

Hållbarhetsrapport

Werksta Group 2022





Denna rapport är Werkstas hållbarhetsrapport för räkenskapsåret 2022. Hållbarhetsrapporten redovisas som ett separat dokument, avskilt från årsredovisningen. Hållbarhetsrapporten är upprättad i enlighet med årsredovisningslagens regler om hållbarhetsrapport för moderbolag och koncern.

Innehåll

Koncernchef Catherine Sahlgren har ordet	05
Etik och bolagsstyrning	06
Vår värdekedja	10
Väsentlighetsanalys	12
Miljö och klimat	14
Medarbetare och verksamheten	20
Fokus och resultat 2022	22
Fokusområden 2023	23



Werksta är Nordens ledande skadeverkstads-kedja för reparationer av plåt- och lackskador på bilar, och även reparation och byte av vindrutor. Werksta har mer än 90 skadeverkstäder i Sverige, Finland och Norge och över 1000 medarbetare. Verksamheten bedrivs under varumärkena Werksta i Sverige och Norge samt Autoklinikka i Finland. 2022 omsatte koncernen drygt 2,2 miljarder kronor.



Koncernchefen har ordet

Skadebranschen, precis som alla branscher, står inför utmaningen att ställa om till en mer hållbar verksamhet. Tillsammans med våra kunder och leverantörer kan vi, med rätt förutsättningar, uppnå det. Det vi kommer att beskriva i den här rapporten är det vi kan styra över själva.

Vår ambition är att vara branschens mest hållbara företag. Vi har utgått från hela verksamheten och identifierat var vi har vår största påverkan och var vi har möjlighet att göra mest positivt avtryck.

Här hittar du alla de senaste siffrorna. Mätbara målsättningar, hårda data, analys, tabeller och diagram. Allt med fokus på vägen framåt.

Catherine Sahlgren, CEO Werksta-koncernen

Etik och bolagsstyrning

Vi arbetar kontinuerligt och fokuserat med hållbarhetsfrågor. Ansvar och hållbarhet är centrala delar i Werkstas långsiktiga strategi.

Sedan 2021 stödjer Werksta Global Compacts principer för ansvarsfullt företagande. Vi står också bakom FN:s Agenda 2030, där vi kan bidra till flera av de globala målen genom vårt fokus på hållbar affärsutveckling. Vår vision är att vara branschens mest hållbara företag och vi arbetar aktivt för att bidra till utvecklingen av ett mer hållbart samhälle. Genom att säkerställa att hållbarhet genomsyrar verksamheten och vårt erbjudande stärker vi konkurrenskraften.

Vi har kartlagt vår värdekedja och gjort en väsentlighetsanalys utifrån våra intressenter och vi rapporterar enligt ESG-principerna för hållbarhetsinformation.

Vår verksamhet ska kännetecknas av ett systematiskt och aktivt miljöarbete, minimerad miljöpåverkan och en strävan mot att bli koldioxidneutrala. Vi har vissa verksamhetsområden som är anmälningspliktiga och har valt att driva samma miljöarbete och följa egenkontrollföreläggningen i alla enheter.

Vi ställer krav på våra leverantörer om miljö och social hänsyn, vilket alltid vägs in vid inköp och upphandling.



En viktig framgångsfaktor är att våra medarbetare trivs och utvecklas inom Werksta. Vi arbetar konsekvent med att förbättra ledarskap, hälsa och säkerhet på alla våra arbetsplatser och har uppsatta koncernmål för medarbetarengagemang, minskad personalomsättning, sjukfrånvaro och ett fortsatt lågt antal arbetsplatsolyckor. Vi arbetar för en trygg, jämlik och diversifierad arbetsplats med nöjda och engagerade medarbetare.

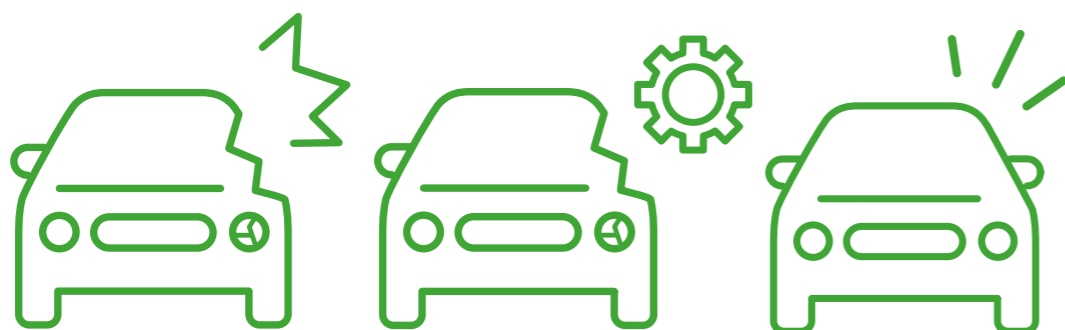
Vi har samlat våra lokala hållbarhetsåtaganden till en ny koncernövergripande hållbarhetsstrategi och ett hållbarhetsprogram med 10 punkter som vi utvärderar årligen (se sid 22-23).

Samtliga verkstäder i Sverige och Finland är certifierade enligt ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015 inom kvalitet och miljö. I Norge är verksamheten Miljøfyrtorn-certifierad.

Samtliga verkstäder i Sverige och Finland har kollektivavtal.

Affärsmodell

I vår affärsmodell driver Werksta skade- och serviceverkstäder där vi utför alla slags skadereparationer av plåt-, lack- och krocksador på bilar. Även reparation av stenscott och byte av vindrutor ingår. Vi samarbetar med samtliga försäkringsbolag och hanterar alla bilmärken. När vi reparerar tar vi hänsyn till vad som är hållbart. Vi byter inte ut delar i onödan, utför inget onödigt arbete och reparerar allt som kan repareras. Vi kompromissar dock aldrig om säkerheten eller kvaliteten.



Styrning

Vi vill skapa förutsättningar för en hållbar, ansvarsfull och effektiv styrning genom aktiva och ansvarstagande bolag, tydlig roll- och ansvarsfördelning samt rättvisande rapportering och information. Att säkerställa ansvarsfullt agerande såväl internt som hos våra partners är en del av vårt Corporate Governance-arbete. Bolagsstyrningen sker dels genom våra värderingar, dels genom tydliga och väl förankrade ESG-policies.

Werksta har tydliggjort bolagsstyrningen i ett antal policies som är väl förankrade internt i företaget. Våra policies innefattar bland annat: *Werksta Supplier Code of Conduct, Arbetsmiljöpolicy, Sjuk/Rehabpolicy, Jämställdhetspolicy, Alkohol- och drogpolicy, Miljöpolicy, Kvalitetspolicy, Rekryteringspolicy, Werksta Etiska regler, Trafiksäkerhetspolicy och Hållbarhetspolicy.*



HÅLLBARHETSPOLICY

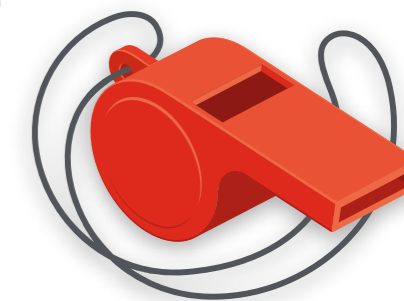
- Werksta bidrar till en hållbar utveckling genom att öka medvetenheten kring hållbar utveckling och minimera verksamhetens negativa påverkan på miljön.
- Werksta strävar efter en säker, jämlik och mångsidig arbetsplats med engagerade och motiverade arbetare
- Utifrån FN:s globala mål kräver Werksta att leverantörerna följer befintliga uppförandekoder och betraktar dessa vid inköp och upphandlingar åt företaget.

Vi tar ansvar för våra handlingar

Werksta ska vara en arbetsplats där var och en av våra medarbetare kan rapportera på ett säkert sätt om missbruk upptäcks. Som ett komplement till de interna rapporteringsrutinerna finns en visselblåsarpolicy.

Detta för att upptäcka och förhindra alla typer av oegentligheter som allvarligt kan skada verksamheten eller våra medarbetare. En visselblåsarfunktion är en möjlighet för alla medarbetare att rapportera in misstänkta oegentligheter anonymt.

Genom visselblåsarfunktionen kan medarbetare och affärspartners rapportera misstänkta brott mot lagen eller mot Werkstas interna regler. Information som rapporteras genom visselblåsarfunktionen behandlas konfidentiellt och säkerställer ett säkert och effektivt hanterande av ärendet för den som valt att använda visselblåsarfunktionen.



Vår värdekedja

Intressentanalys



Leverantörer

Vi har en kontinuerlig dialog och samarbete med våra leverantörer för att gemensamt bidra till lägre miljöpåverkan i leverantörskedjan. Vi arbetar för att leverantörer och deras underentreprenörer respekterar Werkstas **uppförandekod**, som efterlevnad av lagar och regler, mänskliga rättigheter och goda arbetsförhållanden. Hållbarhet är ett centralt urvalskriterium vid upphandling av nya leverantörer.



Vår verksamhet

De viktigaste miljöaspekterna vi har att hantera är användning av **reservdelar** och **kemikalier, energiförbrukning** och **avfallshantering**. Vi arbetar därför med att minska energianvändningen i verksamheten, välja förnybara energikällor i allt större utsträckning samt att minska inköp och användande av kemikalier och samtidigt säkerställa säker hantering av kemikalier. Vi arbetar dessutom för att säkerställa en hållbar avfallshantering.



Produktion

Vi väljer aktivt **begagnade reservdelar** där det går och **lagar plast, plåt och stenskott** i stället för att byta till nya delar. Vi uppmuntrar och underlättar **fotobesiktning**, både direkt i våra digitala kanaler men också genom samarbete med försäkringsbolag och andra kunder.



Medarbetare

Medarbetarna är vår största tillgång i bolaget. För att vi ska kunna nå våra målsättningar krävs det att vi kan behålla och attrahera den kompetens vi behöver. Därför är det viktigt att föra en kontinuerlig dialog genom exempelvis **medarbetarundersökning, medarbetarsamtal, introduktionsutbildningar** och **kompetensutveckling**. Vi ska också tillhandahålla en diversifierad, säker och hälsosam arbetsplats utan diskriminering.



Våra kunder

Våra kunder, försäkringsbolag, fleetbolag och andra företagskunder är de som köper våra tjänster och deras åsikt är viktig. Vi har en **pågående dialog** för att uppfylla deras förväntningar på oss gällande processer, leverans, förbättringsmöjligheter och hållbarhetsarbete.

Vi har även en dialog med våra kunders kunder, bilägarna, för att säkerställa en hög kundnöjdhet och bedriva ständigt förbättringsarbete. Vi genomför även **NPS** efter varje kundbesök för att ta reda på kundens upplevelse av vår leverans.



Styrelse / Ägare

Styrelse och ägare är överordnat intresserade av Werkstas **resultat** och hur vi bedriver verksamheten. De är även beslutsfattande för eventuella investeringar och är därmed en viktig intressentgrupp.

De efterfrågar **långsiktig** och **hållbar lönsamhet**, att vi bedriver en ansvarsfull och hållbar verksamhet och är en attraktiv arbetsgivare som tillhandahåller en trygg och säker arbetsmiljö.

Väsentlighetsanalys

Våra fokusområden och prioriteringar för hållbarhet är baserade på vår väsentlighetsanalys.

Vi har frågat våra intressenter vilka hållbarhetsfrågor de anser är viktigast och kartlagt vilka områden som vi kan påverka. Baserat på detta har vi kommit fram till 11 relevanta fokusområden för Werksta som kopplar an till FN:s globala mål för hållbar utveckling från Agenda 2030.

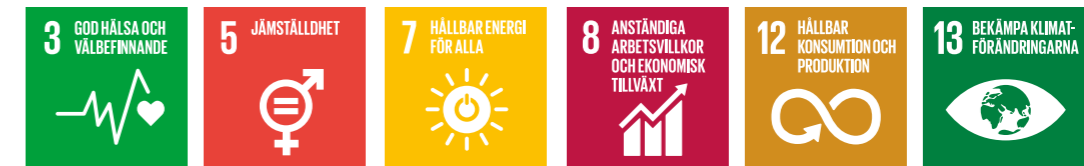
11 fokusområden

Medarbetare och verksamheten	Vårt erbjudande	Etik och bolagsstyrning	Miljö och klimat
A Arbets-säkerhet	D Process-effektivitet	F Etiska regler, policies och antikorrupktion	H Mindre på-verkan under reparation
B Ledarskap, utbildning, medarbetar-nöjdhet	E Kvalitet och kundnöjdhet	G Bolags-styrning	I Användning av kemikalier
C Mångfald, lika villkor			J Energi-förbrukning
			K Avfallshantering



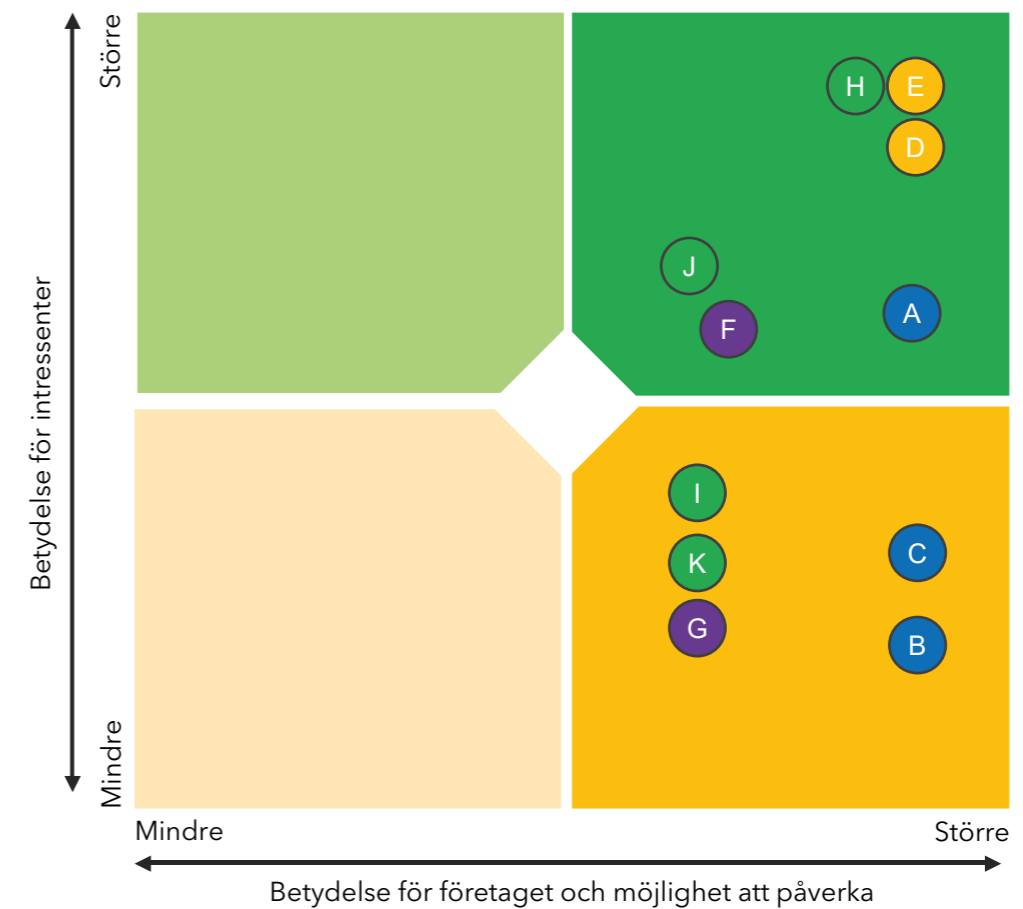
Globala mål där Werksta kan bidra

De globala mål för hållbarhet där Werksta kan bidra är God hälsa och välbefinnande, Jämställdhet, Hållbar energi för alla, Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt, Hållbar konsumtion och produktion och Bekämpa klimatförändringarna.



Prioriteringar

Vi ser att det område som har störst betydelse både för intressenter och för företaget är vårt erbjudande. Här har vi också störst möjlighet att påverka. Även reparationsprocessen är ett värdefullt område för intressenter där vi kan minska vår klimatpåverkan.



Miljö och klimat

Vi är medvetna om att den verksamhet vi bedriver påverkar miljön både lokalt och globalt.

Vi arbetar kontinuerligt med aktiviteter för att minska vår påverkan inom de områdena med störst avtryck och för att säkerställa en hållbar utveckling. Vi följer upp och mäter aktiviteterna för att ta kontroll över koldioxidutsläpp och miljöpåverkan och arbetar för att minska dem tillsammans med kunder och samarbetspartners. Naturligtvis uppfyller vi alltid minimikraven i lagar och förordningar.



Green Repair ger vägledning och fokus

Under hösten 2022 tog vi ett nytt grepp för att fokusera ännu mer på hållbarhet, tillsammans med våra kunder. Vi kallar det Green Repair. Vi ser på hela skadeprocessen från början till slut för att minska klimatavtryck och miljöpåverkan; från besiktning till hur vi lagar, vad vi lagar med, hur vi tar hand om avfall och hur vi återvinner material.

Digital fotobesiktning

Vi erbjuder våra kunder digital fotobesiktning som underlättar och spar tid för den som fått en skada på bilen. Istället för att åka till en verkstad för en skadebesiktning tar man enkelt bilder med mobilen och skickar in till verkstaden. Det faktum att man inte behöver köra till en verkstad för att besiktiga bilen minskar även klimatpåverkan. En fotobesiktning sparar i genomsnitt 4 kg koldioxid vilket blir en årlig besparing på ca 64 000 kg koldioxid då antalet fotobesiktningar är ca 16 000.



Fyra områden där vi kan minska miljöpåverkan

Vi har identifierat fyra viktiga områden som vi särskilt fokuserar på när det gäller att minska miljöpåverkan.

Användning av reservdelar



Användning av kemikalier



Energiförbrukning



Avfallshantering



1

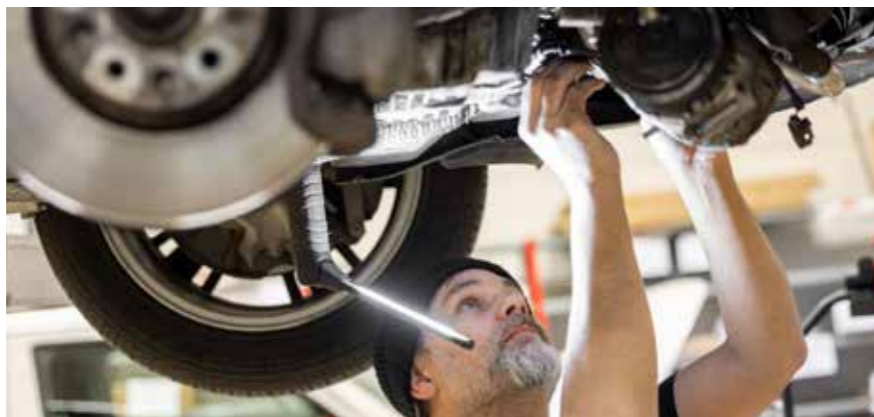
Begagnade reservdelar och fler reparationer leder till lägre utsläpp

Mycket av det avfall som genereras i verkstäder kommer från trasiga bildelar som plast, metall och glas. I nära samarbete med våra kunder; försäkringsbolagen, strävar vi alltid efter att i möjligaste mån reparera skadade delar i stället för att ersätta med nya reservdelar.

Hos Werksta är huvudregeln att alltid först ta reda på om en trasig del kan repareras på ett högkvalitativt och säkert sätt så att den inte behöver bytas ut. Detta sparar miljö, reparationstid och kostnader. Genom att laga den ursprungliga användbara delen uppnås cirka 83 procent lägre utsläpp*.

Ersätta bildelar genererar alltid avfall och produktionen av en ny reservdel belastar också naturen. Om det inte går att reparera en skada, försöker vi hitta en begagnad reservdel istället för en ny. Om alla utsläpp, som energi, avfall och transport, ingår i koldioxidutsläppen från produktionen av en ny komponent kan en begagnad komponent spara cirka 76 procent när det gäller koldioxidutsläpp*.

Att reparera eller byta ut en skadad del med en begagnad originaldel är därför alltid en mer miljöeffektiv lösning och den lösning som vi eftersträvar.



*) Baserat på försäkringsbolagens Cabas-beräkningar och livscykelanalys gjord av IVL 2020.



Även inom området glas kan man minska klimatpåverkan genom att laga ett stenscott innan det hinner bli en spricka och hela rutan behöver bytas ut. Därför är det viktigt för oss att alltid fråga de kunder som skall laga en annan skada, om de inte skall passa på att laga stenscott samtidigt. Enligt våra beräkningar släpper en reparation av bilglas (stenscott) ut upp till 44 kg mindre koldioxid än ett byte av en ruta.

2

Användning av kemikalier

Genom att systematiskt rationalisera antalet leverantörer av kemiska produkter till våra skadeverkstäder har vi minskat användningen av kemiska produkter och det kemiska avfallet. Mer formaliserade inköp säkerställer att det inte finns några dubletter av produkter i lager och att omsättningen är hög, så att varorna inte blir gamla. Detta återspeglas också i smarta förvaringslösningar som sparar tid åt våra medarbetare. Vi använder till största delen enbart vattenbaserad färg i vår lackering vilket är ett miljövänligare alternativ än en färg baserad på lösningsmedel.



3

Energiförbrukning

Vi sätter tydliga mål för energiförbrukningen i produktionen. Under 2021 startade vi vår mätning av Scope 1 och 2. Nästa steg blir att utbilda vår personal i energisparande åtgärder i det dagliga arbetet. I Scope 1 har vi inkluderat utsläpp från olja, transporter, gas och gasol. Scope 2 inkluderar utsläpp från inköpt el och fjärrvärme.

FÖRBRUKNING PER ÅR	SCOPE 1 (tCO ₂ e)	SCOPE 2 (tCO ₂ e)
2021	2420	366
2022	2894	265

Omsättningen i koncernen har ökat med 36 procent från 2021 till 2022.



4

Avfallshantering

Utöver att Werksta alltid uppfyller de lagkrav som finns gällande avfallshantering hanteras det avfall som genereras i våra verkstäder hållbart. Varje år genererar vår verksamhet en väsentlig mängd avfall som skall hanteras på bästa möjliga sätt. Metall, kartong, glas, gummi och elektronik; allt avfall sorteras och så mycket som möjligt går till återvinning.

Vi sorterar och återvinner blandskrot som metall och aluminium. Mycket avfall kan omvandlas till energi i stället för att belasta deponier. Vi hanterar farligt avfall, som kemikalier, korrekt.



Effektiv materialåtervinning innebär minskade kostnader för oss och för våra samarbetspartners samtidigt som det är bra för klimatet. För att säkra att avfallet hanteras effektivt och att material återvinns eller blir till energi i största möjliga utsträckning samarbetar vi med vår partner inom avfallshantering.

Tillsammans sätter vi upp tydliga mål och följer upp återvinningsgrad, sorteringsgrad och materialåtervinning. Vi granskar också miljöpåverkan från avfallstransporter i vår strävan att minska avtrycket. Våra medarbetare utbildas i cirkulärt tänkande vilket skapar engagemang och nya idéer kring hur vi kan bli ännu mer hållbara.



Medarbetare och verksamheten

För oss handlar socialt ansvar om våra värderingar. Människor, kvalitet, ärlighet och respekt ger medarbetare som mår bra och trivs på arbetet, vilket i sin tur leder till nöjda kunder.

Vi tar ansvar för vårt agerande och vi levererar det vi lovar. Detta återspeglas i både kvaliteten på vårt reparationsarbete och säkerheten på våra arbetsplatser. Vi ser olikheter som en tillgång. Vi behandlar alla våra medarbetare lika och med respekt. Verksamheten i Sverige och Finland har kollektivavtal.

Vi kompromissar inte med säkerheten

Vi kompromissar inte när det gäller arbets säkerhetsfrågor för våra medarbetare. Förutom lagstadgade skyldigheter bedömer vi regelbundet potentiella faror och riskfaktorer i arbetsmiljön och uppmärksammar de fysiska och psykosociala stressfaktorerna i arbetet. Vi investerar ständigt i att utveckla medarbetarnas kompetens och professionalism.



Werksta som arbetsgivare

Vår framgång nu och i framtiden bygger på våra medarbetare. Vi mäter medarbetarnöjdhet genom årliga medarbetarundersökningar. År 2022 var svarsfrekvensen för medarbetarundersökningen över 85 procent och personalens genomsnittsbetyg till Werksta var 8,3 på en skala 0 - 10. Våra medarbetares eNPS-index (rekommendation) låg på 45,04 under 2022.

Personal- och kundnöjdhet är hög

Trivsel på arbetet och motiverade medarbetare leder till en bra service, vilket i sin tur ger en hög kundnöjdhet. År 2022 var den genomsnittliga kundåterkopplingen från kunder till Werksta mätt till ett NPS på 80,5. NPS (Net Promotor Score) beskriver kundupplevelsen och sannolikheten att kunden kommer rekommendera tjänsten. Globalt anses ett NPS över 50 vara utmärkt kundservice, nivåerna varierar dock mellan branscher.

Mångfald

Werksta strävar efter ökad mångfald och jämställdhet i organisationen och har som mål att nå mer än 15 procent kvinnor i organisationen, vilket är över branschens snitt på 10 procent. Idag är andelen kvinnor som arbetar på Werksta 10,3 procent.

Fokus och resultat 2022

10-punkts program 2022

- | | |
|--|--|
| <p>1 Mäta scope 1 och 2 för 2020 och 2021 i alla länder. Analys av scope 3 påbörjad. ✓</p> | <p>2 Koncernens första hållbarhetsrapport publicerad. ✓</p> |
| <p>3 Balans i könsfördelningen. ✓</p> | <p>4 ISO-certifiering i Finland. ✓</p> |
| <p>5 Öka andelen plast- och glasreparationer. ✓</p> | <p>6 Öka andelen begagnade delar. ✓</p> |
| <p>7 Öka andelen fotobesiktningar. ✓</p> | |
| <p>8 Öka andelen hållbara energikällor och minska energianvändningen. ✓</p> | |
| <p>9 Minska antalet leverantörer av kemikalier och effektivisera vilka kemikalier som används i verkstäderna. ✓</p> | |
| <p>10 Förbättra avfallshanteringen i verkstäderna. ✓</p> | |

✓ Pågående ✓ Implementerad

Fokusområden 2023

10-punkts program 2023

- | | |
|--|---|
| <p>1 Balans i könsfördelningen.</p> | <p>2 Ökad personalnöjdhet.</p> |
| <p>3 Fördjupad analys scope 3.</p> | <p>4 Lansera konceptet Green Repair.</p> |
| <p>5 Öka andelen plåt-, plast- och glasreparationer.</p> | <p>6 Öka andelen begagnade delar.</p> |
| <p>7 Öka andelen fotobesiktningar.</p> | |
| <p>8 Minska energianvändningen.</p> | |
| <p>9 Förbättra avfallshanteringen i verkstäderna.</p> | |
| <p>10 Policies som stödjer verksamheten på plats i samtliga länder.</p> | |

Fokusområden 2023

Under 2023 ska vi:

- Kartlägga scope 3, minska energiförbrukningen och gå över till **fossilfria energikällor**.
- Se över koncernens **jämställdhetsarbete** med fokus på att rekrytera mer jämställt och att öka andelen kvinnor.
- Involvera hela organisationen i **hållbarhetsarbetet** genom att kommunicera planer och mål med löpande uppföljning.
- **Minska** användningen av **nya reservdelar** och utbilda medarbetare i att **reparera** i stället för att ersätta plåt-, plast- och glasdelar.
- Effektivisera **avfallshanteringen**, öka sorteringsgraden och cirkulariteten.

Den här listan är inte uttömmande, då vi kommer att genomföra många stora och små aktiviteter för att bli ett mer hållbart företag under året.



Werksta

BILSKADECENTER