

# Så här gör vi gott

Norrmejeriers uppförandekod



# Vår verksamhetspolicy

Norrmejerier ska skapa bra förutsättningar för en livskraftig mjölkproduktion i Norrland genom att tillgodose konsumenternas och kundernas önskemål om färska, lokalproducerade och unika norrländska mejeriprodukter av utmärkt kvalitet.

Vi gör gott för Norrland – ett levande Norrland som vi kan vara stolta över.

Vi ska i vårt arbete ha som utgångspunkt kunders och konsumenters krav och förväntningar samtidigt som vi ska förvissa oss om att vi följer samhällets legala krav etiska normer och andra krav som berör vår verksamhet.

Vi ska tillsammans verka för att skapa ett arbetsklimat som genomsyras av glädje, stolthet och flexibilitet. Vi ska dagligen arbeta med ständiga förbättringar som involverar och engagerar samtliga medarbetare. Varje ledare ska på ett personligt, aktivt och synligt sätt driva den processen.

Vi ska i hela vår verksamhet, genom tydliga mål och med bibehållen affärsmässighet, verka för en långsiktig och hållbar mjölkproduktion, förädling, distribution och försäljning.

Vi ska i vårt kvalitets- och utvecklingsarbete tillgodose livsmedelssäkerhet samtidigt som vi ska erbjuda goda och så naturliga produkter som möjligt. Vi ska i vårt arbete använda ett systematiskt angreppssätt för att förebygga bränder, föroreningar, arbetsmiljöfaror, skador, ohälsa och energislöseri.

Vi ska ta största möjliga miljöhänsyn och arbeta aktivt med energieffektiviseringar, transportoptimeringar, avfallsåtervinning och minska utsläpp av växthusgaser.

Vi ska beakta livsmedelssäkerhet, kvalitet, miljö, energiprestanda och arbetsmiljö vid investeringar.

Vi ska vara certifierade inom FSSC 22000, ISO 14001, ISO 50001 och KRAV för ekologiska produkter. Alla våra mjölkleverantörer ska vara certifierade enligt Norrgården som är ett kvalitetssäkringssystem för norrländsk mjölkproduktion där hänsyn tas till mjölk kvalitet, livsmedelssäkerhet, djuromsorg och ansvar för en hållbar utveckling.

Vi ska ha en uppförandekod som på ett överskådligt sätt sammanfattar våra viktigaste regler och riktlinjer.

Vårt kommunikationsarbete ska bidra till företagets affärsutveckling. Vår interna och externa kommunikation ska präglas av en öppen dialog och förmedla våra värderingar och vårt regionala engagemang.





## Så här gör vi gott

Vår uppförandekod, Code of Conduct, sammanfattar vi med "Så här gör vi gott". Vår uppförandekod är en beskrivning av hur vi med värderingar, regler och riktlinjer styr och förhåller oss i vårt dagliga arbete. De är våra löften till våra konsumenter, kunder och samarbetsparter. Men de är även våra löften till varandra och är en trygg grund för vår verksamhet och vår företagskultur.

Vi vill att du ska känna igen Norrmejerier i alla sammanhang du möter oss, på frukostbordet med våra produkter och förpackningar, när vi möter dig i din butik, i en affärsmissig relation, eller vid något av våra publika sammanhang.

### Vad vi står för och vad vi gör

Vår uppförandekod är en översiktlig sammanfattning av våra regler och riktlinjer och beskriver hur våra värderingar tar sig uttryck i vår dagliga verksamhet. Det är helt enkelt en beskrivning av vad vi står för och hur det påverkar vad vi gör.

### Ansvar och förväntningar

Som livsmedelsproducenter har vi ett ansvar för människors hälsa och livskvalitet. Som en stark regional aktör har vi även en position som förpliktiga – och en möjlighet att göra skillnad. Vår verksamhet är värdefull för sysselsättningen i regionen och våra produkter är en del av många norrlänningars dagliga kost. Vi vet även att våra konsumenter delar vårt regionala engagemang och därför vill göra val som bevarar det norrländska jordbruket och bidrar till regionens sysselsättning.

Vi erbjuder norrlänningarna möjligheten att göra det valet. Vi ser också att samhället har höga krav och förväntningar på att livsmedelsföretag tar sitt ansvar med säkra produkter och minskad negativ miljöpåverkan. De förväntningar vi har på oss, och det förtroende vi får, är något som vi är mycket stolta över och måna om att vårda.

Anders Fredriksson, vd

## Vi gör gott för Norrland

Norrmejerier är Sveriges nordligaste mejeriförening. Vår främsta drivkraft är att tillgodose våra konsumenters önskan om färska, högklassiga mejeriprodukter som är producerade av mjölkbönder i Norrbottens, Västerbottens och delar av Västernorrlands län. Tillsammans med våra medlemmar, kunder och konsumenter arbetar vi för att bevara och utveckla en levande norrländsk landsbygd och bidra till sysselsättningen. Det här avsnittet handlar om hur vi tillsammans Gör Gott på olika sätt.

### Gör Gott

Begreppet Gör Gott är ett sätt för oss att samla den kedja av insatser som bygger vår verksamhet och stärker vår region. Som mejeriföretag gör vi gott genom att erbjuda våra kunder och konsumenter färska, attraktiva och unika norrländska mejeriprodukter av utmärkt kvalitet. Våra mjölkproducenter gör gott genom att vårda de norrländska landskapen, skapa arbetstillfällen och ta fram en högklassig råvara. Våra konsumenter, gör gott när de genom att göra ett aktivt val bidrar till att behålla de norrländska jordbruken. Detta samarbete, från hage till mage, skapar förutsättningar för en lönsam och livskraftig mjölkproduktion i Norrland och bidrar till att vi kan hålla Norrland levande. Detta är Gör Gott.

### Lokalproducerat

Vi är rakt igenom norrländska. Norrmejerier är en ekonomisk förening vars medlemmar är norrländska mjölkbönder, som också är leverantörer av mjölkkråvara. Mjölken förädlas här i Norrland och med kylda transporter säkrar vi färska livsmedel till såväl små som stora kunder. Det är lokalproducerat för oss.

### Sponsring

Våra sponsringsengagemang vill vi utveckla i relationen med våra konsumenter, där norrländska barn och familjer är speciellt viktiga för oss. Våra sponsringsaktiviteter äger rum i de fyra nordliga länen Norrbotten, Västerbotten, Västernorrland och Jämtland, alternativt att aktiviteterna lyfter fram unika norrländska värden på en annan plats.

### Kunskaps- och forskningssamarbete

Samarbete kring utbildning och forskning vid skolor, högskolor och universitet hjälper oss att utveckla vår verksamhet och är ett sätt för oss att bidra till kunskapsutveckling i Norrland. Vi stödjer forskning kring norrländskt jordbruk genom samarbete med SLU och forskning kring mjölk och dess näringsinnehåll i samarbete med LRF Mjölk.



Norrländsk  
mjölkbond





# Arbetsplatsen

Norrmejerier vill vara ett innovativt företag som leder utvecklingen inom vårt verksamhetsområde. Det arbete som var och en bidrar med leder till att konsumenter i Norrland får tillgång till lokalt producerade mejerivaror av utmärkt kvalitet. Allas våra insatser är värdefulla för att vi ska kunna göra gott för Norrland. Därför satsar vi på att skapa ett arbetsklimat som genomsyras av glädje, stolthet och flexibilitet. Det här avsnittet handlar om våra gemensamma värderingar och de regler och riktlinjer som omger arbetsplatsen.

## Arbetsmiljö

Våra arbetsplatser ska präglas av respekt för och tillit till individen och utgöra en trygg och stimulerande miljö med god stämning som skapar sammanhållning, tillit och öppen dialog. Vi använder ett systematiskt angreppssätt för att förebygga risker för att något kan hända, exempelvis bränder, föroreningar, energislöseri, arbetsmiljöfaror, skador och ohälsa. Vi vill att vår arbetsmiljö ska vara säker och hälsosam. Vi vill också att det ska finnas förutsättningar för balans mellan arbete och fritid.

## Kompetens och utveckling

Norrmejeriers verksamhet förändras ständigt i samspel med utvecklingen på marknaden. Vi strävar därför efter att skapa en stimulerande arbetsplats som attraherar och behåller kompetenta medarbetare, till exempel genom kontinuerlig kompetensutveckling som stärker vår konkurrenskraft, vår innovativa förmåga och även förbättrar vårt resultat. Kompetensbehovet utgår från vår övergripande verksamhetsplan och inriktning samt utgör en naturlig del i våra dagliga arbetsuppgifter.

## Friskvård

Som arbetsgivare har vi ett ansvar för våra medarbetares hälsa. Friskvårdsarbetet ingår som en del av arbetsmiljöarbetet på Norrmejerier. Det finns ett klart samband mellan hälsa och produktivitet. Friska människor inte bara känner sig bättre och har en mer positiv inställning till arbete, de åstadkommer också ett långt bättre resultat.

På en arbetsplats är hälsa inte bara en personlig fråga, den är ett mål för hela organisationen och en ledningsfråga. Chefer som arbetar för hälsa arbetar också för produktivitet. Genom att främja insatser för den egna hälsan uppnår vi dessutom en lägre sjukfrånvaro och förebygger förslitningsskador.

## Medarbetarundersökning

Vår strävan är att vara den goda arbetsplatsen. Därför inhämtar vi årligen, i vår medarbetarundersökning, åsikter kring värdegrund, organisatorisk och social arbetsmiljö, delaktighet, utveckling, ledarskap och likabehandling. Våra medarbetares samlade erfarenheter ger oss goda förutsättningar att förbättra verksamheten ytterligare.

## Attraktiv arbetsgivare

Hur vi hanterar vårt ansvar som arbetsgivare och hur medarbetare trivs speglas i hur vi uppfattas som arbetsgivare av det omgivande samhället, samarbetspartier och arbets sökande. Vi vill uppfattas som en av Norrlands mest attraktiva arbetsgivare med många olika kompetenser och kunskapsområden.

## Lagar och avtal

Vi följer de lagar, avtal och regler som gäller på den svenska arbetsmarknaden. Vi har ett väl fungerande samarbete med lokala fackliga organisationer som även finns representerade i vår styrelse.

## Ledarskap

Vårt ledarskap präglas av en positiv människosyn och respekt för andra. Kärnan i vårt ledarskap är kommunikation och kunskap. Ständigt lärande, tydliga mål och återkoppling är viktiga verktyg för utveckling av vår verksamhet. Våra ledare vet att varje medarbetares insats är värdefull och en av ledarens viktigaste uppgifter är att få andra att växa. Ledarskapet på Norrmejerier handlar därför till stor del om att involvera och engagera, men också om att kunna fatta beslut där så krävs







## Produkt och sortiment

Mjök och mejerivaror utgör en viktig del av vår kost. Norrmejeriers mejeriprodukter är baserade på näringstät norrländsk mjök från ett jordbruk som hör till de renaste i världen.

Alla våra produkter börjar i den norrländska naturen. Vår främsta drivkraft är att tillgodose våra kunders och konsumenters önskan om färska, naturliga, högklassiga mejeriprodukter som är genuint lokalt producerade av mjölkbönder i Norrland. Detta avsnitt handlar om de regler och riktlinjer som gäller för våra produkters innehåll, vår produktutveckling och vårt sortiment.

### Sortiment

Vi har ett brett sortiment av mejeriprodukter. Genom att erbjuda olika fetthalter, många smaker, ekologiska, nyckelhålmärkta och laktosfria alternativ men också olika förpackningsstorlekar och innovativa nischprodukter ger vi kunder och konsumenter möjlighet att använda vårt sortiment på det sätt som passar var och en bäst. Vi vill att våra kunder och konsumenter tar en aktiv del av vår produktutveckling genom konsumentundersökningar, smaktester och andra samarbeten.

### Råvara

Norrmejeriers produkter baseras på norrländsk mjölkråvara av utmärkt kvalitet.

### Riktlinjer för socker i våra produkter

Vi har ett ansvar för att minska mängden onödigt tillsatt socker i de produkter vi utvecklar och marknadsför. I dag tillsätts socker i mindre än 10 procent av våra mejeriprodukter. I de produkter där socker tillsätts använder vi alltid minsta möjliga mängd utan att för den skull ge avkall på smaken.

Vår målsättning är att behålla vår låga andel av produkter med tillsatt socker och att fortsätta utveckla och erbjuda våra konsumenter bra, goda och naturella alternativ.

### Riktlinjer för tillsatser i våra produkter

Vår grundinställning när det gäller tillsatser är "så lite tillsatser som möjligt". Våra produkter ska alltid vara så naturliga som möjligt.

### Regler för märkning av produkter

Vi tycker att tydlig och redlig märkning av livsmedelsprodukter är en självklarhet. Märkningen ska vara relevant och enkel att förstå för våra konsumenter så att det känns tryggt att välja våra produkter utifrån de behov man har. Norrmejeriers produkter följer all lagstiftning kring märkning från Livsmedelsverket och EU och de utökade interna krav som finns dokumenterade i våra regler för märkning av förpackningsdekorer.

### Produktutveckling

I vårt utvecklingsarbete tillgodoses alltid livsmedels-säkerhet samtidigt som vi ska erbjuda goda och funktionella produkter. Våra kunders och konsumenters krav och förväntningar styr vår produktutveckling, därför lägger vi stor vikt vid att lyssna på marknaden. Vi är stolta över att de vi samarbetar med och som köper våra produkter delar våra värderingar och tycker att bra råvaror och den norrländska naturen är lika viktiga som vi gör. Detta utgör grunden för den långsiktiga utvecklingen av vår produktmix.

### Samarbeten

Vi har egen specialistkompetens inom forskning och utveckling. Vi samarbetar också kontinuerligt med ledande forskningsinstitut, universitet och auktoriteter med expertkunskap inom bland annat livsmedel och nutrition. Alla olika samarbeten ökar vår kunskap kring vetenskapliga sammanhang som berör våra produkter och är därför en självklar del av vårt produktutvecklingsarbetete.

# Livsmedelssäkerhet och kvalitet

När man väljer varor från Norrmejerier ska man känna sig trygg. Trygg i att kunna lita på innehållet i förpackningen och på säkerheten i hela produktionskedjan. Det förutsätter till exempel system för spårbarhet av mjölkråvara, övriga ingredienser och färdiga produkter. Detta avsnitt handlar om våra rutiner för att kunna garantera trygghet och god kvalitet.

## Livsmedelssäkerhet och Kvalitet

I vårt kvalitetsarbete tillgodoser vi livsmedelssäkerhet samtidigt som vi erbjuder så goda och naturliga produkter som möjligt. Vårt arbete har kunders och konsumenters krav och förväntningar som utgångspunkt samtidigt som vi förvissas oss om att vi följer legala krav och etiska normer vilket innebär att vi kontinuerligt bevakar nya lagkrav och nyheter inom livsmedelssäkerhet för att kunna agera förebyggande.

## Säkra produkter

Vi identifierar risker och faror i processen genom att utarbeta HACCP-planer (Hazard Analysis Critical Control Points) för alla våra produkter. Risker och faror kräver sedan styrning vilket vi gör genom att fastställa gränsvärden, utse ansvariga personer i produktionen och noggrant dokumentera våra processer. Alla våra mejerianläggningar är certifierade enligt livsmedelssäkerhetsstandarderna FSSC 22000.

## Främmande ämnen och allergener

Främmande föremål som skulle kunna skada en person, får inte finnas i våra produkter. Om en allergen ingrediens ingår i en produkt deklarerar vi det på förpackningen.

## Arbetsätt

Vi arbetar efter väl utarbetade rutiner vad gäller hygien och har tagit fram specifikationer för våra produkter så att de alltid ska uppnå god kvalitet. Medarbetarna i vår produktion fortbildas kontinuerligt inom hygien och produktionsteknik. Vi har ett tiotal interna revisorer som regelbundet reviderar våra processer ur kvalitetssynpunkt.

## Full spårbarhet

Vi har väl utarbetade system för full spårbarhet av mjölkråvara och övriga ingredienser. Mjölken kan spåras från våra mejerier och hela vägen tillbaka till gården. Genom datoriserade system och journalföring erhålls full spårbarhet även för övriga ingredienser.

## Återkallelseplan för produkter

Om ett fel skulle inträffa på en produkt har vi en återkallelseplan som innehåller tydliga instruktioner och ansvarsfördelning. Detta för att vi snabbt ska kunna agera på ett korrekt och effektivt sätt. Återkallelseplanen testas och utvärderas kontinuerligt.

## Reklamationshantering

Våra konsumenters feedback är en betydelsefull del av vårt kvalitetsarbete. Därför finns till exempel tydliga kontaktuppgifter för reklamationer utsatta på alla Norrmejeriers produkter. Vi behandlar frågor och reklamationer från kunder och konsumenter omgående. Alla reklamationer dokumenteras och följs upp.





381

VBE The strong con...

## Våra leverantörer

Våra leverantörer och vår ömsesidiga relation har betydelse för hur Norrmejerier uppfattas. Utöver den mjölkråvara som levereras från våra norrländska mjölkbönder har Norrmejerier ett samarbete med ett flertal andra leverantörer. Med alla våra leverantörer eftersträvar vi ett samarbete präglat av ömsesidig respekt och tillit och en gemensam bild av våra kvalitetsmål. Vi förväntar oss att våra leverantörer respekterar och lever upp till våra riktlinjer och de regler som gäller för leverantörer och inköp.

### Riktlinjer för inköp

Riktlinjerna för vårt inköpsarbete kännetecknas av hög integritet, ärlighet och professionalitet. Vår inköpsavdelning ser med sin kunskap och erfarenhet till att inköpsarbetet utförs på bästa sätt. Vi ska följa våra kvalitets- och miljöregler och vara både noggranna och konsekventa i inköpsarbetet. När jämbördiga/likvärdiga alternativ finns väljer vi i första hand lokala norrländska leverantörer.

### Affärsmässiga relationer

Vi ska ha goda affärsmässiga relationer med våra leverantörer där inga misstankar om oegentlighet i relationen ska förekomma. Vi har därför tydliga riktlinjer kring hur vi hanterar till exempel gåvor, resor och middagar i samband med kontakter med våra leverantörer.

### Leverantörernas ansvar

Våra regler för livsmedels säkerhet, kvalitet och miljö gäller även för våra leverantörer. Våra regler för livsmedelssäkerhet, kvalitet och miljö gäller även för våra leverantörer. Innan vi gör en överenskommelse görs en utvärdering för att säkerställa att leverantören uppfyller våra krav och förväntningar, vilket även inkluderar personliga besök. I de fall en leverantör inte efterlever våra krav kommer vi att avsluta det affärsmässiga samarbetet om inte förbättringar sker inom en överenskommen tidsperiod.

### Utvärdering av leverantörer

Vi säkerställer kvaliteten på levererade tjänster och produkter genom kontinuerlig uppföljning och utvärdering.

### Socialt ansvar

Norrmejerier utgår i sitt arbete från FN:s Global Compact's regler om socialt ansvar, vilka avspeglar de normer vi sätter för oss själva. Vi förväntar oss att våra leverantörer och deras underleverantörer lever upp till motsvarande normer. Norrmejerier är medlem i SEDEX, en icke vinstdrivande organisation som tillhandahåller en databas för hållbarhetsdata (arbetssätt, hälsa och säkerhet, miljö, etik). Där redovisar vi data till våra samarbetspartners.



# Miljö och klimat

När man verkar i så nära samspel med naturen som vi gör, har vi ett ansvar för att agera långsiktigt – i stort som smått i hela värdekedjan från hage till mage och ur ett livscykelerspektiv. Den norrländska mjölkproduktionen håller vår landsbygd levande, ger oss ett attraktivt och öppet landskap med en biologisk mångfald. Genom vårt lokala fokus i Norrland bidrar vi till mindre transporter och kortar transportsträckorna vilket är bra för miljön och klimatet.

## Miljövision

Vår miljövision är lika tydlig som den är ambitiös. Vi ska vara Sveriges ledande kretsloppsmejeri. Det innebär ett optimalt nyttjande av resurser i samklang med natur och miljö. En del i detta arbete är utvecklingen av vår biogasanläggning, där vi tar tillvara restprodukter som vi återanvänder i form av energi i produktionsprocessen.

## Miljöcertifierad verksamhet

Hela vår verksamhet är certifierad enligt miljöstandarden ISO 14001 samt energistandarden ISO50001. Genom regelbundna miljö- och energirevisioner mäter vi och redovisar miljötilståndet i företaget mot bakgrund av gällande lagkrav, våra riktlinjer och uppställda miljömål. Vi utvärderar kontinuerligt våra processer ur miljösynpunkt.

## Våra miljömål

Vi arbetar aktivt med energibesparingar, optimering av våra transporter, vår kemikalie- och avfallshandling och det öppna norrländska landskapet. Som ett miljö- och energicertifierat företag är det avgörande att alla våra medarbetare känner till våra miljömål och de har därför genomgått en grundläggande miljöutbildning.

Vi bidrar till att minska utsläppen av växthusgaser genom ett klimatmål som innebär att vi ska minska utsläppen av koldioxid från vår produktion, våra transporter och från våra förpackningar. Det innebär att vi ska arbeta aktivt med att fasa ut de fossila bränslena inom produktionen och transporterna

## Investeringar

Vi ska med framsynta investeringar satsa på miljö- och energiförbättrande åtgärder och sträva efter att ligga i framkant när det gäller önskemål från marknaden och nya lagkrav. Vi ska ständigt se över vårt sätt att arbeta, våra inköp och där det är möjligt utnyttja ny, mer miljö- och energianpassad teknik inom området.

## Ekologiska produkter

Våra ekologiska produkter är certifierade inom KRAV. Vi har en hög ambition att utveckla vårt ekologiska sortiment allt eftersom andelen ekologisk mjölkråvara ökar. Vår vision är att år 2020 ska 20 procent av vår mjölkinvägning vara ekologisk.

## Förpackningar

Ett medvetet val av förpackning påverkar miljön. Norrmejeriers förpackningar ska uppfylla krav på livsmedelssäkerhet, hålla våra produkter goda och fräscha samtidigt som de tar miljöhänsyn. De är till största delen tillverkade av kartong som är gjord av naturlig fiber från en förnybar resurs – skogen och går att återvinna. Vid vårt val av förpackningar tar vi också hänsyn till att de ska vara lätta och kunna packas på ett effektivt sätt i våra distributionsbilar.

## Transporter

Vi strävar efter att hela tiden minimera miljöbelastningen och effektivisera våra transporter bland annat genom att ytterligare minska vår bränsleförbrukning. När vi distribuerar våra produkter har vi en samordnad utkörning av olika typer av livsmedel i Norrland.

## Hållbart lantbruk

Ett hållbart norrländskt lantbruk är en förutsättning för ett levande och öppet landskap och biologisk mångfald. Det leder även till bättre resurshantering och att korna har det bra, vilket i förlängningen ger en mjölkråvara av utmärkt kvalitet. Vi och våra medlemmar, de norrländska mjölkbönderna, ställer därför höga krav på hur lantbruksföretagen drivs. I det här avsnittet kan du läsa om hur vi arbetar med att säkerställa att både lagkrav och gemensamma regler följs.

Mjolkproduktion är en del av det naturliga kretsloppet och tillför betydelsefulla och positiva värden till vår gemensamma livsmiljö, såväl i ett lokalt som globalt perspektiv. Speciellt för den norrländska mjölkproduktionen är vallodling och betande kor på relativt små och uppdelade åkerarealer, vilket gynnar både växter och djur. En kvadratmeter naturbetesmark i Norrland kan innehålla över 40 olika växtarter, vilket är de mest artrika naturtyper man känner till.

### Norrgården – ett norrländskt kvalitetssäkringssystem

Alla våra mjölkgårdar är anslutna och reviderade enligt kvalitetssäkringssystemet Norrgården. Det är Norrmejeriers eget system utformat för våra norrländska förhållanden. Genom att följa standarden visar våra mjölkbönder att man bedriver ett jordbruk som tar hänsyn till livsmedelssäkerhet, mjölk kvalitet, djuromsorg och en hållbar utveckling. Norrmejerier ställer det som krav för att få leverera mjölk till mejeriet.

Kvalitetssäkringssystemet Norrgården innehåller lagkrav, branschpolicys och gemensamt utformade regler som Norrmejeriers mjölkbönder ska förhålla sig till. Syftet med standarden är att kunna garantera:

- Mjölkkvalitet
- Livsmedelssäkerhet
- Djuromsorg
- Miljöansvar

I Norrgården ingår även en hållbarhetspolicy som uppmanar till miljöförbättrande åtgärder inom nio miljö kvalitetsmål där mjölkproduktion har störst inverkan: Begränsad klimatpåverkan, Frisk luft, Bara naturlig försurning, Giftfri miljö, Ingen övergödning, Levande sjöar och vattendrag, Grundvatten av god kvalitet, Ett rikt odlingslandskap och Ett rikt växt- och djurliv.

### Uppföljning

Alla våra gårdar genomgår vartannat år en revision enligt kvalitetssäkringssystemet Norrgården.

### Betalning

Norrmejerier ska ge mjölkbonden ett högre avräkningspris än medel i Sverige, räknat i treårsperioder. Då håller vi det norrländska jordbruket levande och kan fortsätta erbjuda våra konsumenter lokalt producerade mejerivaror även i framtiden. De rutiner som finns för betalning ska vara klara och tydliga och premiera mjölk av utmärkt kvalitet.





# Kommunikation

Norrmejeriers verksamhet och framgång bygger på samarbete mellan medarbetare, medlemmar, kunder, konsumenter och andra intressenter. En gemensam vision och kommunikation, som präglas av en öppen och engagerad dialog och stärker de värderingar som präglar vår företagskultur, är förutsättningar för att lyckas.

## Intern kommunikation

Alla medarbetares insatser är värdefulla för att vi ska kunna göra gott för Norrland, därför är en öppen, tillåtande och transparent kommunikation mellan ledning och medarbetare, mellan anläggningar och avdelningar, helt avgörande. Våra ledare har en betydelsefull roll för en väl fungerande intern kommunikation. En kommunikativ ledare anpassar informationen och skapar engagemang.

## Extern kommunikation

Vår externa kommunikation består av olika delar, exempelvis marknadsföring av vårt sortiment, information om företaget och en kontinuerlig dialog med massmedia och konsumenter via bland annat sociala medier. Den externa kommunikationen ska förmedla våra värderingar och vårt regionala engagemang, att var och en som väljer våra produkter bidrar på ett värdefullt sätt till att hålla vårt Norrland levande.

## Marknadsföring

I den marknadsföring vi gör för våra produkter är det en självklarhet för oss att följa de lagar och regler som styr marknadsföring och att agera med god etik. Vi ger också finansiellt stöd till stiftelsen Reklamombudsmannen som är näringslivets egenkontroll för etisk marknadsföring.

## Dialog

Vi fäster stor vikt vid att vara tillgängliga och personliga i våra kontakter med konsumenter och kunder. För att underlätta dialogen har vi Norrmejerier Kundcenter som är tillgängliga varje vardag. För att kunna leva upp till våra konsumenters och kunders förväntningar frågar vi dem kontinuerligt vad de tycker om oss och arbetar hela tiden med att ständigt bli bättre. Vi erbjuder också våra yngre konsumenter studiebesök och skolinformation.

## Transparens

Vår kommunikation med media ska präglas av ett öppet och ärligt agerande. På vår hemsida ska man kunna hitta relevant information om olika delar av vår verksamhet. Vi är också måna om att massmedia får träffa rätt person och att de förses med saklig information.



## Affären och verksamheten

I vårt dagliga arbete hanterar vi alla våra resurser på ett långsiktigt hållbart sätt som tillgodoser intressen hos såväl medlemmar som kunder och medarbetare. Vi sköter vår verksamhet på ett sätt som gör att vi kan agera med trovärdighet och integritet i alla våra relationer. I detta avsnitt kan du läsa om de principer som påverkar hur Norrmejerier som ekonomisk förening styrs.

### Ett ansvarsfullt företagande

Genom tydliga mål och affärsmässighet i hela vår verksamhet verkar vi för en långsiktig och uthållig produktion, distribution och försäljning samtidigt som vi förvissas oss om att vi följer samhällets legala krav, etiska normer och andra krav som berör vår verksamhet. Vi sköter bokföring och redovisning korrekt och redovisar våra ekonomiska transaktioner enligt svensk lagstiftning. Vi har ett effektivt system för interna kontroller och ekonomisk rapportering. Vi befattar oss inte med mutor och bestickning.

### Våra resurser

Vi sköter och driver företaget effektivt genom ständiga förbättringar. Genom att optimera användningen av råvaror, kapital och mänskliga resurser skapar vi ökat värde för våra medlemmar.

### Vi skyddar och tillgodoser våra ägares intressen

Vi driver vår verksamhet i god kooperativ anda som främjar medlemmarnas ekonomiska intressen. Vi har en transparent hållning gentemot medlemmar och ansvarar för att de har tillräcklig information om verksamheten för att kunna vara delaktiga i och förstå beslut. Medlemmar ska alltid ha möjlighet till en direkt dialog med styrelsen.

### Vår styrning

Norrmejeriers företagsledning ansvarar för att styrelsen i god tid får all nödvändig information för att på medlemmarnas uppdrag kunna utforma och besluta om företagets strategi och kunna bevaka att verksamheten drivs med fokus på medlemmarnas långsiktiga bästa.

### Medlemskap

Vi har lika och rättvisa villkor för inträde i och utträde ur föreningen och värnar om våra medlemmars rättigheter enligt våra stadgar.

### Säkerhet och sekretess

Vi sparar information om verksamheten enligt våra skyldigheter. Vi ser till att datorer och nätverk är säkra. Vi skyddar sekretessbelagd information och affärshemligheter och hanterar personlig information enligt Personuppgiftslagen (PUL). Vi skyddar våra imateriella tillgångar så som varumärken och domäner.

### Vårt arbetssätt

Vi arbetar enligt ett synsätt som vi på norrländska kort och gott kallar för "ofel". Det innebär att vi arbetar med ständiga förbättringar som involverar och engagerar samtliga medarbetare i en kontinuerlig naturligt levande process i det dagliga arbetet. Varje ledare driver den processen på ett personligt, aktivt och synligt sätt.

## Regler och riktlinjer

Detta är några av de regler och riktlinjer som styr vår verksamhet och som omnämns i vår uppförandekod. Vår verksamhetspolicy och övriga regler och riktlinjer, finns i sin helhet på intranätet, tillgängliga för medarbetare i sin dagliga verksamhet.

### Produkt och sortiment

Riktlinjer för socker och tillsatser  
Regler för märkning av förpackningar

### Livsmedels säkerhet och kvalitet

FSSC 22000, där ISO 22000 ingår  
HACCP  
Personal- och arbetshygienregler

### Våra inköp

Riktlinjer för inköp  
Riktlinjer för leverantörsrelationer

### Hållbart lantbruk

Norrgården  
Branschpolicies och riktlinjer

### Miljö, energi och klimat

ISO 14001  
ISO 50001  
KRAV

### Arbetsplatsen

Regler och riktlinjer personal  
Regler för friskvårdsersättning

### Affären och verksamheten

Attestregler  
Stadgar  
Riktlinjer för finansiering  
Kreditregler  
Regelverk informationsteknik

## Efterlevnad och uppföljning

Ytterst ansvarig för Norrmejeriers Uppförandekod, Code of Conduct, är vd.  
Uppförandekoden fastställs av företagsledningen.

### Revision av Uppförandekoden

Revision av Uppförandekoden sker regelbundet.

### Anmälan om brott/avvikelse mot Uppförandekoden

Brott eller misstanke om brott eller avvikelse mot Uppförandekoden gällande medarbetare, företaget och leverantörer kan anmälas av alla medarbetare.  
Anmälan görs i god tro och kan även göras anonymt.

### Anmälan görs till:

Närmaste chef eller annan ledare.  
Anmälan kan också göras till HR-chef

Norrmejeriers Uppförandekod, mars 2017

Foto Norrmejeriers uppförandekod

Omslag – kvinna och barn – Foto: Patrick Degerman

Sida 3 – Anders Fredriksson vd – Foto: Jan Lindmark

Sida 5 – Mjölkbonde bjuder på ost – Foto: Erik Hillbom

Sida 7 – övre: studie av dator – Foto: Pär Lundström

nedre: medarbetare och laktosfri mjölk – Foto: Erik Hillbom

Sida 8 – Yoghart – Design och foto:

Maria Wester och Nina Lee, Saatchi & Saatchi

Sida 11 – Mjölkbilschaufför mjölkprover – Foto: Jan Lindmark

Sida 15 – övre: pojke matar ko med gräs – Foto: Erik Hillbom

nedre: mjölkbonde umgås med ko – Foto: Patrick Trägårdh

Sid 19 – vy med betande kor – Foto: Jan Lindmark







