



Adfærdskodeks og etiske retningslinjer



All-stars in local property service.

Hilsen fra direktøren

PHM Group har et stærkt lokalt fodfæste på de markeder, vi opererer på. Vi sætter en ære i at kende vores kunder særdeles godt og betjene dem med høje standarder og retfærdighed. Vi er ikke kun lokale, men et netværk af enheder med allerede tusindvis af kolleger og mange flere kunder. Derfor er det afgørende for os at have fælles retningslinjer for etisk forretningsadfærd og for at behandle hinanden med respekt.

Dette adfærdskodeks beskriver de regler, som alle, der arbejder for PHM Group, altid skal følge - uden undtagelse. I vores daglige arbejde kan dette betyde, at vi tager vare på alles sikkerhed, respekterer miljøet, undgår overdreven gæstfrihed overfor kunder eller sørger for, at vi ikke deler fortrolige oplysninger. Hvis du nogensinde er usikker på den rigtige måde at agere, så spørg før du gør noget.

Vores kunder værdsætter PHM Group som en betroet partner. De forventer, at vi leverer den højeste kvalitet og integritet. Adfærdskodekset giver vores kunder og andre interessenter sikkerhed for, at vi vil leve op til disse forventninger. At følge disse etiske retningslinjer gør det også muligt for os at bevare vores gode omdømme hos vores kunder, medarbejdere og andre interessenter.

Vi holder vores løfter til vores kunder og kolleger, og har altid en høj grad af kvalitet og tillid i alt, hvad vi gør. At prioritere vores kunder først, have en god forståelse for service og udvise ansvar i alt, hvad vi gør, er væsentlige værdier for vores succes. Lad os gøre det sammen.

Ville Rantala
Group CEO





1. Anvendelse af adfærdskodekset

Dette adfærdskodeks gælder for alle ansatte (inklusive indlejet personale), ledelse og funktionærer i PHM Group og virksomheder, der tilhører samme gruppe af virksomheder, og andre, der handler på vegne af PHM Group.

2. Arbejde i kundens lokaler

Dette adfærdskodeks gælder også, når du arbejder i kundens lokaler eller udendørs områder. Vi opretholder de samme etiske standarder både på vores egen arbejdsplads og hos vores kunder. Vores kunder kan have deres egne regler og retningslinjer, som vi også ønsker at respektere. Hvis der er en konflikt mellem dette adfærdskodeks og vores kunders ønsker, skal du søge råd hos din overordnede, PHM Group's juridiske ansvarlige eller CSR-direktøren.

3. Agere med integritet og i overholdelse med gældende regler, bestemmelser og politikker

Integritet er en grundlæggende byggesten for tillid i forretningsforhold. Vi søger konkurrencedygtig og kommerciel succes gennem anvendelse af vores individuelle og kollektive færdigheder og ikke ved at ty til manipulerende, vildledende eller ulovlig praksis.

Vi er dedikeret til at agere med integritet og i overensstemmelse med alle gældende love og regler, og vi søger at beskytte vores virksomheds image og omdømme.

Hvad betyder det?

- Vi overholder altid alle gældende love og regler samt gældende interne politikker vedtaget af PHM Group.
- Vi arbejder ansvarligt, ærligt og i PHM Group's bedste interesse.
- Det er en del af PHM Group's etiske forretningsadfærd at overholde vores løfter. Vi giver kun løfter, som vi kan opfylde, og vi handler altid på en rimelig og retfærdig måde baseret på fakta og omstændigheder.

I en vanskelig situation skal du stille dig selv følgende spørgsmål:

- Er mine handlinger og planer i overensstemmelse med lovgivningen?
- Handler jeg i overensstemmelse med adfærdskodekset og andre instruktioner, retningslinjer og politikker for vores virksomhed?
- Kan jeg tale frit med mine kolleger om mine handlinger og tiltag?
- Er mine handlinger og tiltag sådan, at de frit kan rapporteres af pressen eller anden omtale?
- Gør jeg det rigtige?



4. Sikkert og respektfuldt arbejdsmiljø

Vi sikrer ordentlige arbejdsforhold, beskytter vores medarbejders sundhed og sikkerhed og tager hensyn til de lokalsamfund, hvor vi opererer. Enhver medarbejder skal følge instruktionerne for sikkerhed på arbejdspladsen.

Vi bestræber os på at sikre, at der ikke forekommer chikane, diskrimination eller mobning på arbejdspladsen. Vi husker altid gode manerer og respektfuldt sprog over for kolleger, ledere, underordnede, klienter og andre mennesker, vi møder, også når vi er uenige.

Vi er dedikeret til at beskytte og respektere alle menneskerettigheder. Vi forventer, at vores medarbejdere, ledelse, forretningspartnere og andre parter, der er direkte knyttet til vores drift, deler vores engagement.

Vi tror på lige muligheder og ønsker at give et respektfuldt og rummeligt arbejdsmiljø.

Hvad betyder det?

- Vi bruger et respektfuldt sprog over for vores medarbejdere, kunder og andre interessenter. Banden og råben er ikke tilladt. I stedet opretholder vi gode adfærd i alle situationer.
- Vi behandler alle med høflighed og respect, uanset race, køn, nationalitet eller social oprindelse, handicap, seksuel orientering, religiøs tro eller enhver anden faktor.
- Vi sætter os ind i og handler i overensstemmelse med vores sikkerhedskrav og bruger altid de påkrævede værnemidler.
- Vores arbejdsmiljø er alkohol- og stoffrit.
- Vi begår eller bidrager aldrig til menneskerettighedskrænkelser, såsom tvangsarbejde, børnearbejde, umenneskelig eller nedværdigende behandling af andre eller vold og chikane.



Vi forventer god opførsel og respektfuldt sprog fra alle i alle situationer.



5. Miljømæssig bæredygtig forretningsaktivitet

Vi er dedikerede til at sikre, at vores forretningsaktiviteter er miljømæssigt bæredygtige, og at miljøpåvirkningerne reduceres, hvor det er muligt. Vi forsøger løbende at indføre miljøvenlige forbedringer og reducere vores udledning af drivhusgasser.

Derudover er der mange måder, hvorpå vi kan støtte vores kunder i at nå deres bæredygtighedsmål. For eksempel kan vi hjælpe vores kunder med at forbedre energieffektiviteten eller reducere spild, når det er muligt.

Hvad betyder det?

- Vi leder efter måder at gøre vores eget daglige arbejde mere miljøvenligt på, såsom at spare på energi og vand, genbruge affald korrekt og forhindre skadelige stoffer i at trænge ud i miljøet.
- Vi bruger virksomhedens udstyr, herunder køretøjer, på en økonomisk måde, der sparer brændstof og reducerer drivhusgasemissioner. Vi bestræber os altid på at optimere kørselsruterne og forhindre unødvendige rejser.
- Fortæl din nærmeste overordnede, hvis du bliver opmærksom på forretningsaktiviteter, der kan forårsage ulykker eller miljøskader.



6. Fair konkurrence

Afhængigt af omstændighederne er vi underlagt konkurrencelove og -regler i Danmark, EU/ EØS eller andre steder.

Vi støtter fair og åben konkurrence og er dedikerede til at handle i overensstemmelse med gældende konkurrencelove og regler. Enhver overtrædelse kan udsætte både vores virksomhed og medarbejdere for bøder, strafansvar og andre alvorlige juridiske konsekvenser og vil også risikere vores omdømme.

Hvad betyder det?

- Vi engagerer os aldrig i eller bidrager aldrig til aktiviteter, der overtræder konkurrencelove og -regler, såsom prisaftaler, markedsdeling eller tilbudskoordinering. Vi arbejder for at sikre, at vores virksomhed ikke bliver involveret i sådan praksis.
- Vi er forsigtige, når vi kommunikerer med vores konkurrenter. Overvej altid hvad og hvordan du kommunikerer.
- Vi kommunikerer aldrig om disse forhold med vores konkurrenter:
 - Strategiske beslutninger eller emner
 - Priser eller prissætningsprincipper
 - At deltage eller ikke deltage i nogen udbudsprocesser
 - Vores omkostninger eller omkostningsstrukturer
 - Enhver anden information, der ikke er offentlig, og som ikke er beregnet til konkurrenter, for eksempel potentielle opkøb eller afståelse
- Vi har forbud mod at acceptere markedsoplysninger fra medarbejdere hos vores konkurrenter (selvom det ville komme fra en person, vi kender i privatlivet eller fra en tidligere kollega), og det er absolut forbudt at besidde sådanne oplysninger.

7. Korrupsion, handel med indflydelse og hvidvaskning af penge

KORRUPTION

betyder at tilbyde, love eller give en person (direkte eller indirekte) eller anmode om, modtage, acceptere eller anmode sig selv eller andre om en unødigt fordel (herunder penge, gaver, lån, gunst, belønning, faciliteringsbetalinger eller andre fordele) i forbindelse med personens udførelse af en stilling, embede eller opgave.

HANDEL MED INDFLYDELSE

betyder at give eller tilbyde en person, eller anmode om, acceptere eller modtage for sig selv eller andre, en unødigt fordel til gengæld for at påvirke udførelsen af en anden persons stilling, embede eller udførelsen af en opgave.

HVIDVASKNING

af penge betyder 1) at beskytte eller skjule eller være en del af en ordning for at bistå en anden part med at beskytte eller skjule udbyttet fra kriminalitet for at skjule dets ulovlige oprindelse, eller 2) at modtage eller opnå udbytte fra kriminalitet.

TERRORFINANSIERING

betyder enhver handel med midler eller andre aktiver med det formål at finansiere terrorisme.



Vi arbejder mod korrupsion, handel med indflydelse, hvidvaskning af penge og finansiering af terrorisme, bedrageri og anden økonomisk kriminalitet i alle dens former. Sådant praksis repræsenterer uacceptabel forretningsadfærd, udgør en trussel mod fair konkurrence og underminerer legitime forretningsaktiviteter. Enhver overtrædelse kan udsætte både vores virksomhed og medarbejdere for strafansvar og andre alvorlige juridiske konsekvenser og vil risikere vores omdømme.

En medarbejder eller samarbejdspartner, der nægter at deltage i upassende betalingsaktivitet, vil ikke lide nogen negative konsekvenser, selvom dette resulterer i forretningsmæssige tab.

Hvad betyder det?

- Vi begår eller bidrager aldrig til korrupsion, handel med indflydelse eller hvidvaskning af penge. Alle skal arbejde imod, at vores virksomhed bliver involveret i sådan praksis.
- Vær ekstra forsigtig i følgende situationer:
 - Betalinger til et andet land end sælgers eller underleverandørs hjemsted.
 - Store betalinger med betalingsmetoder, der er usædvanlige i vores branche, såsom kontanter.
 - Kundeprojekter, der tydeligvis ikke er rentable.
 - Eventuelle betalinger, sponsorater eller andre fordele, hvis der er en forbindelse til forretningspartnere eller til personer eller virksomheder tæt på dem.
- Det er forbudt at lave nogen form for
 - Tilbagebetalinger eller give gaver eller andre modydelser til repræsentanter for en kunde i bytte for at modtage en bestilling eller kontrakt eller anden gunstig beslutning i en kundes indkøbsproces.
 - Betalinger gennem tredjemand, 'skuffeselskaber' eller mellemlandere eller til en modtager, der ikke har forbindelse til forretningstransaktionen.

Vi bør ikke tilbyde gaver eller gæstfrihed, der overskrider grænserne for sædvanlig gæstfrihed, og som med rimelighed kan anses for at påvirke et forretningsforhold. Vi bør altid orientere os selv om og huske grænser, der er specifikke for de personer, der accepterer og modtager gæstfriheden og aldrig overskride disse grænser. Hvis du er usikker, bedes du diskutere sagen på forhånd med din leder eller CSR-direktøren eller undersøge PHM Group's retningslinjer for gave og gæstfrihed.

Hvis du har mistanke om, at den forretningstransaktion, du er involveret i, er en del af en hvidvaskordning, omfatter elementer af korrupsion eller handel med indflydelse, skal du kontakte din overordnede, PHM Group's juridiske ansvarlige eller CSR-direktøren. Vi vil ikke deltage i en sådan forretningstransaktion.



8. Interessekonflikt

EN INTERESSEKONFLIKT

opstår, når en persons personlige forhold eller interesser kan påvirke, eller kunne opfattes at påvirke, individets beslutningstagning, når han handler på vegne af vores virksomhed.

Interessekonflikter bør håndteres på en åben og gennemsigtig måde. Vi tilstræber at minimere situationer, hvor beslutninger træffes af medarbejdere eller ledelse, der oplever en interessekonflikt. Disse situationer kan resultere i, at vores virksomheds interesser ikke tages ordentligt i betragtning og kan også risikere vores omdømme.

Under vores ansættelse hos PHM Group engagerer vi os ikke i nogen forretning, arbejde, projekt eller anden aktivitet, der er i konkurrence med PHM Group, eller accepterer sådanne sideaktiviteter, der kan skade PHM Group's interesser eller på anden måde griber ind i vores arbejdstid.

Hvad betyder det?

- Vi handler i vores virksomheds bedste interesse, og vi træffer ikke beslutninger baseret på, hvad der vil gavne os eller vores familie eller nære venner.
- Vi undgår at blive involveret i beslutninger, hvor vi kunne opfattes som inhabile med en interesse, enten personligt eller gennem vores familie eller nære venner. Denne type situationer omfatter f.eks. lejeaftaler, underleverandører, indkøb, sponsorering eller donationer til velgørende formål.
- Vi bruger ikke vores virksomheds navn, forretningsforbindelser eller på anden måde udnytter vores position i virksomheden i handlinger, der ikke er specifikke for vores virksomheds forretningsaktiviteter.
- Diskuter enhver potentiel interessekonflikt med din nærmeste overordnede.



9. Beskyttelse af virksomhedens ejendom, aktiver, ejendom og immaterielle ejendom

Vi beskytter vores faste ejendom, aktiver og ejendom (inklusive intellektuel ejendom), og bruger dem kun til legitime forretningsformål. Derudover respekterer og beskytter vi fortrolige oplysninger eller ejendom vedrørende vores virksomhed, vores medarbejdere, kunder eller vores forretningspartnere.

Hvad betyder det?

- Vi bruger ikke virksomhedens ejendom, såsom værktøj, køretøjer eller andet udstyr til andet end forretningsformål eller daglige arbejdsrutiner. Dette beskytter virksomhedens ejendom mod overdreven brug, skader og sikkerhedsrisici og forlænger vores udstyrs levetid.
- Vi passer godt på vores kunders ejendom i vores arbejdsrutiner, og sikrer vores kunder mod uagtsomhed og potentielt farlige situationer. Vi er særligt omhyggelige med fx nøgler og adgang til kundens lokaler.
- Vi beskytter vores fast ejendom, aktiver og ejendom mod skade, tyveri og tab og overholder virksomhedens sikkerhedsstandarder, herunder vores retningslinjer for databeskyttelse og uddannelse.

10. Beskyttelse af fortrolige oplysninger og fortrolighed

Vi beskytter fortroligheden af alle ikke-offentlige oplysninger, der tilhører vores virksomhed, vores kunder eller en partnerorganisation. Vores virksomhed har forretningshemmeligheder og andre fortrolige oplysninger, som er afgørende for virksomhedens succes. Dette omfatter for eksempel information om vores tjenester, salg, forretningsplaner, priser, forretningsprocesser, leverandører, kunder og om andre forretningspartnere og potentielle innovationer.

Cyberkriminalitet udgør en øget risiko for vores forretning. Vi er dedikerede til at minimere de risici, som ondsindede cyberaktører udgør for vores virksomhed og vores forretningspartnere.

Vi er dedikerede til at beskytte og behandle fortrolige forretningsoplysninger og personlige data om vores medarbejdere og andre interessenter i overensstemmelse med god databehandlingspraksis og gældende lovgivning. Vi respekterer alles ret til fortrolighed.

Hvad betyder det?

- Vi tilgår kun og bruger kun de personlige data, der er nødvendige for at opfylde vores tildelte arbejdsopgaver. Alle skal sikre, at vi fysisk og elektronisk beskytter persondata ved kun at opbevare dem i miljøer, som er godkendt af arbejdsgiveren.
- Vi sletter alle forældede og unødvendige data.
- Vi efterlader ikke firmapapirer eller materiale på en bærbar computers skærm ubeskyttet, så andre kan se det.
- Vi bruger stærke adgangskoder og holder dem hemmelige.
- Vi bruger ikke personlige e-mail-konti til arbejdsforhold.
- Vi er vagtsomme overfor forskellige phishing-forsøg.
- Rapportér altid potentielle databrud i overensstemmelse med interne instrukser. Hvis du er usikker, så søg råd hos din overordnede.



11. Sponsorat, velgørenhed og donationer

SPONSERING

er økonomisk støtte til en bestemt sag (aktivitet som sport eller kunst) mod kompensation. Sponsoring er en form for markedsføring, hvor der forventes et udbytte i form af for eksempel at få vist nogle af virksomhedens logoer i forbindelse med aktiviteterne.

VELGØRENDE DONATION

er en gave af kontanter eller ejendom givet til en non-profit organisation for at hjælpe den med at nå sine mål, hvor donoren ikke modtager noget af værdi til gengæld.

Sponsoring og donationer til velgørende formål, herunder andre former for velgørende bidrag, såsom frivilligt arbejde, udføres med velrenommerede modtagere på en måde, der ikke bringer vores virksomheds brands eller omdømme i fare.

Vi yder ikke økonomiske bidrag til politiske partier eller grupper eller til individuelle politikere samt organisationer med politisk baggrund eller politiske mål. Derudover yder vi ikke økonomiske bidrag til religiøse organisationer.

Hvad betyder det?

- Når vi overvejer et økonomisk bidrag, tjekker vi altid den involverede organisations baggrund.
- Vi sponsorerer eller giver aldrig en velgørende donation for at opnå en fordel i en forretningstransaktion eller -mulighed.
- Vi overholder altid PHM Group's retningslinjer for sponsoring og velgørenhed.
- Du bør stille spørgsmål vedrørende sponsoring eller donationer til CSR-direktøren eller PHM Group's juridiske ansvarlige.



12. Økonomiske sanktioner og handelsbegrænsninger

ØKONOMISKE SANKTIONER

er typisk kommercielle og økonomiske sanktioner, der anvendes af et eller flere lande over for en målrettet stat, gruppe eller enkeltperson. De pålægger begrænsninger for handel, der involverer visse lande og parter. De kan være omfattende og forbyde stort set alle aktiviteter og transaktioner relateret til et land eller en region. Eller de kan være selektive og målrettede og begrænse aktiviteter i visse industrisektorer eller mod navngivne enheder, enkeltpersoner, grupper eller fartøjer.

HANDELSBEGRÆNSNINGER

involverer restriktioner med hensyn til import eller eksport, levering af bestemt reguleret udstyr eller produkter, teknologi eller tjenester til/fra et land.

Vi er dedikerede til at overholde gældende økonomiske sanktioner og love og regler for handelsbegrænsninger. Overtrædelse af sådanne love og regler kan udsætte både vores virksomhed og medarbejdere for strafansvar og vil risikere vores omdømme.

Hvad betyder det?

- Vi skal identificere, om et potentielt projekt eller en forretningspartner er underlagt økonomiske sanktioner eller handelsbegrænsninger. Du bør stille spørgsmål vedrørende sådanne potentielle risici til din nærmeste overordnede.
- Vi begår aldrig, eller bidrager til, overtrædelse af sanktioner eller love og regler om eksportbegrænsning. Alle skal modarbejde at virksomheden bliver involveret i sådanne overtrædelser.





13. Fortrolighed og rapportering

Vi har forretningshemmeligheder og andre fortrolige oplysninger, som er afgørende for vores virksomheds succes. Dette involverer for eksempel information om vores virksomheds salg, forretningsplaner, priser, forretningsprocesser, leverandører, kunder og om andre forretningspartnere og potentielle innovationer.

Vi beskytter fortroligheden af alle ikke-offentlige oplysninger, der tilhører vores virksomhed, vores kunder eller en partnerorganisation.

Hvad betyder det?

- Vi sørger for, at intet fortroligt materiale kan læses eller ses af uautoriserede personer.
- Fortrolige oplysninger må aldrig diskuteres højt på offentlige steder.
- Vi videregiver ikke vores virksomheds fortrolige oplysninger til vores venner eller familiemedlemmer eller andre, der ikke er autoriseret til at modtage oplysningerne.
- Vi deler aldrig fortrolige oplysninger på sociale medier.
- Vi overholder alle separate fortrolighedsforpligtelser i gældende love, ansættelseskontrakter og andre forpligtelser.

Vi respekterer også andres fortrolige oplysninger, og derfor bruger vi ikke sådanne oplysninger i vores aktiviteter uden en legitim grund til at gøre det.

Offentliggørelse og finansiel rapportering

God virksomhedsledelse, herunder effektiv styring af risici, er et væsentligt aktiv for vores virksomhed. Derudover styrer følgende principper vores forhold til vores ejere:

- Vi sikrer, at vi giver markedet al relevant information rettidigt, og at vi handler transparent.
- De oplysninger, vi offentliggør, er efter vores bedste overbevisning korrekte, og de rapporteres i overensstemmelse med gældende love og regler.
- På koncernniveau rapporterer vi fra og med 2021 vores finansielle rapporter på koncernniveau i henhold til International Financial Reporting Standards (IFRS).
- Alle vores forretningstransaktioner er fuldstændigt og korrekt dokumenteret i overensstemmelse med vores virksomheds regnskabsprincipper og god regnskabskik. Alle transaktioner og dokumenter knyttet til virksomheden er forretningsrelaterede.
- Vi overholder al gældende skattelovgivning, herunder krav til skatteindberetning.
- Som ansat i vores virksomhed kan du få oplysninger om virksomheden, som kan have indflydelse på vores værdipapirer, der er underlagt offentlig handel. Disse oplysninger er insiderinformation. Undlad at bruge eller videregive insideroplysninger på en forbudt måde.

PHM Group vil udstede virksomhedsspecifikke instrukser om videregivelse af information (PHM Group External Communications Guidelines) og insiderforhold (Insider Guidelines), som er en del af PHM Group's retningslinjer.



14. Whistleblowing

Vi opfordrer alle medarbejdere til at rapportere formodede overtrædelser af love og regler, af dette adfærdskodeks eller af nogen af vores politikker, såvel som anden forseelse. Rapportering giver os mulighed for at rette op på problemer og forhindre problemerne i at vokse.

Hvad betyder det?

- Hvis du har mistanke om en overtrædelse af lovgivningen, af dette adfærdskodeks, af vores andre politikker eller af en anden forseelse, skal du straks rapportere mistanken til din overordnede. Hvis du ikke kan rapportere til din overordnede, kan du rapportere til din overordnedes overordnede eller ved at bruge en anden whistleblowing-kanal. Alternativt kan du kontakte CSR-direktøren, PHM Group's juridiske ansvarlige eller den overordnede direktør for PHM Group.
- Vi tolererer ikke nogen gengældelse mod personer, der rapporterer eller afslører i god tro. Ethvert forsøg på gengældelse vil have alvorlige konsekvenser.
- Alle anmeldelser og meddelelser vedrørende overtrædelser af lovgivningen, af dette adfærdskodeks, af vores andre politikker eller af en anden forseelse vil blive behandlet fortroligt så vidt lovgivningen tillader.





15. Yderligere oplysninger

Hver medarbejder i vores virksomhed er ansvarlig for sine egne handlinger og i udviklingen af en etisk virksomhedskultur.

Ledere sikrer, at deres teammedlemmer overholder disse retningslinjer. Medarbejdere opfordres til at diskutere disse retningslinjer og eventuelle spørgsmål vedrørende retningslinjerne med deres ledere. Hver medarbejder gennemgår disse retningslinjer og deltager i den uddannelse, som vores virksomhed tilbyder.

Alle medarbejdere i vores virksomhed har pligt til at rapportere, hvis de har mistanke om, at dette adfærdskodeks er blevet overtrådt.

Overtrædelser af adfærdskodekset kan resultere i negative konsekvenser for en medarbejders ansættelse eller en forretningspartners forhold til vores virksomhed. Over for medarbejdere kan overtrædelser fx medføre skriftlig advarsel eller opsigelse af ansættelsesforholdet.

Dette adfærdskodeks og etiske retningslinjer vil blive meddelt til alle medarbejdere (inklusive ansat personale), ledelse og andre, der handler på vores virksomheds vegne.

Hvis du har spørgsmål vedrørende dette adfærdskodeks og etiske retningslinjer, bedes du kontakte:

- Din nærmeste overordnede
- CSR-direktør
- PHM Group's juridiske ansvarlige



16. Adfærdskodekets versionshistorik

Opdateret den	Opdateret af	Ejer	Opdaterede afsnit
8. februar 2022	Hanna Haapakoski, CSR-direktør	Hanna Haapakoski, CSR-direktør	Kodeks opdateret baseret på PHM Group's behov

