Hållbarhetsrapport

Werksta 2021

Werksta
BILSKADECENTER

Innehåll

Koncernchefen Catherine Sahlgren har ordet 05
Hållbart företagande 06
Vår värdekedja 10
Miljöansvar 12
Socialt ansvar 16
Fokus och resultat 2021 18
Fokusområden 2022 19

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 80 skadeverkstäder i Sverige, Finland och Norge och cirka 900 medarbetare. Verksamheten bedrivs under varumärkena Werksta i Sverige och Norge samt Autoklinikka i Finland. 2021 omsatte koncernen drygt 1,5 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

Hållbart företagande

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

Vi har samlat våra lokala hållbarhetsåtaganden till en ny koncernövergripande hållbarhetsstrategi och ett hållbarhets-program med 10 punkter som vi utvärderar årligen.

Genom att säkerställa att hållbarhet genomsyrar verksamheten och vårt erbjudande stärker vi konkurrenskraften. Vår vision är att vara branschens mest hållbara företag och vi arbetar aktivt för att bidra till utvecklingen av ett mer hållbart samhälle.

- Vi arbetar för en trygg, jämlik och diversifierad arbetsplats med nöjda och engagerade medarbetare.
- Vi vill bidra till en hållbar utveckling genom ett systematiskt och aktivt miljöarbete, minimera miljöpåverkan och bli koldioxidneutrala.
- Vi ställer höga krav på våra leverantörer vad gäller kvalitet-, miljö- och sociala aspekter.

Vår verksamhet ska kännetecknas av ett systematiskt och aktivt miljö-arbete. Vi har vissa verksamhetsområden som är anmälningspliktiga och har valt att driva samma miljöarbete och följa egenkontrollförordningen i alla enheter.

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.

Samtliga Werksta Sveriges verkstäder är certifierade enligt ISO 9001: 2015 och ISO 14001:2015 inom kvalitet och miljö och i planen ligger att certifiera verkstäderna i Finland under kommande år. I Norge är verksamheten Miljøfyrtorn-certifierad.

Samtliga verkstäder i Sverige och Finland har kollektivavtal.

Corporate Governance

Vi vill skapa förutsättningar för en hållbar, ansvarsfull och effektiv styrning genom aktiva och ansvarstagande bolag, tydlig roll- och ansvarsför - delning 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 policies. Vi rapporterar in utvecklingen i Worldfavors plattform.

Corporate Governance handlar om hur verksamheten styrs, leds och kontrolleras med syfte att skapa värde för bolagets ägare, medarbetare, leverantörer, kunder och samhället. I Werksta har vi tydliggjort bolags-styrning med 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 leverantörena följer befintliga uppförandekoder och betraktar dessa vid inköp och upphandligar åt företaget.

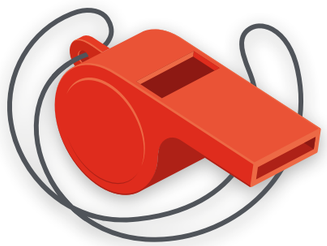
MILJÖPOLICY

- Werksta arbetar systematiskt och aktivt med att identifiera och minska miljöpåverkan.
- Werksta följer som minimum de lagkrav som är relevanta för verksamheten och strävar alltid efter att förbättra sig.
- Vissa aktiviteter är särskilt reglerade för företagets större verkstäder. Werksta har ändå valt att tillämpa samma nivå av egenkontroller och rutiner på samtliga enheter.

Vi tar ansvar för våra handlingar

Werksta ska vara en arbetsplats där var och en av våra medarbetare på ett säkert sätt kan rapportera om missbruk upptäcks. Som ett komple-ment 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 visselblå-sarfunktion är en möjlighet för alla medarbetare att rapportera in miss-tänkta 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 dess 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 uppmuntra 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 bl a medarbetarundersökning, medarbetarsamtal, introduktionsutbildningar och kompetensutveckling. Och 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. Vi har även en dialog med våra kunders kunder, bilägarna, för att säkerställa en hög kundnöjdhet och bedriva ständigt förbättringsarbete. Vi för även en kontinuerlig dialog och samarbete med kunderna för att gemensamt kunna bidra till ett lägre klimatavtryck.

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.

Miljöansvar

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

Därför arbetar vi aktivt med att mäta, hantera och lära oss mer om vår miljöpåverkan. Att mäta vår klimatpåverkan har gjort det möjligt för oss att ta kontroll över de koldioxidutsläpp vi genererar.

Vi arbetar aktivt för att minska påverkan på miljön och säkerställa en hållbar utveckling i vår verksamhet. Naturligtvis uppfyller vi alltid minimikraven i lagar och förordningar. Vi har identifierat fyra viktiga områden som vi särskilt fokuserar på när det gäller att minska miljöpåverkan.

Dessa områden eller miljöaspekter är;

- **Användning av reservdelar**
- **Användning av kemikalier**
- **Energi-förbrukning**
- **Avfalls-hantering**

1 Användning av 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.

Ersatta bildelar genererar alltid avfall och produktionen av en ny reservdel belastar också naturen. 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 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 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.*

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 dubbletter av produkter i lager och att omsättningen är hög, så varorna inte blir gamla. Detta återspeglas också i smarta förvaringslösningar som sparar tid åt våra medarbetare. Vi använder till största delen 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.

	SCOPE 1 (tCO2e)	SCOPE 2 (tCO2e)
SVERIGE	770	268
NORGE	374	0
FINLAND	1761	367
TOTALT	**2905**	**635**

I Scope 1 har vi inkluderat utsläpp från olja, transporter, gas och gasol. Scope 2 inkluderar utsläpp från inköpt el och fjärrvärme.

I Norge är all el från förnybara källor, därav 0 utsläpp i Scope 2. I Sverige och Finland, där el och värme ingår i hyran, har vi räknat fram utsläppen genom en snittsiffra som användes för 2020.

4 Avfallshantering

Utöver att Werksta alltid uppfyller de lagkrav som finns gällande avfallshantering hanteras det avfall som genereras i våra verkstäder hållbart. 2021 gjordes en inventering och kontroll av mängden farligt avfall med syfte att sluta ett samarbetsavtal för en hållbar hantering av vårt avfall.

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. Och det faktum att men 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 1800 kg koldioxid. Exempel!

Kompetent personal spelar en nyckelroll

Vi utbildar regelbundet personalen i olika reparationsmetoder som leder till mindre miljöpåverkan, som exempelvis stenskott- och plastreparationer. Vår kompetens inom reparation av el- och hybridbilar utvecklas också ständigt och Werksta är skadeauktoriserade för Tesla i Sverige, Finland och Norge.

Socialt ansvar

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 arbetssäkerhetsfrågor 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 kontinuerligt i att utveckla medarbetarnas kompetens och professionalism.

Werksta som arbetsgivare

Vår framgång nu och i framtiden bygger på våra medarbetare. Genom årliga medarbetarundersökningar mäter vi medarbetarnöjdheten. År 2021 var svarsfrekvensen för medarbetarundersökningen över 90% och personalnöjdheten var 7,9 på en skala 0-10 och personalens snittomdöme till Werksta var 4,9 (på en skala från 1–6). Vårt NPS (Net Promotor Score) index låg på 33,2 under 2021.

Personal- och kundnöjdhet är hög

Trivsel på arbetet och motiverade medarbetare leder till en utmärkt service vilket i sin tur ger en hög kundnöjdhet. År 2021 var den genomsnittliga kundåterkopplingen från kunder till Werksta mätt till ett NPS på 82. NPS (Net Promotor Score) beskriver kundupplevelsen och sanno-likheten 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 % kvinnor i organisationen, vilket är över branschens snitt på 10%.

Fokus och resultat 2021

10-punkts program 2021

1. Hållbarhet är en agenda-punkt på samtliga ledningsgruppsmöten ✓
2. Leverantörer skriver på Code of Conduct gällande miljö och social hållbarhet ✓
3. Mål avseende miljö ✓
4. Informera samtliga medarbetare om hållbarhetsprogram ✓
5. Analys av lönestruktur ✓
6. Struktur för incidentrapportering ✓
7. Månadsvis mätning andelen reparerat/begagnat jämfört med målsättning ✓
8. Analys av energianvändningen och plan för minskning samt välja energislag med lägre klimatavtryck ✓
9. Minska antalet leverantörer av kemikalier och effektivisera vilka kemikalier som används i verkstäderna ✓
10. Kartläggning av hur avfall hanteras på samtliga anläggningar ✓

✓ Implementerad

Fokusområden 2022

10-punkts program 2022

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

Fokusområden 2022

Under 2022 arbetar vi bland annat med följande aktiviteter:

- Utvärdering av hur Werksta kan bli **koldioxidneutrala**, kartläggning av **energiförbrukning** samt utbyte till **fossilfria energikällor.**
- Genomlysning av koncernens **jämställdhetsarbete** med fokus på att rekrytera mer jämställt och 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).

Werksta
BILSKADECENTER