

Systematisk egendeklaration - SIS-SP 2:2015 som utgår från SS-ISO 26000:2010

Fråga SIS-SP 2:2015	Svar Staples
Fråga 1: Vilka delar av organisationen, enheter eller grupp av människor omfattas av egendeklarationen och varför har eventuella avgränsningar gjorts?	Egendeklarationen omfattar samma scope som gällande ISO 14001 och ISO 9001 certifikat, dvs. Staples Sweden AB, Staples Connect AB, Staples Denmark ApS, Staples Norway A/S
Fråga 2: Hur och var beskriver organisationen sitt övergripande ställningstagande för socialt ansvars-tagande i förhållande till vision/policy, affärsidé/verksamhetsidé, strategier, mål och organisationskultur (etik, värderingar) i syfte att maximera bidraget till hållbar utveckling?	Staples övergripande ställningstagande finns beskrivet i vår globala vision samt Staples Corporate Responsibility policyn. Policyn och arbetet återspeglar vårt engagemang och ansvar som företag och byggs upp av fyra pelare: Samhälle, Mångfald, Miljö och Etik. Där vi vill: - Ge tillbaka till samhället - Verka för mångfald - Ta ansvar för miljön - Praktisera god affäretik Corporate Responsibility policyn mynnar ut i Miljöpolicy, Etikod för anställda, Uppförandekod för leverantörer och är en integrerad del av det dagliga arbetet. Våra hemsidor såväl som vår hållbarhetsredovisning - Hållbarhetsredovisningen (tidigare Staples Soul Report) kommunicerar vårt ställningstagande externt.
Fråga 3: När och på vilken nivå i organisationen är detta ställningstagande fastställt?	Beslutet att strukturera det redan befintliga hållbarhetsarbetet i enlighet med ISO 26000 togs redan 2010 i ledningsgruppen. Policys ses över och uppdateras årligen vid ledningens genomgång. Corporate Responsibility policyn signeras av VD/MD.
Fråga 4: Hur har de sju principerna för socialt ansvarstagande (ansvarighet, transparens, etiskt uppförande, respekt för intressenternas intressen, respekt för rättstatens principer, respekt för internationella uppförande-normer, samt respekt för de mänskliga rättigheterna) integrerats i organisationens styrdokument?	De sju principerna är en integrerad del i det dokumenterade ledningssystemet. Det återfinns i styrdokument såsom Etikod för anställda, Uppförandekod för leverantörer och i olika policys (såsom miljöpolicy och CR-policy).
Fråga 5: Hur säkerställs det att nödvändiga resurser, finansiella och personella, är tillgängliga för att driva arbetet med socialt ansvarstagande?	Ansvarig chef för socialt ansvarstagande sitter i ledningsgruppen där beslut om hur arbetet inom socialt ansvarstagande tas. Dedikerade personer med budgetansvar.
Fråga 6: Hur delegeras och kommuniceras ansvar och befogenheter inom organisationen?	Miljö och kvalitetschef/CSR-chef och Kvalitetschef driver arbetet med socialt ansvarstagande. VD/MD är tillsammans med ledningsgruppen ytterst ansvarig. Ansvar och befogenheter är nedbrutna i organisationen och funktions specifika och återfinns i de dokumenterade funktionsbeskrivningarna. Vid medarbetarsamtalen ses ansvar och befogenheter över och diskuteras.
Fråga 7: Vilka processer och rutiner används för att säkerställa att organisationen uppnår avsedda resultat?	Uppföljning sker löpande under året med VD/ledningsgruppsrepresentanter, utöver ledningens genomgång som sker två gånger per år.
Fråga 8: Hur har behovet av kompetensutveckling inom organisationen identifierats och dokumenterats?	Kompetensutveckling identifieras vid medarbetarsamtal och ägs av respektive chef samt HR. Tidigare skett i TalentTrack och från och med senare delen av 2018 sker det i nya portalen MyHR.
Fråga 9: På vilken nivå i organisationen har identifiering av intressenter genomförts?	På ledningsgruppsnivå.
Fråga 10: Hur har identifieringsprocessen sett ut för att identifiera intressenter?	Intressentanalysen genomfördes ursprungligen av en högskolestudent med inriktning mot hållbarhetsfrågor för att säkerställa objektivitet i analysfasen. Studenten genomförde intervjuer med intressenter vilket inkluderade djupgående samtal med medarbetare, genomgång av processer, benchmarking samt kontroll mot ISO 26000. Intressentanalysen arbetades även igenom i ledningsgruppen där beslut om denna togs.
Fråga 11: Hur har identifieringsprocessen tagit hänsyn till värdekedjan i samband med identifiering av intressenter?	De identifierade intressenterna är tydligt kopplade till berörda delar i huvud- och stödprocesser, vilket kan ses i själva analysdokumentet (koppling till Vårt Arbetssätt).
Fråga 12: Vilka relevanta intressenter har organisationen identifierat?	Kunder, Medarbetare, Leverantörer/Partners, Frivillighetsorganisationer och NGO:s, Samhälle, Myndigheter, Fackliga organisationer, Investorer, Moderbolag, Branschkollegor, Miljö och natur samt Media
Fråga 13: Vilka faktorer har legat till grund för att intressenterna har identifierats?	Intressenterna utgörs av de som påverkar Staples eller påverkas av vår verksamhet utifrån ett processperspektiv.
Fråga 14: Vilken hänsyn tas till intressentgrupper som kan ha svårt att göra sig hörda och därför kan kräva särskilt beaktande?	Vi försöker identifiera dessa vid varje individuellt projekt. Övergripande har vi genom att lyfta Miljö och Samhälle som egna intressentgrupper säkerställt att dessa tas hänsyn till.
Fråga 15: Vilka intressentgrupper representerar samhället och miljön?	De är separerade som egna intressentgrupper för att säkerställa att de tas hänsyn till.

Systematisk egendeclaration - SIS-SP 2:2015 som utgår från SS-ISO 26000:2010

Fråga SIS-SP 2:2015	Svar Staples
Fråga 16: Hur påverkas organisationens större samarbeten och partnerskap av arbetet med socialt ansvarstagande?	<p>Staples vision att bli ledande inom hållbarhet gör att vi hela tiden strävar efter innovativa lösningar och samarbeten. Staples är medlemmar i SOFEA, Sustainable Office European Association, där vi tillsammans med våra leverantörer och kollegor i branschen arbetar för att ta fram framtidens standard för miljöprodukter inom kontorsvarubranschen. Syftet är att göra det enkelt för kunden att välja en miljöbra produkt. Staples har en representant i styrelsen samt i metodikgruppen. Staples har även representant i NMC, Nätverket för Hållbart Näringsliv.</p> <p>Vi har samarbeten tillsammans med leverantörer, välgörenhetsorganisationer såväl som kunder där socialt ansvarstagande är plattformen för dialogen.</p> <p>Under 2015 etablerades ett samarbete med organisationen Plant-for-the-Planet, där Staples avser plantera träd på sina kunders vägnar samt utbilda barn i att bli Klimatambassadörer. I slutet 2015 början 2016 startade pilotprojektet - Easy on the Planet programmet - där kunder runt om i Europa (Sverige, Danmark och Norge inkluderat) involverades att förbättra sin hållbarhetsprestanda, dvs. minimera andelen små order och öka andelen inköp av miljöprodukter. Incitamentet, förutom lägre processkostnader och mindre miljöpåverkan, var även att Staples planterade träd på deras vägnar vid förbättring. Resultatet och feedbacken från pilotkunderna var väldigt positiv och i slutet av maj-2016 gick programmet live för samtliga Advantage kunder.</p> <p>2017 fortsatte arbetet med Easy on the Planet programmet och totalt planterades 300 000 träd för Staples kunders räkning. Läs mer om programmet via: https://www.staplesadvantage.se/haallbarhet/easy-on-the-planet/ (SE); https://www.staplesadvantage.dk/baeredygtighed/easy-on-the-planet/ (DK); https://www.staplesadvantage.no/baerekraft/easy-on-the-planet/ (NO)</p>
Fråga 17: Hur identifieras nya intressenter i en nyuppkommen situation (t.ex. i en kris) eller i ett nytt projekt?	<p>Detta sker löpande och diskuteras samt beslutas om i ledningsgruppen.</p>
Fråga 18: Vilka är organisationens prioriterade intressenter och vad ligger till grund för denna prioritering?	<p>Kunder, Medarbetare samt Miljö är de intressenter som vi ser som prioriterade. Detta utifrån den påverkansgrad de har på Staples och vice versa.</p>
Fråga 19: Hur och när inhämtas intressenternas förväntningar och krav på organisationen?	<p>Förväntningar och krav inhämtas dagligen via de många kunddialoger som sker och förmedlas till berörda parter inom Staples. Vi har även en kundundersökning, CSAT (Customer Satisfaction) som går ut regelbundet till våra kunder i samtliga försäljningskanaler. Vi genomför regelbundna medarbetarundersökning samt har en avvikelse- och förbättringsförslagsmetodik som inhämtar förväntningar från medarbetare.</p> <p>Genom en öppen dialog med myndigheter, kommuner, leverantörer, fackliga organisationer, vårt globala och europeiska huvudkontor inhämtar vi dagligen information om förväntningar. Detta genom besvarande av enkäter, medverkande i sakfrågor för utvecklingsarbete, Facebook etc.</p>
Fråga 20: Hur går organisationen till väga för att inhämta synpunkter från intressenter som inte är organiserade eller har extra svårt att artikulera sina intressen?	<p>Miljö är en identifierad intressent som har svårt att uttrycka sina krav. Genom det systematiska miljöarbete som Staples bedriver säkerställer vi att miljön beaktas, till exempel vid förändringar i verksamheten, utbyggnationer, förändringar i rutiner och processer.</p>
Fråga 21: Vid vilka givna steg i organisationens verksamhetsstyrning hanteras intressenternas förväntningar och synpunkter?	<p>Intressenternas förväntningar hanteras i respektive relevant funktion och process. Vid större förväntningar och engagemang som berör större delen av organisationen hanteras detta i ledningsgruppen vid ledningsgruppsmöte.</p>
Fråga 22: Hur hanterar organisationen balansen mellan samhällets behov av insyn och organisationens behov av integritet?	<p>Staples har en uttalad vilja att vara transparent. Information om vårt arbete och utveckling inom socialt ansvarstagande återfinns på våra hemsidor och i Hållbarhetsredovisningen. Vid undersökningar/enkäter från olika intressenter är vi öppna med styrkor och svagheter. Vi förhåller oss till annat sekretessbelagt material, exempelvis kundavtal samt lagstiftningen GDPR (tidigare PUL).</p>
Fråga 23: Hur hanterar organisationen synpunkter och förväntningar från intressenter i hela värdekedjan?	<p>Genom intressenternas koppling till våra processer hanteras synpunkter och förväntningar i befintlig struktur och där synpunkterna är relevanta. Exempelvis inkommer synpunkter via vår säljorganisation, som beroende på omfattning hanteras vidare i ledningsgruppen och kan resultera i en krossfunktionell handlingsplan.</p>
Fråga 24: Hur hanterar organisationen eventuella intressekonflikter mellan olika intressentgrupper?	<p>Vid intressekonflikter hanteras detta i ledningsgruppen och man kommer överens om lösning.</p>

Systematisk egendeclaration - SIS-SP 2:2015 som utgår från SS-ISO 26000:2010

Fråga SIS-SP 2:2015	Svar Staples
Fråga 25: På vilket sätt har organisationen utnyttjat intressentdialogen i syfte att stärka kommunikationen/redovisningen av ansvarsarbetet?	Att gå från ord till handling är ett sätt att visa ansvarstagande. För Staples innebär det även att involvera intressenter. Detta har bl.a. resulterat i volontärdagar "Community Day" som sker regelbundet där vi får en unik chans att stärka vår position tillsammans med medarbetare, medverkande organisation och samhälle. Hur och vad vi gör kommuniceras till andra intressenter i olika dialoger samt via Hållbarhetsredovisningen. Staples arbetar tillsammans med våra kunder för att finna en hållbar väg fram tillsammans. För större kunder skapas en gemensam plan för hur vi kan hjälpa dem nå sina hållbarhetsmål. Ett sådant exempel är engagemang i vårt EOTP-program (dvs samarbetet med Plant for the Planet).
Fråga 26: Vilken typ av verksamhet bedriver organisationen?	Försäljning av kontors-, förbruknings-, skol- och sjukvårdsmateriel, kontors- och skolmöbler, tryck&profil-produkter, copyprinter, datatillbehör samt tillhörande tjänster såsom IT-konsultation.
Fråga 27: Vilken omfattning, storlek och uppbyggnad har organisationen?	Fram till februari 2017 var vi en del av Staples-koncernen som är världens största leverantör av kontorsmaterial. I februari 2017 såldes 85% av den europeiska verksamheten till Cerberus som är ett investmentbolag med säte i New York. Det finns dock fortfarande koppling till Staples Inc, vilket gör att varumärket lever kvar oförändrat. I Sverige är Staples störst i branschen med sina fyra försäljningskanaler: Online (postorder och webb, företag och privatpersoner), Advantage (avtalskunder), butiker (för företag och privatpersoner) och Staples Connect (avtalskunder). I Danmark finns Staples representerade både genom Advantage och Online. I Norge omfattas Advantage, Online och Staples Connect av egendeclarationen. Tillsammans är vi 800 anställda.
Fråga 28: I vilka länder/platser/områden är organisationen verksam?	Staples grundades 1986 i Boston, USA. Staples betjänar konsumenter och företag av alla storlekar i 27 länder runt om i Nord- och Sydamerika, Europa, Asien och Australien. I Europa finns Staples representerat i följande länder: Sverige, Danmark, Norge, Finland, Frankrike, Storbritannien, Irland, Tyskland, Italien, Spanien, Österrike, Belgien, Holland, Tjeckien, Ungern, Luxemburg, Polen och Portugal. Omfattningen för egendeclarationen är Sverige, Danmark samt Norge.
Fråga 29: Vad har organisationen gjort inom social ansvarstagande?	Staples som företag har en lång historik inom socialt ansvarstagande. Redan 2010 strukturerades och kompletterades den befintliga strukturen för ISO 9001 och ISO 14001 i enlighet med ISO 26000. Att minimera miljöpåverkan från vår verksamhet (ISO 14001) och tillsammans med övriga parametrar maximera vårt bidrag till en hållbar utveckling fick vårt arbete en struktur. Nedan följer exempel på hur vi går från ord till handling inom våra fyra pelare: Samhälle: Volontärdagar - exempelvis Julpysseldag på Drottning Silvias barn- och ungdomssjukhus, Røde Kors pysseldag. Fitness Fundraiser – motionslopp för välgörenhet. Exempel på mottagare: WWF, Rädda Barnen och Røde Kors' Vanmarsj Produkt- och pengadonationer Mångfald: Utbildning sker till samtliga medarbetare via Staples Care training Staples är engagerad i språkluncher via Borås Stad och under 2018 påbörjades ett samarbete med en rekryteringsfirma som är specialiserad på mångfaldsrekryteringar. Miljö: Kontinuerligt ökning av miljöprodukter inom konceptet "Easy on the Planet" som erbjuds till kunder Ökad försäljning av "Easy on the Planet" produkter Medverkan i SoFEA - Sustainable Office European Association Easy on the Planet- programmet. Kundprogram där vi planterar träd för våra kunders räkning när de förbättrar sin hållbarhetsprestanda. Lanserades under 2016 för samtliga kunder i Staples Advantage Sverige, Danmark och Norge och arbetet fortsätter in i 2018. Etik: Etikkod för samtliga anställda Uppförandekod för leverantörer Uppförandekodsuppföljning Samverkan med Factlines - verktyg för etiskt ansvarstagande och spårbarhet i leverantörskedjan Mer detaljerad information återfinns i Hållbarhetsredovisningen 2016/2017.

Systematisk egendeklaration - SIS-SP 2:2015 som utgår från SS-ISO 26000:2010

Fråga SIS-SP 2:2015	Svar Staples
Fråga 30: Vilka policydokument, värderingar, principer och uppförandekoder etc. har organisationen som är kopplade till socialt ansvarstagande?	Egendeklarationen omfattar samma scope som gällande ISO 14001 och ISO 9001 certifikat, dvs. Staples Sweden AB, Staples Connect AB, Staples Denmark ApS, Staples Norway A/S; Corporate Responsibility Policy, Miljöpolicy, Etik-kod
Fråga 31: Hur ser organisationens påverkansfär ut?	Som en del av en global koncern är vår påverkansgrad stor. Vi försöker bidra till en hållbar utveckling genom att aktivt diskutera och medverka i olika forum, såsom utveckling av Svanenkriterier, studentevenemang, debattartiklar och utbildning etc.
Fråga 32: Vilka slags beslut och aktiviteter hos intressenter i påverkansfären kan påverka organisationens sociala ansvarstagande?	Intressenterna har stor påverkan på Staples produkt- och tjänsteutbud. Exempelvis tog vi tidigt beslut om att fasa ut antibakteriella- och nanoprodukter inom samtliga produktkategorier förutom städ, efter den debatt som pågick i media och samhället 2011 och 2012 och som förstärktes av den kund- och NGO dialog vi hade. Vi valde även att branda om "Staples Soul" globalt till "Corporate Responsibility" efter input från intressenter. Under början av 2016 utarbetades även dokumentet "Giftfri förskola" efter de många dialoger med kunder, myndigheter och medarbetare om detta högaktuella ämne. Detta arbete är nu en naturlig del av vårt sortimentsarbete och sker löpande, tillsammans med dialog med leverantörerna. Arbetet med Giftfri Förskola/Giftfri Miljö stärktes under 2017 och fokuserar nu på ytterligare produktområden.
Fråga 33: Vilka huvudområden och delområden under avsnitt 6 i SS-ISO 26000 bedöms vara relevanta för organisationen och varför?	Samtliga har bedömts relevanta för organisationen men genom riskbedömning lyftes miljö, verksamhetsstyrning, samhällsengagemang och dessa kopplat till konsumentfrågor som de områden vi skulle lägga störst fokus på.
Fråga 34: Vilken metod har använts för bedömningen av relevans för huvudområden och delområden?	Bedömningen genomfördes tidigt i processen och har setts över under året och med intressentanalysen som stöd. Även andrapartsrevisioner har legat till grund för bedömning.
Fråga 35: Hur har intressenterna involverats i syfte att hjälpa organisationen att förstå relevans och betydelse av olika huvud och delområden?	Som stor aktör på marknaden är Staples ofta utsatta för granskningar. Dessa andrapartsrevisioner har gett oss bra input till utveckling av vårt hållbarhetsarbete. Vi är lyhörda för våra intressenters krav och förfrågningar i produkt-, sortiments- och tjänsteutveckling. Det gör också att vi vill engagera oss i nya forum; såsom till exempel SIS tekniska kommitté 478 för Socialt ansvarstagande.
Fråga 36: Vilka är intressenternas behov och önskemål rörande de relevanta delområdena och hur har dessa påverkat prioriteringen?	Att stötta våra kunder i deras hållbarhetsarbete påverkar många områden och dialoger med andra intressenter. Exempelvis är behovet av kvantifiering och stöttning inom miljö stort hos våra kunder. Mänskliga rättigheter och arbetsförhållanden är också områden som har stort intresse hos våra intressenter och vilket har inneburit ett nyare grepp till leverantörs- och kunddialog (som exempelvis Factlines).
Fråga 37: Vilken inverkan har de relevanta delområdena på organisationens förmåga att uppfylla de lagar, internationella standarder och uppförandenormer som den berörs av?	Staples har en strukturerad uppföljning av relevanta lagar och andra krav, genom verktyget Notisum. De relevanta delområdena har ingen negativ påverkan på vår efterlevnad av dessa.
Fråga 38: Vilken inverkan har de sju principerna (i avsnitt 4 i SS-ISO 26000) för prioriteringen av relevanta delområden?	De sju principerna är en integrerad del i våra ledningssystem. Vid prioriteringen av delområdena togs dessa i beaktning.
Fråga 39: Vilka resonemang, utifrån risker, möjligheter och konsekvens, har vägts in i prioriteringen av relevanta delområden i syfte att säkerställa ett långsiktigt hållbart engagemang?	För att kunna vara en långsiktigt hållbar aktör på marknaden krävs att vi tar hänsyn till delområdena. Med stöttning av risk- och intressentanalys, samt vårt hållbarhetsaspektregister kan vi få en tydlig bild av vad som förväntas av oss och vad vi har för möjligheter att påverka. Det viktigaste verktyget för ett långsiktigt hållbart engagemang är att såväl ledningen som resterande medarbetare är involverade och engagerade i vår hållbarhetsarbete. Genom våra olika medarbetaraktiviteter och en god intern kommunikation kan vi stärka (de interna) intressenternas intressen och engagemang ytterligare.
Fråga 40: Hur följs prioriteringen av delområden upp med lämpliga intervall?	Verksamhetsstyrning, konsumentfrågor och miljö ingår i ISO 9001 och ISO 14001 certifieringen och följs upp i den processen där socialt ansvarstagande är en naturlig del. Hållbarhetsaspektregistret sammanställer prioriteringen.
Fråga 41: Vilka mål och handlingsplaner har satts utifrån de prioriterade delområdena?	Den övergripande visionen tar hänsyn till delområdena. Mål och handlingsplaner sätts vid ledningens genomgång. Varje delområde har mål med tillhörande handlingsplaner exempelvis Perfect Order som knyter an till verksamhetsstyrning, konsumentfrågor och miljö. Mer information och mål återfinns i Hållbarhetsredovisningen.
Fråga 42: Hur har målen integrerats med organisationens övriga mål samt verksamhetsplaner och affärsplan?	Målen och handlingsplanerna är naturligt integrerade i organisationen. Varje direkt berörd avdelning har skapat handlingsplaner som syftar till att nå de övergripande målen.

Systematisk egendeklaration - SIS-SP 2:2015 som utgår från SS-ISO 26000:2010

Fråga SIS-SP 2:2015	Svar Staples
Fråga 43: Hur ser ansvarsfördelningen för mål, utifrån relevanta funktioner och nivåer inom organisationen, ut?	Handlingsplaner skapas av de funktioner som är berörda av målsättningen.
Fråga 44: Vilka resurser, t.ex. finansiella och personella, har avsatts för mål i enlighet med handlingsplaner?	Det finns tydliga ägare och resurser i respektive handlingsplan. Större finansiella behov lyfts och diskuteras i ledningsgruppen.
Fråga 45: Finns det exempel på andra aktiviteter utöver mål och handlingsplaner som har genomförts?	Staples har valt att målsätta och följa upp vissa aktiviteter i ledningsgruppen där handlingsplaner skapas. Det sker ett flertal aktiviteter som inte är kopplade till årliga mål men som har koppling till vår övergripande vision. Exempelvis volontärdagar, motionslopp för välgörenhet, donationer och sponsring.
Fråga 46: Vilka metoder används för att mäta, indikera, bedöma och följa upp befintliga och föreslagna prioriteringar och sätta mål?	Löpande via bl.a. affärssystem, aspektsanalysen, "Business Reviews" och ledningsgruppsmöten. Informationen och uppföljningen bryts ner och hanteras avdelningsvis.
Fråga 47: Hur utvärderas mätmetoderna för de satta målen?	Vid ledningens genomgång ses mål, handlingsplaner och mätmetoder över.
Fråga 48: Vilka metoder används för att spåra resultat över tid?	Arkiveringskrav i enlighet med ISO 9001 och ISO 14001.
Fråga 49: Hur redovisar organisationen resultat för socialt ansvarstagande som kan jämföras över tid?	Redovisning sker via vår europeiska och lokala hållbarhetsredovisning där utveckling av vårt sociala ansvarstagande över tid synliggörs. Vi skrev vår första redovisning för verksamhetsåren 2012/2013 och har fortsatt sedan dess.
Fråga 50: Vilka indikatorer används som ger kvalitativ och kvantitativ information om organisationens resultat som är jämförbara och visar på förändring över tid?	Vi har ett flertal nyckeltal som vi följer från år till år. Vår hållbarhetsredovisning har tidigare följt GRI4 och redovisningen för 2017 är skapad utifrån GRI-standards, nivå Core.
Fråga 51: Använder organisationen externa riktlinjer för redovisning av socialt ansvarstagande och i så fall vilka och hur?	Vår Hållbarhetsredovisning 2017 är skapad utifrån GRI standards, nivå Core.
Fråga 52: Vilka verifieringsprocesser eller certifieringssystem används, där fakta och uppgifter kan spåras tillbaka till en pålitlig källa för att kontrollera riktigheten i fakta och uppgifter?	Vi är certifierade enligt ISO 14001:2015 och ISO 9001:2015. Även SIS-SP2:2015 är en verifieringsprocess för vårt arbete. Vi ser över möjligheterna för en certifiering enligt ISO27001.
Fråga 53: Hur utvärderas resultatet av arbetet med socialt ansvarstagande?	Utvärdering sker i ledningens genomgång och vid de löpande avstämningarna med VD/ledningsgruppen.
Fråga 54: Hur tas underlag för kommunikation av socialt ansvarstagande fram?	Intressentdialogen hjälper oss att finna vilka delar som är relevanta att kommunicera. Exempelvis är kemikalier ett fokusområde för många kunder, det gör det naturligt att lyfta detta ämne i den externa kommunikationen. Under Q1 2016 arbetade vi fram ett "Giftfri förskola"-dokument som vi kan använda externt. I Norge har ett ökat fokus från regering på utsläpp skapat en efterfrågan på proaktiv information från oss till kunder. Kommunikationsmaterial kring "Small Order" och hur vi kan stötta dem att nå sina klimatmål har tagits fram för detta ändamål.
Fråga 55: Hur kommuniceras organisationens arbete för socialt ansvarstagande?	Via hemsidor, social media, externt presentations- och marknadsföringsmaterial samt hållbarhetsredovisning. Vi vill vara en s.k. "Trusted Advisor" för våra kunder, vilket innebär att vi med jämna mellanrum skickar ut material som är för att utbilda, stötta och informera våra kunder inom bland annat miljöfrågor inom våra produktkategorier och tjänster. Exempelvis hur man skapar en hållbar konferens, med tips från oss och våra leverantörer. Vi skickar löpande ut marknadsmaterial som stärker vår roll som trusted advisor; där vi bland annat pratar om vårt EOTP-program, men också i hur vi kan hjälpa våra kunder med deras hållbarhetsarbete.
Fråga 56: Har organisationen valt att utelämna vissa ämnen i sin kommunikation och i så fall varför?	Utöver ämnen som av förklarliga skäl är sekretessbelagt i ett börsnoterat företag och som omfattas av lagstiftningen GDPR, är vi transparenta i vår kommunikation.
Fråga 57: Hur kommuniceras organisationens egendeklaration?	Kommunikationen kring egendeklarationen har integreras tillsammans med den kommunikation vi har kring vårt sociala ansvarstagande arbete. Egendeklarationen tillsammans med uttalandet kommer även att återfinnas på Rise's hemsida.
Fråga 58: Hur har policyer/lagar/normer gjorts kända i organisationen?	Policyer, lagar och normer återfinns i det befintliga ledningssystemet. Vi utbildar vår personal (obligatoriskt för nyanställda) i vårt hållbarhetsarbete; dels är det del i vårt introduktionsprogram och dels en del i Staples Care Training som vi strävar efter att erbjuda nyanställda minst en gång om året.

Systematisk egendeclaration - SIS-SP 2:2015 som utgår från SS-ISO 26000:2010

Fråga SIS-SP 2:2015	Svar Staples
Fråga 59: Vilka arbetsmetoder gäller för interna revisioner och interna granskningar och vilka resultat finns från dessa revisioner och granskningar?	De interna revisionerna sker i enlighet med det certifierade miljö- och kvalitetsledningssystemet och sammanställs i en årsrapport för verksamheten. Våra revisioner av Staples Brand-leverantörer sker av en extern revisionsbyrå där utfallet sammanställs i revisionsrapporter. För dessa revisioner och rapporter ligger SA8000 som grund.
Fråga 60: Vilka resultat finns från externa intressenters revisioner och granskningar av verksamheten eller organisationens varor/tjänster?	Som en stor aktör blir Staples andrapartsgranskade. Det finns genomförda CSR-revisioner samt GAP-analys mot SIS-SP 1: 2015 där resultat har lyfts i ledningsgruppen.
Fråga 61: Hur hanteras klagomål och reklamationer från konsumenter, kunder, brukare, medlemmar?	Det finns, i enlighet med krav i ISO 9001 och ISO 14001 dokumenterad process och rutiner för hantering av klagomål och reklamationer. Kundärenden hanteras via Kundtjänst.
Fråga 62: Hur hanteras klagomål från övriga intressenter?	Det finns, i enlighet med krav i ISO 9001 och ISO 14001 dokumenterad process och rutiner för hantering av klagomål och reklamationer. Ärendet hanteras av den funktion som berörs av ärendet.
Fråga 63: Vilka metoder används för utvärdering av mål, uppföljning av handlingsplaner samt aktiviteter och vid vilka intervall genomförs dessa utvärderingar?	Uppföljning sker enligt det certifierade miljö- och kvalitetsledningssystemet och redovisas efter ledningens genomgång.
Fråga 64: Vilket utfall har uppnåtts i förhållande till satta mål?	Mål och utfall redovisas i Hållbarhetsredovisningen (tidigare Staples Soul Report). För de mål där vi inte nådde önskat resultat återfinns förklaringar i redovisningen.
Fråga 65: Var målen lämpliga och i så fall varför?	De kortsiktiga målen som sträcker sig över verksamhetsåret bedöms relevanta vid årets början och beslutas om vid ledningens genomgång. Under året agerar Staples på intressentdialoger och de förändringar som sker, vilket dessvärre ibland medför att vissa målsättningar bedöms mindre relevanta under året.
Fråga 66: Vilken koppling finns mellan organisationens övergripande strategier och mål?	Det strukturerade arbetet vi bedriver inom socialt ansvarstagande och miljö är direktlänkade till kvalitetsarbetet och processer finns en naturlig koppling till övergripande strategier och mål.
Fråga 67: Vilka förändringar från bestämda handlingsplaner har fastställts under perioden?	Förändringar sker vid behov och tas upp vid ledningsgruppsmöten.
Fråga 68: Genomfördes bestämda aktiviteter och om inte varför?	Merparten av de bestämda aktiviteterna sker, de som ej sker beror på faktorer som beskrivs i punkt 65. I Hållbarhetsredovisningen redovisas orsak till varför aktiviteter ej genomförts.
Fråga 69: Hur håller sig organisationen informerad om alla rättsliga skyldigheter?	Staples håller sig uppdaterad genom laguppdateringstjänster, såsom Notisum (som gäller för samtliga Nordiska länder).
Fråga 70: Hur utvärderar organisationen att den efterlever lagar, krav och internationella uppförandenormer?	Utvärdering av lagar och andra krav sker i enlighet med rutiner i det certifierade miljö- och kvalitetsledningssystemet.
Fråga 71: Vilka ärenden finns från myndigheter eller utslag i domstol som rör lagöverträdelse av organisationen?	Inga
Fråga 72: Vilken metod har använts för att identifiera, styra och följa upp förbättringar?	Staples är ISO 14001 och ISO 9001 certifierade. Vi följer PDCA-cykeln, Plan-Do-Check-Act, där ledningen är ytterst ansvarig för uppföljning och förbättringar.
Fråga 73: Vilka förbättringar har genomförts under perioden? Exempel på detta kan vara utifrån klagomål, målarbete, lagändringar, strategibeslut.	Staples har ett ständigt pågående förbättringsarbete. Vår utveckling redovisas i Hållbarhetsredovisningen där utveckling över tid synliggörs.
Fråga 74: Vilka förbättringar har skett mot referensår?	Inom koncernen finns övergripande målsättningar till 2020 där vi lokalt bidrar och mäts mot. De kortsiktiga målen ska visa på förbättring från år till år.
Fråga 75: Hur har den gångna periodens arbete med socialt ansvarstagande påverkat organisationens styrande dokument (strategier, policyer etc.)?	Detta är den tredje redovisningen i enlighet med SIS-SP 2:2015 för Staples. Vi har bland annat: - skapat en gemensam miljöpolicy globalt som översatts och beslutats om i ledningsgruppen för Sverige, Danmark och Norge - tagit beslut om att ta tydligare steg mot klimatförändringarna och via initiativet med Easy on the Planet-programmet planterar vi tillsammans med Plant-for-the-Planet träd å våra kunders vägnar när de förbättrar sin hållbarhetsprestanda i deras inköp av våra produkter. - konsoliderat arbetet med laguppföljning genom att nyttja Notisum för samtliga Nordiska länder Utvecklingen över tid finns beskrivet i vår Hållbarhetsredovisning
Fråga 76: Vilka nya prioriteringar har skett inom delområden och principer och i så fall varför?	Ingen förändring mot fg år.

Fråga SIS-SP 2:2015	Svar Staples
Fråga 77: Vilka nya övergripande mål, detaljerade mål, handlingsplaner och aktiviteter inom socialt ansvarstagande har fastställts för den nya perioden?	<p>Övergripande verksamhetsmål</p> <ul style="list-style-type: none">• Genom ledningens engagemang skall verksamheten tillsammans med våra externa och interna intressenter aktivt arbeta med hållbarhetsaspekter i ett strukturerat ledningssystem för att maximera gemensamma miljö- och kvalitetsvinster. Med fokus på:• Hållbart inköpssamarbete• Processoptimering• Kontinuerlig omvärldsanalys• Bolagets vinst skall över tid utgöra minst 5 % av omsättningen. Mätning och uppföljning av verksamheten skall successivt byggas ut för att underlätta styrningen mot ökad lönsamhet. <p>Detaljerade mål med tillhörande handlingsplaner finns beskrivet i ledningssystemet. Utveckling över tid finns beskrivet i vår Hållbarhetsredovisning.</p>