



SVENSTIGS BIL AB
HÅLLBARHETSRAPPORT
2020



INNEHÅLL

Detta är Svenstigs Bil AB	4
VD-ord	4
Om redovisningen	5
Vår historia	6
Verksamhet idag - affärsmodell	8
Strategi 2025	9
Värdegrund	10
Styrning av vårt hållbarhetsarbete	13
Intressenter	14
Väsentliga frågor	15
Social hållbarhet	19
Sponsring och samarbete med lokalsamhälle...	19
Jämställdhet och likabehandling	21
Våra medarbetare	22
Utbildning	24
Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet	24
Kundsäkerhet	26
Kundnöjdhet	27
Ekologisk hållbarhet	28
Alternativa bränslen	28
Energianvändning	30
Uppvärmning	30
Solceller	30
Kundaktiviteter	31
Avfall	31
Kemikalier	32
Ekonomisk hållbarhet	33
Ekonomiskt hållbar verksamhet	33
Anti-korruption	33
Rapportering och uppföljning	34

DET HÄR ÄR SVENSTIGS BIL AB

ETT HÅLLBART SVENSTIGS

Vi har alltid jobbat långsiktigt och hållbart på Svenstigs. Goda relationer är viktigt för oss och det når vi genom nära och bra samarbeten under lång tid med kunder, leverantörer och medarbetare där vi tillsammans arbetar för att hitta den bästa lösningen. Kundupplevelsen och kundnöjdheten står alltid i fokus hos oss och är en viktig del i vårt hållbarhetsarbete.

I år har vi gjort vår första hållbarhetsrapport och det gör vi inte bara för att vi måste utan för att vi vill. En del av vårt arbete med rapporten har varit att göra en intressentanalys för att kunna göra rätt prioriteringar och fokusera på de förbättringar vi kan påverka. Hållbarhetsrapporten hjälper oss att framöver ytterligare stärka vårt arbete kring hållbarhet som är en prioriterad fråga i vår Strategi 2025. Under 2020 har vi ökat upp med interna resurser och tydligare ansvar för att arbeta strategiskt, taktiskt och operativt med frågan.

De senaste åren har det hänt mycket inom vår bransch och vi står inför stora förändringar. Elektrifieringen och digitaliseringen ställer nya krav på oss. Elbilsförsäljningen har ökat stort under 2020 och trenden pekar uppåt, det kommer många nya modeller av elbilar framöver. Även på lastbilssidan händer det mycket både inom el och andra alternativa bränslen. Vi har investerat stort i laddinfrastruktur på våra anläggningar under 2020 och ser positivt på utvecklingen.

Under 2020 har vi arbetat mycket med vår värdegrund. Den hjälper oss att navigera på rätt sätt framåt och skapar ett hållbart Svenstigs. Det är viktigt att vi mår bra av det vi gör, både som individer och som företag. Medarbetarna är vår viktigaste resurs och deras hälsa och välmående, deras kompetens och utveckling är avgörande för att vi ska vara framgångsrika. Vi måste även se det större perspektivet, hur vi förhåller oss till vår omvärld, både i vår lokala närhet men även hur det vi gör påverkar miljön omkring oss. Vi vill ta ansvar för alla de frågor som vi kan påverka både på lång och kort sikt.

Anna Svenstig, styrelseordförande
Mim Andersson, Vd



Mim Andersson och Anna Svenstig

OM REDOVISNINGEN

Långsiktighet har alltid varit en viktig parameter för oss på Svenstigs, att det vi gör ska hålla över tid är en självklarhet och vi har länge strävat efter ett hållbart arbetssätt. Den här rapporten är vår första hållbarhetsrapport. En stor del av årets arbete har varit att utreda, analysera och dokumentera det vi redan gör och samordna det under hållbarhetsparaplyet. Framöver kommer det arbetet drivas samordnat inom hållbarhetsbegreppet och den här rapporten blir starten på det arbetet. Vi har lagt stor vikt vid nulägesanalysen, vad är det vi redan gör, vilka miljö- och kvalitetsmål har vi idag, hur ser styrningen kring hållbara frågor ut och hur vill vi att det ska vara framåt.

Vår ambition är att bli bättre och bättre. Att få ett mer strukturerat hållbarhetsarbete som genomsyrar vårt dagliga tänk och alla avdelningar.

Rapporten är inspirerad av redovisningsramverket Global Reporting Initiative (GRI).



VÅR HISTORIA

Svenstigs Bil är ett familjeföretag i tredje generationen och har sina rötter i Smålandsstenar. 1929, för drygt 90 år sedan startade Wilhelm Svenstig, en liten bilverkstad på Nissastigen i Smålandsstenar. I slutet av 60-talet tog sonen Bengt över verksamheten och drev framgångsrikt Svenstigs under många år fram till 2002 då Svenstigs fick sin första externa VD. 2012 tog Bengts döttrar Anna och Karin över majoriteten av ägandet, och har sedan 2002 suttit i företagets styrelse. Sedan 2014 är Anna styrelsens ordförande och är engagerad i verksamheten.

1951

Verksamheten på Nissastigen ersätts med en ny toppmodern anläggning som byggs ut ytterligare 1955 och 1960.

1952

Agenturerna för Scania och Volkswagen knyts till företaget som nu också börjar sin verksamhet i Värnamo.

1929

Wilhelm Svenstig startar verksamheten i Smålandsstenar. En bilverkstad byggs vid Nissastigen med plats för kontor, lager och en verkstadshall för tre bilar.

1980

Vi växer ur lokalerna på Malmstengatan och bygger helt ny rationell bilanläggning på Nydalavägen i Värnamo. Företagsledning och administration flyttas samtidigt från Smålandsstenar till Värnamo.

1993

Vi utökar vår verksamhet med Scania-agenturen för bussar i södra Sverige, Skåne, Småland och Blekinge. I Gislaved flyttar vi till en betydligt större bilanläggning på Hagagatan. Vi börjar sälja vårt tredje personbilmärke, Seat.

1975

Agenturen för Audi övertas av Svenstigs och vi har därmed två personbilmärken i sortimentet.

1961

Vi flyttar in i en komplett bilanläggning för lastbilar och personbilar på Malmstengatan i Värnamo. Denna byggs senare ut under 70-talet.

1957

Första försäljningskontoret öppnas i Värnamo.

1965

Ny personbilsanläggning med försäljning och verkstad byggs på järnvägsstationen i Gislaved.

1995

Vårt fjärde personbilmärke, Skoda, börjar säljas av vårt dotterbolag Europabilar i Gislaved.

1994

Bussverksamheten utökas genom att vi introducerar en helt ny turistbuss, Irizar, på den Nordiska marknaden. Efter en framgångsrik introduktion säljs agenturen 1998 till Scania.

1997

En särskild bussverkstad byggs på vår anläggning i Värnamo.

1999

Vi bygger särskild bilhall för Seat i Värnamo och för Skoda i Gislaved.

2001

Vi bygger om bilhallen i Gislaved för Volkswagen och Audi enligt ett nytt koncept, framtaget av respektive märke.

2009

En helt ny separat Audi-anläggning byggs i Värnamo helt enligt Audis koncept. Anläggningen tillhör de första i sitt slag i Europa.

2007

Lastbilsverkstaden i Värnamo byggs ut för att kunna hantera större volymer. Expansionen innefattar även en toppmodern bussverkstad med extra längd och bredd för optimal service av dagens bussar.

2010

Bilhallarna i Gislaved och Värnamo byggs om till nya toppmoderna Volkswagen Showroom med ett helt nytt inredningskoncept. Med bland annat en skön lounge, snyggare shop, nytt leveransrum och lättillgänglig dialogplats arbetar nu Sälj- och Serviceteam ännu tätare ihop för att serva dig som kund på bästa sätt.

2011

Ett nytt Scania kundcenter byggs i Värnamo. Byggnationen innefattar kontor för Scania försäljning och administration samt kundmottagning och ett helt nytt toppmodernt lager.

2013

Volkswagen-utställningarna byggs om till det nya modular-konceptet.

2020

Anläggningen i Gislaved byggs ut med stort däckhotell, nya verkstadsplatser och verkstadslokaler för transportbilar. Samtidigt görs hela gården om.

2017

Audi anläggningen i Värnamo byggs ut med bilhall för begagnade bilar samt verkstad.

Öppning av en komplett och helt ny Audi-anläggning i Halmstad. Första Audiåterförsäljare i Sverige med att nyttja virtual reality i bilhallen.

2015

Skodahallen i Gislaved byggs om enligt det nya konceptet.

Plåtverkstaden i Värnamo byggs om till ett toppmodernt skadecenter med integrerad lackverkstad som gör att Svenstigs får bättre kontroll över hela processen.

2018

Startar upp helt nytt Begagnat Center i Halmstad

2019

Svenstigs firar 90 år!

VERKSAMHET IDAG - AFFÄRSMODELL

Idag bedriver vi verksamhet på fyra orter; Värnamo, Gislaved, Smålandsstenar och Halmstad. I Värnamo finns vårt huvudkontor och här arbetar ca 100 av våra 150 medarbetare. Vi är auktoriserad återförsäljare och servicepartner för Scania, Audi, Volkswagen, Skoda, Volkswagen transporter samt auktoriserad servicepartner för SEAT. I Värnamo har vi en bussverkstad och ett skadecenter med egen lackering. Svenstigs är agenter för Europcar biluthyrning. Vår verksamhet innebär ett komplett åtagande från företagets sida gällande försäljning, service och reparationer, reservdelar samt biluthyrning. Vi säljer även finansieringslösningar och förmedlar försäkringar. Finansverksamheten sker delvis i eget bolag och delvis via Volkswagen finans samt Scania finans.

Verksamheten styrs i hög grad av våra varumärkens kontraktsstandarder. Dessa säkerställer en god kvalitet, hög nivå på kundbemötandet och ett tryggt val för våra kunder. Våra processer styrs till stor del av det kontraktsförhållande som är upprättat med generalagenterna till våra varumärken vilket har varit grunden för ett bra samarbete och en framgångsrik utveckling under många år.

Svenstigs Bil AB ägs av moderbolaget Wilhelm Svenstig AB, i koncernen ingår även Svenstigs Fastighets AB som äger fastigheterna där Bil AB bedriver sin verksamhet. Svenstigs Bil AB omsatte 989 miljoner kr år 2020, hela koncernen omsatte 1 004 miljoner kr år 2020. För ytterligare detaljer kring vår omsättning och verksamhet se Svenstigs Bil AB:s årsredovisning.

STRATEGI 2025

Styrelsen tog under 2018 initiativ till att ta fram en strategisk plan för var vi vill vara 2025. Arbetet fortsatte under 2019 och 2020. Ett omfattande analysarbete har gjorts, både av vår egen verksamhet och av omvärlden. Vi har tagit hjälp av utomstående aktörer för att vidga våra vyer och få nya infallsvinklar vilket har lett till många intressanta diskussioner kring aktuella frågor. Hur kommer bilbranschen se ut framåt? Vilka möjligheter finns och vilka hot ser vi? Vad behöver vi göra för att anpassa oss till de förändringar som kommer? Vad gör vi redan idag och vad måste vi förändra? Hur utvecklas vår lokala marknad?

Mycket tid har lagts på visionsarbete och vårt värdegrundsarbete har varit en del av strategiarbetet. Styrelsen började arbetet som sedan togs över av en strategigrupp som arbetade vidare och förädlade strategin. Tydliga mål framåt har definierats och handlingsplaner har kopplats till målen. Mål har satts på lönsamhet, hållbarhet, organisation, marknad och HR. Vår huvudstrategi är att vara nära våra kunder och den strategin genomsyrar samtliga mål.

Varje avdelning tar fram en affärsplan för året med mål och aktiviteter. Målen är kopplade till vår strategi 2025 och affärsplanerna sammanställs sedan i en verksamhetsplan för hela företaget där övergripande handlingsplaner definieras. Vi har en tydlig struktur där alla avdelningar arbetar med samma mall. Affärsplanerna och målen i verksamhetsplanen följs upp månadsvis i styrgrupper och ledning. Uppföljning sker även på styrelsenivå.



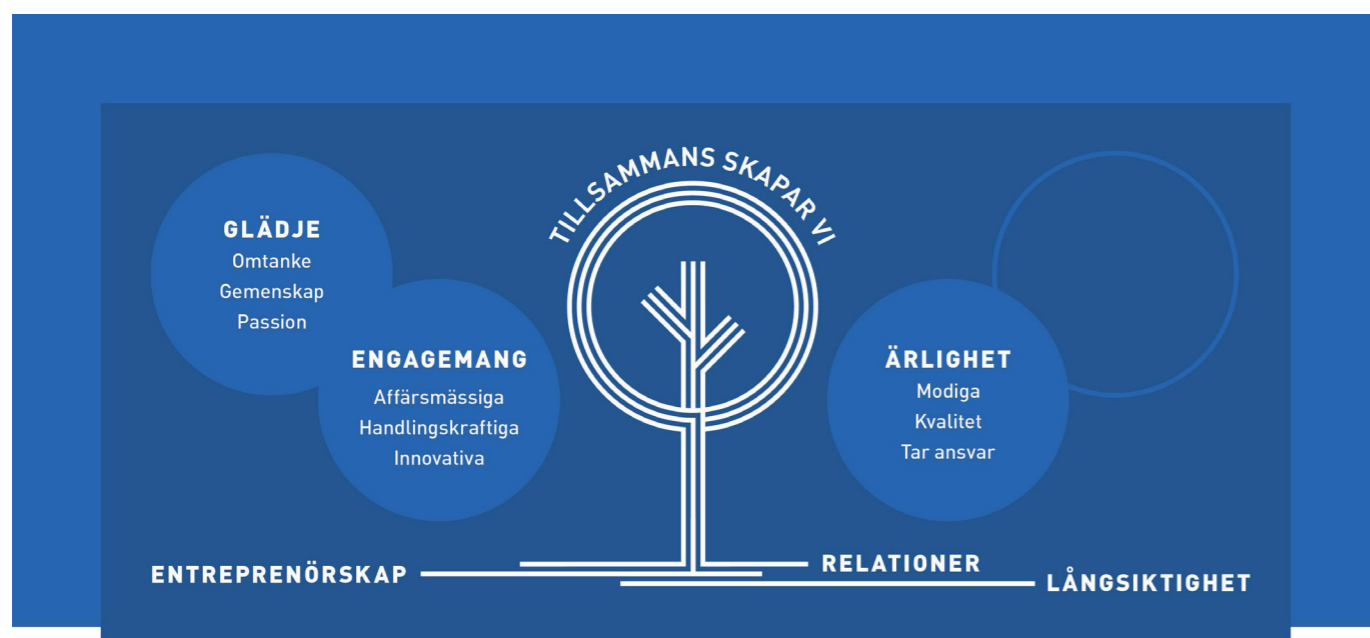
VÄRDEGRUND

Under 2020 har vi genomfört ett omfattande arbete med vår värdegrund. 2016 gjordes ett projekt då varje avdelning satt ner och diskuterade värderingar, gick igenom vår värdegrund och vad som är viktigt för oss. Vi försökte definiera "Svenstigs-andan", vad är det som sitter i väggarna och gör oss till de vi är. Årets arbete har utgått från det arbete som gjordes 2016 samt tidigare versioner av värdegrund och företagsfilosofi. Vi har renodlat och paketerat om det för att få en form som är lätt att ta till sig, är tydlig och enkel att arbeta med och följa upp.

Intentionen var att samla personalen och presentera den uppdaterade värdegrunden under 2020 men på grund av restriktioner kring Corona-pandemin har eventet flera gånger skjutits upp och planeras nu att göras under 2021. Värdegrunden i sin nya form kommer presenteras för alla medarbetare och sedan ska varje avdelning arbeta vidare med den med syftet att definiera vad det mer konkret innebär i vardagen för varje avdelning. Hur ska vi vara mot varandra, mot kunder och hur ska vi utifrån värdegrunden hantera frågor och problem som dyker upp i vardagen. Genom ett löpande arbete i våra team håller vi värdegrunden levande. När värdegrunden har presenterats för alla medarbetarna och arbetet med den kommit igång är nästa steg att ta fram en "uppförandekod". Ett dokument där vi samlar våra policys och mer konkret än i värdegrunden beskriver hur vi ska hantera olika situationer som kan dyka upp. Arbetet med uppförandekoden kommer påbörjas och utföras under 2021.

Värdeord

De värdeord som mer än några andra sammanfattar oss är glädje, engagemang och ärlighet. Tre ord som utgör grunden för vår verksamhet. För att förankra orden och ge dem en symbolik som är tydlig och lätt att minnas har vi valt att använda trädet som bild för vår värdegrund. Långsiktighet, relationer och entreprenörskap är rötterna, det vi bygger vår verksamhet på och värdeorden, glädje, engagemang och ärlighet grenarna, det som ger verksamheten kraft att växa.



Rötter och rörelse

Den som planterar ett träd måste både vara långsiktig och beredd att dagligen underhålla trädets växtkraft. Därför är trädet en bra bild av Svenstigs. Vi vårdar de näringsgivande rötterna men också den dynamiska rörelse som behöver finnas i allt som ska leva och utvecklas.

När Wilhelm Svenstig 1929 satte ett frö i jorden och grundade det som vuxit till dagens Svenstigs Bil AB fanns det bara ett tiotal bilar i kommunen. Ändå vågade han satsa. Starkt övertygad om det långsiktigt kloka i satsningen och en lika stark vilja att driva sitt företag och sin region framåt. De rötterna, rotade i den småländska myllan, är fortfarande vår fasta grund.

Här finns den stabila långsiktigheten i allt vi gör. Våra starka relationer med kunder, leverantörer och medarbetare som skapar hållbar tillväxt. Synen på lönsamhet som inte handlar om resultat för stunden utan något som bidrar till att trädets krona kan bära frukt år efter år. Men också den dynamiska entreprenörskandan som ständigt vill vidare, som alltid söker rätt kompetens för att fortsätta utvecklas, bli bättre, växa.

De efterkommande generationerna i Svenstigs har fortsatt i Wilhelms anda. Stammen som förbinder rötterna med grenarna har under åren vuxit sig stark. Kraften kommer från det gemensamma arbetet, styrkan i att jobba tillsammans med kunderna, leverantörerna, samhället och medarbetarna. Rötter och stam skapar en stabilitet som ger trygghet när det blåser och gör att grenar och krona kan fortsätta att växa och blomstra.

De kraftigaste grenarna på vår stam är glädje, engagemang och ärlighet, våra tre ledord. Vi tror på glädje både som drivkraft och mål för ett väl utfört arbete. Det gör att vår passion för bilar och för service kommer till sin rätt. Att vår omtanke gör att du känner dig välkommen och lyssnad på, så att vi gemensamt kan skapa en bättre vardag för dig.

Glädjen hänger tätt ihop med vårt andra ledord, det personliga engagemanget för dig som kund och vår vilja att lösa ditt behov av rörelse på bästa sätt. Krånglar bilen är det en medmänniska som drabbas, och det problemet ska vi lösa. För att detta engagemang ska få en tydlig form och bära konkret frukt lägger vi stor vikt vid att vara affärsmässiga, handlingskraftiga och innovativa. Vi ser och tar våra möjligheterna.

Allt detta vore lite värt utan den tredje grenen på vårt träd - ärlighet. Det kan ibland kräva mod och kännas utmanande, men precis som Wilhelm gjorde när han grundade Svenstigs ser vi värdet i att tänka långsiktigt, vara tydliga och möta förändringar på marknaden med nyfikenhet. Därför kan du också känna dig trygg med att vi alltid tar ansvar, håller vad vi lovar och levererar kvalitet i alla steg.

Nu har vårt träd vuxit i över 90 år. Rötterna är djupa, stammen stark, grenarna friska och kronan fortsätter att skänka frukt i form av nöjda kunder, leverantörer och medarbetare. Det som driver oss i dag, fanns redan i det frö som Wilhelm Svenstig sådde 1929. Å ena sidan långsiktiga värderingar och djup förankring i vår region, å andra sidan ett dynamiskt entreprenörskap som alltid vill vidare. Rötter och rörelse som tillsammans skapar växtkraft.

I samband med att vi uppdaterade vår värdegrund gjorde vi även en uppdatering av vår vision och vår affärsidé. Styrelsen och ledningen har varit inblandade och tillsammans kom vi fram till nya versioner av vision och affärsidé. Visionen är dubbelbottnad, den kan tolkas på olika sätt, en dubbelhet vi fann vara intressant.

VISION

Tillsammans skapar vi rörelse.

Vi vill och ska alltid vara på väg. För oss betyder rörelse att fortsätta utvecklas, bli bättre, växa – som människor, företag och samhälle. En rörelse är en förflyttning från en plats till en annan, bokstavligt och bildligt. Rörelse bygger nya relationer, möjligheter, upplevelser och liv. Rörelse är frihet att skapa nytt och själva kärnan i en stark, livskraftig entreprenörsanda. Den ska vi driva på och tillsammans med våra kunder, leverantörer och medarbetare skapa förutsättningar för framgångsrikt företagande och ett gott liv.

AFFÄRSIDÈ

Med engagemang, glädje och ärlighet löser vi människors behov av rörelse och ger dem en bättre vardag.

Tavlor som hänger i våra fikarum och påminner om vår värdegrund.



Svensstige
BYGGGÅTT 1988



Svensstige
BYGGGÅTT 1988



Svensstige
BYGGGÅTT 1988

STYRNING AV VÅRT HÅLLBARHETSARBETE

Ett utvecklingsarbete påbörjades under 2020 för att förbättra och få ökad effekt av hållbarhetsarbetet. En hållbarhetsgrupp bestående av styrelseordförande, VD och HR-chef sattes samman för att arbeta operativt med frågan i nära dialog med styrelsen och ledningen. Företagets befintliga hållbarhetsarbete kartlades vilket visade på en mängd bra aktiviteter, policies och planer utspridda i olika ledningssystem och strukturer. Miljöarbetet har tydliga mål och är något vi arbetat med under lång tid. Det vi behöver förbättra är våra rutiner kring dokumentering och uppföljning. Det finns även en hel del som kan utvecklas kring uppföljning och redovisning av vårt sociala och ekonomiska hållbarhetsarbete. Vi gör mycket men vi har inte tidigare dokumenterat det inom ramen för hållbarhet. Det blev tydligt att en mer sammanhållen styrning av hållbarhetsarbetet som helhet behövdes. Framförallt behövde vi ta reda på vilka frågor som är viktigast för oss att arbeta med för att effektivt förändra vår påverkan och minska de hållbarhetsrisker vår verksamhet kan medföra. Utifrån detta kan vi sätta in åtgärder och formulera mål som gör verklig skillnad för planeten och för oss och våra intressenter.

Det första som gjordes var därför att påbörja en väsentlighetsanalys, alltså identifiera vilka hållbarhetsfrågor som är viktigast för Svensstigs att arbeta med framöver. Väsentlighetsanalysen utgörs av tre perspektiv; Svensstigs grad av påverkan, hållbarhetsrisker samt intressenternas uppfattning om vad som är viktigt för Svensstigs att arbeta med. Väsentlighetsanalysen har inspirerats av GRI. Svensstigs har kommit en bra bit i processen där grad av påverkan/risk systematiskt har identifierats genom att värdekedjan kartlagts och samtliga hållbarhetsfrågor har värderats av styrelsen och ledningen. Utifrån våra analyser och diskussioner har de viktigaste frågorna definierats och delats in i hållbarhetsområden utifrån GRI. Områdena har valts efter de frågor där vi bedömer att risken och vår möjlighet att påverka är som störst.

Parallellt gjordes också ett arbete i hållbarhetsgruppen där de viktigaste intressenterna identifierades. En större enkätundersökning riktad till de viktigaste intressenterna genomfördes. Syftet med enkäten var att få en uppfattning om vilka hållbarhetsfrågor som är av vikt för våra intressenter. Svensstigs värdering av viktiga frågor samt intressenternas uppfattning har vägts ihop för att slutligen utgöra företagets viktiga hållbarhetsfrågor, de frågor som kommer att prioriteras i hållbarhetsarbetet samt rapporteras på i hållbarhetsrapporten.

Det arbete som återstår är att utifrån våra viktiga frågor bestämma ambitionsnivå, resultatindikatorer, struktur och ansvar för data samt uppföljning. Ett arbete som kommer att fortsätta under våren 2021.

INTRESSENTER

På Svenstigs har vi en nära dialog med våra intressenter; våra kunder, medarbetare, leverantörer, generalagenter med flera. Bra relationer är grundläggande för oss och kundnärhet är en del av vår huvudstrategi. Det personliga bemötandet och engagemanget är viktigt för att vi ska utveckla vår affär.

Som en del i vår väsentlighetsanalys har vi involverat våra intressenter för att få deras bild av vilka frågor de anser det viktigast att vi fokuserar på i vårt hållbarhetsarbete. En enkät skickades ut till dem som vi identifierat som våra viktigaste intressenter, bland annat medarbetare, kunder, leverantörer, generalagenter, fackförbund, kreditgivare försäkringsbolag m fl. Frågorna i enkäten fokuserade på hållbarhetsområden kring hela vår värdekedja och har inspirerats av GRI.

	Medarbetare	Kunder	Leverantörer	Generalagent	Lokalsamhälle/kommun	Bank/kreditgivare/Försäkringsbolag	Företagshälsovård/fackförbund/branschorganisation
Kundsäkerhet	•	•	•	•	•	•	•
Mutor och korruption	•	•	•	•	•	•	•
Utbildning och kompetensutveckling	•	•		•	•	•	
Personalens hälsa och säkerhet	•	•			•	•	•
Avfall vid bil- och lastbilsreparationer	•			•	•	•	•
Mångfald, jämställdhet	•			•	•		•
Vatten och avloppshantering				•	•	•	•
Utvärdering av leverantörer				•	•		•
Miljöaspekter vid materialval			•		•	•	•
Utsläpp av växthusgaser				•	•		•
Bidrar till lokalsamhället	•				•		•
Energieffektivisering							•
Vattenanvändning							•

Tabell: Områden i fokus hos våra intressenter. Frågorna är rangordnade utefter vilka frågor som intressenterna samlat ansåg viktigast.

VÄSENTLIGA FRÅGOR

Vi har bedömt de frågor som våra intressenter tagit ställning till utifrån vilken påverkan vi har på frågan. De frågor som har högst betydelse för våra intressenter och som vi i stor grad kan påverka är de frågor vi ska fokusera på.

Hållbarhetsområde	
Kundsäkerhet	1
Mutor och korruption	2
Utbildning och kompetensutveckling	3
Personalens hälsa och säkerhet	4
Avfall vid bil- och lastbilsreparationer	5
Mångfald, jämställdhet	6
Vatten och avloppshantering	7
Utvärdering av leverantörer	8
Miljöaspekter vid materialval	9
Utsläpp av växthusgaser	10
Bidrar till lokalsamhället	11
Energieffektivisering	12
Vattenanvändning	13

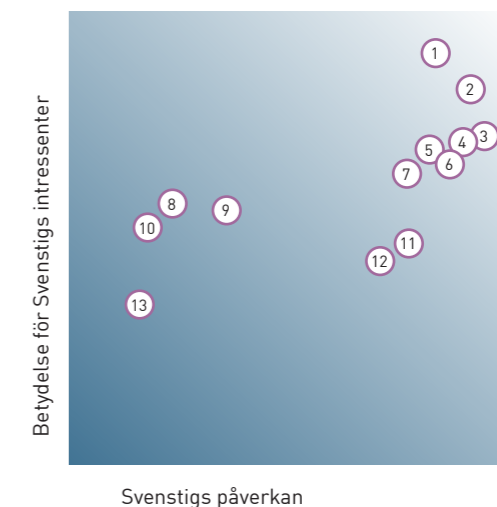


Diagram: Väsentlighetsanalys

Risken

Ledningen arbetar löpande med riskhantering för att vår verksamhet ska vara så säker som möjligt. Svenstigs verksamhet är precis som all annan verksamhet utsatt för risker, både inom vår verksamhet men även via hot utifrån. En del av riskerna kan vi själva påverka medan vi i vissa fall har väldigt liten påverkan och där vi istället måste hitta andra sätt att minimera risken.

I samband med att vi tagit fram hållbarhetsrapporten har vi gjort ett omfattande arbete där styrelsen och ledningen har arbetat med att definiera våra största risker i verksamheten ur ett hållbarhetsperspektiv. Utifrån vår värdekedja har vi definierat olika riskmoment som kan ha stor påverkan på vår verksamhet. Vi har tittat både på ekonomiska, ekologiska och sociala aspekter. Arbetet resulterade i en lång bruttolista med risker som sedan styrelsen och ledningen har utvärderat utifrån riskens omfattning, vår påverkan på risken och sannolikheten att den inträffar. I diskussioner har vi enats om vilka risker som är störst för oss.

Vår analys har jämförts med intressenternas bedömning av vilka frågor de anser väsentligast för oss och vars svar har utvärderats och utifrån det har vi tagit fram de frågor vi kommer fokusera vårt hållbarhetsarbete kring. Dessa områden kommer vi fortsätta att arbeta med under 2021. Vi kommer ta fram mål och handlingsplaner för att förstärka vårt arbete med det övergripande målet att förbättra vårt hållbarhetsarbete.

Våra fokusområden

Kundsäkerhet. Vi strävar efter att hålla en hög kvalitet på de arbeten vi gör inom alla områden. Inom servicemarkand är det extra viktigt då en felaktig service/repairation kan få stora konsekvenser både för kunden och för oss. Vi följer därför våra processer noga. Både våra generalagenter och vi själva genomför tester av våra verkstadsarbeten vilket hjälper oss att hålla en hög nivå på vår kvalitet.

Mutor och korruption. Det är framförallt inom vår försäljningsprocess och vid inköp som den största risken för mutor och bestickning finns. Vi har system som ser till att risken minimeras och arbetar ständigt med frågan.

Attraktiv arbetsgivare. Att ha bra medarbetare är A och O för oss. Det är tillsammans med alla våra medarbetare som vi skapar ett framgångsrikt och välmående företag. Att inte vara en attraktiv arbetsgivare medför många risker, frågan är i högsta grad väsentlig för oss och vi arbetar kontinuerligt med att utveckla vårt arbetsgivar-varumärke. I vårt hållbarhetsarbete har vi inriktat oss på två aspekter: hälsa och säkerhet hos våra medarbetare samt utbildning och kompetens.

Hälsa och säkerhet. Arbetet i våra verkstäder är ofta tungt och det finns många moment som kan bli farliga om vi inte gör på rätt sätt. Genom ett aktivt och förebyggande arbete med säkerhet i våra arbetsrutiner och en noggrann uppföljning av tillbud minimerar vi risken i arbetet.

Utbildning och kompetens. Svårighet att anställa kompetent personal är en stor risk. Får vi inte tag på kompetent personal får vi svårt att leverera den kvalitet vi vill ha på vår verksamhet. Svårigheten för oss i nuläget är främst på teknikersidan då det utbildas för få mekaniker och det blir därmed svårare att få tag på utbildad personal. Det finns även en stor risk i att nyckelpersoner slutar och vi arbetar med att säkra struktur och kunskapsöverföring i vår verksamhet. Genom att ha en hög kompetensnivå och ständigt utbilda vår personal säkerställer vi att vi klarar de kvalitetskrav som ställs på oss av våra generalagenter och de krav vi ställer på oss själva.

Avfallshantering och utsläpp. I vår verksamhet uppkommer en hel del avfall, främst vid vårt arbete i verkstäderna men även från övriga delar. Vi sorterar vårt avfall och strävar efter att skicka så lite som möjligt till deponi. Våra utsläpp via avloppsvatten renas i oljeavskiljare. Dessa måste fungera för att minska risken för utsläpp i miljön. Vi arbetar med frågan i vårt miljöarbete.

Hantering av farliga ämnen. Det finns en risk i att om vi inte sköter vår hantering av farliga ämnen kan det leda till att miljötillstånd dras in och vi kan då inte bedriva vår verksamhet. Vi har genom vårt kvalitets- och miljöarbete bra rutiner för att löpande hantera frågan. Detta är ett arbete som pågår kontinuerligt och vi har under 2020 anställt en ny kvalitets- och miljöansvarig med uppgift att strukturera upp vårt arbete kring dessa frågor ytterligare.

Energieffektivisering. Vår verksamhet är energikrävande och elanvändningen har ökat och kommer öka ännu mer när vi går över till större andel bilar. Vi använder oss av "grön" el från vattenkraft idag men ser en potential att ytterligare förbättra vårt klimatavtryck genom effektivisering och förnybar solel.

Vårt arbete kring våra fokusområden beskrivs längre fram i rapporten under avsnitten social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet.



Hållbarhetsmål

Vårt övergripande hållbarhetsmål är "Ett hållbart företag med lokalt engagemang och samhällsansvar där vi ligger i framkant och arbetar med ständiga förbättringar." För att göra det mer konkret har vi satt mål på våra fokusområden vilket beskrivs nedan. Mer detaljerade mål finns i varje avdelnings handlingsplaner och följs upp under året.

Kundsäkerhet och kundnöjdhet

En hög kvalitet på våra arbeten genererar en hög kundsäkerhet. Det skapar även nöjda kunder vilket är väsentligt för vår verksamhet. Vi har satt mål och följer upp kundnöjdheten på Scania och på vår personbilsverksamhet, det gäller både verkstadsarbeten och försäljning.

På verkstadstester som genomförs på vår personbilsverksamhet ska vi klara 100% på teknikdelen och ha ett godkänt resultat på Intervjudelen. Vi ska använda Dekra och deras DVK för stickprovskontroll på verkstäderna och genom analys av resultat vidta åtgärder för ökad kvalitet och kundnöjdhet.

Avfallshantering och utsläpp

Vi strävar efter att så mycket som möjligt av vårt avfall ska återvinnas, vårt mål är att mängden deponi ska vara under 3% av vår totala avfallsmängd.

Hantering av farliga ämnen

Vi gör en omstart av vår hantering av kemikalier under 2021 genom att installera ett nytt system. Målet är att se över alla kemikalier, ta bort kemikalier som har likvärdiga egenskaper, plocka bort kemikalier vi inte behöver och utbyte mot bättre miljöalternativ när så är möjligt.

Energieffektivisering

Under 2021 ska vi se över våra system inom ventilation och värme så de är rätt inställda och därmed ger så bra energieffektivitet som möjligt. Vi ska även se över möjligheten att sätta solceller på våra tak.

Attraktiv arbetsgivare

Personalens hälsa är viktig och när nytt HR-system är på plats och vi enklare kan följa sjukfrånvaro ska mål sättas för att följa och få ner antalet sjukdagar.

2022 kommer vi att genomföra en ny medarbetarundersökning. De mål och handlingsplaner vi satt efter förra undersökningen ska arbetas vidare med under 2021 så att vi kan nå målen i nästa undersökning.

Vi utbildar vår personal i hög grad och vill behålla kompetensen i företaget. Målet är att alla ska få Individuella utbildningsplaner och att medarbetarsamtal ska genomföras för alla. Utbildningar ska spridas på medarbetarna och därmed minska risken om någon slutar.

Mutor och korruption

Under 2021 kommer vi ta fram en uppförandekod för företaget där vi tydliggör vad som gäller i olika situationer, en del kommer handla om att uppmärksamma och undvika situationer där mutor och korruption kan uppstå.

SOCIAL HÅLLBARHET

Sponsring och samarbete med Lokalsamhälle

Ett nära samarbete med vårt lokalsamhälle är viktigt för oss. En stark och livskraftig bygd skapar bättre förutsättningar för företagande och utveckling av regionen. Det skapar en stor marknad för våra produkter och tjänster och gynnar oss även vid rekrytering då ett attraktivt samhälle lockar kompetent personal. Genom sponsring och samarbeten med föreningar hjälper vi till att stötta verksamhet som ger ett levande och starkt samhälle. Vi har en sponsarpolicy där vi vill gynna föreningsliv, idrott, kultur och näringsliv inom vårt upptagningsområde. Sponsringen ska även vara till nytta för Svenstigs genom att vi får synas, visa upp vårt varumärke och våra produkter. Vi sponsrar gärna verksamhet där våra medarbetare är engagerade, dels för att stödja medarbetarnas intressen, dels för att de på ett positivt sätt kan berätta om Svenstigs i de verksamheter vi sponsrar. Det är viktigt att de föreningar, organisationer mm som vi sponsrar ställer upp på vår värdegrund och aktivt jobbar med sin verksamhet med glädje, engagemang och ärlighet.

Vandalorum

Vandalorum är ett konst- och designmuseum som öppnades 2011 i Värnamo. Vandalorum är ett levande museum. Här visas 10-15 unika utställningar per år som presenterar framstående nutida formgivare och konstnärer, såväl svenska som internationella. Byggnaderna, som påminner om den monumentala torklada som en gång låg på platsen, är uppförda efter ett originalkoncept av den prisbelönta italienske arkitekten Renzo Piano.

Svenstigs fastighets AB är partners till Vandalorum och delägare i Vandalorum fastighetsbolag. Bengt Svenstig, en av ägarna till Svenstigs Bil AB, har suttit med i Vandalorum styrelse och var en av de drivande i att förverkliga projektet som har en lång historia bakom sig innan det slutligen kom på plats. Att vi valt att sponsra Vandalorum är framförallt för att det tillför bygden stora kvaliteter, det är en samlingsplats där företagare och Värnamobor träffas, det sätter Värnamo på kartan och ger många fina utställningar att besöka varje år.



Foto: John Nelander / Vandalorum

Samarbete med skolor

Vi har ett nära samarbete med skolan, främst med gymnasieskolorna och fordonsprogrammen på de orter vi verkar men även med högstadieskolorna. Detta grundar sig i en önskan att nå ut till eleverna och berätta om vår verksamhet samt vad vi som företag kan erbjuda eleverna när de är redo att söka jobb. Skolkontakter sker till största del i form av möten med lärare och elever på Fordonsprogrammen. Vi tar emot proaelever från årskurs åtta och ordnar praktikplatser till gymnasiet där vi tar emot praktikanter från fordonslinjen. Under 2020 har vi inte haft praktikanter och prao som vanligt pga Corona. Vi ser fram emot att under 2021 åter ta emot elever i vår verksamhet. Även det faktum att det har varit en vikande trend att söka in till Fordonsgymnasiet har varit en bakomliggande orsak till att gemensamt med ansvariga lärare gå ut och informera om vad fordonsbranschen har att erbjuda. Kontakter har skett både i form av öppet hus-aktiviteter, där lärare och elever i årskurs åtta har bjudits in till informationsträffar, träffarna har varit både ute i skolorna såväl som på Svenstigs. Detta har resulterat i en rad värdefulla kontakter samt att flera elever har valt att förlägga sin prao-period hos oss. Speciellt riktade aktiviteter har även skett med alla studie- och yrkesvägledare i Värnamo, Gislaved och Gnosjö i syfte att komma ut och berätta om vad vår bransch har att erbjuda eleverna.

Samverkan skola arbetsliv – SKAL

SKAL är ett samverkansprojekt under 2019-2020 mellan Gislaved kommun och företag på orten. Syftet med SKAL är att det viktiga mötet mellan elever och arbetsliv ska säkra framtidens kompetensförsörjning.

Vårt deltagande har baserats på att vi vill visa att Svenstigs bryr sig om samhället och skoleleverna. Projektet som vi har deltagit i heter "Halvvägs till körkort" (i och med att eleverna är nio år). Denna aktivitet har skett i projektform med ansvarig ledare för SKAL samt lärare på skolan. Vi som företag var och besökte eleverna på skolan, berättade om oss och vad vi arbetar med. Sedan kom elever och lärare på besök till anläggningen i Gislaved, där vi visade dem runt och presenterade vår verksamhet på plats. Eleverna fick även en uppgift att jobba med som skulle presenteras för företaget. Tanken var att presentationen skulle vara tillsammans med föräldrar, lärare och oss på Svenstigs men på grund av Corona kunde det inte genomföras som planerat. Det var ett lyckat projekt som vi hoppas kunna fortsätta med.

Kristinehedsgymnasiet i Halmstad

I samarbetet med Kristinehedsgymnasiet i Halmstad delar Svenstigs Bil årligen ut ett stipendium. Vi bidrar till att tre elever i årskurs 2 får ett stöd till körkort med en summa av upp till 10 000 kr per person. Målsättningen med stipendiet är att det ska bidra till att motivera, engagera och utveckla elever som läser till fordons-tekniker för personbilar. Det skall också med sina kriterier bidra till en positiv, vänlig och utvecklande atmosfär för eleverna under utbildningstiden, men även en förhöjd utbildningskvalité, både på skolan och även ute på elevernas APL-platser (APL=arbetsplatsutbildning). Kriterier för stipendiet är kamratskap, engagemang och intresse, utveckling, närvaro och studier samt praktiktiden. Bedömningen görs utifrån individens förutsättningar vilket innebär att alla elever har lika god chans att tilldelas stipendiet. Utmärkelsen skall premiera dem som uppvisar respekt, kamratskap och engagemang gentemot sina klasskamrater, lärare och APL-platser.

Jämställdhet och likabehandling

Vi tillhör en bransch som under lång tid dominerats av män och fortfarande är övervägande del av våra anställda män. Det ställer stora krav på vårt jämställdhetsarbete och vi strävar efter en så jämn fördelning mellan könen som möjligt inom alla arbetsområden.

Vi har en jämställdhetspolicy och arbetar för att ingen typ av diskriminering ska ske på våra arbetsplatser. Jämställdhet ska råda i till exempel personalutveckling och lönesättning. Alla medarbetare har rätt att behandlas med respekt och med hänsyn. Vi har nolltolerans mot diskriminering och vi följer givetvis lagar och arbetar långsiktigt för att stävja uppkomsten av all diskriminering. Det är en självklarhet för oss att alla ska behandlas lika oavsett etniskt ursprung, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder eller sexuell läggning. Vi har under de senaste åren inte haft något fall med kränkningar eller diskriminering.

Vi vill medverka till att öka intresset för bilbranschen hos tjejer och ett steg i det arbetet är ett projekt som vi genomfört tillsammans med Gislaved kommun. Projektet kallas SKAL – Samverkan skola arbetsliv och är beskrivet under rubriken "samarbete med skolor".

I vårt företag är det på mekanikersidan som skillnaden mellan män och kvinnor är störst. Bland säljare, kundmottagare och administration är det en bättre blandning mellan könen. På ledningsnivå är det mer jämställt. Svenstigs är unika med att båda huvudägarna, VD och ekonomichef är kvinnor. Detta uppmärksammades av tidningen Motorbranschen som hösten 2019 gjorde ett reportage om oss.

	Styrelse	Ledning	Tjänstemän	Kollektivanställda
Kvinnor	60 % (60 %)	37 % (43 %)	27 % (27 %)	3 % (3 %)
Män	40 % (40 %)	63 % (57 %)	73 % (73 %)	97 % (97 %)

Tabell: Fördelning kvinnor - män (2019 års resultat inom parantes)



Våra medarbetare

Svenstigs verksamhet är helt beroende av våra medarbetare och de är vår absolut största tillgång. Att medarbetarna mår bra och får möjlighet att utvecklas och komma till tals är viktigt. Det är tillsammans som vi skapar ett framgångsrikt företag och alla medarbetarnas insatser är avgörande för att företagets mål och visioner skall kunna uppnås. Företagets personalpolitik syftar till att skapa kunniga och engagerade medarbetare. Var och en skall ha möjlighet att utveckla sina kunskaper för att efter hand kunna ta sig an mer ansvarsfulla och kvalificerade uppgifter. Vårt mål är att medarbetarsamtal ska genomföras med alla och alla medarbetare ska få en individuell utbildningsplan.

Alla tjänstemän och kollektivanställda omfattas av kollektivavtalet mellan Unionen/Industrifacket Metall och MAF. Kollektivavtalet gäller även för den som inte är medlem i någon facklig organisation.

Medarbetarsamtal och medarbetarundersökning

Som ett komplement till de dagliga kontakterna genomför vi minst en gång om året medarbetarsamtal. Syftet med dessa samtal, som förs mellan chef och medarbetare, är att vi på särskilt avsatt tid och ostört skall behandla viktiga frågor som inte passar in eller hinns med i det dagliga arbetet. Löneförhandling görs inte vid detta tillfälle.

Under medarbetarsamtalet får den anställde tillfälle att ge sina synpunkter på verksamheten. Hen kan här också redogöra för hur samarbetet med chefer och medarbetare fungerar, samt vad hen tycker om sin egen situation, sina egna ambitioner m m. Chefen får å sin sida tillfälle att ge en återkoppling om vad som gått bra eller mindre bra, sett utifrån verksamhetens krav. Olika synpunkter kan diskuteras och behandlas i en öppen och positiv dialog med såväl medarbetarens som verksamhetens bästa för ögonen.

Vartannat år genomförs en medarbetarundersökning av ett fristående bolag. Undersökningen ger oss möjlighet att jämföra med andra bolag i vår bransch men även med High-performance företag. I slutet av mars 2020 genomfördes en medarbetarundersökning med bra resultat. Samtliga chefer fick utbildning av företaget som genomfört undersökningen. Syftet med utbildningen var att ge en grundläggande kunskap över hur vi ska fånga upp och hantera resultatet av undersökningen. Viktiga moment i utbildningen var: nytta och effekt, metod och genomförande samt bearbetning, presentation och hantering av resultatet ute i verksamhetens olika avdelningar

Metoden bygger på att engagerade medarbetare driver kundlojalitet i högre utsträckning än nöjda medarbetare. Bra ledarskap ger engagerade medarbetare som är mer effektiva och ger kunderna upplevelser som gör dem lojala. Det ökar försäljningen och effektiviteten och då ökar tillväxt och lönsamhet.

Vårt resultat är bra i förhållande till en jämförelse med andra företag oberoende av bransch och bilföretag. Svenstigs mål för 2025 är att vår medarbetarnöjdhet ska vara i nivå med High Performance företag.

	Svenstigs	Standard	Bilbransch	High Perform
Team effektivitets index	77	74	75	82
Ledarskaps index	80	76	77	83
Engagemangs index	83	77	81	86
Attraktiv arbetsgivare	47	9	27	53
Psykosocial arbetsmiljö index	76	74	72	83

Tabell: Resultat medarbetarenkät



Utbildning

Vi lägger mycket tid på utbildning av vår personal, främst är det mekaniker, kundmottagare och säljare som utbildas inom våra system, produkter och tjänster. Genom att vi är auktoriserade ställs krav från våra generalagenter på utbildningsnivå hos våra medarbetare. Största delen av utbildningen sker via våra generalagenter, där våra medarbetare erbjuds utbildning kring de produkter och tjänster vi säljer. Vi ser ett stort värde i att utbilda våra medarbetare, utbildning säkerställer en hög kompetens och kvalitet i våra arbeten. Utbildningarna sprids på medarbetarna för att minimera risken att kompetens försvinner ur bolaget om någon slutar. Vi arbetar med att säkra struktur och kunskapsöverföring i vår verksamhet. Under 2021 kommer vi att ta fram en successionsplan för olika nyckelroller i företaget.

Svenstigs Academy

För att utbilda våra avdelningschefer inom ledarskap skapade vi för ett antal år sedan Svenstigs Academy. Syftet var att säkerställa kompetens inom ledarskap och utveckla vår personal, dels genom att lära känna sig själva bättre, sina starka och svagare sidor, dels för att utveckla samarbetet i teamen så vi drar nytta av varandras styrkor och kompetenser. Under 2019 genomförde vi en ekonomiutbildning inom ramen för Svenstigs Academy. Utbildningens syfte var att öka medvetenheten om vad som påverkar lönsamheten och vad som driver kostnader. Deltagarna fick uppgifter att lösa inom sina respektive områden som man fortsatt att arbeta med under 2020.

2020 har vi genomfört en utbildning som gav våra ledare verktyg att förstå resultaten och kunskap att arbeta vidare med de handlingsplaner vi tagit fram utifrån resultaten i vår medarbetarundersökning.

Under 2020 hade vi planerat att fokusera på vår värdegrund och genomföra workshops där vi djupdyker i vad våra värdeord betyder i våra respektive områden. Tyvärr har vi fått skjuta på det då vi på grund av Corona inte kunnat samla personalen som vi önskat. Detta planeras istället till 2021 och vi kommer då att göra en hybrid där vi kombinerar en film och fysiska möten. Vi kunde dock genomföra steg ett under 2020, en ledarutbildning för våra chefer där vi lanserade värdegrunden dvs, vision, affärsidé och värdeord samt vår strategi 2025 med huvudmål och huvudstrategi.

Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet

Svenstigs är anslutet till företagshälsovård och vi arbetar systematiskt med att förebygga och undanröja hälsorisker i arbetsmiljön. Arbetet omfattar alla fysiska, psykiska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön. I uppgifterna med det systematiska arbetsmiljöarbetet ingår att regelbundet undersöka arbetsförhållandena och att bedöma riskerna för ohälsa och olycksfall i arbetet. Arbetet som bedrivs i våra verkstäder är tungt och det finns risk för skador och olyckor. Skyddsronder görs regelbundet och vi arbetar med att förbättra arbetsmiljön. Tillbud som sker dokumenteras, analyseras och åtgärder vidtas för att liknade olyckor ska förebyggas. Vi har varit förskonade från allvarigare olyckor men följer förekomsten även av enklare tillbud och olyckor.

Tillbud/olyckor	2020	2019	2018
Värnamo	4	5	7
Gislaved	1	0	0
Smålandsstenar	0	0	0
Halmstad	0	0	2

Tabell: Statistik tillbud/olyckor

Tillsammans med företagshälsovården arbetar vi för att våra medarbetares hälsa ska vara så bra som möjligt. I samarbete med skyddsombudsgrupper på respektive ort utvärderar de och beslutar om eventuella åtgärder. Alla medarbetare erbjuds en kostnadsfri hälsoundersökning var tredje år. Ett av våra viktigaste nyckeltal inom hälsa och säkerhet är sjukfrånvaron. Vi följer sjukfrånvaron och arbetar för att den ska minska. Tyvärr ser vi fel trend vilket vi behöver utreda vidare. 2020 har påverkats av Corona-pandemin då rekommendationerna har varit att stanna hemma vid minsta symptom, vi har även varit noga med att, då det varit möjligt, stanna hemma även när det gällt familjemedlemmar med symptom. Detta har säkert bidragit till att sjukfrånvaron under 2020 har ökat.

Vi erbjuder alla medarbetare ett friskvårdsbidrag. Det gäller för de av Riksskatteverket accepterade idrotterna. Företaget subventionerar högst 2000 kr per år och anställd. Under 2020 utnyttjade 57 % av våra medarbetare bidraget.

	2020	2019	2018
Sjukfrånvaro	3,3 %	2,6 %	2,3 %

Tabell: Sjukfrånvaro



Kundsäkerhet

För oss på Svenstigs är det viktigt att våra kunder känner sig säkra och trygga med att vi gör ett bra jobb och att det finns en hög säkerhet i hanteringen av kundens bil. Nycklar till kundbilar och våra egna bilar förvaras i låsta skåp. Utanför våra öppettider kan kunden lämna in sin nyckel i speciella säkerhetsklassade nyckelinkast. Kundbilar som inte är hämtade förvaras innanför låsta grindar. Våra parkeringar och gårdsytor övervakas med kameror vilket ger en hög säkerhet kring hantering av kunders och våra egna bilar. Vi har säkrat upp med mycket mer tillförlitlig kamerabevakning 2019 som monterats på fler anläggningar 2020. Kamerorna är kopplade till bemannad kontrollfunktion och kan styras för att följa obehöriga personer. Det har gett bra resultat 2020. Vi har inte fått påhälsning av brott i samma skala som tidigare. Vi följer GDPR-lagstiftningen och kunduppgifter hanteras säkert utifrån lagens krav.

Våra verkstäder är auktoriserade för de märken vi säljer, servar och reparerar vilket betyder att det finns tydliga manualer och kravställningar på hur service och reparationer ska genomföras. Våra system ser till att inga moment missas och att allt görs enligt utarbetade rutiner. Vi har tillgång till support vid svåra ärenden och kan alltid ge kunden bra service med hög kvalitet.

Våra generalagenter genomför tester av våra verkstäder vilket hjälper oss att hålla en hög nivå. Vi genomför även egenkontroller på våra arbeten vid service och reparation för att säkerställa att allt är gjort på rätt sätt. Svenstigs Bil AB:s personbilsverkstäder är av MRF (Motormännens Riksförbund) Godkända bilverkstäder, det gäller våra personbilsverkstäder i Värnamo, Gislaved och Halmstad, samt vår skadebilsverkstad i Värnamo. Senaste revisionen är genomförd och godkänd i september 2020. Vårt skadecenter i Värnamo är även godkänd, kvalitetssäkrad skadespecialist och senaste revisionen var i september 2020. Därtill har vi för Scaniasektorn och delar av personbilsverkstäderna ackreditering av den svenska myndigheten Swedac, avseende verkstadsmoment kopplat till fordonens säkerhet. Senaste tillsynen är genomförd och godkänd i februari 2021.

Externa kontroller genomförs av Dekra som gör stickprovskontroller på verkstäderna. Efter analys av resultaten vidtar vi åtgärder för ökad kvalitet och kundnöjdhet. Våra tekniker utbildas kontinuerligt vilket bidrar till en hög kompetensnivå och leder till hög kvalitet på våra arbeten.

ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015:

Svenstigs Bil AB:s alla verksamheter innehar sedan många år tillbaka miljöcertifiering enligt ISO 14001:2015 som är en internationell standard avseende yttre miljö och åtaganden om ständig förbättring. Scaniasektorn innehar motsvarande certifikat, ISO 9001:2015 avseende kvalitet. Bilmärkenas motsvarighet avseende kvalitetskrav granskas av VGS, och avser en Partnerskapsrevision gemensam för berörda biltillverkningsfabriker, bilimportörer och återförsäljare. Denna revision genomfördes och godkändes senast i november 2020. TÜF Syd, München i Tyskland, är tillsynsorgan avseende Partnerrevisionen. ISO 9001 och 14001-revisionerna genomförs av RISE (Research Institutes of Sweden) som är ackrediterade av (den svenska myndigheten) Swedac. VGS revisionerna utförs av Partnerrevisor Volkswagen Group Sverige AB.

Kundnöjdhet

Vår målsättning är att våra kunder ska vara nöjda med det arbete vi gör både inom verkstad och försäljning, att de ska få ett bra bemötande när de kontaktar oss, att kundupplevelsen ska vara något positivt. Nöjda kunder återkommer och är bra ambassadörer för vår verksamhet. Vi genomför kundundersökningar bland våra kunder, dels via våra generalagenter (CEM-ranking) men vi gör även egna mätningar. Kunderna blir kontaktade och får svara på frågor kring hur de upplevde vårt bemötande, vår service och hur nöjda de är med besöket. Svaren dokumenteras och vi kan i detalj följa svarsfrekvens och utfall. Undersökningen ger oss möjlighet att kontakta de kunder som inte varit nöjda (om de inte valt att vara anonyma i undersökningen) och hjälper oss att förbättra våra processer och vårt mottagande av kunderna. Hög kundnöjdhet är väsentligt för oss och något vi följer och målsätter. Resultaten följer vi noga och jämför oss med andra återförsäljare i landet. Vår höga kundnöjdhet var en av anledningarna till att Audi Halmstad fick utmärkelsen "Årets försäljningsteam" för insatserna under 2020 vid Audi Awards.

Motiveringen för priset lyder: "Vinnare av Årets Försäljningsteam har under ett utmanande år visat att prestation uppnås genom kunskap, driv och ett stort hjärta. Sedan nyetableringen på orten har teamat presterat över sina försäljningsmål varje år samtidigt som deras kunder har givit dom en första plats på Audi CEM ranking. Vinnarna har visat att kontinuitet i samband med långsiktighet med högt uppsatta mål skapar framgång. Gemensamt har teamet positionerat Audi på en topplacering inom deras distrikt med en marknadsandel på över 8 procent.



EKOLOGISK HÅLLBARHET

Miljöfrågorna är viktiga i företaget därför att miljön handlar om vår framtid. Bilbranschen är särskilt utsatt i miljödebatten. Politiska beslut påverkar utveckling, inriktning och köpvilja och styrs genom skatter eller subventioner. Svenstigs Bil AB arbetar fortlöpande med miljöförbättringar inom det vi kan påverka. Vi har en miljöpolicy och strävar efter att ur ett miljösynpunkt riktigt beteende verka inom ramen för lönsamhet och effektivitet. Det innebär att vi agerar miljövänligt och arbetar med ständiga förbättringar inom vårt verksamhetsområde. Rätt teknik och metoder för att minimera utsläpp av skadliga ämnen är viktigt. Vi håller oss väl informerade om aktuella miljöfrågor för att kunna leva upp till de krav som ställs. Under 2020 har vi anställt en senior advisor inom miljö och kvalitet som kommer arbeta med att driva vårt kvalitet- och miljöarbete framåt och även arbeta för att förbättra våra processer och rutiner kring dessa frågor.

Under Q1 2021 genomförs en miljöutredning av företagets verksamhet. Denna utredning kommer tillsammans med hållbarhetsrapporten utgöra grunden när vi uppdaterar våra mål och sätter riktlinjer för vårt miljöarbete. En röd tråd ska finnas mellan miljöaspekter kopplat till livscykelperspektiv och hållbarhetsarbete.

Sedan många år är vi certifierade enligt ISO 14001 och bedriver i enhetlighet med det ett systematiskt arbete med miljöfrågor.

Alternativa bränslen

Våra generalagenter, VGS och Scania, arbetar båda mycket med alternativa bränslen. Volkswagen-koncernen satsar hårt på utveckling av el-bilar. Till 2028 ska inte mindre än 70 modeller ha introducerats på marknaden. Visionen är att Volkswagen ska vara helt CO₂ neutrala 2050 i enlighet med Parisavtalet.

Under 2019 introducerades Audis första rena elbil, Audi etron, under 2020 har vår försäljning av bilen ökat. Vi fick pris av Audi då vi var en av top 3 av Audi-återförsäljarna i Sverige som sålt flest rena elbilar 2020. Under hösten lanserade Audi ytterligare en modell. Volkswagens första rena elbil, ID3, producerad på ett helt nytt chassi som är utvecklat för elbilar introducerades under 2020. Lanseringen uppmärksammades stort i media och flera kunder hade redan ett år innan tecknat sig för att få en av de första bilarna. Även Skoda presenterade under hösten sin första elbil, Enyaq, som kommer lanseras under 2021.

Scania har under lång tid arbetat med alternativa bränslen som gas, HVO, RME och har även en helt eldriven lastbil på gång. Alla Scantias dieselmotorer är godkända för HVO, ingen anpassning behöver göras. För att kunna köra på RME behöver kunden beställa en RME-anpassad bil. Både HVO och RME ger stora reduktioner på CO₂-utsläpp.

Svenstigs driver tillsammans med lokala intressenter ett arbete med att uppföra en tankstation med LBG/CBG (gas) i Värnamo. Bra infrastruktur är en förutsättning för att vi ska kunna sälja mer gasbilar. Arbetet med tankstationen samt en stor affär där vi sålde 10 LBG-fordon (flytande gas som drivmedel) till ett lokalt transportföretag gav en av våra lastbilssäljare, Lars Hagman, pris för årets hållbarhetsaffär för 2020 vid Scania Sales Award.

Juryns motivering: Vinnare av årets Hållbarhets affär är en person som med idogt och långvarigt hållbarhetsarbete under 2020 tog hem den enskilt största LBG affären hittills för Scania i Sverige. En affär som innehöll en riktig helhetslösning med Grönt kort och uppkopplade tjänster. Detta trots att konkurrensen var stenhård gentemot konkurrenterna. Det krävdes något utöver det vanliga för att få hem denna affär då både kommunen och bränsleleverantören ingick i dialogen där mycket arbete kring arbetet med att få till en tankstation för LBG. Även efter denna affär har flera åkerier nappat på att köra fossilfritt i distriktet nu när tankstationen för LBG snart är i bruk. Detta är en mycket värdig vinnare i denna kategori.

Under 2020 utvärderade vi vårt arbete med begagnade lastbilar på Scania. Vi såg en potential i verksamheten och har anställt en säljare med fokus på begagnat och hyrverksamhet. Syftet med tjänsten är bland annat att våra kunder ska byta ut äldre lastbilar till nyare lastbilar tidigare än planerat för att kunna utnyttja bättre teknik med lägre förbrukning och alternativa bränslen. Vi får ett flöde med tidigarelagt inbyte och byte till ny teknik. Vi kommer även utöka vår verksamhet med möjlighet att hyra lastbil för de som inte har möjlighet att köpa. Genom det kan vi se till att lastbilarna används optimalt och de kunder som har begränsat behov av sin lastbil kan hyra istället för att köpa.

Introduktionen av elbilar har ställt nya krav på oss som återförsäljare, inte minst genom att vi fått lära oss hur en elbil fungerar, hur den servas och repareras men det har även ställt krav på vår elförsörjning. Vi har på våra anläggningar investerat i elbilsladdare för att kunna möta efterfrågan på laddstationer för elbilar.

Vi följer vilken miljöpåverkan de fordon vi säljer har och hur stor andel av våra sålda bilar som är rena elbilar, hybridbilar och bilar med traditionella bränslen. Under 2020 har vi uppdaterat företagets bilpolicy så att den stödjer en mer hållbar tjänstebilflotta.

Försäljningsmix 2020	Antal	%
Elbilar	117	8 %
Laddhybrider	186	13 %
Övriga	1119	79 %

Tabell: Fördelning av vår försäljning 2020

Utsläpp CO ₂	2020
Snitt g CO ₂ /såld bil	114

Tabell: CO₂ utsläpp



Energianvändning

Elen används främst till belysning och drift av maskiner, datorer och liknande. I takt med att försäljningen av elbilar ökar kommer även vår förbrukning av el som drivmedel till våra bilar att öka. Detta kommer leda till ökad elförbrukning och ställer krav på elnätet både inom våra fastigheter och från kommunen. Vi har under 2020 gjort en utredning kring vår elkapacitet för att säkerställa att kommunerna har möjlighet att förse oss med den kapacitet vi behöver. I dagsläget finns inget som indikerar att försörjningen från kommunen är en risk. Ökad elanvändning kan dock innebära att vi behöver bygga ut vårt eget nät för att kunna ta emot större mängder el vilket leder till högre kostnader för oss.

Under 2021 kommer vi att göra en utredning av vår elförbrukning i våra fastigheter för att se till att vi optimerar våra system för ventilation och värme så att vi utnyttjar systemen så effektivt som möjligt.

Vi byter succesivt ut våra belysningsarmaturer mot led-belysning när behov av byte uppstår. Under 2020 har vi installerat ledarmaturer i Scania-verkstaden i Värnamo.

Elförbrukning	2020	2019	2018
Värnamo	1 172 172 kWh	1 200 306 kWh	1 195 251 kWh
Gislaved	339 647 kWh	339 152 kWh	349 050 kWh
Smålandsstenar	182 228 kWh	181 112 kWh	187 884 kWh
Halmstad	249 233 kWh	339 152 kWh	235 012 kWh

Tabell: Elförbrukning per ort och år

Elförbrukning/m ²	2020	2019	2018
Värnamo	126 kWh/m ²	128 kWh/m ²	128 kWh/m ²
Gislaved	99 kWh/m ²	97 kWh/m ²	100 kWh/m ²
Smålandsstenar	72 kWh/m ²	69 kWh/m ²	72 kWh/m ²
Halmstad	89 kWh/m ²	119 kWh/m ²	83 kWh/m ²

Tabell: Elförbrukning per m²

Uppvärmning

Under året har anläggningen i Gislaved konverterats från uppvärmning via gaspanna till fjärrvärme. Vi sökte och fick stöd från klimatklivet för konverteringen. Förändringen gör att vi nu värmer upp vår fastighet i Gislaved på ett mer hållbart sätt. Även fastigheterna i Värnamo och Halmstad värms upp med fjärrvärme, undantaget är Smålandsstenar där vi har en gaspanna.

Solceller

Våra fastigheter är stora med stora takytor och solceller har funnits med ett bra tag i våra planer. Det var med som en punkt i årets verksamhetsplan men som så mycket annat bromsades projektet när Corona-pandemin kom. Under hösten har kontakter med leverantörer av solcellsanläggningar tagits och vi har fått in offerter.

Nästa steg är en utredning om vilken belastning våra tak klarar och därefter tas beslut om i vilken omfattning vi ska investera. Att investera i solceller är en hållbar investering och det ger oss möjlighet att få ner både våra kostnader och vår användning av el som vi köper. Vi har redan idag grön el från vattenkraft men en övergång till solenergi är ännu bättre för klimatet.

Kundaktiviteter

2019 anordnade vi ett hållbarhetsevent i Värnamo. Vi bjöd in kunder, både på tunga och lätta sidan till en hållbarhetsdag som vi arrangerade på Vandalorum i Värnamo. Det var stor uppslutning och vi hade bjudit in talare från Volkswagen, Scania och kommunen. Volkswagen och Scania presenterade sitt arbete med förnyelsebara bränslen, hur man ser på framtiden, vilka behov och produkter kommer vi se framåt. Kommunen pratade om vad de gör lokalt för att möta efterfrågan och krav på infrastruktur. Planen var att under 2020 följa upp detta med ett liknade event vilket på grund av Corona inte var möjligt. Istället genomfördes ett digitalt event på Scania-sektorn på Svenstigs. Det var ett samarbete med Scania Sverige, gasleverantörer och lokala företag. Vi bjöd in till en dag då vi informerade om vad som gäller vid tankning med gas för lastbilar och vilka alternativa bränslen Scania idag kan erbjuda. Det har under en tid pågått diskussioner mellan Svenstigs, Värnamo kommun och några åkerier för att etablera en tankstation för gasbilar (lastbilar) i Värnamo. Under dagen presenterades alternativ och förutsättningar för detta projekt.

Avfall

Farligt avfall uppkommer i vår verksamhet (bland annat spillolja och airbags), men detta hämtas och tas om hand av extern avfallsentreprenör. Anteckningar kopplat till farligt avfall och transport av detta sköts via portal från avfallsentreprenör. Vi får bra sammanställningar från de företag som hanterar vårt avfall och vår återvinning vilket hjälper oss att följa och förbättra hanteringen av vårt avfall.

Allt avloppsvatten från våra verkstäder och biltvättar passerar en oljeavskiljare innan det går ut i spillvattennätet. Under 2020 byttes oljeavskiljaren ut i Gislaved då den var gammal. Prover på marken togs i samband med bytet, proverna visade inga spår på olja eller andra farliga ämnen i marken.

Vi källsorterar vårt avfall och strävar efter att så mycket som möjligt ska återvinnas. Vi har ett mål att det vi skickar på deponi ska vara under 3 % av vårt totala avfall vilket vi når på alla orter utom i Gislaved vilket berodde på att vi där saknar bra ytor för att klara av att sortera i de fraktioner vi vill. Under 2020 har vi förbättrat förutsättningarna för vår avfalls- och återvinningshantering i Gislaved då vi i samband med ombyggnad av vår fastighet har byggt nya skärmtak över vår sorteringsgård som även fått nya, större ytor.

Förbrukningsmaterial utgörs främst av hushålls- och toalettpapper till personalutrymmen, torkpapper till verkstäder och skrivpapper. I dagsläget ställs inga speciella miljörelaterade inköpskrav på förbrukningsmaterialet. Totalt förbrukas ca 7,6 ton av detta material per år, vilket motsvarar utsläpp av ca 8,5 ton CO₂-ekvivalente. Vi har observerat att förbrukningen av pappersmuggar ökar och kommer under 2021 sätta fokus på att få ner användningen av pappersmuggar.

Kemikalier

Vi använder kemikalier i vår verksamhet, främst i våra verkstäder. Det handlar bland annat om rengöringsmedel, smörjmedel, färger, limmer och bromsvätskor. Totalt används drygt 600 olika kemikalier, varav ca 90 klassas som miljöfarliga och flertalet har någon typ av faromärkning. Hanteringen av kemikalierna måste skötas så att de inte kan skada de anställda eller miljön. Vi beaktar noga de försiktighetsåtgärder som kan vara av betydelse vid hanteringen, såsom tillgång till och användning av skyddsutrustning. Kemikalierregister och säkerhetsdatablad finns tillgängligt via webbtjänsten EcoOnline.

Brandfarliga ämnen som spillolja och spolarvätska förvaras brandsäkert. Vi har tillstånd för förvaring av brandfarlig vara på de orter där det krävs.

Ett av våra miljömål för 2020 har varit att minska antalet kemikalier i verksamheten, målet var att de tio mest skadliga skulle tas bort eller ersättas av mer miljövänliga produkter. Vårt tidigare kemikaliehanteringssystem var tungjobbat och fungerade inte speciellt bra. Redan 2019 bestämdes att det skulle bytas ut, av flera anledningar blev bytet försenat men under november månad 2020 har det nya systemet ECO-online installerats. Systemet ger oss en bättre överblick och nya produkter som köps in hamnar direkt in i systemet. Samtliga kemikalier är nu inlagda i det nya systemet och en riskbedömning av alla produkter ska göras och därefter tas en plan fram för vilka som vi ska avveckla. Arbetet kommer fortlöpa under 2021 och därefter ska nya mål sättas.



EKONOMISK HÅLLBARHET

Ekonomiskt hållbar verksamhet

För en långsiktig ekonomiskt hållbar verksamhet krävs en ansvarsfull drift av koncernen. Det betyder att kostnadseffektivitet, tillväxtmål, lönsamhet och hållbarhet måste gå hand i hand och också vara varandras förutsättningar. Våra värdeord, utifrån mål, vision och affärsidé, är Glädje, Engagemang och Ärlighet. I vår verksamhet förekommer bland annat marknadsrisker, likviditetsrisker och operativa risker som kan påverka upprätthållandet av långsiktig ekonomisk hållbarhet i bolaget. Det finns en tydlig koppling mellan värdeskapande och ett hållbart företagande. Genom att i samtliga led alltid verka för en god affäretisk hållning och ett gott affärsmanuskap bygger vi förtroende med våra kunder. Det skapar förutsättningar för hållbara resultat och koncernens fortsatta framgång. I våra affärer agerar vi långsiktigt och lägger stor vikt vid att upprätta tydliga avtal som våra affärspartners kan känna sig trygga med.

Vi ska vara lönsamma, framgångsrika och hållbara socialt, etiskt, miljömässigt och finansiellt. Vår långsiktiga framgång som företag är kopplad till de sociala och miljömässiga utmaningarna. Genom att vi agerar hållbart resulterar det i bättre långsiktig ekonomisk hållbarhet. Tillsammans med våra anställda, leverantörer och våra kunder gör vi skillnad för samhället.

Anti korrupktion

Svenstigs Bil AB följer alltid tillämpliga lagar och förordningar där vi är verksamma. Vi väljer de affärspartner som tillämpar liknande regler i etiska, sociala och miljörelaterade frågor som vi själva gör. Svenstigs Bil AB förväntar sig att de aktörer som valt att samarbeta med oss ska följa de värden som vår policy uttrycker. Svenstigs Bil ABs medarbetare får inte ta emot mutor, erbjuda bestickning eller delta i någon form av korrupt affärsverksamhet. Vi avstår också från att ge och ta emot gåvor av mer än ett symboliskt värde och att delta i aktiviteter som kan påverka vår objektivitet vid affärsbeslut. Ingen anställd vid Svenstigs Bil AB ska erbjuda, lämna, godkänna, begära, acceptera eller ta emot en muta, varken direkt eller indirekt. Ingen anställd hos Svenstigs Bil AB ska gynna någon i förväntan om eller som en följd av en muta. En muta är en otillbörlig förmån, oavsett om det är en ekonomisk gåva eller annan förmån, när syftet är att uppmuntra till felaktiga beslut eller missbruk av en persons ställning.

Svenstigs Bil AB väljer leverantörer på grundval av pris och önskvärd kvalitet. Vi ska göra klart för alla leverantörer att vi förväntar oss rättvis, aktiv och korrupsionsfri konkurrens för att göra affärer med oss. Leverantörer av varor och tjänster ska utvärderas på grundval av i förväg fastställda kriterier för att identifiera, bedöma och avvärja riskerna för korrupktion och för att säkerställa att leverantören kommer att agera i enlighet med denna policy. Betalningar till en leverantör måste vara lämpliga, rimliga och försvarbara för legitima produkter eller tjänster enligt avtal.

Våra kunder erbjuds finansieringslösningar för leasing och avbetalning via Volkswagen Finans Sverige AB samt vårt eget finansbolag, Svenstigs Bilfinans AB. Innan vi går in i en affärsuppgörelse utförs alltid en kreditprövning av kund för att säkerställa att kunden är lämpad att ingå finansieringsavtal med oss. Vi har som ambition att i så stor omfattning som möjligt begränsa användningen av kontanta betalningsmedel och på så sätt motverka att verksamheten utnyttjas som ett led i penningtvätt. Att tillhandahålla fordon via kontantköp innebär ökad risk genom de svårigheter att kontrollera pengarnas ursprung, som ibland kan förekomma. Genom en begränsad kontanthantering minskar vi även risken för rån och reducerar också våra hanteringskostnader.

Rapportering och uppföljning

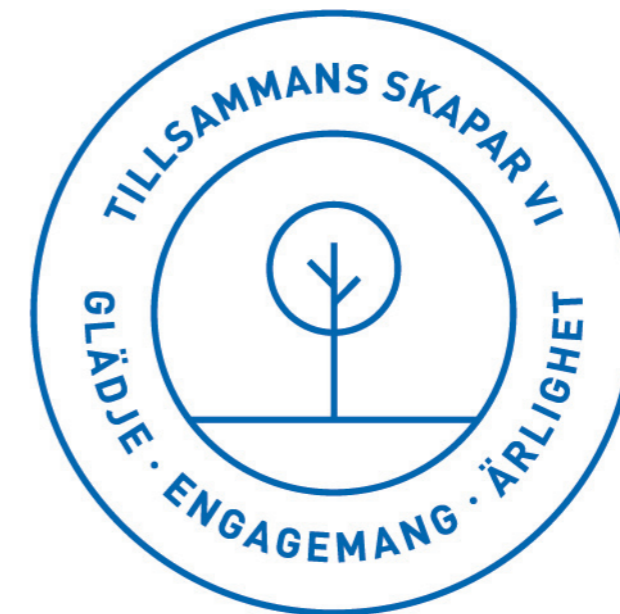
Risktagning och hantering av risker är en naturlig del av all affärsverksamhet. Såväl strategival och daglig verksamhet som skeenden i omvärlden medför risker. Bedömning och hantering av risker, verktyg och policys för att bedöma risker och motverka dessa inom respektive riskområde, ingår som en integrerad del i Svenstigs Bil ABs verksamhet. Uppföljning och utvärdering av att den interna styrningen och kontrollen avseende den finansiella rapporteringen är ändamålsenlig och effektiv sker löpande av styrelse, vd, företagsledning och inom finansavdelningen. Genom kontroller och analyser identifieras förbättrings- och utvecklingsmöjligheter.

Varje år upprättas en övergripande verksamhetsplan som innehåller både strategi, fokusområden och tillhörande handlingsplan. Varje avdelning upprättar en affärsplan för respektive verksamhetsområde med tillhörande budget. Styrelsen erhåller varje månad en rapport över den finansiella ställningen i jämförelse med både mot budget och föregående år. Uppföljning görs också av de mål som fastställts i bolagets verksamhetsplan.

För att alla anställda ska känna till och förstå Svenstigs Bil ABs riktlinjer och policys finns alla dokument skriftligen upprättade på bolagets Intranät där alla har tillgång till dokumenten. Under år 2021 kommer det även att läggas till riktlinjer för Uppförandekod med tillhörande antikorrupsionspolicy som ska ytterligare tydliggöra bolagets arbete i frågor som berör vårt förhållningssätt till våra interna och externa intressenter.

Det finns en mängd rutiner och rapporter för att följa upp Svenstigs Bil ABs bokföring och verksamhet som tas fram och följs upp vecko- månads- kvartals- och årsvis. Varje år genomförs det revision av företagens räkenskaper och löpande förvaltning.

Svenstigs Bil ABs ledarfilosofi innebär för oss att översätta vision, affärsidé och riktlinjer till konkret handling inom respektive enheter. Ledarens roll är också att stå för moral och ärlighet, att löpande ge feedback och att se till att medarbetarna vet vad som förväntas av dem. Det årliga medarbetarsamtalet ger svar på hur väl vi lyckas med detta. Regelbundet sker även en medarbetarundersökning där det upprättas tydliga mål för utveckling av ledarskap, engagemang och ambassadörskap.



Kontaktuppgifter

Värnamo

Stenfalksvägen 6
331 41 Värnamo
0370-205 00

Gislaved

Hagagatan 11
332 35 Gislaved
0371-58 68 00

Smålandsstenar

Norra Nissastigen 15
333 31 Smålandsstenar
0371-333 10

Halmstad

Olofsdalsvägen 47
302 41 Halmstad
035-76 66 600

Begagnatcenter Halmstad

Olofdalsvägen 47a
302 41 Halmstad
035-76 77 640

Kontaktperson: Anna Svenstig, styrelseordförande, ansvarig hållbarhet
anna.svenstig@svenstigs.se

Läs mer om Svenstigs Bil AB och våra varumärken på [svenstigs.se](https://www.svenstigs.se)

