



Hållbarhetsredovisning
Taxi Stockholm 2021

En hållbar resa

Innehåll

Taxi Stockholm på en minut	3
Året 2021 i korthet	4
Vd och ordförande	5–7
Agenda 2030	8–9
En hållbar resa i en föränderlig värld	10–11
Strategiska fokusområden	12
Viktiga frågor för våra intressenter	13
Värdeskapande tjänster	14–15
1: Miljö	16–20
2: Medarbetare	21–23
Taxi Stockholms roll i samhället under coronapandemin	24
3: Etik och bemötande	25–26
4: Trygg och säker resa	27–30
Case: Trygg och säker resa	28
5: Tillgänglighet	31–32
Om hållbarhetsredovisningen	33
GRI-index	34–35



” Hållbarhetsaspekten finns i allt vi gör och är kopplad till alla delar av verksamheten. ”

Taxi Stockholm på en minut

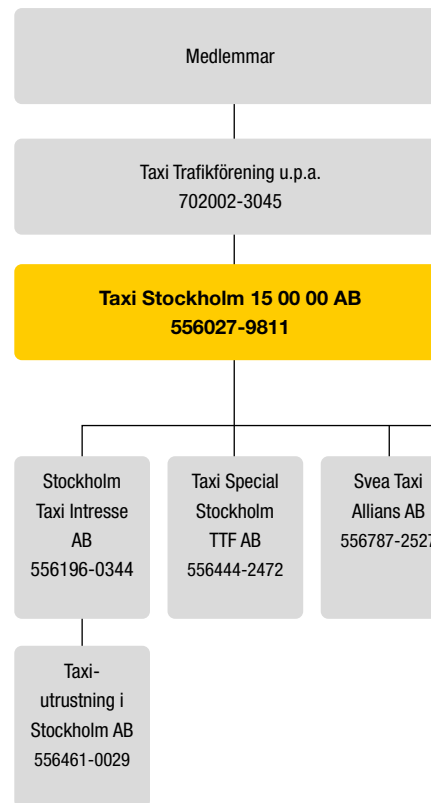
Taxi Stockholm 15 00 00 AB (Taxi Stockholm) grundades 1899 och hette då Stockholms droskägareförening. Då som nu erbjuder vi enkla och smarta mobilitetslösningar. Taxi Stockholm har idag ett mer heltäckande tjänstebud än någonsin. Utöver persontransporter för privatkunder och företagskunder driver vi idag verksamhet inom logistik, bud och samhällstjänster.

Taxi Stockholm ägs av Taxi Trafikförening u.p.a. (Taxi Trafikförening), en ekonomisk förening i vilken 871 åkare är medlemmar. Åkarna, som kan vara enmansföretag eller ha anställda förare, är knutna till Taxi Stockholm genom ett transportörförhållande.

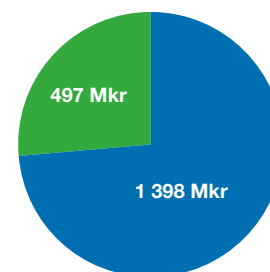
Taxi Trafikförening u.p.a. utser styrelsen för den ekonomiska föreningen. Styrelsen i sin tur väljer Taxi Stockholm 15 00 00 AB:s styrelse. Taxi Stockholms serviceorganisation arbetar på styrelsens uppdrag och tillhandahåller en beställningscentral och andra administrativa funktioner.

Taxi Stockholm är moderbolag inom den koncern där det helägda dotterbolaget Sirius Omsorg Holding AB ingår. Taxi Stockholm är också ägare till Svea Taxi Allians AB.

* Bolagsformen u.p.a. innebär att medlemmarna i Taxi Trafikförening, åkarna, utöver den medlemsavgift som varje medlem betalat in till föreningen står utan personlig ansvarighet för föreningens skulder vid en eventuell konkurs.



KORTA FAKTA OM TAXI STOCKHOLM 2021	
Antal anställda serviceorganisation:	113
Antal åkare:	871
Antal förare:	3 052
Antal bilar:	1 392
Omsättning:	1 398 Mkr



Trafikomsättning

Taxi Stockholm 15 00 00 AB ägs av Taxi Trafikförening u.p.a. vars medlemmar utgör Taxi Stockholms transportörer. Själva taxitrafiken bedrivs i de tre bolagen Taxi Stockholm, Svea Taxi Allians, och Sirius Omsorg Holding. Taxi Stockholm bedriver taxitrafik i Stockholmsregionen medan Svea Taxi Allians samordnar ett rikstäckande nätverk av taxiverksamhet. Sirius Omsorg Holding bedriver i huvudsak tur-bunden samhällsbetald trafik och resor som behöver specialfordon.

- Taxi Stockholm
- Sirius Omsorg



Året 2021 i korthet



Nytt mål: Emissionsfritt

Ny målsättning på miljöområdet: Taxi Stockholm ska erbjuda en helt emissionsfri transporttjänst senast år 2030.



Varumärkesplattform för framtiden

Taxi Stockholm ska vara det självklara förstahandsvalet för smarta och hållbara mobilitets-tjänster. Under året har vi tagit fram en ny varumärkesplattform som beskriver vår roll som mobilitetsaktör och fungerar som ett stöd i arbetet med att realisera våra strategiska målsättningar.



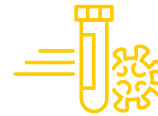
Utsläpp växthusgaser

Våra bilers utsläpp av växthusgaser var, i genomsnitt, 173 g CO₂/km.



Vår omsättning och den svenska välfärden

Vårt bidrag till den svenska välfärden, i form av skatt och sociala avgifter, är under ett normalår ca 800 mkr. Verksamhetens omsättning för 2021 var 1,4 miljarder kronor. Omsättningen var därmed lägre än för 2019 (året före pandemin), men ett stort steg i rätt riktning jämfört med 2020.



Transport av covidtester

Vi har fortsatt att leverera covidtester till hushållen i Storstockholsregionen. I slutet av december passerade vi en miljon levererade tester.



Åtgärder för minskad smittspridning

Våra riktlinjer för minskad smittspridning som infördes 2020 har fortsatt att gälla även under 2021. Under 2021 har merparten av våra fordon haft skärmskydd installerat. Förare och medarbetare har fått löpande information om Folkhälsomyndighetens rekommendationer och interna rutiner.



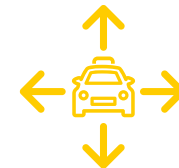
Mer än 4,1 miljoner resor

3052 aktiva förare, 1392 bilar och mer än 4,1 miljoner utförda resor.



Visselblåsarfunktion

Visselblåsarfunktionen syftar till att i ett tidigt skede hitta oegentligheter i organisationen och skydda den som lämnar sådan information.



Ett bredare tjänsteutbud

Vi har breddat vårt tjänsteutbud för att möta samhällets många olika behov av mobilitet. Förutom traditionella taxitjänster verkar vi inom bud, logistik och samhällstjänster såsom färdtjänst och skolskjuts. Vi är en del av kollektivtrafiken och ser även en ökad efterfrågan på våra kvalitetstjänster från företagskunder.

Vd och ordförande

Vad har hänt under det gångna året i Taxi Stockholm?

Satish Sen:

- 2021 var ett speciellt år i många avseenden och samhällets behov av mobilitets tjänster gick igenom flera olika faser. Under årets första månader hade coronapandemin fortfarande samhället i sitt grepp och under den här perioden var behovet av persontransporter relativt litet. I stället fanns andra behov, som att köra ut covidtester, hjälpa budföretagen och köra patienter i specialtransporter. I takt med att restriktionerna lättade ökade även efterfrågan på traditionella taxi-tjänster och under 2022 möter vi nu ett delvis nytt landskap med andra mobilitetsbehov än före pandemin.

2021 avslutades med nya restriktioner och pandemins fjärde våg. Sammantaget har året, i likhet med 2020, varit tufft både för våra egna åkare och för taxibranschen i stort. Taxi Stockholm har samtidigt utvecklat ett bredare tjänsteutbud för privatpersoner, företags och myndigheters många olika behov av mobilitet. Vår organisation har utvecklat en flexibilitet och förmåga att kvalitetssäkra stora och komplexa leveranskedjor på ett sätt som många andra företag i samma situation inte klarar av.

Berätta om den omställning ni gjort under 2021 i förhållande till coronapandemin.

Dimitrios Nikopoulos:

- Under 2021 har vi arbetat fram en ny strategisk plan och tagit viktiga beslut om Taxi Stockholms tjänsteutbud. Vi breddar verksamheten med fler tjänsteområden och genom vårt dotterbolag Sirius Omsorg vill vi bli en större aktör inom den offentliga sektorn. Under pandemin har det blivit allt tydligare att Taxi Stockholm är en viktig del i en välfungerande kollektivtrafik, och vi vill fortsätta att utveckla verksamheten i den riktningen. Detta för att möta nya behov i samhället och prioritera om från ett fokus på fossilfritt till emissionsfritt. En del av det är att erbjuda privatkunder nya möjligheter till samåkning, något som är etablerat bland våra affärsresenärer redan idag, för att minska miljöpåverkan.



Satish Sen,
tillförordnad vd Taxi Stockholm



Dimitrios Nikopoulos,
styrelseordförande Taxi Stockholm

Vår nya strategiska plan adresserar dagens utmaningar kopplade till pandemin och tar samtidigt sikte på vilken slags mobilitetsaktör Taxi Stockholm ska vara år 2030. Vi har ett större fokus på vår hemmamarknad Storstockholm och verkar samtidigt för att våra partners och franchiseföretag i andra städer ska driva ett aktivt hållbarhetsarbete precis som vi.

Satish Sen:

- Taxi Stockholms strategiska beslut genomsyrar hela verksamheten, våra operativa planer och våra gränssnitt mot kunder och beställare. Under 2021 har vi tagit fram en ny varumärkesplattform. Den beskriver Taxi Stockholms roll som mobilitetsaktör och vår vision om transportlogistiklösningar som skapar en enklare tillvaro och hållbar livsmiljö för våra kunder och uppdragsgivare.

” Under 2022 möter vi nu ett delvis nytt landskap med andra mobilitetsbehov än före pandemin. ”

Satish Sen

Vi bidrar till att göra livet lättare för företag, myndigheter och medborgare. Dock har inte de ekonomiska stödprogram samhället erbjudit under året varit anpassade till förutsättningarna i vår bransch. Vi efterlyser långsiktiga politiska beslut som tillåter oss att skapa den samhällsnytta vi nu vet att vi är rustade för att tillhandahålla.

Vad betyder hållbarhet för Taxi Stockholm och vilka förutsättningar krävs för att ni ska kunna driva ett konstruktivt hållbarhetsarbete?

Satish Sen:

- Till skillnad från de flesta av våra konkurrenter har vi bara en hemmamarknad - Storstockholm. Vi är också den aktör som varit verksam längst på denna marknad, i över 122 år, och har under hela denna period varit en del av människors vardag. Med andra ord ser vi det som ett ömsesidigt beroende, och här är ansvarsfullhet och långsiktighet centralt.

Hållbarhetsaspekten finns i allt vi gör och är kopplad till alla delar av verksamheten. Den största nyttan skapar vi genom att bidra med smarta och hållbara transportlösningar i alla de områden och segment vi verkar. Vi arbetar även för att vår bransch ska vara seriös och sund. I detta ligger att ha kollektivavtal, att kontrollera att våra förare inte har belastning och att våra medlemmar betalar skatt och andra avgifter. En spegling av detta är att vi vill motverka branschens oseriösa konkurrens och skatteplanering.

Taxi Stockholm har en lång tradition av att integrera människor in i arbetslivet och många av dessa blir också egna företagare som medlemmar i Taxi Stockholm.

Vår långa historia av hållbarhetsarbete har byggt en kultur och medvetenhet inom organisationen. På så sätt har vi givit oss själva goda möjligheter att driva på en positiv förändring i hela branschen. Till det krävs att politiska förutsättningar går hand i hand med de förväntningar och regelverk som kräver en omställning vid en viss tidpunkt.

Dimitrios Nikopoulos:

- Under pandemin har våra politiker haft ett stort fokus på akuta åtgärder, och Taxi Stockholm har haft ett konstruktivt samarbete med Region

Stockholm under hela den här perioden. För att lyfta branschen och bidra till ett hållbart samhälle krävs nu långsiktiga politiska beslut. Det handlar om ökad förutsägbarhet kring kommande drivmedelsatsningar, ordentliga investeringar i laddinfrastruktur och åtgärder för att öka attraktiviteten i yrket och råda bot på den förarbrist som känts av i hela Europa under 2021. Får vi stora prishöjningar inom olika bränslen, inklusive el, behöver offentliga avtal ge oss möjlighet att kompensera för dessa.

Vi vill att våra politiker ställer högre krav på kvalitetsaspekter vid upphandling av mobilitetstjänster. Det skulle skapa incitament för en mer hållbar bransch med bättre arbetsvillkor, fler kollektivavtalsanslutna taxibolag, mindre miljöpåverkan och skatteintäkter som stannar kvar i Sverige i stället för att gå förlorade genom utlandsregistrerade aktörer.

När efterfrågan på traditionella taxitjänster och färdtjänstuppdrag ökade under slutet av 2021 hade många taxibolag svårt att tillhandahålla dessa tjänster. De ekonomiska stödprogrammen som genomfördes under pandemin har inte varit tillräckliga för att hålla kvar förarna i branschen, och nu ser vi resultatet av det. Idag ges till exempel betald utbildning för arbetslösa som vill utbilda sig till andra föraryrken, men inte för arbete i taxibranschen. Taxi Stockholm arbetar för att ge förarjobbet bättre framtidsutsikter och att våra politiker ska bidra till att återupprätta yrkets status. Så är inte fallet idag.

Vilka utmaningar och möjligheter ser ni kopplat till hållbarhet?

Dimitrios Nikopoulos:

- Pandemin har varit en tuff prövning för hela verksamheten och vi har inte haft ekonomiska möjligheter att utveckla hållbarhetsarbetet i den takt vi önskat. Även om efterfrågan på våra tjänster ökat under 2021 så kämpar branschen nu med andra utmaningar i pandemins spår, inte minst bristen på förare som har varit ett stort problem inom hela transportsektorn. Taxi Stockholms arbete för att vara en attraktiv och hållbar arbetsgivare är viktigare än någonsin, och vi satsar på rekrytering för att bygga en diversifierad och välmående förarstyrka med goda möjligheter till vidareutbildning och karriär.

Den här krisen har också visat hur oroligt betydelsefullt vårt långvariga arbete för kollektivavtal och bättre arbetsvillkor har varit, för våra förare

” Under 2021 har Taxi Stockholm uppdaterat arbetet på miljöområdet och tagit beslut om ny målsättning: Emissionsfritt 2030! ”

Dimitrios Nikopoulos

och för hela vår organisation. Vi kompromissar inte i de här frågorna och ser att de hjälper oss att bygga en starkare organisation framåt.

Under 2021 har Taxi Stockholm uppdaterat arbetet på miljöområdet och tagit beslut om ny målsättning: Emissionsfritt 2030! Vår omställning till en emissionsfri transporttjänst innebär en tydligare satsning på elektrifiering och arbetet drivs nu på flera plan inom organisationen.

Satish Sen:

- Våra nya målsättningar på miljöområdet bottnar i att omvärlden har förändrats, och idag går hela samhället från ett fokus på fossilfritt till ett fokus på emissionsfritt. Taxi Stockholm har en tydlig ambition och ska sätta exempel i sin omställning mot en emissionsfri fordonsflotta. Samtidigt bär vi med oss lärdomarna från introduktionen av andra bränsleslag. Vi var tidigt ute på både etanol och biogas, men i de fallen var inte marknaden klar med rätt kvalitet på bilar och infrastruktur för bränsle. Det blev dyrköpt för våra åkare och vi är måna om att övergången till en emissionsfri fordonsflotta nu ska göras på ett ansvarsfullt sätt där vi säkerställer hela värde- och leveranskedjan.

Förutom den här typen av strukturella förutsättningar och politiska styrmedel som stödjer övergången så handlar det om att hjälpa våra kunder att fatta informerade köpbeslut. Det handlar om att underlätta för våra kunder att välja hållbara alternativ.

Möjligheterna ligger i att få myndigheter att arbeta samordnat och cirkulärt, då det skulle få alla aktörer att dra åt samma håll. Vi ser en stor potential för bättre upphandling, en framtid där upphandlare ställer högre krav på kvalitetsaspekter, följer upp och belönar aktörer som driver ett aktivt hållbarhetsarbete. Företag som prioriterar hållbarhetsarbetet har också större förutsättningar att attrahera personal.

Hur ser framtiden ut för Taxi Stockholm?

Dimitrios Nikopoulos:

- Den omställning och de insatser Taxi Stockholm utfört under de senaste två åren är enastående. Förarna, åkarna och ledningen har tagit ett enormt samhällsansvar och utfört ett lagarbete som visar på en imponerande förmåga att möta framtiden.

Styrelsen har tagit de beslut som är viktiga för varumärket och vår långsiktiga utveckling. Vi kommer fortsätta att kämpa för att både affärer och upphandlingar utförs på ett sätt som främjar den hållbara utvecklingen i branschen och samhället.

Satish Sen:

- Storstockholm fortsätter att växa och med det ett behov av mobilitet. Det här är vår hemmamarknad och den region i Sverige som har den högsta andelen medborgare utan körkort. Här kan vi fylla det behovet och vara ett hållbart alternativ till egen bil. Även bland våra företagskunder ser vi en ökad efterfrågan på kvalitetstjänster, inte minst från företag i tjänstesektorn.

Vi fortsätter att utveckla våra samhällstjänster. En växande och åldrande befolkning har behov av trygga transporter och även där den vanliga kollektivtrafiken byggs ut kommer behovet av kompletterade transportslag att finnas kvar. Taxi Stockholm är tillgängliga dygnet alla timmar, hela året om. Det ger oss goda förutsättningar att fortsätta utveckla våra erbjudanden inom bud och logistik, och kvalitetssäkra komplexa leveranskedjor.

Taxi Stockholms hållbarhetsredovisning för 2021 är lika mycket en verksamhetsredovisning och beskriver vårt långsiktiga arbete med att göra livet lättare för företag, myndigheter och medborgare idag och framgent. Vi arbetar för att vara marknadens förstahandsval för smarta och hållbara mobilitetstjänster och fortsätter att investera i framtiden.

Satish Sen, tillförordnad vd och Dimitrios Nikopoulos, styrelseordförande

Agenda 2030 – Taxi Stockholms påverkan och ansvar

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

Globalt sammanhang

Taxi Stockholm stödjer Agenda 2030 i sin helhet. Under 2018 genomförde vi en övergripande kartläggning av vår verksamhet i förhållande till de Globala målen. Utifrån vår påverkan på människa, miljö och samhällsekonomi identifierade vi att vi genom vårt strategiska hållbarhetsarbete har ett särskilt stort ansvar och en större möjlighet att göra skillnad för fem av målen. Dessa mål återspeglas i vår strategi och i förhållandet till våra intressenter.

Taxi Stockholms roll på marknaden och våra värderingar ligger till grund för att genom hela värdekedjan ta vårt ansvar som samhällsaktör, arbetsgivare och gentemot våra kunder. Taxi Stockholms höga förtroende hos både kunder och medarbetare visar att en hållbar verksamhet som hela tiden utvecklas är möjlig även i taxibranschen. Vi ser tydligt att vårt lokala hållbarhetsarbete även har ett globalt sammanhang.



Taxi Stockholm och de Globala målen

Taxi Stockholm har identifierat ett särskilt stort ansvar och en större möjlighet att göra skillnad för fem av de globala målen.



MÅL # 3. HÄLSA OCH VÄLBEFINNADE.

Människors hälsa påverkas av ekonomiska, ekologiska, och sociala faktorer och det är dessa som mål nummer 3 tar fasta på. Taxi Stockholm bidrar bland annat genom att köra tester för covid-19, förebygga smittspridning, utföra sjukresor, uppmuntra motion, använda mer miljövänliga bränslen och att kontinuerligt utveckla trafiksäkerhetsarbetet.



MÅL # 8. ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT.

Sverige ligger långt fram vad avser arbetsvillkor men inom transportbranschen ser vi en negativ trend. Anständiga arbetsvillkor ger förutsättningar för en hållbar ekonomisk tillväxt där ekonomisk vinst i företagen inte sker på bekostnad av arbetstagarna. Taxi Stockholm skapar förutsättningar för anständiga arbetsvillkor för förare och vi ser kollektivavtal som en självklarhet.



MÅL # 10. MINSKAD OJÄMLIKHET.

I ett hållbart samhälle behöver varje människa ha en möjlighet att påverka samhället genom till exempel ekonomiskt och socialt inflytande. En rättvis fördelning av resurser är en förutsättning för ett jämlikt samhälle. Vi bidrar bland annat genom att erbjuda arbetsplatser som kan anpassas efter individuella behov vilket möjliggör för människor med olika bakgrund och kvalifikationer att få anställning. Vi värnar om allas lika rättigheter och är ett inkluderande företag med människor av olika kön, etniska tillhörigheter och åldrar. Taxi Stockholm är en mångkulturell organisation.



MÅL # 11. HÅLLBARA STÄDER OCH SAMHÄLLEN.

Taxi Stockholms verksamhet bedrivs i huvudsak inom Storstockholmsområdet. Stockholm växer snabbt och för att få en hållbar stadsutveckling krävs bland annat hållbara transporter och nya lösningar och där är Taxi Stockholm en del av lösningen.



MÅL # 13. BEKÄMPA KLIMATFÖRÄNDRINGARNA.

Klimatförändringarna är ett hot mot samhället och utsläpp av växthusgaser bidrar till en ökad global uppvärmning som kan få allvarliga konsekvenser. Inom Taxi Stockholm är utsläppen av växthusgaser från transporter vår största miljöpåverkan vilket innebär att vi arbetar med det på en strategisk nivå. Genom att vara ett alternativ till att äga egen bil bidrar vi även till minskad resursåtgång i tillverkningsledet.



En hållbar resa i en föränderlig värld

Taxi Stockholms hållbarhetsfokus genom hela värdekedjan är nyckeln till vår långa historia och hjälper oss att ta rätt beslut för att möta framtiden. Genom våra satsningar på miljöarbete och sociala frågor önskar vi inspirera andra taxiaktörer, politiker och privatpersoner till positiva förändringar.

Framtidens mobilitetsaktör

Våra taxibilar har länge varit en integrerad del av samhällets transportlogistik. Under coronapandemin har vi utgjort en ännu viktigare del av Storstockholms mobilitetslösningar genom att kunna utföra säkra patienttransporter, utkörning av covidtester, hjälpa budföretag och bidra till minskad trängsel i den vanliga kollektivtrafiken. Samtidigt ser vi att pandemin fört med sig nya utmaningar för taxibranschen och transportsektorn i stort. Till exempel har den globala bristen på så kallade halvledare gjort det svårare att få tag på de bilmodeller, och tillhörande utrustning, som lever upp till Taxi Stockholms högt ställda miljö- och kvalitetskrav.

En annan utmaning är den förarbrist som under 2021 slagit mot transportsektorn i Europa, och även märkts i Sverige. Här kommer politiska beslut att ha en stor betydelse för att göra yrket mer attraktivt och säkerställa tillgången på kompetenta förare. Vi noterar också att resvanorna i Storstockholms-

regionen har blivit mer oförutsägbara sedan pandemins början. Även klimatkrisen bidrar till denna oförutsägbarhet då den bland annat påverkar politiska beslut kring infrastruktursatsningar, drivmedelstillgång och prissättningen på resor.

Sammantaget ser vi att framtidens mobilitetsaktör behöver vara mer flexibel än tidigare. Inom Taxi Stockholm koncernen har vi kunnat ställa om verksamheten på kort tid för att hjälpa samhället under pandemin och samtidigt bredda vårt tjänsteutbud för att möta framtidens mobilitetsbehov.

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. Även vårt bidrag till det som kallas särskilda persontransporter, såsom färdtjänst och skolskjuts, utgör en integrerad del av samhällets kollektivtrafiklösningar. Värdet av



” Vi utmärker oss genom att ta ett helhetsgrepp på hållbar utveckling. ”

Taxi Stockholms tjänster blev extra tydligt under pandemin då vi kunde bidra till minskad trängsel i den vanliga kollektivtrafiken. Delningsekonomin är fortsatt en stark trend i samhället och att äga en egen bil är inte längre lika attraktivt.

En studie gjord av Svenska taxiförbundet 2021 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. Inneånarna i Storstockholm 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 Stockholm en viktig roll.

Hållbarhetsarbetet tar oss framåt

Taxi Stockholms hållbarhetsstrategi är integrerad i vår affärsplan. Viktiga ingångsvärden till vår strategi har varit vår faktiska påverkan på

omvärlden, vår strategiska inriktning generellt och omvärldens förväntningar på oss. 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 långsiktiga lönsamhet. Vi vill även inspirera andra taxiaktörer att fokusera på hållbarhet

så att vi tillsammans kan lyfta branschen och genom detta bidra till ett hållbart samhälle.

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. Vår målsättning är att under 2022 och 2023 certifiera Taxi Stockholm även enligt ISO 39001 – Ledningssystem för trafiksäkerhet. Sirius Omsorg certifierades enligt ISO 39001 under 2021.

Hållbarhetsarbete är betydelsefullt för oss, och vi hoppas kunna inspirera ännu fler att välja Taxi Stockholm och hänga med på resan mot en mer hållbar taxibransch.

Varumärkesplattform för framtiden

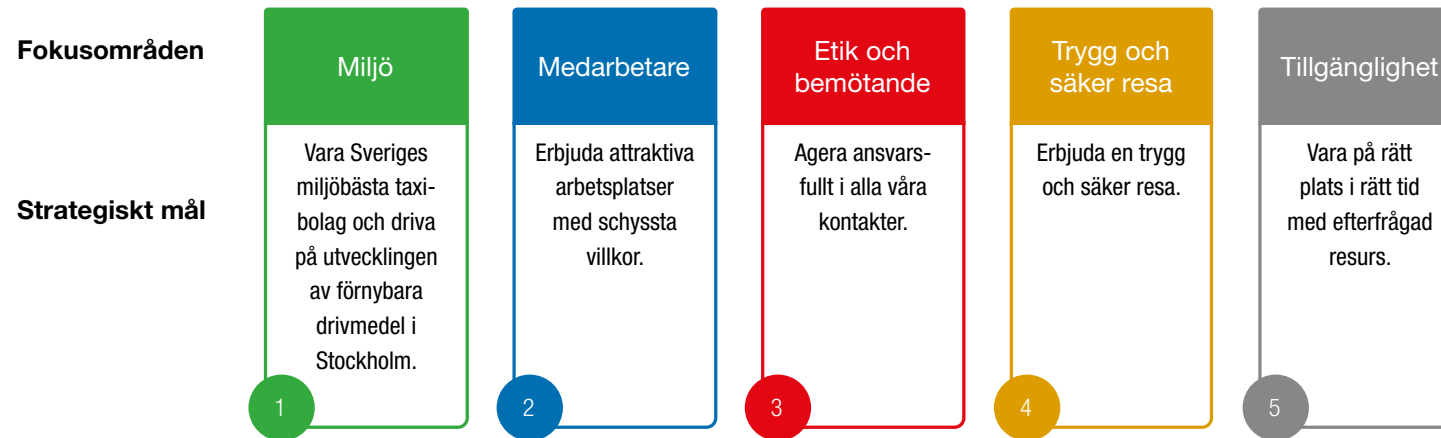
Under 2021 har vi tagit fram en ny varumärkesplattform. Varumärkesplattformen beskriver vad Taxi Stockholms står för, vår roll som mobilitetsaktör och i vilken riktning vi ska utvecklas som bolag. Taxi Stockholm ska fortsätta att vara en integrerad del av kollektivtrafiken och samhällets transportlogistik, en verksamhet som står på flera ben och kan möta framtidens nya behov av smarta och hållbara mobilitetslösningar. Varumärkesplattformen är utformad för att vara ett stöd i vårt arbete och kommunikation, för att ta rätt beslut och navigera in i framtiden.



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.

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



Kommunikation och utbildning

*Helhetsupplevelse: Trygga och nöjda medarbetare och kunder**

STÄRKT VARUMÄRKE OCH LÅNGSIKTIG LÖNSAMHET

* Följs upp genom NMI och NKI

Viktiga frågor för våra intressenter

I illustrationen här bredvid syns Taxi Stockholms intressentgrupper och de frågor som är särskilt viktiga för varje grupp. Dialogerna förs i flera olika forum och syftar till att finna gemensamma lösningar och bygga vidare på goda relationer.

Under 2021 har våra intressentdialoger, likt föregående år, handlat mycket om coronapandemin. Flera grupper har engagerat sig i frågor om smittsäkert resande, leverans av covidtester och samhällets återhämtning. Samtidigt har vi fortsatt att driva och diskutera Taxi Stockholms viktiga arbete för en emissionsfri taximarknad, trafik-säkerhet och en taxibransch där alla har kollektivavtal och rättvis lön.

För att hålla intressentdialogen levande deltar vi även vid olika events, och kommunicerar via branschnätverk och partnerskap. Som medlem i Stockholms Handelskammare har vi under året bland annat verkat för att påskynda omställningen till emissionsfri trafik i Storstockholm. Vi har även engagerat oss i 2030-sekretariatets arbete för hållbara transporter. I samband med FN:s globala säkerhetsvecka arrangerade branschorganisationen Transportföretagen ett event där vi deltog och diskuterade vårt arbete för sänkta hastigheter i trafiken.

Dialogen med våra intressenter är mycket värdefull. Den hjälper oss att fatta rätt beslut och fortsätta utveckla verksamheten långsiktigt i en hållbar riktning.



Värdeskapande tjänster

På Taxi Stockholm arbetar vi för att skapa värde genom hela kedjan och i alla delar av verksamheten. Vi är en integrerad del i samhället och erbjuder mobilitetstjänster med ett helhetsperspektiv.

Taxi Stockholms tjänster och fordon

Vår affärsidé är att erbjuda enkla och smarta mobilitetslösningar för transport av individer och saker, samt att hantera företags och samhällets behov av transportlogistik. Utöver traditionella taxitjänster för privatkunder och företagskunder driver vi idag en växande verksamhet inom logistik och bud. Vi utför också många viktiga samhällstjänster i form av färdtjänst, omsorgsresor och skolskjuts. Under coronapandemin har vi utvecklat vårt samhällsansvar ytterligare med nya lösningar för transport av covidtester och patienter.

Vi arbetar för att Taxi Stockholms ska kunna erbjuda en helt emissionsfri transporttjänst, och att alla nyinköpta bilar ska kunna gå på drivmedel såsom el, biogas, vätgas och biodiesel (HVO100). De emissionsfria fordon som kommer ut på marknaden behöver dessutom vara "taximässiga", alltså ha de egenskaper som våra kunder efterfrågar. Till exempel ställs särskilda krav på bagage-, och passagerarutrymmen för att fordonen ska fungera inom taxiverksamhet.

Bidrar med
800 milj.

i skatt och sociala avgifter under ett normalår



3052

förare

Alla förare har kollektivavtal och pensionsförsäkring

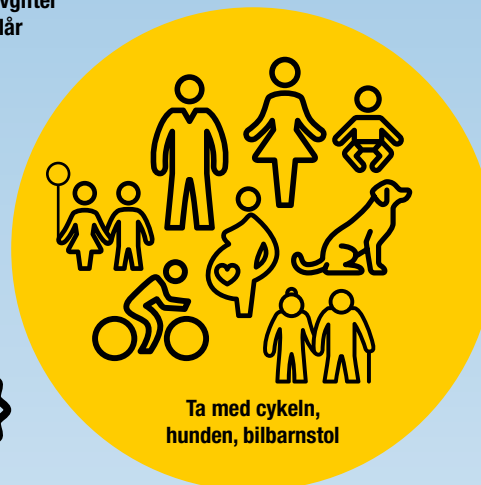


Vilotid och hastighetskontroller för säkrare gator

Taxi Stockholm utförde mer än

4,1 milj.

resor under året



Ta med cykeln, hunden, bilbarnstol

Taxi Stockholm har

871

åkare, vilka är egenföretagare med egna bilar och förare.

45%
förnyelsebara bränslen



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

1392

taxibilar



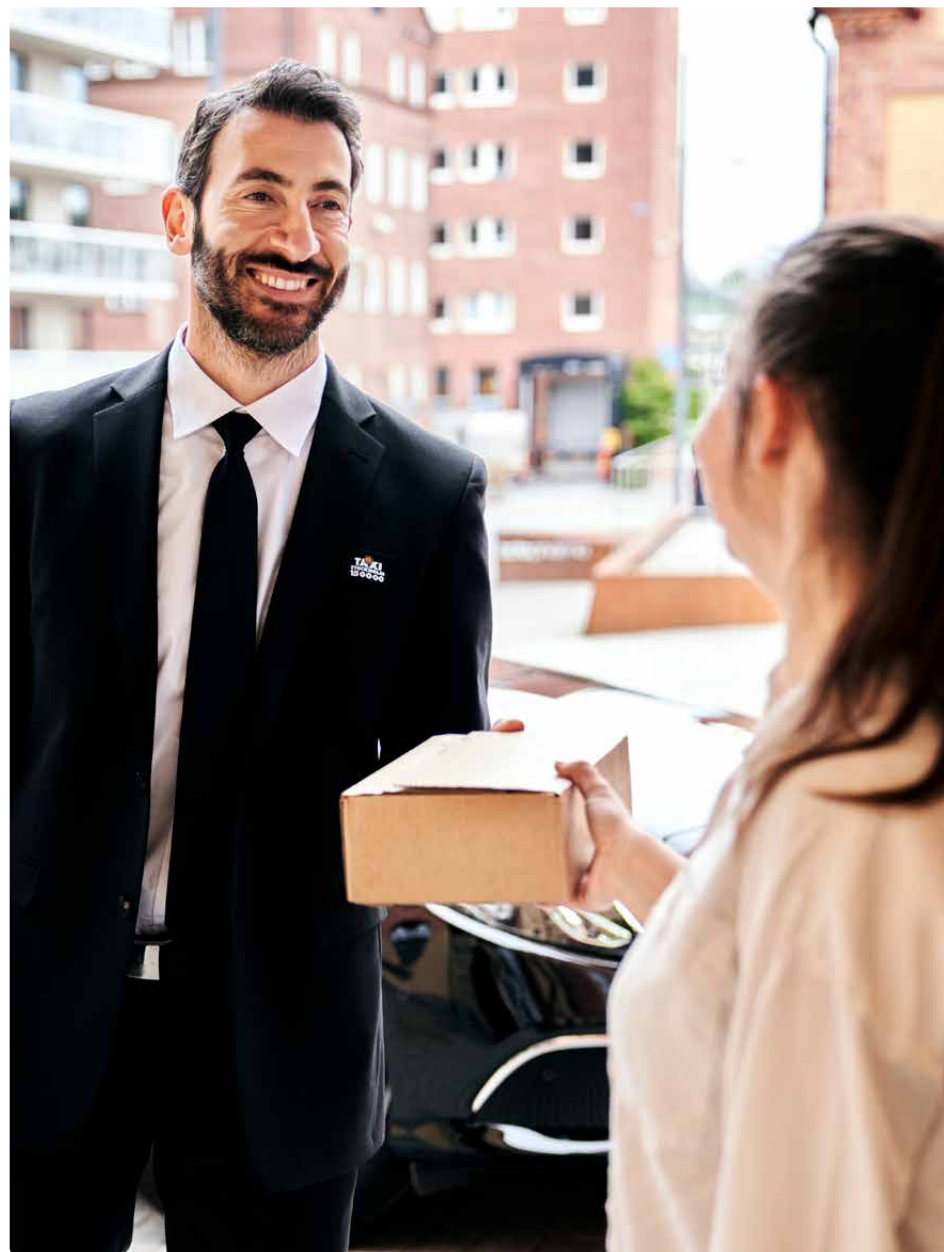
Taxi Stockholms samhällsansvar

Alla förare som kör under Taxi Stockholms varumärke har kollektivavtal. Det är vi ensamma om på vår hemmamarknad. Även alla förare som kör under Sirius Omsorgs varumärke har kollektivavtal. Genom att vara belägna i Sverige bidrar vi till en hållbar utveckling och den svenska välfärden genom skatteintäkter. Under ett normalt år utan coronapandemi så har vi historiskt i snitt betalat arbetsgivaravgifter, egenavgifter, särskild löneskatt, personalskatter, trängselskatt, mervärdesskatt och bolagsskatter på ca 800 miljoner kronor varje år. Vi väljer att behålla tjänster i Sverige i syfte att skapa lokala arbetstillfällen och säkerställa en hög nivå på servicen för våra kunder. 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 den 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 kontinuerligt våra taxitjänster för att göra dem mer tillgängliga.

” Taxi Stockholm är en integrerad del av samhället. ”



Miljö

Taxi Stockholm har en lång historik av att driva på för minskad miljöpåverkan och ökad användning av förnybara bränslen i taxibranschen. Under 2021 har vi uppdaterat vårt arbete på miljöområdet och tagit beslut om en ny övergripande målsättning: Taxi Stockholm ska erbjuda en helt emissionsfri transporttjänst senast år 2030.



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

Mot destination emissionsfritt

Taxi Stockholm arbetar för att ställa om till en helt emissionsfri transporttjänst. Beslutet togs formellt i december 2021 i samband med vårt nya ägardirektiv, och den nya målsättningen om emissionsfritt ersatte därmed vår tidigare målsättning om en fossilfri fordonsflotta till år 2025.

Vår tidigare målsättning om en fossilfri transporttjänst 2025 var ambitiös, men med teknikutvecklingen så har samhällets och vårt fokus förflyttats mot emissionsfritt vilket inneburit att vi har behövt ompröva vår position. Under 2021 gjorde vi bedömningen att målsättningen behövde uppdateras för att fortfarande vara realistisk och relevant. På Taxi Stockholm är vi beroende av rätt förut-

sättningar och arbetar aktivt för att driva på utbyggnaden av nödvändig infrastruktur och utbudet av emissionsfria fordon anpassade för vår verksamhet.

Att ställa om till emissionsfritt innebär för oss att ställa om till bränsleslagen el och/eller vätgas. För vätgas finns i dagsläget dock varken infrastruktur eller utbud av fordon i den utsträckning som krävs för Taxi Stockholms verksamhet. Vår satsning på emissionsfritt innebär därför, till en början, ett tydligt fokus på elektrifiering av fordonsflottan.

Idag har Taxi Stockholm ett stort antal dieselfordon. Innan dessa kan fasas ut så styr vi i första hand våra åkerier till att använda biodiesel eller HVO (Hydrogenerated

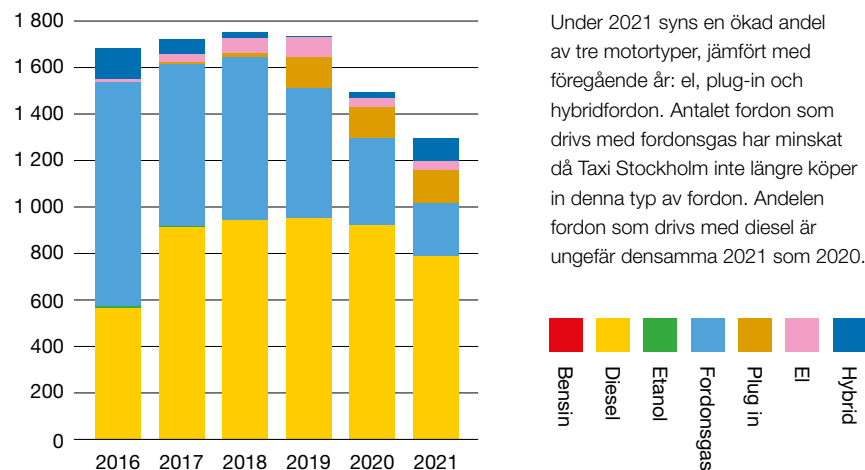
Vegetable Oil). Till skillnad från diesel så är HVO förnyelsebar med jämförelsevis låga emissionsnivåer. Sedan ett par år tillbaka godkänner också många biltillverkare HVO som bränsle till sina fordon vilket har gjort att användningen har ökat. Ett annat fossilfritt alternativ är biogas. Antalet biogasfordon i vårt flotta minskar dock, vilket beror på att biltillverkarna inte längre utvecklar modeller som passar Taxi Stockholm.

På senare år har hybridbilar (plug-in hybrider) blivit ett vanligare inslag inom Taxi Stockholm. När hybridbilarna används rätt, så kan en stor andel av den totala sträckan köras på el. Övrigt tid så används dock det alterna-

tiva bränslet bensin eller diesel, vilket är ett problem ur miljösynpunkt. Dieselhybriderna skulle i många fall kunna köras på HVO, men begränsningar i bilfabrikanternas drivlinegarantier gör det svårt för oss att dra nytta av den möjligheten fullt ut.

Taxi Stockholms bilar byts i regel ut vart tredje år, vilket innebär att vi snabbt kan ställa om hela vår flotta så fort drivmedelsinfrastrukturen är på plats och de emissionsfria bilmodeller vi behöver finns på marknaden. Under coronapandemin har några av våra åkare behövt köpa fordon som frångår våra högt ställda krav, då biltillverkarnas ovanligt långa leveranstiderna gjort det svårt att få

Bränslemix, antal bilar per motortyp



Under 2021 syns en ökad andel av tre motortyper, jämfört med föregående år: el, plug-in och hybridfordon. Antalet fordon som drivs med fordonsgas har minskat då Taxi Stockholm inte längre köper in denna typ av fordon. Andelen fordon som drivs med diesel är ungefär densamma 2021 som 2020.

tag på nya bilar med rätt egenskaper. Vi följer biltillverkarnas utbud noga för att säkerställa att vi köper in de bästa alternativen som marknaden erbjuder.

Strategier för en emissionsfri fordonsflotta

Vår omställning till en emissionsfri transporttjänst pågår på flera plan. Initialt är det absolut viktigaste att öka andelen emissionsfria fordon i verksamheten och fasa ut våra äldre fordon. Vi arbetar också för att minska utsläppen från framställningen av emissionsfria bränslen genom att till exempel välja förnybar el. Det handlar även om att samverka med andra aktörer och beskriva för våra politiker vilka förutsättningar vi behöver, vilka styrmedel och infrastrukturinvesteringar som är nödvändiga för att branschen ska kunna genomföra omställningen. Emissionsfria fordon som möter Taxi Stockholms krav är i regel dyrare än fossilfria fordon i samma klass. Slopandet av stimulanser som Bonus Malus (köparen får tillbaka en del av priset vid köp av miljöfordon), skulle försvåra och försena omställningen.

Taxi Stockholm investerade i sina tre första elbilar 2014 och har sedan dess testat olika koncept för att kontinuerligt öka andelen eldrivna bilar i fordonsflottan. För att en elbil ska vara lämplig för taxiverksamhet ställs krav på bland annat räckvidd (per laddning), batteriets garantitid och en effektiv snabbbladdningsfunktion. Vi har även tagit hänsyn till de krav som ställs på bland annat storlek och insteg (i bilen) i olika upphandlingar. Sammantaget har tillgången på elfordon av den storlek och klass som Taxi Stockholm använder hittills varit låg. Vi bevakar biltillverkarnas kommande

lanseringar och noterar att tillgången på för oss lämpliga fordonsmodeller ser ut att öka under 2022, vilket är mycket positivt.

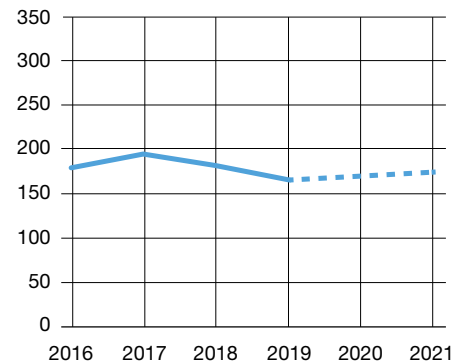
För laddning av elfordon så skiljer vi på så kallad destinationsladdning och ultrasnabbbladdning. De fordon som används flera skift över dygnet har ett stort behov av ultrasnabbbladdning, och för detta behövs en mer utbyggd infrastruktur framöver. Laddinfrastrukturen för destinationsladdning har kommit desto längre. Till skillnad från

ultrasnabbbladdning så är det möjligt att bygga ut destinationsladdning i mikroskala vilket innebär att vi i viss mån kan styra över den utvecklingen själva.

På väg mot en bättre utomhusmiljö

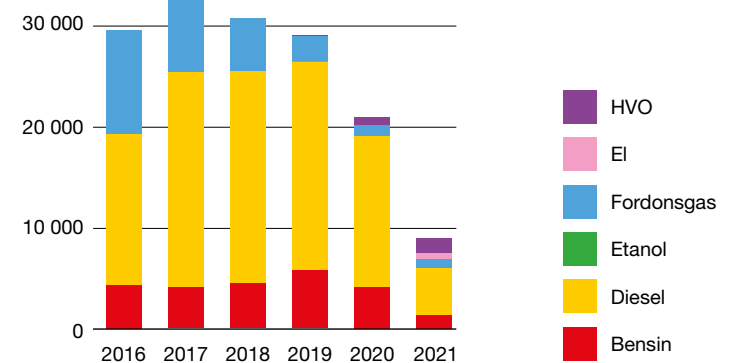
Vår omställning till en emissionsfri transporttjänst kommer även att bidra till en bättre luftkvalitet. Eftersom vi fortfarande har många fordon som går på traditionella bränslen är det dock viktigt att vi minimerar negativa effekter på utomhusmiljön även för dessa.

Utsläpp växthusgaser/km (gram CO₂e)



Under 2021 var våra bilar utsläpp av växthusgaser i genomsnitt 173 g CO₂e/km. Motsvarande siffra för 2020 saknas eftersom insamlat dataunderlag för år 2020 i efterhand visat sig vara felaktigt.

Utsläpp av växthusgaser (ton CO₂e WTW)



De totala utsläppen av växthusgaser var klart lägre under 2021, jämfört med tidigare år. Det beror på det mindre antalet bilar i fordonsflottan, och att en betydligt större andel av våra körningar gjordes av bilar som drivs med el och HVO (biodiesel). Utsläppen är beräknade enligt WTW (Well to Wheels), en metod som inkluderar utsläpp från bränsleproduktionen (Well) till förbrukningen (Wheels). Utråkningarna bygger på tankade bränslevolymer (ej på schablonsiffror).

Användning av både traditionell diesel och HVO medför utsläpp av kväveoxider (NOx) och partiklar med negativa hälso-, och miljöeffekter. Detta har lett till att flera städer tittar på möjligheten att införa zoner där dieselmotorer inte får köra. Från och med den 1 juli 2022 skärps kraven i Stockholms stad så att endast dieselmotorer som uppfyller miljöklass Euro 6 tillåtas köra i miljözon 2. Redan idag uppfyller samtliga av våra dieselmotorer miljöklass Euro 6.

En utmaning med dieselmotorer har varit biltillverkarnas vilseledande utsläppsnivåer. Sedan september 2018 används en tuffare mätmetod (körcykel) inom Europa. Metoden heter WLTP (Worldwide Harmonised Light Vehicles Test Procedure) och används för att mäta bränsleförbrukning och utsläpp under mer realistiska förhållanden än tidigare metod gjorde. Testerna innefattar bland annat bilmodellens utsläpp av koldioxid (CO₂), kväveoxid (NOx) och partiklar. Nya tester av de senaste dieselmotorerna i vår fordonsflotta 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 asfaltspartiklar i stadsluften som dubbdäck gör. Vi har inte sett någon ökning i olycksstatistiken efter vår övergång till dubbfria däck.

Samverkan för större påverkan

Taxi Stockholm samverkar med branschkollegor och andra aktörer i samhället för att nå vårt mål om en emissionsfri transporttjänst till år 2030. Vi har antagit Fossilfritt Sveriges Transportutmaning och är medlemmar i

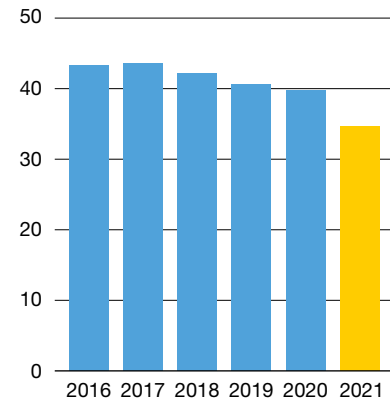
Fossilfritt Sverige, ett initiativ som regeringen startat för att bidra till Sveriges mål om nettoll utsläpp av växthusgaser till atmosfären år 2045.

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. Fossilfritt Sveriges 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.

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.

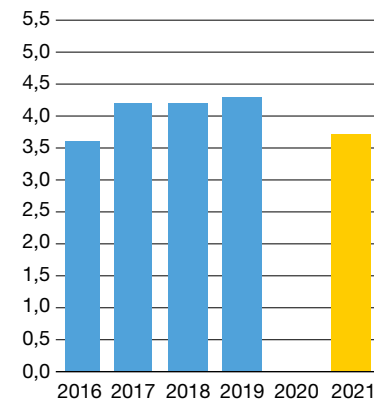
Taxi Stockholm är även med i flera andra samarbeten. I och med vårt nya mål om en emissionsfri transporttjänst så ökar vi vår samverkan med aktörer som har en direkt påverkan på våra möjligheter att nå målet, som till exempel fordonstillverkare och infrastrukturaktörer.

Utsläpp av kväveoxider (gram NOx/km)



NOx-utsläppen per kilometer var lägre under 2021, jämfört med tidigare år. Det beror på att en större andel av våra körningar gjordes med eldrift. Värdena är baserade på tillverkarnas schablon av NOx-utsläpp per kilometer och biltyp.

Utsläpp av partiklar (mg PM*/km)



Siffror för 2020 saknas eftersom insamlat dataunderlag för det året i efterhand visat sig vara felaktigt.

* från engelskans "Particulate Matter" vilket betyder materia i form av partiklar.

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. Vår elförbrukning för 2021 var något lägre än för 2020. 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 Devnix. Servrarna drivs med energi från 100 procent förnybara källor och överskottsvärmen 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 strömavbrott eller intrång.

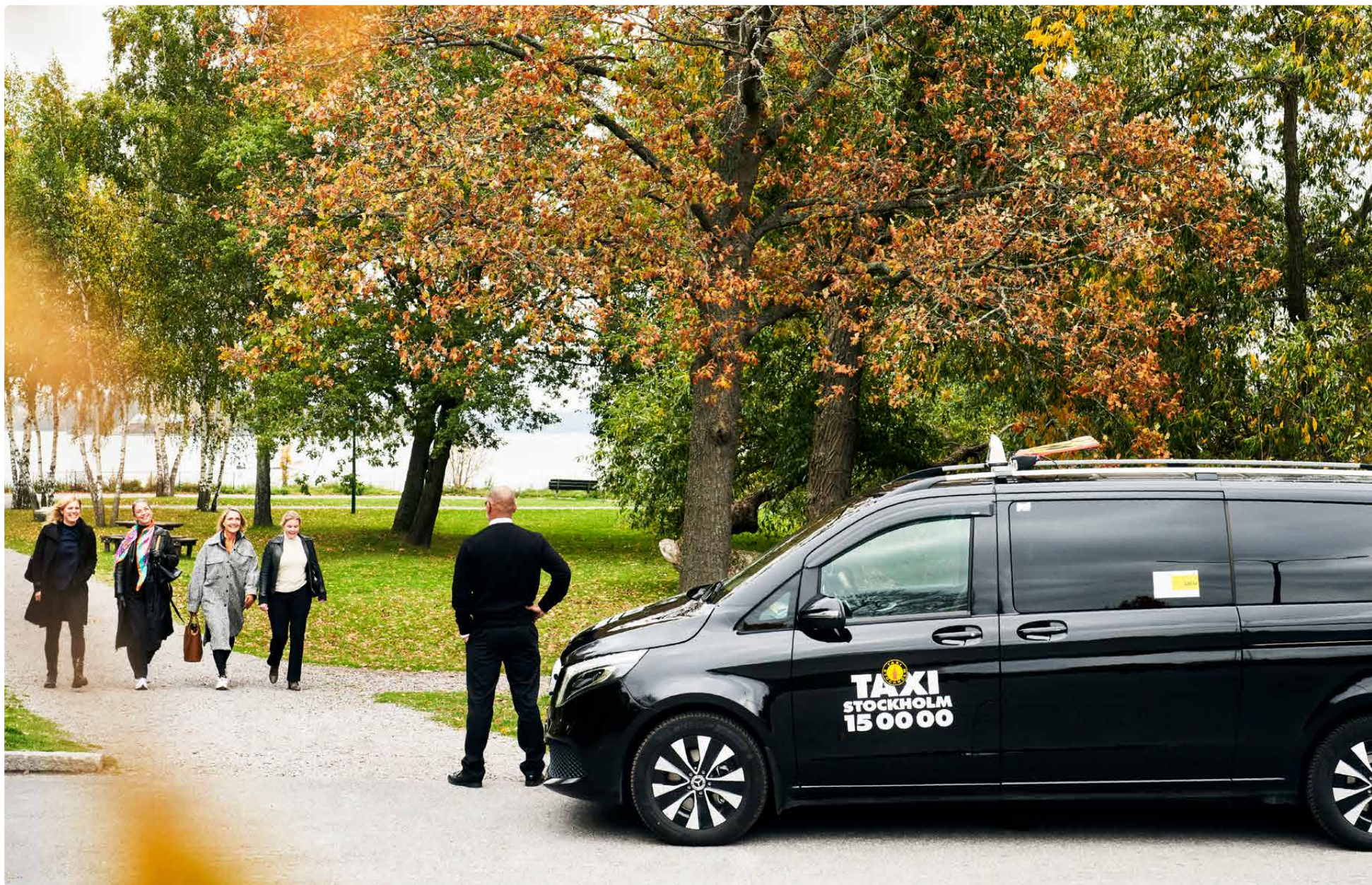
43 153

stycken elbilar
(3 % av fordonsflottan)

plug-in hybrider
(11 % av fordonsflottan)



” Taxi Stockholms bilar byts i regel ut vart tredje år. Det innebär att vi snabbt kan ställa om hela vår flotta så fort drivmedelsinfrastrukturen är på plats och de emissionsfria bilmodeller vi behöver finns på marknaden. ”



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 att 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 man kommer eller hur man ser ut.

Välkommen till Taxi Stockholm

3052 förare till er tjänst! Vid 2021 års slut var vi på Taxi Stockholm totalt 3052 aktiva förare, varav 871 också var åkare. I jämförelse med föregående år är siffrorna därmed något lägre för 2021. Andelen kvinnor är däremot oförändrad. Bland Taxi Stockholms förare är 74 kvinnor varav 11 också är åkare. Rekryteringen av förare tog ett tillfälligt stopp under coronapandemin men har tagit ny fart under 2021. Vi arbetar ständigt för att bli fler och öka mångfalden då den är en viktig del av vårt starka varumärke och vår organisation.

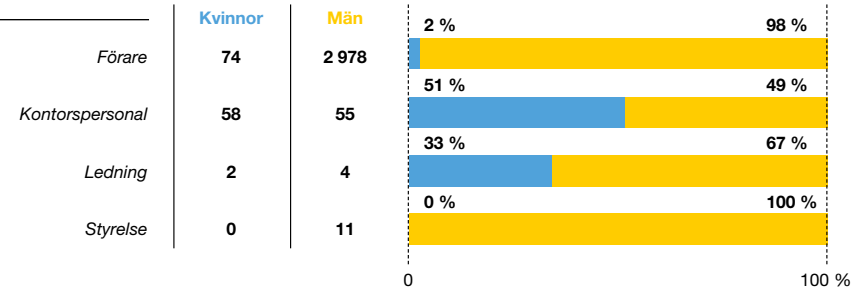
Vi är medvetna om att det finns traditionella föreställningar om föraryrket, till exempel att det skulle vara ett manligt yrke. Därför lägger vi särskild vikt vid att utforma arbetsrollen och

arbetsmiljön på ett sätt som passar var och en. För att öka säkerheten och mångfalden i vår förarkår har vi under 2021 bland annat fortsatt att uppdatera bilarnas säkerhetskameror till nyare och bättre modeller.

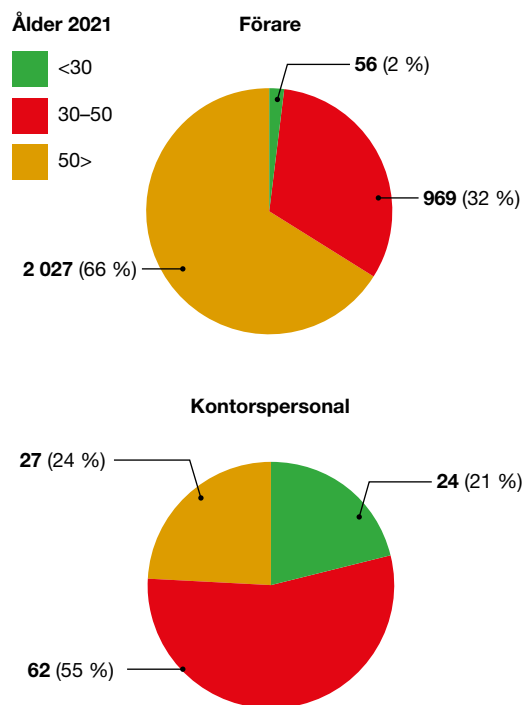
En annan utmaning är åldersfördelningen bland förarna. Den långa och djupa erfarenheten hos många av våra förare är en styrka som vi vill ta tillvara. Samtidigt satsar vi på att rekrytera fler yngre förare och få till en jämnare åldersfördelning i kåren. Taxi kan en person köra hela livet, dock kan vi se att de undermåliga arbetsvillkoren som finns på

” Vi arbetar för att öka mångfalden då den är en viktig del av vårt starka varumärke och organisation. ”

Könsfördelning



Åldersfördelning



” Under coronapandemin har det framgått hur viktiga kollektivavtal är i vår bransch. ”

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 att också tillämpa kollektivavtal så att taxiförare kan få en rimlig pension.

För att nå ut till fler potentiella taxiförare lyfter vi i vår kommunikation fram möjligheten att arbeta i flera olika tjänsteområden. Det tror vi kan vara attraktivt för såväl kvinnliga sökande som för förare i olika åldersgrupper. Vi riktar oss även till nyanlända personer då vi tror att 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. Möjligheten till en karriär tror vi är en betydande faktor att förmedla vid rekrytering av framtida förare.

Taxi Stockholm är en diversifierad och stark organisation, och vi arbetar kontinuerligt med att motverka alla former av diskriminering samt att främja lika rättigheter och möjligheter. Vi genomför årliga lönekartläggningar för att upptäcka, åtgärda och förhindra osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män. På så sätt säkerställer vi att lagkravet och Diskrimineringsombudsmannens riktlinjer efterlevs.

Kollektivavtal ger trygghet

Under coronapandemin har det framgått hur viktiga kollektivavtal är i vår bransch. Inom Taxi Stockholm och Sirius Omsorg omfattas alla förare av kollektivavtal, vilket är ovanligt i taxibranschen. Kollektivavtalet innebär bland annat anställningstrygghet, tjänstepension,

sjuklön och efterlevnadsskydd. I kollektivavtalen finns även månadslön infört för förare som på heltid kör inom upphandlad trafik, såsom färdtjänst och skolkörningar. Att alla Taxi Stockholms förare fått en skälig lön trots mindre antal körningar samt sjuklön vid sjukdom har varit grundläggande för tryggheten i förarkåren. Det är också essentiellt ur säkerhetssynpunkt att förare har råd att avstå arbete vid sjukdom så att trafiksäkerheten inte äventyras och smittspridning kan undvikas.

Villkoren i kollektivavtalen är satta mellan arbetsgivarorganisationerna och fackförbunden, och innebär både rättigheter och skyldigheter för förare och åkare. För att upprätthålla och efterleva innehållet i kollektivavtalet träffar alla nya förare och åkare sina respektive parter. Förare får en genomgång av kollektivavtalet från Svenska Transportarbetareförbundet. Åkare får motsvarande genomgång från Biltrafikens Arbetsgivarförbund. 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

För att vi ska kunna ge ett bra stöd till våra åkare så finns stödfunktionen Åkeriservice. Åkeriservice är en del av Taxi Stockholms serviceorganisation och stöttar våra åkare med information och utbildningar samt rådgivning vid val av bil, försäkringar och andra ekonomiska frågor.

De åkerier som har anställda får stöd inom arbetsgivarfrågor genom tjänsten "Åkarstöd".

Via intranätet, telefon och personliga möten hjälper Taxi Stockholm åkarna till ett gott ledarskap. Detta handlar bland annat om hur nya förare tas om hand, och vägledning för att 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 behov tillsammans med personalen på Åkeriservice.

Under coronapandemins första år, 2020, genomfördes en rad särskilda stödåtgärder för att hantera den då nya situationen. Dels extra stöd i arbetsgivarfrågor och ekonomiska lättnader, som exempelvis uppskov med medlemsavgiften. Dels specialutformade webutbildningar om kundmötet, agerande för att minska smittspridning och vägledning i hur åkare kan ta del av samhällsstöd. Under 2021 har vi fortsatt det här arbetet i form av informationskampanjer via vårt intranät. Informationen har handlat om taxibilarnas skärmskydd, användande av munskydd, vad man ska göra innan-under-efter arbetspasset och vad som gäller för medlemmarna som företagare. Alla utbildningar och informationskampanjer med koppling till pandemin är utformade efter Folkhälsomyndighetens rekommendationer.

Under 2021 har vi tagit fram nya digitala utbildningar för blivande åkare och befintliga åkare som vill utöka sin verksamhet. Nya åkare får utbildning om arbetsgivaransvar och hur kontakten med berörda myndigheter kan skötas på bästa sätt. Vi går även igenom kollektivavtalad tjänstepension (Fora) och de andra ekonomiska aspekterna av att driva åkeri med anställda i Taxi Stockholm. Utbild-

ningen för befintliga åkare som vill utöka sin verksamhet handlar också den om ekonomi, arbetsgivaransvar samt planering för att få så god lönsamhet som möjligt i det växande åkeriet. Med dessa utbildningar vill vi lyfta in Taxi Stockholms kärnvärden och säkerställa miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet i åkeriernas verksamhet.

Stöd till våra förare och medarbetare

Taxi Stockholm har 20 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 kamratstödjure ut till kollegan på platsen. Den hjälper även till med praktiska delar som att ta hand om bilen och kontakta åkaren. Vid behov följer kamratstödjuren även med föraren till sjukhuset.

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

” Vi har väl inövade rutiner för de situationer som kan uppstå. ”



På Taxi Stockholm är vi måna om medarbetares och förarens utveckling och erbjuder möjligheter till kompetenshöjning och kontinuerliga utbildningar. Vi tar även hand om våra förare, åkare och övriga medarbetare genom 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.

I våra bilar ska både kunder och förare känna sig trygga. Taxi Stockholms förare möter människor under dygnets alla timmar och får redan under introduktionskursen öva på hur de ska agera i olika situationer – vid allt från hot och kritik, till närgångna frågor och beröm. Vi har väl inövade rutiner för olika situationer som kan uppstå och vid nödsituation tillkallas alltid polis. Genom att förarna är klädda i uniform har de även ett högre juridiskt skydd vid en eventuell incident. Läs mer om hur vi arbetar för en trygg och säker resa på sida 27–29.

Taxi Stockholms roll i samhället under coronapandemin

Under coronapandemins första år, 2020, tog vi på kort tid fram nya mobilitetslösningar för att möta nya behov i samhället. Även under 2021 har vår verksamhet präglats av pandemin, och vi har fortsatt att utveckla våra tjänster för att möta samhällets behov på ett effektivt sätt.

Vi står till samhällets förfogande

Under coronapandemins första år (2020) tog vi på kort tid fram nya mobilitetslösningar för att möta nya behov i samhället. Vi gjorde stora insatser för Region Stockholm som behövde hjälp med att få ut covidtester till hushållen och lösa patienttransporter till sjukhus och mellan vårdavdelningar. Vi utvecklade nya transportlösningar av mat och bud till såväl företag som privatpersoner. Våra taxibilar fick även stå till tjänst för att hjälpa medborgare att hitta ut till naturområden och rekreation utan att riskera trängsel i kollektivtrafik.

Även under 2021 har stora delar av vår verksamhet varit kopplad till samhällets hantering av pandemin. Under årets första månader arbetade vi fortfarande mycket med patienttransporter och framför allt utkörning av covidtester. Taxi Stockholm har under året även avlastat branschkollegor som haft svårt att leverera sin andel av regionens tester. Under sommaren ökade behovet av persontransporter och traditionella taxitjänster i takt med att restriktionerna lättade, och med höstens

intåg kunde vi återuppta många av våra ordinarie rutiner även inom skolskjuts och färdtjänst. Året avslutades med nya restriktioner och pandemins fjärde våg. Med det ökade åter antalet patienttransporter och körningar av covidtester.

Pandemin har varit en prövning för Taxi Stockholm och vi har under den här perioden arbetat intensivt med att ställa om verksamheten på både kort och lång sikt. Vi har hanterat de akuta påfrestningarna som kom med minskad efterfrågan i branschen under 2020, och samtidigt utvecklat vårt tjänsteutbud för att möta marknadens framtida behov och livet efter pandemin. Organisationen har under den här perioden utvecklat en högre grad av flexibilitet som rustar oss för framtida utmaningar.



” Under 2021 har stora delar av vår verksamhet varit kopplad till samhällets hantering av pandemin. ”

Etik och bemötande

Vår vision om att alltid överträffa kundens förväntningar utmärker oss i branschen och ställer höga krav på vårt agerande. Våra kärnvärden - trygghet, respekt, utveckling och engagemang – utgör grunden för kundmötet. Nöjda kunder är en viktig förutsättning för Taxi Stockholms långsiktigt hållbara lönsamhet.



Taxi Stockholm 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. ”

Uppförandekod, utbildning och efterlevnad

Vår uppförandekod beskriver hur alla medarbetare förväntas agera under varumärket Taxi Stockholm. Koden fokuserar bland annat på frågor som rör arbetsförhållanden, mänskliga rättigheter och antikorruption. Alla nyanställda får en genomgång av och signerar uppförandekoden under sin grundutbildning. För att kontinuerligt uppdatera kunskapen om koden har Taxi Stockholm webbutbildningar och den utbildning som berör kundmötet är obligatorisk för alla förare. Andra utbildningsdelar omfattar Taxi Stockholm som serviceföretag, omsorgsresor och trafiksäkerhet. Utbildningarna är en del av stödsystemet för att säkerställa efterlevnad av uppförandekoden.

Om en medarbetare eller förare handlar i strid med Taxi Stockholms uppförandekod kan

det leda till uppsägning eller omprövning av förarlegitimationen. Om brott mot uppförandekoden upptäcks ska detta i första hand anmälas till närmaste chef eller, vid behov, till högre chefsnivå. Taxi Stockholm har beslutat att införa en visselblåsartjänst för att i ett tidigt skede hitta oegentligheter i organisationen och skydda den som lämnar sådan information. Tjänsten kommer att införas under 2022.

Förutom ovan beskrivna utbildningar finns praktiska riktlinjer med 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 branschen föreligger det en risk att förare utnyttjas för medhjälp till sexköp. Vi ser oerhört allvarigt på frågan och utbildar alla våra förare för att de ska lära sig att känna igen sådana situationer. Vid misstanke om

brott ska våra förare avbryta färden. Vi har en nolltolerans för hot, våld och medhjälp till sexköp.

På Taxi Stockholm finns en disciplinnämnd, inrättad genom beslut av Taxi Stockholms styrelse. Nämndens roll och syfte är att fungera som ett effektivt och transparent organ i arbetet med att behålla och utveckla kvaliteten inom Taxi Stockholm. Nämnden gör bedömningar i ärenden som rör överträdelse av Taxi Stockholms interna regelverk och fattar beslut om eventuella påföljder. Nämnden kan också rekommendera styrelsen i Taxi Stockholm respektive i Taxi Trafikförening att besluta om påföljd.

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 och fungerar som Taxi Stockholms förlängda arm ute i den rullande verksamheten.

Ambassadörerna stödjer sina kollegor med råd om hur olika situationer kan hanteras. De utför även kontroller och ska på ett kollegialt sätt kunna påtala brister i verksamheten. Ambassadörerna arbetar för att stärka Taxi Stockholms varumärke vad gäller profil och policy på både förare och bil.

Antikorruption och korrekta betalningar

Arbetet med uppförandekoden är även en viktig del i arbetet för att motverka korruption och säkerställa att betalningar sker på ett korrekt sätt. Vi verkar för en seriös och

sund bransch. Våra anställda får inte under några omständigheter acceptera eller erbjuda mutor eller andra oegentliga förmåner eller ersättningar. Våra medlemmar ska hantera skatter och avgifter korrekt och vi vill motverka oseriös konkurrens inom branschen.

Fordon som används i taxitrafik ska enligt nuvarande lagstiftning vara utrustade med en godkänd och kontrollerad taxameter eller motsvarande särskild teknisk utrustning. Taxametern ska användas vid körningar och föraren registrerar därmed kvitton, följesedlar och rapporter om varje körning i taxametern, vilka även kan skrivas ut och erbjudas till kunden efter körningen. Under 2018 anslöts dessutom 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 Taxi Stockholm tydliga attestregler för leverantörsfakturor. Attestering sker i två steg och ytterligare regler ska följas för att teckna avtal. Detta innebär till exempel att en inköpare alltid ska skriva under ett avtal tillsammans med behörig chef. Det finns även en kontrollfunktion gentemot medlemsåkerierna. Ytterligare interna kontroller kan även ske vid årsuppföljning av nya åkare eller när åkeriet utökas med en bil, till exempel för att säkerställa normala finansiella flöden avseende skatter och avgifter.

Behandling av personuppgifter

Taxi Stockholm hanterar personuppgifter enligt gällande lagstiftning och utvärderar regelbundet de interna arbetsprocesser som

finns på plats för att säkerställa det. Detta bekräftades även vid den externa revision som genomfördes utan anmärkningar under våren 2021.

Information om hur vi behandlar personuppgifter finns i vår integritetspolicy, tillgänglig via hemsidan. 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. De medarbetare som hanterar personuppgifter får utbildning för detta vid sin introduktion på Taxi Stockholm.

Uppförande och förarkarriär

Taxi Stockholm har ett poängsystem för att premiera förare som agerar i enlighet med våra kärnvärden och vår uppförandekod. Poängsystemet premierar förare utan avvikelser och som kör under tider då efterfrågan är extra stor. Vid ett visst antal poäng erbjuds förare utbildning för att bli så kallade Brons-, Silver- respektive Guldförare. Det finns ytterligare krav för att uppnå nivån Business vilken omfattar erfarna förare med särskild utbildning inom säkerhet och akutsjukvård. Taxi Stockholms Businessnivå har utvecklats under 2021 och inkluderar även extrautrustade premiumbilar.

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, samt Trygg och säker resa.



Trygg och säker resa

En resa med Taxi Stockholm ska vara trygg och säker, både för kunder och förare. Vi arbetar ständigt för en ökad trafiksäkerhet genom att uppdatera fordonsflottan, säkerställa att våra bilar har rätt utrustning och att utbilda våra förare. Under coronapandemin har Taxi Stockholms bilar försetts med skyddsutrustning och förare har utbildats om rutiner för en minskad smittspridning.



Taxi Stockholm 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 fordon och säker utrustning

Taxi Stockholms viktigaste arbetsredskap är bilen varför vi fortlöpande också ser till att uppdatera våra arbetsredskap. Bilarna i Taxi Stockholms fordonsflotta byts normalt sett ut vart tredje år. Arbetet är inte bara en viktig del i vår miljöstrategi utan innebär också att fordonsflottan hålls uppdaterad med nya säkerhetsfunktioner. Våra bilar är utrustade med alkolås, säkerhetskamera och en larmknapp. Varje bil har även minst en barnkudde och det är även möjligt för kunder att beställa en bil med bakåtvänd barnstol. Förare som har bakåtvänd bilbarnstol i bilen får utbildning i att montera dessa vilket Taxi Stockholm säkerställer genom regelbunden översyn.

Förarbevis och trafikillstånd

Automatiserade kontroller görs för att säkerställa att våra förare har giltigt körkort och taxiförarlegitimation. Kontroller görs mot Transportstyrelsens uppgifter som förmedlas till Svenska Taxiförbundet. 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.

Förare som förlorat sitt körkort får även sin Taxi Stockholm legitimation återkallad och får söka legitimationen på nytt och därmed även

lämna ett nytt utdrag ur belastningsregistret. Om kontrollen visar att föraren saknar behörighet spärras föraren i vårt system och denne kan därmed inte utföra köruppdrag.

En daglig automatiserad kontroll görs även av att åkerierna innehar trafikillstånd. Skulle ett åkeri inte gå igenom kontrollen så spärras även de berörda bilarna.

Vilotid för en tryggare resa

Utvilade förare som kör säkert och är föredömen i trafiken är grundläggande för en god service och i förlängningen Taxi Stockholm. Under 2020 infördes ett automatiserat systemstöd för efterlevnad av dygnsvila i för-

hållande till den så kallade vilotidsförordningen. Systemstödet säkerställer att förare som endast haft föreskriven vilotid kan logga in i Taxi Stockholms system och därmed utföra köruppdrag. En förare som kör men inte haft sin föreskrivna vilotid loggas per automatik ur systemet och kan inte fortsätta att köra. Sammantaget skapar detta en tryggare resa för kunden och en lugnare arbetssituation för föraren.

Anpassning under pandemin

I takt med coronapandemins utveckling har Taxi Stockholm kontinuerligt vidtagit flertalet åtgärder för att den dagliga verksamheten inte ska bidra till ytterligare smittspridning. Förutom att vi under 2021 har fortsatt att följa utvecklingen av smittspridningen i sig samt de rekommendationer som Folkhälsomyndigheten kommunicerat så har våra riktlinjer som infördes under 2020 fortsatt att gälla. Ingen som påvisar symptom på sjukdom ska komma till arbetet, bilarna ska hållas rena och torkas av regelbundet samt att våra förare är särskilt noggranna med handtvätt. Den absoluta merparten av våra cirka 1 400 bilar har idag skärmskydd mellan fram- och baksäte för att kunna hålla största möjliga avstånd.

Föraren Cengiz Tuncer berättar

Trygg och säker resa handlar om bilens säkerhetsutrustning, alkohols, vilotidsförordningen och de många andra viktiga faktorer som låter sig mätas och kontrolleras. Det handlar också om förarens bemötande och andra kvalitativa värden som formar resenärens upplevelse. Föraren Cengiz Tuncer berättar och ger perspektiv:

– Det ska vara rent och snyggt i bilarna. Är bilen ren så slappnar kunden av, det märks direkt. De pratar lugnare. Många av kunderna är också noga med sin egen hygien och tar av handspriten när de satt sig. Vissa berättar att de är vaccinerad direkt när de hoppar in i bilen. Jag är också vaccinerad, säger jag då.

Vi har gott om handsprit inne på kontoret, så det är bara att fylla på mellan körningarna. Och jag förbereder bilen direkt till nästa kund. Tvättar av betalenheten, dörrhandtagen, säten, skärmskyddet. Kunderna ser inte alltid skärmskyddet och kommer emot med handen när de vill betala. När solen står lågt syns fläckarna direkt. Så jag torkar av skärmskyddet ofta. Det är viktigt. Vi har ju ett stort ansvar vi också inom yrkeskåren.

Vilken som är den viktigaste faktorn för trafiksäkerheten? Att vara utvilad, så att man kan hålla uppe koncentrationen. Jag har kört taxi i 30 år, och idag är trafiken väldigt snabb. Det märks vid vägarbeten där gränsen är 30 kilometer per timme men många kör i 70. Om jag kör lugnt vid vägarbeten så måste bilarna bakom mig också göra det. Om det är mycket trafik och kunden har bråttom till Arlanda så ska vi säga: Okey, då kör jag dig till Arlanda Express. Lova inte kunden att ni hinner, då kommer du att köra för fort. Vi yrkesförare ska vara ett föredöme i trafiken.

God trafiksäkerhet handlar om många delar, och det pratar vi om på Taxi Stockholms utbildningar. Körstilen är väldigt viktig, att hålla avstånd till bilen framför. Då undviker man också stenskott. En duktig förare tar alltid ett varv runt bilen vid tankning. Det är så jag gör. Jag slår till med skorna på däcken. Är det inte rätt tryck så låter det annorlunda. Med åren så lär man sig hur det ska låta.

Cengiz Tuncer arbetar som förare på Taxi Stockholm sedan 2011 och utbildar även nya förare och kollegor i frågor om trygghet och säkerhet.

” Vi yrkesförare ska vara ett föredöme i trafiken. ”



Trygg och säker resa



Fordonsflotta

Bilarna i Taxi Stockholms fordonsflotta byts vanligtvis ut efter tre år.



Vilotid

Automatiserat systemstöd för efterlevnad av dygnsvilan i vilotidsförordningen.



Utrustning

Våra bilar har alkoholås, säkerhetskamera och en larmknapp.



Anpassning under pandemin

Riktlinjer finns för hur vi ska agera i och med pandemin. Skärmskydd och handsprit för både förare och kunder är exempel på åtgärder.



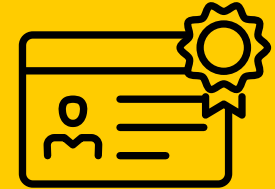
Resa med barn

Alla bilar har minst en barnkudde och kunden kan via växeln och appen beställa en bil med bakåtvänd barnstol.



Rena bilar

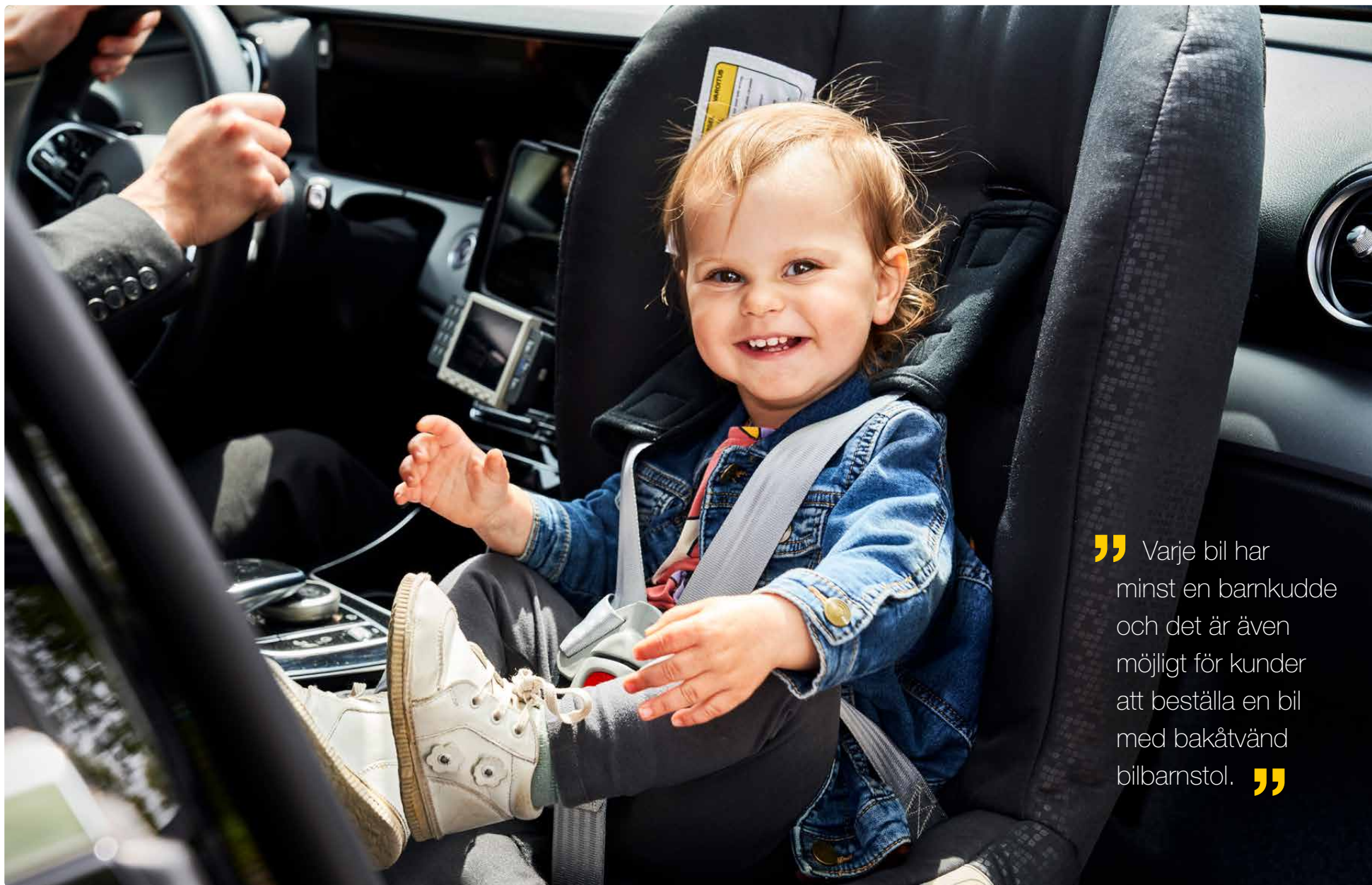
Bilar ska hållas rena och torkas av regelbundet. Våra förare är särskilt noggranna med handtvätt.



Körkort och tillstånd

Automatiska kontroller sker för att säkerställa att våra förare har körkort och taxiförarlegitimation, samt att åkerierna har trafik tillstånd.

” Vi arbetar ständigt för en ökad trafiksäkerhet. ”



” Varje bil har minst en barnkudde och det är även möjligt för kunder att beställa en bil med bakåtvänd bilbarnstol. ”

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 Region Stockholm.



Taxi Stockholm 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 taxivärdar

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 taxibranschen i Sverige. I vår fastpris-modul överensstämmer fastpriset med taxameterpriset på ett bra sätt. Vi hjälper också våra kunder fram till Taxi Stockholmbilar vid stora evenemang och på andra platser där efterfrågan på taxi är stor genom att ha våra egna taxivärdar på plats. Våra taxivärdar finns i normala fall även vid de stora hotellen, arenorna och utställena i Stockholmsområdet. I en sund prissättning ingår även att vi som enda större aktör i regionen arbetar för sunda arbetsförhållanden för våra förare genom kollektivavtalet.

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. Vi har kört skolskjuts sedan långt tid tillbaka, och 2019 så återupptog Taxi Stockholm även färdtjänstuppdrag efter ett par års uppehåll. Genom vårt dotterbolag Sirius Omsorg trafikleder vi 330 taxibilar och 154 specialfordon inom de samhällsbetalda uppdragen. Vi samplanerar resorna i största möjliga utsträckning och har under året förberett driftsättning av ett nytt samplaneringssystem för att ytterligare effektivisera våra skol-, och omsorgsresor.

Nästan felfritt

Taxi Stockholm arbetar strukturerat med att följa upp bemötandet och minimera fel vid

bokningstillfället. Alla bokningar registreras och följs upp genom vårt interna verktyg *Nästan felfritt*. Där ser vi att de fel som görs oftast är kopplade till otillräcklig geografisk kännedom hos trafikledarna, något som minskar i takt med kompetensutveckling och coaching. Under 2021 har vi utvecklat vårt arbetssätt varför årets siffror inte kan jämföras rakt av med siffror från tidigare år.

För de bokningar som kommer in via vår webbtjänst och app syns också ett litet antal ofrakomliga fel till följd av att beställaren registrerat felaktig information. Vi minimerar den här typen av fel genom kontinuerliga förbättringar av tjänsternas användarvänlighet.

Enkelt att boka resan

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. Under de senaste åren har vi också 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. Under 2021 har vi även vidareutvecklat Taxi Stockholms bokningstjänst med lanseringen av vår digitala medarbetare med nya och förbättrade funktioner.

Vi anser att telefonbokning fortfarande är en viktig tjänst som vi värnar om att kunna fortsätta erbjuda våra kunder. Förutom bokningar av vanliga personresor tar växeln emot ärenden från 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 trafikledningen 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 möta efterfrågan från våra kunder.

För att nå ut till en bredare kundbas och flera unga resenärer erbjuder Taxi Stockholm även

tjänsten Bloomer. Taxin bokas i Facebooks Messenger-app och är ett smidigt och prisvärt sätt att få tillgång till taxi.

Inblick: Sirius Omsorg

Sirius Omsorg Holding AB är ett helägt dotterbolag till Taxi Stockholm och har sedan det grundades 1966 utfört turbundna resor och skolskjuts i Region Stockholm. För tusentals personer är vi länken mellan hemmet och den dagliga verksamheten. Vårt kärnvärde är medmänsklighet – 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 Omsorg genomgår en utbildning där förarna får lära sig om olika funktionsvariationer, fysiska nedsättningar, och hur viktigt bemötande och regelbundenhet är för våra kunder. Sirius Omsorg optimerar resorna med hög förar-kontinuitet för att möta kundernas behov. Förvärvet av Sirius Omsorg 2016 stärkte både Taxi Stockholms och Sirius Omsorgs position på marknaden för samhällsbetalda resor.



Snittbetyg från Taxi Stockholms app. Betygsskala 1–5.

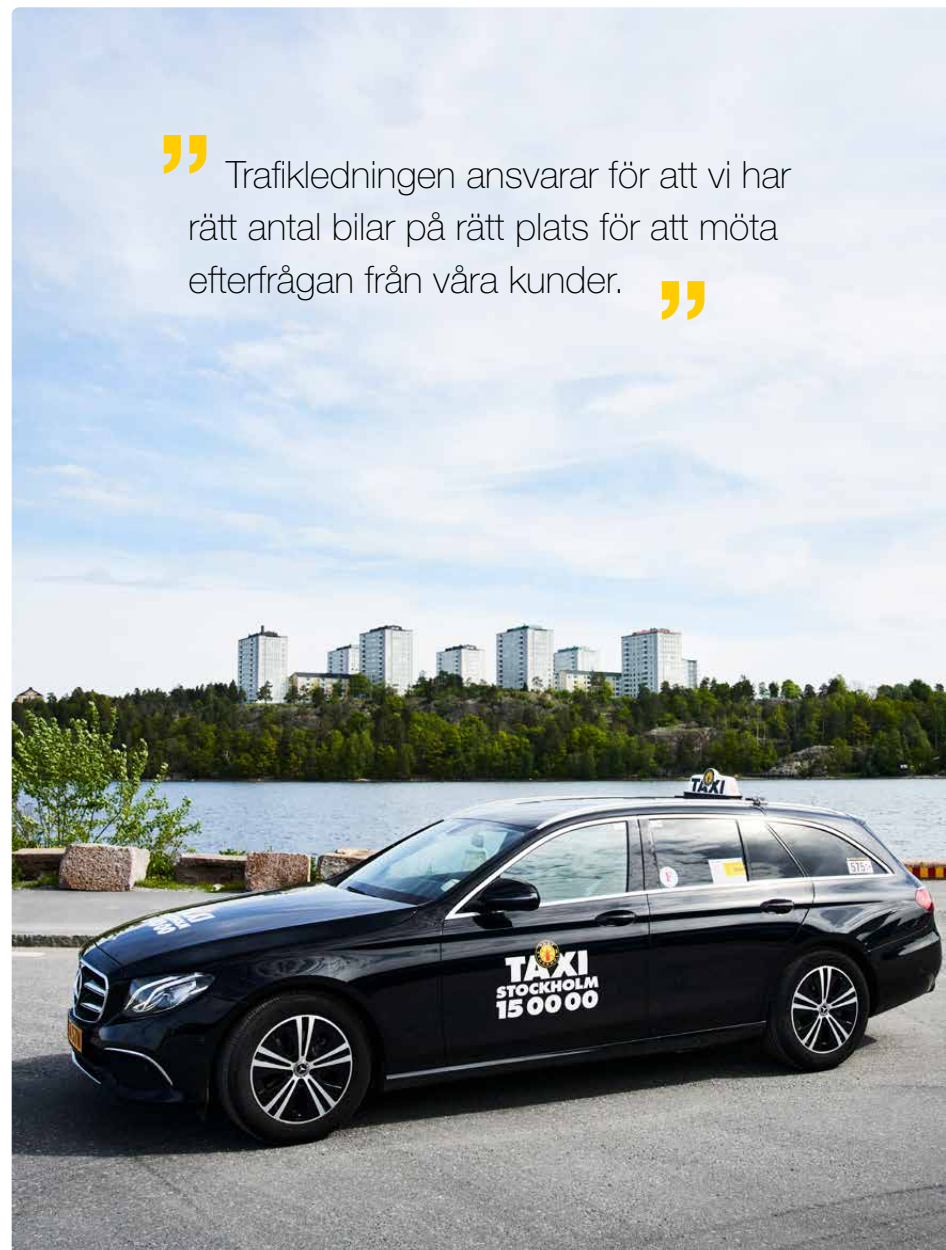


Förare



Bil

” Trafikledningen ansvarar för att vi har rätt antal bilar på rätt plats för att möta efterfrågan från våra kunder. ”



Om hållbarhetsredovisningen

Taxi Stockholm arbetar strategiskt och integrerat med hållbarhetsfrågor. Hållbarhetsredovisningen som beskriver arbetet omfattar Taxi Stockholm 15 00 00 AB, om inget annat anges. Den senaste redovisningen publicerades i april 2021. Hållbarhetsredovisningen är upprättad i enlighet med Global Reporting Initiatives redovisningsstandarder på tillämpningsnivå Core. Ett GRI-index finns på sidorna 34–35. Tillsammans med redovisningen återfinns även indexet på Taxi Stockholms webbplats. Tillsammans med de generella upplysningar som krävs redovisas i indexet specifika upplysningar som Taxi Stockholm identifierat som väsentliga. Hänvisningar ges till var informationen hittas i redovisningen.

En kontinuerlig utveckling sker med hållbarhetsarbetet och själva redovisningen. Under 2021 har det inte skett några betydande förändringar i verksamheten eller i leverantörskedjan som påverkat rapporteringen av måtetal.

I hållbarhetsredovisningen för 2020 användes ett delvis felaktigt dataunderlag vid uträkningen av den totala mängden tankad diesel, varför rapporteringen av Taxi Stockholms totala koldioxidutsläpp för det året blev inkorrekt (för hög). I samma redovisning rapporterades även delvis felaktiga uppgifter om elbilarnas utsläpp. Elbilarnas utsläpp var lägre än vad som rapporterades i rapporten för 2020.



Hållbarhetsstyrning

Taxi Stockholms styrelse är ytterst ansvarig för det övergripande hållbarhetsarbetet. Taxi Stockholms styrelse väljs av Taxi Trafikförening u.p.a. Företagsledningen ansvarar för bolagets hållbarhetsarbete och redovisar till styrelsen. Hållbarhetsarbete bedrivs inom samtliga avdelningar inom företaget och ansvaret för att arbetet hålls ihop ligger på Taxi Stockholms hållbarhetssamordnare som rapporterar till hållbarhetsansvarig i ledningsgruppen.

Kontaktperson för frågor kring redovisningen och dess innehåll är Johan Porsman, Senior Business Analyst, hallbarhet@taxistockholm.se

Taxi Stockholm är certifierade i enlighet med ISO 9001 och ISO 14001. Dessa ledningssystem, tillsammans med uppförandekoden, är centrala delar i arbetet och i uppföljning. Samtliga åkare och medarbetare vid servicekontoret utbildas i ledningssystemen och i uppförandekoden.

Taxi Stockholm stödjer Agenda 2030 i sin helhet. Utifrån vår påverkan på människa, miljö och samhällsekonomi identifierade vi att vi genom vårt strategiska hållbarhetsarbete har ett särskilt stort ansvar och en större möjlighet att göra skillnad för fem av målen. Dessa mål återspeglas i vår strategi och i förhållandet till våra intressenter.

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, 9–12, 14–15
102-3	Lokalisering av organisationens huvudkontor	36
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 113 medarbetare arbetar 31 % deltid, 69 % heltid och 0 % är timanställda. 100 % är tillsvidareanställda. 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	21–22
102-9	Beskrivning av organisationens leverantörskedja	14, 18-19. Taxi Stockholm har totalt ca 100 större leverantörer. En av de största kostnadsposterna är personal. De största kostnadsposterna för de anslutna åkerierna är personal, bilar, drivmedel, verkstadstjänster, biförsäkringar.

102-10	Väsentliga förändringar för organisationen och dess leverantörskedja under redovisningsperioden	Generellt att komponentbristen inom flera områden ställer nya krav på hur vi arbetar. Omställningen till emissionsfritt innebär att inkludera nya leverantörer, ställa nya krav på service och underhåll. Traditionella leverantörer ställs inför utmaningar när det gäller utrustning till elbilar som vi arbetar med.
102-11	Beskrivning av om och hur organisationen följer försiktighetsprincipen	16–19
102-12	Extern utvecklade ekonomiska, miljömässiga och sociala deklarerationer, principer eller andra initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer	8–9, 17–18, 23
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	10–11, 25–26
Styrning		
102-18	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	3, 8–12
Kommunikation och intressenter		
102-40	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	13
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	13
102-43	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	13
102-44	Viktiga områden och frågor som har lyfts i intressentdialogen	13
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	8–13
102-47	Redogörelse för samtliga väsentliga ämnesområden som identifierats	8–13
102-48	Förklaring till effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar och skälen för sådana förändringar	17–18, 33
102-49	Väsentliga förändringar som gjorts i redovisningen sedan föregående redovisningsperiod	17–18, 33. I föregående redovisning användes ett delvis felaktigt dataunderlag vid uträkningen av den totala mängden tankad diesel, respektive för elbilarnas utsläppsvolymer.
102-50	Redovisningsperiod	2021-01-01–2021-12-31
102-51	Datum för publicering av den senaste redovisningen	April 2021
102-52	Redovisningscykel	Årligen.
102-53	Kontaktpunkt för frågor angående redovisningen och dess innehåll	33
102-54	Redogörelse för rapportering i enlighet med GRI Standards redovisningsnivåer	2
102-55	GRI-index	34–35
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	10–11, 14–15, 24, 31–32
203-1	Investeringar i infrastruktur och andra lokala tjänster	14, 24, 31–32
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	16–19
305-1	Direkt växthusgasutsläpp (Scope 1)	16–19
305-4	Växthusgasintensitet	16–19

305-5	Reduktion av utsläpp	16–19
305-7	Utsläpp av kväveoxider, svaveloxider och andra väsentliga luftföroreningar	16–19
Eget område	Fossilfri fordonsflotta	
103-1, 2, 3	Styrning	16–19
Egen upplysning	Bränslemix samt antal elbilar och plug-in hybrider	16–19
GRI 400 Social påverkan		
Eget område	Arbetsmiljö	
103-1, 2, 3	Styrning	21–23, 27–29
Egen upplysning	Arbetsmiljö- och säkerhetsfrågor som inkluderas i kollektivavtal	21–23, 27–29
405 (2016)	Mångfald och jämställdhet	
103-1, 2, 3	Styrning	21–23
405-1	Köns- och åldersfördelning i styrelse, ledning och bland övriga medarbetarkategorierna	21–23
416 (2016)	Kunders hälsa och säkerhet	
103-1, 2, 3	Styrning	25–29
416-1	Utvärdering av produkter och tjänster utifrån hälsa och säkerhet	25–29
Eget område	Tillgänglighet	
103-1, 2, 3	Styrning	31–32
Egen upplysning	Nöjd kund index	31–32




TAXI
STOCKHOLM
15 00 00

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



Taxi Stockholms hållbarhetsredovisning 2021

www.taxistockholm.se