

Werksta Group

Hållbarhetsrapport 2024



 **Werksta**



Innehåll

Werksta i korthet	6
Historik	8
VD-ord	10
Affärsmodell för hållbar tillväxt	14
Förvärvsstrategi	18
Marknad	20
Så här skapar vi värde	22
Väsentlighetsanalys	24
Ansvarsfullt företagande	26
Green Repair	28
Miljö och klimat	30
Medarbetare	34

Det här är Werkstas årsredovisning och hållbarhetsrapport för räkenskapsåret 2024. Rapporten är upprättad i enlighet med årsredovisningslagens regler om årsredovisning och hållbarhetsrapport för moderbolag och koncern.



Branschledande i Norden på ett decennium

År 2025 firar Werksta tioårsjubileum. När vi startade verksamheten 2015 var det med två skadeverkstäder i Sverige. Idag har vi 111 verkstäder - varav 96 är bolagsägda och 15 franchise. Verksamheten har expanderat till både Finland och Norge. Den kraftiga tillväxten har dessutom skett med lönsamhet. Vi är redan marknadsledande i Finland och Sverige och även i Norge ser vi en god potential för tillväxt.

Idag är Werksta Nordens ledande skadeverkstadskedja. Finland och Sverige har även verkstäder som erbjuder mekanisk service. En av våra främsta konkurrensfördelar är vårt hållbara förhållningssätt. Det är också en viktig anledning att vår största kundgrupp, det vill säga försäkringsbolagen, väljer oss. Det handlar inte bara om att begränsa vårt miljöavtryck, utan även om att ge våra kunder den bästa kvaliteten, våra medarbetare en arbetsplats där de trivs och kan växa, våra ägare en bra investering - och därmed bli en förebild i branschen.

Syftet med den här rapporten är att berätta om vad vi uppnådde under 2024 - verksamhetsmässigt och inom hållbarhet.

Werksta är Nordens ledande skadeverkstadskedja för reparationer av plåt- och lackskador på bilar samt reparation och byte av vindrutor. Werksta har 111 skadeverkstäder i Sverige, Finland och Norge och cirka 1700 medarbetare. Verksamheten bedrivs under varumärkena Werksta i Sverige och Norge samt Autoklinikka i Finland. Under 2024 omsatte koncernen 3,3 miljarder kronor.



Werksta i korthet

Werksta driver skade- och serviceverkstäder där vi utför alla slags skadereparationer av plåt, plast och lack, samt mekanisk service på bilar. Vi reparerar även stenskott och byter vindrutor. Werksta samarbetar med samtliga försäkringsbolag på våra marknader och hanterar alla bilmärken. När vi reparerar tar vi hänsyn till vad som är hållbart. Det innebär att vi inte utför onödigt arbete, reparerar allt som går att reparera och använder begagnade reservdelar där det är möjligt. Vi kompromissar dock aldrig med säkerheten eller kvaliteten.

Nyckeltal för hållbarhet

9%

Begagnade delar

50%

Plastreparationer

44%

Glasreparationer

12%

Kvinnor

21%

Fotobesiktningar

Genom vårt hållbarhetsarbete sparar vi ca:

13 400

ton CO2e per år*

Det motsvarar:

13 000 flygresor Stockholm - Rom eller
31 900 bilresor Göteborg - Madrid
12,7 miljoner mjölkpaket

*Baserat på andel reparationer, begagnade delar och fotobesiktningar av ca 100 600 bilreparationer per år.



100 600

Skadereparationer

111

Skadeverkstäder i Norden

1 700

Anställda i Norden

83

Kundnöjdhet (NPS)

Tio år av tillväxt

Werksta grundades genom förvärv av en skadeverkstad i Danderyd och en i Örebro.
Ytterligare verkstäder i Norrköping förvärvades.

Fortsatt tillväxt genom förvärv av elva nya skadeverkstäder i Sverige, däribland TKBM Bil i Haninge samt Göteborgs Lackcenters fyra verkstäder i Göteborgsregionen.

Förvärv av ytterligare två verkstäder i Norge.

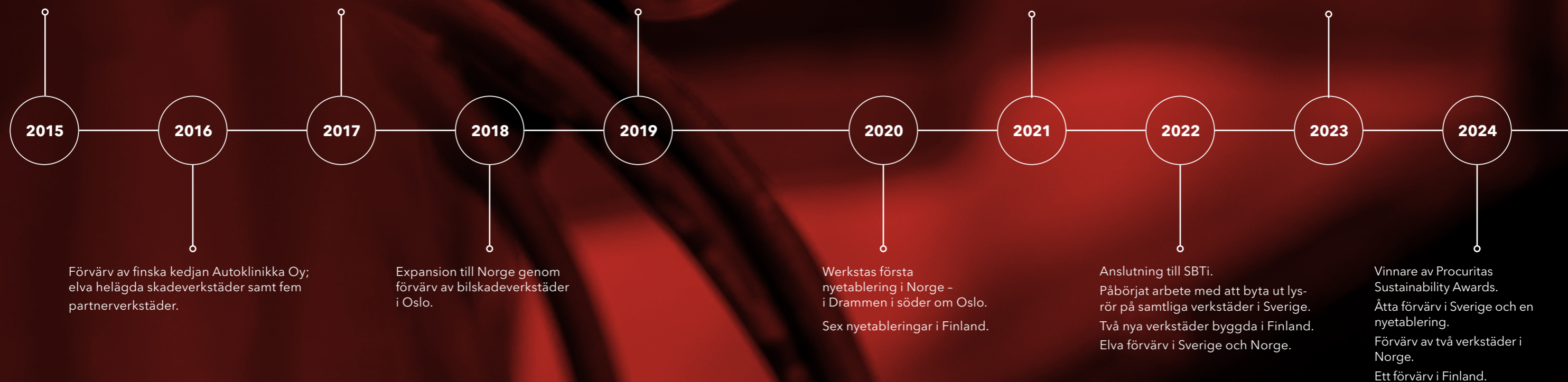
Varumärkesharmonisering; alla Werkstas skadeverkstäder i Sverige, Norge och Finland får samma utseende.

Förvärv av Alppilan, en finsk service- och skadekedja.

Två nyetableringar i Finland.
Ett förvärv i Uppsala samt två i Norge.
Certifiering enligt ISO 9001 och 14001.

Första hållbarhetsrapporten.

Förvärv av fyra nya verkstäder i Sverige.
Samlat all sophantering till en samarbetspartner i Sverige och Norge.
Två nya Greenfields i Finland.
Förvärv av fyra nya verkstäder i Norge.





Joel Granath, Koncernchef, Werksta Group

"Satsning på hållbarhet bidrar till stark och lönsam tillväxt"

I år, 2025, firar Werksta tioårsjubileum. På endast ett decennium har vi utvecklats till Nordens ledande skadeverkstadskedja. Vi har samtidigt bidragit till att påverka branschen mot ökad hållbarhet. Det är också där en av hemligheterna bakom vår framgång vilar. Under året adderade vi ytterligare nio verkstäder till kedjan i Sverige, en i Finland, samt två i Norge. Parallellt med kraftig tillväxt ökade vi marginalerna.

Vi byter inte ut bildelar i onödan. Vi utför inget onödigt arbete. Vi reparerar allt som går att reparera. Det innebär att vår verksamhet i grunden är hållbar. Den här filosofin - att ständigt hitta nya vägar för att spara på jordens resurser - har präglat vår verksamhet ända sedan starten 2015. Vi kallar det synsättet för Green Repair. Som Nordens ledande skadeverkstadskedja har vi både en möjlighet och en skyldighet att medverka till att driva branschen mot ökad hållbarhet. Precis som alla andra delar av samhället står vi inför en nödvändig omställning.

Genom att ta en ledande position i vår bransch bidrar vi inte bara till ett minskat klimatavtryck, utan lever också upp till de ökade kraven på hållbarhet som ställs av alla våra intressenter. För att kunna vara relevanta även i framtiden måste vi kunna bevisa vår samhällsnytta. Det handlar om att investera i vår fortsatta tillväxt, att kompetenta medarbetare ska vilja arbeta hos oss - och att försäkringsbolagen ska fortsätta att efterfråga våra tjänster.

"Digitalisering är en central del av vår strategi, och under 2025 kommer vi att accelerera detta arbete ytterligare. Vi ser stor potential i att implementera AI-lösningar för att förbättra kvaliteten och precisionen i våra tjänster."

Kraftig tillväxt på samtliga marknader

I Sverige förvärvade Werksta åtta skadeverkstäder och byggde dessutom en ny under 2024. Många av förvärven skedde i den norra delen av landet, vilket innebär att kedjan nu är rikstäckande i Sverige.

I Finland, där Werksta verkar under namnet Autoklinikka, fortsatte vi vår lönsamma tillväxt. Sedan 2016 har den finska verksamheten vuxit med omkring 20 procent årligen, främst på organisk väg, men även genom förvärv. Ytterligare ett förvärv genomfördes under året.

I Norge, där två nya verkstäder adderades till verksamheten, lyckades vi under 2024 vända förlust till vinst och ser ljus på den fortsatta utvecklingen.

Den kraftiga tillväxten på samtliga tre marknader skedde dessutom med ökade marginaler.

Totalt hade Werksta 111 verkstäder i Sverige, Finland och Norge i slutet av året och sysselsatte 1 700 medarbetare. Omsättningen under 2024 uppgick till 3,3 miljarder kronor, jämfört med 2,8 miljarder kronor året innan.

Förstärkt koncernledning och digital satsning

En annan viktig händelse under året var att vi förstärkte koncernledningens arbete och organisation genom att särskilja och förtydliga rollerna. En VD tillsattes för den svenska verksamheten, parallellt med en affärsutvecklingschef för koncernen.

Vi tog även betydande steg för att förbättra den digitala kundresan, med målet att göra skadehanteringsprocessen smidigare, mer transparent och tillgänglig. Digitalisering är en central del av vår strategi, och under 2025 kommer vi att accelerera detta arbete ytterligare. Vi ser stor potential i att implementera AI-lösningar för att

förbättra kvaliteten och precisionen i våra tjänster. Satsningarna omfattar förbättrad kommunikation, utökade självbetjäningstjänster och en mobilanpassad plattform. Våra digitala initiativ med en ökad andel digitala fotobesiktningar, automatiserade statusuppdateringar och digitala betalningslösningar, stärker kvaliteten i vårt arbete och förenklar vardagen för både bilägare och samarbetspartners.

Genom att ligga i framkant av den tekniska utvecklingen stärker vi vår position som branschledare och skapar en modern, kundfokuserad skadehanteringsprocess.

Fortsatt god marknadspotential

Det finns flera anledningar till Werkstas framgångar hittills och förväntningar om fortsatt god tillväxt. En viktig anledning är väletablerade relationer med vår viktigaste kundgrupp; det vill säga försäkringsbolagen. Deras förtroende grundar sig i att de vet att vi levererar hög kvalitet. Det handlar dels om vår specialistkompetens när det gäller att reparera bilskador, dels om att våra verkstäder har all den tekniska utrustning och kompetens som krävs för att reparera dagens högteknologiska bilar. Men det handlar också om att vi gör det på ett så resurssnålt och hållbart sätt som möjligt, en faktor som väger allt tyngre för försäkringsbolagen. Ytterligare en viktig faktor är att vi alltid har ett vänligt och professionellt bemötande av kundens kund, det vill säga bilägaren. Om bilägarna är nöjda med oss, blir de med all sannolikhet nöjda med sitt försäkringsbolag.

Vår snabba tillväxt bottnar också i den pågående omstruktureringen av marknaden. Många mindre verkstäder har svårt att hänga med i den snabba teknikutvecklingen och söker därför möjligheter till att gå ihop med större aktörer. Detta öppnar upp för nya förvärvsmöjligheter.



The Werksta Way

En utmaning förenad med förvärven av nya verksamheter är att få alla att tänka och agera i enlighet med vårt synsätt. Utbildning och kunskapsdelning i samband med integrationsprocessen är därför viktig. Vi har dessutom utvecklat noggranna processer för alla olika moment i vår verksamhet. Vi kallar dessa processer, som fungerar som en handledning i best practice, för "The Werksta Way".

Nya steg inom hållbarhet

Vår syn på hållbarhet handlar inte bara om reparationerna vi utför - utan även i hög grad om medarbetarna. För att upprätthålla kvaliteten i verksamheten är vi beroende av kompetenta, motiverade, och inte minst nöjda, medarbetare som alla strävar efter samma mål. Ända sedan starten har vi därför arbetat hårt för att bygga en stark och inkluderande företagskultur, som erbjuder både

gemenskap och personlig utveckling. En utmaning idag är att hitta duktiga bilmekaniker och vi är därför måna om att både attrahera och behålla rätt medarbetare.

En ny utmaning i vår bransch är att komponenterna blir allt dyrare - men det bidrar också till viljan att reparera, snarare än att byta ut.

Tack vare vår starka företagskultur, inarbetade processer och ambitiösa medarbetare har vi goda förutsättningar att hitta nya, smarta sätt att arbeta mer hållbart - och att fortsätta vår framgångsrika tillväxtresa.

Joel Granath

Joel Granath
Koncernchef, Werksta Group

Affärsmodell för hållbar tillväxt

Werkstas vision är att bli den ledande europeiska bilskadespecialisten. Hitills har vi uppnått den positionen i Finland och Sverige - och är dessutom på god väg i Norge. För att lyckas med våra ambitiösa planer arbetar vi enligt en affärsmodell som bygger på att sätta kunden i centrum, ständigt bli mer hållbara och att optimera verksamheten genom ett strukturerat arbetssätt.

Kunden i fokus

Fokus i Werkstas affärsmodell ligger på att leverera en kundupplevelse av högsta klass. För att lyckas håller vi en hög servicegrad, korta ledtider i reparationsprocessen samt erbjuder digitala lösningar som gör kontakten mellan oss och våra kunder smidig och enkel. Vårt omfattande nätverk av verkstäder innebär att våra kunder snabbt kan få bilen reparerad, att tiden den är på verkstad minskar - liksom olägenheten att vara utan bil.

Hållbarhet i grunden

Werksta strävar efter att vara branschledande inom hållbara bilreparationer. Vi prioriterar därför att reparera, hellre än att byta ut, i syfte att minska koldioxidavtryck och avfall och därmed bidra till en grönare framtid. Vi investerar i ledande teknologi, återvinning av material och energieffektiva metoder i verkstäderna. Dessutom följer våra initiativ inom ESG (miljö, socialt ansvar och bolagsstyrning) FNs globala mål för hållbar utveckling för att säkerställa att vi kontinuerligt minimerar vår påverkan på klimat, miljö och samhälle.

The Werksta Way för optimerad verksamhet

Werkstas framgångsrecept är att driva verksamheten The Werksta Way. Detta är ett strukturerat ramverk av processer, metoder och verktyg som syftar till att optimera verksamheten. Det handlar också om att göra medarbetarna delaktiga i förbättringsarbetet. Genom att integrera "best practices" och digitala lösningar genom hela organisationen optimerar vi arbetsflöden, minskar ledtider och ökar produktiviteten. The Werksta Way integrerar ett datadrivet sätt att fatta beslut och hantera avvikelser i den dagliga verksamheten för att säkerställa att varje verkstad kontinuerligt levererar högsta kvalitet.

Skalbarhet och potential för ökad marknadsandel

Werksta verkar i en fragmenterad marknad med god potential för tillväxt genom förvärv och regional expansion. Vår strategi går ut på att förvärva och bygga för att växa och öka marknadsandelen på den nordiska marknaden, förstärka vårt servicenätverk och uppnå skalfördelar. Genom att integrera nya verksamheter, förfina våra digitala arbetsflöden och ingå strategiska samarbeten säkerställer Werksta en både skalbar och hållbar tillväxt - samtidigt som vi optimerar verksamheten och levererar hög kundnöjdhet.

Vår strategi för att bli Europas ledande skadeverkstadsgrupp

Werkstas strategi är att bli den tryggaste, effektivaste och mest hållbara skadeverkstadsgruppen i Europa. Genom att kombinera expertis inom området med ledande teknologi och kundcentrerad service skapar vi långsiktigt värde för kunder, medarbetare, investerare och samhälle. Vår strategi bygger på tre nyckelelement - våra värderingar, vår vision och våra strategiska mål.

Vår vision

Werkstas vision är att vara den ledande europeiska bilskadeprecialisten, betrodd av våra kunder och partners och älskad av våra anställda. Vi är ledande inom hållbarhet, en föregångare i branschen och leder genom exempel.

Våra strategiska mål

Våra strategiska mål definierar Werkstas ambitioner för tillväxt, hållbarhet och intressentengagemang. Dessa mål säkerställer att vi fortsätter att stärka vår marknadsposition, ökar effektiviteten i verkstamheten och bidrar till en grönare, mer hållbar bransch. Werkstas strategiska mål är fokuserade på tre av våra viktigaste intressentgrupper.

Kunder och branschpartners

Att säkerställa högkvalitativa och effektiva reparationstjänster i rätt tid.

Exempel på indikatorer:

kundnöjdhet (NPS), ledtid och reparationstakt

Medarbetare och samhälle

Att skapa en positiv kultur på arbetsplatsen samt att satsa på utbildning och utveckling. Ett starkt fokus på hållbarhet framtidssäkrar dessutom vår verksamhet.

Exempel på indikatorer:

medarbetarengagemang och nöjdhet (eNPS), inkluderande och jämn könsfördelning, andel begagnade reservdelar och energiförbrukning

Aktieägare

Att leverera lönsam tillväxt och finansiell stabilitet.

Exempel på indikatorer:

lönsamhet, tillväxt, marknadsandel



"Det bästa med mitt jobb är att få utveckla en bra arbetsplats med god miljö och hög produktivitet. Alla små detaljer för att åstadkomma detta är väldigt givande och utvecklande - och teamkänslan när man lyckas enorm".

Stig Slaggard, platschef på Werksta Alna, Norge

Värderingar

Människor

Vår verksamhet bygger på människor. Även om vi alla är olika så är alla, och allas arbete, lika mycket värda. Titlar kommer i andra hand - vi leder genom att vara goda förebilder. Vi är vänliga och visar omtanke. Det är på så sätt som vi skapar en unik laganda.

Kvalitet

Vi har ett professionellt och kompetent team. Vi har ambitionen att göra det där lilla extra för våra kunder. Vi är stolta över vårt arbete, men samtidigt ivriga på att utvecklas. Det är på så sätt vi kan bli ledande i branschen.

Ärlighet

Vi är ärliga och genuina. Vi håller det vi lovar våra kunder, samarbetspartners och varandra. Vi har hög integritet i vårt synsätt på arbetsuppgifterna och vi kommunicerar öppet. Det är på så sätt vi bygger förtroende.

Respekt

Vi behandlar våra kunder, samarbetspartners och varandra med respekt. Vi tar ansvar för våra handlingar och levererar i tid. Av hänsyn till miljön reparerar vi hellre än byter ut - eftersom vi kan. Det är på så sätt vi tar ansvar.

Werksta bygger och förvärvar för att växa vidare

När Werksta växer, så gör vi det på tre sätt; organiskt, genom förvärv och genom att bygga nya verkstäder. Här berättar vi om två exempel från det gångna verksamhetsåret - en verkstad som vi byggde i Bromma, Stockholm, och en som vi förvärvade i Mölnlycke, utanför Göteborg.

”Omfattande styrning hit från försäkringsbolagen redan från starten”

Strategiskt placerad i ett industriområde, mitt emot Bromma flygfält och ett stenkast från köpcentrumet Bromma Blocks, ligger den senaste i raden av Werkstas egna byggprojekt. Verkstaden invigdes officiellt i december 2024.

Planeringen av verkstaden inleddes våren 2024 och redan i oktober samma år fanns ett skal på plats. Därefter gick bygget snabbt av det som nu är en plåt- och lackverkstad och som redan i november tog emot de första skadeärendena. Efterfrågan från försäkringsbolagen är stor.

- Platsen valdes främst av två anledningar - dels är den bra ur kommunikationssynpunkt för kunderna, dels fanns det ingen certifierad BMW-verkstad i området, vilket vi har lyckats bli, berättar Petar Presl.

Tvärtemot den rådande branschtrenden med svårigheter att rekrytera skickliga medarbetare, får Werksta i Bromma en stadig ström av förfrågningar från personer som vill arbeta där - och kan tänka sig att resa dagligen ända från Enköping, eller till och med flytta från Nyköping, för att få göra det.

- Många vill jobba i en så här fräsch miljö. Dessutom lockar Werkstas öppna företagskultur, där alla blir sedda och betraktas som viktiga - och där det dessutom finns goda möjligheter att utvecklas vidare i sitt yrke, kommenterar Petar Presl.

Till de saker han är mest stolt över att ha åstadkommit på så kort tid är att påverka medarbetarnas syn på att i största möjliga mån reparera, istället för att byta ut.



Petar Presl, platschef Werksta Bromma

”Hittills har vi inte bytt en enda bakskärm. Vi har också blivit nummer tre i Werksta Sverige på att laga plastskador. Målet är att bli bäst”.



Linn Stenholm, platschef Werksta Mölnlycke

”Vi behöver inte längre uppfinna hjulet - det finns färdiga processer för allt”

Efter att ha drivit MLS Bil och Däck i Mölnlycke sedan 1990 kände familjen Gustafsson att det var dags att sälja. ”Vi hade flera intressenter, men valde Werksta eftersom det skulle ge oss möjligheter att expandera, samtidigt som vi kunde behålla själen i verksamheten. Att vi delar värderingar runt kvalitet, hållbarhet och omtanke om våra medarbetare vägde tungt för beslutet”. Det säger Linn Stenholm, som i och med ägarbytet tog över ledarrollen för verksamheten efter sin far.

I fyra generationer har familjen Gustafsson drivit MLS i Mölnlycke utanför Göteborg. Verksamheten har vuxit kontinuerligt sedan starten och omfattar idag service-, däck- och skadeverkstad med auktorisation för VW, Audi, Skoda, Seat, Cupra och VW Transport. MLS har för närvarande 14 medarbetare och omsätter cirka 25 miljoner kronor. I augusti 2024 sålde familjen sitt livsverk till Werksta.

- Vi insåg att det krävdes stora investeringar för att hålla jämna steg med den snabba teknikutvecklingen av bilar och för att fortsätta att vara relevanta för våra kunder. Detta förutsatte en ägare med både finansiella muskler och djup kunskap, säger Linn Stenholm.

- Vi hade också en önskan att utveckla verksamheten vidare och att expandera. Det kan vi nu göra genom att bland annat bygga en egen lackverkstad. Jag är glad över att kunna vara kvar som chef för verksamheten och ser fram mot en spännande resa framöver, fortsätter hon.

MLS har en stark, lokal förankring och många trogna kunder. För Linn Stenholm var det viktigt att få utrymme att behålla den familjära känslan i verksamheten och att kunderna kände igen sig även efter ägarbytet.

- Jag uppskattar att vi får det utrymme - samtidigt som vi kan ta del av all den kompetens och de system

och processer som finns inom Werksta. Den snabba teknikutvecklingen på bilsidan kräver till exempel nya digitala diagnosverktyg, som vi måste lära oss att hantera. Då känns det tryggt att en specialist på Werksta finns bara ett telefonsamtal bort och som med kort varsel kan komma till oss och handleda oss på plats.

- Det är också skönt att det finns tydliga processer för allt och att vi inte behöver ägna tid och kraft åt ständigt uppfinna hjulet, säger hon.

Hållbarhet är något som familjen Gustafsson alltid har värnat om i sin verksamhet, vilket bland annat innebär att allt som går att reparera ska repareras och att delar inte byts i onödan. Enligt Linn Stenholm handlar hållbarhet också om att värna medarbetarna, att få dem att trivas på sin arbetsplats och att vara stolta över det arbete de utför.

- Vår policy är att främja mångfald, eftersom vi har märkt att det blir en bättre dynamik i verkstaden om vi blandar åldrar, kön och ursprung, säger hon.

- En styrka i vår verksamhet har alltid varit att alla hjälps åt med allt. Vi uppskattar att den känslan finns även inom Werksta.

Snabb utveckling av fordonstekniken driver marknaden

Digitalisering. Elektrifiering. Nya biltillverkare. Dessa är några av de trender som för närvarande präglar fordonsindustrin. Den snabba utvecklingen innebär att kraven på skadeverkstäderna ökar - dels på specialistkompetens när det gäller att reparera bilsador, dels på att verkstäder har den tekniska utrustning som krävs för att åtgärda skador på dagens högteknologiska bilar. Detta driver i sin tur en konsolidering av marknaden, där små verkstäder får allt svårare att leva upp till de nya kraven och förutsättningarna.

Digital transformation

När digitaliseringen inom fordonsindustrin inleddes valde många tillverkare att bygga in datorer i bilarna. Underleverantörer programmerade datorerna för enskilda uppgifter, som att visa hastighet eller styra ett ABS-system. Nu går utvecklingen mot centraliserad mjukvara, en dator som sköter allt. Resultatet är att komplexiteten ökar ännu mer. I dag behöver nästan alla funktioner i bilen, som avgasrening, styrning och stabilisering, en mjukvara för att fungera. Fungerar inte den kan man inte börja besiktiga bilen. Nästa steg är självkörande bilar, där AI-utvecklingen är en central kraft och där enorma mängder data samlas via bilens sensorer och processas av intelligenta algoritmer.

Den här utvecklingen innebär att skadeverkstäderna måste ha erfarenhet, kompetens samt ofta avancerad, kostsam och ständigt uppdaterad utrustning för att åtgärda bilsador. Dessutom är licenser på program dyra och kräver betydande administration. Digitaliseringen gynnar större aktörer som kan erbjuda bättre system och processer, som har möjlighet till kunskapsutbyte mellan verkstädena samt kan erbjuda specialistutbildade mekaniker.

Elektrifiering

Försäljningen av elektrifierade fordon har ökat kraftigt under de senaste åren och väntas fortsätta att stiga som resultat av fler miljökrav, restriktioner kring fossildrivna fordon, samt ökade miljömedvetenhet hos konsumenterna. Elektrifieringen påverkar alla delar av branschens värdekedja och skapar nya utmaningar och möjligheter. Ett exempel är att företag tar in nya

varumärken i sina fordonflottor, vilket resulterar i krav på nya specialkunskaper om dessa bilmärken. De allt kraftfullare bilarna har även lett till allt fler försäkringsärenden.

Försäkringsbolagen driver på professionalisering

De ökande kraven på skadeverkstäderna innebär att marknaden för närvarande genomgår en professionalisering. De små verkstädena har svårt att genomföra de omfattande investeringar och ökade utbildningsinsatser som krävs för att hänga med i teknikutvecklingen av bilarna.

Förutom teknikutvecklingen är trenden till stor del driven av försäkringsbolagen, som vill ha färre samarbetspartners samt förenklade, standardiserade och digitaliserade processer, och därför föredrar att samarbeta med större verkstadskedjor med god geografisk spridning, det vill säga närhet till försäkringsbolagens kunder. Försäkringsbolagen önskar dessutom snabba leveranser, jämn kvalitet, samt ett fullserviceerbjudande.

Ytterligare en viktig faktor för försäkringsbolagen är att deras samarbetspartners levererar tjänster på ett hållbart och resurssnålt sätt.

Dessa trender innebär att en del finns en god potential för företag som Werksta att fortsätta att växa, dels genom att förvärva mindre, fristående verkstäder, dels genom att bygga nya, samt att ständigt utveckla sitt hållbarhetsarbete.

Så här skapar vi värde

För kunder:

Våra kunder består främst av försäkringsbolag, men även fleetbolag och andra företagskunder. Till dessa erbjuder Werksta hög kvalitet och effektivitet på skadereparationen, snabb service och hållbara processer. Vi för en kontinuerlig dialog med kunderna för att se till att vi uppfyller deras förväntningar samt för

att identifiera potentiella förbättringsområden. Vi har även en dialog med våra kunders kunder, det vill säga bilägarna, för att säkerställa att de är nöjda med vårt arbete. Vi genomför en kundnöjdhetsundersökning (NPS) efter varje kundbesök för att ta reda på kundens upplevelse av vår leverans.

För aktieägare:

Werksta måste fortsätta att uppvisa långsiktig och hållbar lönsamhet för att bolaget ska vara intressant för investerare. Det är också viktigt för att våra ägare ska vilja fortsätta att satsa på vår tillväxt. Det förutsätter också att vi bedriver en ansvarfull och hållbar verksamhet samt att vi är en attraktiv arbetsgivare som tillhandahåller en trygg och säker arbetsmiljö.

För medarbetare:

Kontinuerligt höga betyg på medarbetarundersökningen är ett tecken på att Werksta hittills har lyckats väl i ambitionen att erbjuda en både stimulerande och trivsamt arbetsmiljö. Det är också avgörande för att vi ska kunna attrahera och behålla kompetenta och serviceinriktade medarbetare. Vi strävar också efter att erbjuda en diversifierad och hälsosam arbetsplats utan diskriminering. För att säkerställa att vi lyckas genomför vi en kontinuerlig dialog med medarbetarna genom bland annat medarbetarsamtal, vecko- och månadsmöten samt den årliga medarbetarundersökningen. Vi arbetar aktivt med kompetensutveckling i form av introduktionsutbildningar, märkesutbildningar och teknikutbildningar.

För samhälle:

Det främsta värdet Werksta skapar för samhället är att vi förlänger livet på bilar genom att se till de repareras, i stället för att skrotas och att vi största möjliga mån lagar istället för att använda nya reservdelar. Det innebär att vi bidrar till att minska förbrukningen av jordens resurser. Vi betalar skatter på de marknader vi verkar och vi erbjuder arbetstillfällen på säkra och trygga arbetsplatser. Genom att öka hållbarheten i alla våra processer vill vi också vara en förebild och driva branschen mot ökad hållbarhet.

För leverantörer:

Ett välfungerande samarbete skapar värde både för Werksta och våra leverantörer. Om leverantörerna trivs med oss ökar sannolikheten att vi får bra service och produkter. Det ökar också våra möjligheter att säkerställa leverantörernas efterlevnad med Werkstas uppförandekod inom områden som lagar och regler, mänskliga rättigheter och goda arbetsförhållanden. Vi för en kontinuerlig dialog med våra leverantörer för att gemensamt bidra till lägre miljöpåverkan i leverantörskedjan. Hållbarhet är ett centralt urvalskriterium vid upphandling av nya leverantörer.

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 elva 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 antikorrupcion	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 Avfalls-hantering



Globala mål där Werksta kan bidra

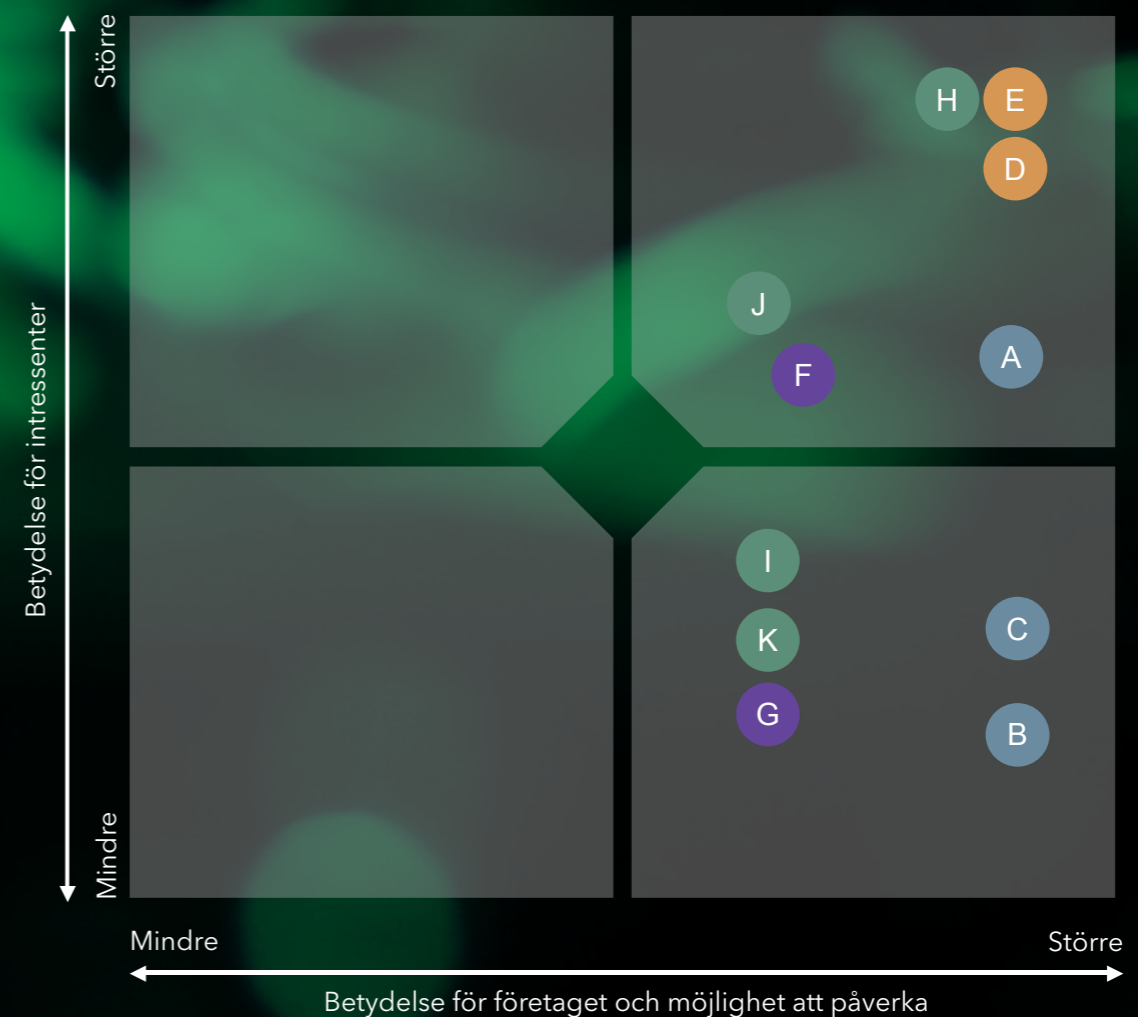
De globala mål för hållbarhet där Werksta kan bidra är God hälsa och välbefinnande, Jämställdhet, Hållbar energi för alla, Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt, Hållbar konsumtion och produktion och Bekämpa klimatförändringarna.



Prioriteringar

Vi ser att det område som har störst betydelse både för intressenter och för företaget är vårt erbjudande. Här har vi också störst möj-

lighet att påverka. Även reparationsprocessen är ett värdefullt område för intressenter där vi kan minska vår klimatpåverkan.



Hållbarhet i fokus för ett starkare företag och bättre samhälle

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 egenkontrollförordningen i alla enheter.

Mänskliga rättigheter, antikorrupktion och mutor

Att stödja och respektera mänskliga rättigheter och verka för goda sociala förhållanden är viktigt för oss såväl internt som externt. Hur vi förhåller oss till detta framgår av våra värderingar och en rad olika policydokument som exempelvis Code of conduct, jämställdhetspolicy och visseblåsarpolicy. Genom våra ledningssystem, kontrollorgan och certifieringar, genomförs regelbundet revisioner som pekar på eventuella brister eller förbättringsmöjligheter.

Risk för oegentligheter som mutor eller korrupktion förekommer i alla affärsförbindelser och vår verksamhet är inget undantag. Vår ambition är att följa höga etiska standarder i allt vi gör. Vi har koncernövergripande policyer för inköp och representation, med en uppförandekod för våra leverantörer. Ansvarsfulla inköp är en hörnsten i vår verksamhet och vår hållbarhetsstrate-

gi, vilket återspeglar vårt engagemang för att integrera etiska, sociala och miljömässiga överväganden i våra inköpsprocesser. Vi följer gällande lagstiftning i de länder där vi bedriver verksamhet och nationella koder om gåvor, belöningar och andra förmåner i näringslivet. Gåvor till anställda tillämpas restriktivt, liksom extern representation

Medarbetare

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 personalsättning, sjukfrånvaro och ett fortsatt lågt antal arbetsplatsolyckor. Vi arbetar för en trygg, jämlik och diversifierad arbetsplats med nöjda och engagerade medarbetare.

Hållbarhetsprogram

Vi har samlat våra lokala hållbarhetsåtaganden till en ny koncernövergripande hållbarhetsstrategi och ett hållbarhetsprogram med 10 punkter som vi utvärderar årligen (se sid 33).

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

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.

10-punktsprogram

2024 Fokusområden

1. Balans i könsfördelningen
2. Ökad personalnöjdhet
3. Förberedelse för anslutning till SBTi
4. Dubbel materialitetsanalys
5. Öka andelen plåt-, plast- och glasreparationer
6. Öka andelen begagnade delar
7. Öka andelen fotobesiktningar
8. Minska energianvändningen
9. Förbättra avfallshanteringen i verkstäderna
10. Öka kundnöjdheten

2025 Fokusområden

1. Balans i könsfördelningen
2. Ökad personalnöjdhet
3. Förberedelse för anslutning till SBTi
4. Implementera CSRD-rapportering
5. Öka andelen plåt-, plast- och glasreparationer
6. Öka andelen begagnade delar
7. Öka andelen fotobesiktningar
8. Minska energianvändningen
9. Förbättra avfallshanteringen i verkstäderna
10. Öka kundnöjdheten

✓ Pågående ✓ Implementerad



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.

Hållbarhet i varje steg



1. Skadebesiktning

Innan: Vid skadebesiktningen bedömer och planerar vi reparationen med hållbara ögon.

Genom digital fotobesiktning med mobilen sparas både klimat, tid och pengar.

- Skadebesiktning
- Digital skadebesiktning (med mobilen)



2. Skadereparation

Under: Själva reparationen av bilen ger den största möjligheten att minska påverkan på klimat och miljö. Vi ser på varje moment vad som ger affärsmässig och hållbar nytta.

- Laga plast, plåt och glas i stället för nya reservdelar
- Använda begagnade reservdelar i stället för nya reservdelar
- Werksta Express och Spot Repair
- Använda vattenbaserad färg
- Använda förnybara energikällor och minska energianvändning



3. Avfallshantering

Efter: Vi har en väl etablerad process för att samla upp avfall och se till att det får nytt liv.

Återvinna material & sortera brännbart

- Papp, glas, gummi
- Sortera blandskrot
- Metall, aluminium, elektronik

Hantera avfall

- Allt avvikande avfall går till deponier för vidare omhändertagande.
- Farligt avfall, bl a kemikalier

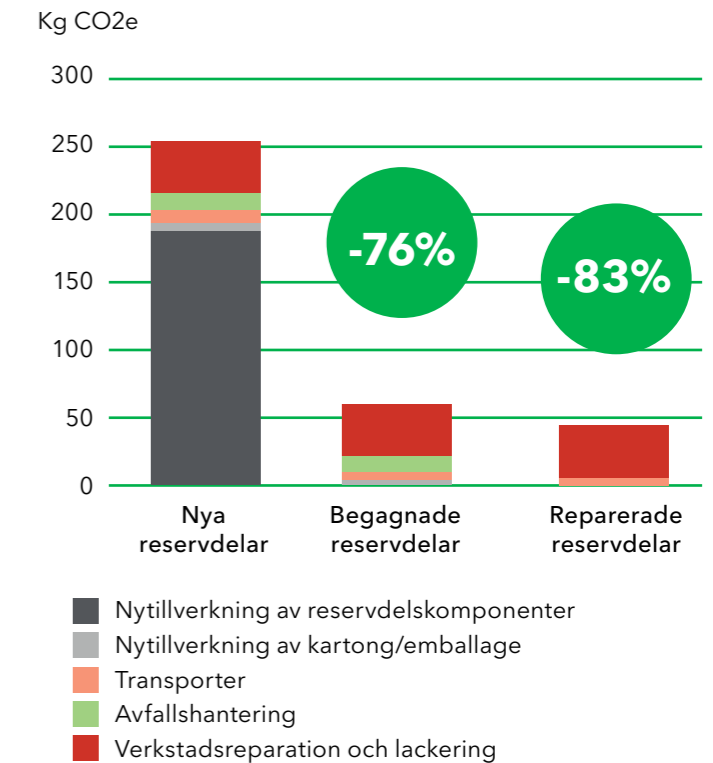
Vi lagar där det går

Användningen av reservdelar utgör vår största klimatbelastning. Vi reparerar därför skadade delar eller använder begagnade delar närhelst det är möjligt eftersom det innebär en väsentligt lägre klimatpåverkan.

Det finns en väl fungerande marknad med begagnade reservdelar som är precis lika bra som fabriksnya. Med den fördelen att de är billigare och att de får nytt liv i en annan bil, men utan ytterligare klimatpåverkan.

Att laga en plast- glas- eller plåtskada ger det lägsta klimatavtrycket, hela 83 % lägre än nya reservdelar, vilket gör att vi lagar plast, plåt och glas där det går.

Koldioxidavtryck vid reparation i kg CO2e



-76% -83% -44 kg

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.

Genom att laga den ursprungliga användbara delen uppnås cirka 83 procent lägre utsläpp.

Enligt våra beräkningar släpper en reparation av bilglas (stenskott) ut upp till 44 kg mindre koldioxid än ett byte av en ruta.

VAD: Green Repair beskriver vårt arbete med hållbarhet där vi strävar efter att minska vårt klimat- och miljövavtryck i alla delar av verksamheten.

HUR: Tillsammans med kunder och samarbetspartners lagar vi skador mer hållbart.

VARFÖR: Vi ser på hela skadeprocessen från början till slut och arbetar för mer hållbara skadereparationer och ökad cirkularitet; från besiktning till hur vi lagar, vad vi lagar med, hur vi tar hand om avfall och hur vi återvinner material.



Minskad klimatpåverkan genom konkreta initiativ

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.

Digital fotobesiktning

Vi erbjuder våra kunder digital fotobesiktning som underlättar och sparar 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 79 000 kg koldioxid då antalet fotobesiktningar är ca 22 000.

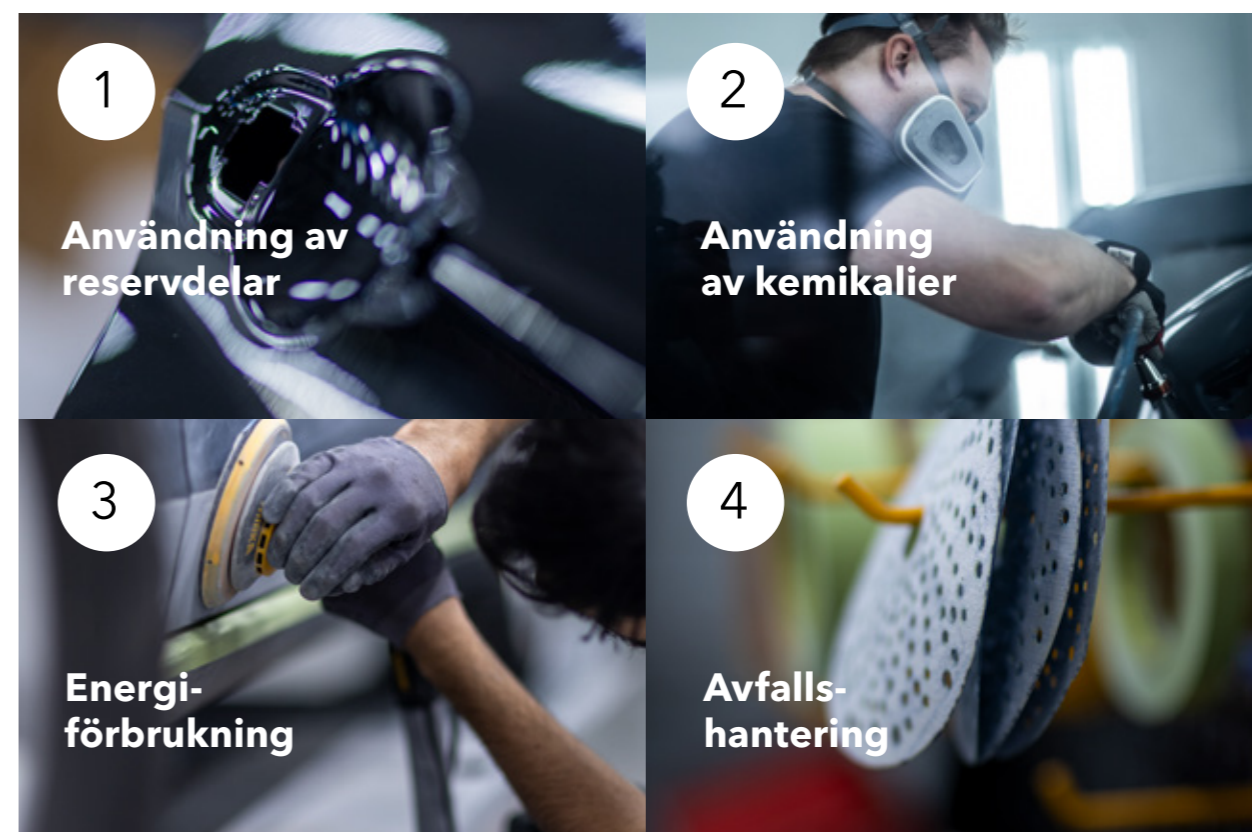


22 000
digitala fotobesiktningar

-79 000 kg
årlig besparing av koldioxid

Fyra områden där vi kan minska miljöpåverkan

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



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.

Även inom området glas kan man minska klimatpåverkan genom att laga ett stenskott 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 stenskott samtidigt. Enligt våra beräkningar släpper en reparation av bilglas (stenskott) ut upp till 44 kg mindre koldioxid än ett byte av en ruta.

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

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.

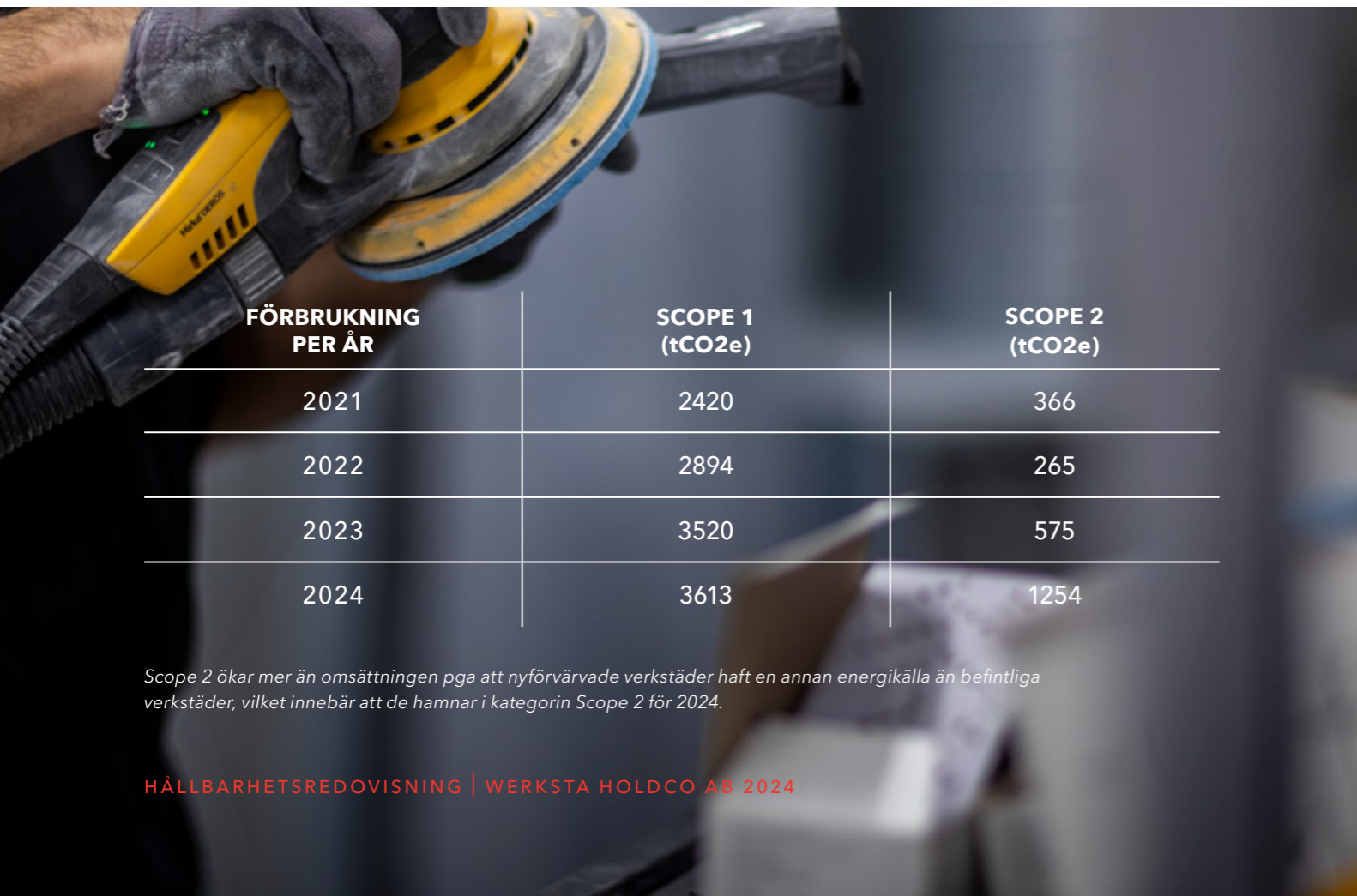
Vi använder till största delen enbart vattenbaserad färg i vår lackering vilket är ett miljövänligare alternativ än en färg baserad på lösningsmedel.



3 Energiförbrukning

Vi sätter tydliga mål för energiförbrukningen i produktionen. Under 2021 startade vi vår mätning av Scope 1 och 2. Nästa steg var 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. Omsättningen i koncernen ökade med 21% mellan 2023 och 2024, medan tCO2e ökade med endast 18%.



FÖRBRUKNING PER ÅR	SCOPE 1 (tCO2e)	SCOPE 2 (tCO2e)
2021	2420	366
2022	2894	265
2023	3520	575
2024	3613	1254

Scope 2 ökar mer än omsättningen pga att nyförvärvade verkstäder haft en annan energikälla än befintliga verkstäder, vilket innebär att de hamnar i kategorin Scope 2 för 2024.



"Det bästa med att arbeta på Autoklinikka är de trevliga kollegorna och att allas arbete uppskattas. Autoklinikka satsar också på en modern arbetsmiljö och på att utveckla sina anställdas kompetens."

Vesa Mattila, Spot repair, Autoklinikka

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.

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.

Effektiv materialåtervinning innebär minskade



Nöjda medarbetare ger nöjda kunder

För oss handlar socialt ansvar om våra värderingar; människor, kvalitet, ärlighet och respekt. Det 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.

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.



”Ingen dag är den andra lik – och varje dag får jag lära mig något nytt. Jag är glad över att arbeta på ett ställe där alla är så måna om kundnöjdhet och att våra kunder verkligen är nöjda och glada”.

Sanna Pekkola, supervisor på Autoklinikka Petikko, Finland



”Jag trivs otroligt bra, vi är som en familj här. Jag började för åtta år sedan i verkstaden som bilmekaniker, men har nu gått över till plåt, vilket jag verkligen brinner för. Vi har det i blodet i min familj – min pappa hade plåtverkstad i Nordmakedonien, där jag växte upp, och min ena son är nu sugen på att prova på yrket”.

Daniel Veckov, plåtslagare på Werksta Mölnlycke, Sverige

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 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.

Werksta som arbetsgivare

Vår framgång nu och i framtiden bygger på våra medarbetare. Vi mäter medarbetarnöjdhet genom årliga

medarbetarundersökningar. År 2024 var svarsfrekvensen för medarbetarundersökningen över 92% för Sverige, Norge och Finland. Personalens genomsnittsbetyg på Werksta var 8,4 på en skala 0 – 10. Våra medarbetares eNPS-index (rekommendation) låg på 47.

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 2024 var den genomsnittliga kundåterkopplingen från kunder till Werksta mätt till ett NPS på 82,5 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 12 procent.

 **Werksta**