

Werksta Group

Bærekraftsrapport 2024



 **Werksta**



Innhold

Werksta i korte trekk	6
Historie	8
Administrerende direktørs ord	10
Forretningsmodell for bærekraftig vekst	14
Oppkjøpsstrategi	18
Markedet	20
Hvordan vi skaper verdi	22
Vesentlighetsanalyse	24
Ansvarligforretningsvirksomhet	26
Green repair	28
Miljø og klima	30
Ansatte	34

Dette er Werkstas årsrapport og bærekraftsrapport for regnskapsåret 2024. Rapporten er utarbeidet i samsvar med årsregnskapslovens regler om årsberetning og bærekraftsrapport for morselskapet og konsernet.



Bransjeleder i Norden i et tiår

I 2025 feirer Werksta sitt tiårsjubileum. Da vi startet virksomheten i 2015, var det med to skadeverksteder i Sverige. I dag har vi 111 verksteder – 96 av dem er egneide og 15 er franchisetakere. Virksomheten har ekspandert til både Finland og Norge. Den sterke veksten har også vært lønnsom. Vi er allerede markedsleder i Finland og Sverige, og vi ser også et godt potensial for vekst i Norge.

I dag er Werksta Nordens ledende kjede av bilskadeverksteder. Finland og Sverige har også verksteder som tilbyr mekaniske tjenester. Et av våre viktigste konkurransefortrinn er vår bærekraftige tilnærming. Det er også en viktig grunn til at vår største kundegruppe, forsikringsselskapene, velger oss. Det handler ikke bare om å begrense miljøavtrykket, men også om å gi kundene våre den beste kvaliteten, medarbeiderne våre en arbeidsplass der de kan trives og vokse, eierne våre en god investering – og på den måten bli et forbilde i bransjen.

Formålet med denne rapporten er å fortelle deg om hva vi har oppnådd i 2024 – både operasjonelt og innen bærekraft.

Werksta er Nordens ledende skadeverkstedskjede for reparasjon av metall- og lakkskader på biler, samt reparasjon og utskifting av frontruter. Werksta har 111 verksteder i Sverige, Finland og Norge og rundt 1700 medarbeidere. Virksomheten drives under varemerkene Werksta i Sverige og Norge og Autoklinikka i Finland. I 2024 hadde konsernet en omsetning på 3,3 milliarder svenske kroner.



Werksta i korte trekk

Werksta driver skade- og serviceverksteder der vi utfører alle typer skadereparasjoner på metallplater, plast og lakk, samt mekanisk service på biler. Vi reparerer også steinsprut og skifter frontruter. Werksta samarbeider med alle forsikringsselskaper i våre markeder og håndterer alle bilmerker. Når vi reparerer, tar vi hensyn til hva som er bærekraftig. Det betyr at vi ikke utfører unødvendig arbeid, reparerer alt som kan repareres og bruker brukte reservedeler der det er mulig. Vi går imidlertid aldri på akkord med sikkerhet eller kvalitet.

Nøkkeltall for bærekraft

9 %

Brukte deler

50 %

Plastreparasjoner

44 %

Glassreparasjoner

12 %

Kvinner

21 %

Fototakseringer

Gjennom vårt arbeid med bærekraft sparer vi ca:

13 400

tonn CO₂e per år*

Det tilsvarer:

13 000 flyreiser Stockholm – Roma eller
31 900 bilreiser Gøteborg – Madrid
12,7 millioner melkekartonger

*Basert på andelen reparasjoner, brukte deler og fototakseringer av ca. 100 600 bilreparasjoner i året.



100 600

Skadereparasjoner

111

Skadeverksteder i Norden

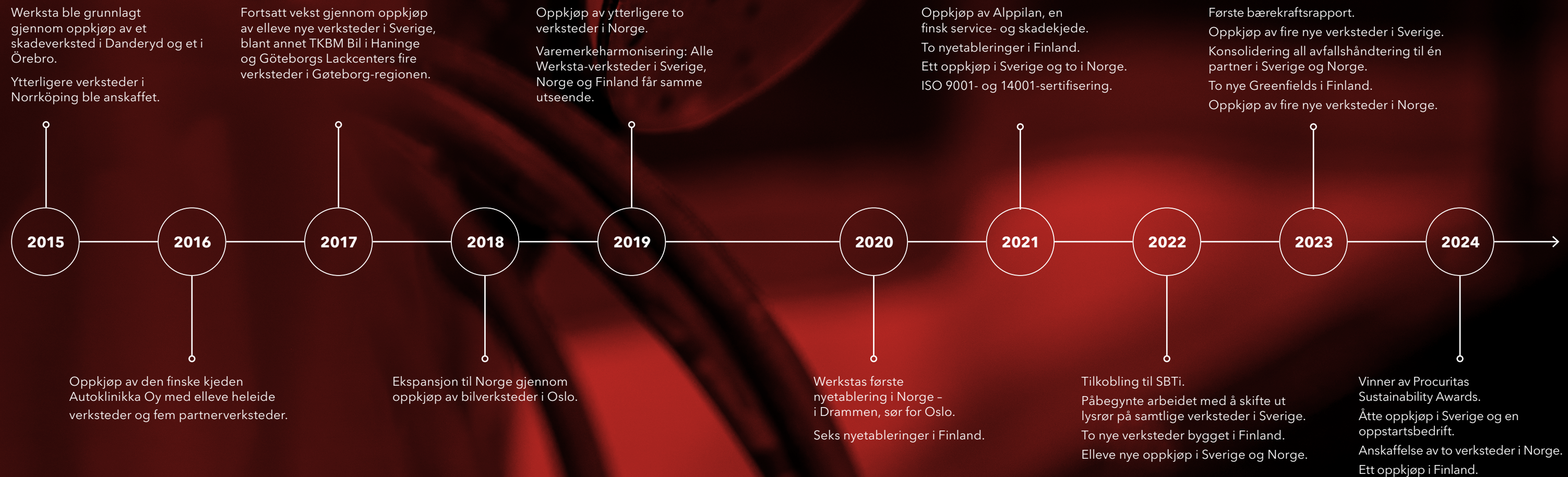
1700

Ansatte i Norden

83

Kundetilfredshet (NPS)

Ti år med vekst





Joel Granath, konsernsjef, Werksta Group

"Fokus på bærekraft bidrar til sterk og lønnsom vekst"

I år, 2025, feirer Werksta sitt tiårsjubileum. På bare ti år har vi utviklet oss til å bli Nordens ledende kjede av bilskadeverksteder. Samtidig har vi bidratt til å påvirke bransjen i retning av større bærekraft. Det er også her en av hemmelighetene bak vår suksess ligger. I løpet av året har vi utvidet kjeden med ytterligere ni verksteder i Sverige, ett i Finland og to i Norge. Parallelt med den sterke veksten økte vi marginene.

Vi bytter ikke ut deler unødvendig. Vi utfører ikke noe unødvendig arbeid. Vi reparerer alt som kan repareres. Dette betyr at virksomheten vår er grunnleggende bærekraftig. Denne filosofien – å hele tiden finne nye måter å spare på jordens ressurser på – har preget virksomheten vår siden oppstarten i 2015. Vi kaller denne tilnærmingen Green Repair. Som Nordens ledende kjede av bilskadeverksteder har vi både en mulighet og en forpliktelse til å bidra til å drive bransjen mot større bærekraft. Som alle andre deler av samfunnet står vi overfor en nødvendig omstilling.

Ved å innta en ledende posisjon i bransjen bidrar vi ikke bare til å redusere karbonavtrykket, men også til å oppfylle de økende kravene til bærekraft fra alle våre interessenter. For å forbli relevante i fremtiden må vi kunne bevise vår samfunnsverdi. Det handler om investorer som investerer i vår fortsatte vekst, kompetente medarbeidere som ønsker å jobbe med oss – og forsikringsselskaper som fortsetter å etterspørre tjenestene våre.

"Digitalisering er en sentral del av strategien vår, og i 2025 vil vi sette ytterligere fart på dette arbeidet. Vi ser et stort potensial i å implementere KI-løsninger for å forbedre kvaliteten og nøyaktigheten på tjenestene våre."

Sterk vekst i alle markeder

I Sverige kjøpte Werksta åtte verksteder og bygget et nytt i 2024. Mange av oppkjøpene fant sted i den nordlige delen av landet, noe som betyr at kjeden nå er landsdekkende i Sverige.

I Finland, der Werksta opererer under navnet Autoklinikka, fortsatte vi vår lønnsomme vekst. Siden 2016 har den finske virksomheten vokst med rundt 20 prosent årlig, hovedsakelig organisk, men også gjennom oppkjøp. I løpet av året ble det gjort ytterligere et oppkjøp.

I Norge, der to nye verksteder ble lagt til virksomheten, klarte vi å snu underskudd til overskudd i 2024, og vi er optimistiske med tanke på utviklingen fremover.

I tillegg ble den sterke veksten i alle de tre markedene oppnådd med økte marginer.

Totalt hadde Werksta 111 verksteder i Sverige, Finland og Norge ved utgangen av året, med 1 700 ansatte. Omsetningen i 2024 var på 3,3 milliarder svenske kroner, sammenlignet med 2,8 milliarder året før.

Styrket konsernledelse og digital satsing

En annen viktig utvikling i løpet av året var at vi styrket hovedstyrets arbeid og organisering ved å skille og tydeliggjøre rollene. Det ble utnevnt en administrerende direktør for den svenske virksomheten, parallelt med en forretningsutviklingssjef for konsernet. Vi har også tatt betydelige skritt for å forbedre den digitale kundereisen, med mål om å gjøre skadebehandlingsprosessen smidigere, mer transparent og tilgjengelig. Digitalisering er en sentral del av strategien vår, og i 2025 vil vi sette ytterligere fart på dette arbeidet. Vi ser et stort potensial i å implementere KI-løsninger for å forbedre kvaliteten og

nøyaktigheten på tjenestene våre. Blant disse er forbedret kommunikasjon, økt selvbetjening og en mobilvennlig plattform. Våre digitale satsinger med økt andel digitale fotokontroller, automatiserte statusoppdateringer og digitale betalingsløsninger styrker kvaliteten på arbeidet vårt og forenkler hverdagen for både bileiere og samarbeidspartnere.

Ved å holde oss i forkant av den teknologiske utviklingen styrker vi vår posisjon som bransjeleder og skaper en moderne, kundefokusert skadebehandlingsprosess.

Fortsatt godt markedspotensial

Det er flere årsaker til Werkstas suksess så langt og forventninger om fortsatt god vekst. En viktig årsak er veletablerte relasjoner med vår viktigste kundegruppe: forsikringsselskapene. Deres tillit er basert på at de vet at vi leverer høy kvalitet. Dette skyldes dels vår spesialkompetanse innen reparasjon av bilskader, og dels at verkstedene våre har alt det tekniske utstyret og kompetansen som trengs for å reparere dagens høyteknologiske biler. Men det handler også om å gjøre det på en mest mulig ressurseffektiv og bærekraftig måte, en faktor som blir stadig viktigere for forsikringsselskapene. En annen viktig faktor er at vi alltid har en vennlig og profesjonell tilnærming til kundens kunde, det vil si bileieren. Hvis bileierne er fornøyde med oss, vil de sannsynligvis også være fornøyde med forsikringsselskapet sitt.

Vår raske vekst skyldes også den pågående omstruktureringen av markedet. Mange mindre verksteder sliter med å holde tritt med den raske teknologiske utviklingen og ser derfor etter muligheter for å slå seg sammen med større aktører. Dette åpner for nye oppkjøpsmuligheter.



The Werksta Way

En utfordring i forbindelse med oppkjøp av nye virksomheter er å få alle til å tenke og handle i tråd med vår tilnærming. Derfor er det viktig med opplæring og kunnskapsdeling i forbindelse med integreringsprosessen. Vi har også utviklet strenge prosesser for alle de ulike fasene av virksomheten vår. Vi kaller disse prosessene, som fungerer som en guide til beste praksis, for "The Werksta Way".

Nye skritt innen bærekraft

Vår tilnærming til bærekraft handler ikke bare om reparasjonene vi utfører – det handler også i stor grad om medarbeiderne våre. For å opprettholde kvaliteten på virksomheten vår er vi avhengige av kompetente, motiverte og ikke minst fornøyde medarbeidere som alle streber mot de samme målene. Siden oppstarten har vi derfor jobbet hardt for å bygge en sterk og inkluderende bedriftskultur som tilbyr både fellesskap og personlig utvikling. En utfordring i dag er å finne

gode bilmekanikere, og vi er derfor opptatt av å både tiltrekke oss og beholde de rette medarbeiderne. En ny utfordring i vår bransje er at komponentene blir dyrere og dyrere – men dette bidrar også til at man er mer villig til å reparere enn å skifte ut.

Takket være vår sterke bedriftskultur, veletablerte prosesser og ambisiøse medarbeidere er vi godt rustet til å finne nye, smarte måter å jobbe mer bærekraftig på – og til å fortsette den vellykkede vekstreisen vår.

Joel Granath
Konsernleder, Werksta Group

Forretningsmodell for bærekraftig vekst

Werkstas visjon er å bli den ledende europeiske spesialisten på bilskader. Så langt har vi oppnådd denne posisjonen i Finland og Sverige – og vi er på god vei i Norge. For å nå våre ambisiøse planer arbeider vi etter en forretningsmodell som er basert på å sette kunden i sentrum, hele tiden bli mer bærekraftige og optimalisere driften gjennom en strukturert tilnærming.

Kunden i fokus

Fokuset i Werkstas forretningsmodell er å levere en kundeopplevelse i toppklasse. For å lykkes med dette holder vi et høyt servicenivå, har korte ledetider i reparasjonsprosessen og tilbyr digitale løsninger som gjør kontakten mellom oss og kundene våre smidig og enkel. Vårt omfattende nettverk av verksteder betyr at kundene våre kan få bilen reparert raskt, noe som reduserer tiden den tilbringer på verksted – og ulempene ved å være uten bil.

Bærekraft i sentrum

Werksta streber etter å være bransjeledende innen bærekraftige bilreparasjoner. Vi prioriterer derfor å reparere fremfor å bytte ut, for å redusere karbonavtrykket og avfallet og dermed bidra til en grønnere fremtid. Vi investerer i ledende teknologi, resirkulering av materialer og energieffektive metoder i verkstedene våre. I tillegg er ESG-initiativene våre (miljø, sosiale forhold og selskapsstyring) i tråd med FNs bærekraftsmål for å sikre at vi kontinuerlig minimerer vår påvirkning på klima, miljø og samfunn.

The Werksta Way for optimalisert drift

Werkstas oppskrift på suksess er å drive virksomheten The Werksta Way. Dette er et strukturert rammeverk av prosesser, metoder og verktøy som har som mål å optimalisere driften. Det handler også om å involvere medarbeiderne i forbedringsprosessen. Ved å integrere beste praksis og digitale løsninger i hele organisasjonen optimaliserer vi arbeidsflyten, reduserer ledetidene og øker produktiviteten. The Werksta Way integrerer en datadrevet tilnærming til beslutningstaking og avvikshåndtering i den daglige driften for å sikre at hvert verksted kontinuerlig leverer høyeste kvalitet.

Skalerbarhet og potensial for økt markedsandel

Werksta opererer i et fragmentert marked med et godt potensial for vekst gjennom oppkjøp og regional ekspansjon. Vår strategi er å kjøpe opp og bygge for å vokse og øke markedsandelen i det nordiske markedet, styrke servicenettverket vårt og oppnå stordriftsfordeler. Ved å integrere nye virksomheter, videreutvikle den digitale arbeidsflyten og inngå strategiske partnerskap sikrer Werksta både skalerbar og bærekraftig vekst – samtidig som vi optimaliserer driften og leverer høy kundetilfredshet.

Vår strategi for å bli Europas ledende bilskadeverkstedskonsern

Werkstas strategi er å bli det sikreste, mest effektive og mest bærekraftige bilskadeverkstedskonsernet i Europa. Ved å kombinere ekspertise på området med ledende teknologi og kundesentrisk service skaper vi langsiktig verdi for kunder, ansatte, investorer og samfunnet. Strategien vår er basert på tre nøkkelementer – våre verdier, vår visjon og våre strategiske mål.

Vår visjon

Werkstas visjon er å være den ledende europeiske spesialisten på bilskader, betrodd av våre kunder og partnere og elsket av våre ansatte. Vi er ledende innen bærekraft, en foregangsbedrift i bransjen og går foran med et godt eksempel.

Våre strategiske mål

Våre strategiske mål definerer Werkstas ambisjoner for vekst, bærekraft og interessentengasjement. Disse målene sikrer at vi fortsetter å styrke markedsposisjonen vår, øke effektiviteten i virksomheten vår og bidra til en grønnere og mer bærekraftig bransje. Werkstas strategiske mål er fokusert på tre av våre viktigste interessentgrupper.

Kunder og bransjepartnere

For å sikre rettidige og effektive reparasjonstjenester av høy kvalitet.

Eksempler på indikatorer: kundetilfredshet (NPS), ledetid og reparasjonsfrekvens.

Mennesker og samfunn

Skape en positiv kultur på arbeidsplassen og investere i opplæring og utvikling. Et sterkt fokus på bærekraft fremtidssikrer også virksomheten vår.

Eksempler på indikatorer: medarbeiderengasjement og -tilfredshet (eNPS), inkludering og kjønnsbalanse, andel brukte reservedeler og energiforbruk.

Aksjonærer

Å levere lønnsom vekst og finansiell stabilitet.

Eksempler på indikatorer: lønnsomhet, vekst, markedsandel



"Det beste med jobben min er å utvikle en god arbeidsplass med et godt miljø og høy produktivitet. Alle de små detaljene for å oppnå dette er svært givende og utfordrende – og lagånden når man lykkes, er enorm."

Stig Slaggard, anleggsleder ved Werksta Alna, Norge

Verdier

Mennesker

Virksomheten vår er bygget på mennesker. Selv om vi alle er forskjellige, er alle, og alles arbeid, like verdifullt. Titler kommer i andre rekke – vi går foran med et godt eksempel. Vi er vennlige og viser omtanke. Slik skaper vi en unik lagånd.

Kvalitet

Vi har et profesjonelt og kompetent team. Vår ambisjon er å gjøre det lille ekstra for kundene våre. Vi er stolte av arbeidet vårt, men samtidig ivrige etter å utvikle oss. Det er slik vi kan bli ledende i bransjen.

Ærlighet

Vi er ærlige og ekte. Vi holder det vi lover kundene våre, partnerne våre og hverandre. Vi har en høy grad av integritet i vår tilnærming til arbeidet, og vi kommuniserer åpent. Det er slik vi bygger tillit.

Respekt

Vi behandler våre kunder, samarbeidspartnere og hverandre med respekt. Vi tar ansvar for våre handlinger og leverer i tide. Av hensyn til miljøet reparerer vi i stedet for å bytte ut – fordi vi kan. Det er slik vi tar ansvar.

Werksta bygger og kjøper opp for å vokse videre

Når Werksta vokser, gjør vi det på tre måter: organisk, gjennom oppkjøp og ved å bygge nye verksteder. Her forteller vi om to eksempler fra det siste regnskapsåret – et verksted vi bygde i Bromma i Stockholm, og et vi kjøpte i Mölnlycke utenfor Göteborg.

"Omfattende styring hit fra forsikringsselskapene helt fra starten"

Strategisk plassert i et industriområde, vis a vis Bromma flyplass og et steinkast fra kjøpesenteret Bromma Blocks, er det siste i rekken av Werkstas egne byggeprosjekter. Verkstedet ble offisielt åpnet i desember 2024.

Planleggingen av verkstedet startet våren 2024, og allerede i oktober samme år var råbygget på plass. Etter det gikk det raskt med byggingen av det som nå er et blikkenslager- og lakkeringsverksted, som allerede mottok de første skadesakene i november. Etterspørselen fra forsikringsselskapene er stor.

- Beliggenheten ble valgt hovedsakelig av to grunner – for det første er det bra fra et kommunikasjonsmessig synspunkt for kundene, og for det andre fantes det ikke noe sertifisert BMW-verksted i området, noe vi har klart å bli, sier Petar Presl.

Stikk i strid med den rådende trenden i bransjen om at det er vanskelig å rekruttere dyktige medarbeidere, får Werksta i Bromma en jevn strøm av henvendelser fra folk som ønsker å jobbe der – og som er villige til å reise daglig helt fra Enköping, eller til og med flytte fra Nyköping, for å gjøre det.

- Mange ønsker å jobbe i et friskt miljø som dette. I tillegg kommer Werkstas åpne bedriftskultur, der alle blir sett og ansett som viktige – og der det også er gode muligheter for å utvikle seg videre i yrket sitt, kommenterer Petar Presl.

Noe av det han er mest stolt av å ha oppnådd på så kort tid, er å ha påvirket de ansattes syn på å reparere så mye som mulig i stedet for å bytte ut.



Petar Presl, anleggsleder Werksta Bromma

"Så langt har vi ikke byttet en eneste baksjerm. Vi har også blitt nummer tre i Werksta Sverige når det gjelder reparasjon av plastskader. Målet er å bli best".



Linn Stenholm, anleggssjef Werksta Mölnlycke

"Vi trenger ikke lenger å finne opp hjulet på nytt – det finnes ferdige prosesser for alt"

Etter å ha drevet MLS Bil och Däck i Mölnlycke siden 1990, følte familien Gustafsson at det var på tide å selge. "Vi hadde flere interessenter, men valgte Werksta fordi det ville gi oss muligheten til å ekspandere, samtidig som vi kunne beholde sjelen i virksomheten. Det faktum at vi deler verdier knyttet til kvalitet, bærekraft og omsorg for våre ansatte, veide tungt i beslutningen." Det sier Linn Stenholm, som overtok ledelsen av virksomheten etter sin far i forbindelse med eierskiftet.

I fire generasjoner har familien Gustafsson drevet MLS i Mölnlycke utenfor Göteborg. Virksomheten har vokst kontinuerlig siden oppstarten og omfatter i dag service-, dekk- og skadeverksteder med autorisasjon for VW, Audi, Škoda, Seat, Cupra og VW Transport. MLS har i dag 14 ansatte og en omsetning på ca. 25 millioner svenske kroner. I august 2024 solgte familien livsverket sitt til Werksta.

- Vi innså at vi måtte investere tungt for å holde tritt med den raske teknologiske utviklingen av biler og for å forbli relevante for kundene våre. Dette krevde en eier med både finansielle muskler og dyp kunnskap, sier Linn Stenholm.

- Vi hadde også et ønske om å utvikle virksomheten videre og ekspandere. Dette kan vi nå gjøre blant annet ved å bygge vårt eget lakkeringsverksted. Jeg er glad for å fortsatt lede organisasjonen og ser frem til en spennende reise fremover, fortsetter hun.

MLS har en sterk lokal forankring og mange lojale kunder. For Linn Stenholm var det viktig å beholde familiefølelsen i virksomheten, og at kundene skulle kunne kjenne seg igjen også etter eierskiftet.

- Jeg setter pris på at vi får det rommet – samtidig som vi kan dra nytte av all ekspertisen, systemene og prosessene som finnes i Werksta. For eksempel

krever den raske teknologiske utviklingen i bilbransjen nye digitale diagnoseverktøy, som vi må lære oss å håndtere. Det er betryggende å vite at en Werksta-spesialist bare er en telefonsamtale unna og kan komme til oss på kort varsel og veilede oss på stedet.

- Det er også fint at det finnes klare prosesser for alt, og at vi ikke trenger å bruke tid og energi på å finne opp hjulet på nytt hele tiden, sier hun.

Bærekraft er noe familien Gustafsson alltid har lagt vekt på i sin virksomhet, noe som blant annet innebærer at alt som kan repareres, skal repareres, og at deler ikke byttes ut unødvendig. Ifølge Linn Stenholm handler bærekraft også om å beskytte medarbeiderne, få dem til å føle seg vel på arbeidsplassen og være stolte av arbeidet de gjør.

- Vi har som policy å fremme mangfold, fordi vi har erfart at en blanding av alder, kjønn og opprinnelse skaper en bedre dynamikk i verkstedet, sier hun.

- En av styrkene ved virksomheten vår har alltid vært at alle hjelper til med alt. Vi setter pris på at denne følelsen også finnes i Werksta.

Rask utvikling av kjøretøyteknologi driver markedet

Digitalisering. Elektrifisering. Nye bilprodusenter. Dette er noen av trendene som for tiden preger bilindustrien. Den raske endringstakten gjør at kravene til verkstedene øker – både når det gjelder spesialkompetanse på å reparere bilskader, og når det gjelder å ha det tekniske utstyret som trengs for å reparere skader på dagens høyteknologiske biler. Dette fører igjen til en konsolidering av markedet, og små verksteder får stadig større problemer med å oppfylle de nye kravene og betingelsene.

Digital transformasjon

Da digitaliseringen av bilindustrien startet, valgte mange produsenter å bygge inn datamaskiner i bilene sine. Underleverandører programmerte datamaskinene for individuelle oppgaver, for eksempel å vise hastighet eller styre et ABS-system. Trenden går nå i retning av sentralisert programvare, en datamaskin som gjør alt. Resultatet er at kompleksiteten øker enda mer. I dag trenger nesten alle funksjoner i en bil, som utslippskontroll, styring og stabilisering, programvare for å fungere. Hvis den ikke fungerer, kan du ikke begynne å innsisere bilen. Neste skritt er selvkjørende biler, der utviklingen av kunstig intelligens er en sentral drivkraft, og der enorme mengder data samles inn via bilens sensorer og behandles av intelligente algoritmer.

Denne utviklingen betyr at reparatørene trenger erfaring, ekspertise og ofte sofistikert, kostbart og stadig oppdatert utstyr for å reparere bilskader. I tillegg er lisenser for programmer dyre og krever mye administrasjon. Digitalisering er en fordel for større aktører som kan tilby bedre systemer og prosesser, som kan dele kunnskap mellom verksteder, og som kan tilby spesialutdannede mekanikere.

Elektrifisering

Salget av elektrifiserte kjøretøy har vokst kraftig de siste årene og forventes å fortsette å øke som følge av flere miljøkrav, restriksjoner på fossildrevne kjøretøy og økt miljøbevissthet blant forbrukerne. Elektrifiseringen påvirker alle deler av bransjens verdikjede og skaper nye utfordringer og muligheter.

For eksempel introduserer bedrifter nye bilmerker i bilparken sin, noe som stiller krav til ny spesialisert kunnskap om disse bilmerkene. Stadig kraftigere biler har også ført til en økning i antallet forsikringskrav.

Forsikringsselskapene driver frem profesjonalisering

De økende kravene til reparatørene gjør at markedet for tiden gjennomgår en profesjonaliseringsprosess. Små verksteder har vanskelig for å foreta de betydelige investeringene og den økte opplæringsinnsatsen som kreves for å holde tritt med den teknologiske utviklingen på bilområdet.

I tillegg til den teknologiske utviklingen er denne trenden i stor grad drevet av forsikringsselskapene, som ønsker færre samarbeidspartnere og forenklede, standardiserte og digitaliserte prosesser, og som derfor foretrekker å samarbeide med større verkstedkjeder med god geografisk spredning, det vil si nærhet til forsikringsselskapenes kunder. Forsikringsselskapene ønsker også rask levering, jevn kvalitet og et fullservicetilbud.

En annen viktig faktor for forsikringsselskapene er at partnerne deres leverer tjenester på en bærekraftig og ressurseffektiv måte.

Disse trendene betyr at det er gode muligheter for selskaper som Werksta til å fortsette å vokse, både ved å kjøpe opp mindre, frittstående verksteder og ved å bygge nye, samt ved å kontinuerlig utvikle bærekraftsarbeidet sitt.

Slik skaper vi verdi

For kunder:

Kundene våre er hovedsakelig forsikringsselskaper, men også flåteselskaper og andre bedriftskunder. Til disse tilbyr Werksta høy kvalitet og effektivitet ved reparasjon av skader, rask service og bærekraftige prosesser. Vi har en kontinuerlig dialog med kundene for å sikre at vi innfrir forventningene deres og for å

identifisere potensielle forbedringsområder. Vi har også en dialog med kundenes kunder, altså bileierne, for å sikre at de er fornøyde med arbeidet vårt. Vi gjennomfører en kundetilfredshetsundersøkelse (NPS) etter hvert kundebesøk for å finne ut hvordan kunden opplever leveransen vår.

For aksjonærer:

Werksta må fortsette å vise langsiktig og bærekraftig lønnsomhet for å være attraktiv for investorer. Det er også viktig at eierne våre ønsker å fortsette å investere i veksten vår. Det krever også at vi driver ansvarlig og bærekraftig, og at vi er en attraktiv arbeidsgiver som tilbyr et trygt og sikkert arbeidsmiljø.

For ansatte:

Gjennomgående høy score på medarbeiderundersøkelsen er et tegn på at Werksta så langt har lyktes i sin ambisjon om å tilby et stimulerende og trivelig arbeidsmiljø. Det er også avgjørende for å tiltrekke seg og beholde dyktige og serviceorienterte medarbeidere. Vi bestreber oss også på å skape en mangfoldig og sunn arbeidsplass som er fri for diskriminering. For å sikre at vi lykkes, fører vi en kontinuerlig dialog med medarbeiderne gjennom blant annet medarbeidersamtaler, ukentlige og månedlige møter og den årlige medarbeiderundersøkelsen. Vi jobber aktivt med kompetanseutvikling i form av introduksjonskurs, merkeopplæring og teknisk opplæring.

For samfunnet:

Den viktigste verdien Werksta skaper for samfunnet, er at vi forlenger levetiden til bilene ved å sørge for at de blir reparert i stedet for skrotet, og at vi reparerer i stedet for å bruke nye reservedeler så mye som mulig. Det betyr at vi bidrar til å redusere forbruket av jordens ressurser. Vi betaler skatt i de markedene der vi opererer, og vi tilbyr arbeidsplasser på trygge og sikre arbeidsplasser. Ved å øke bærekraften i alle prosessene våre ønsker vi også å være et forbilde og drive bransjen i retning av større bærekraft.

For leverandører:

Et godt samarbeid skaper verdi for både Werksta og leverandørene våre. Hvis leverandørene er fornøyde med oss, er det mer sannsynlig at vi får god service og gode produkter. Det øker også vår evne til å sikre at leverandørene etterlever Werkstas Code of Conduct på områder som lover og regler, menneskerettigheter og gode arbeidsforhold. Vi har en kontinuerlig dialog med leverandørene våre for å bidra til lavere miljøpåvirkning i leverandørkjeden. Bærekraft er et viktig kriterium når vi velger ut nye leverandører.

Vesentlighetsanalyse

Fokusområdene og prioriteringene våre for bærekraft er basert på vår vesentlighetsanalyse. Vi har spurt interessentene våre om hvilke bærekraftsspørsmål de anser som viktigst, og identifisert de områdene vi kan påvirke. Basert på dette har vi kommet frem til elleve relevante fokusområder for Werksta som er knyttet til FNs bærekraftsmål fra Agenda 2030.

11 fokusområder

Medarbeiderne og virksomheten	Vårt tilbud	Etikk og virksomhetsledelse	Miljø og klima
A Sikkerhet på arbeidsplassen	D Prosess-effektivitet	F Etikk, retningslinjer og antikorrupsjon	H Mindre påvirkning under reparasjon
B Ledelse, opplæring, medarbeider-tilfredshet	E Kvalitet og kundetilfredshet	G Bedrifts-styring	I Bruk av kjemi-kalier
C Mangfold, likestilling			J Energi-forbruk
			K Avfalls-håndtering

3

GOD HÅLSA OCH VÄLBEFINNANDE

5

JÄMSTÄLLHET

8

ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT

7

HÅLLBAR ENERGI FÖR ALLA

12

HÅLLBAR KONSUMTION OCH PRODUKTION

13

BEKÄMPA KLIMAT-FÖRÄNDRINGARNA

Globale mål der Werksta kan bidra

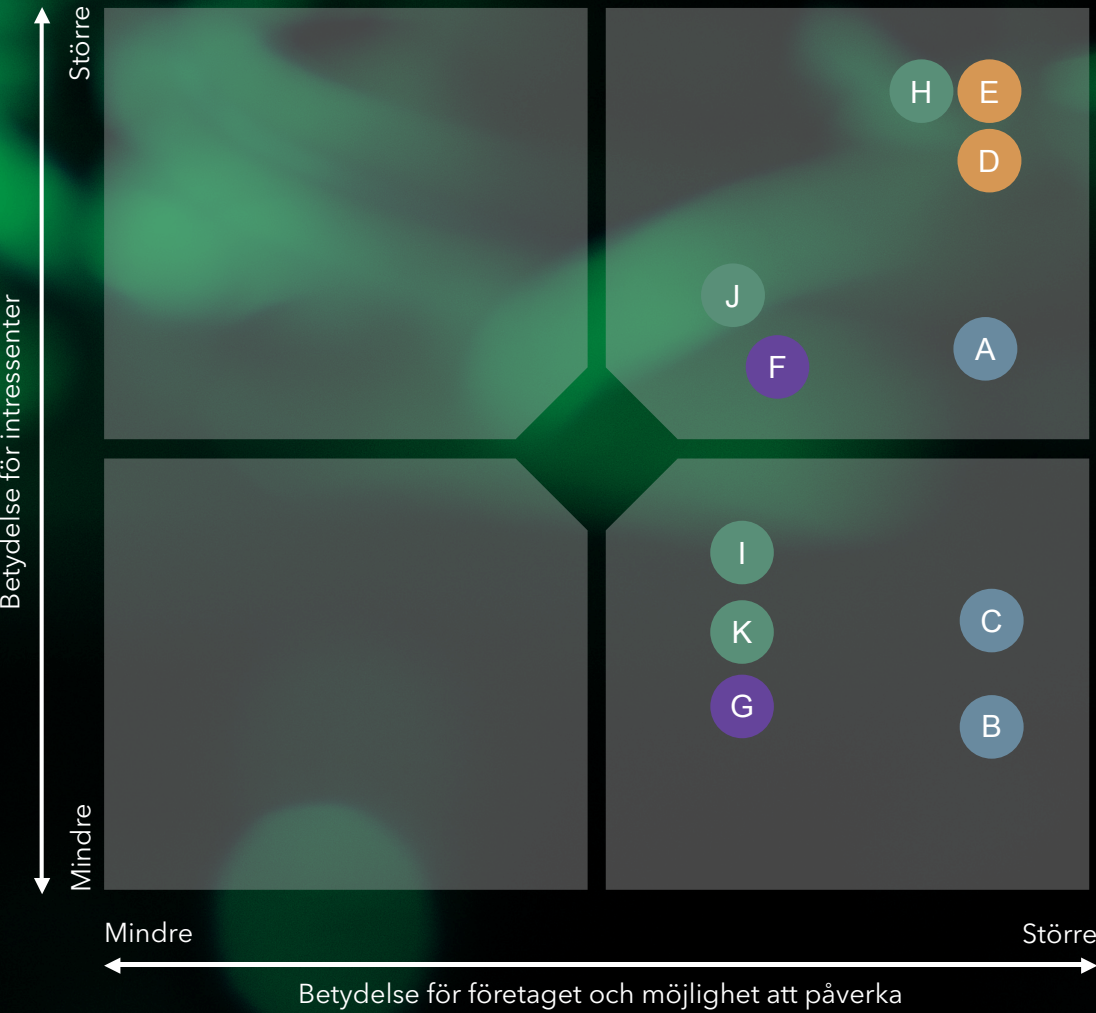
De globale bærekraftsmålene som Werksta kan bidra til, er god helse og trivsel, likestilling mellom kjønnene, bærekraftig energi for alle, anstendig arbeid og økonomisk vekst, bærekraftig forbruk og produksjon og bekjempelse av klimaendringer.



Prioriteringer

Vi erkjenner at det området som er av størst betydning både for interessentene og for selskapet, er tilbudet vårt. Det er også her vi har størst mulighet til å gjøre en forskjell.

Reparasjonsprosessen er også et verdifullt område for interessenter der vi kan redusere klimapåvirkningen vår.



Fokus på bærekraft for et sterkere selskap og et bedre samfunn

Siden 2021 har Werksta støttet Global Compacts prinsipper for ansvarlig næringsliv. Vi støtter også FNs 2030-agenda, der vi kan bidra til flere av bærekraftsmålene gjennom vårt fokus på bærekraftig forretningsutvikling. Vår visjon er å være det mest bærekraftige selskapet i bransjen, og vi arbeider aktivt for å bidra til utviklingen av et mer bærekraftig samfunn. Ved å sørge for at bærekraft gjennomsyrrer virksomheten og tilbudet vårt, styrker vi konkurransekraften vår.

Vi har kartlagt verdikjeden vår og gjennomført en vesentlighetsanalyse basert på interessentene våre, og vi rapporterer i henhold til ESG-prinsippene for bærekraftsinformasjon.

Virksomheten vår skal kjennetegnes av et systematisk og aktivt miljøarbeid, der vi minimerer miljøpåvirkningen og jobber for å bli karbonnøytrale. Vi har visse meldepliktige virksomhetsområder og har valgt å drive det samme miljøarbeidet og følge internkontrollforskriften i alle enheter.

Menneskerettigheter, antikorupsjon og bestikkelser

Å støtte og respektere menneskerettighetene og fremme gode sosiale forhold er viktig for oss både internt og eksternt. Vår tilnærming til dette er nedfelt i verdiene våre og i en rekke policydokumenter, som våre etiske retningslinjer, retningslinjer for likestilling og retningslinjer for varsling. Gjennom våre styringssystemer, kontrollorganer og sertifiseringer gjennomføres det jevnlige revisjoner for å avdekke eventuelle mangler eller forbedringsmuligheter.

Risikoen for uregelmessigheter som bestikkelser eller korrupsjon finnes i alle forretningsforhold, og vår virksomhet er intet unntak. Vår ambisjon er å følge høye etiske standarder i alt vi gjør. Vi har konsernomfattende retningslinjer for innkjøp og representasjon, med etiske retningslinjer for

leverandørene våre. Ansvarlige innkjøp er en hjørnestein i vår virksomhet og vår bærekraftstrategi, og gjenspeiler vår forpliktelse til å integrere etiske, sosiale og miljømessige hensyn i innkjøpsprosessene våre. Vi overholder gjeldende lover i de landene der vi driver virksomhet, og de nasjonale reglene for gaver, belønninger og andre forretningsmessige fordeler. Gaver til ansatte brukes restriktivt, og det samme gjelder ekstern representasjon

Medarbeidere

En viktig suksessfaktor er at våre medarbeidere trives og utvikler seg i Werksta. Vi arbeider alltid for å forbedre ledelse, helse og sikkerhet på alle arbeidsplassene våre, og vi har satt oss konserndekkende mål for medarbeiderengasjement, redusert gjennomtrekk av ansatte, sykefravær og et fortsatt lavt antall arbeidsulykker. Vi er opptatt av å skape en trygg, likestilt og mangfoldig arbeidsplass med fornøyde og engasjerte medarbeidere.

Bærekraftprogram

Vi har samlet våre lokale bærekraftforpliktelser i en ny konsernomfattende bærekraftstrategi og et 10-punkts bærekraftprogram som vi evaluerer hvert år (se side 33).

Alle verkstedene i Sverige og Finland er sertifisert i henhold til ISO 9001:2015 og ISO 14001:2015 innen kvalitet og miljø. I Norge er organisasjonen Miljøfyrtårn-sertifisert.



RETNINGSLINJER FOR BÆREKRAFT

- Werksta bidrar til en bærekraftig utvikling ved å øke bevisstheten rundt bærekraftig utvikling og minimere den negative innvirkningen virksomheten har på miljøet.
- Werksta arbeider for en trygg, likestilt og mangfoldig arbeidsplass med engasjerte og motiverte medarbeidere.
- Med utgangspunkt i FNs bærekraftsmål krever Werksta at leverandørene etterlever dagens etiske retningslinjer og tar hensyn til disse ved innkjøp og anskaffelser for selskapet.

10-punktsprogram

2024 Fokusområder

- 1. Balanse i kjønnsfordelingen
- 2. Økt tilfredshet blant de ansatte
- 3. Forberedelse for tilkobling til SBTi
- 4. Dobbel materialitetsanalyse
- 5. Øke andelen plate-, plast- og glassreparasjoner
- 6. Øke andelen brukte deler
- 7. Øke andelen fototakseringer
- 8. Redusere energiforbruket
- 9. Forbedre avfallshåndteringen i verkstedene
- 10. Øke kundetilfredsheten

2025 Fokusområder

- 1. Balanse i kjønnsfordelingen
- 2. Økt tilfredshet blant de ansatte
- 3. Forberedelse for tilkobling til SBTi
- 4. Implementering av CSRD-rapportering
- 5. Øke andelen plate-, plast- og glassreparasjoner
- 6. Øke andelen brukte deler
- 7. Øke andelen fototakseringer
- 8. Redusere energiforbruket
- 9. Forbedre avfallshåndteringen i verkstedene
- 10. Øke kundetilfredsheten

✓ Pågående ✓ Implementert



Green Repair gir veiledning og fokus

Høsten 2022 tok vi et nytt grep for å fokusere enda mer på bærekraft, sammen med kundene våre. Vi kaller det Green Repair. Vi ser på hele skadeprosessen fra start til slutt, for å redusere karbonfotavtrykket og miljøpåvirkningen: alt fra taksering til hvordan vi reparerer, hva vi reparerer med, hvordan vi håndterer avfall og hvordan vi resirkulerer materialer.

Bærekraft i hvert steg

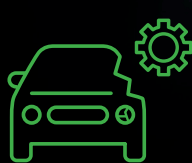


1. Skadetaksering

Før: Under skadetaksering vurderer og planlegger vi reparasjonen med et bærekraftig blikk.

Med digital fototaksering med mobilen spares både klima, tid og penger.

- Skadetaksering
- Digital skadetaksering (med mobil)



2. Reparasjon av skader

Under: Reparasjonen av selve bilen gir størst mulighet til å redusere påvirkningen på klima og miljø. Vi ser på hvert trinn hva som gir forretningsmessige og bærekraftige fordeler.

- Reparer plast, metallplater og glass i stedet for nye reservedeler
- Bruk av brukte reservedeler i stedet for nye reservedeler
- Werksta Express og Spot Repair
- Bruke vannbasert lakk
- Bruk av fornybare energikilder og reduksjon av energiforbruket



3. Avfallshåndtering

Etter: Vi har en veletablert prosess for å samle inn avfall og gi det nytt liv.

Gjenvinne materialer og sortere brennbart

- Papp, glass, gummi

Sortere blandet avfall

- Metall, aluminium, elektronikk

Håndtere avfall

- Alt avfall som ikke er i samsvar med kravene, går til deponi for videre avhending.
- Farlig avfall, herunder kjemikalier

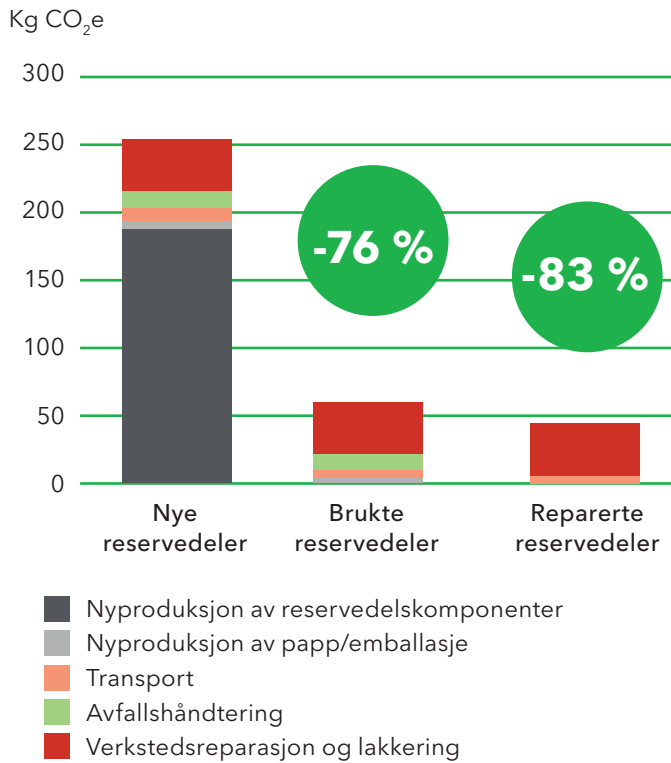
Vi reparerer når det er mulig

Bruk av reservedeler utgjør den største klimapåvirkningen vår. Vi reparerer derfor skadede deler, eller bruker brukte deler når det er mulig, fordi det betyr en betydelig lavere klimapåvirkning.

Det er et velfungerende marked med brukte reservedeler som er like gode som helt nye. Med den fordelen at de er billigere og at de får nytt liv i en annen bil, men uten ekstra klimapåvirkning.

Reparasjon av plast-, glass- eller plateskader gir det laveste klimaavtrykket, hele 83 % lavere enn nye reservedeler, noe som betyr at vi reparerer plast, metallplater og glass der det er mulig.

Karbonavtrykk ved reparasjon i kg CO₂e



-76 % -83 % -44 kg

Hvis alle utslipp, som energi, avfall og transport, inkluderes i CO₂-utslippene fra produksjonen av en ny komponent, kan en brukt komponent spare rundt 76 % av CO₂-utslippene.

Ved å reparere den originale, brukbare delen oppnår man rundt 83 prosent lavere utslipp.

Ifølge våre beregninger gir reparasjon av bilglass (steinsprut) opptil 44 kg mindre CO₂-utslipp enn å skifte ut frontruten.

HVA: Green Repair beskriver vårt arbeid med bærekraft der vi streber etter å redusere vårt klima- og miljøavtrykk i alle deler av virksomheten.

HVORDAN: Sammen med kunder og samarbeidspartnere reparerer vi skader på en mer bærekraftig måte.

HVORFOR: Vi ser på hele skadeprosessen fra start til slutt og jobber for mer bærekraftige skadereparasjoner og økt sirkularitet: fra taksering til hvordan vi reparerer, hva vi reparerer med, hvordan vi tar hånd om avfall og hvordan vi resirkulerer materialer.



Redusert klimapåvirkning gjennom konkrete tiltak

Vi er klar over at aktivitetene våre påvirker miljøet både lokalt og globalt. Vi arbeider kontinuerlig med aktiviteter for å redusere påvirkningen vår på de områdene som har størst fotavtrykk, og for å sikre en bærekraftig utvikling. Vi overvåker og måler aktiviteter for å få kontroll over karbonutslipp og miljøpåvirkning, og vi samarbeider med kunder og partnere for å redusere disse. Vi oppfyller selvfølgelig alltid minimumskravene i lover og forskrifter.

Digital fototaksering

Vi tilbyr kundene våre digital fototaksering som gjør livet enklere og sparer tid for dem som har fått en skade på bilen sin. I stedet for å dra til et verksted for å takserer skaden, tar du ganske enkelt bilder med mobiltelefonen og sender dem til verkstedet. Det at du slipper å kjøre til et verksted for å få bilen din kontrollert, reduserer også klimapåvirkningen. En fototaksering sparer i gjennomsnitt 4 kg karbondioksid, noe som gir en årlig besparelse på ca. 79 000 kg karbondioksid når antallet fototakseringer er ca. 22 000.

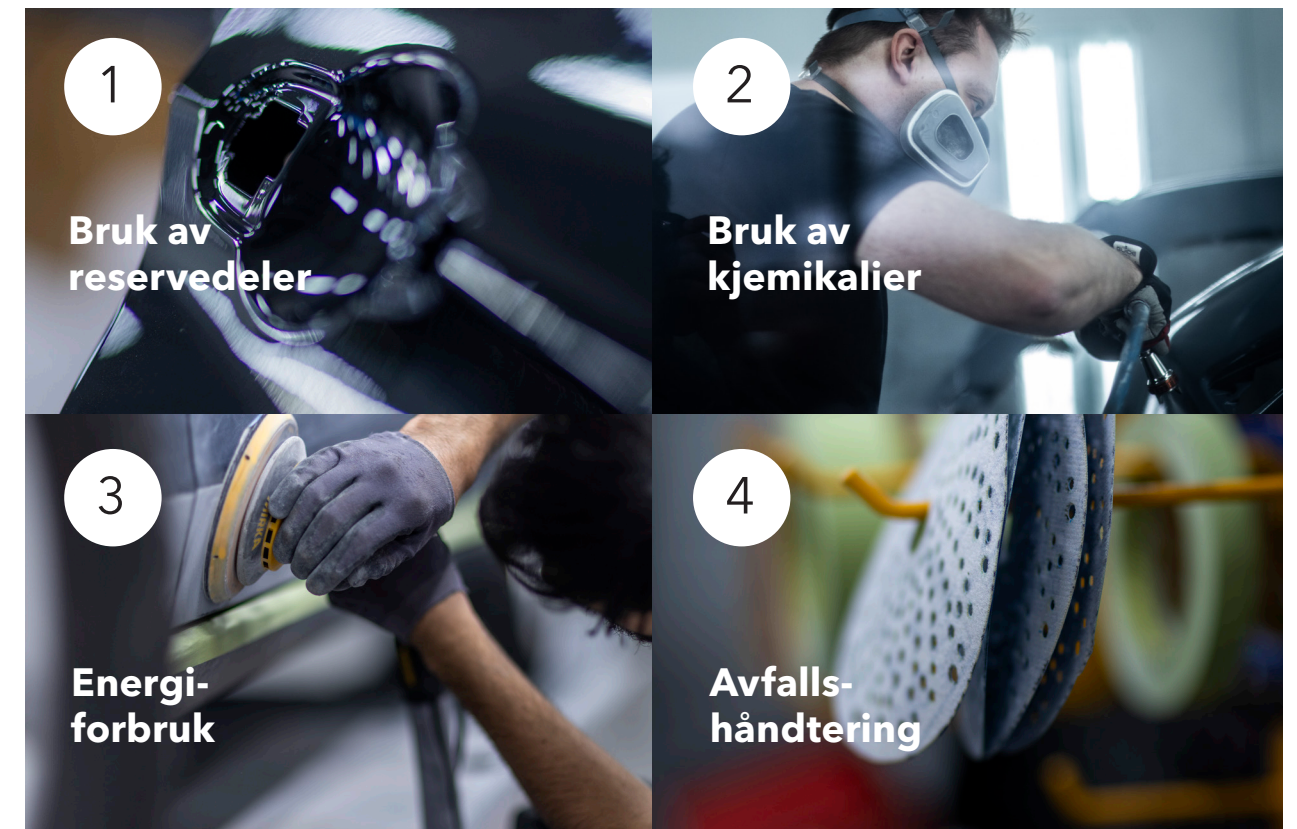


22 000
digitale fototakseringer

-79 000 kg
årlige karbondioksidbesparelser

Fire områder der vi kan redusere miljøpåvirkningen vår

Vi har identifisert fire nøkkelområder som vi fokuserer spesielt på når det gjelder å redusere miljøpåvirkningen vår.



1

Brukte reservedeler og flere reparasjoner fører til lavere utslipp

Mye av avfallet som genereres på verksteder, kommer fra ødelagte bildeler som plast, metall og glass. I nært samarbeid med kundene våre, altså forsikringsselskapene, har vi alltid som mål å reparere skadede deler så langt det er mulig i stedet for å erstatte dem med nye reservedeler.

Hos Werksta er hovedregelen alltid først å finne ut om en ødelagt del kan repareres på en trygg og kvalitetsmessig måte, slik at den ikke trenger å byttes ut. Dette sparer miljøet, reparasjonstid og kostnader. Ved å reparere den originale, brukbare delen oppnår man rundt 83 prosent lavere utslipp*.

Utskiftede bildeler genererer alltid avfall, og produksjonen av en ny reservedel er også en belastning for naturen. Hvis skaden ikke kan repareres,

prøver vi å finne en brukt reservedel i stedet for en ny. Hvis alle utslipp, som energi, avfall og transport, inkluderes i CO₂-utslippene fra produksjonen av en ny komponent, kan en brukt komponent spare rundt 76 % av CO₂-utslippene*.

Å reparere eller erstatte en skadet del med en brukt originaldel er derfor alltid en mer miljøeffektiv løsning, og det er denne løsningen vi etterstreber.

Selv når det gjelder glass, kan klimapåvirkningen reduseres ved å reparere et steinsprut før det blir en sprekk og hele ruten må skiftes ut. Derfor er det viktig for oss å alltid spørre kunder som reparerer andre skader, om de ikke bør benytte anledningen til å reparere steinsprut samtidig. Ifølge våre beregninger gir reparasjon av bilglass (steinsprut) opptil 44 kg mindre CO₂-utslipp enn å skifte ut frontruten.

*) Basert på forsikringsselskapenes Cabas-beregninger og livssyklusanalyser utført av IVL 2020.

2 Bruk av kjemikalier

Ved å systematisk begrense antall leverandører av kjemiske produkter til verkstedene våre har vi redusert bruken av kjemiske produkter og kjemikalieavfall. Mer formaliserte innkjøp sikrer at det ikke finnes dupliserte produkter på lager, og at omsetningen er høy, slik at varene ikke blir gamle. Dette gjenspeiles også i smarte oppbevaringsløsninger som sparer de ansatte for tid.

Vi bruker stort sett bare vannbasert lakk, noe som er et mer miljøvennlig alternativ enn løsemiddelbasert lakk.

Vi setter klare mål for energiforbruket i produksjonen. I 2021 startet vi med måling av Scope 1 og 2. Neste



3 Energiforbruk

skritt var å lære opp de ansatte i energibesparende tiltak i det daglige arbeidet. I Scope 1 har vi inkludert utslipp fra olje, transport, gass og LPG. Scope 2 omfatter utslipp fra innkjøpt elektrisitet og fjernvarme. Konsernets omsetning økte med

21 % mellom 2023 og 2024, mens tCO₂e bare økte med 18 %.

I tillegg til å alltid overholde de lovpålagte kravene til avfallshåndtering, håndterer Werksta avfallet

FORBRUK PER ÅR	SCOPE 1 (tCO ₂ e)	SCOPE 2 (tCO ₂ e)
2021	2420	366
2022	2894	265
2023	3520	575
2024	3613	1254

Scope 2 øker mer enn omsetningen på grunn av at nyervervede verksteder hadde en annen energikilde enn eksisterende verksteder, noe som betyr at de faller inn i Scope 2-kategorien for 2024.



"Det beste med å jobbe på Autoklinikka er de hyggelige kollegene og at alles arbeid blir satt pris på. Autoklinikka investerer også i et moderne arbeidsmiljø og i kompetanseutvikling for sine ansatte."

Vesa Mattila, Spot repair, Autoklinikka

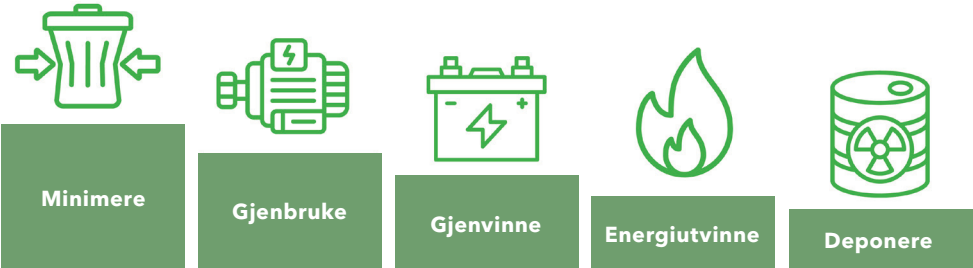
4 Avfallshåndtering

som genereres i verkstedene våre på en bærekraftig måte. Vår virksomhet genererer hvert år betydelige mengder avfall som håndteres på rett måte. Metall, papp, glass, gummi og elektronikk: alt avfall sorteres og mest mulig går til gjenvinning.

Vi sorterer og gjenvinner blandet avfall som metall og aluminium. Mye avfall kan omdannes til energi i stedet for å belaste deponier. Vi har riktig håndtering av farlig avfall, som kjemikalier.

Effektiv materialgjenvinning betyr reduserte kostnader for oss og våre samarbeidspartnere, samtidig som det er bra for klimaet. For å sikre at avfall håndteres effektivt og at materialer resirkuleres eller blir til energi i størst mulig grad, samarbeider vi med vår avfallshåndteringspartner.

Sammen setter vi tydelige mål og følger opp gjenvinningsgrad, sorteringsgrad og materialgjenvinning. Vi gjennomgår også miljøpåvirkningen fra avfallstransport i arbeidet med å redusere fotavtrykket. Våre ansatte er opplært i sirkulær tenkning, noe som skaper engasjement og nye ideer om hvordan vi kan bli enda mer bærekraftige.



Fornøyde medarbeidere gir fornøyde kunder

For oss handler samfunnsansvar om verdiene våre: mennesker, kvalitet, ærlighet og respekt. Dette resulterer i medarbeidere som trives og liker jobben sin, noe som igjen fører til fornøyde kunder.

Vi tar ansvar for det vi gjør, og vi holder det vi lover. Dette gjenspeiles både i kvaliteten på reparasjonsarbeidet og i sikkerheten på arbeidsplassene våre. Vi ser på forskjeller som en ressurs. Vi behandler alle våre ansatte likt og med respekt.

Vi går ikke på akkord med sikkerheten

Vi går ikke på akkord når det gjelder arbeidssikkerhet for våre ansatte. I tillegg til de lovpålagte forpliktelsene vurderer vi jevnlig potensielle farer og risikofaktorer i arbeidsmiljøet og tar hensyn til fysiske og psykososiale belastninger på jobben. Vi investerer kontinuerlig i å utvikle kompetansen og profesjonaliteten til våre ansatte.

"Jeg trives veldig godt her, vi er som en familie. Jeg begynte for åtte år siden på verkstedet som bilmekaniker, men har nå gått over til platearbeid, som jeg virkelig brenner for. Jeg har det i blodet - faren min hadde et plateverksted i Nord-Makedonia, der jeg vokste opp, og den ene sønnen min har nå lyst til å prøve seg i faget."

Daniel Veckov, platearbeider ved Werksta Mölnlycke, Sverige

"Ingen dag er lik den andre - og hver dag lærer jeg noe nytt. Jeg er glad for å jobbe på et sted der alle er så opptatt av kundetilfredshet, og at kundene våre virkelig er glade og fornøyde".

Sanna Pekkola, arbeidsleder ved Autoklinikka Petikko, Finland

Vi tar ansvar for handlingene våre

Werksta skal være en arbeidsplass der hver og en av våre ansatte trygt kan melde fra hvis de oppdager kritikkverdige forhold. Som et supplement til de interne rapporteringsrutinene har vi en varslingspolicy for å avdekke og forebygge alle typer uregelmessigheter som kan være til alvorlig skade for organisasjonen eller våre ansatte. En varslingsfunksjon er en mulighet for alle ansatte til å varsle anonymt ved mistanke om uregelmessigheter.

Gjennom varslingsfunksjonen kan ansatte og forretningspartnere varsle om mistanke om brudd på loven eller på Werkstas interne regler. Informasjonen som rapporteres gjennom varslingsmekanismen, behandles konfidensielt og sikrer en trygg og effektiv håndtering av saken for den personen som har valgt å bruke varslingsmekanismen.

Werksta som arbeidsgiver

I 2024 var svarfrekvensen i medarbeiderundersøkelsen på over 92% for Sverige, Norge og Finland. Ansattes

gjennomsnittsvurdering av Werksta var 8,4 på en skala fra 0 - 10. Våre medarbeideres eNPS-index (anbefaling) er på 47.

Høy medarbeider- og kundetilfredshet

Arbeidsglede og motiverte medarbeidere fører til god service, noe som igjen fører til høy kundetilfredshet. I 2024 ble den gjennomsnittlige tilbakemeldingen fra kundene til Werksta målt til en NPS på 82,5. NPS (Net Promotor Score) beskriver kundeopplevelsen og sannsynligheten for at kunden vil anbefale tjenesten videre. Globalt sett anses en NPS på over 50 som utmerket kundeservice, men nivåene varierer fra bransje til bransje.

Mangfold

Werksta er opptatt av å øke mangfoldet og likestillingen i organisasjonen, og har som mål å nå mer enn 15 % kvinner i organisasjonen, noe som er over bransjegjennomsnittet på 10 %. I dag er kvinneandelen i Werksta 12 prosent.

