

” Inngangsorð

Ölgerðin hefur mikinn metnað á sviði sjálfbærni og er markvisst að innleiða sjálfbærni í menningu fyrirtækisins. Frá árinu 2016 hefur Ölgerðin minnkað kolefnisspor frá rekstri um 65% og hefur farið í stór verkefni til að ná þeim árangri. Viðskiptavinir og neytendur gera kröfu um að eiga í viðskiptum við fyrirtæki sem vinna að sjálfbærni í allri sinni virðiskeðju og er sjálfbærni ein af fjórum megináherslum í nýrri stefnu fyrirtækisins til 2024.

Á 100 ára afmæli Ölgerðarinnar árið 2013 var markvisst farið að vinna að sjálfbærni og fyrsta skýrsla þess efnis birt það ár. Síðan þá hefur staða og markmið verið birt á heimasíðu Ölgerðarinnar. Í fyrra kom út í fyrsta sinn UFS skýrsla í samræmi við UFS leiðbeiningar Nasdaq. Ölgerðin ætlar að vera í framvarðarsveit íslenskra fyrirtækja út frá UFS viðmiðum og hefur sett sér verkefni til næstu ára sem styðja við það markmið.

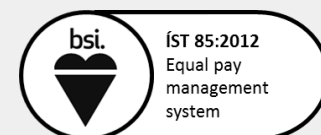
Kolefnisspor Ölgerðarinnar hefur minnkað um 65% frá árinu 2016 og má rekja það beint til markvissra aðgerða fyrirtækisins. Orkuskipti í framleiðslu, rafbílavæðing bílaflotans og bestun á leiðakerfinu eru meðal verkefna sem leitt hafa til þess að 87% af starfseminni notar endurnýjanlega orku. Árið 2016 var það hlutfall 60%. Á síðasta ári kom fyrirtækið með enn fleiri umhverfisvænar umbúðir á markað og markviss vörupróun hefur skilað hollari valkostum til neytenda. Það má nefna að á síðustu fimm árum hefur sykurmagn á hvern seldan lítra minnkað um 39%.

Gildin okkar; jákvæðni, áreiðanleiki, hagkvæmni og framsækni henta nútímasamfélagi og eru leiðarljós okkar í áframhaldandi þróun. Allt sem við gerum, gerum við af ábyrgð gagnvart fyrirtækinu, markaðnum, umhverfinu og samfélaginu. Í hverjum flokki höfum við sett okkur krefjandi markmið og verkefni. Árlega eru þessi markmið mæld og endurskoðuð í samhengi við þann árangur sem náðst hefur.

Viðskiptavinir Ölgerðarinnar og neytendur almennt gera sífellt meiri kröfur um til fyrirtækja um sjálfbærni og metnað í að vinna að stöðugum umbótum hvað sjálfbærni varðar. Ný stefna Ölgerðarinnar til 2024 endurspeglar þetta en ein af fjórum megináherslum hennar er sjálfbærni. Ölgerðin horfir til framtíðar sem íslenskt framleiðslufyrirtæki sem hugar að sjálfbærni í allri virðiskeðjunni.



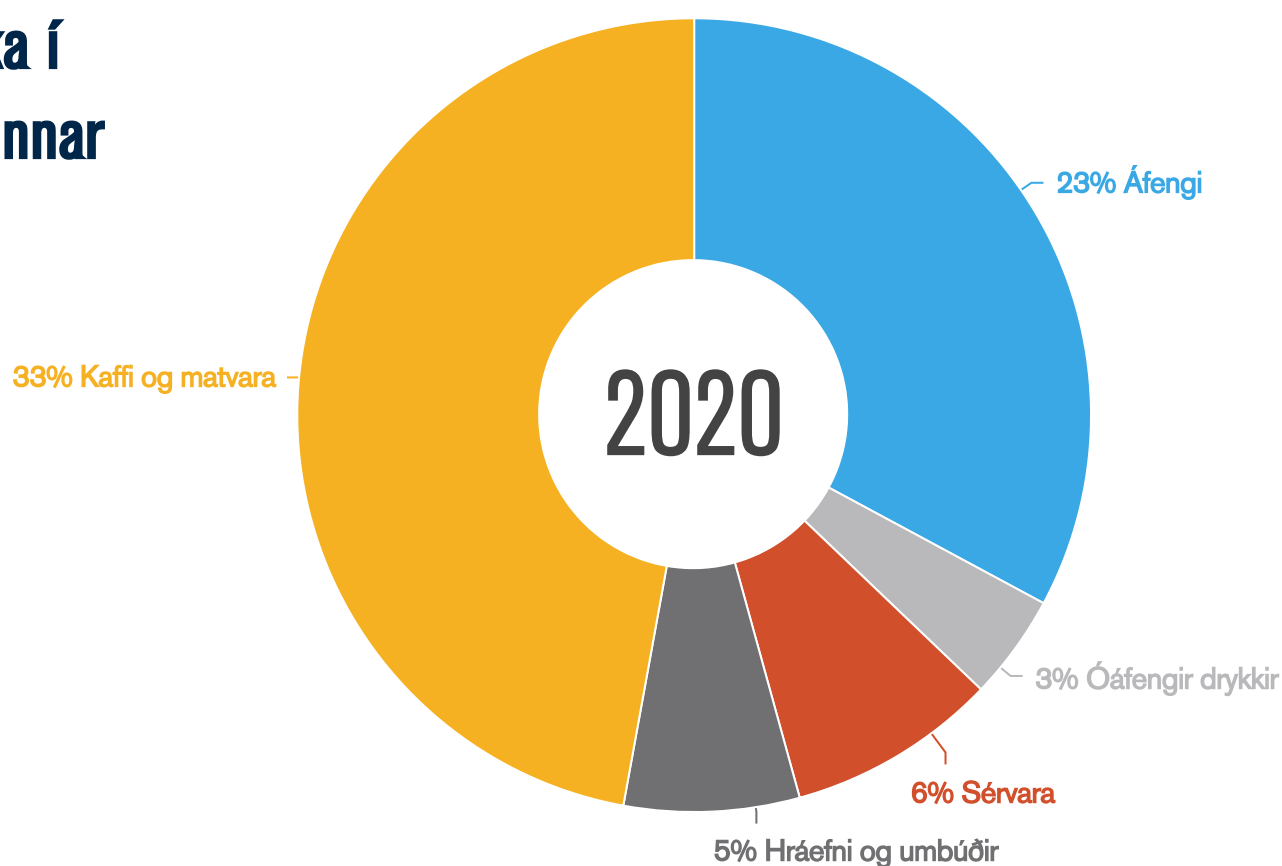
Við erum partur af:



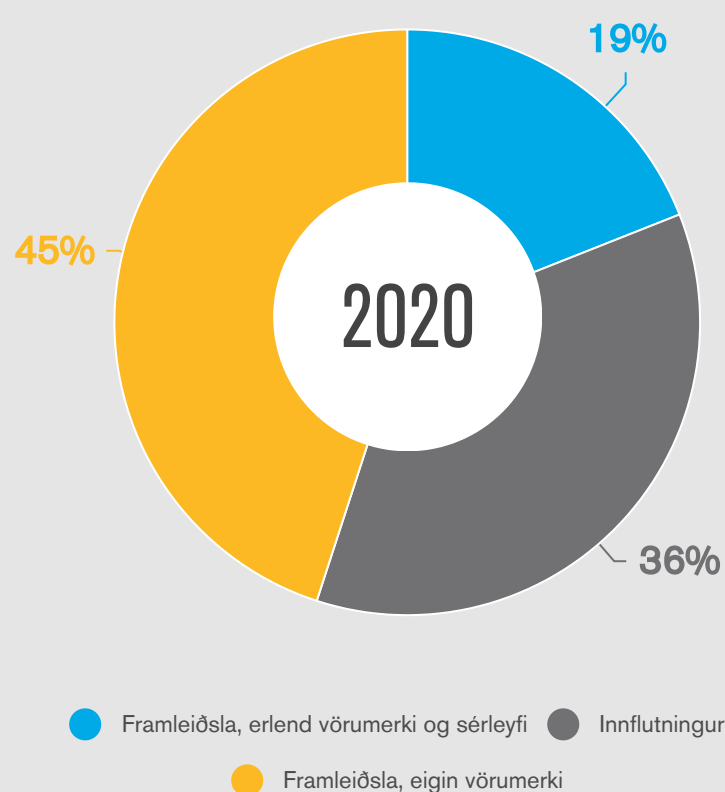
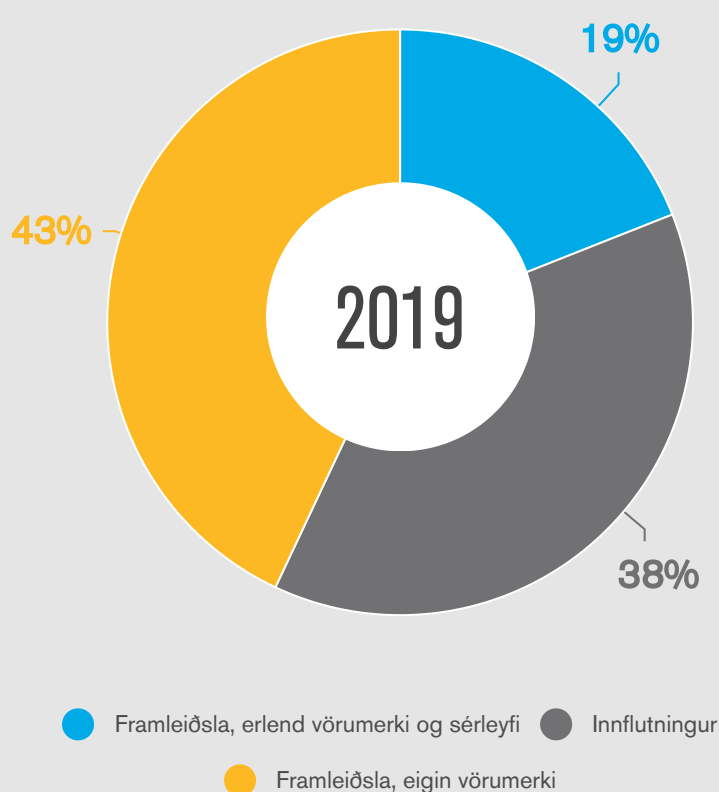


Lykiltölur 2020

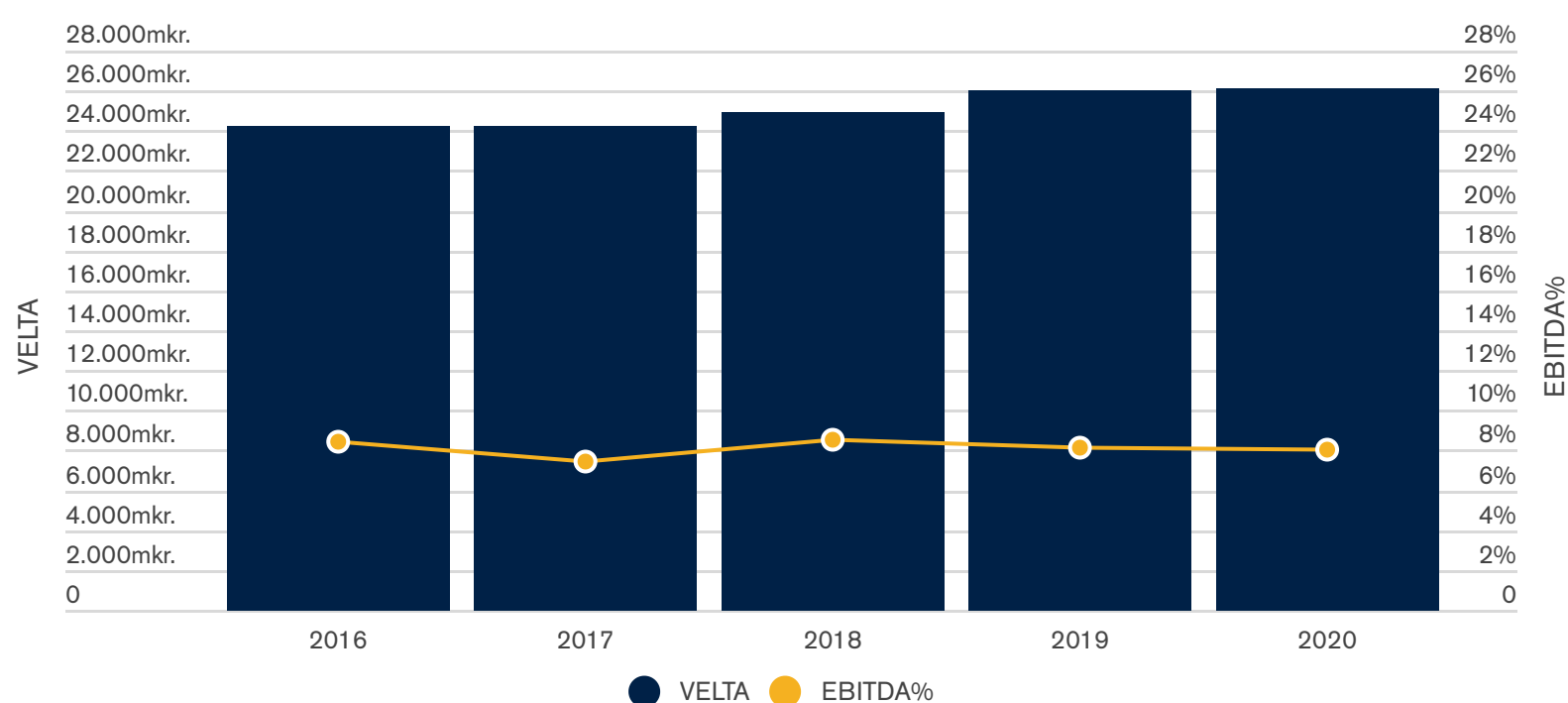
Vægi vöruflokka í veltu Ölgerðarinnar



Hlutföll í rekstri



Afkoma og velta 2016-2020



”

VELTA VAR
26.154
MILLJÓNIR
ÁRÍÐ 2019



Stærsta drykkjavörufyrirtæki landsins

Ölgerðin er stærsta drykkjavörufyrirtæki landsins. Ölgerðin framleiðir, flytur inn, dreifir og selur drykkjavörur og matvæli um allt land. Áhersla er lögð á að vörur fyrirtækisins séu fyrsta flokks og að viðskiptavinir þess geti gengið að hágæða þjónustu vísri. Aðeins vörur sem eiga þess kost að vera fremstar í sínum flokki eru settar á markað og hverjum birgja sinnt sem hann væri sá eini.

Stefna Ölgerðarinnar

Mikilvægi starfseminnar og áherslur endurspeglast í stefnupíramída félagsins. Framtíðarsýn Ölgerðarinnar er að vera fyrsta val viðskiptavina og neytenda. Til þess að sú sýn verði að veruleika þurfa að eiga sér stað stöðugar umbætur til að mæta þörfum stækkandi hóps viðskiptavina.

Sífelld er leitað nýrra leiða til að efla starfsemina og ná fram meiri framleiðni með því að gera hlutina hraðar og betur en aðrir. Þetta er gert til hagsbóta fyrir viðskiptavinum okkar, neytendum, starfsfólki og eigendum.



Stjórnarhættir

Stjórn ÖES starfar eftir starfsreglum sem byggðar eru á fimmtu útgáfu leiðbeininga um stjórnarhætti fyrirtækja sem gefin var út (í maí 2015) af Viðskiptaráði Íslands, Samtökum atvinnulífsins og Nasdaq OMX á Íslandi. Starfsreglurnar eru til að tryggja skilvirki í starfsemi stjórnarinnar sem og að tryggja rétta meðferð mála innan félagsins.

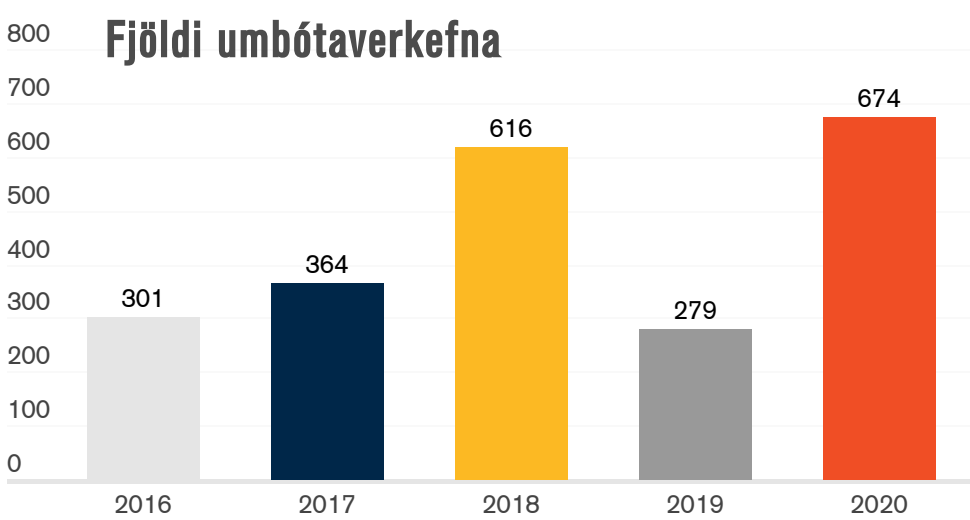
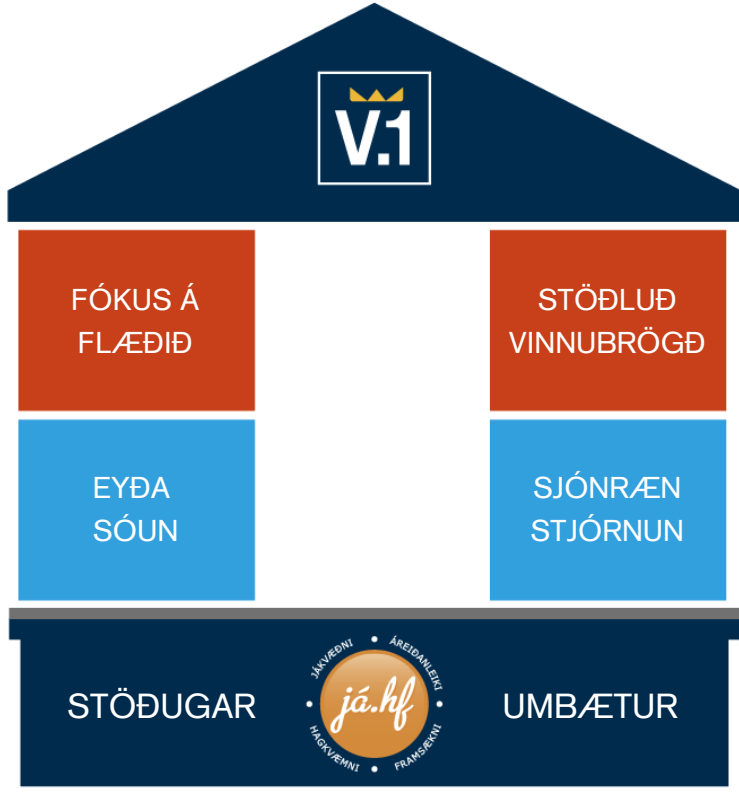
Ölgerðin vinnur eftir siðareglum sem byggja á gildum fyrirtækisins og gilda þær fyrir alla starfsmenn, umboðsmenn og aðra sem koma fram fyrir hönd Ölgerðarinnar.

Stjórnarmenn ÖES eru eru fimm talsins, tvær konur og þrír karlar, þar af er einn óháður stjórnarmaður. Ölgerðin fékk sjötta árið í röð viðurkenningu fyrir góða stjórnarhætti. Það eru Nasdaq Iceland, Samtök atvinnulífsins, Viðskiptaráð og Stjórnvísir sem standa fyrir viðurkenningunni.

Framtíðarsýn Ölgerðarinnar

Framtíðarsýn Ölgerðarinnar er að vera fyrsta val viðskiptavina og neytenda. Til að framtíðarsýn verði að veruleika vinnur Ölgerðin eftir V.1 fyrirkomulagi í öllu fyrirtækinu. Markmiðið með V.1 vinnunni er að lágmarka og eyða sóun í fyrirtækinu og ná þannig fram meiri framleiðni. Stöðugar umbætur er grunnurinn að öllu sem er gert og er unnið daglega að umbótaverkefnum í öllu fyrirtækinu. Á síðasta ári voru unnin 674 umbótaverkefni þvert í fyrirtækinu.

Til að takast á við stór verkefni í sameiningu eru vikulegir fundir haldnir þar sem hver eining innan fyrirtækisins hittist og setur sér markmið sem snýr að heildarmarkmiði fyrirtækisins fyrir ákveðið tímabil. Þannig getur allt fyrirtækið í heild sinni tekist á við stór verkefni í sameiningu.



V.1 húsið er sett upp til að sýna myndrænt hvaða aðgerðum eða leiðum Ölgerðin vill beita til að ná markmiðinu um að verða fyrsta val viðskiptavina og neytenda. Þannig sýnir það hvernig stöðugar umbætur er grunnurinn að allri starfseminni. Áhersla er lögð á að skoða flæði í starfseminni með það að markmiði að eyða allri sóun. Til að koma í veg fyrir mistök, frávik og þess háttar er ávallt starfað samkvæmt stöðluðum vinnubrögðum. Unnið er með sjónræna stjórnun með það að markmiði að hafa yfirsýn og þróa starfsfólk.

Gildi Ölgerðarinnar

Jákvæðni

Við erum jákvæð fyrir breytingum og finnst gaman í vinnunni.

Við erum ein liðsæld og allir leggja sitt að mörkum til að ná markmiðum fyrirtækisins.

Áreiðanleiki

Viðskiptavinir og samstarfsaðilar geta treyst okkur.

Gæði vöru og þjónustu eru fyrsta flokks.

JÁKVÆÐNI
ÁREIDANLEIKI
HAGKVÆMNI
FRAMSKÆKNI

Hagkvæmni

Við vinnum stöðugt að umbótum í ferlum og rekstri.

Við leitum alltaf hagkvæmnustu leiða í innskaupum, fjárfestingum og rekstri.

Framsækni

Við ætlum alltaf að vera feti framar í þjónustu, nýjungum og vöruúrvali.

Við erum fljót að taka ákvarðanir og látum hlutina gerast

Við þörum að taka áhættur og gera mistök en lærum af þeim.

Já dagurinn

Árlega heldur Ölgerðin starfsmannadag sem ber yfirskriftina JÁ dagur og er visun í gildi fyrirtækisins.

Á JÁ deginum eru starfsmenn upplýstir um rekstur og stöðu fyrirtækisins og farið er yfir nýjungar, stefnur og strauma.

Samkeppnisforskot Ölgerðarinnar felst í þekkingu og mannauði og er hluti JÁ dagsins notaður í teymisvinnu þar sem starfsmenn vinna saman við að leita leiða til umbóta.

Hagsmunaaðilar Ölgerðarinnar

Við mat á samfélagsábyrgð er mikilvægt að skilgreina hlutverk lykilhagsmunaaðila fyrirtækisins. Hjá Ölgerðinni skiptast þeir í níu hópa en þeir eru samstarfsaðilar, eigendur, viðskiptavinir, starfsmenn, stjórnvöld, neytendur, birgjar, þjónustuaðilar og umhverfið. Ölgerðin leggur sig fram við að upplýsa hagsmunaaðila um starfsemina og er það afar mikilvægt að veita öllum hagsmunaaðilum áheyrn og virkja þá til samvinnu. Á vefsíðu Ölgerðarinnar sem og samfélagsmiðlum eru upplýsingar birtar hagsmunaaðilum fyrirtækisins.

Samstarfsaðilar **Birgjar**
Eigendur **Neytendur**
Viðskiptavinir **Stjórnvöld**
Starfsmenn **Umhverfið**
Þjónustuaðilar



Sterk liðsheild Ölgerðarinnar

Mannauðsstefna

Framtíðarsýn Ölgerðarinnar er að vera fyrsta val viðskiptavina og neytenda. Lykillinn að þeirri sýn felst í mannauði fyrirtækisins þar sem jákvæðni, áreiðanleiki, hagkvæmni og framsækni eru höfð að leiðarljósi.

Mannauðsstefna Ölgerðarinnar miðar að því að allar ákvarðanir sem teknar eru skapi forsendur til að framtíðarsýn fyrirtækisins verði að veruleika.

Markmið mannauðsstefnunnar er að stuðla að starfsánægju meðal starfsfólks og að Ölgerðin hafi yfir að ráða hæfu, vel menntuðu og áhugasömu starfsfólki sem sameiginlega skapar metnaðarfullt og jákvætt vinnuumhverfi.

Gott og ánægt starfsfólk er grunnurinn að vel reknu fyrirtæki og eru því starfsmenn Ölgerðarinnar ein af helstu auðlindum fyrirtækisins. Mannauðsstefnan felur í sér að vera stefnumarkandi og styðjandi við gildi Ölgerðarinnar og stuðla þannig að samkeppnishæfni fyrirtækisins.

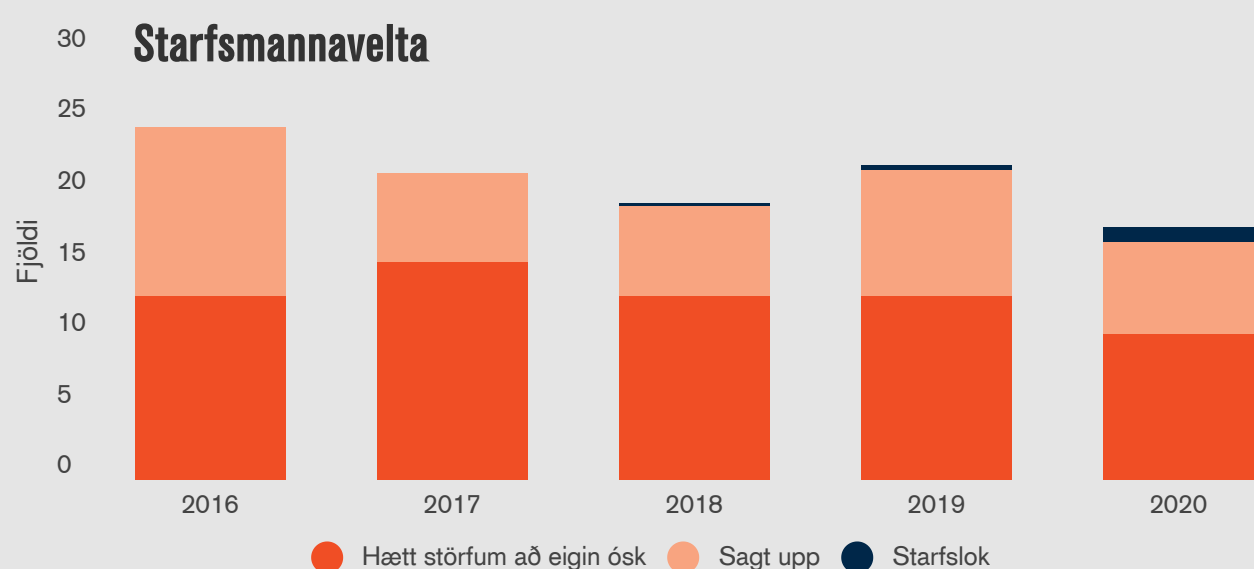
Lögð er áhersla á að starfsfólk Ölgerðarinnar lifi gildi fyrirtækisins. Það er gert með öflugri mannauðsdeild sem stuðlar meðal annars að:

- faglegum vinnubrögðum við ráðningar og móttöku nýliða
- því að leggja áherslu á fræðslu og starfspróun
- því að huga að öryggi, heilsu og aðbúnaði starfsmanna
- öflugu upplýsingaflæði
- stöðugum umbótum og framsækni
- faglegri ráðgjöf og stuðningi við stjórnendur
- því að framkvæma reglulega kannanir, greiningar og mælingar
- faglegri frammistöðustjórnun

Á þennan hátt sköpum við skemmtilegan vinnustað og sterka liðsheild sem nær markmiðum Ölgerðarinnar sem eru til hagsbóta fyrir viðskiptavinum okkar, samfélagið, starfsfólk og hluthafa.

Mannauður Ölgerðarinnar

Hjá Ölgerðinni störfuðu að meðaltali 345 starfsfólk árið 2020. Starfsmannavelta mældist 17,7% og þar af hættu 10,3% af eigin ósk.



Starfsánægja

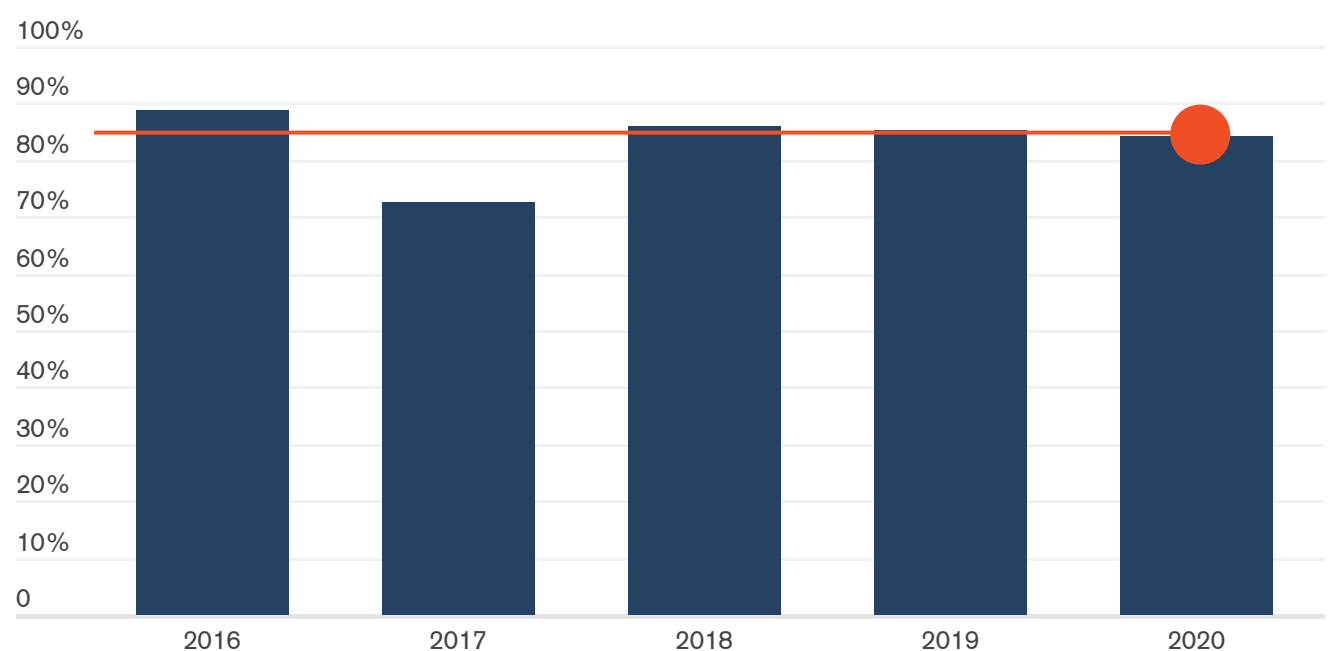
Helstu verðmæti Ölgerðarinnar felast í mannauði fyrirtækisins. Ánægja starfsmanna er eitt af fjórum aðalmarkmiðum Ölgerðarinnar til að ná samkeppnisforskoti. Fylgst er með þróun hennar með reglulegum mælingum hlutlauss fagaðila og eru niðurstöður kynntar starfsmönnum og nýttar til úrbóta. Markmið um að starfsánægja mælist yfir 85% náðist árið 2020.

Starfsánægja er gríðarlega mikilvægur þáttur í því að halda góðu starfsfólki í vinnu hjá Ölgerðinni, þjálfa það upp og byggja þannig upp enn dýpri og verðmætari þekkingarbrunn. Með vel þjálfuðu starfsfólki getur fyrirtækið veitt framúrskarandi þjónustu.

Allt frá stofnun Ölgerðarinnar, árið 1913, hefur fyrirtækið veitt svigrúm fyrir kjarabaráttu og félagaþrengi. Ölgerðin vinnur eftir viðmiðum Global Compact en þar segir fyrir um afnám barna-, nauðungar- og þrælkunarvinnu, háttsemi sem Ölgerðin fordæmir og á ekki að líðast. Ölgerðin gerir skriflegan ráðningarsamning við alla starfsmenn í upphafi þar sem tilgreind eru laun, kröfur og vinnutími.

Ölgerðin ræður aldrei börn undir 16 ára aldri til vinnu og velur sér birgja sem sjálfir tryggja þessi viðmið.

Starfsánægja

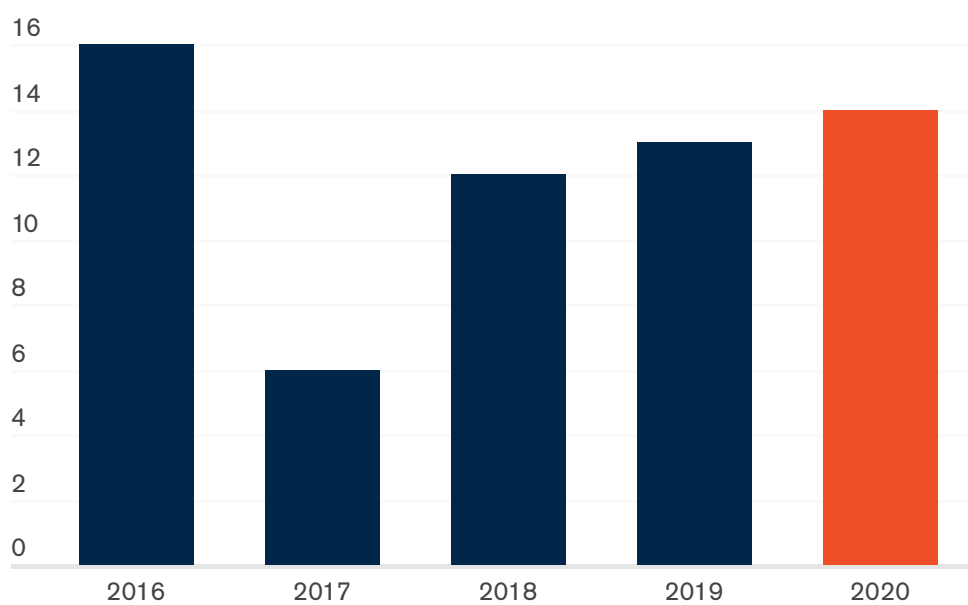




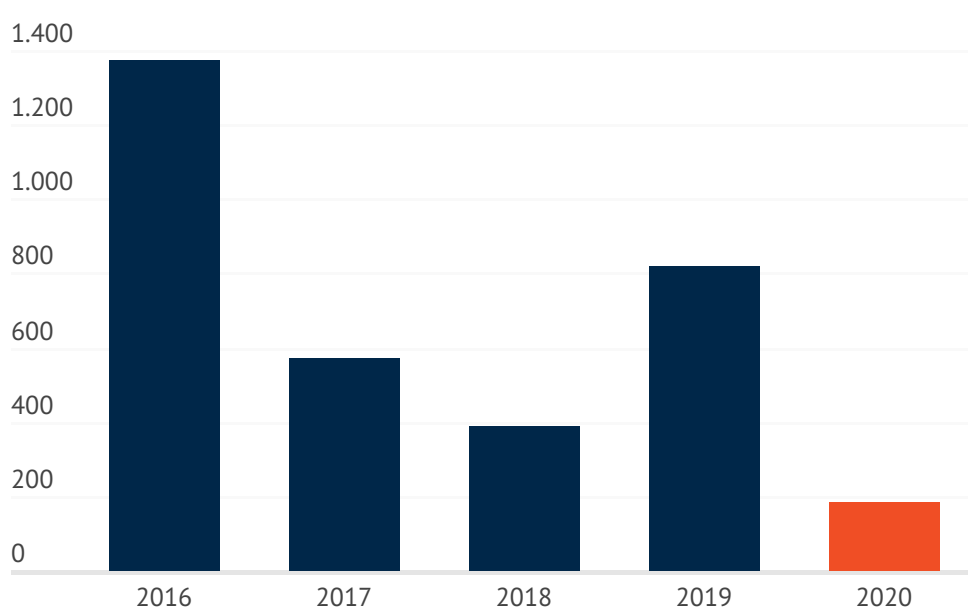
Vinnuvernd og öryggi

Öryggi og heilsuvernd starfsfólks okkar er í fyrirrúmi

Fjöldi vinnuslysa



Fjöldi vinnustunda frá vinnu vegna slysa



Núllslysastefna

Öryggi starfsmanna er í fyrirrúmi hjá Ölgerðinni. Með fyrirbyggjandi fræðslu, öflugri nýliðabjálfun, framúrskarandi tækjakosti, öruggum aðbúnaði og tryggum verklagi er reynt að koma í veg fyrir slys. Hjá Ölgerðinni er starfandi öryggisnefnd sem tekur til umfjöllunar mál sem varða forvarnir, aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustað. Ef slys eiga sér stað eru þau skráð og greind. Í framhaldi eru gerðar úrbætur á aðbúnaði eða verklagi til að koma í veg fyrir að slíkt endurtaki sig. Haldið er utan um skráningar á svokölluðum næstum því slysum þar sem starfsmenn skrá tillögur að úrbótum til að koma í veg fyrir slys.

Slys á vinnustað sem hlutfall af fjölda starfsmanna

- 2017
- 2018
- 2019
- 2020



Fjöldi slysa og fjarverustunda vegna slysa jókst milli ára. Hvert slys er einu ofaukið og áfram er stefnt að markmiðinu um engin slys. Að ná og viðhalda núllslysastefnu er verkefni sem aldrei lýkur og munu öryggismál og umþvinging öryggismennningar ávallt vera í brennidepli fyrirtækisins.



HEILSU- OG ÖRYGGISVIKA



Heilsueflandi vinnustaður

Starfsfólk er hvatt með margvíslegum hætti til heilsueflingar hjá Ölgerðinni. Starfsmönnum er boðið að nýta sér heilsustyrk til að niðurgreiða kostnað vegna líkamlegrar- eða andlegrar heilsu. Boðið er upp á samgöngusamning fyrir þá sem ferðast til og frá vinnu með vistvænum hætti og nýttu 34 starfsfólk sé samgöngusamning árið 2020.

Ár hvert er haldin heilsu- og öryggisvika með það markmiði í huga að auka vitund um mikilvægi góðrar heilsu og öryggi. Vikan var samsett af fjölda viðburða, fyrirlestra, námskeiða, keppna og jóga. Ölgerðin stuðlar að því að fyrirkomulagið og dagskráin sé á þann máta sem best er á kosið hverju sinni til að sem flestir geti fundið sér eitthvað við sitt hæfi í formi viðburða, heilsumatseðils eða annarrar þjónustu.

Heilsuvernd

Ölgerðin er með samning við Heilsuvernd sem er viðurkenndur heildstæður þjónustuaðili á sviði heilsu- og vinnuverndar. Þjónustubættir Heilsuverndar fela í sér fjarveruskráningar og ráðgjöf til starfsmanna, þjónustu trúnaðarlækna, læknamóttöku og velferðarþjónustu auk annarrar þjónustu.

Hlutverk Heilsuverndar er meðal annars að skrá veikindi og vera starfsmönnum innan handar við úrlausn heilsufarslegra vandamála. Heilsuvernd veitir ráðgjöf í veikindum og leiðbeinir hvert skal leita innan heilbrigðiskerfisins en starfsmenn leita áfram til sinna heimilislækna eða annarra lækna vegna meðferðar. Með skráningunni fæst heildaryfirlit yfir fjarvistir starfsmanna, deilda og fyrirtækisins með möguleikum um samanburð milli deilda og annarra fyrirtækja. Skráningin getur þannig nýst sem tæki til greiningar á aðbúnaði og öryggi á vinnustaðnum.



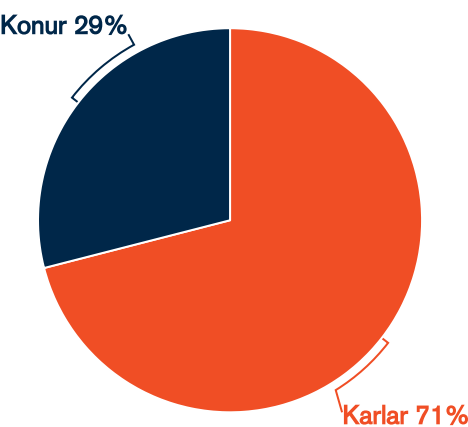
HEILSUVERND
því hver dagur er dýrmætur



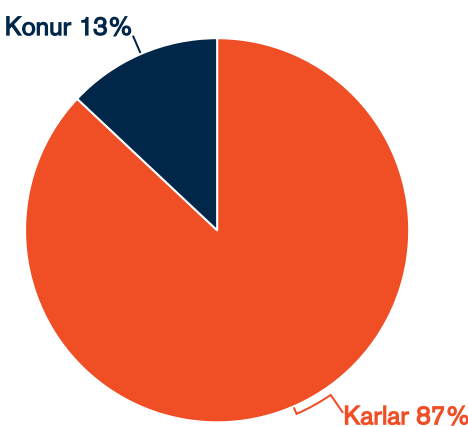
Jöfn tækifæri

Hver starfsmaður okkar er metinn og virtur að verðleikum á eigin forsendum

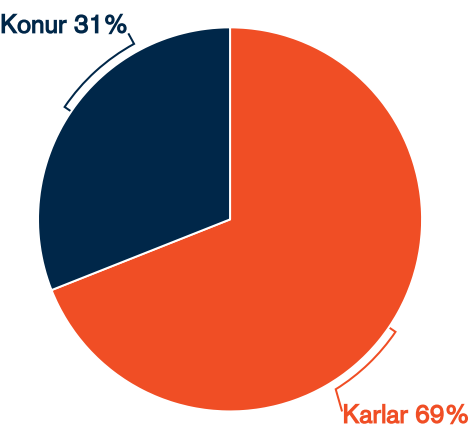
Kynjaskipting allir



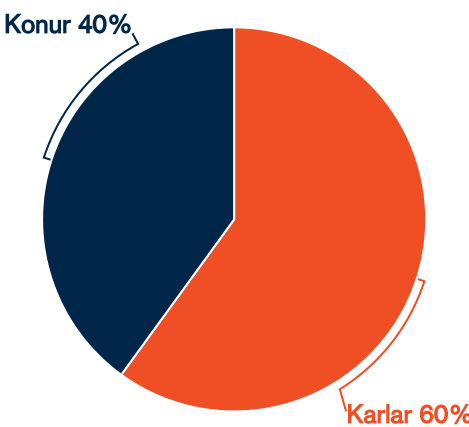
Kynjaskipting framkvæmdastjórn



Kynjaskipting stjórnendur



Kynjaskipting stjórn



Jafnréttisstefna

Það er stefna Ölgerðarinnar að alls staðar í fyrirtækinu sé fyllsta jafnréttis gætt óháð aldri, kyni, kyngervi, kynhneigð, kynvitund, þjóðerni, litarhafti, trú, stjórnmalaskoðun, eða öðrum ómálefnalegum ástæðum. Hver starfsmaður er metinn og virtur að verðleikum á eigin forsendum.

Ölgerðin ræður og hefur á að skipa hæfasta starfsfólki hverju sinni. Mannauður fyrirtækisins er ein helsta auðlind þess og lykillinn að árangri og velgengni. Áhersla á starfsmannaval, jafnrétti, starfsumhverfi, upplýsingastreymi, frumkvæði, endurgjöf, trúnað, fræðslu og starfsþróun skapar skemmtilegan vinnustað sem endurspeglar gildi Ölgerðarinnar.

Markmiðið með jafnréttisstefnu Ölgerðarinnar er að koma í veg fyrir launamun af ómálefnalegum ástæðum og að vera eftirsóttur vinnustaður í huga allra. Unnið er að því að jafna stöðu kynjanna á vinnumarkaði og að störf flokkist ekki í sérstök kvenna- og karlastörf. Ölgerðin stuðlar að jafnrétti og fer eftir lögum um jafna stöðu og jafnan rétt kvenna og karla nr. 10/2008.

Unnið er eftir aðgerðaráætlun um framkvæmd jafnréttisstefnu sem gerð er til tveggja ára hverju sinni og er endurskoðuð árlega.

Stjórnendur Ölgerðarinnar gera sér grein fyrir því að fyrirtækið getur enn jafnað kynjahlutföll og vinnur að því að jafna þau innan deilda fyrirtækisins.

Jafnlaunastefna

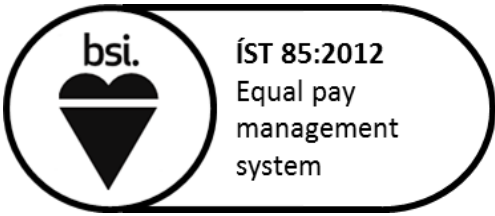
Meginmarkmið jafnlaunavottunar er að vinna gegn ómálefnalegum launamun og stuðla að jafnrétti á vinnumarkaði í samræmi við lög um jafna stöðu og jafnan rétt óháð kyni.

Ölgerðin er með vottaða jafnlaunastefnu og hefur skuldbundið sig til þess að innleiða viðmið við ákvörðun launa sem tryggja að hver og einn fái greitt fyrir starf út frá verðmæti þess, óháð kyni. Með jöfnun launum er átt við að laun skuli ákveðin á sama hátt fyrir konur og karla og að þau viðmið sem lögð eru til grundvallar launaákvörðunar skuli ekki fela í sér launamismun.

Flokkun starfa er gerð samkvæmt jafnlaunaviðmiðum. Viðmiðin eru notuð til grundvallar á verðmætaflokkun og eru sameiginleg öllum störfum í Ölgerðinni.

Jafnlaunastefnu Ölgerðarinnar er ætlað að koma í veg fyrir launamun af ómálefnalegum ástæðum og tryggja að sömu verklagsreglur gildi um launaákvæðanir allra starfa innan fyrirtækisins. Með því að framfylgja jafnlaunastefnu tryggir Ölgerðin að lögum og kröfum sé framfylgt.

Ölgerðin er jafnlaunavottuð samkvæmt ÍST85:2012 staðlinum.





Sjálfbærni

Umhverfið er einn af hagsmunaaðilum Ölgerðarinn. Stefna fyrirtækisins er að lágmarka áhrif starfseminnar á umhverfið. Síðustu ár hefur Ölgerðin náð umtalsverðum árangri í umhverfismálum. Kolefnislosun fyrirtækisins hefur minnkað um 54% frá árinu 2016 og er stefnan sett á að gera enn betur á næstu árum.

Kolefnislosun reksturs fyrirtækisins hefur minnkað um 65% frá árinu 2016

Ölgerðin ásamt 103 öðrum fyrirtækjum skrifaði undir yfirlýsingu um loftslagsmál þann 16. nóvember 2015 í Höfða. Yfirlýsingin fólst í því að ná sameiginlegum loftslagsmarkmiðum Íslands með ríkjum ESB og Noregi um 40% minnkun kolefnisspors á tímabilinu 1990-2030. Til að fylgja þessu eftir setti Ölgerðin sér markmið um að ná niður losun sinni um 40% til ársins 2030.

Þessu markmiði er nú náð og gott betur en kolefnislosun hefur minnkað um 65% frá árinu 2016. Markvissar aðgerðir hafa skilað þessum árangri. Árið 2019 hófst sú vegferð að rafmagnsvæða bílaflotann og eru nú allir áfyllingarbílir fyrirtækisins rafmagnsbílar. Sett hefur verið í forgang endurnýjanleg orka umfram aðra óumhverfisvænni, dreifikerfið hefur verið endurskipulagt og fjölmörg umbótaverkefni hafa beint sjónum að umhverfisþáttum.



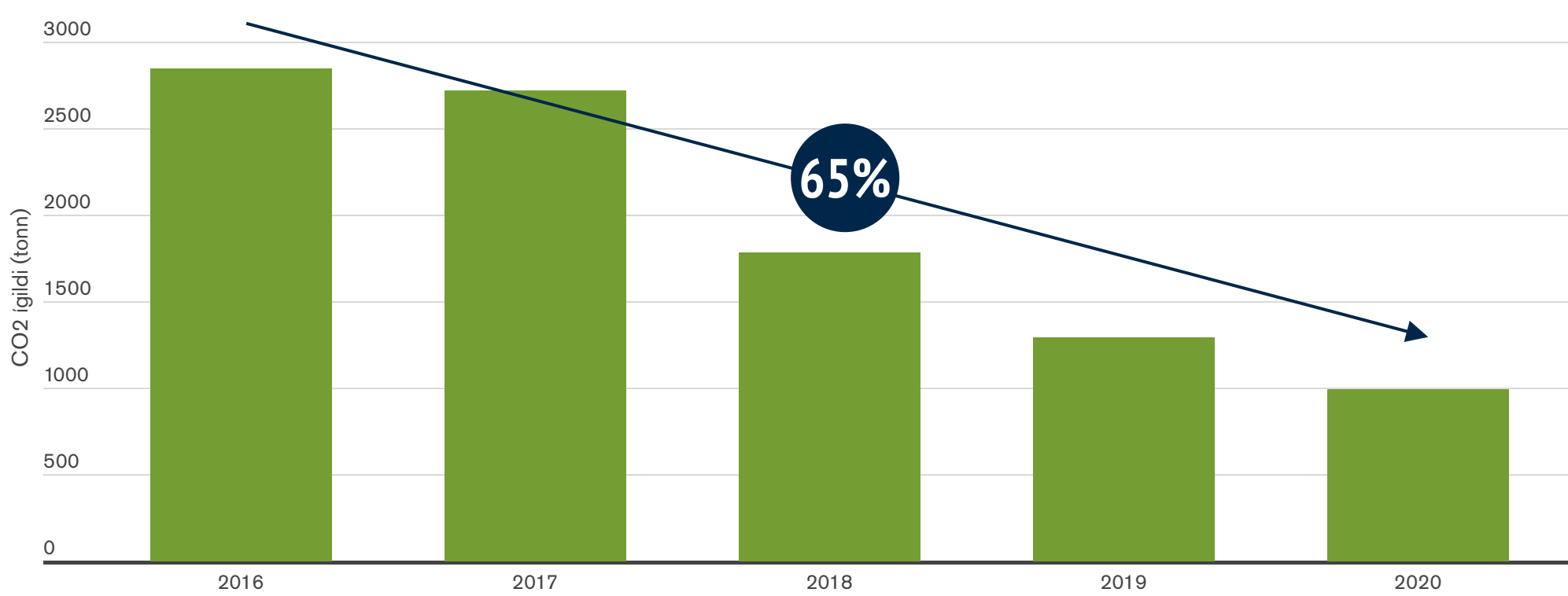
● Markmiði um 40% minnkun kolefnisspors er náð

Ölgerðin er til fyrirmyndar fyrir aðra og hefur nú verið sett ný og enn metnaðarfullri markmið til að vinna að á næstu árum. Á meðan verið er að ná niður grunnlosun fyrirtækisins verður allur rekstur þess kolefnisjafnaður. Stefna fyrirtækisins er að lágmarka áhrif starfseminnar á umhverfið og mun sú vinna halda áfram að fullum krafti.

Við höfum náð frábærum árangri

Frá því að við höfum, árið 2013 á 100 ára afmæli okkar, að vinna markvisst að samfélags ábyrgð hefur margt breyst. Við tókum þætti sem snerta samfélags ábyrgð inn í ákvörðunartöku í fyrirtækinu okkar. Við mældum það sem okkar rekstur hafði áhrif á umhverfið og fórum að taka ákvarðanir sem minnkaði okkar kolefnisspor. Þetta á við allt frá hönnun eða endurhönnun nýrra vara yfir í stórar fjárfestingar og allt þar á milli. Breytingin sem hefur orðið hefur verið í þá átt að það er orðið óhjákvæmilegt að líta til umhverfisþátta í allri okkar ákvörðunartöku. Þetta er jákvæð breyting sem viðskiptavinir okkar finna fyrir og er partur af því að viðhalda samkeppnisforskoti.

Minnkun kolefnislosunar

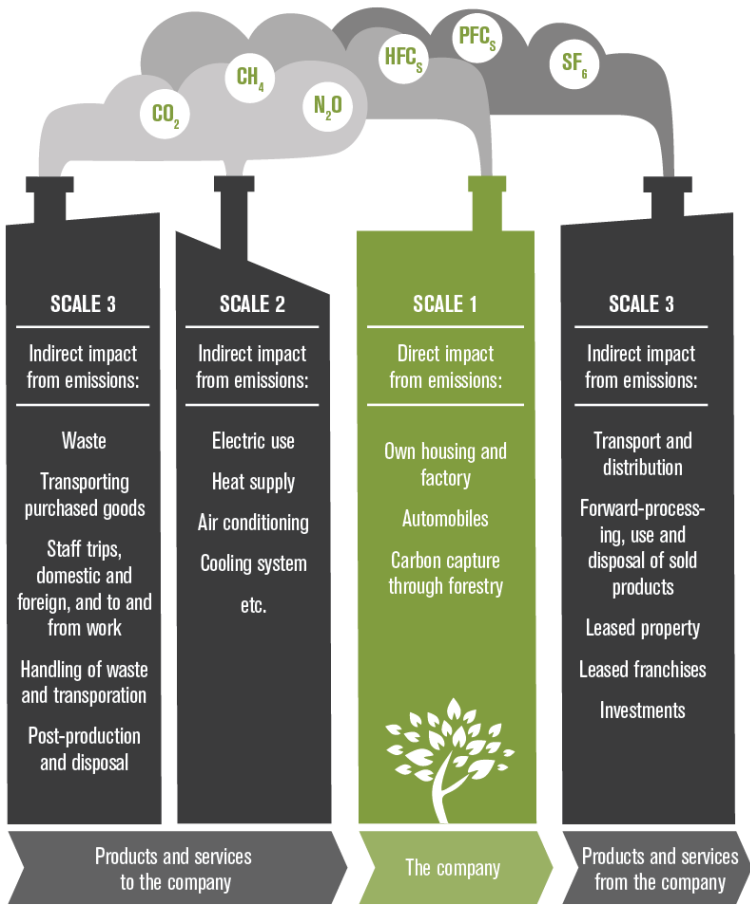


Umfang starfseminnar þvert á virðiskeðjuna

Markmið fyrirtækisins er að ná niður vistspori þess en slíkt verður gert með markvissum aðgerðum í umhverfismálum. Til að geta gert það hefur farið fram vinna í að innleiða umhverfshugbúnað og þróa aðferðir til að mæla umhverfisáhrif vegna starfsemi fyrirtækisins. Aðferðafræðin sem fyrirtækið notar til að skilgreina eigin virðiskeðju og mengunarþætti byggir á Greenhouse Gas Protocol. Þetta er stöðluð aðferðafræði sem fyrirtæki hafa tileinkað sér með góðum árangri og er studd af vinnuhópi Festu.

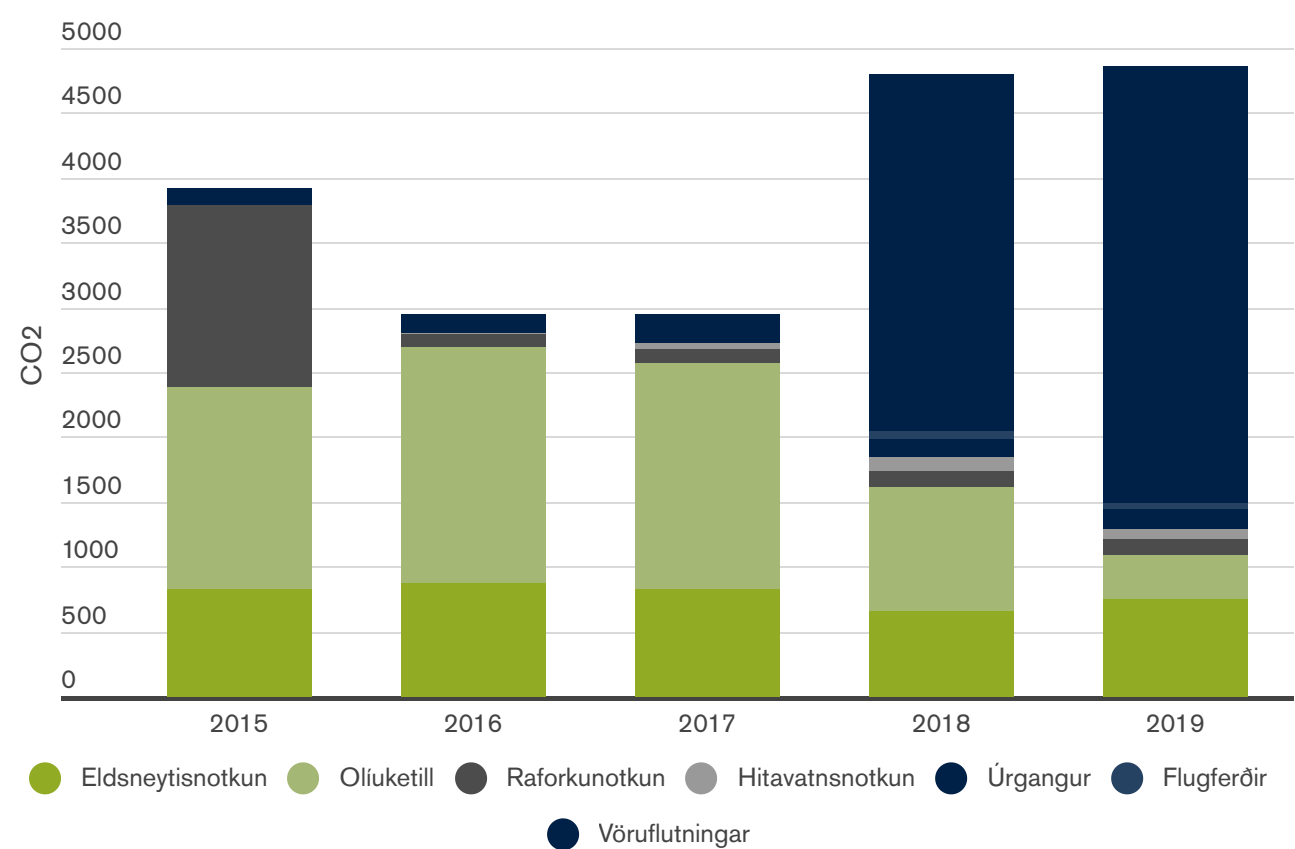
Umfang vegna starfseminnar er skipt í þrennt líkt og myndin hér til hliðar sýnir. Þegar horft er á þau áhrif sem að fyrirtækið hefur á umhverfið þarf að skoða alla virðiskeðjuna hvort sem það er innflutningur á vörum eða áframvinnsla seldra vara. Aðeins hluti af kolefnislosuninni hefur Ölgerðin bein áhrif á t.d. hvernig orka er notuð í framleiðslu og hvernig bílar eru notaðir við starfsemina. Ölgerðin hefur hins vegar óbein áhrif á þær leiðir sem notaðar eru til að flytja vörurnar til landsins og því hvernig úrgangi er komið frá starfseminni á viðeigandi staði. Þetta er því ein samverkandi keðja og hefur Ölgerðin verið á þeirri vegferð að ná meira utan um umfang hennar og mæla umhverfisáhrif fleiri þátta.

Losun gróðurhúsalofttegunda



23% minnkun kolefnislosunar milli ára

Þróun kolefnisspors eftir umfangi



Kolefnislosun frá starfseminni minnkaði um 23% milli ára og 65% frá árinu 2016. Sett hefur verið nýtt markmið um 65% minnkun kolefnisspors til ársins 2025.

Árið 2019 voru teknir inn nýir þættir í umfang kolefnislosunar Ölgerðarinnar: vöruflytningar til landsins, flugferðir starfsmanna til útlanda og úthýstur landflutningur. Þessir þættir eru aðskildir í samanburðinum og eru viðmiðunartölur til að gera betur næstu árin.

Eftir því sem fleiri þættir verða teknir inn í umfang kolefnislosunar Ölgerðarinnar munu viðmið og markmið breytast. Þá geta útreikningar breyst aftur í tímann eftir því sem þeir verða nákvæmari. Þannig þarf að endurskoða markmið og aðgerðir frá ári til árs.

Allur rekstur Ölgerðarinnar kolefnisjafnaður

Ölgerðin kolefnisjafnar 100% af sínu kolefnisspori við alla framleiðslu, sölu- og markaðssetningu. Metnaðarfullt markmið eru sett á hverju ári til að ná niður kolefnislosun Ölgerðarinnar. Á meðan verið er að ná niður grunnlosun fyrirtækisins höfum við skuldbundið okkur til að kolefnisjafna allan rekstur. Þann 20. mars 2019 var samningur við Votlendissjóð og Kolvið undirritaður þess efnis. Þannig ætlar Ölgerðin að jafna allan útblástur sem verður við starfsemi fyrirtækisins með aðgerðum um endurheimt votlendis og gróðursetningu trjáa. Kolefnisjöfnunin felst annars vegar í því að Votlendissjóður gerir samninga við landeigendur um að endurheimta votlendi á þeirra jörðum og Ölgerðin greiðir þann framkvæmdakostnað sem af því hlýst. Landeigendur skuldbinda sig á móti að raska ekki hinu endurheimta landi í að minnsta kosti 10 ár. Hins vegar felst kolefnisjöfnunin í því að Kolviður gróðursetur 9720 tré árið 2019 fyrir Ölgerðina við Úlfjótswatn og Skálholt. Með þessum aðgerðum skilur rekstur Ölgerðarinnar ekki eftir sig nein kolefnisfótspor. Stefna fyrirtækisins er að lágmarka áhrif starfseminnar á umhverfið og mun sú vinna halda áfram að fullum krafti.





Umhverfisvænni orkugjafar

Vistvæn orka er ávallt fyrsti kostur hjá Ölgerðinni

Allir áfyllingarbílar rafbílar

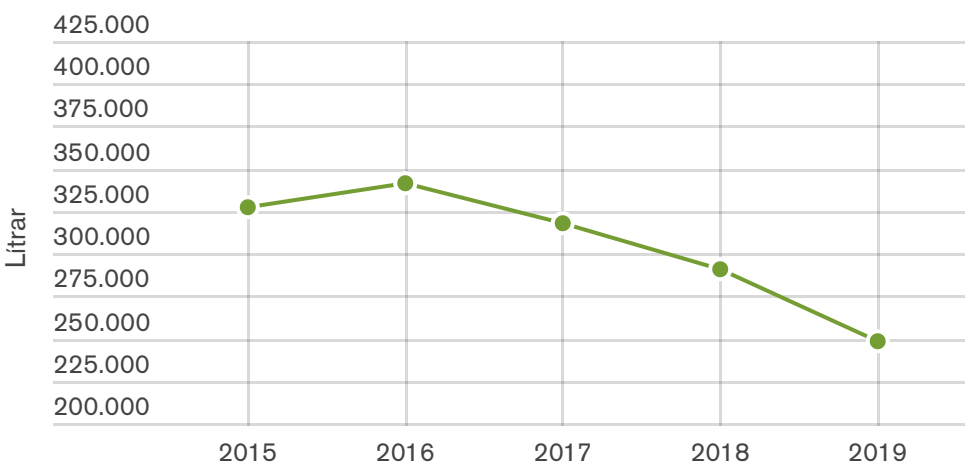
Vistvænn er fyrsti valkostur í endurnýjun fólksbíla okkar. Á síðasta ári voru sett upp 10 rafhleðslustöðvar í bílastæðahúsi Ölgerðarinnar og allir áfyllingarbílar fyrirtækisins rafvæddir. Þegar skipt er út bílum í bílaflota Ölgerðarinnar verður ávallt haft það að leiðarljósi að velja umhverfisvænni og eyðsluminni bíla. Þannig verður leitast eftir því að minnka umfang kolefnisspors frá bílaflotanum.

Bílaeldsneytisnotkun minnkaði um 18% milli ára og má skýra hluta af minnkuninni út frá umhverfisvænni bílum. Á síðasta ári voru hins vegar breytingar á starfsemi Ölgerðarinnar þar sem sölu- og markaðsstarf hluta af innflutningsvörum Ölgerðarinnar var færður yfir í dótturfyrirtækið Danól. Losun vegna Danól er í þessu uppgjöri en hluti af þeim vörum sem áður var í hýsingu og dreifingu hjá Ölgerðinni er nú úthýst hjá Eimskip. Umfang dreifingar er minna hjá Ölgerðinni sem skýrir hluta af minnkun eldsneytisnotkunar.

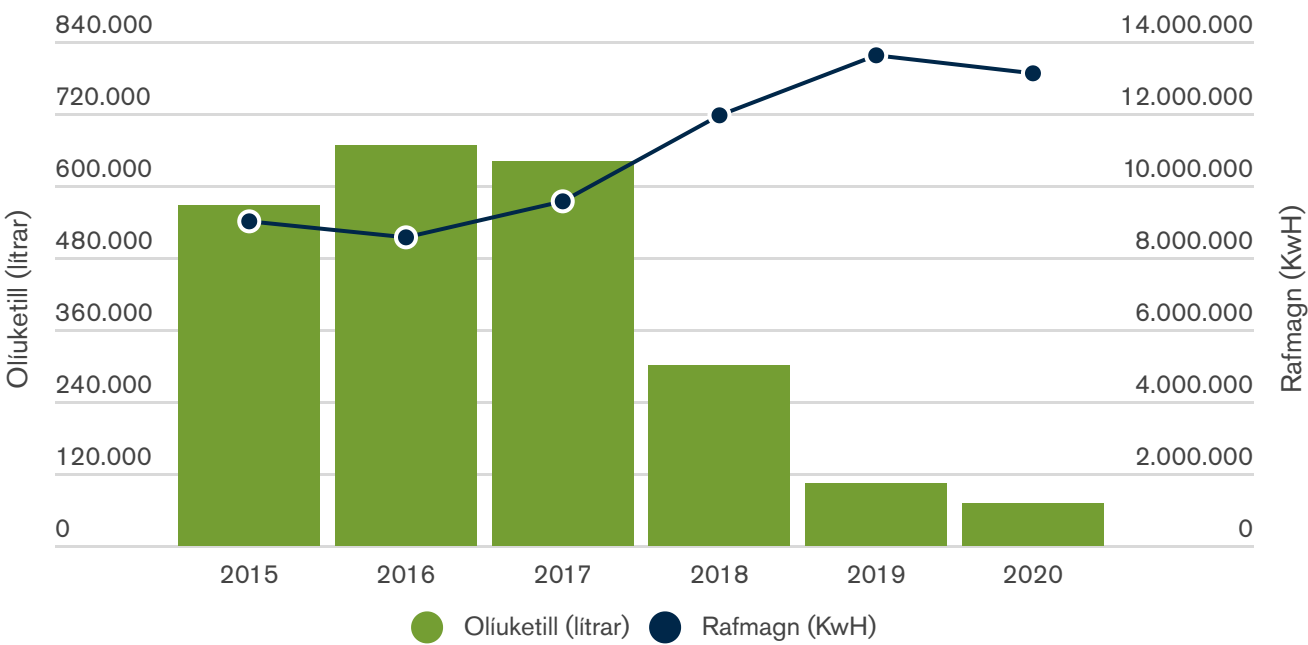
Á næsta ári verður haldið áfram að vinna að því að velja vistvænni kosti við endurnýjun fólksbíla. Einnig er lagt mikið upp úr því að bæði dreifingar- og söluleiðir séu vel skipulagðar og reglulega endurmetnar. Dreifikerfið verður áfram skoðað með því markmiði að fækka eknum kílómetrum með tilsvarendi sparnaði á eldsneyti án þess að minnka þjónustu við viðskiptavinina.



Eldsneytisnotkun



Orka fyrir gufukatla

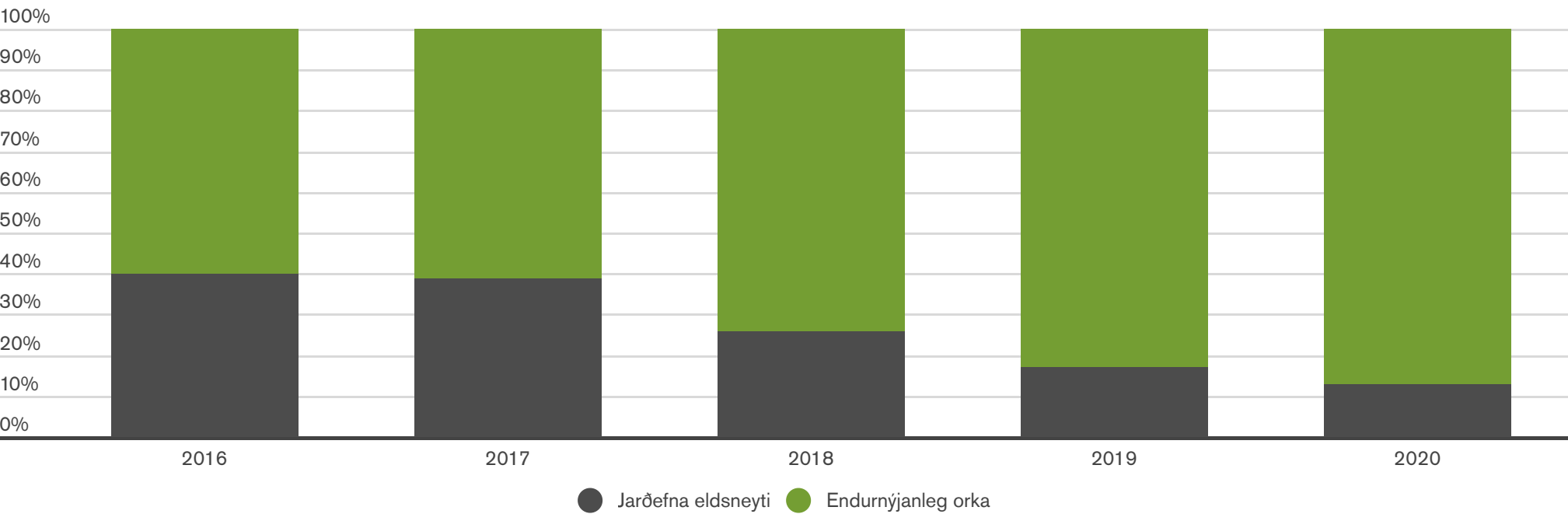


Rafmagn aðalorkugjafi gufukatla í framleiðslu

Þungamiðja í bjórframleiðslu Ölgerðarinnar eru gufukatlarnir. Þeir eru tveir og gengur annar fyrir rafmagni og hinn fyrir olíu.

Á miðju ári 2018 var rafmagnsgufuketillinn settur í forgang yfir oliuketilinn. Því hefur rafmagnsnotkun aukist frá 2018 en olía minnkað. Þannig hefur umhverfisvænni orka komið meira í stað óumhverfisvænni. Rafmagnsnotkun jókst um 14% milli ára en olía fyrir gufukatla minnkaði um 65%.

Við færum okkur yfir í endurnýjanlega orku





Umhverfismenning

Við teljum það mikilvægt að stjórnendur og allt okkar starfsfólk horfi til umhverfis- og félagslegra þátta í sinni vinnu. Með því að setja okkur sameiginleg stór samfélagslega ábyrgð markmið og hafa markvisst verið að vinna með stöðugar umbætur frá degi til dags í lengri tíma höfum við fengið starfsfólk með okkur í þessa vegferð. Við útfærum öll okkar markmið þannig að allir geti tekið þátt í að vinna að þeim.

Mikilvægt er að allt starfsfólk taki þátt í sjálbærivegferð fyrirtækisins. Síðustu ár höfum við verið með umhverfisdagatal með áherslu á mismunandi umhverfisþætti mánaðarlega. Þegar við kolefnisjöfnuðum rekstur okkar buðum við t.d. öllu starfsfólki samhliða að kolefnisjafna sínar ferðir til og frá vinnu.

Við fjöllum um þessi markmið á okkar sameiginlega upplýsingavettvangi Workplace, á starfsmannafundum og starfsmannadögum. Við höfum búið til sérstakt myndefni fyrir starfsfólkið okkar til að koma markmiðum og árangri áfram. Við leggjum okkur fram við að verða sjálfbærari og er það eitt af því sem starfsfólk er stolt af að taka þátt í. Sjálfbærni er partur af okkar menningu.



Úrgangur minnkaði sem samsvarar 350 heimilum

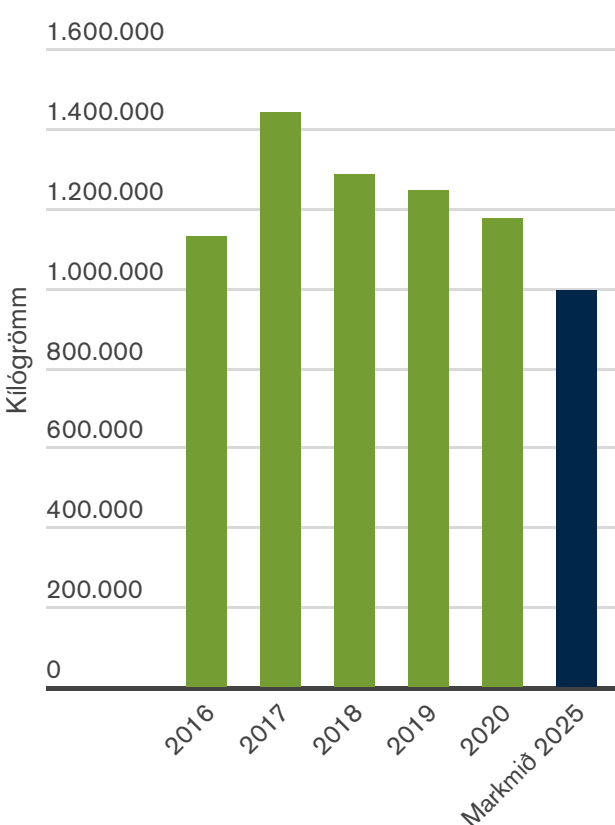
Úrgangur minnkaði um 9% milli ára. Um 40% af öllum úrgangi Ölgerðarinnar er hrat sem verður til við suðu á malti og bjór.

Allt hrat frá Ölgerðinni er sótt af svínabónda og er notað sem svínafóður. Það er því engin kolefnislosun sem verður til vegna losunar á hrat.

Sett hafa verið markmið um að ná niður heildarmagni úrgangs um 20% á tímabilinu 2019 til 2025. Það verður gert með greiningu á tækifærum og markvissum verkefnum í kjölfarið.

Hlutfall flokkaðs sorps af heild var 79% árið 2020. Markmið hefur verið sett um að þetta hlutfall verði 90% árið 2025. Það verður gert með greiningu á tækifærum og markvissum umbótaverkefnum og fræðslu á flokkun í kjölfarið.

Þróun úrgangs (kg)



Hlutfall flokkaðs sorps

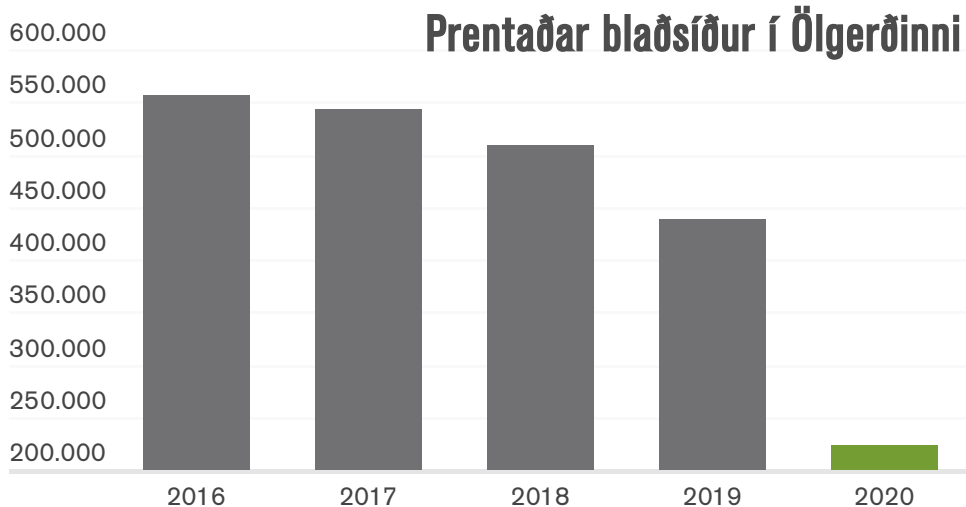


Pappírslaus viðskipti

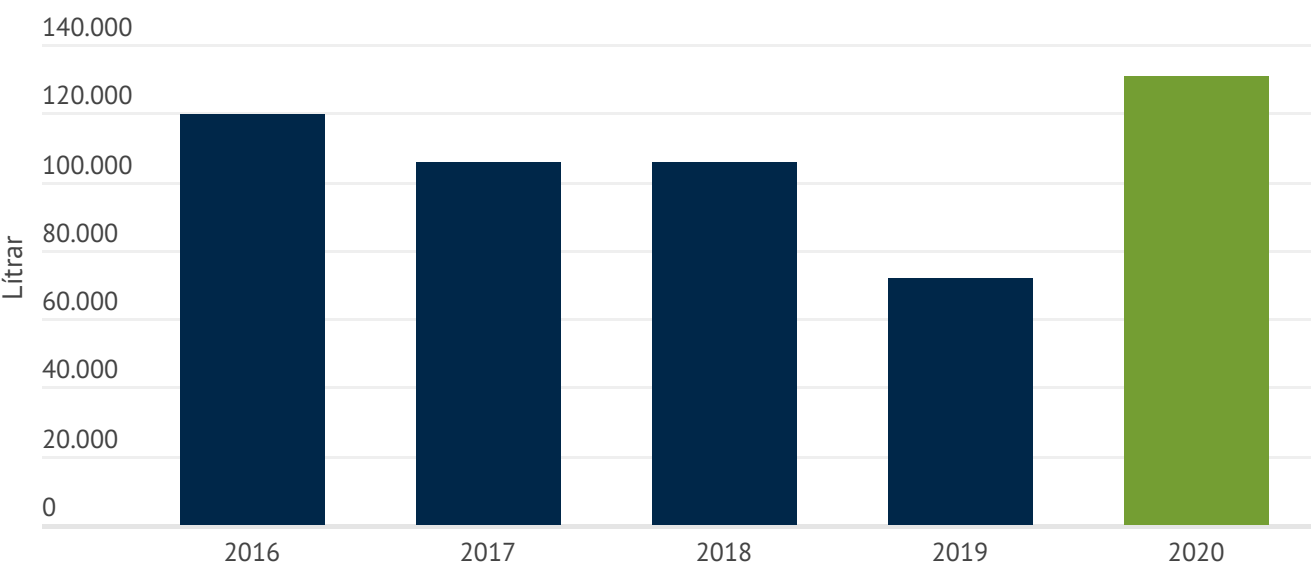
Ölgerðin hefur pappírslaus viðskipti að leiðarljósi. Fyrirtækið notar prentlausn sem heitir Rent a Prent sem hefur leitt til þess að dregið hefur verulega úr prentuðum pappír. Starfsmannamöppur eru í auknum mæli á rafrænu formi og er stefnan sú að þær verði pappírslausar.

Fjármálasvið hefur unnið að því að koma viðskiptavinum í pappírslaus viðskipti og koma nú reikningar í meira magni rafrænt en áður.

Prentaðar blaðsíður í Ölgerðinni



Notkun á heitu vatni



Markmið um minni vatnsnotkun

Notkun á heitu vatni jókst milli áranna 2019 og 2020. Heitt vatn í Ölgerðinni er mest notað við þrif, á ofna og til að bræða snjó af bilastæðum.



Markmið og árangur

100% umhverfismarkmiða náð

Markmiðum náð:

- 50% rPET
- Léttari plastumbúðir
- Hleðslustyrkur til að dekkja útlagðan rafmagnskostnað
- Undirskrift um að frá og með 1. Janúar 2023 verði nýskráðir fólksbilar einungis knúnir með umhverfisvænum orkugjöfum
- Þjóðþrif – starfsemin tekin út af umhverfisverkfræðingi

Markmið í vinnslu:

- Þjóðþrif – allt plast sem fellur til í rekstri Ölgerðarinnar fer til endurvinnslu í Pure North Recycling



Markmið 2020

100% rPET

Fjölgun rafbíla

Langtímastefna á sviði sjálfbærni

Aðgerðaráætlun á sviði sjálfbærni

Markmið til 2025

Minnkun kolefnislosunar

- 65% minnkun kolefnislosunar frá 2016 til 2025
- 90% af sorpi flokkað 2025
- 20% minna sorp 2025
- 100% af fólksbílum knúnir af umhverfisvænum orkugjöfum 2025
- Endurnýjaðir sendibílar í dreifingu eingöngu knúnir af umhverfisvænum orkugjöfum eftir 2025
- Kolefnisjöfnun rekstur Ölgerðarinnar í samstarfi við Kolvið og votlendissjóð til 2025

Umhverfisvænni umbúðir

- 50%rPET árið 2020
- Halda áfram vegferð í átt að léttari plastumbúðum
- Allar okkar plastumbúðir verða endurvinnanlegar 2025

Betra fyrir þig

- Framleiðsla á Íslandi umhverfisvænni kostur
- Meirihluti seldra drykkja hjá Ölgerðinni eru sykurlausir
- Vöruþróun okkar er beint að sykurminni & sykurlausum drykkjum



Ábyrgð gagnvart samfélaginu

Ölgerðin er stór vinnustaður sem hefur starfað í meira en heila öld í sátt við íslenskt samfélag. Ölgerðin finnur til ábyrgðar gagnvart samfélaginu. Eins er fyrirtækið meðvitað um hreyfiaflið sem það hefur í krafti stærðar sinnar og langs starfsaldurs. Ölgerðin styður við bakið á fjölbreyttum verkefnum og félögum sem eiga það sameiginlegt að stuðla að betra samfélagi fyrir alla.

Verkefni sem Ölgerðin styður við tengjast ýmist íþróttum, góðgerðarmálum, menningu og menntamálum og eru studd með fjárframlögum, vörum eða þátttöku starfsmanna



Ölgerðin færði heilbrigðisstarfsfólki og skólum gos í kórónuveirufaraldrinum.

Stuðningur við hreyfingu barna

Ölgerðin leggur áherslu á að styðja við samfélagsverkefni sem miða að því að auka hreyfingu barna og ungmenna. Það er gert með fjárveitingum og samstarfsverkefnum íþróttafélaga og æskulýðsstarfa. T.d. hefur Ölgerðin lagt hreyfikrafti, ungmenntafélögum fótboltafélaga og fleirum lið.



Pepsico styrkti Mæðrastreysnefnd á Íslandi um tæpar þrjár milljónir króna í tengslum við kórónuveirufaraldurinn.

Ölgerðin ákvað að jafna framlag þess og fékk Mæðrastreysnefnd því fjármagn og vörur að andvirði tæplega 6 milljónir króna. Þetta framlag jafngildir um 1.500 máltíðum.

Hreyfivika

Ölgerðin er styrktaraðili Hreyfiviku UMFÍ. Hreyfivika er árleg lýðheilsuherferð sem hefur það að markmiði að kynna kosti þess að taka þátt í hreyfingu og íþróttum. Þar finnur fólk á öllum aldri þá hreyfingu sem þeim finnst skemmtileg. Ölgerðin styrkir UMFÍ með fjárframlögum vegna Hreyfiviku og tekur þátt í kynningarstarfsemi átakins.



Ölgerðin styður við íþróttafélög

Ölgerðin er öflugur styrktaraðili íþróttahreyfinga á Íslandi og styður við ýmis stór og litil verkefni sem tengjast hreyfingu.

Stærsta verkefni ársins 2018 var Pepsi Max deildin en Ölgerðin hefur tekið þátt í því verkefni í mörg ár. Ölgerðin styður einnig við jaðaríþróttastarfið á Íslandi gegnum Red Bull t.d. Winter Games, Klaustursmótið í Motorcross og Enduro.

Ölgerðin styrkti, meðal annarra, félögin Breiðablik, Höttur, Stjarnan, Fylkir, ÍBV, Leiknir, Mjöllnir og Fjölnir.

Þátttaka í samfélagsverkefnum

Ölgerðin tekur þátt í mörgum samfélagslega ábyrgum verkefnum. Ölgerðin er í samstarfi við Vinnumálastofnun og Virk þar sem leitast er við að ráða fólk til Ölgerðarinnar sem hefur verið lengi á atvinnuleysisráði og er við það að missa bótarétt sinn. Síðan verkefnið fór í gang hafa tugir einstaklinga hafið störf hjá fyrirtækinu sem þykir ánægjulegt að geta veitt atvinnulausum tækifæri sem þeir fá ekki annarsstaðar.

Önnur verkefni sem Ölgerðin hefur stolt tekið þátt í:

Alþjóðablóðgjafadagurinn

Einstök börn

Blár apríl

Barnaspítali hringsins

Alzheimer samtökin

Vökudeild

BUGL

Frú Ragnheiður

Krabbameinsfélagið



Markmið og árangur

Markmið 2021

Ölgærðinni er afar umhugað um uppbyggingu bættis samfélags og vill vera virkur þátttakandi í þeirri vinnu. Ölgærðin hefur þá stefnu að það styrktarfé sem til umráða er sé nýtt markvisst til að efla íþróttir, æskulýðs- og góðgerðamál og menningu. Hluti af þessu starfi fer fram í gegnum styrki til menningar- og fræðslumála en stór hluti þess fer einnig fram í gegnum sjálfbóðaliðastarf eða í formi gjafa á vörum fyrirtækisins.

Markmið Ölgærðarinnar í samfélagsmálum er fyrst og fremst að finna þá samlegð með samfélagi sínu sem getur aukið hagsæld til lengri tíma. Einu gildir hvort um er að ræða matargjafir, auglýsingastyrki, fjárveitingar eða tækifæri fyrir atvinnulausa svo lengi sem unnið er að langtíma verkefnum til hagsældar fyrir samfélagið í heild sinni.



Betra fyrir þig

Kraftur settur í vörubróun á minni skammtastærðum og hollari valkostum

Ölgerðin framleiðir og selur mikið af vörum bæði á Íslandi sem og erlendis. Hluti af vörum Ölgerðarinnar getur haft neikvæð áhrif á heilsu fólks sé þeim neitt í óhöfu. Því setur fyrirtækið ströng skilyrði um að vörur skuli vera merktar með skýrum innihaldslýsingum ásamt því að neytendur séu upplýstir um áhættuna sem mögulega fylgir ákveðnum vörum.

Ölgerðin framleiðir framúrskarandi vörur sem standast væntingar neytenda hverju sinni og við höfum sett kraft okkar í vörubróun í átt að minni skammtastærðum og hollari valkostum.

• HREINT BRAGÐ ÚR ÁVÖXTUM •

• ALDIN VATN •

• LETT KOLSÝRT VATN •

AVA Aldinvatn

- nýtt frá náttúrunni

AVA er aldinvatn eða blanda af léttkolsýrðu vatni og ávaxtasafa. Bragð og sæta drykkjarins kemur því úr ávöxtum. Drykkurinn samanstendur af kolsýrðu vatni og 14% ávaxtasafa.

AVA er friskandi drykkur með léttu bragði og hentar vel sem hollari valkostur við gosdrykki eða bragðmeiri vatnsdrykki. AVA er með tveimur bragðtegundum; sitrus og skogarberjum.

Egils

61% seldra drykkja Ölgerðarinnar eru sykurlausir

Þróun neysluskammta og sykurlausra drykkja

Ölgerðin er leiðandi í sölu á gosdrykkjum á Íslandi. Gosdrykkir hafa lengi verið í umræðunni vegna sykurnihalds en neysla á sykrðum drykkjum fer stöðugt minnkandi. Neytendur velja í auknum mæli sykurlausu eða sykurninni valkosti. Ölgerðin hefur lengi verið leiðandi í sölu á sykurlausum gosdrykkjum.

Markviss vinna í vörubróun hefur skilað hollari valkostum fyrir neytendur. Árið 2012 voru 63% af seldum lítrum hjá Ölgerðinni sykraðir drykkir en árið 2020 var þetta hlutfall komið niður í 32%. Neysla sykraðra drykkja fer minnkandi ár hvert.

Ölgerðin er brautryðjandi í þessum flokki og með ráðandi markaðsstöðu með vörumerkið Kristal. Kristall er auk þess tannvænn drykkur sem inniheldur aðeins bragðefni í sneflimagni.

Seldir lítrar sykurlausra og sykraðra gosdrykkja

Ár	Sykraðir gosdrykkir (%)	Ósykraðir gosdrykkir (%)
2012	63	37
2013	58	42
2014	55	45
2015	53	47
2016	50	50
2017	48	52
2018	45	55
2019	35	65
2020	32	68

Íslensk framleiðsla er umhverfisvænni kostur

Neytendur gera í slaukunni mæli kröfur um að fá að vita um uppruna framleiðsluvara og aukna upplýsingagjöf um umhverfisleg áhrif þeirra. Þess vegna fól Ölgerðin EFLU verkfræðistofu að gera vísitferlisgreiningu á hinum ýmsu umbúðum og mismunandi áhrifum þess að framleiða hér á landi eða flytja inn fullunnar drykkjavörur og hvaða áhrif það hefði á umhverfið. Þar kemur skýrt fram gríðarlegur umhverfislegur ávinningur að framleiða drykkjavöru hér heima samanborið við það að flytja inn framleiðsluvöru, en munurinn á kolefnislosun vegna flutninga er allt að 589%. Ölgerðin bendir á að skýrslu EFLU verkfræðistofu má finna í heild sinni [hér](#).

Skóða skýrslu Eflu verkfræðistofu um vísitferlisgreiningu umbúða

ÞAÐ SÉST HVERJIR DREKKA KRISTAL

Kristall

Egils

VERÐLAUN

Garún 19.3, bjór Borgar brughúss, vann til verðlauna „Besti íslenski bjórinn“ á Rate Beer

Ölgerðin vann Best On-Trade Activation frá Carlsberg Group fyrir Tuborg Julebryg

BLANC

VERÐLAUN

Garún 19.3, bjór Borgar brughúss, vann til verðlauna „Besti íslenski bjórinn“ á Rate Beer

Aukin þjónusta í vefverslun

Vinsældir vefverslunarinnar eru sífellt að aukast. Viðskiptavinir afgreiða sig sjálfir og afla sér upplýsinga þegar þeim hentar. Til að takast á við auknar vinsældir er leitað leiða til að geta þjónustað viðskiptavinir enn frekar gegnum vefinn. Því fá viðskiptavinir annars vegar tilkynningar þegar vara kemur aftur í birgðir og hins vegar bjóðst þeim að hafa samband við Ölgerðina í gegnum svokallað netspjall.

Vefverslun Ölgerðarinnar hefur verið hluti af umbótaaverkefnum sölueldið en sparnadurinn snýr fyrst og fremst að því að minnka tímasúð. Sá tími sem fóir í að taka pantanir fer í að sinna viðskiptavinum og hans þörfum enn frekar.

GET ÉG AÐSTOÐAÐ?

VERÐLAUN

Garún 19.3, bjór Borgar brughúss, vann til verðlauna „Besti íslenski bjórinn“ á Rate Beer

VEFVERSLUN ÖLGERÐARINNAR

TAKK FYRIR HJÁLPINA :)

Fjöldi viðskiptavina í vefverslun árið 2017-2018

Ár	Fjöldi viðskiptavina 2017	Fjöldi viðskiptavina 2018
Mars	579	823
Apríl	631	798
Mai	751	852
Júní	746	847
Júlí	714	857
Ágúst	788	902
September	786	928
Oktober	790	945
November	811	913
Desember	859	829
Janúar	796	934
Febrúar	819	895

Gæðastefna

Ölgerðin hefur sett sér gæðastefnu og vinnur eftir gæðakerfi sem er vottað samkvæmt stöðlum ISO 9001 og 22000.

Markmið stefnunnar er að tryggja að starfsemi Ölgerðarinnar sé í samræmi við markmið og gildi fyrirtækisins en gæði eru einn mikilvægasti hluti starfsemi okkar.

Hugsunin um gæði þarf því að vera samfinn öllum aðgerðum fyrirtækisins og ávallt þarf að hafa hag og þarfi neytenda Ölgerðarinnar í huga.

Gæðastefna Ölgerðarinnar

Stöðugar umbætur

- Ábyrgð stjórnenda**
 - Stefna og markmið
 - Stjórnskipulag
 - Rýning skjala og skráa
 - Rýni stjórnenda
- Stjórnir audlinda**
 - Ráðningar
 - Þjálfun og fræðsla
 - Aðbúnaður
 - Starfsmenn
 - Tækjakostur
- Árangur**
 - Ánægja viðskiptavina
 - Úttektir
 - Frábregði
 - Úrbætur og forvarnir

Ílag (Kröfur viðskiptavina, starfsmanna, eigenda og samfélagsins)

Frálág (Vörubróun, Upplýsingatekni, Birgðageymsla, Dreifing, Starfsmannasvið, Pjónusta, Markaðssetning, Fjármál, Gæðamál)

GET ÉG AÐSTOÐAÐ?

VERÐLAUN

VEFVERSLUN ÖLGERÐARINNAR

TAKK FYRIR HJÁLPINA :)

Gæðastefna Ölgerðarinnar er að:

Vörur okkar séu ávallt fyrsta flokks og gæðum ekki fórnað

Vörumerðhöndlun sé í samræmi við bestu þekktu aðferðir á hverjum tíma

Heildarupplifun viðskiptavina af samskiptum okkar fari fram úr væntingum þeirra

Starfsemi okkar sé í samræmi við lög og reglugerðir og að við uppfyllum þær kröfur sem gerðar eru til okkar af viðskiptavinum og hagsmunadílum

Alltaf sé leitað leiða til umbóta, því við lærum af mistökum og hugsum því án takmarkana

Birgjamat Ölgerðarinnar

Birgjamat er eitt helsta vopn Ölgerðarinnar til þess að sporna við mannréttindabrotum og hafa jákvæð áhrif á málefni tengd samfélagsábyrgð og umhverfismálum. Þar sem innkaup eru mikilvægur þáttur í starfsemi Ölgerðarinnar þá fara birgjar í gegnum sérstakt stöðumat.

Staðlaður spurningalisti er sendur á birgjann og framkvæmdastjóri þeirrar deildar sem vill stofna til viðskipta fer yfir svörin ásamt gæðastjóra Ölgerðarinnar. Þannig er hægt að meta það hvort að birgjar uppfylli kröfur Ölgerðarinnar um gæði sem og samfélagsábyrgð.

Birgjamatið hjálpar Ölgerðinni ekki aðeins til að hafa yfirsýn yfir gæðamál í innkaupum sinum heldur er það einnig gott tæki til þess að yta undir vitundarvakningu um málefni samfélagsábyrgðar hjá þeim sem fyrirtækið verslar við.

GET ÉG AÐSTOÐAÐ?

VERÐLAUN

VEFVERSLUN ÖLGERÐARINNAR

TAKK FYRIR HJÁLPINA :)

Gæðastefna Ölgerðarinnar er að:

Vörur okkar séu ávallt fyrsta flokks og gæðum ekki fórnað

Vörumerðhöndlun sé í samræmi við bestu þekktu aðferðir á hverjum tíma

Heildarupplifun viðskiptavina af samskiptum okkar fari fram úr væntingum þeirra

Starfsemi okkar sé í samræmi við lög og reglugerðir og að við uppfyllum þær kröfur sem gerðar eru til okkar af viðskiptavinum og hagsmunadílum

Alltaf sé leitað leiða til umbóta, því við lærum af mistökum og hugsum því án takmarkana

Ánægja viðskiptavina

Ánægja viðskiptavina framkvæmir Ölgerðina miklu máli. Mánaðarlega skiptastir Öllur könnun sem mælir heildaránægju viðskiptavina sem er á bilinu 0-100. Meðaltal íslenskra fyrirtækja er 68 stig en árið 2020 var ánægja viðskiptavina Ölgerðarinnar 73 stig.

Ö Ölgerðin vill gera betur og er stefnan sett á að skora 75 stig. Viðskiptavinurinn er ávallt í fyrsta sæti hjá Ölgerðinni.

Ánægja viðskiptavina árið 2015-2019

Ár	Ánægja viðskiptavina (%)
2016	74
2017	76
2018	72
2019	73
2020	73

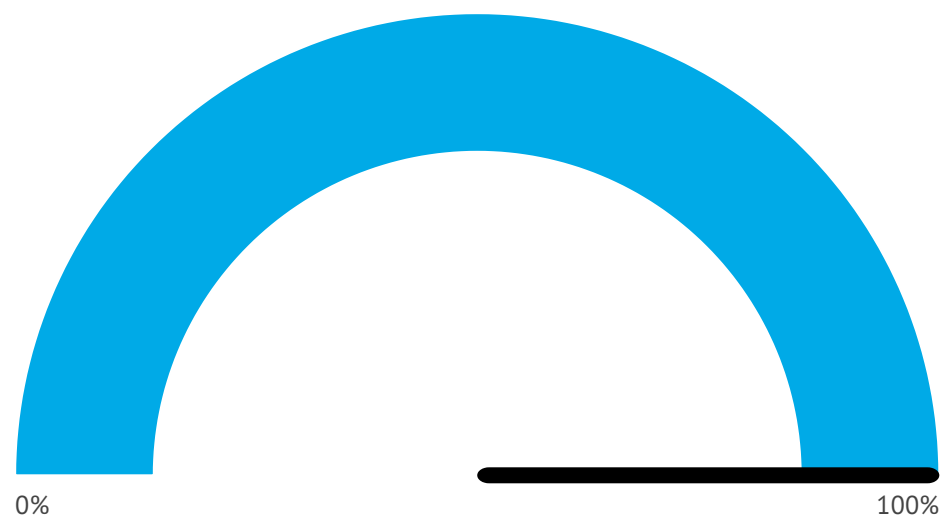


Markmið og árangur

100% markaðsmarkmiða náð

Markmiðum náð:

- Auka vöruúrval hollari valkosta í drykkjavörum
- Hlutfallslega varið meira fjármagni í markaðssetningu á hollari vörum
- Fjölga viðskiptavinum í vefverslun og fjárfesta í vefverslun
- Auka úrval hollra valmöguleika innfluttra matvara



● 100% markmiða náð

Markmið 2021

- Auka vöruúrval hollari valkosta í drykkjavörum
- Hlutfallslega varið meira fjármagni í markaðssetningu á hollari vörum
- Fjölga viðskiptavinum í vefverslun og fjárfesta í vefverslun
- Auka úrval hollra valmöguleika innfluttra matvara