

Werksta Group

Bærekraftsrapport 2025



 **Werksta**



Nye skritt mot europeisk lederskap

Vårt første oppkjøp utenfor Norden ble gjennomført i 2025. Ytterligere en rekke verksteder i Sverige, Finland og Norge ble innlemmet i virksomheten. Samtidig ble utslippsmålene våre godkjent av Science Based Targets initiative (SBTi).

I løpet av det siste året har Werksta tatt flere viktige skritt mot å realisere visjonen om å bli Europas ledende spesialist på bilskader – både når det gjelder størrelse og bærekraft. Siden virksomheten startet for ti år siden, har vi klart å oppnå denne posisjonen i Sverige og Finland, og vi er også godt på vei i Norge. Med oppkjøpet av en veletablert kjede av skadeverksteder i Nederland har vi dessuten fått en plattform for å vokse i et stort og fragmentert marked i Europa.

En av våre viktigste konkurransefortrinn er vår bærekraftige tilnærming. Det er også en viktig grunn til at vår største kundegruppe, nemlig forsikringselskapene, velger oss. Det handler ikke bare om å redusere vårt miljøavtrykk, men også om å gi kundene våre den beste kvaliteten, våre medarbeidere en arbeidsplass der de trives og kan utvikle seg, våre eiere en god investering – og dermed bli et forbilde i bransjen.

Formålet med denne rapporten er å redegjøre for hva vi oppnådde i 2025 – både når det gjelder virksomheten og innen bærekraft.

Innhold

Werksta i korthet	4
Historikk	6
Ord fra administrerende direktør	8
Forretningsmodell for bærekraftig vekst	12
Oppkjøpsstrategi	16
Marked	18
Slik skaper vi verdi	20
Viktige fremskritt innen bærekraft	22
Vesentlighetsanalyse	24
Ansvarlig virksomhet	26
Miljø og klima	30
Medarbeidere	34

Dette er Werkstas bærekraftsrapport for regnskapsåret 2025. Rapporten er utarbeidet i samsvar med reglene i den svenske regnskapsloven om bærekraftsrapport for morselskap og konsern.

Werksta er Nord-Europas ledende skadeverkstedskjede for reparasjon av karosseri- og lakkskader på biler, samt reparasjon og utskifting av frontruter. Werksta har 135 skadeverksteder i Sverige, Finland, Norge og Nederland, og rundt 2 000 ansatte. Virksomheten drives under varemerkene Werksta i Sverige og Norge, Den Elzen i Nederland og Autoklinikka i Finland. I 2025 hadde konsernet en omsetning på 3,9 milliarder svenske kroner.

Werksta i korthet

Werksta driver skade- og serviceverksteder hvor vi utfører alle typer skade-reparasjoner på karosseri, plast og lakk, samt mekanisk service på biler. Vi reparerer også steinskader og skifter frontruter. Werksta samarbeider med alle forsikringsselskapene i våre markeder og håndterer alle bilmerker. Når vi utfører reparasjoner, 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 sikkerheten eller kvaliteten.

127 500

Skadereparasjoner

135

Verksteder i Europa

2 000

Ansatte i Europa

83

Kundetilfredshet (NPS)



Werksta ble grunnlagt gjennom oppkjøp av et skadeverksted i Danderyd og et i Örebro.

Det ble kjøpt opp flere verksteder i Norrköping.

Videre vekst gjennom oppkjøp av elleve nye skadeverksteder i Sverige, blant annet TKBM Bil i Haninge og Göteborgs Lackcenters fire verksteder i Göteborg-regionen.

Kjøp av ytterligere to verksteder i Norge.

Harmonisering av varemerker; alle Werkstas skadeverksteder i Sverige, Norge og Finland får samme utseende.

Oppkjøp av Alppilan, en finsk kjede innen service og skadeservice.

To nyetableringer i Finland.

Ett oppkjøp i Uppsala og to i Norge.

Sertifisering i henhold til ISO 9001 og 14001.

Første bærekraftsrapport.

Kjøp av fire nye verksteder i Sverige.

Vi har samlet all avfallshåndtering hos én samarbeidspartner i Sverige og Norge.

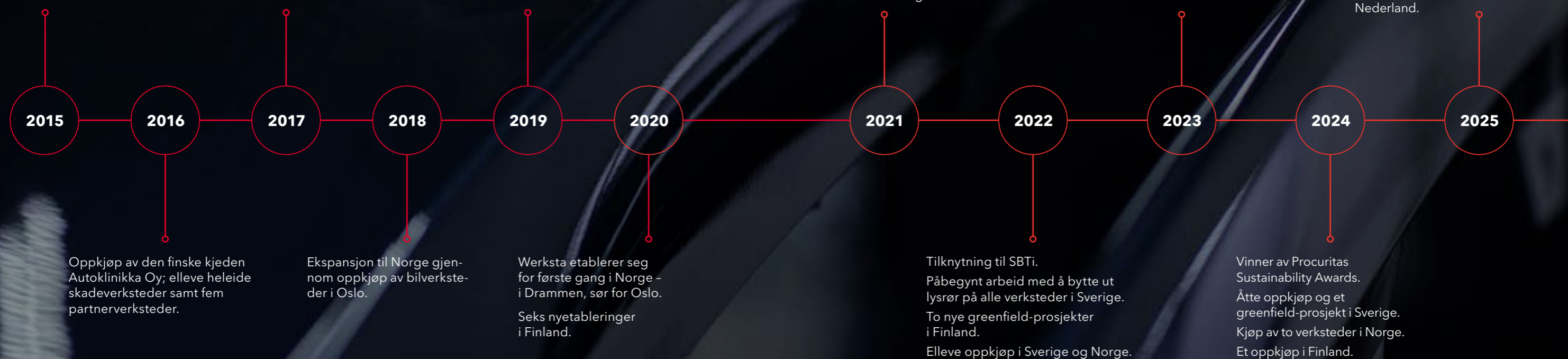
To nye greenfield-prosjekter i Finland.

Kjøp av fire nye verksteder i Norge.

SBTi godkjenner utslippsmål 19 nye verksteder i Sverige, Norge og Finland

Werksta ekspanderer i Europa gjennom oppkjøpet av Den Elzen med ni verksteder i Nederland

Deretter fulgte et nytt oppkjøp i Nederland.





Joel Granath, konsernsjef, Werksta

«Strategisk oppkjøp i Nederland - en viktig milepæl»

I løpet av det siste driftsåret nådde Werksta en viktig milepæl gjennom oppkjøpet av en veletablert kjede av skadeverksteder i Nederland. Oppkjøpet, vårt første utenfor Norden, er viktig av flere grunner. For det første byr det nederlandske markedet på et betydelig vekstpotensial, og for det andre tok vi dermed et viktig skritt mot å realisere vår visjon om å bli Europas ledende skadeverkstedskonsern. I tillegg gir det oss muligheten til å fremme bærekraft i bransjen på et nytt marked.

Werkstas virksomhet er basert på en bærekraftig forretningsmodell. Vi skifter ikke ut bildeler unødige. Vi utfører ikke unødvendig arbeid, vi bruker brukte bildeler og vi reparerer alt som lar seg reparere. Denne filosofien - å stadig finne nye måter å spare på jordens ressurser på - har preget virksomheten vår helt siden oppstarten i 2015. Som en ledende kjede av skadeverksteder i Norden, og nå også med virksomhet i Nederland, har vi både muligheten og plikten til å drive bransjen mot økt bærekraft.

Godkjenning av utslippsreduksjonsmål

Et viktig skritt på Werkstas vei mot reduserte CO₂-utslipp er å sette vitenskapelig baserte mål for selskapets egne utslippsreduksjoner. En bekreftelse på våre anstrengelser kom i desember 2025, da vi fikk godkjent selskapets kortsiktige utslippsreduksjonsmål av Science Based Targets initiative (SBTi). Klimamålene er i tråd med målene i FNs Paris-avtale. Godkjenningen er et viktig steg for å oppfylle kundenes krav og forventninger til oss som pådrivere for bærekraftsspørsmål i bransjen.

«Målet er å stadig øke kundeverdien og lede bransjen gjennom de endringene som vil være nødvendige i fremtiden»

Vårt engasjement i bærekraftsspørsmål har også blitt lagt merke til av de nederlandske forsikringsselskapene i forbindelse med vår etablering i landet.

Oppkjøpet i Nederland - en plattform for vekst

Årets viktigste begivenhet i vår vekstreise var oppkjøpet av ABS Den Elzen, en skadeverkstedskjede som på det tidspunktet besto av ni verksteder i det sørvestlige Nederland. Vi er både glade og stolte over at dette veldriftede og lønnsomme familieforetaket, med en kultur og en holdning til kvalitet og medarbeidere som passer godt overens med Werkstas, valgte å slå seg sammen med oss. Våre felles verdier har også gjort integreringsprosessen smidig. Vi har dessuten raskt identifisert områder der vi kan lære av hverandre; Werksta har for eksempel kommet lenger innen bærekraft, mens Den Elzen har kommet lenger innen Lean.

Oppkjøpet, som er det første utenfor det nordiske hjemmemarkedet for Werksta, blir en viktig plattform for videre vekst i Nederland. Det nederlandske markedet for bilskader er ukonsolidert og nesten like stort som det svenske, finske og norske til sammen. Gjennom Den Elzen får vi et fundament som gir gode forutsetninger for å gjennomføre en konsolideringsprosess der.

Oppkjøp på samtlige markeder

Det første tilleggsoppkjøpet i Nederland ble gjennomført allerede i 2025, samtidig som vi kjøpte ytterligere ti verksteder i Sverige, syv i Finland og to i Norge. I Finland integrerte vi dessuten service i tilbudet gjennom en sammenslåing med Alppila Autohuolo. Fordelen ved å operere som en kjede på markeder med mange små verksteder er at vi blir attraktive som kjøpere. Årsaken er at vi kan tilby disse entreprenørene og spesialistene på bilskader

støtte innen områder de kanskje sliter med, for eksempel kompetansekrav fra forsikringsselskaper og bilprodusenter samt innen bærekraft, IT og økonomi - samtidig som de får lov til å fortsette å jobbe med det de elsker. Verkstedene lærer også av hverandre, noe som er en av måtene vi bygger kompetanse på.

I tillegg til å ekspandere gjennom oppkjøp, vokser vi også organisk. Det handler blant annet om å utvide alle verkstedene med lakkeringsavdelinger, tilføre ny kompetanse samt flytte virksomheter til nye lokaler dersom de gamle har blitt for små.

I løpet av året gikk det samlede skademarkedet i Norden ned, noe som påvirket lønnsomheten vår. Den milde vinteren 2024/2025 hadde en negativ innvirkning på markedet i begynnelsen av året. Werkstas organiske markedsandel utviklet seg imidlertid positivt i løpet av året, noe som vitner om stor tillit til Werksta fra forsikrings- og leasingfirmaer, bilflåter og bilførere.

Vokse med kvalitet

Det er flere årsaker til Werkstas suksess så langt og til våre forventninger om fortsatt god vekst. En viktig årsak er de veletablerte relasjonene til vår viktigste kundegruppe, nemlig forsikringsselskapene. En annen viktig faktor er at vi legger vekt på å gi kundens kunde, det vil si bileieren, en vennlig og profesjonell behandling. Hvis bileierne er fornøyde med oss, vil de med stor sannsynlighet også være fornøyde med forsikringsselskapet sitt. Det handler også om vårt fokus på bilskader, med verksteder som har alt det tekniske utstyret og kompetansen som kreves for å reparere dagens høyteknologiske biler.

Forsikringsselskapenes tillit bygger på at de vet at vi leverer høy kvalitet. Dette preger også vår vekst; å vokse med kvalitet er et viktigere mål for oss enn å vokse raskt. Men det handler også om at vi utfører reparasjoner på en så ressursbesparende



og bærekraftig måte som mulig, noe som blir stadig viktigere for forsikringsselskapene.

Øke kundeverdien

For å kunne forbli relevante også i fremtiden må vi, i likhet med alle andre bedrifter, kunne bevise at vi bidrar til samfunnet. Vi ønsker å være en del av løsningen, ikke av problemet. Det handler om at investorer skal satse på vår videre vekst, at dyktige medarbeidere skal ønske å jobbe hos oss - og at forsikringsselskapene skal fortsette å etterspørre våre tjenester.

Nå fortsetter vi arbeidet med å utvikle nye arbeidsmetoder sammen med forsikringsselskapene, samtidig som vi bygger videre både innen bærekraft og kompetanseutvikling. Målet er å kontinuerlig øke kundeverdien og lede bransjen gjennom de endringene som vil være nødvendige i fremtiden. Samtidig fortsetter vi å vurdere oppkjøp av nye verksteder, og på sikt også mulighetene for å gå inn i nye markeder.

Takket være vår sterke bedriftskultur, veletablerte prosesser og ambisiøse medarbeidere har vi gode forutsetninger for å finne nye, smarte måter å jobbe mer bærekraftig på - og samtidig fortsette vår vellykkede vekstreise.

Joel Granath
Konsernsjef, Werksta Group

Forretningsmodell for bærekraftig vekst

Werkstas visjon er å bli Europas ledende spesialist på bilskader. Så langt har vi oppnådd denne posisjonen i Finland og Sverige – og er dessuten godt på vei i Norge. Med oppkjøpet av en veletablert kjede av skadeverksteder i Nederland har vi dessuten fått en plattform for å vokse på et nytt europeisk marked med stort potensial. For å lykkes med våre ambisiøse planer arbeider vi etter en forretningsmodell som bygger på å sette kunden i sentrum, kontinuerlig bli mer bærekraftige og optimalisere driften gjennom en strukturert arbeidsmetode.

Kunden i fokus

Fokuset i Werkstas forretningsmodell ligger på å levere en kundeopplevelse i verdensklasse. For å lykkes opprettholder vi et høyt servicenivå, korte behandlingstider i reparasjonsprosessen og tilbyr digitale løsninger som gjør kontakten mellom oss og kundene våre smidig og enkel. Takket være vårt omfattende nettverk av verksteder kan kundene våre få bilen reparert raskt, noe som reduserer tiden den står på verkstedet – og dermed også ulempene ved å være uten bil.

Bærekraft i bunnen

Werksta har som mål å være bransjeledende innen bærekraftig bilreparasjon. Vi prioriterer derfor å reparere fremfor å skifte ut, for å redusere karbonavtrykket og avfallsmengden og dermed bidra til en grønnere fremtid. Vi investerer i ledende teknologi, materialgjenvinning og energieffektive metoder i verkstedene. I tillegg følger våre tiltak innen ESG (miljø, samfunnsansvar og selskapsstyring) FNs globale mål for bærekraftig utvikling for å sikre at vi kontinuerlig minimerer vår innvirkning på klima, miljø og samfunn.

The Werksta Way for optimalisert drift

Werkstas suksessoppskrift er å drive virksomheten etter «The Werksta Way». Dette er et strukturert rammeverk av prosesser, metoder og verktøy som har til formål å optimalisere virksomheten. Det handler også om å involvere medarbeiderne i forbedringsarbeidet. Ved å integrere «beste praksis» og digitale løsninger i hele organisasjonen optimaliserer vi arbeidsflyten, reduserer behandlingstiden og øker produktiviteten. The Werksta Way integrerer en datadrevet tilnærming til beslutningstaking og håndtering av avvik 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 godt potensial for vekst gjennom oppkjøp og regional ekspansjon. Vår strategi går ut på å gjennomføre oppkjøp og utvide virksomheten for å vokse og øke markedsandelen på det europeiske markedet, styrke vårt servicenettverk og oppnå stordriftsfordeler. Ved å integrere nye virksomheter, forbedre våre digitale arbeidsflyter og inngå strategiske samarbeid sikrer Werksta en både skalerbar og bærekraftig vekst – samtidig som vi optimaliserer driften og sikrer høy kundetilfredshet.

Vår strategi for å bli Europas ledende skadeverkstedskonsern

Werkstas strategi er å bli det tryggeste, mest effektive og mest bærekraftige skadeverkstedskonsernet i Europa. Ved å kombinere fagkompetanse på området med ledende teknologi og kundefokusert service skaper vi langsiktig verdi for kunder, medarbeidere, aksjonærer og samfunnet. Strategien vår bygger på tre sentrale elementer - våre verdier, vår visjon og våre strategiske mål.

Vår visjon

Werkstas visjon er å være den ledende europeiske spesialisten på bilskader.

Våre strategiske mål

Våre strategiske mål definerer Werkstas ambisjoner for vekst, bærekraft og involvering av interessenter. Disse målene sikrer at vi fortsetter å styrke vår markedsposisjon, øker effektiviteten i driften og bidrar til en grønnere og mer bærekraftig bransje. Werkstas strategiske mål er rettet mot tre av våre viktigste interessentgrupper.

Kunder og bransjepartnere

Å sikre reparasjonstjenester av høy kvalitet og effektivitet til rett tid.

Eksempler på indikatorer: kundetilfredshet (NPS), leveringstid og reparasjonsandel

Medarbeidere og samfunn

Å skape en positiv kultur på arbeidsplassen og satse på opplæring og utvikling. Et sterkt fokus på bærekraft sikrer dessuten fremtiden for virksomheten vår.

Eksempler på indikatorer: medarbeiderengasjement og tilfredshet (eNPS), inkluderende og jevn kjønnsfordeling, andel brukte reservedeler og energiforbruk

Aksjonærer

Å skape lønnsom vekst og finansiell stabilitet.

Eksempler på indikatorer: lønnsomhet, vekst, markedsandel



I juni 2025 tok Werksta sitt første steg inn i det europeiske markedet utenfor Norden gjennom oppkjøpet av skadereparasjonskjeden Den Elzen i Nederland.

Verdier

Mennesker

Vår virksomhet bygger på mennesker. Selv om vi alle er forskjellige, er alle og alles arbeid like mye verdt. Titler kommer i andre rekke - vi leder ved å være gode forbilder. Vi er vennlige og viser omtanke. Det er på denne måten vi skaper en unik lagånd.

Kvalitet

Vi har et profesjonelt og kompetent team. Vi har som mål å gjøre det lille ekstra for kundene våre. Vi er stolte av arbeidet vårt, men samtidig ivrige etter å utvikle oss videre. Det er på den måten vi kan bli ledende i bransjen.

Ærlighet

Vi er ærlige og oppriktige. Vi holder det vi lover våre kunder, samarbeidspartnere og hverandre. Vi har høy integritet i vår tilnærming til arbeidsoppgavene, 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 foretrekker vi å reparere fremfor å skifte ut - fordi vi kan. Det er slik vi tar ansvar.



Joost den Elzen, administrerende direktør i Den Elzen

«Vi føler at virksomheten er i gode hender»

Alt har sin tid og sitt sted. For Joost den Elzen og hans kone Danielle, som begge har vært sterkt engasjert i familiebedriften i flere tiår, kom denne avgjørende erkjennelsen høsten 2024. «Vi begynte å diskutere fremtiden, og siden vi ikke har barn, kom salg opp som et alternativ», sier han. Bare et par uker senere, som ved en tilfeldighet, begynte flere selskaper, blant annet Werksta, å vise interesse for å kjøpe opp virksomheten. «Et år tidligere hadde vi sagt nei – men nå var det riktig tidspunkt å selge», sier Joost den Elzen.

Familiebedriften ABS Den Elzen, grunnlagt i 1948, er en voksende kjede av skadeverksteder med base i det sørvestlige Nederland. Kundene består av forsikrings-selskaper og leasingfirmaer. Selskapet har ni verksteder, rundt 200 ansatte og er en del av ABS-nettverket. For 2024 rapporterte Den Elzen en omsetning på omkring 40 mill. euro.

Så hvorfor selge til Werksta?

– Det enkle svaret er at Werksta ga oss den beste følelsen – og det beste tilbudet. Dette var en følelsesladet beslutning for oss, siden vi har lagt ned så mye tid og engasjement i selskapet og bryr oss så sterkt om våre medarbeidere. Virksomheten er litt som vårt barn. Men vi blir eldre, og vi må tenke på fremtiden.

– Første gang Joel Granath, konsernsjef i Werksta, og jeg møttes, fant vi tonen umiddelbart. Vi deler de samme vekstambisjonene, og med Werkstas økonomiske styrke kan vi ekspandere mye raskere. Planen er å utvide til 30 verksteder i løpet av de kommende årene.

– Men noe som er enda viktigere, er at vi føler at virksomheten er i gode hender. Våre grunnleggende verdier, med fokus på kvalitet og omsorg for mennesker, stemmer godt overens. Og nå har våre medarbeidere enda flere muligheter for personlig utvikling.

«Elsker innovasjon»

Joost den Elzen begynte å jobbe sammen med faren i selskapet i 1994, da det bare besto av to verksteder. Ti år senere overtok han som eier. Siden den gang har Den Elzen vokst jevnt og trutt.

– Jeg er ikke noen tekniker. Jeg elsker innovasjon, og som gründer tenker jeg stadig på ulike muligheter for å utvikle virksomheten. Det første skrittet var å overta et ABS-verksted i Leiden i 2009. Siden den gang har vi vokst, skritt for skritt, fra ett til ni verksteder og fra 35 til 200 medarbeidere.

I 2015, da Den Elzen hadde fire verksteder, begynte virksomheten å stagnere og lønnsomheten å svekkes. For å håndtere situasjonen begynte Joost den Elzen å vurdere mulighetene for å drive virksomheten på en mer effektiv måte.

– Vi bestemte oss for å investere i tiltak for å redusere leveringstidene, for å gjøre driften mer smidig og effektiv. Dette ga en enorm effekt i form av fornøyde kunder og medarbeidere, flere reparasjoner og bedre resultater. Vår oppfatning av viktigheten av gode prosesser er også noe vi deler med Werksta og deres strategi om å arbeide i tråd med «Werksta Way».

Sterkt familiefølelse

Den familiære atmosfæren i bedriften er tydelig når man besøker Den Elzens velholdte verksteder, hvor mange ansatte har jobbet i flere tiår. Noen har til og

med vært der siden 1980-tallet, de har sett barna sine vokse opp der, og flere jobber nå der selv.

– Denne omstillingen er selvfølgelig en utfordring for mange medarbeidere. Men både jeg og min kone vil fortsette i selskapet, og vi skal sørge for at det blir så få endringer som mulig i deres daglige rutiner.

– Personlig gleder jeg meg til å være en del av selskapets lovende fremtid som leder for virksomheten i Nederland. Bare et par måneder etter at vi ble en del av Werksta i juni 2025, gjennomførte vi vårt første oppkjøp. – Nå skal vi fortsette å vokse sammen, med målet om å bli markedsleder i Europa, sier Joost den Elzen.

1948 Gebroeders Den Elzen ble grunnlagt i Haag i 1948

1988 Virksomheten utvides til Zoetermeer, nord for Rotterdam

1998 Den Elzen blir medlem av ABS-nettverket.

2004 Joost Den Elzen overtar ledelsen, og i årene etter blir ytterligere to verksteder kjøpt opp

2015 Den Elzen introduserer LEAN

2016-2024 Utvidelse med ytterligere seks verksteder

2025 Werksta kjøper opp Den Elzen



Hele den Elzen-familien. Pappa Bob Jesper, som har jobbet i selskapet i 44 år, er nå verkstedsleder i Zoetermeer. Sønnen Patrick er skadebehandler. Datteren Denise jobber med markedsføring og kommunikasjon, og moren, som ikke er med på bildet, jobber med administrasjon.

Den teknologiske utviklingen stiller stadig høyere krav til bilverkstedene

Digitalisering. Elektrifisering. Nye bilprodusenter. Dette er noen av trendene som preger bilindustrien for tiden. Den raske utviklingen medfører økte krav til bilverkstedene - både når det gjelder spesialkompetanse på reparasjon av bilskader, og når det gjelder at verkstedene har det tekniske utstyret som kreves for å utbedre skader på dagens høyteknologiske biler. Dette fører igjen til en konsolidering av markedet, der små verksteder får stadig større problemer med å oppfylle de nye kravene og forutsetningene.

Digital transformasjon

Da digitaliseringen i bilindustrien tok fart, valgte mange produsenter å bygge inn datamaskiner i bilene. Underleverandører programmerte datamaskinene til å utføre bestemte oppgaver, for eksempel å vise hastighet eller styre et ABS-system. Utviklingen går nå i retning av sentralisert programvare, en datamaskin som tar seg av alt. Resultatet er at kompleksiteten øker enda mer. I dag trenger nesten alle funksjonene i bilen, som eksosrensing, styring og stabilisering, programvare for å fungere. Hvis den ikke fungerer, kan man ikke begynne å inispisere bilen. Neste trinn er selvkjørende biler, der utviklingen innen kunstig intelligens spiller en sentral rolle, og hvor enorme datamengder samles inn via bilens sensorer og behandles av intelligente algoritmer.

Denne utviklingen innebærer at bilverkstedene må ha erfaring, kompetanse og ofte avansert, kostbart og kontinuerlig oppdatert utstyr for å utbedre bilskader. I tillegg er programlisenser dyre og krever mye administrasjon. Digitaliseringen kommer større aktører til gode, da de kan tilby bedre systemer og prosesser, har mulighet til kunnskapsutveksling mellom verkstedene og kan tilby spesialutdannede mekanikere.

Elektrifisering

Salget av elektriske biler har økt kraftig de siste årene, og forventes å fortsette å stige som følge av strengere miljøkrav, restriksjoner på fossildrevne biler og økt miljøbevissthet blant forbrukerne. Elektrifiseringen påvirker alle ledd i bransjens verdikjede og skaper nye utfordringer og muligheter. Et eksempel er at bedrifter tar inn nye bilmerker i bilparkene sine, noe

som medfører behov for ny spesialkunnskap om disse bilmerkene. De stadig kraftigere bilene har også ført til flere forsikringsaker.

Forsikringselskapene driver frem profesjonaliseringen

De økende kravene til bilverkstedene medfører at markedet for tiden gjennomgår en profesjonalisering. De små verkstedene har vanskelig for å gjennomføre de omfattende investeringene og økte opplæringsinnsatsene som kreves for å holde tritt med den teknologiske utviklingen innen bilindustrien.

I tillegg til den teknologiske utviklingen, er denne trenden i stor grad drevet av forsikringselskapene, som ønsker færre samarbeidspartnere samt enklere, standardiserte og digitaliserte prosesser. Derfor foretrekker de å samarbeide med større verkstedkjeder med god geografisk spredning, det vil si nærhet til forsikringselskapenes kunder. Forsikringselskapene ønsker dessuten raske leveranser, jevn kvalitet og et tilbud som dekker alle behov.

En annen viktig faktor for forsikringselskapene er at samarbeidspartnerne deres leverer tjenester på en bærekraftig og ressursbesparende måte.

Disse trendene innebærer at det er et godt potensial for at Werksta kan fortsette å vokse, dels ved å kjøpe opp mindre, frittstående verksteder, dels ved å bygge nye, samt ved kontinuerlig å videreutvikle sitt bærekraftsarbeid.

Slik skaper vi verdi

For kunder:

Kundene våre består hovedsakelig av forsikringsselskaper, men også av eiere av bilparker og andre bedriftskunder. Werksta tilbyr disse kundene høy kvalitet og effektivitet når det gjelder skadereparasjon, rask service og bærekraftige prosesser. Vi fører en kontinuerlig dialog med kundene for å sikre at vi oppfyller

deres forventninger og for å identifisere potensielle forbedringsområder. Vi har også en dialog med våre kunders kunder, det vil si bileierne, for å sikre at de er fornøyde med arbeidet vårt. Vi gjennomfører en kundetilfredshetsundersøkelse (NPS) etter hvert kundebezoek for å finne ut hva kunden synes om leveransen vår.

Til aksjonærene:

Werksta må fortsette å vise langsiktig og bærekraftig lønnsomhet for at selskapet skal skape verdier. Det er også viktig for at eierne våre skal ønske å fortsette å satse på vår vekst. Det forutsetter også at vi driver en ansvarlig og bærekraftig virksomhet, og at vi er en attraktiv arbeidsgiver som tilbyr et trygt og sikkert arbeidsmiljø.

For ansatte:

De gjennomgående høye karakterene i medarbeiderundersøkelsen er et tegn på at Werksta hittil har lyktes godt med å tilby et både stimulerende og trivelig arbeidsmiljø. Det er også avgjørende for at vi skal kunne tiltrekke oss og beholde kompetente og serviceinnstilte medarbeidere. Vi streber også etter å tilby et mangfoldig og sunt arbeidsmiljø uten diskriminering. For å sikre at vi lykkes, fører vi en kontinuerlig dialog med de ansatte gjennom blant annet medarbeidersamtaler, ukentlige og månedlige møter samt den årlige medarbeiderundersøkelsen. Vi jobber aktivt med kompetanseutvikling gjennom introduksjonskurs, merkevarekurs og tekniske kurs.

For samfunnet:

Den viktigste verdien Werksta skaper for samfunnet, er at vi forlenger bilers levetid ved å sørge for at de blir reparert i stedet for å bli skrotet, og at vi i størst mulig grad bruker eksisterende deler i stedet for nye reservedeler. Det betyr at vi bidrar til å redusere forbruket av jordens ressurser. Vi betaler skatt i de markedene vi opererer i, og vi tilbyr arbeid på trygge og sikre arbeidsplasser. Ved å øke bærekraften i alle prosessene våre ønsker vi også å være et forbilde og bidra til å drive bransjen mot økt bærekraft.

For leverandører:

Et velfungerende samarbeid skaper verdi både for Werksta og leverandørene våre. Hvis leverandørene trives hos oss, øker sannsynligheten for at vi får god service og gode produkter. Det øker også mulighetene våre for å sikre at leverandørene overholder Werkstas atferdskodeks på områder som lover og regler, menneskerettigheter og gode arbeidsforhold. Vi fører en kontinuerlig dialog med leverandørene våre for sammen å bidra til å redusere miljøpåvirkningen i leverandørkjeden. Bærekraft er et sentralt utvalgsriterium ved anskaffelse av nye leverandører.

Viktige fremskritt innen bærekraft

2025 markerte et viktig skritt i vårt bærekraftsarbeid. I løpet av året ble Werksta Groups klimamål godkjent av Science Based Targets initiative (SBTi) - et bevis på at vårt klimaarbeid holder høy internasjonal standard.

SBTi bygger på samarbeid, der alle i verdikjeden reduserer utslippene sine og hjelper hverandre med å nå målene sine. Vi er overbevist om at det ligger en forretningsmessig logikk i et slikt samarbeid. Dette er til fordel for alle parter og sikrer at dagens behov kan dekkes uten å sette fremtidige generasjoners muligheter på spill.

Godkjenningen er viktig på mange måter - ikke minst når det gjelder å oppfylle kundenes krav og forventninger til oss som en bærekraftig aktør som kontinuerlig arbeider for å redusere vårt fotavtrykk. Men vi ser på det bare som en milepæl. For selv om bærekraftsarbeidet har preget virksomheten vår i flere år, ser vi på det bare som en begynnelse.

Det er nå arbeidet med å redusere vårt fotavtrykk i årene fremover for alvor begynner. Målet for reduksjon av utslippene våre innen 2035 er -63 % for scope 1 og 2 og -37,5 % for scope 3. På de neste sidene forteller vi mer om vårt arbeid med bærekraft.





Fokus på bærekraft for et sterkere selskap og et bedre samfunn

Siden 2021 har Werksta støttet FNs Global Compacts prinsipper for ansvarlig forretningsdrift. Vi støtter også FNs Agenda 2030, der vi kan bidra til flere av de globale målene gjennom vårt fokus på bærekraftig forretningsutvikling. Vår visjon er å være bransjens mest bærekraftige selskap, og vi arbeider aktivt for å bidra til utviklingen av et mer bærekraftig samfunn. Ved å sikre at bærekraft preger virksomheten og tilbudet vårt, styrker vi konkurransekraften vår.

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

Vår virksomhet skal preges av et systematisk og aktivt miljøarbeid, minimert miljøpåvirkning og et mål om å bli karbonnøytrale. Vi har enkelte virksomhetsområder som er meldepliktige, og har valgt å gjennomføre det samme miljøarbeidet og følge forskriften om egenkontroll i alle enheter.

Dobbel vesentlighetsanalyse

Den doble vesentlighetsanalysen hjelper oss med å identifisere og prioritere de mest relevante bærekraftsspørsmålene ved å ta hensyn til to viktige dimensjoner: innvirkningsvesentlighet og finansiell vesentlighet. Det «doble» refererer altså til at analysen ikke bare fokuserer på vår eksterne påvirkning, men også på de bærekraftsutfordringene som oppstår internt.

Vesentlig innvirkning handler om hvordan vi påvirker omverdenen, både miljømessig og sosialt. Dette omfatter aspekter som CO₂-utslipp, ressursforbruk og samfunnsansvar.

Finansiell vesentlighet fokuserer derimot på hvordan eksterne faktorer som klimaendringer og samfunnsmessige utfordringer påvirker selskapets forretningsmodell og fremtidige utvikling.

Analysen danner grunnlaget for bærekraftsrapportering og strategisk bærekraftsarbeid. Dette var et krav i henhold til CSRD, som EU nå har utsatt til 2028 for rapportering for 2027.

Resultat av dobbel vesentlighetsanalyse

ESRS	Tema	Undertema	Del-undertema
G1	1 Ansvarlig virksomhet	Bedriftskultur	
		Korrupsjon	
S1	3 Den egne arbeidsstyrken	Arbeidsvilkår	Helse og sikkerhet
		Likebehandling og like muligheter for alle	Likestilling og lik lønn for likeverdig arbeid
		Likebehandling og like muligheter for alle	Utdanning og kompetanseutvikling
E1	6 Klimaendringer	Begrensning av klimaendringer	
		Energi	
E5	8 Sirkulær økonomi	Ressursstrømmer, inkludert ressursbruk	
		Ressursstrømmer knyttet til produkter og tjenester	



Mulighet / Risiko - finansiell innvirkning

Globale mål der Werksta kan bidra

De globale bærekraftsmålene som Werksta kan bidra til å oppnå, er god helse og velvære, likestilling, bærekraftig energi for alle, anstendige arbeidsforhold og økonomisk vekst, bærekraftig forbruk og produksjon samt bekjempelse av klimaendringene.



BÆREKRAFTSPOLITIKK

- Werksta bidrar til bærekraftig utvikling ved å øke bevisstheten rundt bærekraftig utvikling og minimere virksomhetens negative innvirkning på miljøet.
- Werksta streber etter å skape en trygg, likestilt og mangfoldig arbeidsplass med engasjerte og motiverte medarbeidere.
- Med utgangspunkt i FNs verdensmål krever Werksta at leverandørene følger gjeldende atferdskoder og tar hensyn til disse ved innkjøp og anbudsprosesser på vegne av selskapet.

Menneskerettigheter, antikorrupsjon og bestikklser

Å støtte og respektere menneskerettighetene og arbeide for gode sosiale forhold er viktig for oss, både internt og eksternt. Hvordan vi forholder oss til dette, fremgår av våre verdier og en rekke ulike retningslinjer, som for eksempel atferdsregler (Code of conduct), likestillingspolicy og varslingspolicy. Gjennom våre styringssystemer, kontrollorganer og sertifiseringer gjennomføres det jevnlig revisjoner som avdekker eventuelle mangler eller forbedringsmuligheter.

Risikoen for uregelmessigheter som bestikklser 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 konsernomfattede retningslinjer for innkjøp og representasjon, samt en atferdskodeks for leverandørene våre. Ansvarlig innkjøp er en hjørnestein i vår virksomhet og vår bærekraftstrategi, noe som gjenspeiler vårt engasjement for å integrere etiske, sosiale og miljømessige hensyn i innkjøpsprosessene våre. Vi følger gjeldende lovgivning i de landene hvor vi driver virksomhet, samt nasjonale retningslinjer for gaver, belønninger og andre fordeler i næringslivet. Gaver til ansatte skal brukes med tilbakeholdenhet, i likhet med representasjon overfor eksterne parter.

Medarbeidere

En viktig suksessfaktor er at medarbeiderne våre trives og utvikler seg i Werksta. Vi arbeider kontinuerlig med å forbedre lederskap, helse og sikkerhet på alle våre arbeidsplasser, og har satt oss konsernmål for medarbeiderengasjement, redusert personalomsetning, sykefravær og et fortsatt lavt antall arbeidsulykker. Vi jobber for en trygg, likestilt og mangfoldig arbeidsplass med fornøyde og engasjerte medarbeidere.

Bærekraftsprogram

Vi har samlet våre lokale bærekraftsforpliktelser i en ny konsernomfattende bærekraftsstrategi og et bærekraftsprogram med 10 punkter som vi evaluerer årlig (se side 37).

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

10-punktsprogram

2025 Fokusområder

1. Balansert kjønnsfordeling
2. Økt medarbeidertilfredshet
3. Validering av klimamål av SBTi
4. Implementere CSRD-rapportering
5. Øke andelen reparasjoner av metallplater, plast og glass
6. Øke andelen brukte deler
7. Øke andelen fototakseringer
8. Redusere energiforbruket
9. Forbedre avfallshåndteringen i verkstedene
10. Øke kundertilfredsheten

2026 Fokusområder

1. Balansert kjønnsfordeling
2. Økt medarbeidertilfredshet
3. Første rapport om CO₂-utslipp scope 1, 2 & 3
4. Redusere CO₂-utslipp i scope 1, 2 & 3
5. Øke andelen reparasjoner av metallplater, plast og glass
6. Øke andelen brukte deler
7. Øke andelen fototakseringer
8. Redusere energiforbruket
9. Forbedre avfallshåndteringen i verkstedene
10. Øke kundertilfredsheten



Pågår



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 karbonavtrykket og miljøpåvirkningen; fra befaring til hvordan vi utfører reparasjoner, hvilke materialer vi bruker, hvordan vi håndterer avfall og hvordan vi gjenvinner materialer.

Bærekraft i hvert trinn



1. Skadetaksering

Før: Ved skadeundersøkelsen vurderer og planlegger vi reparasjonen med tanke på bærekraft.

Ved å bruke digitale fotodokumentasjon med mobil sparer man både miljøet, tid og penger.

- Skadetaksering
- Digital skadetaksering (med mobilen)



2. Skadereparasjon

Under: Selve reparasjonen av bilen gir den største muligheten til å redusere påvirkningen på klimaet og miljøet. Vi vurderer hvert enkelt element for å se hva som gir forretningsmessig og bærekraftig nytte.

- Lage plast, metallplater og glass i stedet for nye reservedeler
- Bruke brukte reservedeler i stedet for nye reservedeler
- Bruke vannbasert maling
- Bruke fornybare energikilder og redusere energiforbruket



3. Avfallshåndtering

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

Gjenvinne materialer og sortere brennbart avfall

- Papp, glass, gummi
- Sortere blandet avfall
- Metall, aluminium, elektronikk
- Avfallshåndtering
- Alt avfall som ikke kan gjenvinnes, sendes til deponier for videre håndtering.
- Farlig avfall, blant annet kjemikalier

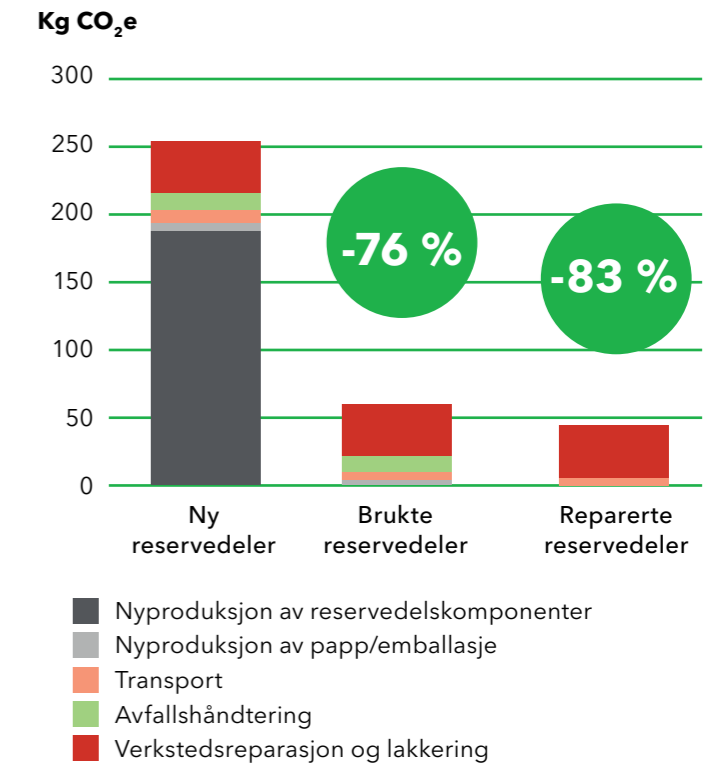
Vi reparerer der det er mulig

Bruken av reservedeler utgjør vår største miljøbelastning. Vi reparerer derfor skadede deler eller bruker brukte deler når det er mulig, siden dette medfører en betydelig lavere miljøpåvirkning.

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

Å reparere skader på plast, glass eller metall gir det laveste karbonavtrykket - hele 83 % lavere enn nye reservedeler - og derfor reparerer vi plast, metall og glass der det er mulig.

Karbondioksidavtrykk ved reparasjon i kg CO₂e



-76 % -83 % -44 kg

Hvis alle utslipp, som energi, avfall og transport, regnes med i CO₂-utslippene fra produksjonen av en ny komponent, kan en brukt komponent redusere CO₂-utslippene med rundt 76 prosent*.

Ved å reparere den opprinnelige brukbare delen oppnås en utslippsreduksjon på rundt 83 prosent*.

Ifølge våre beregninger medfører en reparasjon av bilglass (steinsprut) opptil 44 kg mindre CO₂-utslipp enn å skifte en rute.

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 utfører vi skadereparasjoner 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 befaring til hvordan vi reparerer, hva vi bruker til reparasjonen, hvordan vi håndterer avfall og hvordan vi gjenvinner materialer.

*) Basert på forsikringsselskapenes Cabas-beregninger og livssyklusanalyse utført av Märkesdemo/IVL i 2024.



Redusert klimapåvirkning gjennom konkrete tiltak

Vi er klar over at virksomheten vår påvirker miljøet både lokalt og globalt. Vi arbeider kontinuerlig med tiltak for å redusere vårt fotavtrykk på de områdene hvor det er størst, og for å sikre en bærekraftig utvikling. Vi følger opp og måler aktivitetene for å få kontroll over CO₂-utslipp og miljøpåvirkning, og jobber for å redusere disse sammen med kunder og samarbeidspartnere. Selvfølgelig oppfyller vi alltid minimumskravene i lover og forskrifter.

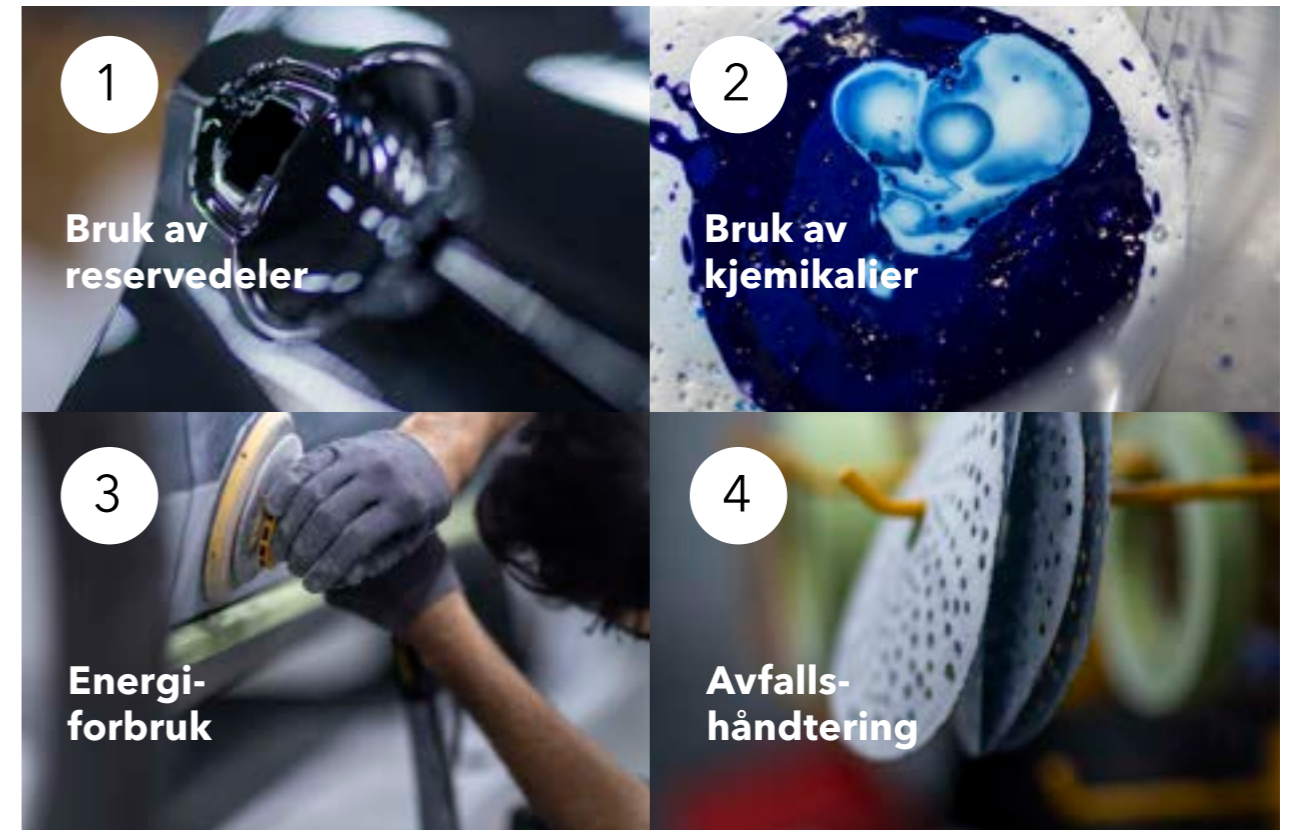
Digital fototaksering

Vi tilbyr våre kunder digital fototaksering, noe som gjør prosessen enklere og sparer tid for den som har fått en skade på bilen. I stedet for å dra til et verksted for en skadevurdering, tar man ganske enkelt bilder med mobilen og sender dem til verkstedet. Det faktum at man ikke trenger å kjøre til et verksted for å få bilen synet, reduserer også miljøpåvirkningen. En fototaksering sparer i gjennomsnitt 4 kg CO₂, noe som utgjør en årlig besparelse på ca. 92 800 kg CO₂, ettersom antallet fototakseringer er ca. 23 200.



Fire områder der vi kan redusere miljøpåvirkningen

Vi har identifisert fire viktige områder som vi legger særlig vekt på når det gjelder å redusere miljøpåvirkningen.



1

Brukte reservedeler og flere reparasjoner fører til lavere utslipp

Mye av avfallet som genereres i verksteder kommer fra ødelagte bildeler som plast, metall og glass. I tett samarbeid med våre kunder, forsikringsselskapene, streber vi alltid etter å reparere skadede deler i størst mulig grad, i stedet for å erstatte dem med nye reservedeler.

Hos Werksta er hovedregelen å alltid først finne ut om en ødelagt del kan repareres på en sikker måte og med høy kvalitet, slik at den ikke trenger å byttes ut. Dette sparer miljøet, reparasjonstid og kostnader. Ved å reparere den opprinnelige brukbare delen oppnås en utslippsreduksjon på rundt 83 prosent*.

Utskiftede bildeler genererer alltid avfall, og produksjonen av en ny reservedel belastar også naturen. Hvis det ikke er mulig å reparere en skade, prøver vi å finne en brukt reservedel i stedet for en ny. Hvis alle utslipp,

som energi, avfall og transport, regnes med i CO₂-utslippene fra produksjonen av en ny komponent, kan en brukt komponent redusere CO₂-utslippene med rundt 76 prosent*.

Å reparere eller bytte ut en skadet del med en brukt originaldel er derfor alltid en mer miljøvennlig løsning, og det er denne løsningen vi streber etter.

Også når det gjelder glass kan man redusere klimapåvirkningen ved å reparere en steinsprutskade før den utvikler seg til en sprekk og hele ruten må skiftes ut. Derfor er det viktig for oss å alltid spørre kundene som skal få reparert en annen skade, om de ikke vil benytte anledningen til å få reparert steinsprutskader samtidig. Ifølge våre beregninger medfører en reparasjon av bilglass (steinsprut) opptil 44 kg mindre CO₂-utslipp enn å skifte en rute.

*) Basert på forsikringsselskapenes Cabas-beregninger og livssyklusanalyse utført av Märkesdemo/IVL i 2024.

23 200

digitale fototakseringer

-92 800 kg

årlig reduksjon i CO₂-utslipp

2 Bruk av kjemikalier

Ved å systematisk redusere antallet leverandører av kjemiske produkter til våre skadeverksteder har vi redusert bruken av kjemiske produkter og mengden kjemisk avfall. Mer formaliserte innkjøp sikrer at det ikke finnes duplikater av produkter på lager og at omsetningen er høy, slik at varene ikke blir for gamle. Dette gjenspeiles også i smarte oppbevaringsløsninger som sparer tid for våre medarbeidere.

Vi bruker for det meste kun vannbasert maling i lakkeringen vår, noe som er et mer miljøvennlig alternativ enn maling basert på løsemidler.



3 Energiforbruk

Vi setter klare mål for energiforbruket i produksjonen. I 2021 startet vi målingen av Scope 1 og 2. Det neste trinnet var å gi personalet opplæring i energisparende tiltak i det daglige arbeidet. I Scope 1 har vi inkludert utslipp fra olje, transport, gass og LPG. Scope 2 om-

fatter utslipp fra innkjøpt strøm og fjernvarme. Scope 3 omfatter alle kategorier. Økningen i Scope 1 og 2 skyldes oppkjøpet av 29 verksteder og en produksjonsøkning på 23 %. Reduksjonen i scope 3 skyldes mer presise beregningsmetoder.

FORBRUK PER ÅR	SCOPE 1 (tCO ₂ e)	SCOPE 2 (tCO ₂ e)	SCOPE 3 (tCO ₂ e)
2024	3 613	1 254	18 560
2025	4 309	1 709	14 230

Scope 2 øker mer enn omsetningen fordi nyoppkjøpte verksteder har brukt en annen energikilde enn eksisterende verksteder, noe som betyr at de havner i Scope 2-kategorien for 2025.



«Vi reparerte over 33 000 steinsprutskader i 2025. Å reparere frontruten i stedet for å skifte den er betydelig billigere, raskere og mer miljøvennlig, og derfor gjør vi det så ofte som mulig.»

Ken Silvander, frontrutespesialist Autoklinikka Finland

4 Avfallshåndtering

I tillegg til at Werksta alltid oppfyller gjeldende lovkrav til avfallshåndtering, håndteres avfallet som genereres i verkstedene våre på en bærekraftig måte. Hvert år genererer virksomheten vår en betydelig mengde avfall som må håndteres på best mulig måte. Metall, papp, glass, gummi og elektronikk; alt avfall sorteres, og så mye som mulig går til gjenvinning.

Vi sorterer og gjenvinner blandet skrap som metall og aluminium. Mye avfall kan omdannes til energi i stedet for å belaste deponier. Vi håndterer farlig avfall, som kjemikalier, på riktig måte.

Effektiv materialgjenvinning betyr lavere kostnader for oss og våre samarbeidspartnere, samtidig som det er bra for klimaet. For å sikre at avfallet håndteres effektivt og at materialene gjenvinnes eller omdannes til energi i størst mulig grad, samarbeider vi med vår partner innen avfallshåndtering.

Sammen setter vi opp klare mål og følger opp gjenvinningsgraden, sorteringsgraden og materialgjenvinningen. Vi undersøker også miljøpåvirkningen fra avfallstransport i vårt arbeid for å redusere miljøavtrykket. Våre medarbeidere får opplæring 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 våre verdier: mennesker, kvalitet, ærlighet og respekt. Det gir ansatte som har det bra og trives på jobben, noe som igjen fører til fornøyde kunder.

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

Vi går ikke på akkord med sikkerheten

Vi går ikke på akkord med sikkerheten på arbeidsplassen for våre medarbeidere. I tillegg til lovpålagte forpliktelser vurderer vi jevnlig potensielle farer og risikofaktorer i arbeidsmiljøet og er oppmerksomme på de fysiske og psykososiale belastningsfaktorene i arbeidet. Vi investerer kontinuerlig i å utvikle medarbeidernes kompetanse og profesjonalitet.

Vi tar ansvar for våre handlinger

Werksta skal være en arbeidsplass der hver enkelt av våre medarbeidere trygt kan melde fra dersom det oppdages kritikkverdige forhold. Som et supplement til de interne rapporteringsrutinene har vi en varslingspolicy for å avdekke og forhindre alle typer uregelmessigheter som kan skade virksomheten eller våre medarbeidere alvorlig.

Gjennom varslingsfunksjonen kan ansatte og forretningspartnere rapportere mistenkte brudd på loven eller på Werkstas interne regler.

«Vi er stolte av at våre medarbeidere trives så godt, og vi jobber kontinuerlig med å finne nye måter å øke medarbeidertilfredsheten på.» «Vi merker at i takt med at vi vokser og kjennskapen til våre verdier og vår kultur øker, blir stadig flere positive til selskapet, både blant gamle og nye medarbeidere.»

Ann Östmar, senior HR-forretningspartner, Sverige

Informasjon som rapporteres via varslingsfunksjonen behandles konfidensielt og sikrer en sikker og effektiv håndtering av saken for den som har valgt å benytte seg av varslingsfunksjonen.

del på over 15 prosent, noe som ligger over bransjens gjennomsnitt på 10 prosent. I dag utgjør andelen kvinner som jobber hos Werksta 12 prosent.

Werksta som arbeidsgiver

Vår suksess bygger på at vi klarer å rekruttere, utvikle og beholde dyktige medarbeidere. Vi måler medarbeidertilfredshet gjennom årlige medarbeiderundersøkelser. I 2025 var svarprosenten for medarbeiderundersøkelsen 91 %. De ansattes gjennomsnittskaraktter på Werksta var 4,9 på en skala fra 1 til 6. Våre medarbeideres eNPS-indeks (anbefaling) lå på 32. En eNPS på rundt 20 regnes som svært godt og alt over det som utmerket.

Tiltak for å tiltrekke seg ungdom

Kjøretøybransjen har et stort rekrutteringsbehov. Det betyr at det venter en jobb på alle elever som velger videregående skoles utdanninger innen kjøretøyteknikk. I 2025 deltok Werksta i en rekke tiltak for å tiltrekke ungdom til verkstedene. Dette inkluderer deltakelse på videregående skolemesser, hvor ulike aktiviteter – som konkurranser i dekkskift og testing av lastebilssimulator – har lokket ungdommene til standen. Et annet slikt initiativ er «Åpne verkstedet ditt», der vi tar imot elever fra grunnskolen på studiebesøk for at de skal få prøve seg på ulike oppgaver i verkstedet.

Fornøyde medarbeidere gir fornøyde kunder

Trivsel på jobben og motiverte medarbeidere fører til god service, noe som igjen gir høy kundertilfredshet. I 2025 var den gjennomsnittlige tilbakemeldingen fra kundene til Werksta målt til en NPS på 83. NPS (Net Promoter Score) beskriver kundeopplevelsen og sannsynligheten for at kunden vil anbefale tjenesten. Globalt sett regnes en NPS på over 50 som utmerket kundeservice, men nivåene varierer fra bransje til bransje.

Werksta er dessuten med i styringsgruppen for Motorbranschcollege, som er et kvalitetsstyringssystem for videregående skoler med kjøretøyteknikk som hovedfag. Kjøretøybransjen preges av en rask teknisk utvikling, noe som innebærer at arbeidsoppgavene på et verksted har endret seg betydelig de siste ti årene, ikke bare når det gjelder teknisk kunnskap, men også måten man arbeider på. Dette må også gjenspeiles i utdanningen, noe som er en viktig grunn til at Werksta deltar i prosjektet. I tillegg gir dette gode muligheter for å tiltrekke oss praktikanter til verkstedene våre – og for at disse deretter kan få fast ansettelse etter fullført utdanning.

Mangfold

Werksta arbeider for økt mangfold og likestilling i organisasjonen og har som mål å oppnå en kvinnean-

«Jeg synes det er fascinerende å se en skadet bil komme inn og bli som ny igjen, og hvordan den minste feil i prosessen kan føre til at alt må gjøres om på nytt. Det forutsetter et sterkt samarbeid i teamet»

Maria Muraas, lakkeringslærling, Werksta i Alna, Norge

Jamppa Koivuojja, utdanningsjef ved Werksta Academy, Finland

«Utdanningene våre styrker merkevaren»

Fra grunnleggende kurs i sikkerhet og kvalitet til opplæring med spesielt fokus på miljøspørsmål og ny kjøretøyt teknologi. Werkstas virksomhet i Finland – Autoklinikka – startet et akademi for internopplæring i 2022. Resultatet er at merkevaren har blitt styrket, nye medarbeidere har søkt seg til bedriften – og medarbeidertilfredsheten har økt.

I 2025 gjennomførte Werksta i Finland, som driver opplæringsvirksomhet under navnet Vasaratti Academy, mer enn 970 opplæringsdager med 50 ulike fagretninger. Målgruppen er først og fremst selskapets 750 ansatte i Finland.

- Vår strategi er å tilby relevante og attraktive utdanningstilbud som er lett tilgjengelige og som gir en helhetlig læringsopplevelse. Vi gjennomfører jevnlig evalueringer for å kartlegge opplæringsbehov, og deretter skreddersyr vi programmene våre ut fra disse, sier Jamppa Koivuojja, opplæringsansvarlig ved akademiet.

- Basert på behovsvurderingen utarbeider vi individuelt tilpassede opplæringsplaner. Vi innhenter også tilbakemeldinger fra de ansatte for å kunne forbedre opplæringsprogrammene våre kontinuerlig, legger han til.

Opplæring for alle ansatte

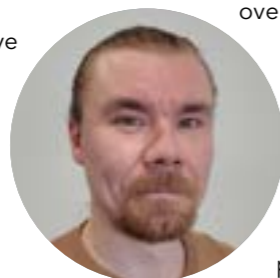
De interne opplæringene hos Autoklinikka startet offisielt i 2022, selv om opplæring rettet mot mekanikere allerede hadde pågått i mange år. I januar 2023 ble Jamppa ansatt med oppgaven å videreutvikle virksomheten. I dag tilbys opplæring for alle ansatte, blant annet mekanikere, lakkerere, kundemottakere og serviceteknikere. Grunnleggende opplæring innen områder som sikkerhet og kvalitet er obligatorisk for alle ansatte.

- Vi tilbyr også opplæring for forsikringsselskapene for å øke deres kunnskap om hva som kan repareres, med sikte på å forenkle samarbeidet vårt. I tillegg tilbyr vi opplæring for lærere og elever ved yrkesskoler, sier Jamppa.

Interaktiv utdanningsportal

For å nå så mange brukere som mulig har Autoklinikka lansert en opplæringsportal som er utformet for å gjøre opplæringsmateriell, kurs og andre læremidler lett

tilgjengelige. Det er en sentralisert plattform som inspirerer til kontinuerlig læring og utvikling med mobilvennlig innhold, og som er tilgjengelig på flere språk. Den har også en sporingsfunksjon som skal hjelpe områdelederne med å få oversikt over utviklingen.



I løpet av 2025 var nesten 1 400 kurs fullført via nettplattformen.

- Målet vårt er at læring skal bli en positiv og morsom opplevelse. Derfor inneholder portalen også interaktive elementer som spørrekonkurranser, videoer og diskusjonsfora for å øke engasjementet. Medarbeiderne kan også følge med på sin egen utvikling og bli sertifisert etter å ha fullført et kurs, sier Jamppa.

- Så langt har tilbakemeldingene vært svært positive, både blant eksisterende og potensielle nye medarbeidere som ønsker å utvikle sine ferdigheter.

På spørsmål om akademiets fremtidige planer svarer Jamppa at en av prioriteringene er å utvikle samarbeidet med yrkesskoler. Målet er å øke bevisstheten om merkevaren blant elevene og tiltrekke unge talenter innen bilbransjen til selskapet. Planen er også å utvide Werksta Academy til andre land der Werksta driver virksomhet.

- Gjennom samarbeid med utdanningsinstitusjoner ønsker Autoklinikka dessuten å spre kunnskap til fremtidige fagfolk og på den måten sikre at kunnskapsgrunnlaget innen skadereparasjoner i Finland opprettholdes, sier han.

Akademiet belyser på mange måter hvordan Werksta arbeider for å utvikle bilskadereparasjonsbransjen. Gjennom investeringer i utdanning og strukturert kompetanseutvikling støtter akademiet sine ansatte, samarbeidspartnere og fremtidige yrkesutøvere. På den måten bidrar den til å sikre langsiktig tilgang på kompetanse og heve standarden på området.



Nello Selvkathiramali, skadetekniker hos Werksta Sättra, Sverige

«Jeg er stolt over å levere ut biler som er reparert med høy kvalitet»

Det er ingen overdrivelse å si at livet i stor grad dreier seg om biler for Nello Selvkathiramali, skadetekniker hos Werksta Sättra i Sverige. En enorm drivkraft for å utvikle seg på arbeidsplassen, der han begynte som mekaniker for 3,5 år siden, kombineres med en fritid fylt av mekking på sin egen bil. «Jeg elsker biler – og jeg elsker arbeidsplassen min, der jeg hele tiden blir oppmuntret til å lære mer», sier han.

Det var et enkelt valg for Nello, som umiddelbart etter å ha fullført videregående utdanning i bilteknikk i 2017 fikk jobb som bilmekaniker. Etter å ha jobbet noen år på ulike verksteder i Stockholm-området, kom han til Werksta i Sättra.

- Jeg trives utrolig godt her. Det føles som om sjefene satser på meg. Helt fra starten har jeg blitt oppmuntret til å ta ulike utdanninger – hittil har det blitt 15 stykker. Det betyr at jeg har kunnet gå videre fra å jobbe som

mekaniker til å bli skadetekniker, et spennende felt hvor jeg lærer nye ting hver dag.

- Det er dessuten veldig god stemning her – vi er som en stor familie som hjelper hverandre, tar en kaffe sammen og går ut sammen etter jobb av og til. Jeg er også stolt over at vi deler samme syn på kvalitet og alltid gjør vårt ytterste for å levere et godt resultat. Jeg er stolt av å levere biler som er reparert med høy kvalitet, sier Nello.

I tillegg til sin vanlige arbeidstid jobber han gjerne ekstra på lørdager – og drar deretter til sitt eget garasjeanlegg, hvor han bruker fritiden på å mekke på sin egen bil.

- Dette er mer enn bare en jobb for meg, det er en lidenskap, sier Nello.



Mariana Johansson, anleggsleder ved Werksta i Helsingborg, Sverige

«Jeg elsker å utvikle og forbedre»

«Det beste med denne jobben er å oppleve utvikling hver dag – hos mine medarbeidere, i virksomheten og ikke minst hos meg selv.» Det sier Mariana Johansson, avdelingsleder ved Werksta i Helsingborg, en veteran i selskapet og en drivende kraft i utviklingen av også andre verksteder i Skåne.

I april 2019, høygravid og med bare noen dager igjen til fødselen, var Mariana Johansson på jobbintervju for stillingen som avdelingsleder hos Werksta i Helsingborg. Hun ble ansatt med en gang – og allerede en måned senere var hun på plass sammen med lille Alvin, som fikk være med mamma på jobb hele det første året.

- Jeg har fått enorm tillit, oppbakking og støtte fra selskapet. Det er klart at jeg har hatt øyeblikk hvor jeg har tvilt på om jeg ville klare oppgaven, ikke minst som kvinne i en mannsdominert bransje. Men da har jeg alltid hatt noen å snakke med som har gitt meg bekreftelse – dessuten har jo resultatene våre vist at vi gjør det riktig, sier hun.

En tydelig struktur som har utviklet seg

Ifølge Mariana har hun opplevd store endringer i virksomheten siden hun begynte hos Werksta for syv år siden.

- Parallelt med at vi har vokst kraftig – i Sverige, i de øvrige nordiske landene og nå også i Nederland – har virksomheten fått en tydelig struktur. I begynnelsen hadde jeg ikke engang et budsjett å forholde seg til,

men jobbet mest etter magesfølelsen. Men allerede etter ett år fikk vi både et budsjett og klare nøkkeltall – og i dag har vi KPI-møter hver måned.

- Siden den gang har det blitt utviklet en rekke prosesser, metoder og verktøy med det formål å sikre kundetilfredshet, det vil si at hvert verksted alltid skal levere høyeste kvalitet.

«Prosessene i kroppen»

Mariana sier selv at hun har «prosessene i kroppen». Dette, kombinert med en sterk drivkraft og en utålmodighet når ting går for sakte, har gjort at hun har fungert som en drivkraft for utviklingen av virksomhetene ved flere av Werksta-anleggene i Skåne. Samtidig har hun hatt fokus på å utvikle sitt eget verksted i Helsingborg, hvor virksomheten har blitt utvidet og nå også omfatter lakkering.

- Jeg elsker å identifisere og utvikle muligheter for forbedringer, samt å se medarbeiderne utvikle seg med min støtte – og samtidig utvikle meg selv gjennom deres kompetanse.

- Det er også veldig gøy å jobbe i et selskap som Werksta, som er i så sterk vekst, ikke bare geografisk, men også når det gjelder virksomhet og bærekraft. Jeg blir overrasket på jobben hver dag, og det er utrolig stimulerende, sier Mariana.





Werksta

BILSKADECENTER