 11. HÅLLBARA STÄDER OCH SAMHÄLLEN.

Taxi Stockholm har årligen ett flertal aktiviteter för att bidra till ett hållbart Sverige. Vi genomför kvalitetskontroller på våra bilar, hastighetskontroller och utbildningar, insatser för att öka kunskapen om sexköpslagen och motverka medhjälp till sexköp. Taxi Stockholm är en del av kollektivtrafiken och är en part i samtalen med politiker för att öka hållbar mobilitet.

Strategiska fokusområden

Taxi Stockholms hållbarhetsarbete utgår från fem strategiska fokusområden. Varje fokusområde har ett strategiskt mål. Fokusområdena och målen utgör grunden för vårt arbete, hur vi kommunicerar internt och externt samt hur, och inom vad, vi utbildar våra medarbetare i.

Våra strategiska fokusområden för en hållbar utveckling. De utgör grunden för strukturen i denna redovisning.



* Följs upp genom NMI och NKI

** Följs upp genom Sustainable Brand Index och lönsamhets-/affärs mål

Viktiga frågor för våra intressenter

I illustrationen finns en överblick över våra intressentgrupper samt de frågor som är särskilt viktiga för varje grupp. Under 2020 har fokus varit på att ta oss igenom pandemin, men vi har fortsatt verka och samverka för en fossilfri taximarknad, en taxibransch där alla har kollektivavtal och rättvis lön, samt för en säker och trygg stad. Dialogen har förts i olika forum med politiker, offentlig sektor, företag och leverantörer för att gemensamt finna lösningar och bevara goda relationer i kristider. Det har lett till ett flertal nya typer av samarbeten och pilotprojekt, där målet varit inriktat på att öka säkerhet på våra vägar och automatisera hållbara och effektiva transporter.

Som medlem i Stockholms Handelskammare har vi deltagit i paneldiskussioner om hur vi som taxiföretag har hanterat coronakrisen samt vilka stöd våra åkare och förare behöver. Under året har vi även varit föredragshållare på Bonniers event Omstart Sverige och medverkat i Di Stora Mobilitetsdagen.

” Hållbarhet är kopplat till allt vi gör, oavsett om det handlar om val av bränslen, jämställdhet, medarbetares och kunders hälsa eller vårt bidrag till hållbara städer. ”



Taxi Stockholms värdekedja

Taxi Stockholms bilar

Vi har en ambitiös strategi och satsar på fossilfritt till 2025, därför säkerställer vi att alla nyinköpta bilar kan gå på fossilfritt drivmedel såsom el, biogas och HVO100. Under 2020 har pandemin begränsat möjligheten att byta ut fordonsflottan i samma takt som tidigare, vilket har resulterat i att antalet inköp av bilar har varit ca 250 (ett vanligt år ca 500 bilar).

Taxi Stockholms samhällsansvar

Alla förare som kör under Taxi Stockholms varumärke har kollektivavtal och pensionsförsäkringar. Det är vi ensamma om på marknaden. Genom att vara belägna i Stockholm bidrar vi till en hållbar utveckling och den svenska välfärden genom skatteintäkter. Under ett normalt år utan coronakris så har vi historiskt i snitt betalat arbetsgivaravgifter, egenavgifter, särskild löneskatt, personalskatter, trängselskatt, mervärdesskatt och bolags-skatter på ca 365 miljoner kronor varje år. Vi arbetar för en taximarknad som har bra arbetsvillkor för förare, bra priser för kunder samt högre miljö- och klimatmål. Vi arbetar kontinuerligt med att utbilda våra förare i trafiksäkerhet, etik och bemötande samt motverka medhjälp till sexköp.

Taxi Stockholms tillgänglighet

Taxi Stockholm är en del av kollektivtrafiken genom att vi kan erbjuda mobilitet till alla dygnet runt. Vi kan erbjuda anpassade bilar till de som annars har svårt att förflytta sig. Vi arbetar mot att när kunden tänker taxi är vi redan där. Vi förbättrar våra digitala bokningssystem och utvecklar våra taxitjänster för att möta kundens förväntningar.

Taxi Stockholm har egna förare och
ca 900
åkare, vilka är egenföretagare med egna bilar och förare.

4234
förare

Alla förare har kollektivavtal och pensionsförsäkring



Vilotid och hastighetskontroller för säkrare gator

1496
taxibilar



Taxi Stockholm utför ca.
3,8 milj.
resor om året

85%
företags och privata resor. Därutöver färdtjänst, omsorgsresor och skolskjuts

Bidrar med
365 milj.

i skatt och sociala avgifter till svenska välfärden

Öppet dygnet runt årets alla dagar för bästa service till kunden

Vi utför samhällsbetalda resor – skolskjuts, turbundna resor för vuxna och äldre samt färdtjänst och sjukresor



Ta med cykeln, hunden, bilbarnstol

25%
av våra bilar drivs av biogas och 11 % är el eller plug-in hybrider

Miljö

Sedan 2002 vi varit drivande inom taxibranschen vad gäller användning av förnybara bränslen och arbete för att minska miljöpåverkan. I dialog med biltillverkare och myndigheter driver vi på för att öka tillgången på miljösmarta bilmodeller för taxi och färdtjänst samt utbyggnaden av tillhörande infrastruktur. Vi fortsätter fatta strategiska beslut om vilka fordon vi köper in. Vi utbildar dessutom våra förare i klimatsmart körning och styr mot en fossilfri transporttjänst med vårt tuffa mål – fossilfritt 2025.

” Vi styr mot målet genom att välja de bästa bilarna och drivmedlen som finns tillgängliga. ”



Taxi Stockholms miljö- och klimatarbete bidrar till minskade koldioxidutsläpp, ökad grön mobilitet och lokal ekonomisk tillväxt

Mot destination fossilfritt 2025

Vårt mål är att satsa på fossilfritt 2025. Det är ett tufft mål som visar att vi går före. Målet innebär att Taxi Stockholm arbetar för att senast år 2025 ha en fordonsflotta som uteslutande drivs på bränslen från förnybara källor. Vi styr mot målet genom att välja de bästa bilarna och drivmedlen som finns tillgängliga. Taxi Stockholm har under åren haft stort fokus på låga koldioxidutsläpp vid val av bilar. Ur detta perspektiv har miljöklassade dieselbilar med lägre koldioxidutsläpp varit ett alternativ i väntan på bilmodeller av taxikaliber med minimala utsläpp. Ur detta perspektiv har miljöklassade dieselbilar med lägre koldioxidutsläpp varit ett alternativ i väntan på så väl bilmodeller av taxikaliber med minimala utsläpp samt tillhörande infrastruktur. Under 2020 har dessvärre våra bilars utsläpp av koldioxid per km ökat jämfört med 2019 på grund av

svårigheter att ersätta äldre gasbilar med nya gasbilar eller elbilar. Utbudet av bilar och en ekonomisk kris i branschen har satt käppar i hjulet, men vi fortsätter arbeta mot lägre utsläpp i takt med att pandemin avtar och våra åkare får stärkta möjligheter att investera i nya bilar. Våra bilar byts i regel ut var tredje år, vilket innebär att vi snabbt kan ställa om hela vår flotta så fort drivmedelsinfrastrukturen är på plats och de fossilfria bilmodeller vi behöver finns på marknaden. Det gör att vi fortfarande ser vårt mål till 2025 som fullt nåbart.

Vår strategi för en fossilfri fordonsflotta

Elbilar är i fokus för vår satsning, men vi håller även dörren öppen för andra fossilfria alternativ så som vätgas, biogas och biodiesel. Vår elbilsstrategi började 2014 då vi investerade i våra tre första elbilar och

FOSSILFRITT
2025

i slutet på år 2020 har vi totalt 35 stycken elbilar i vår flotta som våra kunder enkelt kan beställa via vår app. Vi arbetar framåt genom att delta och påverka i diverse forum och i debatten om hur laddinfrastrukturen ska utvecklas för att vår bransch ska kunna fortsätta ställa om. Utöver rena elbilar har vi även 135 plug-in hybrider. För Taxi Stockholm är laddhybrider ett steg i rätt riktning, i väntan på lämpliga helelektrifierade modeller. Det begränsade utbudet av bilmodeller som drivs på förnybara bränslen och samtidigt är lämpliga för taxiverksamhet har fortsatt vara en stor utmaning för oss. Under 2020 har fler lovande elbilmodeller lanserats som kommande år förhoppningsvis anpassas till att nå våra högt satta krav på bilar och möjliggör ett positivt tillskott till vår elbilsflotta. Utmaningen för fortsatt elektrifiering av flottan ligger i utbudet av bilar och en långsiktig satsning på tillhörande laddinfrastruktur, men utvecklingen i stort under 2020 då elbilsmarknaden på riktigt fått fart hos privatpersoner är givetvis mycket positiv.

Samtidigt som vi driver vårt elbilsarbete har vi fler strategier för en fossilfri fordonsflotta. Andelen bilar i vår fordonsflotta som kan drivas med fossilfritt drivmedel motsvarar hela 36 %. Vi var tidigt en drivande aktör i biogasutvecklingen i Stockholm och år 2013 bestod hela 78 procent av vår bilflotta av gasbilar. Under senare år har vi sett ett krympande utbud av gasbilar och flera bilmodeller som vi haft i vår flotta tillverkas inte längre. Detta har gjort att andelen gasbilar i vår fordonsflotta har fortsatt att minska under 2020 och istället har miljöklassade dieslbilar ökat.

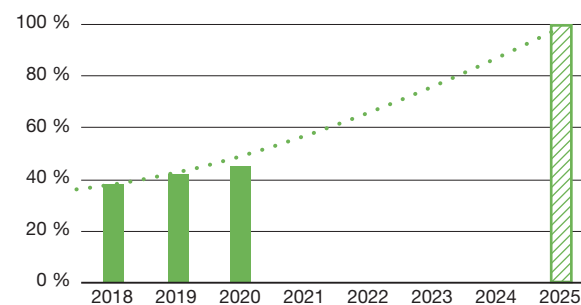
För våra dieslbilar styr vi mot att i första hand använda biodiesel, HVO (Hydrogenerated Vegetable Oil). Vi har fört en

35 135

stycken elbilar
(2 % av
fordonsflottan)

plug-in hybrider
(9 % av fordonsflottan)

Fossilfritt 2025



2018 hade vi 38 % fossilfritt bränsle, år 2019 42 % fossilfritt bränsle och år 2020 46 %. Den streckade linjen visar hur utvecklingen kan ta oss i mål till 2025 – då vi ska ha 100 % fossilfritt bränsle.

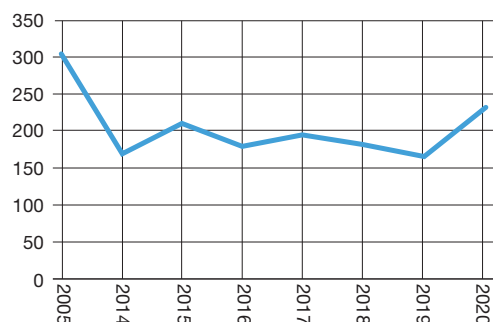
lång dialog med biltillverkarna för att få deras godkännande för HVO som bränsle. 2017 kom Mercedes godkännande och under 2018 godkände även Volvo HVO som bränsle för bilarnas motorer. En utmaning med att öka vår användning av HVO är den begränsade tillgången på marknaden, då efterfrågan på bränslet är stort, inte minst inom tyngre transporter.

På väg mot en bättre utomhusmiljö

Användning av både traditionell diesel och HVO medför utsläpp av kväveoxider (NOx) och partiklar med negativa hälso- och miljöeffekter. Dessa har lett till att flera städer tittar på möjligheten att införa zoner där dieslbilar inte får köra. Från och med 2022 skärper Stockholms stad kraven att endast dieslbilar som uppfyller miljöklass Euro 6 tillåtas köra i miljözon 2. Redan idag uppfyller 99,9 procent av våra dieslbilar miljöklass Euro 6. En utmaning med dieslbilar har varit biltillverkarnas vilseledande utsläppsnivåer. Från september 2018 används inom Europa en ny tuffare körcykel, WLTP (Worldwide Harmonised Light Vehicles Test Procedure). Den nya metoden används för att mäta bränsleförbrukning och utsläpp under mer realistiska förhållanden än tidigare metod. Testerna innefattar bland annat bilmodellens utsläpp av koldioxid (CO₂), kväveoxid (NOx) och partiklar. Nya tester av de senaste dieselmodellerna har visat att de uppfyller kraven i Euro 6 även i verklig trafik, vilket är positivt. För att minska halterna av partikelutsläpp kör alla våra bilar sedan 2009 med dubbfria vinterdäck, då dessa inte river upp lika mycket asfalspartiklar i stadsluften som dubbdäck gör. Vi har inte sett någon ökning i olycksstatistiken efter vår övergång till dubbfria däck.

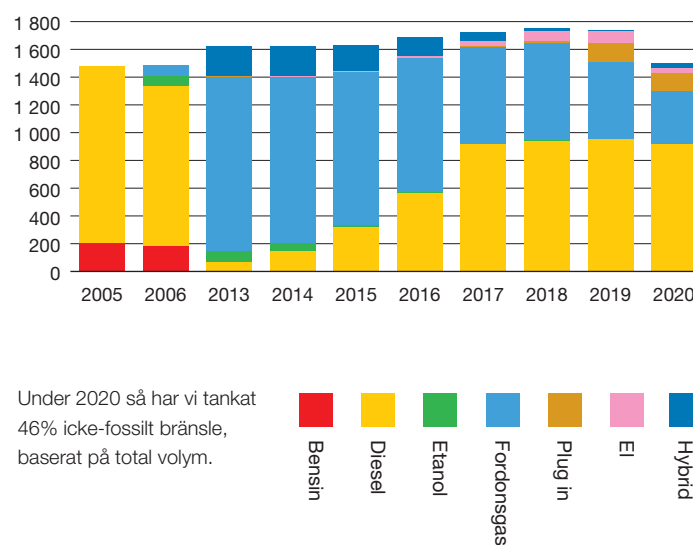
” Det ekonomiskt ansträngda läget under pandemin 2020 har inneburit att större investeringar såsom byten till elbilar har uteblivit. Vi hoppas på ett 2021 då vi kan fortsätta byta ut vår fordonsflotta för att nå målet fossilfritt 2025. ”

Fossilt utsläpp (g CO₂e/km —)



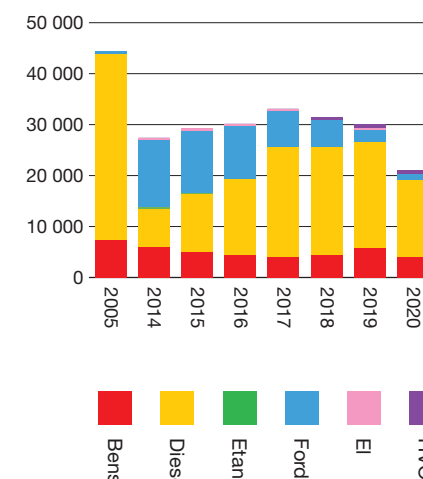
Under 2020 ökade våra växthusgasutsläpp från 172 till 237 g/CO₂e/km. Dieselbilarna står för drygt 71 procent av våra bilar totala koldioxidutsläpp. Vi har sett tydligt att andelen diesel- och hybridbilar har gått upp under 2020, samtidigt som gasbilar och elbilar har minskat. Detta pga att elbilar anses vara för dyra. Det är svårt att nå en lönsamhet med en sådan investering, samt att laddinfrastrukturen inte upplevdes tillräckligt utbredd för en taxiverksamhet 2020. Våra åkare upplever också att gasbilarna som fanns på marknaden 2020 inte uppfyllde kvalitets- och säkerhetskrav för en taxibil.

Bränslemix, antal bilar per motortyp



Under 2020 så har vi tankat 46% icke-fossilt bränsle, baserat på total volym.

Utsläpp av växthusgaser (ton CO₂e WTW)



Samverkan för större påverkan

Taxi Stockholm samverkar med bransch-kollegor och andra aktörer i samhället för att nå vårt mål om fossilfri flotta till 2025. Vi har antagit Fossilfritt Sveriges Transportutmaning och är medlemmar i Fossilfritt Sverige, ett initiativ som regeringen startat för att bidra till Sveriges mål om nettonoll utsläpp av växthusgaser till atmosfären år 2045. Fossilfritt Sverige är en plattform för dialog och samverkan mellan över 300 företag, kommuner och andra aktörer. Här kan vi utbyta erfarenheter och gemensamt med en stark röst påverka samhällsomställningen, försöka röja undan hinder och skapa förutsättningar för snabbare utsläppsminskningar. Transportutmaning innebär att företag, som antagit riksdagens mål om att transportsektorn ska minska sina utsläpp med 70% till år 2030 jämfört med 2010, visar vägen för andra genom att senast år 2030 endast utföra och köpa fossilfria inrikestransporter. Även om Taxi Stockholms mål ligger fem år före Fossilfritt Sveriges ser vi det som en bra plattform för att accelerera mot vårt mål.

Ett annat samverkansinitiativ som vi är med i är Klimatpakten. Vi var ett av sju företag som 2007 startade samarbetet tillsammans med Stockholms stad som nu samlar över 300 företag i Stockholmsregionen. Det gemensamma målet är att minska växthusgasutsläppen från alla som lever och verkar i staden. För att göra användningen av fossilfria fordon möjlig samverkar vi med Stockholm Stad för att den infrastruktur som behövs ska byggas, vi har en dialog med biltillverkare för att påskynda lanseringen av lämpliga bilmodeller och för även diskussioner

med drivmedelsleverantörer kring utbud av fossilfria bränslen.

Miljöpåverkan från våra fastigheter och kontorsarbete

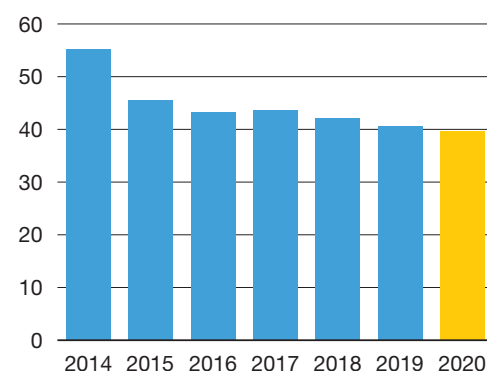
Vår största miljöpåverkan kommer från våra bilar och bränslen men det är också viktigt att vi lever som vi lär när det gäller vår miljöpåverkan i övrigt. Ett av våra fokusområden för vår fastighet i Stockholm är energi, och sedan 2018 har vi fastighetsel märkt med Bra Miljöval, som är en mix av vindkraft,

vattenkraft, biomassa och solkraft från E.ON. Under 2020 ökade elförbrukningen med 14 %. Ökningen beror delvis på en större renovering av kontoret samt att tre elbils-laddare har installerats i garaget. Vi har fortsatt som mål att minska vår elförbrukning i våra egna fastigheter.

En tidigare stor post i vår elförbrukning var våra servrar. Under 2018 genomförde vi en flytt av data från egna servrar i vår källare till servrar hos Devinix. Servrarna drivs med energi från 100 procent förnybara källor och överskotts-

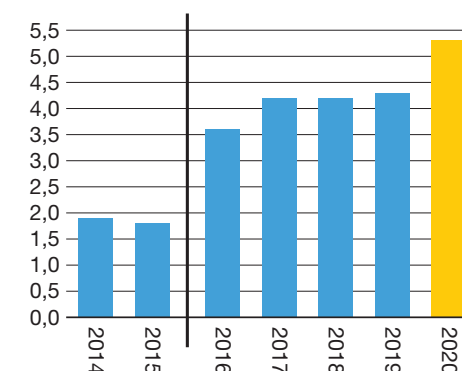
värmen som alstras i serverhallarna används för att värma upp närliggande fastigheter och skolor i Sköndal och Akalla. Serverflytten har dessutom inneburit att mindre energi krävs till vår datahantering än tidigare, då vi är del av en större omgivning som möjliggör en effektivare hantering av data. Utöver miljöaspekterna har serverflytten även gett en ökad säkerhet mot eventuella strömbrott eller intrång.

NOx/km



Värdena är baserade på tillverkarnas schablon av NOx-utsläpp per kilometer och biltyp.

Utsläpp av partiklar (mg PM/km)



Under 2016 har vi bytt räknesätt som utgår från faktisk drivmedelsförbränning. Det är den största orsaken till det kraftigt förhöjda värdet från 2016 och framåt.

Fordonsflottans större andel dieslbilar och bensindrivna hybridbilar är anledningen till att utsläppen av partiklar per km har ökat år 2020.

Medarbetare

Medarbetarna är nyckeln till vår framgång och vi arbetar ständigt för att alla ska utvecklas och må bra. Trygga anställningar och bra arbetsvillkor är grundförutsättningar för nöjda medarbetare, vilket leder till bättre kundmöten och därmed en långsiktigt god affär. Vi vill inspirera våra konkurrenter, politiker och kunder att samverka med oss så vi gemensamt kan sträva mot att förbättra sociala villkor inom hela taxibranschen.



Taxi Stockholms insatser för att skapa en god och inkluderande arbetsplats för alla bidrar till ökat välmående och bättre hälsa. Arbetet bidrar till en arbetsplats där anställda kan utvecklas oberoende varifrån en kommer eller hur en ser ut.

mångfalden i vår förarkår har vi under 2020 fortsatt uppdatera säkerhetskameror till nyare modeller vid bilbyten och nymonteringar. Vi fortsätter under år 2020 med arbetet för att öka säkerheten och mångfalden i vår förarkår. Dock har coronapandemin inneburit ett tillfälligt stopp i vår rekrytering av förare. Arbetet med att söka fler kvinnliga förare till Taxi Stockholm kommer att återupptas så snart som nyrekrytering blir aktuellt igen.

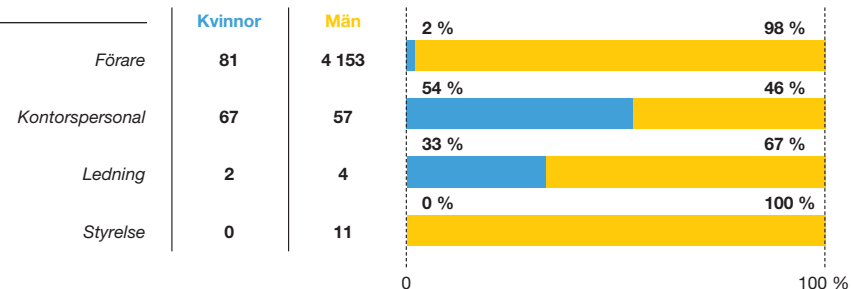
En annan utmaning är att vi har en åldrande förarstyrka. Vi är stolta över den långa och djupa erfarenhet vi har inom organisationen i och med våra förare, men jobbar också för att stärka upp förarflottan för att få en jämnare

Välkommen till Taxi Stockholm

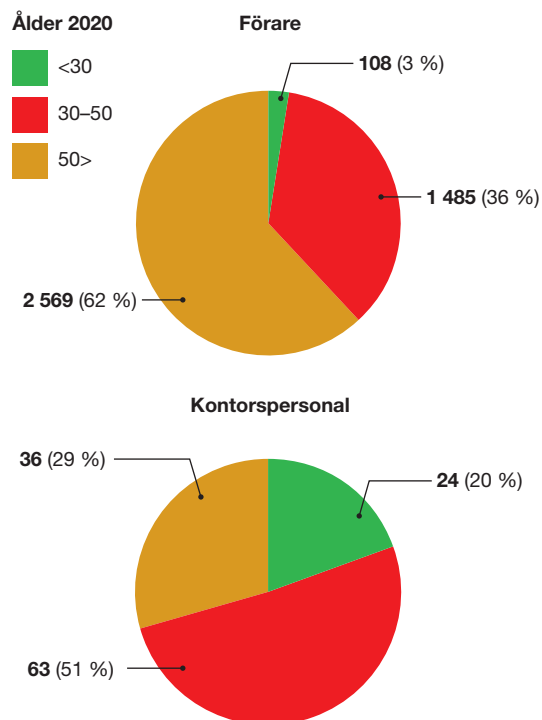
På Taxi Stockholm finns ca 90 olika nationaliteter representerade. Mångfalden bland våra förare är en viktig del av vårt starka varumärke och vår organisation. Den är en stor tillgång i mötet med våra kunder, som även kan förboka vissa språk till guidade turer. Vi arbetar ständigt för att bli fler och öka vår mångfald även avseende andra dimensioner såsom kön och ålder. Så sent som år 1956 fick kvinnor rätt att köra taxi i Sverige och idag har vi 81 kvinnor bland våra totalt 4 234 förare. Av våra 905 åkare så är 13 kvinnor. Här finns en av våra stora utmaningar då vår erfarenhet är att det finns en uppfattning om att en kvinna är mer utsatt säkerhetsmässigt än en man och att vara taxiförare är sett som ett traditionellt manligt yrke. För att öka säkerheten och

” Mångfalden bland våra förare är en viktig del av vårt starka varumärke och vår organisation. ”

Könsfördelning



Åldersfördelning



” Under 2020 och pandemin har det framgått hur viktiga kollektivavtal är i vår bransch. ”

åldersfördelning. Taxi kan en person köra hela livet, dock kan vi se att de undermåliga arbetsvillkoren som finns på marknaden i stort ofta innebär att taxiförare som arbetar inom yrket hela livet inte får tjänstepension. Det här vill vi ändra på. Därför pushar vi andra aktörer till att också tillämpa kollektivavtal så att en taxiförare kan gå i pension när hen önskar.

För att nå ut till fler potentiella taxiförare lyfter vi i vår kommunikation fram möjligheten att arbeta i flera olika tjänsteområden, som vi tror kan vara attraktivt för såväl kvinnliga sökande såsom förare i olika åldersgrupper. Vi riktar oss även till nyanlända personer då vi tror taxiföraryrket kan vara ett första steg in i samhället. Att vara taxiförare på Taxi Stockholm innebär en stor möjlighet till personlig utveckling och det är mycket vanligt att förare efter några år blir åkare med egna bilar och anställda. Denna möjlighet till en karriär tror vi är en betydande faktor att förmedla till framtida förare.

Taxi Stockholm är en diversifierad och stark organisation, och vi arbetar kontinuerligt med att motverka alla former av diskriminering. Vi genomför även årliga lönekartläggningar för att säkerställa rättvisa löner mellan könen. Resultat från dessa visar att vi gör ett bra jobb men också att det är viktigt att vi fortsätter att kontinuerligt aktualisera frågan.

Kollektivavtal ger trygghet

Taxi Stockholm fortsätter att vara en ledande och seriös aktör på taximarknaden med våra arbetsvillkor för förare, åkare och övriga medarbetare. Villkoren är satta mellan arbetsgivarorganisationerna och fackförbunden. Alla våra förare omfattas av kollektivavtal, vilket är ovanligt i taxibranschen. Kollektivavtalet inne-

bär bland annat anställningstrygghet, tjänstepension, sjuklön och efterlevnadsskydd. I kollektivavtalen finns även månadslön inför förare som på heltid kör inom upphandlad trafik, såsom färdtjänst och skolkörningar. Kollektivavtalet innebär både rättigheter och skyldigheter för förare och åkare. Under 2020 och pandemin har det framgått hur viktiga kollektivavtal är i vår bransch. Att alla Taxi Stockholms förare fått en skälig lön trots mindre antal körningar samt sjuklön vid sjukdom har varit grundläggande för tryggheten i förarkåren och essentiellt ur säkerhetssynpunkt. För att upprätthålla och efterleva innehållet i kollektivavtalet träffar alla nya förare och åkare sina respektive parter. Som arbetstagare får förare en genomgång av kollektivavtalet från Svenska Transportarbetareförbundet och åkare får i egenskap av arbetsgivare genomgång från Biltrafikens Arbetsgivareförbund. Våra arbetsvillkor gör oss till en seriös och långsiktig aktör på marknaden som det är attraktivt att köra för. Nöjda medarbetare leder till bra kundmöten och goda affärer, vilket innebär hållbarhet i längden för alla.

Stöd till våra åkare

Vår stödfunktion Åkeriservice är en del av Taxi Stockholms serviceorganisation och stöttar med rådgivning vid val av bil och försäkring, information och utbildningar, samt stöd inom ekonomifrågor till våra 905 åkare. Under året har vi satsat stora resurser på informations- och utbildningsinsatser. Med digitala hjälpmedel har åkarna fått stöd i att förstå och söka de samhällsstöd som regeringen har tagit fram för att motverka effekterna av pandemin. Det har genomförts genom att sända webinarium som åkarna tagit del av

när det passerat dem bäst. För att stötta våra åkare ytterligare i dessa tuffa tider har vi under året tagit fram en rad ekonomiska stöd. Bland annat har åkarna fått uppskov till nästa år med medlemsavgiften, som är en fast kostnad per bil. Vi har även erbjudit möjligheten att ställa av bilen för att reducera utgifterna till endast avbetalnings- och försäkringskostnader. Det har möjliggjort för fler åkare att behålla sin verksamhets kassaflöde med pengar på banken för att betala räknningar.

Ett viktigt fokusområde är även stöd inom arbetsgivarfrågor till de åkerier som har anställda. Åkeriservice ger genom tjänsten "Åkarstöd" information och stöd till åkerierna via intranätet, telefon och personliga möten. Här ges också hjälp till gott ledarskap som bland annat handlar om hur nya förare bäst tas om hand och hur åkarna med hjälp av kommunikation kan förebygga missförstånd och tvister. När en förare inte uppträtt helt korrekt enligt Taxi Stockholms anvisningar så tar åkaren vid enklare fall själv detta samtal med föraren och vid svårare fall görs detta tillsammans och med stöd av reklamationshanteringspersonalen på Åkeriservice.

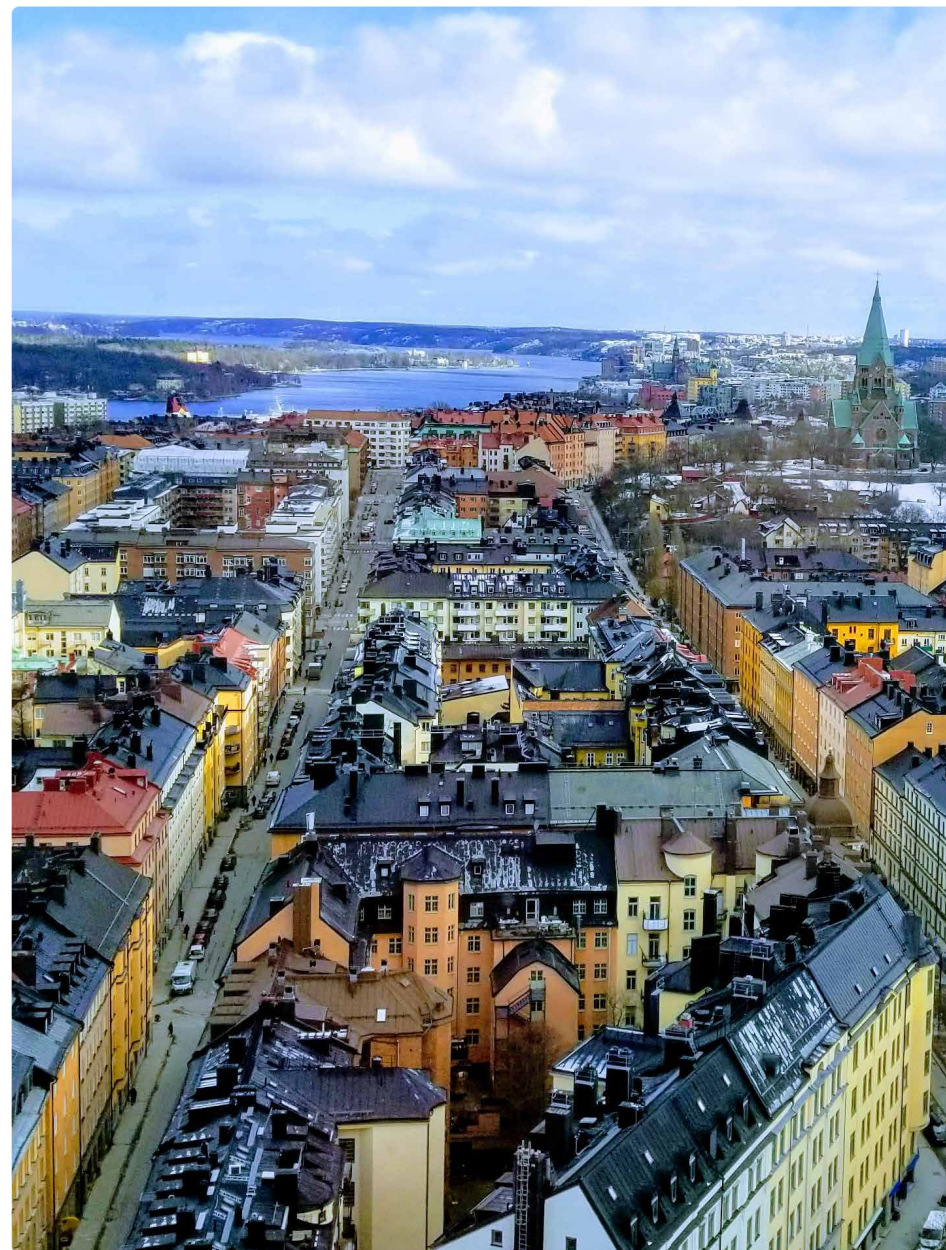
Stöd till våra förare och medarbetare

Taxi Stockholm har 22 stycken värdefulla kamratstödjare. Dessa är rutinerade förare eller åkare som varit ute mycket i trafiken, och fått utbildning i att hantera kollegor som varit med om ett trauma. Vid en allvarlig händelse, exempelvis vid en trafikolycka eller överfall, kommer en kamratstödare ut till kollegan på platsen. Den hjälper även till med praktiska delar som att ta hand om bilen, kontakta åkaren och vid behov följer den med föraren

till sjukhuset. En förare som utsätts för brott får stöd i den juridiska processen från Brottsofferjuristerna, och vid eventuell rättegång finns kamratstödjaren vid förarens sida. Efter en händelse har den utsatta föraren och kamratstödjaren kontinuerlig kontakt och uppföljning. En förare som har påverkats väldigt starkt får även professionell hjälp av Kris- och Traumacentrum.

Andra sätt som vi tar hand om våra förare, åkare och övriga medarbetare på är att erbjuda rabatterad friskvård. Våra anställda kan genom friskvårdsbidraget nyttja gym, yoga och jympa, spela tennis, simma eller genomföra program för viktminskning och stresshantering med stöd av hälsocoacher. Vi är dessutom måna om medarbetares och förarens utveckling och erbjuder kontinuerliga utbildningar inom olika ämnen.

I våra bilar ska både kunder och förare känna sig trygga. Taxi Stockholms förare möter människor i olika situationer under dygnets alla timmar. Under introduktionskursen får varje ny förare öva på hur de ska agera i olika situationer. Allt från hot, kritik, närgångna frågor till beröm. Läs mer på sida 27–28 om hur vi genom utbildning och Covid-riktlinjer vägleder våra förare i hur de bör agera för att minska smittspridning under pandemin. Våra bilar är dessutom försedda med säkerhetsutrustning, såsom säkerhetskamera och larmknapp. Vi har väl inövade rutiner för olika situationer som kan uppstå. Vid nödsituation tillkallas polis. Genom att förarna är klädda i uniform har de även ett högre juridiskt skydd vid en eventuell incident.



Taxi Stockholms roll i samhället i tider av covid-19

Som viktig samhällsaktör bidrar vi till ökad mobilitet för Stockholms alla invånare genom effektiva och hållbara transportlösningar inom både omsorgsresor och klimatsmarta taxiresor. Under 2020 har nya behov i samhället uppkommit för att hantera pandemin och vårt arbete har haft fokus på att snabbt ställa om och erbjuda nya och viktiga tjänster.

Vi står till samhällets förfogande

Taxi Stockholms erbjudande är en hållbar taxitjänst med låg klimatpåverkan som även kör färdtjänst och omsorgsresor i regionen. I början av året hade vi dock tappat 80 % av omsättningen, som ett direkt resultat av pandemin. Vi kontaktade då våra kunder för att se hur vi kunde använda våra resurser på bästa sätt i dessa kristider. Vi fokuserade på kunder som hade drabbats hårt, men fortfarande höll öppet under pandemin. Det resulterade i svar från såväl samhällsviktiga funktioner som sjuk- och tandvård samt restauranger och butiker.

Region Stockholm, en av våra stora kunder svarade att de var i behov av att få ut covid-tester till hushållen samt patienttransporter till sjukhus och mellan vårdavdelningar. Företag och kommuner efterfrågade tjänster som underlättade för Stockholms invånare att få barnen till och från skolan eller att få hem mat utan att behöva trängas i kollektivtrafik eller i butik.

På snabb tid tog vi fram nya tjänster för att möta nya behov i samhället och för att även

stärka upp vår stabilitet, genom att ha flera ben att stå på och kunna erbjuda diversifierade mobilitetstjänster. Vi har fortfarande vår grundpelare i att kunna erbjuda taxiresor anpassat efter kundens behov. Men under 2020 har vi även fått utökad uppdrag genom transporter av mat och bud till såväl företag och privatpersoner som till riskgrupper. Vi har hjälpt sjukhusen transportera sjuka då deras resurser inte räcker till och våra taxibilar har även stått till tjänst för att hjälpa medborgare hitta ut till naturområden och få återhämtning utanför stadsområdet utan att riskera trängsel i kollektivtrafik. Vår utmaning och ambition kommer under 2021 fortsatt att ligga i att finna nya möjligheter och möta nya behov i samhället genom att kombinera tjänster för maximal effektivitet med minimal miljöpåverkan.

Rabatterad, säker resa för sjukvårdspersonal

Pandemin under 2020 har inneburit många svårigheter för vårt samhälle och tuffast har nog våra hjältar som arbetar i vården haft det. Med sjuktal som ökar, begränsade IVA

platser och låg bemanning har det inneburit en oerhört ansträngd arbetssituation. Vi såg en möjlighet att genom vår affärsmodell kunna stötta sjukvården och lanserade Hjältekampanjen. Den innebär att sjukvårdspersonal kan resa med oss till ett rabatterat pris, mot uppvisande av sjukvårdslegitimation.

I juni beslutade även Skatteverket att taxiresor under pågående pandemi ska värderas till motsvarande kostnad för kollektivtrafik. Förmånsbeskattningen ändrades därmed så

att taxiresor skattades på samma sätt som en enkelbiljett eller ett SL-kort. Syftet var att minska antalet resenärer i kollektivtrafiken och därigenom smittspridningen. Detta har gjort det lättare för enhetschefer på sjukhusen att kunna ta beslut om och skicka hem vårdpersonal på ett säkert och snabbt sätt med taxi efter ett långt arbetspass.

Hjältekampanjen har varit väldigt uppskattat och vi har sett en ökning av vårdpersonal som åker taxi till och från arbetet.



” Jo, i våras reste många inom vården med oss. Många var slutkörda efter långa pass och skulle tillbaka till jobbet tidigt dagen därpå efter en kort natts vila. Skönt för dom att slippa samåka, eller åka i kollektivtrafiken och trängas. Man förstår att de bara längtar hem till sin säng. ”

Förare Niclas Forslund berättar om körning av covid 19-tester

– Måndag till fredag, under förmiddagar kör jag ut covid-tester till hushåll i regionen. Runt om i stan i Norra Sköndal, vid Bromma flygplatsområde och i Sollentuna ligger samlingsplatserna för testutlämning placerade. Vanligtvis vet jag inte vilken samlingsplats jag ska till förrän samma dag. Väl där ställer jag mig i kön. Jag får en plastlåda med testerna och adresser till kunderna. Sedan säkerställer jag så det finns skyddshandskar, soppåsar och munskydd i bilen. Dubbelkollar att jag har rätt antal tester och ser över slingan jag ska köra. En slinga för körning av tester innehåller oftast 4 - 5 leveranser. Väl framme tar jag på skyddshandskar och munskydd. Knackar på dörren och kunden får sitt test. På plats hos kund sker samtal med kunden på avstånd, gärna minst med dubbel marginal eller över telefon. Ibland har de frågor om testet eller så vill de bara visa sin tacksamhet.

När det sista testet har lämnats åker jag tillbaka till den första för upphämtning. Det är dock viktigt att inte stressa kunderna som utför sitt test. Vid upphämtning av testerna används plastlådan. Kunden lägger ner testet i den och backar undan medan jag lägger på lock och lägger lådan i bagageutrymmet. Byter skyddshandskar, spritar händerna. Alltid nya handskar till nästa kund. Sen kör jag tillbaka till samlingsplatsen där lådan plockas ur bagaget, som sedan tvättas rent. Eftermiddagar återgår jag till vanlig tjänst.

När man utför de här körningarna får man ansikten på de som har det tufft, man ser att det är människor, inte bara siffror på nyheterna. Det känns fint att kunna hjälpa till.”



Corona-året

Medlemsavgifter för åkarna uppskjutna.

Informationsdekal på bilarna som uppmanar kunden att sätta sig i baksätet.

Corona-åtgärder för att skydda föraren – skärmskydd, handsprit och nya rutiner.



Mars

För att möta våra kunders behov inleddes hemleveranser – buda hem kontorsartiklar för hemmaarbete, hemkörning av mat, samarbeten med restauranger och butiker för hemkörning.

Kampanjer som testades under våren var bl.a. *Buda hem våren – allt för trädgården*, *Res tryggt och säkert* och *Ta hand om din personal-rabatt*.

Älvsjö fältsjukhus - upprättande av taxihållplats och struktur i samråd med Region Stockholm och Cabonline.

Lobbyarbete för att informera och påverka beslutsfattare om Taxi Stockholms villkor och betydelse för Region Stockholm



Våra skolskjutsar delades upp på fler bilar för att bidra till minskad smittspridning.

Målgruppen pensionärer reste fortfarande aktivt. För att pensionärer fortsatt skulle välja vårt säkra resalternativ istället för annan kollektivtrafik erbjöd vi rabatterade resor.

April

Hjältekampanjen – där vi erbjöd all vårdpersonal att resa med 30% rabatt till eller från arbetet. Detta utvecklades även till att rikta sig till samhällsviktiga funktioner såsom polis, räddningstjänst och militär.



Lobbyarbete för att undanta trängselskatter från taxi som kör fossilfritt under pandemin för att skapa alternativ och lätta på belastning i kollektivtrafik.

Sommarkampanj med fokus på hemestrande stockholmare – förmånliga resor med taxi ut i skogen samt möjligheten att ta med cykel.

Maj



Information till åkarna om hur de ska ansöka och dra nytta av samhällsstöd via webinarium och andra informationskanaler.

Lobbyarbete för att visa på vikten av att inkludera enskilda firmor i stödpaketen – utgör cirka 50 % av våra åkerier.

Hemkörning av covid-19 tester till hushåll.



Juni

Transporter av covid-19 patienter till och från sjukhus

Lansering av Bloomer för ännu ett alternativ till tryggt och säker resa.



Corona-året



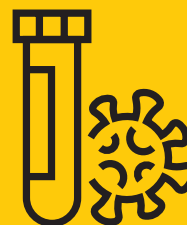
Augusti

Vinnovaprojekt – storskaliga samordnade hemleveranser av matkassar, ett samarbete med bl.a. Coop och Stora Enso.

Föredragshållare på konventet Omstart Sverige och pratade hur konsekvenser av coronakrisen påverkar kundmarknaden och hur nya arbetssätt och metoder blev nödvändiga.

September

Vinnovaprojekt – informations- och datainsamling av kondition av vägar och skyltar för kartläggning. Samarbete med Stockholms stad och Univrses.



Oktober

Anpassning av körningar till följd av ökad efterfrågan av hemkörning av covid-tester.



Kampanj Julexpressen – erbjudande av trygg och säker leverans av julgåvor till företag och privatpersoner.

Nytt logistikverktyg i vår IT-miljö för planering av multipla ordrar och slingor för bud.

December



Ändrad rutin för ökad användning av munskydd till följd av Folkhälso-myndigheten nya rekommendationer.

” Inom projektet Storskaliga samordnade hemleveranser har vi arbetat för att etablera en miljövänlig och kostnadseffektiv distributionskedja som säkerställer hemleverans av livsmedel. ”

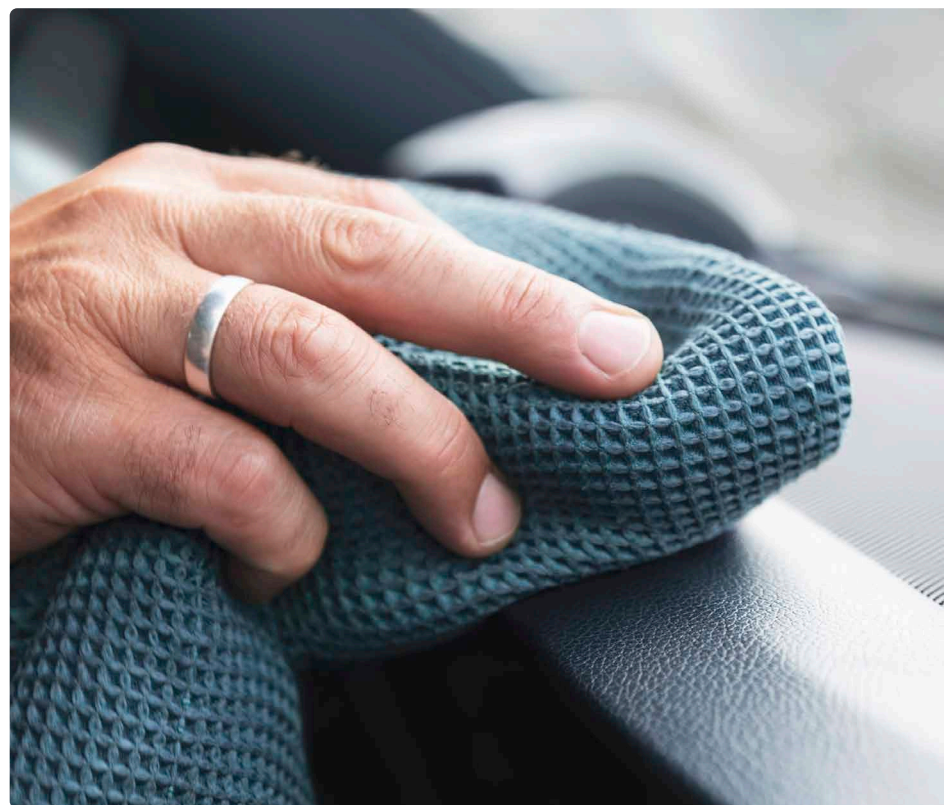
Innovationer i krisen spår

För att motverka negativa effekter i samhället på grund av pandemin, har Vinnova (Sveriges innovationsmyndighet) under året gjort utlysningar av ”innovationer i krisen spår”. Det för att möta utmaningar och fånga möjligheter som samhället nu står inför. Det finansiella stödet har gått till initiativ som genom samverkan mobiliserar för innovation för en hållbar framtid.

Taxi Stockholm är med i ett sådant nationellt samarbetsprojekt. Inom projektet *Storskaliga samordnade hemleveranser* har vi arbetat för att etablera en miljövänlig och kostnadseffektiv distributionskedja som säkerställer hemleverans av livsmedel. Övriga projekttagare har bland andra varit Stora Enso, Coop, Mariestads och Eskilstunas kommun.

Tanken med projektet är både att behålla jobb inom restaurang- och transportbranschen och samtidigt nå ut med mat och förnödenheter till personer som är del av en riskgrupp eller sitter i karantän. Taxi Stockholms del rör framförallt ett koncept där taxibilar ersätter stora kyl-lastbilar vid leverans av matkassar samt andra samordnade varuleveranser.

Läs mer om projektet i kapitel 5 *Tillgänglighet*.



Etik och bemötande

Ett gott uppförande premieras hos Taxi Stockholm. Kundmötet ska präglas av våra kärnvärden trygghet, respekt, utveckling och engagemang. Alla våra förare utbildas i etik och bemötande för nyckeln till långsiktig lönsamhet är nöjda kunder.



Taxi Stockholms arbetar för att vara en god och ansvarsfull samhällsaktör. Vi bedriver en transparent verksamhet som tar ansvar i hela vår värdekedja, från inköp av fordon till kundmötet.

”Alla nyanställda får en genomgång av och signerar uppförandekoden under grundutbildningen.”

Vi tar ansvar och är transparenta

Taxi Stockholms uppförandekod beskriver hur alla medarbetare förväntas agera under varumärket Taxi Stockholm. Uppförandekoden fokuserar bland annat på frågor som rör antikorruption, mänskliga rättigheter och arbetsförhållanden. Spridning av uppförandekoden görs genom olika utbildningsinsatser och kontroller. Alla nyanställda får en genomgång av och signerar uppförandekoden under grundutbildningen.

Vi är medvetna om den risk som finns i vår bransch när våra förare kan utnyttjas för medhjälp till sexköp. Vi ser oerhört allvarigt på frågan och utbildar alla våra förare för att de ska lära sig känna igen situationer som kan leda till medhjälp till sexköp. Vid misstanke om brott ska våra förare avbryta färderna.

Förutom utbildningar finns även praktiska riktlinjer för att ytterligare hjälpa förarna att

följa uppförandekoden i praktiken. Riktlinjerna innehåller bland annat råd och tips vad gäller service, etik och bemötande. Vi samarbetar även med Taxiförbundet för att tillsammans med andra aktörer motverka medhjälp till sexköp i taxibranschen.

För att kontinuerligt uppdatera kunskapen om uppförandekoden har Taxi Stockholm lanserat en serie webbutbildningar. Den första utbildningen berör kundmötet och är obligatorisk för alla förare. Andra kurser som erbjuds förare är "Taxi Stockholm ett Serviceföretag", "Omsorgsresor" och "Trafik" om trafikbeteende. Webbutbildningarna är en del av ett vårt stödsystem för att säkerställa att alla följer vår uppförandekod.

Om en medarbetare eller förare handlar i strid med Taxi Stockholms uppförandekod kan det leda till omprövning av förarlegitimation eller uppsägning. Om brott mot upp-

förandekoden upptäcks ska personen i första hand vända sig till närmaste chef, eller vid behov till högre nivå.

Varumärkesambassadörer

Taxi Stockholm har 25 varumärkesambassadörer som hjälper till att sprida Taxi Stockholms kärnvärden: trygghet, respekt, utveckling och engagemang. Varumärkesambassadörerna är taxiförare med lång erfarenhet av yrket. De stödjer sina kollegor med råd om hur olika situationer kan hanteras. Varumärkesambassadörerna är Åkeriservice förlängda arm ute i den rullande verksamheten och utför även kontroller. Ambassadören har i uppdrag att reklamera och vara aktiv med att rapportera avvikelser. Om ärendet gäller en trafiksäkerhetsreklamation har ambassadören rätt att spärra bilen omgående. Syftet med Varumärkesambassadörer är att de på

ett kollegialt sätt ska kunna påtala brister i verksamheten. Målet är att vårda varumärket och säkerställa att Taxi Stockholms bilar och förare är lätta att känna igen.

Taxi Stockholms uppförandekod

Vår uppförandekod vägleder oss hur vi ska agera för att säkerställa:

- Goda arbetsförhållanden för alla våra anställda och åkare
- Mänskliga rättigheter
- Icke-diskriminering
- Antikorruption
- Ett aktivt arbete med fokusområdena, miljö, medarbetare, etik och bemötande och trygghet och säker resa.

Antikorruption och korrekta betalningar

För Taxi Stockholm har korrekt beskattning och konkurrens på lika villkor alltid varit viktigt. Våra anställda får inte under några omständigheter acceptera eller erbjuda mutor eller andra oegentliga förmåner eller ersättningar.

För att motverka oskattad omsättning trädde år 2017 en lag i kraft som innebär att alla med tillstånd att bedriva taxiverksamhet är skyldiga att föra över uppgifter från varje fordons taxameterutrustning till en så kallad redovisningscentral. Från redovisningscentralen förs uppgifterna sedan över till Skatteverket, när myndigheten begär det, så att bättre skattekontroller kan utföras. Taxi Stockholm har alltid sparat taxameteruppgifter så för oss är lagen en självklarhet och mycket välkommen då den gynnar oss som agerar korrekt och möjliggör konkurrens på lika villkor inom branschen. Under 2018 anslöts alla bilar inom koncernen till Taxi Stockholms egen redovisningscentral som är godkänd av Transportstyrelsen och vars utrustning är certifierad (TSFS 2016:46-47).

För att säkerställa korrekta betalningar har vi tydliga attestregler för leverantörsfakturer i två steg samt regler för avtalstecknande. Det innebär exempelvis att en inköpare signerar avtal tillsammans med behörig chef. Inom Åkeriservice finns även en kontrollfunktion gentemot medlemsåkerierna. Om frågetecken uppkommer, exempelvis vid 12-månadersuppföljningen för nya åkare eller vid genomgången av åkeriets ekonomi inför varje utökning (när åkeriet utökas med en bil till), så genomför vi en intern kontroll. Det kan bland annat handla om att säkerställa sunda finansiella flöden, exempelvis att skatter och avgifter är korrekt inbetalda samt att inga

bulvanförhållanden förekommer. När det gäller anslutning till Taxi Stockholms trafiklednings-system sker detta på en sekretessbelagd och spekulationsfri börs som garanterar att det är marknaden som sätter priset för anslutningen.

Hantering av personuppgifter

Under 2020 har vi fortsatt uppdatera våra rutiner, system och processer för personuppgiftshantering och en ny revision genomfördes 2020. På vår hemsida finns vår integritetspolicy som är publikt tillgänglig och informerar om hur vi behandlar personuppgifter. Vi har påbörjat en översyn av säkerheten av systemen och tittar på möjligheten att kryptera data. Exempel på känsliga personuppgifter som vi hanterar är beställningar där kunden har speciella önskemål. För att vi ska kunna genomföra en sådan beställning ombeds kunden ge sitt samtycke till att uppgifterna lagras. Som ytterligare åtgärd har Taxi Stockholm även tagit fram en intern integritetspolicy, som beskriver för anställda hur vi behandlar personuppgifter. Under 2020 har vi fortsatt säkra upp och genomlysa våra system och processer, djupare i detaljnivå. Vi kommer fortsätta med att sätta rutiner för bland annat utbildning av anställda och lägga upp en plan för hur vi ska arbeta effektivt med GDPR.

Avvikelsehantering

Åkeriservice inom Taxi Stockholm har en viktig roll i att utveckla kundbemötandet. Våra kunders synpunkter är viktiga för oss. Om en reklamation klassas som en större avvikelse samtalas vi med föraren för att få en samlad bild och för att enas kring hur en liknande händelse kan undvikas. Vid allvarig avvikelse kan en förare förlora sin rätt att köra för Taxi

Stockholm. Vi har en nolltolerans för hot, våld och medhjälp till sexköp, dessa klassas som allvarliga avvikelser. Som komplement till avvikelsehanteringen har vi ett poängsystem där förarna får poäng om de inte har några avvikelser och kör under tider då efterfrågan är extra stor. Har en förare ett visst antal poäng kan hen gå utbildning på silverdagen och gulddagen för att bli Silver- respektive

Guldförare. Det finns speciella krav för att bli Premiumförare som innebär att förare som agerar i enlighet med vår uppförandekod och våra kärnvärden premieras och kan avancera i sin förarkarriär.



Trygg och säker resa

Att resa med Taxi Stockholm ska vara tryggt och säkert, både för våra kunder och våra förare.

Vi arbetar kontinuerligt för ökad trafiksäkerhet på våra vägar genom att bland annat uppdatera vår fordonsflotta, säkerställa att bilarna har rätt teknisk utrustning och utbilda våra förare. Under året har bilarna även försetts med skyddsutrustning och förarna har utbildats och informerats om rutiner för minskad smittspridning och ett säkert bemötande av kund.



Taxi Stockholms bidrar till en hållbar stad genom att arbeta för en trygg och säker resa. Insatser inom trafiksäkerhet bidrar till att reducera hastigheter som i sin tur leder till bättre luft och säkrare vardag.

Säkra resor och förhöjd säkerhet under pandemin

Våra resor ska vara säkra och våra förare och kunder ska känna sig trygga. För att säkerställa detta har Taxi Stockholm ett flertal olika säkerhetsfunktioner och rutiner. Bilarna i Taxi Stockholms fordonsflotta byts vanligtvis ut efter tre år, då bilen säljs vidare, vilket bland annat innebär att fordonsflottan hålls uppdaterad med nya säkerhetsfunktioner. Våra bilar har alkoholås, säkerhetskamera och en larmknapp. Alla bilar har minst en barnkudde och kunden kan via växeln och appen beställa en bil med bakåtvänd barnstol. Under 2020 har flertalet säkerhetsfunktioner och rutiner införts. Bland annat har många av våra bilar utrustats med skärmskydd för att minska smittspridning. Läs mer om detta på sida 28.

Daglig automatiserad förarkontroll

Varje morgon sker en automatiserad kontroll mot Transportstyrelsens register för att säkerställa att våra förare har giltigt körkort och giltig taxiförarlegitimation. Kontrollen görs på de uppgifter som Transportstyrelsen förmedlar till Svenska Taxiförbundet. Taxi Stockholm kan få informationen innan föraren blir delgiven vilket innebär att föraren blir delgiven och avstängd av oss. Förare som förlorat sitt körkort får sin Taxi Stockholm legitimation återkallad och får söka Taxi Stockholm legitimation på nytt och därmed lämna ett nytt utdrag ur belastningsregistret. Om kontrollen visar att föraren saknar behörighet spärras föraren i vårt system och kan därmed inte utföra köruppdrag. Under året har vi implementerat en teknisk lösning för automatisk daglig kontroll av att åkerierna innehar trafikillstånd. Skulle ett

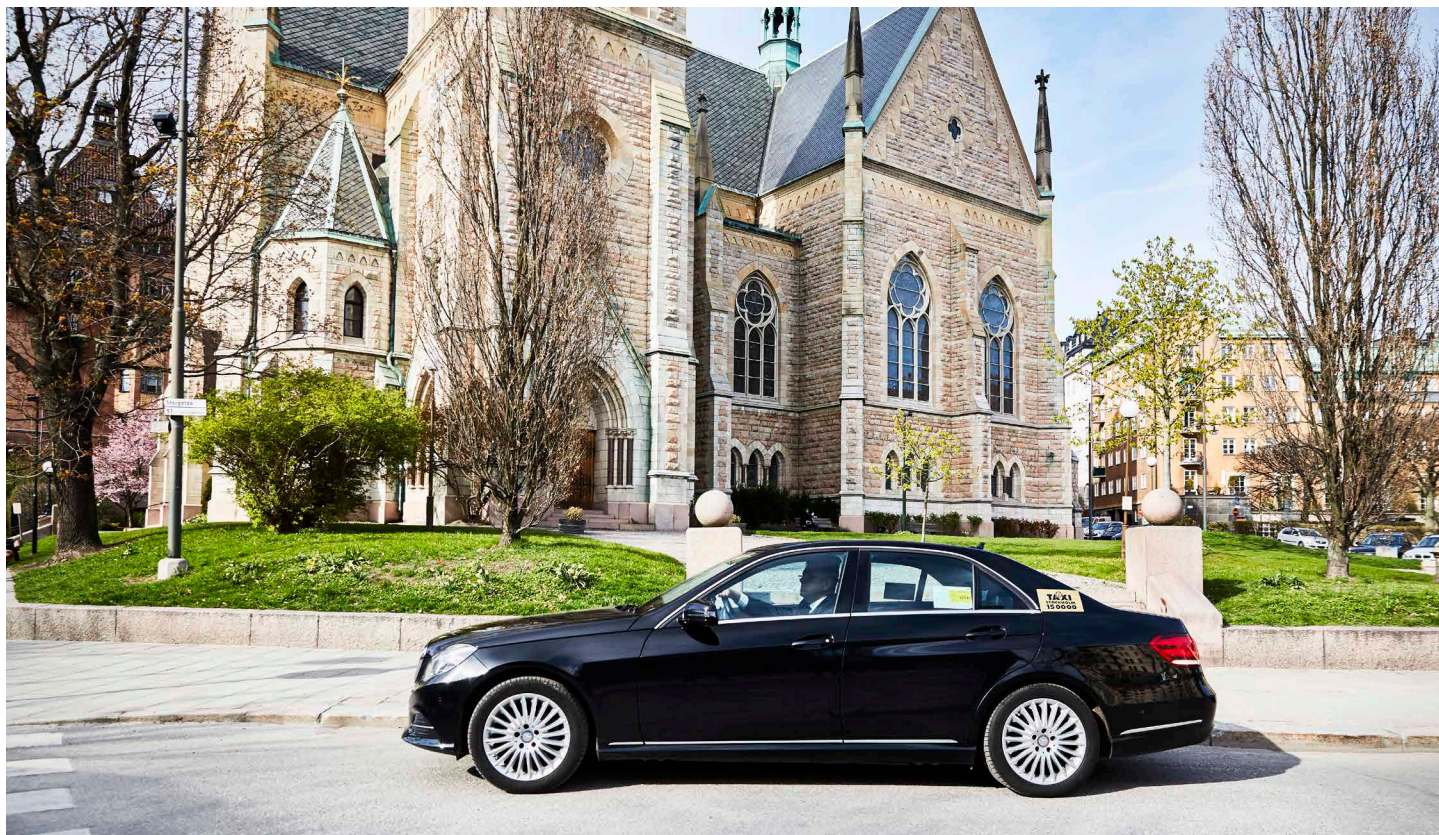
åkeri inte gå igenom kontrollen så spärras de berörda bilarna.

Trafiksäkerhet och hastigheter

Vi arbetar ständigt för att våra förare ska vara ett föredöme i trafiken, både gällande trafikvett och hastighetsefterlevnad. För att köra taxi krävs taxiförarlegitimation, där bland annat ett särskilt körprov ingår. I vår egen förarutbildning lär sig förarna om Taxi Stockholms trafiksäkerhetspolicy, och vi pratar kontinuerligt om trafikvett och vikten av att ha goda marginaler i trafiken. Vi har identifierat stress som den vanligaste orsaken till fortkörning och har därför under 2020 erbjudit en frivillig kurs i stresshantering för förare. Denna har tidigare getts till bussförare i innerstaden och visat på bra resultat.

Vilotid för tryggare resa

För att köra säkert och vara ett föredöme i trafiken krävs utvilade förare. Förra året införde Taxi Stockholm ett automatiserat systemstöd för efterlevnad av dygnsvilan i vilotidsförordningen. Systemstödet säkerställer att endast förare som haft föreskriven vilotid kan logga in i Taxi Stockholms system och utföra körningar. Systemstödet loggar även automatiskt ut förare så att de inte kan fortsätta att köra, om de under passets gång inte haft sin föreskrivna vilotid. Systemstödet innebär att vi aldrig har en bil ute och kör med en förare som inte haft sin arbetsvila. Det innebär en extra trygghet för kunden och vissa förare upplever att det har skapat en lite lugnare arbetssituation. En rast blir verkligen den rast den ska vara, genom att de mer noggrant loggar ut vid vila.



Anpassning av bilar och nya rutiner

Våra förare och åkare möter ett normalår fler än 6 miljoner kunder i sina bilar. Under 2020 har en viktig del av vårt arbete varit att säkerställa att de följer Folkhälsomyndighetens rekommendation både vad gäller deras egen hälsa och våra kunders. Våra kunder ska känna sig trygga när de reser med oss. Därför tog vi fram riktlinjer för hur vi ska agera i och med covid-19. Förutom att noga följa myndigheternas rekommendationer tydliggör den att

ingen som påvisar symptom på sjukdom ska komma till arbetet, att bilen ska hållas ren och torkas av regelbundet samt att vi är noga med handtvätt. Kunden kan även välja att boka en taxi utrustad med skärmskydd. Idag har redan ca 900 av våra drygt 1400 bilar skärmskydd och vi uppmuntrar fler att installera detta. Vi har även regelbundet informerat om vilka rutiner som Folkhälsomyndigheten förespråkar när det gäller säkerheten i bilarna. Därför har bilarna utrustats med handsprit för både

förare och kunder. På utsidan av bilen sitter även en informationsdekal som uppmanar våra kunder att sätta sig i baksätet om möjligt, för att hålla största möjliga avstånd.

” Idag har redan ca 900 av våra drygt 1 400 bilar skärmskydd och vi uppmuntrar fler att installera detta. ”

Tillgänglighet

Taxi Stockholm har en viktig roll som samhällsaktör. Genom att erbjuda taxiresor, skolskjuts, färdtjänst och omsorgsresor bidrar vi till mobilitet för alla som bor i staden. Under 2020 fick vi ett nytt samhällsuppdrag som vi känner oss extra stolta över – mitt i pandemin ställde vi om och hjälpte till att köra ut covid-tester, matkassar och andra varor till Stockholms invånare.



Taxi Stockholms bidrar till en hållbar stad genom att erbjuda mobilitet till alla. Genom taxitjänster med bra miljöbilar och schyssta priser bidrar vi till en inkluderande stad.

Bra priser och taxivärddar

En sund prissättning i alla led är en av nycklarna till vårt starka varumärke. En schysst prissättning är viktigt för alla våra kunder och särskilt för turister, som ofta är ovana med den fria prissättningen som finns inom taxi-branschen i Sverige. I vår fastprismodul överensstämmer fastpriset med taxameterpriset på ett bra sätt. Vi hjälper också våra kunder fram till Taxi Stockholm-bilar vid stora evenemang och på andra platser där efterfrågan på taxi är stor genom att ha våra egna taxivärddar på plats. Våra taxivärddar finns i normala fall även vid de stora hotellen, de stora arenorna såsom Globen och Cirkus och vid uteställen såsom Under bron på Södermalm och på Stureplan.

Omsorgsresor och färdtjänst

Taxi Stockholm möjliggör för människor med begränsad förmåga att ta sig ut och runt i samhället genom att erbjuda färdtjänst och omsorgsresor. Taxi Stockholm återupptog färdtjänstuppdrag i april 2019 och har kört skolskjuts sedan 2015. Genom vårt dotterbolag Sirius Omsorg trafikleder vi cirka 140 specialfordon och 318 taxibilar inom de samhällsbetalda uppdragen. Vi samplanerar resorna i största möjliga utsträckning och har förberett för att driftsätta ett nytt samplaneringssystem för att ytterligare effektivisera våra skol- och omsorgsresor. Under året har vi i första hand fokuserat på att minska smittspridningen av pandemin. Men trots utmaningarna med att ställa om verksamheten till den nya corona-varlden lyckades vi med att vinna upphandlingar i nya geografiska

områden. Under året har vi även deltagit i branschorganisationens arbetsgrupp för att driva på utvecklingen av emissionsfria specialfordon inom omsorgsresor.

Nollzon och leveranser av matkassar

För att underlätta för företagskunder att boka sin taxiresa med någon av våra elbilar är vi anslutna och leverantör till Nollzon, en ideell förening grundad av Vattenfall, IBM, Gröna Bilister, ABB och Sustainable Innovation. De företag som ansluter sig till projektet får i första hand en elbil när de beställer taxi. Om det finns tillgängligt, kommer i första hand en elbil (Tesla modell S), annars kommer en annan miljöbilsklassad taxibil. Vi märker en stadigt ökad efterfrågan på körningar med elbil. Under 2020 har vi också tillsammans med Sustainable Innovation, Coop, Stora

Enso m.fl. arbetat för att ta fram ett koncept där taxibilar ersätter stora kyllastbilar vid leverans av matkassar, samt andra samordnade varuleveranser. Körningarna har bedrivits inom ramen av Vinnova-projektet "Samordnade storskaliga hållbara hemleveranser" som startades av Sustainable Innovation.

Nästan felfritt

Vårt verktyg Nästan felfritt hjälper oss att följa upp bemötandet vid bokningstillfället. Vårt mål är att göra 99,85 procent rätt. Felutrymmet speglar ofrånkomliga faktorer som till exempel att vi ibland får felaktig information från beställaren. Systemet möjliggör i första hand loggning, mätning och uppföljning av reklamationer, men även utbildning och coachning av samtalsmottagarna. För 2020 låg vi på 99,93 procent rätt (för 2019 var

siffran 99,84 procent rätt). Felen som görs är oftast kopplade till otillräcklig geografisk kännedom. I takt med kompetensutveckling och coaching minskar felen.

Enkelt att boka resan

Vi anser att telefonbokning fortfarande är en viktig tjänst som vi värnar om att kunna fortsätta erbjuda våra kunder. Andra ärenden som kan komma in till växeln är exempelvis föräldrar som vill boka bilbarnstol eller kunder som vill ta med hund eller cykel i taxin. Växeln har en uppförandekod för att kunna bemöta kunder på det sätt som är Taxi Stockholm. De som arbetar i växeln och trafikledning får kontinuerlig utbildning för att utvecklas och kunna avancera inom organisationen. Trafikledningens ansvar är att se till att ha rätt antal bilar på rätt plats för att kunna möta efterfrågan från våra kunder. Vår växel är öppen dygnet runt och tar vanligtvis emot runt 8 000 samtal varje dygn. Under 2020 minskade dock samtalen till växeln på grund av det minskade antalet resor i pandemins spår. Istället för att enbart utföra persontransporter har Taxi Stockholm ställt om och har under året tillhandahållit leveranser av covid-tester och matkassar till invånare i staden för att på så sätt minska smittspridningen i Stockholmsområdet.

Sedan 2010 kan våra kunder enkelt boka och betala sin resa via Taxi Stockholms app. Det utökar vår tillgänglighet och ger kunden bra möjlighet att skräddarsy sin resa efter behov. En annan fördel med appen är att GPS-positionen i telefonen minskar risken för att man anger fel adress vid bokningen. Kunden kan också välja fastpris eller rullande taxameter samt utvärdera taxiresan.

Betygen ger oss möjlighet att premiera förare som är ett föredöme. Detta är en del i vårt arbete för att överträffa kundens förväntningar. Vi har lanserat flera nya funktioner i appen, såsom att kunna se uppskattad tid för körningen och se när bilen närmar sig adressen. Vi satsar på att fler resor ska bokas via de digitala gränssnitten såsom app, webb och talsvar.

Bloomer – för att locka yngre

För att nå ut till en bredare kundbas lanserade Taxi Stockholm under sommaren den nya tjänsten Bloomer. Taxin bokas i Facebooks Messenger-app och är ett smidigt och prisvärt sätt att få tillgång till taxi. Tanken är att få fler unga att välja att åka tryggt och säkert med Taxi Stockholm. Vi valde att lansera tjänsten under året för att även underlätta för våra kunder att resa utan att behöva hamna i trängsel.

Inblick: Sirius Omsorg

Sirius Omsorg Holding AB (vidare Sirius) är ett helägt dotterbolag till Taxi Stockholm och har sedan det grundades 1966 utfört turbundna resor och skolskjuts i Stockholms län. För tusentals personer är vi länken mellan

hemmet och den dagliga verksamheten. Vårt kärnvärde är medmännisklighet – genom att vara medveten om andras behov och genom omtanke kan vi inspirera till goda upplevelser. Vi förstår att det är mötet mellan människor som gör skillnaden. De tjänster vi utför är skolskjuts, turbundna resor för vuxna och äldre samt rullstolstaxi som innefattar färdtjänst och sjukresor. Skolskjuts och turbunden resa innebär schemalagt resande för personer med fysiska eller psykiska funktionsvariationer till och från deras skola eller dagliga verksamhet. Det är personer i alla åldrar från förskolebarn till äldre. För våra kunder är trygghet det som är viktigast, alla som kör åt Sirius genomgår en utbildning där förarna får lära sig om olika

funktionsvariationer, fysiska nedsättningar, och hur viktigt bemötande och regelbundenhet är för våra kunder. Sirius optimerar resorna med hög förarkontinuitet för att möta kundernas behov. Sirius är ett autonomt dotterbolag till Taxi Stockholm med egna rutiner och processer samt ett eget ledningssystem certifierat enligt 9001 och 14001. Förvärvet av Sirius stärkte både Sirius och Taxi Stockholms position på marknaden för samhällsbetalda resor.

” Vi ska bidra till en infrastruktur som ger ett medmänniskligt och hållbart samhälle ”



4,4

Förare



4,5

Bil



4,4

App

Snittbetyg från Taxi Stockholms app. Betygsskala 1–5.

GRI-index

På följande sidor finns GRI-index med tillhörande kommentarer och sidhänvisningar. Mer information om GRI finns på www.globalreporting.org.

GRI Standards (Core)	Beskrivning	Sidhänvisning/ kommentar
GRI 101 (2016)	Grundläggande principer	
GRI 102 (2016)	Generella upplysningar	
Organisationsprofil		
102-1	Organisationens namn	3
102-2	Affärsmodell, viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	3, 8–10
102-3	Lokalisering av organisationens huvudkontor	33
102-4	Lokalisering av organisationens verksamhet	3
102-5	Ägarstruktur och företagsform	3
102-6	Marknader som organisationen är verksam på	3
102-7	Den redovisande organisationens storlek	3 Av huvudkontorets 123 medarbetare arbetar 31 % deltid, 69 % heltid och 0 % är timanställda. 99 % är tillsvidareanställda och 1 % visstidsanställda. Bland förarna jobbar cirka hälften heltid och huvudsaklig anställningsform är tillsvidare.
102-8	Information om personalstyrka och annan arbetskraft, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor, region och kön	17–18
102-9	Beskrivning av organisationens leverantörskedja	12, 16 Taxi Stockholm har totalt 100 leverantörer. De största kostnadsposterna förutom personal är bilar, drivmedel, verkstads-tjänster, bilförsäkringar.

102-10	Väsentliga förändringar för organisationen och dess leverantörskedja under redovisningsperioden	Inga väsentliga förändringar utöver personal.
102-11	Beskrivning av om och hur organisationen följer försiktighetsprincipen	13–16
102-12	Externt utvecklade ekonomiska, miljömässiga och sociala deklarationer, principer eller andra initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer	9, 14–15, 19
102-13	Betydande medlemskap i organisationer och/eller nationella/internationella lobbyorganisationer	Svenska Taxiförbundet, Biltrafikens Arbetsgivareförbund, Fossilfritt Sverige, Klimatpakten, Stockholms Handelskammare
Strategi		
102-14	Uttalande från ledande befattningshavare	5–7
Etik och integritet		
102-16	Beskrivning av organisationens värdegrund, etiska principer och regler för uppförande	8, 25–26
Styrning		
102-18	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	3, 8–10
Kommunikation och intressenter		
102-40	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	11
102-41	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	Alla utom vd (både på huvudkontor och bland förare).
102-42	Beskrivning av identifiering och urval av intressenter	11
102-43	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	11
102-44	Viktiga områden och frågor som har lyfts i intressentdialogen	11
Tillvägagångssätt för redovisning		
102-45	Enheter som inkluderas i organisationens finansiella rapporter	Denna hållbarhetsredovisning omfattar Taxi Stockholm 15 00 00 AB, om inte annat anges. Årsredovisningen, vilken är separat från denna rapport, omfattar TFF koncernen.

GRI Standards (Core)	Beskrivning	Sidhänvisning/ kommentar
102-46	Process för att definiera redovisningens innehåll och avgränsningar	8–11
102-47	Redogörelse för samtliga väsentliga ämnesområden som identifierats	8–11
102-48	Förklaring till effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar och skälen för sådana förändringar	Inga väsentliga förändringar.
102-49	Väsentliga förändringar som gjorts i redovisningen sedan föregående redovisningsperiod	Inga väsentliga förändringar.
102-50	Redovisningsperiod	2020-01-01–2020-12-31
102-51	Datum för publicering av den senaste redovisningen	April 2020
102-52	Redovisningscykel	Årligen.
102-53	Kontaktpunkt för frågor angående redovisningen och dess innehåll	2
102-54	Redogörelse för rapportering i enlighet med GRI Standards redovisningsnivåer	2
102-55	GRI-index	31–32
102-56	Redogörelse för externt bestyrkande	Redovisningen är ej externt bestyrkt.
Ämnesspecifika upplysningar		
GRI 200	Ekonomisk påverkan	
203 (2016)	Indirekt ekonomisk påverkan	
103-1, 2, 3	Styrning	8, 12, 20–21, 29–30
203-1	Investeringar i infrastruktur och andra lokala tjänster	12, 20–21, 29–30
Eget område	Etik och bemötande	
103-1, 2, 3	Styrning	25–26
Egen upplysning	Antal personer som fått utbildning om uppförandekodens delar	25–26
GRI 300	Miljö	
305 (2016)	Utsläpp	
103-1, 2, 3	Styrning	13–16
305-1	Direkt växthusgasutsläpp (Scope 1)	13–16
305-4	Växthusgasintensitet	13–16
305-5	Reduktion av utsläpp	13–16

305-7	Utsläpp av kväveoxider, svaveloxider och andra väsentliga luftföroreningar	13–16
Eget område	Fossilfri fordonsflotta	
103-1, 2, 3	Styrning	13–16
Egen upplysning	Bränslemix samt antal elbilar och plug-in hybrider	13–16
GRI 400	Social påverkan	
Eget område	Arbetsmiljö	
103-1, 2, 3	Styrning	17–19, 27–28
Egen upplysning	Arbetsmiljö- och säkerhetsfrågor som inkluderas i kollektivavtal	17–19, 27–28
405 (2016)	Mångfald och jämställdhet	
103-1, 2, 3	Styrning	17–19
405-1	Köns- och åldersfördelning i styrelse, ledning och bland övriga medarbetarkategorierr	17–19
416 (2016)	Kunders hälsa och säkerhet	
103-1, 2, 3	Styrning	25–28
416-1	Utvärdering av produkter och tjänster utifrån hälsa och säkerhet	25–28
Eget område	Tillgänglighet	
103-1, 2, 3	Styrning	29–30
Egen upplysning	Nöjd kund index	29–30

Vår hållbarhetsredovisning 2020 beskriver arbetet med våra viktigaste hållbarhetsfrågor. Under 2020 har vi bland annat:

- Våra bilers utsläpp av växthusgaser har ökat per km från föregående års 172 till 237 CO₂e/km, men andelen förnyelsebara bränslen har ökat från 42 % 2019 upp till 46 % 2020.
- Under 2020 har 1668 resor gjorts inom ramen för hjältekampanjen, där vårdpersonal rest till och från arbetet till ett reducerat pris.
- Nya webbutbildningar har lanserats som bland annat berör kundmötet, agerande för att minska smittspridning och vägledning i hur åkare kan ta del av samhällsstöd under pandemin.
- Vi har under året ställt om stora delar av verksamheten till att kunna bidra mot smittspridning av covid-19. Våra förare har levererat covid-tester till hushåll i Stockholmsregionen.
- För att skydda både resenärer och våra förare och arbeta mot smittspridning av covid-19 har skärmskydd installerats i ca 900 av våra drygt 1400 bilar. Det finns även servetter, handsprit och handskar.
- Vi har utökat kundens möjlighet att skraddarsy sin resa genom nya funktioner i vår app så som att kunden kan se uppskattad tid för framkörningen och var bilen befinner sig på en karta efter genomförd bokning.
- All vår fastighetsel är Bra Miljöval-märkt med 100 % förnybart ursprung från vind-, vatten-, solkraft och biomassa.
- Utför samhällsbetalda resor – skolskjuts, turbundna resor för vuxna och äldre samt färdtjänst och sjukresor.
- Lanserat nya tjänster såsom transporter av matkassar och produkter från butik till hushåll samt patienttransporter till och från sjukhus. Vi har även lanserat Bloomer, riktat till målgruppen 18–29 år, där taxiresor kan bokas genom Messenger-appen till ett förmånligt pris.

www.taxistockholm.se

TAXI
STOCKHOLM
15 00 00

Box 6576, 113 83 Stockholm
Besöksadress: Luntmakargatan 64
Telefon: 08-728 26 00

