# HÅLLBARHETS-RAPPORT

2019

Hedin Bil

**Välkommen till I.A. Hedin Bils Hållbarhetsrapport för 2019. Som en av Europas största bilåterförsäljare är det viktigt för oss att berätta hur vi arbetar proaktivt för att minska vår miljöpåverkan och hur vi arbetar med hållbarhet genom hela vår organisation. Det är med stolthet vi i denna rapport presenterar vårt arbete.**

Det här är I.A. Hedin Bil-koncernens hållbarhetsrapport och är skriven i enlighet med svensk redovisningslag. Koncernen bedriver verksamhet i Sverige, Norge och Belgien. I de fall där hållbarhetsrapporten enbart utgör vissa delar av verksamheten beskrivs detta antingen i text eller fotnot. Ytterligare information om koncernens struktur och dess dotterbolag beskrivs i I.A. Hedin Bils årsredovisning 2019.

Som ett led i vårt hållbarhetsarbete har vi valt att endast publicera vår rapport digitalt.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

## I.A. HEDIN BIL AB:S HÅLLBARHETSRAPPORT 2019


**VD Anders Hedin har ordet ..... 5**

**1. I.A. Hedin Bils organisation ..... 7**

**2. Om Hållbarhetsrapporten ..... 9**

**3. Väsentlighetsanalys ..... 13**

**4. Ekonomisk påverkan ..... 14**

**5. Vårt miljöarbete ..... 17**
Energianvändning ..... 19
Transporter ..... 21
Avfall ..... 23
Inköp av produkter och tjänster/Leverantörskedja ..... 24

**6. Sociala förhållanden ..... 27**
Arbetsmarknadssatsningar ..... 27
Samarbete med partners och intressenter ..... 27
Samhällsengagemang ..... 27

**7. Personal ..... 29**
Kompetensutveckling ..... 30
Personalomsättning ..... 37
Mångfald och jämställdhet ..... 38
Diskriminering och sexuella trakasserier ..... 38
Mänskliga rättigheter ..... 38
Hälsa och säkerhet ..... 41
Medarbetarnöjdhet ..... 45

**8. Anti-korruption ..... 46**
Mutor ..... 46
Förskingring ..... 46
Jäv ..... 46

**9. Utblick ..... 49**


Hedin Bil

S TA 5130E

# VD ANDERS HEDIN HAR ORDET

**Hållbarhetsfrågorna är ett mycket viktigt område i Hedin Bils strävan att ta hänsyn till koncernens samtliga intressen i hela sin affärsverksamhet.**

När vi sammanfattar året som gått kan vi konstatera att marknaden präglades av svängningar i nybilsförsäljningen samt förändringar i drivlinor och utsläpps- och skatteregler. Marknaden i Sverige återhämtade sig under de två sista kvartalen efter att året inledningsvis vänt nedåt, främst drivet av Bonus Malusreglerna och den ändrade beräkningen av fordonsskatt vid årsskiftet. I Norge var det en blandad utveckling där försäljning av elbilar ökade väsentligt samtidigt som marknaden för fossiladrivna bilar minskade kontinuerligt. Den belgiska marknaden minskade generellt under året samtidigt som våra anläggningar växte i absoluta tal, mycket tack vare att vi säljer det ledande premiummärket i Belgien. Sammanfattningsvis var 2019 något av ett mellanår innan de stora lanseringarna av laddhybrider och elbilar tar fart under 2020.

I vårt hållbarhetsarbete kan jag konstatera att vi fortsätter göra framsteg och det mycket tack vare engagemanget från våra medarbetare. Arbetet med vårt energieffektivseringsprojekt fortsätter generera stora besparingar inom framförallt el- och fjärrvärmeförbrukning, under året aktiverades också ytterligare ett 20-tal anläggningar in i projektet. All el som köps i Sverige och Norge är dessutom numera 100% från förnybara energikällor. Vår materialåtervinning ökade kraftigt och är även det ett resultat av vårt ambitiösa förbättringsarbete inom miljöområdet. Vi ser att utbudet av och andelen sålda laddbara fordon ökat i år igen. Vårt resande i tjänsten har samtidigt ökat under året vilket bidragit negativt till vår totala miljöprestanda. Här har vi ett tydligt förbättringsområde kommande år.

Annat som är glädjande är att vårt engagemang i fordonstekniska gymnasium och yrkesskolor bidragit till att vi kunnat tillhandahålla både ett stort antal praktik- och lärlingsplatser ute hos våra anläggningar, samt att vi också kunnat anställa ett stort antal av dessa individer i våra verksamheter.

Våra satsningar på digitala projekt har resulterat i en effektivare verksamhetsstyrning samtidigt som förändringen medfört större krav på våra chefer och medarbetare. För oss har det därför varit viktigt att fortsätta arbeta med utbildningsinsatser för att säkerställa att vår personal kan hänga med i utvecklingen och inte minst för att fortsätta utföra det dagliga arbetet. Vi har under året intensifierat arbetet kring vår relativt höga personalomsättning. Vi är medvetna om att det är hög konkurrens om arbetskraften och att det är brist på kompetens inom branschen. Vår målsättning är att det dagliga arbetet genomsyras av omsorg om miljö, hälsa, kvalitet och att våra arbetsplatser upplevs som utvecklande och stimulerande för alla medarbetare. Det är därför av stor vikt för oss att vi strukturerat och målmedvetet fortsätter arbetet tillsammans med våra chefer. I slutändan är det lokalt ute på våra anläggningar som vi faktiskt kan göra skillnad.

Vår spännande resa fortsätter och jag är övertygad om att den bidrar till fortsatt positiva resultat.

**Anders Hedin**

# I.A. HEDIN BILS ORGANISATION

**Alla resor har en början – och det har också historien om I.A. Hedin Bil. Även om vår blick är riktad mot framtiden är det ibland både lärorikt och inspirerande att ta en titt i backspegeln.**

Familjeföretaget I.A. Hedin Bil AB grundades av far och son, Ingemar och Anders Hedin, genom att man i Borås 1985 förvärvade det som skulle bli den första Hedin Bil-anläggningen. Under 1990-talet expanderade företaget vidare utmed västkusten genom förvärv i bland annat Helsingborg, Ängelholm, Halmstad och senare även Göteborg och Kungsbacka.

Under 2000-talet fortsätter tillväxten och flera märken som Citroën, Cadillac, Mitsubishi och Kia tillkommer. Nya anläggningar förvärvas också och koncernen etablerar sig i bland annat Trollhättan, Uddevalla och på flera orter i Småland.

I början av 2010-talet genomförs flera omfattande nybyggnationer och upprustningar och bland annat invigs helt nybyggda anläggningar i Borås, Varberg och Kungsbacka. Årtiondet fortsätter med ett stort antal nybyggnationer och förvärv i bland annat Uppsala. Koncernen kliver också på allvar in på Stockholmsmarknaden. Flera nya bilmärken tillkommer, bland annat välkomnas Ford in i koncernen genom flera dedikerade anläggningar på både väst- och östkusten. Ett stort steg tas också genom förvärvet av Miklagruppen som placerar Hedin Bil på den norska marknaden, samtidigt som BMW och MINI tillkommer som märken. Den internationella expansionen tar fart ännu mer i och med att Hedin Bil etablerar sig som återförsäljare av Mercedes-Benz på den belgiska marknaden.

2018 är året då koncernen passerar en milstolpe genom att för-värva anläggning 100.

Blickar vi tillbaka ser vi en fantastisk tillväxtresa som pågått i många år. Vi är idag där vi ska vara - som en av nordens största marknadsplatser för fordon och fordonstjänster.

## ETT URVAL AV BETYDANDE HÄNDELSER UNDER 2019:

Under året har nya anläggningar öppnats. I januari öppnade Hedin Örebro Bil AB en anläggning för Jaguar och Land Rover i Örebro och i oktober öppnade Hedin Göteborg Bil AB en anläggning för Kia i Tagene, Göteborg.

Hedin Bil har fortsatt sin satsning på begagnade bilar och varumärket Hedin Certified växer sig starkare. Ytterligare begagnatanläggningar har öppnat i Göteborg och en i Stockholm. Den 10 april lanserades Hedin Auction som vänder sig till bilhandlare. Det är en svensk nät-handelssajt för Hedin Bils begagnade fordon som inte säljs till slutkund. Lösningen ger en transparens och marknadsmässiga priser för alla inblandade parter.

I juni ingick Bavaria Norge AS avtal att förvärva tre BMW-anläggningar i Ålesund, Molde och Kristiansand i Norge av Brages Bil AS. Tillträdde skedde i augusti.

I oktober öppnade Hedin Performance Cars AB (Porsche) sin tredje anläggning, denna lokaliserad i Jönköping.

I augusti tillträde Hedin Belgien Bil AB två Mercedesanläggningar i Lokeren och Sint-Niklaas i Belgien. I samma månad ingick bolaget även avtal med att förvärva Rudi Vertommen NV, en Mercedes-Benz fullserviceanläggning nordost om Bryssel. Tillträde skedde i september.

| | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| Medelantal anställda | 2 733 | 2 450 | 1711 | 1626 |
| Antal anläggningar | 114 | 107 | 88 | 54 |
| Antal bilmärken | 32 | 28 | 28 | 25 |
| Nettoomsättning | 22 301 382 | 21 043 340 | 12 657 046 | 9 744 132 |
| Balansomslutning | 14 322 954 | 7 681 509 | 6 350 213 | 2 294 509 |
| Extern finansiering | 3 108 794 | 2 540 612 | 1 915 911 | 393 483 |
| Eget kapital | 931 028 | 795 568 | 703 962 | 615 077 |
| Antal sålda fordon | 78 423 | 78 046 | 56 529 | 46 195 |

Koncernen är vid ingången av 2019 återförsäljare av varumärkena Mercedes-Benz, AMG, Jeep, Dodge, RAM, Smart, Nissan, Nissan GTR, Mitsubishi, Citroën, DS, Fiat, Fiat Professional, Cadillac, Corvette, Chevrolet, Chrysler, Kia, Opel, Dacia, Renault, Abarth, Honda, Jaguar, Alfa Romeo, Subaru, Izuzu, Land Rover, Ford, Porsche, BMW och MINI.

I.A. Hedin Bil-koncernen finns representerat på 114 platser i Sverige, Norge och Belgien med huvudkontor i Mölndal, Sverige.

# OM HÅLLBARHETS-RAPPORTEN

**Koncernen I.A. Hedin Bil har många medarbetare och flera affärsområden på olika geografiska platser. Det är därför viktigt att vi har gemensamma och grundläggande värderingar om hur verksamheten ska bedrivas. Vårt förhållningssätt är viktigt för våra affärer och ger oss riktlinjer i de utmaningar vi möter i arbetet. Vårt åtagande är, utan kompromiss, att agera med etik i alla situationer. Detta är avgörande för framgångarna i vår verksamhet då vi tack vare vår goda etik har fått förtroende och tillit från kunder, leverantörer och finansiärer.**

Vi har satt upp vägledning och normer på hur vi ser på professionellt förhållningssätt för att hjälpa våra medarbetare att lösa etiska frågor som kan uppkomma på arbetet. Denna vägledning finns beskriven i vår Uppförandekod och som en del av denna hållbarhetsrapport.

Den svenska verksamheten av I.A. Hedin Bil har en övergripande Kvalitets- och Miljöpolicy som tillsammans med vårt kvalitets- och miljö-ledningssystem uppfyller kraven enligt ISO 9001 & ISO 14001. Delar av den norska verksamheten inom I.A. Hedin Bil arbetar i enlighet med den norska miljöcertifieringen Miljøfyrtån. Riktlinjer, övriga policys och uppförandekod ska vara kända av personalen och alla dokument finns lättillgängliga.

I.A. Hedin Bil-koncernen tillverkar ej de produkter bolaget är återförsäljare av. Tillverkning och utveckling av till exempelvis fordon sker av biltillverkarna. Eftersom att vi enkom är återförsäljare av fordon, är möjligheten att påverka situationen dock relativt liten. Större möjlighet att påverka finns vid driften av våra anläggningar och verkstäder.

I.A. Hedin Bil har under 2019 fortsatt att förvärva och bygga nya anläggningar och målet är att implementera samtliga i vårt hållbarhetsarbete. För att säkerställa ett långsiktigt angrepps-sätt arbetar vi aktivt för att skapa korrekta förutsättningar för ett systematiskt hållbarhetsarbete samt att minska vår miljöbelastning.

Denna hållbarhetsrapport är därför avgränsad till att omfatta följande bilbolag inom I.A. Hedin Bil;

- Hedin Göteborg Bil AB
- Hedin Helsingborg Bil AB
- Hedin Stockholm Bil AB
- Hedin Örebro Bil AB
- Hedin Mölndal Bil AB
- KC Motors AB
- Hedin Performance Cars AB
- Hedin Automotive AS
- Bavaria Sverige Bil AB
- Hedin Belgien Bil AB

## REDOVISNINGSPROFIL

I.A. Hedin Bil AB har kalenderår som räkenskapsår och årsredovisning för 2019 släpps i april 2020. Detta är andra året som I.A. Hedin Bil AB upprättar en hållbarhetsrapport.

# ÅRETS VIKTIGASTE RESULTAT

**19,2%**

**Ökad materialåtervinning jämfört med föregående år**

**19,4%**

**Minskad klimatpåverkan i kg $CO_2$-eq/$m^2$ total anläggningsyta**

**7,8%**

**Minskad energianvändning kWh/$m^2$ total anläggningsyta**

**24,8 %**

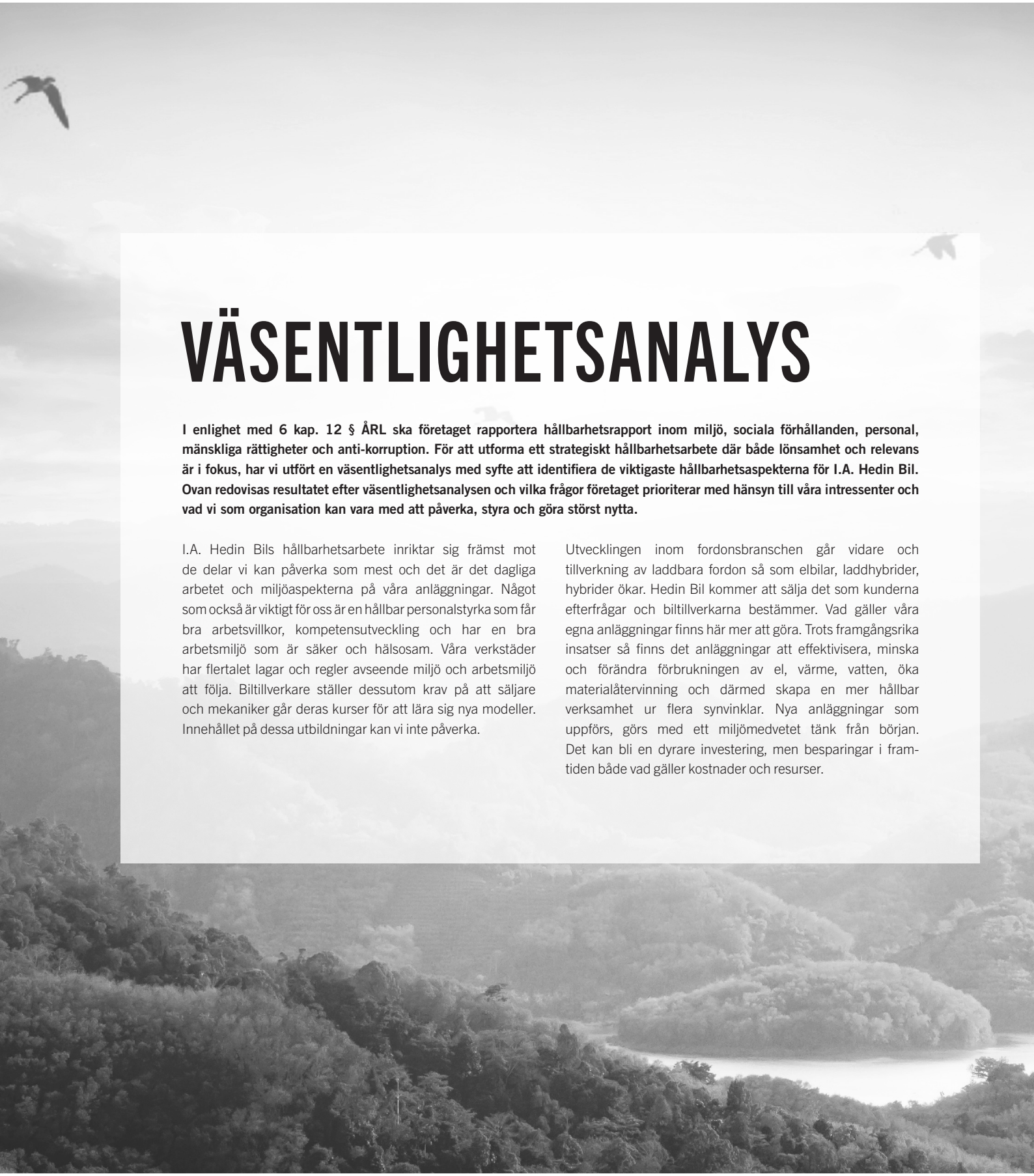
**Andel sålda laddbara fordon av vår totala nybilsförsäljning**

**29,7 %**

**Andel praktikanter och lärlingar av totalt antal rekryterade fordons- och skadetekniker**

**87 %**

**Av deltagare är positiva eller mycket positiva till våra introduktioner**

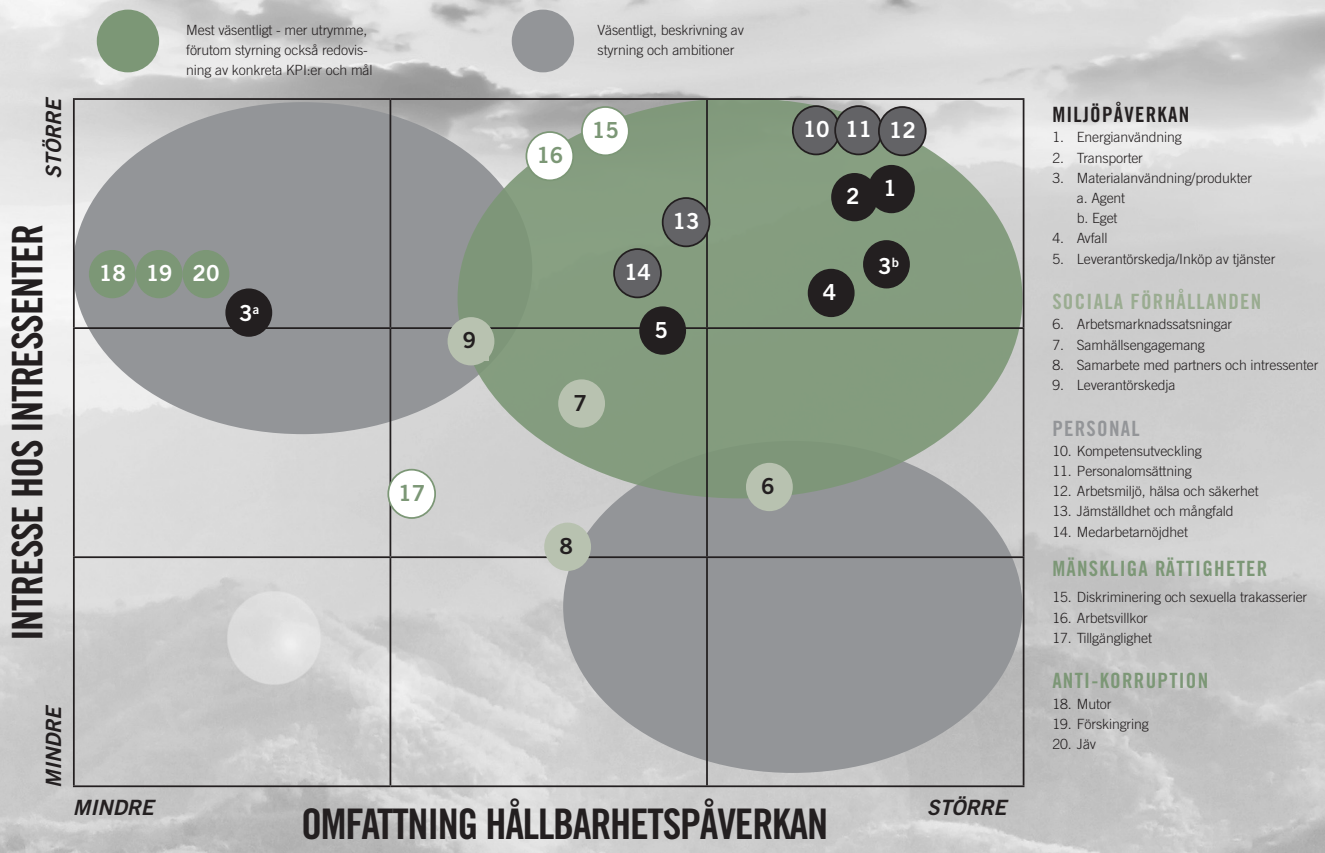


# VÄSENTLIGHETSANALYS

**I enlighet med 6 kap. 12 § ÅRL ska företaget rapportera hållbarhetsrapport inom miljö, sociala förhållanden, personal, mänskliga rättigheter och anti-korruption. För att utforma ett strategiskt hållbarhetsarbete där både lönsamhet och relevans är i fokus, har vi utfört en väsentlighetsanalys med syfte att identifiera de viktigaste hållbarhetsaspekterna för I.A. Hedin Bil. Ovan redovisas resultatet efter väsentlighetsanalysen och vilka frågor företaget prioriterar med hänsyn till våra intressenter och vad vi som organisation kan vara med att påverka, styra och göra störst nytta.**

I.A. Hedin Bils hållbarhetsarbete inriktar sig främst mot de delar vi kan påverka som mest och det är det dagliga arbetet och miljöaspekterna på våra anläggningar. Något som också är viktigt för oss är en hållbar personalstyrka som får bra arbetsvillkor, kompetensutveckling och har en bra arbetsmiljö som är säker och hälsosam. Våra verkstäder har flertalet lagar och regler avseende miljö och arbetsmiljö att följa. Biltillverkare ställer dessutom krav på att säljare och mekaniker går deras kurser för att lära sig nya modeller. Innehållet på dessa utbildningar kan vi inte påverka.

Utvecklingen inom fordonsbranschen går vidare och tillverkning av laddbara fordon så som elbilar, laddhybrider, hybrider ökar. Hedin Bil kommer att sälja det som kunderna efterfrågar och biltillverkarna bestämmer. Vad gäller våra egna anläggningar finns här mer att göra. Trots framgångsrika insatser så finns det anläggningar att effektivisera, minska och förändra förbrukningen av el, värme, vatten, öka materialåtervinning och därmed skapa en mer hållbar verksamhet ur flera synvinklar. Nya anläggningar som uppförs, görs med ett miljömedvetet tänk från början. Det kan bli en dyrare investering, men besparingar i framtiden både vad gäller kostnader och resurser.




**MILJÖPÅVERKAN**

1. Energianvändning
2. Transporter
3. Materialanvändning/produkter
   a. Agent
   b. Eget
4. Avfall
5. Leverantörskedja/Inköp av tjänster

**SOCIALA FÖRHÅLLANDEN**

6. Arbetsmarknadssatsningar
7. Samhällsengagemang
8. Samarbete med partners och intressenter
9. Leverantörskedja

**PERSONAL**

10. Kompetensutveckling
11. Personalomsättning
12. Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet
13. Jämställdhet och mångfald
14. Medarbetarnöjdhet

**MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER**

15. Diskriminering och sexuella trakasserier
16. Arbetsvillkor
17. Tillgänglighet

**ANTI-KORRUPTION**

18. Mutor
19. Förskingring
20. Jäv

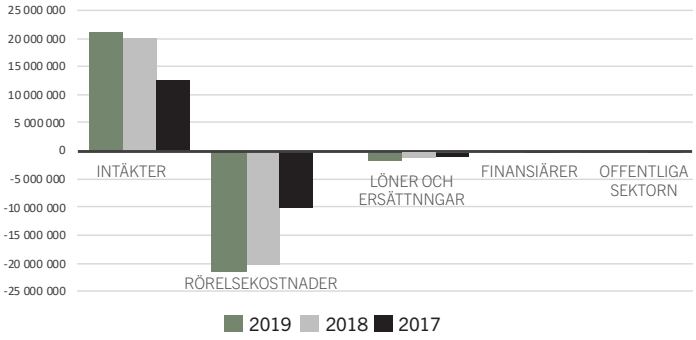
4

# EKONOMISK PÅVERKAN

## HÅLLBAR UTVECKLING

I.A. Hedin Bil koncernen har växt kraftig de senaste åren främst genom förvärv, nu senast av bland annat ytterligare anläggningar i Belgien och nystartade anläggningar i Sverige.

I och med att koncernen växer tas stegen mot en mer miljövänlig verksamhet genom att titta på energiförbrukning i anläggningarna, avfallshantering, användning av mer miljövänliga medel i verkstadsverksamheten som både är mer skonsam för miljön men även för personal som hanterar dessa medel. Dessa åtgärder påverkar miljö, personal och det ekonomiska utfallet i positiv riktning. Läs mer under avsnittet Miljöpåverkan.




## EN HÅLLBAR ARBETSGIVARE

I.A. Hedin Bil-koncernen har idag i medelantal 2 733 anställda och från och med 2017 även utanför Sverige. I takt med att koncernen växer behöver vi attrahera nya kompetenta medarbetare men även utveckla och motivera de medarbetare vi har. För att vara en attraktiv arbetsgivare är Hedin Bil i Sverige ansluten till kollektivavtal. Att vara ansluten till ett kollektivavtal innebär många förmåner för den anställde och en extra trygghet i anställningen. Detta påverkar även Hedin Bil positivt som en mer attraktiv arbetsgivare. Kollektivavtal innebär att Hedin Bil erbjuder sina anställda ålderspension, sjukpension och eventuell familjepension enligt gällande avtal. Se övriga personalrelaterade aspekter under avsnitt Personalpåverkan.

Hedin Bil erhåller inget väsentligt finansiellt stöd från den offentliga sektorn.

| | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| **Direkt skapande ekonomiskt värde** | | | | |
| Intäkter | 22 327 229 | 21 053 849 | 12 700 039 | 9 783 508 |
| **Fördelat ekonomiskt värde** | | | | |
| Rörelsekostnader | - 23 774 996 | - 22 366 902 | - 11 792 133 | - 9 056 905 |
| Löner och ersättningar till anställda | - 1 391 712 | - 1 303 732 | - 714 764 | - 555 572 |
| Betalningar till finansiärer | - 218 551 | - 124 412 | - 56 526 | -23 455 |
| Betalningar till offentliga sektorn | - 59 188 | - 28 235 | - 17 939 | - 12 076 |
| **Behållet ekonimiskt värde (=Direkt - Föredelat)** | **103 308** | **86 856** | **118 677** | **135 500** |

## MARKNADSNÄRVARO

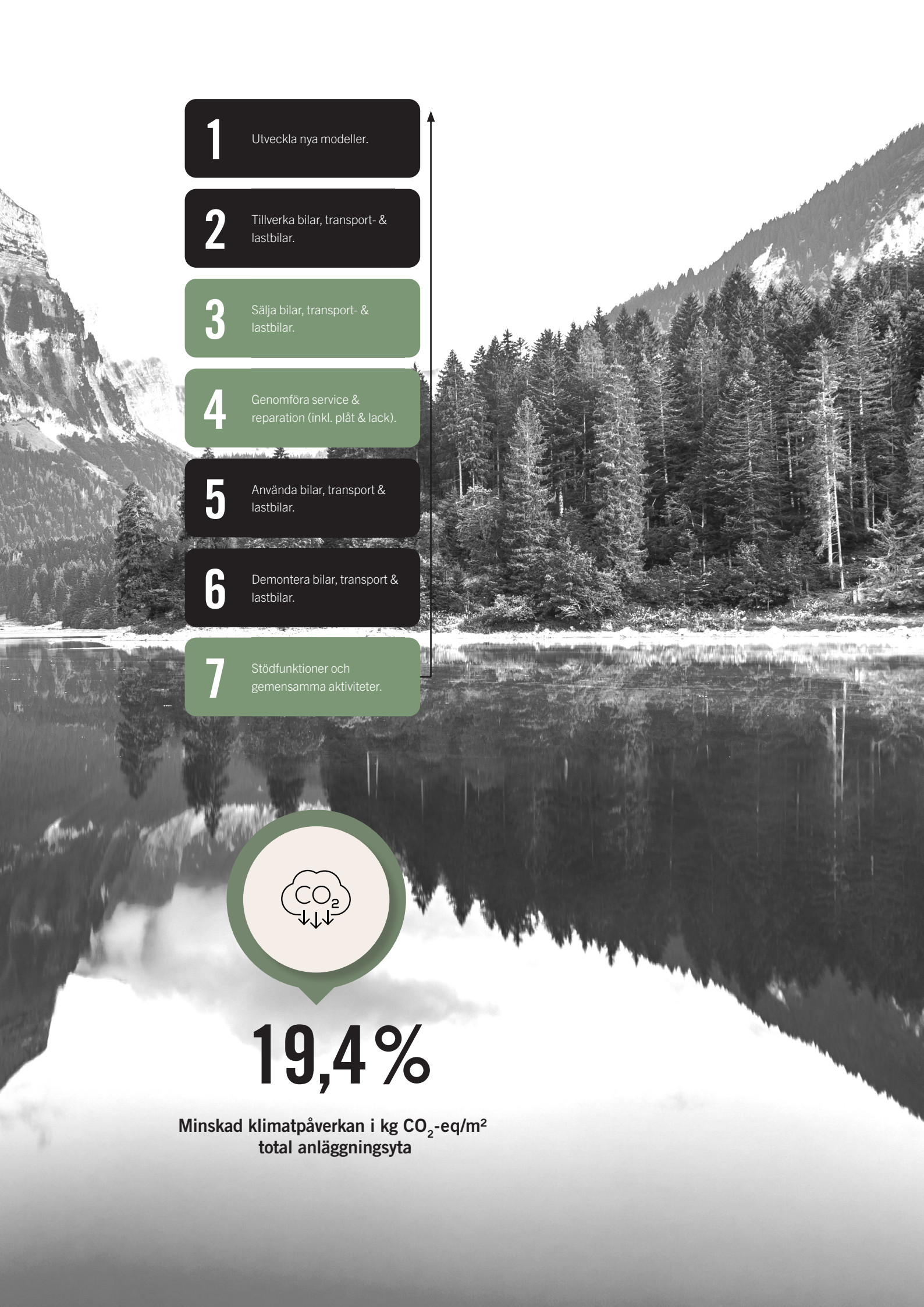
Bolagets verksamhet har uteslutande bedrivits inom Sverige fram tills slutet av 2017 då koncernen förvärvade Hedin Automotive AS som finns i både Norge och Sverige. Under 2018 och 2019 har koncernen även utvidgat sin verksamhet till Belgien. Branschen som I.A. Hedin Bil verkar i är konkurrensutsatt vad gäller personal och för att få behålla personal måste marknadsmässiga löner och villkor gälla.

Hedin Bil anställer alltid personal lokalt till anläggningar, allt från platschefer till mekaniker. Företagschefer har flera anläggningar under sitt paraply men är lokalt anställd utifrån någon av anläggningarna och kan därmed både det lokala området och branschen.

## INDIREKT EKONOMISK PÅVERKAN

I.A. Hedin Bil-koncernen verkar i en bransch som inte har så stort inflytande eller påverkan på samhällets infrastruktur eller allmänhetens nytta. Det koncernen arbetar med är att bidra till att det finns utbildning för ungdomar inom olika sorters mekaniker som till exempel bil, lastbil och plåt. Koncernen för dialog med kommuner och lobbar för yrket, som idag är mycket mer tekniskt och datoriserat än tidigare. Att föra fram utvecklingen i yrket för att få ungdomar intresserade och söka dessa utbildningar ligger i Hedin Bils intresse.

Panasonic
KENTAY Diagnos
WDO2122011B339809




# 19,4%

**Minskad klimatpåverkan i kg $CO_2$-eq/m²**
**total anläggningsyta**

5

# VÅRT MILJÖARBETE

## MILJÖPÅVERKANDE AKTIVITETER

**Arbetet med att minska vår miljöpåverkan utgår från de miljöaspekter som identifierats som väsentliga. Redovisade miljöaspekter är kopplade till fordonets olika livscykelstadier samt funktioner och aktiviteter som krävs för att driva vår verksamhet. Vårt miljöarbete är därför fokuserat på de tre stadier som vi själva kan påverka i praktiken: Sälja bilar, transport- och lastbilar – Genomföra service och reparation (inkl. plåt och lack) – Stödfunktioner och gemensamma aktivteter.**

Miljöpåverkande aktiviteter i vår verksamhet är främst kopplade till energianvändning, transporter och tjänsteresor, hantering av farligt avfall och avfallsfraktioner som ej material-återvinns samt kemikaliehantering. Aktiviteterna bidrar till ökade föroreningar och därmed en negativ klimatpåverkan. För att minska vår miljöpåverkan från dessa aktiviteter arbetar vi förebyggande med utbildning av våra medarbetare tillsammans med tydliga och dokumenterade rutiner i våra interna riktlinjer.

Beräkning av miljöpåverkan kan ske på många olika sätt. Vi inom I.A. Hedin Bil har valt att använda miljöindikatorn klimat-påverkan, som beskriver så kallade växthusgasers påverkan på jordens klimat i kilogram koldioxidekvivalenter, kg $CO_2$-eq.

Vårt fokus är för närvarande de områdena som beskrivs i denna hållbarhetsredovisning. Vi har framförallt valt att aktivt bedriva projekt och aktiviteter inom områdena energi samt material-återvinning. Inom dessa områden har vi redan på kort tid lyckats förbättra vår miljöprestanda avsevärt men vi ser också på lång sikt att vi har en fortsatt stor potential att förbättra oss ytterligare.

### RESULTAT

- Minskad klimatpåverkan med 1 152,4 ton $CO_2$-eq vilket motsvarar en minskning med 17,7 %.
- Minskad klimatpåverkan med 19,4 % redovisat som kg $CO_2$-eq/ $m^2$ total anläggningsyta.
- 92,3 % el från förnybara energikällor.
- Minskad fjärrvärmeförbrukning med 2 227,5 MWh.
- Minskad elförbrukning med 1 154,1 MWh.
- 68,9 % materialåtervinning avfall.
- Laddbara fordon ökade till 24,8 % av vår totala försäljning, totalt samtliga märken.
- Installerat 80 st nya laddpunkter.

### ANALYS

Våra totala klimatpåverkan relaterat till energiförbrukning, körning med demobilar samt tjänsteresor uppgick år 2019 till 5 369,4 ton $CO_2$-eq. I faktiska tal motsvarar det en minskning med med 1 152,4 ton $CO_2$-eq elelr 17,7 %. I relation till vår totala anläggningsyta motsvarar det en minskning med 2,77 kg $CO_2$-eq/$m^2$. Minskningen beror främst på att vi ökat andelen el från förnybara energikällor samt minskat vår fjärrvärmeförbrukning med 9,0 %.

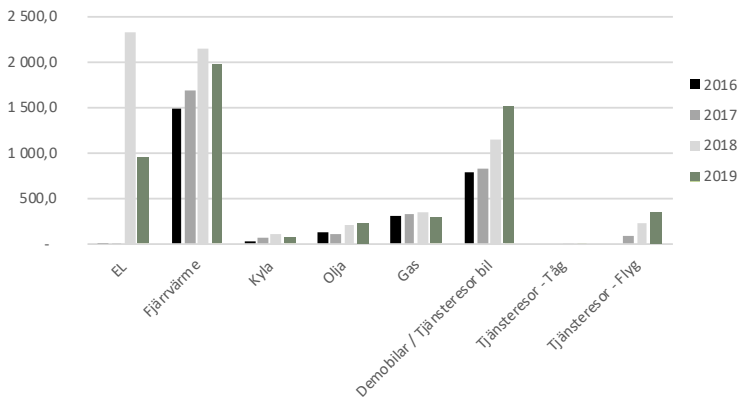
Vi ser framförallt att våra systematiska satsningar inom områdena energieffektivisering samt ökad materialåtervinnining från avfall bidragit till att vi minskar vår klimatpåverkan under 2019.

Vi har samtidigt utmaningar i att säkerställa att våra tjänsteresor med framförallt flyg minskar då dessa istället har ökat jämfört med föregående år. Det finns anledningar till varför dessa ökat bl.a. att till flera av våra anläggningar har resealternativet uteslutande varit flyg på grund av avstånden. Vi ser också att vår resepolicy inte följs i den utsträckning som förväntats när vi nu summerar 2019.

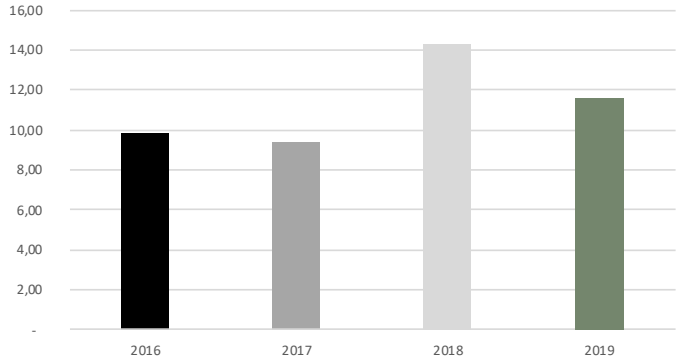
### MÅL

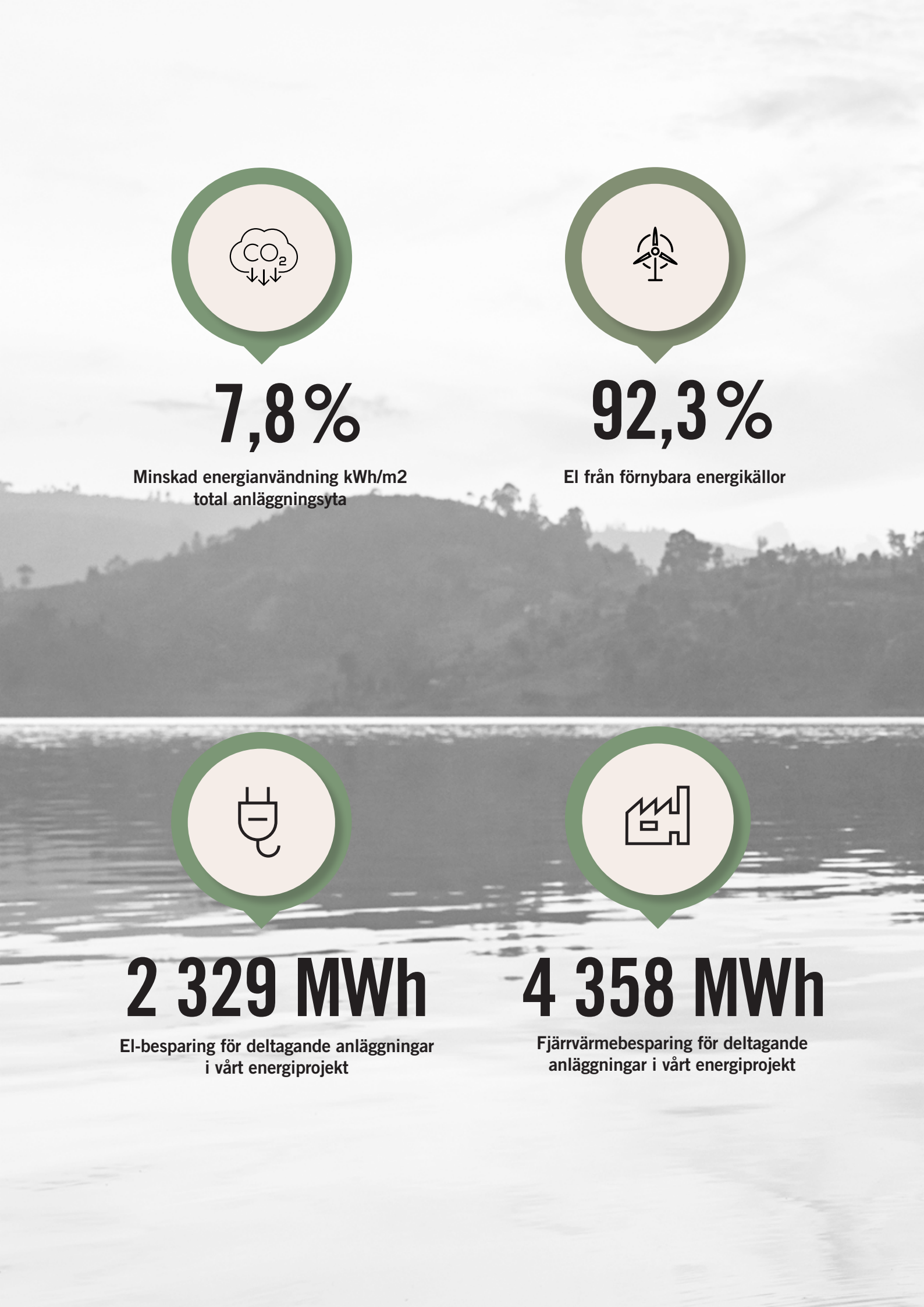
100 % el från förnybara energikällor. Minskad miljöpåverkan $CO_2$-eq/$m^2$.

## KLIMATPÅVERKAN TON $CO_2$-eq




## KLIMATPÅVERKAN KG $CO_2$-eq/$m^2$





**7,8%**

Minskad energianvändning kWh/m2
total anläggningsyta

**92,3%**

El från förnybara energikällor

**2 329 MWh**

El-besparing för deltagande anläggningar
i vårt energiprojekt

**4 358 MWh**

Fjärrvärmebesparing för deltagande
anläggningar i vårt energiprojekt

# ENERGIANVÄNDNING

## ENERGIEFFEKTIVISERINGAR

**Hedin Bils energianvändning är en av våra största hållbarhetsrisker. Energieffektiviseringar är därför ett område där vi aktivt valt att bedriva aktiviteter för att minska vår miljöpåverkan. Vi mäter och följer upp löpande vår totala förbrukning av el, fjärrvärme och fjärrkyla, gas och olja. På våra anläggningar är de mest betydande energianvändare uppvärmning, belysning, ventilation, baslast samt kyla. Fjärrvärmemixen varierar mycket från ort till ort och därför har vi valt att använda oss för medelvärdet cirka 30 % fossilt och 70% förnyelsebart vid beräkning av vår klimatpåverkan.**

För att skapa rätt förutsättningar för våra anläggningar att aktivt minska sina energiförbrukningar bedriver vi sedan slutet av år 2016 ett energieffektiviseringsprogram, Energisamarbetet, tillsammans med en extern partner. Den gemensamma målsättningen med energisamarbetet är att, genom drifteffektivisering och andra lönsamma åtgärder, avsevärt sänka energikostnaderna och energianvändningen på våra anläggningar. Förutom att sänka energikostnader syftar samarbetet också till förbättrat inneklimat, reducerad extern miljöpåverkan och kompetensutveckling av vår personal.

Under 2017 startades de första energisamarbetena upp och i början av 2018 var sex pilotanläggningar aktiva i samarbetet varav ytterligare tre tillkom under andra halvan av året. Majoriteten av dagens 31 aktiva energisamarbeten startades således upp under 2019, alla med fokus på att sänka energianvändningen och därmed reducera vår externa miljöpåverkan.

Besparingen inom ramen för respektive energisamarbete (anläggning) beräknas genom differensen mellan aktuell förbrukning per månad och förbrukningen under basåret. Basåret är de närmaste föregående 12 månaderna från energisamarbetets start. För exempelvis Stockholm Akalla som startades i september 2018 blir basårsperioden september 2017 till augusti 2018.

Generella åtgärder inom ventilation och värme som hittills genomförts i de anläggningar där energisamarbete pågått en tid och där resultat kan fastställas är anpassning av drifttider efter gällande verksamhetstider, justerade inblåsningstemperaturer, anpassade flöden efter behov, justerade start/stopp-temperaturer för nattvärme och nattkyla samt justerade framledningskurvor (temperatur) för värmesystem, ändrade pumpstopp för bl.a. markvärme, anpassad innetemperatur (reducerade övertemperaturer). För att minimera risken för försämrat inneklimat görs alltid ändringarna stegvis. Fortsatt optimeringsarbete kommer krävas framgent för att ytterligare höja energiprestandan.

## RESULTAT

- Totala energianvändningen minskade med 5,8 %.
- Energianvändning kWh/m$^2$ minskade i sin tur med 7,8 %.
- Andel el från förnybara energikällor ökade från 82,1% till 92,3 %.
- Klimatpåverkan från vår totala energianvändning minskade med 1 626,5 ton $CO_2$-eq.
- 31 st aktiva energisamarbeten under 2019.

## ANALYS

Anledningen till att vår totala energiförbrukning (kWh) minskade 5,8 % år 2019 är framförallt vårt aktiva projekt Energisamarbetet. Under 2019 startades det upp 22 st nya samarbeten utöver de nio som redan var aktiva. Vi kan konstatera att de anläggningar som var aktiva under 2019 tillsammans genererade besparingar (jmf med basår) motsvarande 2 329,5 MWh el respektive 4 358,8 MWh fjärrvärme och en sammanlagd netto besparing motsvarande 4 860 Tkr.

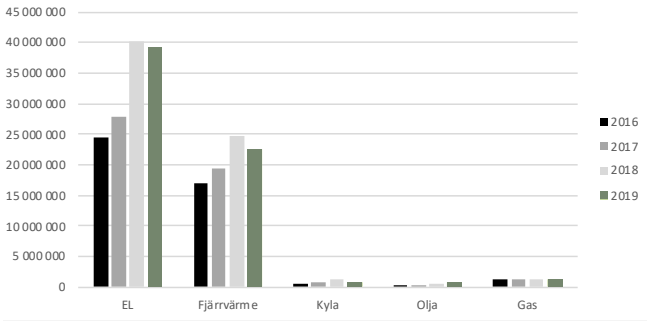
Energianvändning kWh/m2 minskade i sin tur med 7,8 % jämfört med år 2018, beroende på att den totala anläggningsytan i kvadratmeter ökade något under 2019.

Andel el från förnybara energikällor ökade till 92,3 %. Det har resulterat i minskade föroreningar och minskad negativ klimatpåverkan. I samband med att befintliga elavtal löpte ut i början 2019 tecknades ett nytt centralt avtal för samtliga våra verksamheter i Sverige och Norge. Sedan maj månad 2019 köper vi 100 % el från förnybara energikällor. Andelen 7,7 % avser el producerad enligt den nordiska residualmixen för perioden januari-april 2019.

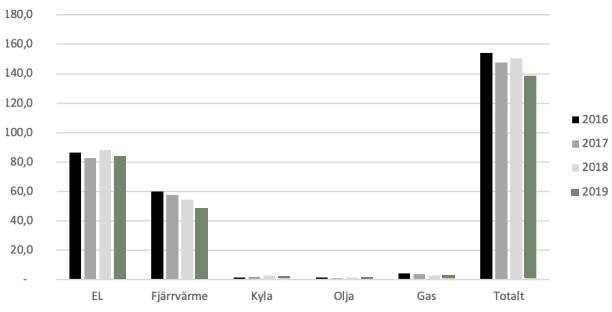
## MÅL

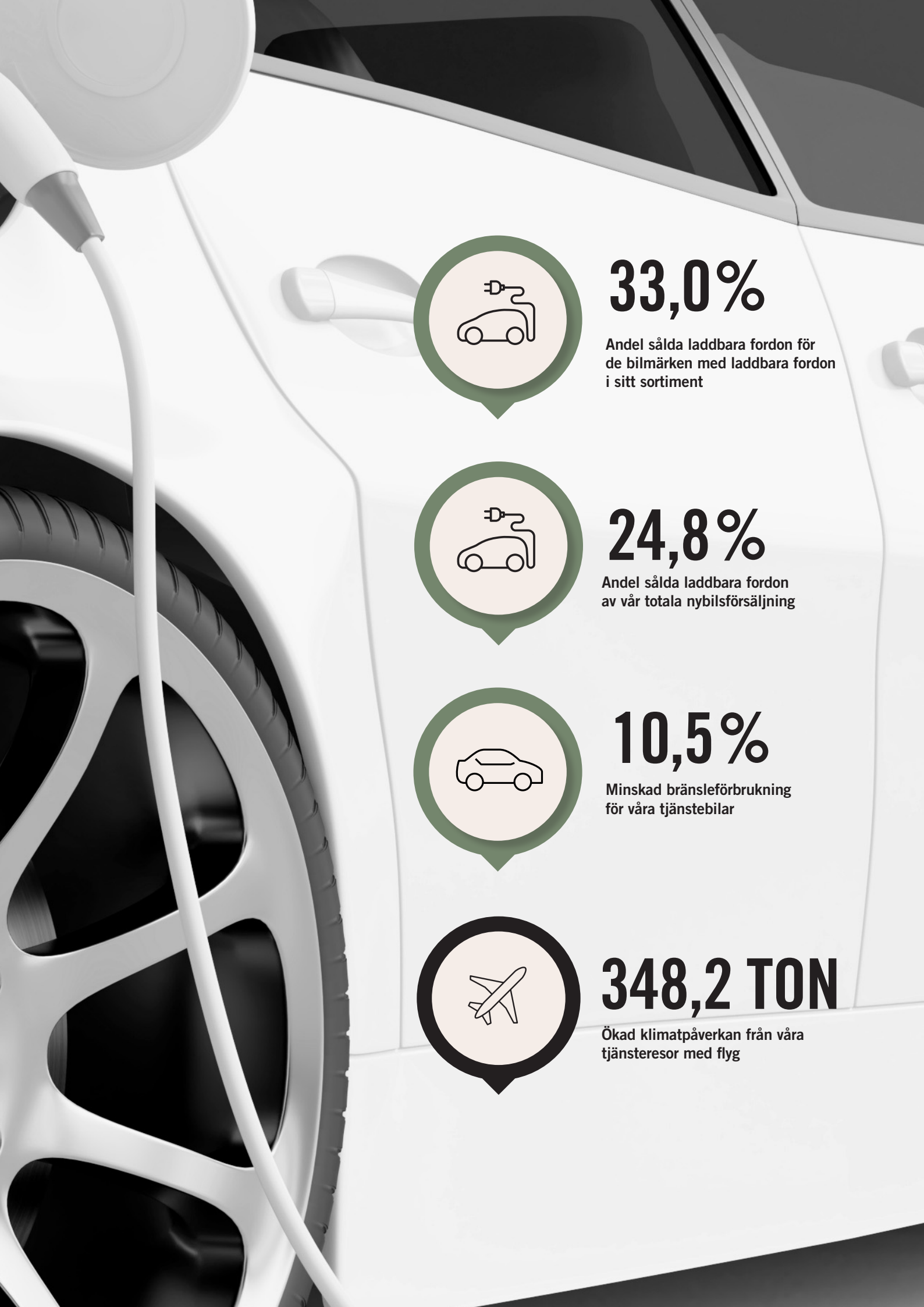
Vårt mål är att minska vår totala energiförbrukning kWh/m$^2$ med 3 % år 2020. Målet nås genom att våra anläggningar aktivt deltar i vårt energieffektiviseringsprojekt vilket hittils resulterat i besparingar.

## ENERGIANVÄNDNING KWH




## ENERGIANVÄNDNING KWH/M$^2$





**33,0%**

**Andel sålda laddbara fordon för de bilmärken med laddbara fordon i sitt sortiment**

**24,8%**

**Andel sålda laddbara fordon av vår totala nybilsförsäljning**

**10,5%**

**Minskad bränsleförbrukning för våra tjänstebilar**

**348,2 TON**

**Ökad klimatpåverkan från våra tjänsteresor med flyg**

# TRANSPORTER

## NYBILSFÖRSÄLJNING – LADDBARA FORDON

**I och med dagens utveckling och teknik för bilar och körförhållanden har EU utvecklat en ny beräkningsmodell att mäta bränsleförbrukning och koldioxidutsläpp från fordon som kallas WLTP – Worldwide Harmonized Light Vehicle Test Procedure. Det handlar om att beräkna utsläpp och förbrukning som återspeglar verklig körning bättre än den tidigare mätmetoden (NEDC). Bland annat omfattar testet fler accelerationer och inbromsningar, pågår under längre tid och tar hänsyn till olika temperaturer samt bilens vikt med extrautrustning. Med WLTP blir utsläppsvärdena mer rättvisande, men i många fall också högre än med den tidigare metoden, NEDC.**

Vi som återförsäljare är självklart beroende av att de bilmärken som vi säljer utvecklar och producerar fler modeller inom segmentet laddbara fordon. Det vi som återförsäljare kan påverka är hur vi väljer att presentera modellutbudet för våra kunder. Genom vår kunskap om den nya tekniken och biltillverkarens modellutbud kan vi till viss del påverka våra kunder att välja ett laddbart alternativ i samband med dennes bilköp.

Utvecklingen inom fordonsbranschen gällande laddbara bilar tog fart i slutet av år 2013 och har sedan dess stadigt ökat för att återigen 2019 slå nytt rekord i andelen laddbara fordon av den totala nybilsregistreringen. Under året kunde vi därför erbjuda våra kunder ett stort sortiment av elbilar och laddhybrider. Med 12 helt eldrivna bilar från 9 olika tillverkare och totalt närmare 50 modeller med eldrift från över 10 bilmärken var vi en av de största återförsäljarna av laddbara fordon 2019.

En stor anledning till ökningen är givetvis att fler biltillverkare numera erbjuder flera olika laddbara modeller i sin produktportfölj. I kombination med utbyggd infrastruktur för laddning och nya skatt- och utsläppsregler samt att kunderna idag är betydligt mer medvetna i sina val av produkter, och inte minst dess klimatpåverkan, bidrar givetvis till att andelen laddbara fordon fortsätter att öka.

Nybilförsäljningen av laddbara personbilar totalt i Sverige ökade jämfört med 2018 och resulterade i en andel på 11,4 % av totalt antal nyregistrerade fordon. Motsvarande nybilsförsäljning i Norge resulterade i en andel på 68,2 % varav 42,4 % var elbilar.

## TJÄNSTERESOR

**Vår resepolicy gäller alla resor som görs i tjänsten inom Hedin Bil. Ett kostnadsmedvetet och effektivt resande är en nödvändighet och ett bevis på att verksamheten arbetar aktivt för att minska kostnader och belastning på miljön.**

I takt med att verksamheten växer ökar även våra tjänsteresor. Under 2019 har tjänsteresor i huvudsak skett med bil och flyg. Vårt resande ökar föroreningar och bidrar till en negativ klimatpåverkan. Vår resepolicy har förtydligats gällande val av färdmedel enligt följande principer; Vid resor kortare än 50 mil väljs i första hand bil, i andra hand tåg. Vid resor längre än 50 mil välj i första hand tåg, i andra hand bil, och i tredje hand flyg. På sträckan Stockholm – Göteborg bör förstahandsvalet vara tåg. Vid resor inom närområdet välj i första hand allmänna kommunikationsmedel, i andra hand bil.

Tjänstebilar används främst av kunder för provkörningar samt för en mindre andel tjänsteresor. Provkörning av bilar är en avgörande del av vår verksamhet och möjligheten att påverka energianvändningen för drivmedel är svår att förändra då typ av bil, körsätt och drivmedel styrs av kundernas behov samt våra biltillverkares krav på oss som återförsäljare av deras respektive bilmärke.

## RESULTAT

- Sålda laddbara fordon i Sverige uppgick till 19,8 % av vår totala försäljning i Sverige vilket är en ökning med 35,4 % .
- Sålda laddbara fordon i Norge uppgick till 76,8 % av vår totala försäljning i Norge vilket är en liten minskning med 2,2 %.
- Vår totala försäljning av laddbara fordon, samtliga bilmärken, uppgick till 24,8 % vilket är en ökning med 18,6 %.
- Vår totala försäljning av laddbara fordon för de bilmärken som erbjöd laddbara fordon i sitt sortiment ökade till 33,0 %.
- Inköpt mängd diesel och bensin minskade totalt med 3,2 % och bränsleförbrukning med 10,5 %.
- Klimatpåverkan från inköpt mängd diesel/bensin ökade med 31,1 %.
- Vår klimatpåverkan från tjänsteresor med flyg uppgick till 348 200 kg $CO_2$-eq vilket är en ökning med hela 49,2 %.

## ANALYS

Det är fortsatt en märkbar skillnad i hur stor andelen är av sålda laddbara bilar i Norge jämfört med Sverige. Laddbara fordon ökade med 18,6 % och uppgick till 24,8 % av vår totala nybilsförsäljning 2019, det vill säga vår försäljning av nya person-, transport- & lastbilar. En stor anledning till att vår försäljning av laddbara fordon ökade rejält under 2019 är att modellutbudet var betydligt större. Vi ser samtidigt också ett större intresse från våra kunder att ersätta sina befintliga bensin/dieseldrivna fordon med ett laddbart alternativ.

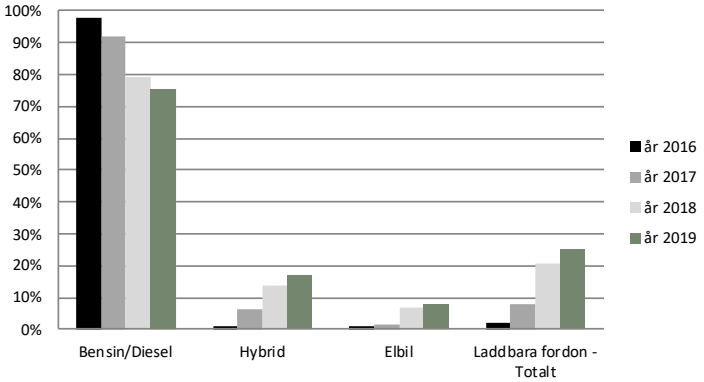
Att klimatpåverkan från inköpt mängd bränsle ökade kraftigt, trots minskad total volym, beror på att andelen bensin ökade med hela 21,9 % jämfört med år 2018. Andelen inköpt mängd diesel minskade samtidigt med 23,1 %. Förklaringen är att dieselmotorn har högre verkningsgrad och ca 25 % lägre växthusgasutsläpp jämfört med en bensinbil. Vidare har diesel en betydligt högre andel förnybart innehåll (ca 20 %) jämfört med bensin som bara har en grön andel på ca 5 %.

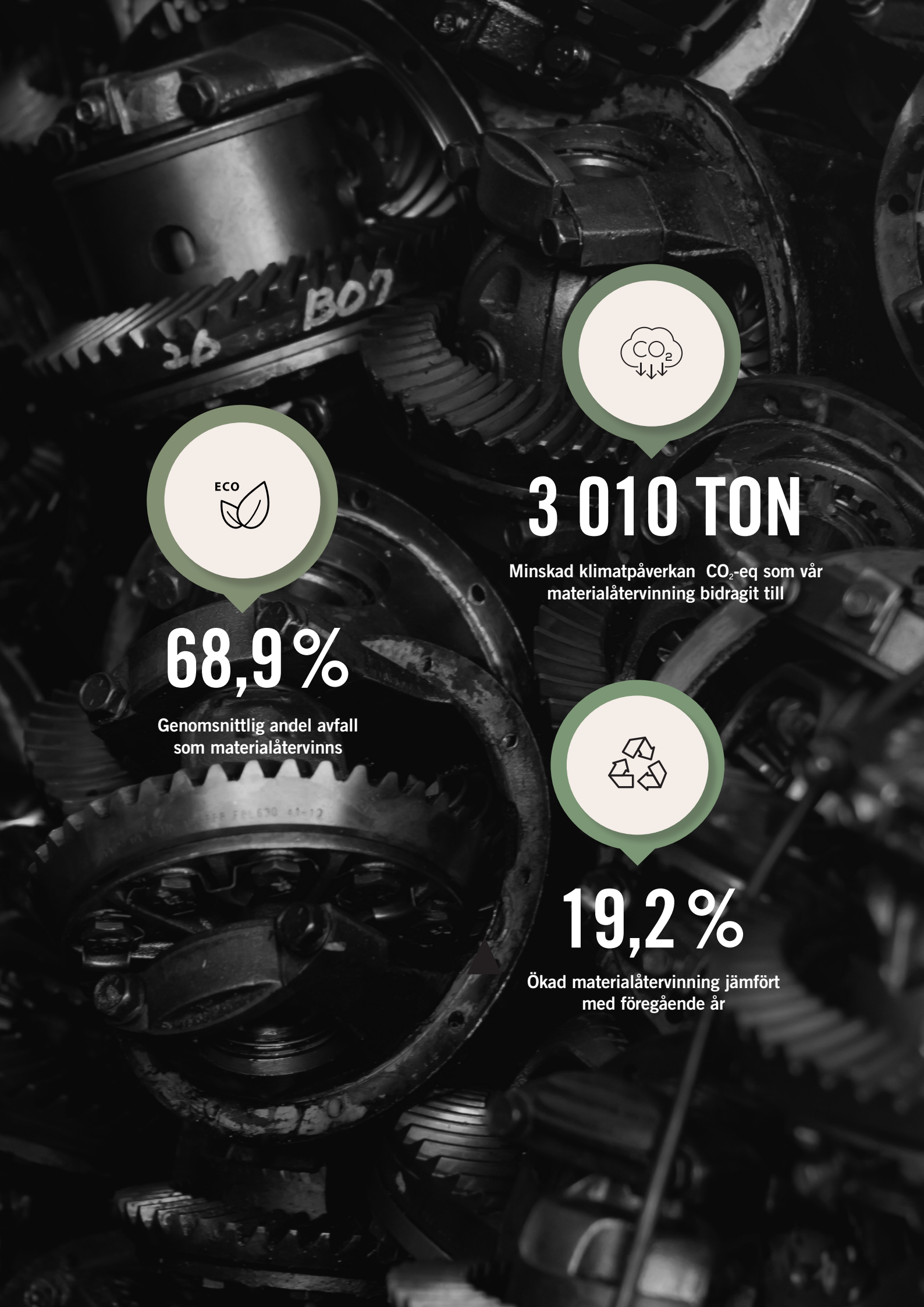
Det vi kan se gällande tjänsteresor med flyg är att två av våra bilbolag står för drygt 60 % av de totala flygresorna 2019. En del i förklaringen är att desssa har verksamheter geografiskt placerade där flyg är det enda realistiska färdmedlet i praktiken. Samtidigt kan vi också konstatera att antalet resor trots detta avviker i förhållande till övriga bilkoncernens flygresor. Generellt kan vi också se vissa brister i tillämpningen av vår resepolicy, bl.a. resor Göteborg – Stockholm. Orsaken till varför vår klimatpåverkan från Demobilar/Tjänsteresor med bil ökat beror framförallt på att andelen bilar som drivs med bensin ökat markant jämfört med 2018, se förklaring ovan, och att antalet tjänstemil ökat med 8,2 %.

## MÅL

Högre andel sålda laddbara fordon i förhållande till respektive lands totala andel sålda laddbara fordon. Minska vår klimatpåverkan från tjänsteresor jämfört med föregående år.

## FÖRSÄLJNING NYA FORDON





# 3 010 TON

**Minskad klimatpåverkan $CO_2$-eq som vår materialåtervinning bidragit till**

# 68,9 %

**Genomsnittlig andel avfall som materialåtervinns**

# 19,2 %

**Ökad materialåtervinning jämfört med föregående år**

# AVFALL

## MATERIALÅTERVINNING

**Materialåtervinning kombinerar lönsamhet med miljönytta. Genom att återanvända material och låta det leva vidare i nya produkter skapas en återvinning som gör stor nytta. Effektiv materialåtervinning innebär minskade kostnader för oss och samhället i stort. Dessutom bidrar återvinningen av material till minskad klimatpåverkan. Tillsammans med försäkringsbolagen jobbar vi med att reparera istället för att alltid byta trasiga delar. Vi söker också begagnade delar där det går att återanvända.**

Vår verksamhet genererar stora volymer avfall vilket bidrar till en negativ påverkan på miljön i de fallen inte avfallet kan materialåtervinnas.

För att säkerställa att avfallet hanteras effektivt enligt våra rutiner har vi under året genomfört ett förbättringsprojekt tillsammans med vår svenska samarbetspartner inom avfallshantering. Projektet innebar en genomlysning av samtliga svenska anläggningars avfallshantering för att därigenom identifera brister samt konkreta åtgärder som bidrar till att vårt mål om 70 % materialåtervinning kan nås.

Parallellt med det lokala arbetet ute hos våra anläggningar har vi också under året centralt analyserat Hedin Bils avfallsströmmar för att identifera möjliga förbättringar. I analysen har vi exempelvis identifierat avfallsfraktioner vilka delvis blivit felaktigt klassificerade.

Förbättringsprojektet är en stor anledning till att vi i år kraftigt förbättrat vår andel materialåtervinning från 57,8 % till 68,9 %. Arbetet har också bidragit till att vi identifierat ytterligare förbättringsområden inom vår avfallshantering vilka vi kommer arbeta vidare med under kommande år, bland annat inom området transporter och frakter.

### RESULTAT

- 68,9 % materialåtervinning är en förbättring med hela 19,2 % .
- Andelen materialåtervinning motsvarar en minskad klimatpåverkan med 3 010,2 ton $CO_2$-eq.

### ANALYS

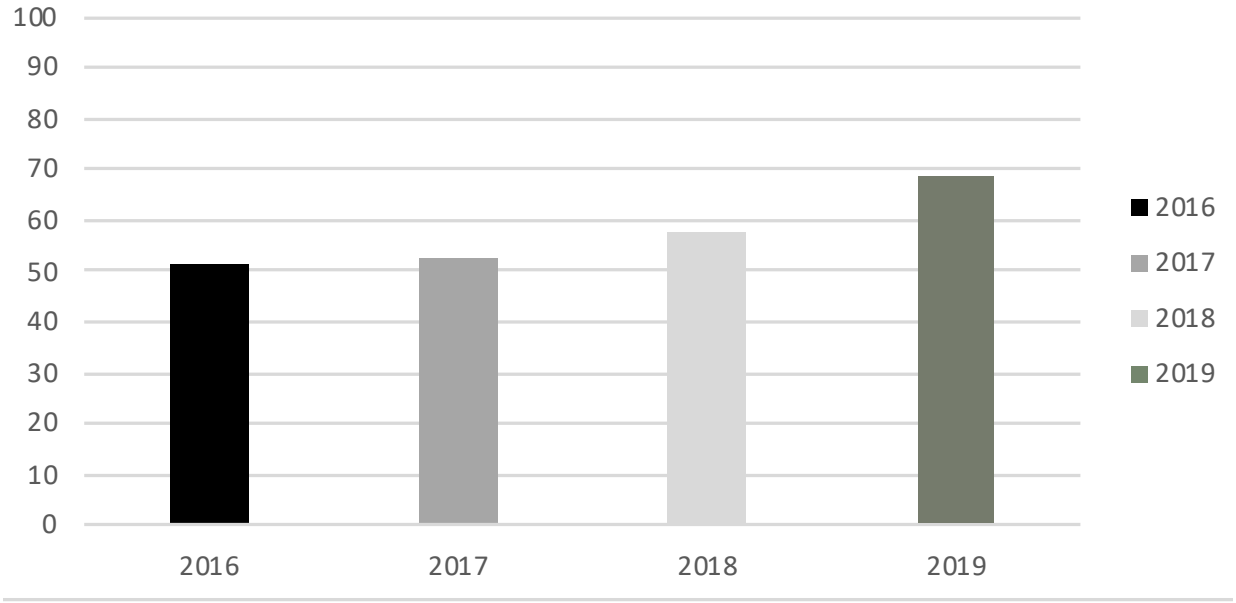
Samtliga våra anläggningars prestanda följs upp löpande via en webbportal där anläggningsspecifik information såsom statistik över hämtade avfallsslag inklusive transporter och volymer finns redovisade.

Brister som identifierats i projektet 2019 handlar lokalt framförallt om att det saknats möjligheter för att sortera avfallsfraktioner effektivt. Konkreta exempel som identifierades var avsaknad av kärl och containers för vissa betydande avfallsfraktioner, feldimensionerade kärl och containers samt bristande uppmärkning av vad som skall sorteras ut i aktuella kärl och containers. Det identifierades också ett fåtal avfallsfraktioner som av olika anledningar felaktigt blivit klassificerade i kategorin energi-återvinning istället för materialåtervinning.

### MÅL

Vårt mål är att uppnå 70 % materialåtervinning.

## MATERIALÅTERVINNING %



# INKÖP AV PRODUKTER OCH TJÄNSTER/LEVERANTÖRSKEDJA

## STRATEGISKT INKÖP

**Strategiskt inköp arbetar för koncerngemensamma inköp av tillbehör, tjänster, direkt- och indirekt material. Det långsiktiga samarbetet med leverantörerna är centralt för att möta ställda krav från koncernen och omvärlden. Tillsammans med strategiskt valda leverantörer arbetar vi med hela försörjningskedjan, från att erbjuda produkter med minsta möjliga påverkan på hälsa och miljö till att effektivisera avrop och fakturaflöden samt reducera onödiga transporter.**

## ÖVRIGA INKÖP

I.A. Hedin Bil är styrda till inköp från biltillverkare vad gäller fordon och i många fall även vad gäller reservdelar i original. Vilka fordon och modeller som ska lanseras har Hedin Bil inget inflytande över. Många av de biltillverkare som koncernen arbetar med strävar även de mot en mer hållbar framtid som till exempel utveckling av laddbara fordon. Många av biltillverkarna har alternativ för den miljömedvetna kunden.

## UPPFÖRANDEKOD

Vid alla kontakter med affärspartners strävar vi efter att vara en professionell samarbetspartner. Vi utvärderar och väljer våra leverantörer och partners på grundval av objektiva faktorer såsom etiska förhållningsregler, produktivitet, kvalitet, leveransförmåga, miljö- och hållbarhetsarbete. Majoriteten av våra leverantörer finns i Europa och Norden och avtal tecknas med godkända leverantörer som lever upp till fastställda krav. Kraven innebär bland annat att leverantörer är certifierade gentemot ISO 9001, 14001 & 45001.

## RESULTAT

- Antal kontrakterade leverantörer har ökat.
- Mängden miljömärka förbrukningsartiklar har gått ner något från 42,2 % till 39,3 %.
- Avtalstrogenheten har gått ner från 97 % till 76 %

## ANALYS

KPI för avtalstrogenhet och styrning av produktsortiment kommer att följas upp och justeras under 2020. Processen för leverantörsbedömningar för nya och befintliga leverantörer som säkerhetsställer leverantörernas kvalité, miljö, inköp, hållbarhet, service & produktion har påbörjats och kommer att implementeras full ut under 2020.

## MÅL

Befintliga avtalsleverantörer kommer att utvärderas via krav på regelbunden uppdatering av leverantörsbedömning. Område som kommer att ses över är inköp av professionella tjänster, marknadsföring och fastighetsservice.

# 76 %

**Avtalstrogenhet för strategiskt godkända leverantörer**

# 39,3 %

**Andel miljömärkta förbrukningsartiklar**

6

# SOCIALA FÖRHÅLLANDEN

## SAMHÄLLSENGAGEMANG

**Hedin Bil tagit ett aktivt beslut att samtliga bolag i Sverige ska omfattas av kollektivavtal. Alla som arbetar hos oss ska ha en trygg anställning och reglerade anställningsvillkor som i grunden bygger på övergripande principer om mänskliga rättigheter med individens rätt till föreningsfrihet, rätt till att förhandla med arbetsgivaren och medbestämmande som en del i vårt demokratiska system.**

Hos oss är anställda garanterade en mängd rättigheter och villkor som är bättre än de som gäller enligt lagen. Genom kollektivavtal om tjänstepension garanteras våra anställda också avsevärt högre ålderspension än vad lagen ger, och ytterligare exempel är våra föräldraledighetsförmåner. I större perspektiv påverkar detta ökad jämställdhet i samhället och en tryggad ålderdom.

Våra kollektivavtal innebär också andra förmåner för den anställde i form av andra trygghetsförsäkringar såsom livförsäkring, rehabiliteringsstöd och kompletterande sjukersättning samt extra ersättning om man som anställd råkar ut för en arbetsskada.

Att omfattas av kollektivavtal ger dessutom extra trygghet och stöd vid eventuell arbetsbrist via kollektivavtalade arbetslöshetsförsäkringar. Detta innebär bland annat stöd till anställda, arbetsgivare och fackliga organisationer under själva uppsägningsprocessen, omställningsstöd i form av extra ekonomisk ersättning vid eventuell arbetslöshet för både tjänstemän och arbetare, samt stöd på vägen till ett nytt arbete för uppsagda i form av kompetensutveckling och erbjudande om verksamhetsutveckling för företag.

### LÅNGSIKTIGT MED PÅVERKAN PÅ SAMHÄLLET

Ända sedan den svenska modellen med kollektivavtal tog form har Sverige haft en stabilare arbetsmarknad än de flesta jämförbara länder. Eftersom det råder fred på arbetsmarknaden under kollektivavtalstiden så tjänar båda parter på att det inte blir allt för många stopp i arbetet och företagen kan fokusera på att utveckla sin affärsverksamhet, vilket bl a skapar fler arbetstillfällen. De anställda har tjänat på att förhandla tillsammans om löner och villkor, och vi har fått ett mer jämlikt samhälle med fasta och trygga regelverk och företag i samma bransch konkurrerar på samma villkor.

T ex kan vi som företagare inte sänka priser genom att erbjuda sämre villkor för våra anställda, vi måste i stället satsa på ökad kompetens, produktivitet och effektivitet. I ett längre perspektiv bidrar denna typ av insatser till en av de viktigaste faktorerna för Sverige i dag är ett högteknologiskt och modernt samhälle i framkant vad gäller teknikutveckling, know-how och arbetsmiljö.

## ARBETSMARKNADSSATSNINGAR

Rapporter visar att det finns en ljus framtid och ett stort rekryteringsbehov inom fordonsbranschen. Bara inom de tre närmsta åren behöver branschen anställa minst 5 300 personer, samtidigt som allt färre skolungdomar söker till fordonsprogrammen på gymnasiet. Motorbranschen kännetecknas dessutom av en snabb teknisk utveckling. Yrkenas innehåll har förändrats över tid, både vad gäller tekniska kunskaper men också vad gäller utrustning, verktyg och sättet att arbeta.

### KONKRETA ÅTGÄRDER OCH RESULTAT

**Ett viktigt område för oss på Hedin Bil är att vi hjälper unga ut i arbetslivet genom aktiva och kontinuerliga samverkansinsatser för att säkerställa arbetstillfällen och kompetens på arbetsmarknaden.**

Mer än 30 % av våra lokala verkstäder i Sverige och Norge är aktivt engangerade i olika typer samarbeten med fordonstekniska gymnasium eller yrkesskolor. Aktiviteterna omfattas av allt från medverkan på olika typer av arbetsmarknadsdagar, seminarium, föreläsningar och träffar med högstadieelever och deras föräldrar samt lärare och syokonsulenter inför yrkesval, till andra aktiva engangemang såsom deltagande i styrgrupper i utbildningsnämnder och yrkesutbildningar med ändamål att påverka utbildningars innehåll på både politisk nivå såväl som undervisningsnivå med krav på moderna teoretiska och praktiska fackmässiga kunskaper, teknisk utrustning och lärarkompetens.

Yrkesskolorna har ofta elever från områden med hög potential, det vill säga där det idag råder hög arbetslöshet eller där man av olika skäl står utanför den ordinarie arbetsmarknaden. Därför kan även små och lokala insatser från oss som arbetsgivare, genom att t ex erbjuda ett kontaktnät och möjligheter till praktikplats göra stor skillnad och bli en brygga till den svenska och norska arbetsmarknaden.

Inom vår verksamhet har vi tagit emot 150 praktikanter och lärlingar inom fordonsteknik under 2019. Ett direkt resultat av detta är att 38 personer fått anställning som fordonstekniker efter praktiktiden i våra verkstäder, vilket påvisar att 29,7 % av de 128 fordons- och skadetekniker som rekryterades under året rekryteras via denna kanal.

### SYFTE MED INSATSERNA ÄR:

- Skapa nätverk med politiker, skolnämnder, skolledningar och lärare för att skapa intresse, engagemang, förståelse och ekonomiska insatser för fordonsyrkena.
- Säkerställa att morgondagens kompetens håller framtidens krav på kvalifikationer genom att påverka utbildningarnas tekniska och teoretiska innehåll, teknisk utrustning och lärarnas kompetens.
- Marknadsföra yrken och karriärsvägar inom fordonsindustrin hos skolelever på ett tidigt stadium för att uppmuntra att ungdomar väljer att utbilda sig inom fordonsteknik för att långsiktigt säkra framtida resurser.
- Ändra den förlegade bilden av att verkstadsarbete är ett tungt industrijobb utan numera ett teknisk yrke med kompetens inom eldrift, självkörande teknik, uppkopplade bilar, fjärrdiagnos mm.
- Attrahera fler ungdomar till fordonsbranschen och inspirera till rätt yrkesval i framtiden till jobb och framtidsdrömmar och påvisa olika karriärsvägar.
- Påvisa att fordonsyrket har en ljus framtid och många arbetstillfällen där man kan få jobb tryggt och snabbt.
- Marknadsföra oss som arbetsgivare nu och i framtiden.
- Som rekryteringsbas och kontaktnät för att hitta nästa medarbetare och rätt kompetens.

## VI-SKOGEN

Under september och oktober gjorde Bavaria en kampanj under temat ”En hållbar väg” där vi tillsammans med biståndsorganisationen Vi-skogen planterade ett träd för varje provkörning. Målet var att öka antal provkörningar med fokus på laddbara modeller jämfört samma period 2018 och att testa hur samarbetet togs emot av kunder, medarbetare och andra intressenter. Utfallet blev att vi ökade antal provkörningar med 22,5 % och responsen var positiv både från kunder och internt. Eftersom ett träd klimatkompenserar för ca 33 mils bilkörning med genomsnittlig förbrukning in nebar kampanjen att vi klimatkompenserade för långt mer än vad provkörningarna hade i $CO^2$-utsläpp.

Kampanjen bidrog till att det planterades totalt 2 283 träd 2019.

Vi-skogen är en svensk biståndsorganisation som genom trädplantering och utbildning i hållbara jordbruksmetoder bekämpar fattigdom och klimatförändringar på samma gång. Sedan starten på 80-talet har Vi-skogen planterat över 128 miljoner träd och hjälpt 2,5 miljoner människor i östra Afrika. Att odla träd och grödor tillsammans för en hållbar miljö och bättre levnadsförhållanden är basen i Vi-skogens arbete. Metoden kallas agroforestry.

**38 ST**

**Antal praktikanter och lärlingar som anställts under året.**

**29,7%**

**Andel praktikanter och lärlingar av totalt antal rekryterade fordons- och skadetekniker.**

**150 ST**

**Antal praktikanter och lärlingar inom fordonsteknik som vi tagit emot under året.**

# SAMARBETE MED PARTNERS OCH INTRESSENTER

**Utöver våra kunder är Hedin Bils viktigaste intressenter våra medarbetare, ägare, leverantörer, generalagenter samt kommuner och myndigheter. Vi för alltid en öppen och tät dialog med alla våra intressenter.**

Hedin Bil är en helhetsleverantör. Som återförsäljare med över 30 bilmärken och ett utbud på 50 laddbara modeller så har vi något för alla. Vi hjälper våra kunder med hela bilköpet, från att hitta drömbilen, betala för den och sedan ta hand om den. För att erbjuda våra kunder ett enkelt liv med bilen, både före, under och efter köpet - så arbetar vi tillsammans med ett antal partners. Några är bolag inom vår koncern och några är bolag vi har långa samarbeten med. Tillsammans strävar vi efter att ge våra kunder mervärden i allt från det stora till det lilla.

Dialog med våra kunder sker framförallt lokalt ute på våra anläggningar och via sociala medier. Vi mäter kundlojalitet på både Bilförsäljning och Verkstadsbesök via vårt egna NPS-mätning (Net Promotor Score). NPS är ett mått som förutsäger hur troligt det är att en kund kommer att köpa igen eller tipsa en vän om företaget. Via enkäten ges kunden också möjlighet att kommentera och delge oss ytterligare information kring sitt senaste besök hos oss.

Samverkan med våra medarbetare sker framförallt genom daglig dialog och medarbetarsamtal samt facklig samverkan. När det gäller samverkan med övriga intressenter så sker det på olika sätt exempelvis genom dialog med vår ägare och via styrelsemöten, via regelbundna leverantörsträffar, deltagande på utbildningar. Samverkan med myndigheter sker främst via samråd i enskilda ärenden och i samband med tillsyner som sker på våra anläggningar.

---

”Företaget delar inte ut några julklappar, utan vi skänker även detta år pengarna till välgörenhet. Årets gåva har gått till BRIS, där vi är med och bidrar till att dem håller telefon, chatt och mejl öppen hela julen. Läs mer om verksamheten på deras hemsida www.bris.se.”

/ Anders Hedin, ägare och VD

**Tommy Andersson, IF Metalls lokala ordförande för Hedin Bilklubben i Göteborg, har varit med och drivit fram konceptet Motorbranschcollege för att vända trenden med brist på kompetens och möta det framtida kompetensbehovet.**

## VAD ÄR MOTORBRANSCHCOLLEGE?

Dagens Motorbranschcollege startade 2017/2018 och växte fram ur ett samarbete inom MYN, Motorbranschens Yrkesnämnd. Man såg ett behov att få kvalificerad och utbildningsbar personal till fordonsbranschen. Gymnasiskolorna hängde inte med i utvecklingen och kompetensen räckte inte till när eleverna väl kom ut i arbetslivet. Man ville också göra fordonsutbildningarna mer attraktiva för dagens högstadieelever.

Motorbranschcollege arbetar för att utbildningarna inom fordonsbranschen håller kvalitet, modern och ändamålenlig teknisk utrustning och rätt kompetens hos lärarna och syftar till att utbildningarna hos certifierade gymnasieskolor ska säkra framtidens kompetensförsörjning i branschen. Arbetet är en samverkan och gemensam satsning mellan gymnasieskolor, arbetsgivare och fackförbund. I styrelsen finns bland annat representanter från olika företag i branschen, Transportföretagen (som representerar arbetsgivarna) och från den fackliga sidan representanter från IF Metall.

För att bli ett Motorbranschcollege ska gymnasiskolans fordonstekniska utbildning möta sex kriterier som säkerställer utbildningens kvalitet gentemot elever och arbetsmarknad. I dagsläget har Motorbranschcollege 18 certifierade gymnasieskolor runt om i landet. Det tar minst 1 år, och vissa fall upptill 2 år och hårt arbete för gymnasiskolorna att möta MCB:s krav innan de blir certifierade.

”Motorbranschcollege är ett kvalitetssystem som riktar sig mot särskilt utvalda gymnasieskolor som tillhandahåller utbildningar mot motorbranschens yrken. Genom att initiera och stärka samverkan mellan gymnasieskolar och företaget i motorbranschen ska utbildningskvalitet höjas”

**Källa: Transportföretagen.se**

## TOMMY ANDERSSON ÄR EN AV MOTORBRANSCHCOLLEGE GRUNDARE OCH INIATIVTAGARE

Tommy Andersson har arbetat drygt 40 år i branschen som fordonsmekaniker och är en av grundarna och iniativtagarna till Motorbranschcollege.

Tommy har varit fackligt förtroendevald sedan 1983 och huvudskyddsombud för 15 av Hedin Bils anläggningar i Göteborg med omnejd. Det var år 2010, när Hedin Bil förvärvade Scanauto, som Tommy kom in i Hedin Bils organisation.

Tommy berättar att han alltid brunnit för utbildningsfrågor och att han engagerade sig i MYN redan år 2012. Tommy har tidigare arbetat med utbildningsfrågor i grundskolan och sitter också som aktiv ledamot i Utbildningsnämnden i Lilla Edets kommun för att kunna vara med och påverka grundskolors utbildningssatsningar.

”Företagens engangemang är avgörande för framgången av Motorbranschcollege”, påtalar Tommy. Företagare engagerar sig genom APL, dvs genom att erbjuda fordonselever Lärande på Arbetsplatser. Kraven på företagen är att kunna erbjuda arbetsplatser med rätt arbetsinnehåll och en bra planering och ett engangemang för genomförandet samt tillhandahålla handledare som genomfört handledarutbildning.

I detta samarbete ser Tommy nyttan med kollektivavtal och fördelar för företagare att vara anslutna. Företagen får t ex skjuts på vägen genom att tidigt skapa kontakt med elever inom fordonsutbildningarna och marknadsföra sig som arbetsgivare och på längre sikt innebär sådan här samverkan att det finns säkrad kompetens i framtiden inom motorbranschen.

## INTERVJU SKOLSAMARBETE, DAN WILLIX, PLATSCHEF TYRESÖ

**Berätta om ditt samarbete idag med yrkesskolor.**
Idag sitter jag med i MBC-styrelsen för Fredrika Bremer. Vi har ett bra och aktivt samarbete med skolan, samt med Värmdö Gymnasium. Vi prioriterar elever från de skolorna, men vi tackar oftast inte nej till andra skolor. Vi har alltid elever på plats i Tyresö.

**Varför har du valt att engagera dig i skolsamarbeten?**
För att det var så jag själv kom in i den här branschen. Att genom praktik vara i en miljö med vuxna människor och att få lära sig ta ansvar och passa tider… det var nytt för mig, min väckarklocka var 10 år gammal men i obruten förpackning. Jag hade aldrig gått ut plugget och tagit examen om det inte hade varit för praktiken. Jag fick lära mig att värdesätta arbete istället för att försöka ta den lättaste vägen. Praktiken betydde mycket för mig.

**Vad tycker du är viktigast i samarbetet med yrkesskolor?**
Att ungdomarna känner att det finns hopp och att någon tror på dem. Att de känner en mening med sina studier, så att de orkar och vill fortsätta. Man glider in på en samhällsfråga här. Många kommer från tuffa förhållanden och struliga bakgrunder och har låga betyg. Om de får känna - som jag kände - att det finns vuxna som tror på dem, då kommer de laga bilar istället för att bryta bilar. Man gör mer för samhället än att bara utbilda till ett yrke, man utbildar de här ungdomarna till livet. Handledaren blir en förebild som många av dem saknar i sina liv.

**Vad tycker du att Bavaria har för ansvar i elevers yrkesutbildning?**
Vår uppgift är att ställa krav och samtidigt motivera. Målbilden tycker jag ska vara att eleven efter slutförd praktik är klar för arbetslivet. Om eleverna skuggar en Tekniker och aldrig får chans att agera självständigt kommer de vid examen inte vara redo att axla ansvaret det innebär med en anställning. De kommer inte förstå vad det innebär. Vi ska ta vårt branschansvar. Det gör genom att tillhandahålla en bra och omfattande utbildning och samtidigt våga låta eleverna arbeta självständigt i slutskedet av sin praktik, att de får driva sina egna arbeten.

**Vad är ditt bästa minne från skolsamarbetet?**
En elev som gick en IA-utbildning fick erbjudande om praktikplats hos mig via Fredrika Bremer. Han hade haft det tufft jättekämpigt i skolan. Idag är han verkstadschef och det går jättebra för honom. Han ringde mig för en tid sen och tackade för praktiken, och berättade att han aldrig kommit där han är idag utan den praktiken. Det är kul!

## ERIC SERRA, SERVICECHEF VÄLLINGBY

**Vi på Hedin Bil har en del kvar att göra inom området. Initiativ görs, men främst genom lokala initiativ av eldsjälar inom organisationen, som i exemplet med vår anläggning i Vällingby.**
**-Intervju med Erik Serra, Servicechef Vällingby**

**Berätta om ditt samarbete idag med Arbetsförmedlingen.**
PA började hos oss för ett par år sedan via en skolpraktik. Arbetsförmedlingen kopplades in eftersom PA har en funktionsnedsättning som tar sig i uttryck i form av en omfattande hjärntrötthet. När han började hos oss var han mycket introvert och tillbakadragen, och att börja förvärvsarbeta var en tuff omställning för honom. Han var aldrig med på aktiviteter utanför jobbet och kände sig inte trygg med gruppen. Vi noterade att PA mådde bra av fasta rutiner och hjälpsamma kollegor som skapade en trygg atmosfär för honom. Vi investerade tid i att lära honom bakomliggande rutiner, som tar lite längre tid för honom att lära sig. För varje ny sak PA ska lära sig behöver vi skapa en rutin för, det är ett lite annorlunda sätt för oss att jobba på men det har verkligen gett utväxling. Idag tar PA för sig, han skojar och är en självklar medlem i gruppen. Han provar nya saker och har ett stort engagemang i att lära sig, där han läser kurser på fritiden. Han vill visa sig själv och andra att han klarar allt. Det är jättekul att se.

**Hur tänker du framåt kring PA och hans utveckling?**
Han kommer alltid kunna göra ett gediget jobb. Han är en viktig spelare för oss och bidrar mycket till gruppen. Han ställer krav på sin omgivning och det gör gruppen bättre. Olikheter berikar, det gör att kollegorna växer.

**Du har även en dialog med PA:s mamma om PA:s utveckling. Kan du berätta om det?**
Eftersom PA gjort så stora framsteg hos oss och är så uppskattad i gruppen kände vi att det var viktigt att förmedla det till PA:s familj. Så vi bjöd in hans mamma till vår arbetsplats och pratade om PA:s utveckling. Hon var jätteglad för den beskrivning vi gav och att PA fått chansen att arbeta och utvecklas hos oss. Vi har ett gemensamt mål att det här ska bli bra, därför kändes det självklart att bjuda in PA:s mamma. Det var ett starkt möte.

# PERSONAL

## EN DIGITAL UTVECKLING

**I 2018 års Hållbarhetsrapport presenterades de många digitala projekten som Hedin Bil investerar i just nu. En av Hedin Bils stora digitala satsningar under 2018 var Profitbase, ett Business Intelligence verktyg för verksamhetsstyrning, som infördes i hela koncernen. Verktyget samlar våra KPI:er och finansiella rapporter digitalt och smidigt på ett och samma ställe och är integrerat med våra affärssystem.**

Implementeringen av Profitbase har förenklat hantering och uppföljning av ekonomiska nyckeltal och bidrar till ökad fokus på vissa nyckeltal som belyser vårt arbete med hållbarhet. Genom gemensamma rapporter kan vi tillsammans styra våra fokusområden mer effektivt. Ekonomifunktionen har fått en enklare redovisningsmetod och gått från manuella rapporter till en totalt automatiserad rapportdistribution. Detta har medfört minskning av manuellt och administrativt arbete, men framför allt har flera hundra användare nu kunnat minimera pappersutskrifter, vilket är ett led i vårt aktiva hållbarhetsarbete.

Andra digitala system som implementerats i koncernen för att på ett datadrivet sätt identifiera beteenden och människorelaterade frågor inom organisationen. Exempel på detta är Tele2 Wallboards, Canea Ärendehantering och AGDA Analys. Dessa system hjälper oss att mäta personalrelaterad data på detaljnivå – i realtid, såsom beteende runt telefonsvartider, tillbud och olycksfallsincidenter, köns- och lönefördelning, arbetstider och fluktuationer i frånvaro, intern personalförflyttning eller personalomsättning.

### FRÅN INSIKT TILL PRAKTISKA ÅTGÄRDER

Nästa utvecklingssteg handlar om att gå från att hantera datan till att förstå, tolka och analysera resultatet. Nu när vi kan kombinera finansiell data och beteenderelaterad data och analysera sådan information för att få nya och värdefulla insikter, får vi beslutsunderlag som är baserade på objektiva data snarare än på intuition eller magkänsla.

Att använda sig av beteenderelaterad data leder överlag till bättre arbetsmiljöer för de anställda och till bättre resultat för organisationen. Det kan till och med ge chefer och verksamhetsansvariga den evidensbaserade information de behöver för att övertyga ledningen om riktigheten i sina beslut. Vi vet att omsättningen är tillfredställande hög inom ett visst affärsområde, men inte VARFÖR den är hög. Med de nya systemen kan vi ta fram mer avancerad data för att analysera om det finns specifika segment som hänger samman såsom om t ex hög omsättning hänger ihop med hög personalnärvaro, hög tillgänglighet mot kunder och svarsstatistik på kundväxeln.

Samtidigt har förändringen medfört större krav och högre kompetens på våra chefer och medarbetare. Att klara av det dagliga arbetet och samtidigt hänga med i de senaste digitala trenderna är en utmaning i vardagen. De nya teknologierna innebär nya arbetssätt och chefer och medarbetare får nya arbetsuppgifter och roller.

Vi har under det gånga året haft flertalet utbildningsinsatser där vi blandar online och klassrumsutbildningar, online-utbildningar över video, vilket har fungerat mycket bra och något vi fortsätter satsa på framöver, det ligger i linje med hur vi på ett hållbart sätt hanterar vårt geografiska fotavtryck.

7

# KOMPETENSHÖJANDE INSATSER

## SÅ HÄR SÄKERSTÄLLER VI DEN BÄSTA KUNDUPPLEVELSEN

**Hos Hedin Bil ser vi kundbemötande i världsklass som ett kraftigt konkurrensmedel. Ett kundbemötande som inger förtroende ger en positiv bild av företaget och lyser igenom i alla kontakter med kunden. Varje kund ska känna sig sedd och betydelsefull och detta ska genomsyra vårt beteende i alla situationer där vi möter kunder, externa som interna.**

Vårt arbete med att höja kundnöjdheten och kundlojaliteten bygger främst på vår metodik för kundorienterad verksamhetsutveckling. Metodiken identifierar anläggningars mognadsfas och vilka behov av stödjande åtgärder som krävs för att bidra till anläggningens utveckling, kundlojalitet och lönsamhet. Konceptet introducerades under 2017 och baseras på företagets interna Guidelines. Med hjälp av metodiken utvärderas den enskilda anläggningens arbete och de resultat som det arbetssättet ger. Anläggningens behov av konkreta förbättringsåtgärder ligger sedan till grund för beslut om vilka stödjande åtgärder som ska prioriteras, lokalt som centralt. Ett stort värde som metodiken har medfört är att arbetet bidragit till ett internt engagemang som stärker kvalitetskulturen och allas delaktighet.

Bavaria har sedan bolaget grundades arbetat strukturellt och målmedvetet med kärnvärden, kultur och kunskap. Utgångspunkten för etableringen var just för att förstå kundens behov och att överträffa deras förväntningar. Att få engagerade, intresserade och kunniga medarbetare på alla nivåer, från kundmottagning och försäljning till verkstaden, var grunden till varför projektet Next Level initierades.

Next Level skapar förutsättningar och möjligheter att fokusera på de viktiga frågorna man annars kanske inte ställer sig. Bland annat vilket värde företaget skapar för omvärlden och naturligtvis – varför kunder ska välja Bavaria.

Bavarias Ambassadörsprogram etablerades 2015 och har rullat framgångsrikt sedan dess. Bavarias ambassadörer definierar den kultur och de värden som verksamhetens ska byggas på för att nå visionen om Next Level. Ambassadörerna är med andra ord en mycket viktig förebild för sina kollegor. Ambassadörsprogrammet handlar om att skapa en arena för dessa medarbetare tillika ambassadörer att dela best practises, lyfta fram bra prestationer och samarbeta om idéer och gemensamma arbetsområden öka engagemanget hos alla i organisationen och skapa en starkare gemenskap. Att vara Ambassadör är en speciell utmärkelse eftersom man utses av sina kollegor utifrån att man betraktas som engagerad, positiv och generös med beröm och uppskattning. Varje år rullas en nomineringsprocess ut där alla medarbetare kan nominera en kollega till att bli Ambassadör.

## SERVICEMARKNAD

Ett av de viktigaste och mest prioriterade affärsområdena inom bolaget är segmentet Service- och Eftermarknad. Varje år anförtror ca 500 000 kunder oss med sina fordon. Hur ser de på vår service och vårt erbjudande? Och framförallt leveransen? Vi har ställt oss frågan vad vi behöver göra för att nå en hög lojalitet hos våra verkstadskunder. Utmaningen finns i att effektivt ta hand om kundens fordon, vid den tidpunkt då kunden har behov, att det ska vara enkelt att vara kund hos oss och att kunden ska förstå värdet av vad han eller hon betalar för.

Under året har vi därför fortsatt vårt arbete med att höja kundnöjdheten och kundlojaliteten på våra anläggningars verkstäder. I arbetet med de utvalda verkstäderna kan vi konstatera konkreta förbättringar gällande resultatet inom kundnöjdhet. Ett stort värde som projektet har medfört för de utvalda anläggningarna är att arbetet bidragit till ett internt engagemang som stärker kvalitetskulturen och allas delaktighet.

Den stora utmaningen är att fortsätta förbättra oss och säkerställa att våra kunder förblir lojala och nöjda med oss som företag. Detta kräver långsiktig uthållighet.

## RESULTAT

- Hedin Bil Kundnöjdhetsmätning * – Försäljning 55 (57)
- Hedin Bil Kundnöjdhetsmätning * – Servicemarknad 42 (36)

## ANALYS

Resultat 2018 visas inom parantes. Vi kan generellt se att de anläggningar som aktivt arbetat med att identifera sin mognadsfas och åtgärda identiferade brister inom området servicemarknad genomgående förbättrat sina resultat under året. Vi kan även i år se i vår analys av utvalda anläggningar att det i första hand brister i tillämpningen av våra Guidelines. En majoritet av grundorsakerna kan direkt kopplas till den del av processen som berör aktiviteterna inbokning av kund och när kund lämnar in sin bil samt vårt agerande vid utlämning av bil till kund efter genomförd service eller reparation.

Inom Bavaria visar kundnöjdhetsundersökningar att de anläggningar som infört ambassadörsprogrammet i genomsnitt har 12 % högre kundnöjdhet än de anläggningar som inte infört programmet.

Sammanfattat ger det en tydlig signal om vilket engagemang programmet skapar och vilka positiva effekter det för med sig.

## MÅL

Hedin Bil kundnöjdhetsmätning*
- Försäljning 80
- Servicemarknad 60

Kundnöjdhetsmätning – Generalagent
- Försäljning Mål enligt respektive Generalagent
- Servicemarknad Mål enligt respektive Generalagent

*Metod: Net Promoter Score (NPS) - ett lojalitetsmått som förutsäger hur troligt det är att en kund kommer att köpa igen eller tipsa en vän om företaget. Beräknas genom att ta andelen så kallade ambassadörer (betyg 9-10) minus andelen kritiker (0-6).

**55**

**Kundnöjdhet Försäljning**

**42**

**Kundnöjdhet Servicemarknad**

**”Långsiktig framgång kräver att rätt saker görs på rätt sätt.”**

## TRÄFFA VÅR NYA LÖNESPECIALIST MARCUS RUMIN

**”Vårt senaste tillskott på avdelningen är Marcus Rumin, 28 år, fått anställning från årsskiftet på löneavdelning – direkt i anslutning till praktiken. Om sin praktikperiod hos oss berättar Marcus: ”Jag trodde att jag skulle få göra rena praktikuppgifter men fick redan dag 1 pröva många ansvarsfulla moment i lönekörningen. Jag har verkligen fått stort förtroende från mina kollegor och inblick i min framtida yrkesroll.”**

# MARCUS RUMIN

### - VÅR NYA LÖNESPECIALIST

Behovet av specialister inom många akademiska yrken ökar, bland annat inom löneyrket. Det är en brist på personer med hög kompetens inom området och många företag har idag svårt att rekrytera erfaren kompetens.

Den moderna löneprocessen i kombination med alltmer komplexa lagar och regler samt ökad globalisering, ställer idag ökade krav på löne-yrket. IT-utveckling med system där man själv registrerar och hittar uppgifter, är ett exempel på hur rollen har moderniserats.

För att hitta framtidens moderna lönespecialister samarbetar vi på Hedin Bil därför med Yrkeshögskolor inom lön för att tidigt marknadsföra oss som en trygg, framtida och modern arbetsgivare inom löneområdet.

En tredjedel av utbildningstiden för en Lönespecialist är förlagd praktik på en eller flera arbetsplatser. Syftet med praktiken är att man ska få en bättre insikt i vad yrket innebär och kan dessutom knyta viktiga kontakter för framtiden. Hedin Bils lönekontor har tagit emot praktikanter för Yrkeshögskolorna regelbundet de senaste tre åren. Av våra nuvarande sex lönespecialister har fyra gjort sin LIA-praktik hos oss.

# TRAINING INDEX

Då fordonsteknikers kompetens och utveckling är en viktig del av vår framtid registreras utbildningstimmar per anställd fordonstekniker. Indexet visar hur stor tillgång våra tekniker har till vidareutbildning och kompetensutveckling i antal timmar jämfört med totala antal arbetstimmar. Detta index jämförs över varumärken och regionalt över verksamheten, och visar både korta och flexibla insatser i form av digitala distanskurs som längre utbildningsinsatser.

## RESULTAT

För 2019 har vi nått ett training index på 3,13 %, vilket är minskning gentemot år 2018.

## MÅL

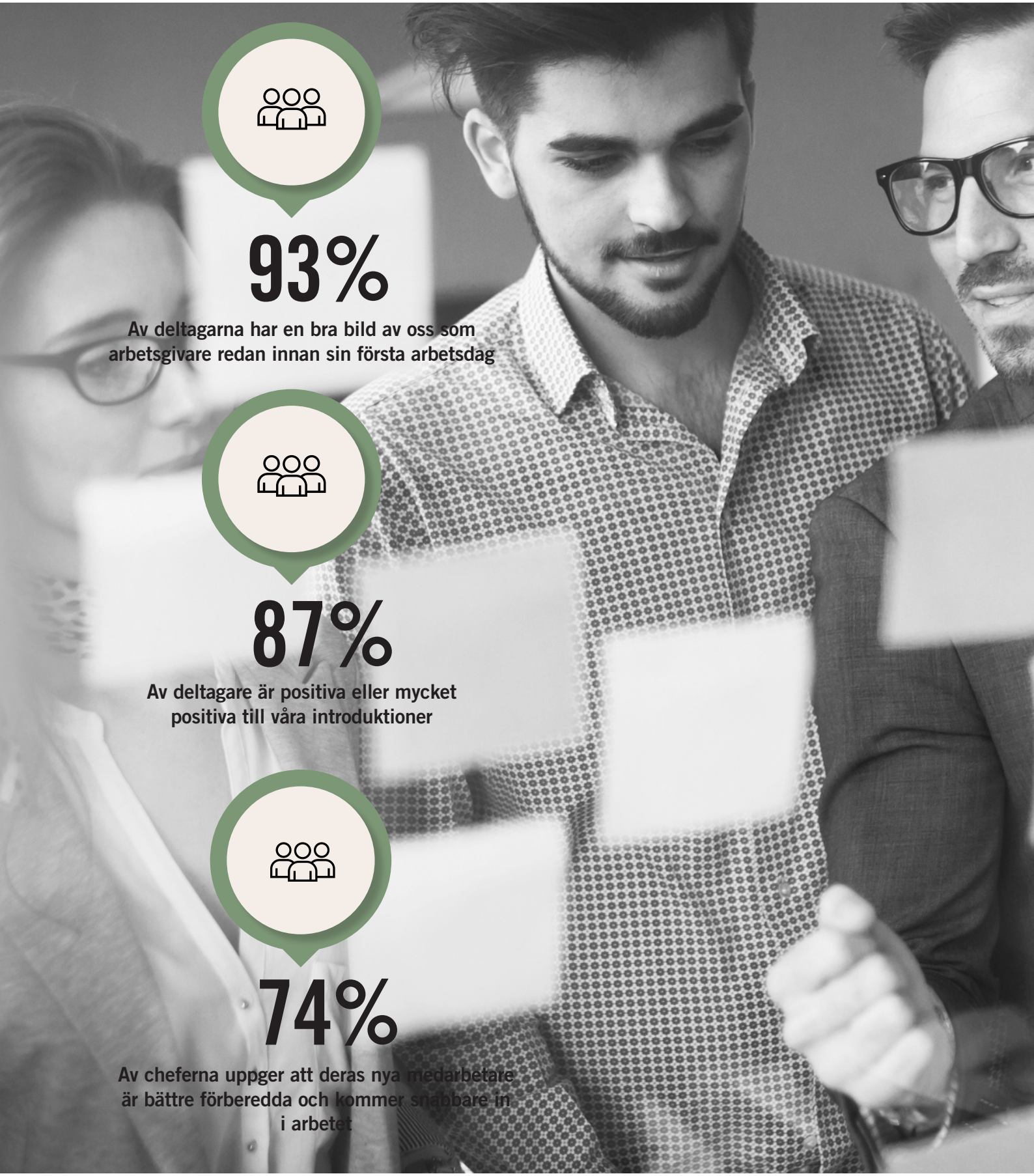
Målet är att alla våra tekniker ska ha tillgänglighet för kompetenshöjande insatser om minst 2,5% per år.

| Index för kompetenshöjande insatser för tekniker | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|---|---|---|
| | 3,13% | 3,25% | 3,07% |

**3,13%**

**Training index.**

**Who you are tomorrow begins with what you do today**



**93%**

**Av deltagarna har en bra bild av oss som arbetsgivare redan innan sin första arbetsdag**

**87%**

**Av deltagare är positiva eller mycket positiva till våra introduktioner**

**74%**

**Av cheferna uppger att deras nya medarbetare är bättre förberedda och kommer snabbare in i arbetet**

# HEDIN BIL ACADEMY - INTRODUKTIONSPROGRAM

**I början på 2019 startade vi igång Hedin Bils introduktionsprogram för ytterligare yrkesbefattningar inom kärnverksamheten. Introduktionsutbildningen för Säljare har körts ett par år, men nu lanserades även utbildningar för Fordonstekniker, ServiceSäljare, Reservdelsmän och Skadetekniker inom Plåt.**

Programmen körs digitalt vilket ger oss möjligheter att hantera utmaningen med vår geografiska bredd i verksamheten. Syftet med introduktionen är att hjälpa nyanställda att snabbt vara på banan och kunna bidra och vara produktiva. Rätt utbildningsinnehåll till rätt person och yrkesroll är nyckeln att ge trygghet till våra nya medarbetare på sin nya arbetsplats och arbetsuppgifter. Introduktionsprogrammen bygger på tre grundpelare där teori, praktik och sociala moment varvas. Inga delar missas, och viktiga moment kan upprepas och kunskapen hos medarbetaren kan kontrolleras, och därmd lämnas inget åt slumpen.

Det digitala systemet hjälper dessutom oss som företag att säkerställa uppföljningen och resultatet av introduktionsprogrammen. I vardagen har våra chefer svårt att hinna och finna tid för en välplanerad och strukturerad introduktion till sina medarbetare, men med denna strukturerade process får medarbetaren rätt information vid rätt tidpunkt, och systemet hjälper våra chefer i i utmaningen att få tid att cocha och vara närvaranade för den nya medarbetaren.

Under 2019 så bjöds totalt 321 personer till att delta i introduktionsutbildningarna och 72 % nådde ett resultat på över 80 %, vilket vi anser är godkänt. Dock har vi en utmaning av de 28 % som inte slutfört eller klarat introduktionen, där engagemanget till viss del men också bristande stöd från cheferna är en orsak. Vi kan också se att tiden intealltid räcker till i den omfattning som krävs för att säkerställa att den nyanställde får rätt förutsättningar för att snabbt kunna producera och bidra till verksamhetens lönsamhet.

# 25,6%

**Personalomsättning**

# PERSONALOMSÄTTNING

## ÅTGÄRDER FÖR ATT NÅ DEN IDEALA PERSONALOMSÄTTNINGEN

**Hur ska vi idientifera de personer vi inte har råd att förlora långt innan de ens börjar se sig om efter ett nytt arbete? Hur ska vi minska utflödet av spets- och nyckelkompetens, och samtidigt öka inflödet av motsvarande? Högprestationsomsättning är det värdet som verkligen spelar någon roll, dvs den andel personal som lämnar oss och som är högpresterare eller har spets- eller nyckelkompetens.**

Vi tror att det bästa sättet att göra detta på är genom återkommande intervjuer och motivationssamtal, där vi tar reda på vad våra medarbetare tycker är roligt med jobbet. Vi kan då fördela arbetet och eliminera frustrationer. Under 2019 införde vi PUP-samtal; så kallade Personliga UtvecklingsPlaner, där vi kravställer chefer att varje enskild medarbetare har en personlig uppföljningsplan. Det har visat sig att vi har svårt att mäta om detta genomförs i verkligheten, och hur väl det faller ut.

Dessvärre har vi indikationer att det finns arbetsplatser hos oss där det inte fullt ut genomförts. Att ta reda på om våra anställda är nöjda och engagerade i att arbeta för vårt företag är en viktig del i att förbättra, behålla och utveckla produktiviteten och kundnöjdheten, och att minska personalomsättningen. Vi har därför tittat på en digital Performance Management lösning där det finns möjlighet att styra och dokumentera målstyrda samtal och feedback, samt koppla individuella medarbetarmål till företagets övergripande mål, som planeras att införas under 2020.

Under 2019 har företaget fortlöpande följt upp personalomsättning och arbetat med att få chefer att äga frågan om minskad personalomsättning. Insatser har gjorts under 2019 för att minska personalomsättning och företaget arbetar utifrån följande motivationsfaktorer för ”en bra arbetsplats” utifrån kännetecknandet av en bra arbetplats och våra kärnvärden:

### TROVÄRDIGHET:

- Har vi rätt kompetens och resurser?
- Matchar organisationens handlingar de uppsatta målen, visionen och värderingarna som företaget har?
- Har anställda de resurser, det stöd och den en återkoppling de behöver för att vara framgångsrika i sitt arbete?
- Är belöningar och erkännande marknadsmässiga och rättvist och jämlikt fördelade över organsiationen?

### TILLGÄNGLIGHET:

- Finns tvåvägssamtal mellan anställda och ledning?
- Pratar och umgås chefer från alla nivåer med medarbetarna?
- Har medarbetare återkommande medarbetar- och motivations-samtal med sin chef?
- Söker och svarar chefer på de förslag som kommer från anställda?
- Får medarbetare erkännande för goda arbetsinsatser?

### TRYGGHET:

- Känner de anställda att de kan vara sig själva?
- Är företaget ett roligt och välkomnande ställe?
- Finns det en stark gemensap mellan de anställda?
- Tar vi frågor som hälsa och välbefinnande som hög fokus?
- Finns ett hälsosamt förhållande inom företaget mellan arbete och fritid som tillåter anställda att lyckas inom båda områdena?

## ANALYS

Vad som anses som normal personalomsättning varierar, men vi på Hedin Bil anser att 12 % andel personal som lämnar verksamheten är en ideal målsättning, unikt för vårt företag. Under de senaste åren har vi haft ett alltför högt bortfall av personal som vi önskar att behålla, men insatser under 2018 och 2019 har ändå visat sig ge resultat.

Vår analys och slutsats är att vi genomgående i organisationen har en personalstyrka som byts ut allt för ofta, och detta sliter på organisationen. Det tar tid att ersättningsrekrytera, att lära upp nyanställda och det sliter att vi förlorar kompetens. Vi vill hålla nere personalomsättning inte minst för lönsamheten, men också för kompetensförlusten. Om många väljer att lämna vårt företag riskerar vi att förlora investerad kompetens och därmed också en stor risk för kvaliteten på arbetet och kundnöjdheten.

Under de senaste åren har det varit hög konkurrens om arbetskraften samtidigt som det råder brist på kompetens inom branschen. Det är en av anledningerna till att bolaget har haft utmaningar med personalomsättningen.

## MÅL

Ett realistiskt mål inom snar framtid är att vår personal-omsättning ska ligga på max 12%.

## VI VILL VETA VARFÖR MEDARBETARE SLUTAR

Under 2019 fortsatte vi att utföra såväl exitintervjuer på sårbara arbetsplatser och anonyma exitenkäter till samtliga som valde att säga upp sig. Här ville vi få databaserad evidens till anledningen till den höga personalomsättningen. Några av de moment som är återkommande i svaren är att stress och ledarskap påverkar.

Resultateten visar att det är hård konkurrens på arbetsmarknaden och vi som företag och de som representar arbetsgivaren måste göra sitt yttersta för personalen. Undersökningen visar att vi har utmaningar i arbetsbelastning och att chefer inte har tid att ge sina medarbetare den introduktion, uppföljning och uppskattning som kan behövas. Undersökningen påvisar också att insatser krävs för att marknadsföra våra incitamentsrprogram och få enskilda individer att förstå hur de kan påverka sin egna lön och arbetssituation. Vi behöver också bli bättre på att marknadsföra fördelar med att arbeta med oss, att vi har många förmåner som är okända, såsom försäkringar, möjligheter till pensionsspar, utbildning och positiva effekter vid föräldraledigheter.

Resultatet visar också att många av dem som väljer att lämna oss också är mycket nöjda, men av olika skäl, t ex flytt, bättre karriärsmöjligheter, eler att de helt enkelt vill byta bransch. Några ger härliga omdömen om bra kollegor och chefer, och familjär stämning och några anser att den stora tillväxtresan företaget har varit rolig att vara med på.

| | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|---|---|---|
| **Personalomsättning** | 25,60% | 24,33% | 29,52% |

# MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET

## JÄMSTÄLLDHET OCH MÅNGFALD ÄR EN KONKURRENSFÖRDEL

**Koncernen är verksamt i en mansdominerad bransch. Vi arbetar aktivt med att attrahera fler medarbetare av det underrepresenterade könet och strävar efter en jämnare fördelning av män och kvinnor. Vi erbjuder samma arbetsmöjligheter oavsett kön, ålder, sexuell läggning, religionsuppfattning eller politisk åsikt. Vi anser att olikheter i erfarenheter och bakgrund ses som en tillgång vad gäller företagskultur, arbetsmiljö och en konkurrensfördel i mötet med kunden.**

Vår långsiktiga vision är att våra medarbetare ska spegla den lokala marknaden i stort vad gäller exempelvis fördelning mellan män och kvinnor, ålder och andel medarbetare med utländsk bakgrund. Skulle vi nå detta mål skulle vi skapa bättre och fler affärer genom ett större nätverk och bättre förståelse för kundens specifika behov.

Med brist på rätt kompetens på arbetsmarknaden råder ännu större brist på tillgänglighet av utbildade kvinnliga medarbetare inom bilbranschen.

# MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER

**Vi stödjer och respekterar internationellt proklamerade mänskliga rättigheter. Vi säkerställer att vi inte är delaktiga i kränkningar av mänskliga rättigheter. Så långt tillämpliga lagar medger är alla anställda fria att bilda och att vara medlem, eller inte vara medlem, i fackliga organisationer eller liknande externa arbetstagarorganisationer, och att förhandla kollektivt. Anställda behandlas med respekt och värdighet. Fysiska, psykiska, sexuella, verbala eller andra olagliga trakasserier och varje form av hot eller skrämsel är förbjuden.**

I vår Uppförandekod beskrivs våra grundläggande värderingar om hur verksamheten bedrivs. Vårt förhållningssätt är viktigt för våra affärer och ger våra anställda de riktlinjer i de utmaningar de möter i arbetet. Vårt åtagande är att, utan kompromiss, agera med etik i alla situationer. Detta är avgörande för framgångarna i vår verksamhet då vi tack vare vår goda etik har fått förtroende och tillit från kunder, leverantörer och finansiärer.

## DISKRIMINERING OCH SEXUELLA TRAKASSERIER

Vi ska erbjuda en arbetsplats där alla möter varandra med respekt. Vi fördömer alla former av sexuella trakasserier och tolererar inte att sådana förekommer. I vår organisation tolererar vi inte heller någon form av diskriminering. Det är inte i enlighet med våra värderingar att behandla någon annorlunda av något ovidkommande skäl. Var och en hos oss blir bedömd efter hur de utför sina arbetsuppgifter.

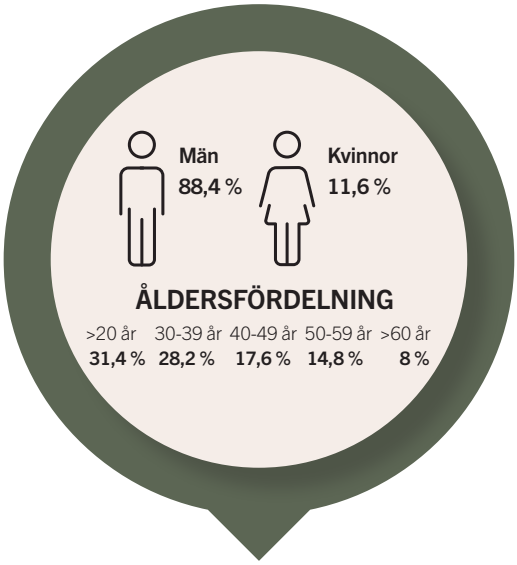
HR-avdelningen utreder och granskar varje fall av enskilda klagomål om brott mot mänskliga rättigheter, kränkningar och trakasserier. Företaget samarbetar aktivt med samt är granskad av lokala fackliga organ vid alla former av kränkningar eller av mänskliga rättigheter.

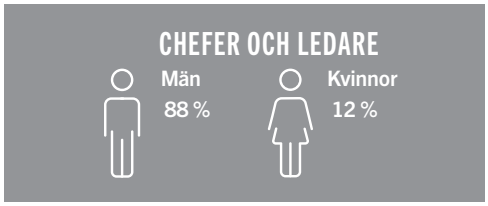
Vi är främst återförsäljare av våra produkter och ser inga direkta risker inom området då vi samarbetar med etablerade leverantörer och biltillverkare. De få risker vi kan identifiera är kopplat till våra leverantörers underleverantörer, i den mån sådana anlitas, samt lokalt anlitade leverantörer och dess underleverantörer inom framförallt tjänsteområdet bygg och entreprenad. Där har vi inte full insyn. Det är framförallt risker med koppling till hälsa och säkerhet som vi ser som möjliga riskområden när underleverantörer anlitas. För att minimera dessa risker arbetar vi med strategiskt inköp för att öka andelen koncerngemensamma leverantörer inom tillbehör, tjänster, direkt- och indirekt material. Genom arbetet säkerställer vi en ökad andel kvalificerade och godkända leverantörer samt att vår uppförandekod signeras och accepteras av leverantören.

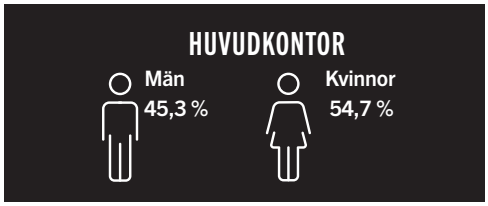
## RESULTAT

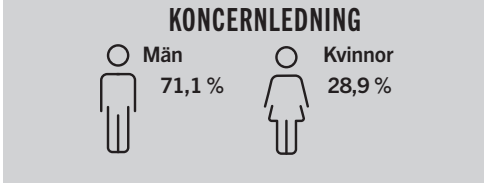
Under året har vi inte fått kännedom om något fall som resulterat i någon utredning inom området.

## BILVERKSAMHETERNA 2019



**44 ST**

Inrapporterade arbetsplatsolyckor, varav 3 allvarliga

**40 ST**

Inrapporterade tillbud varav två allvarliga

**3,42%**

Sjukfrånvaro

> **Vi har en nollvision gällande arbetsrelaterade olyckor.**

# HÄLSA & SÄKERHET

## NOLLVISION

Vi har en nollvision gällande arbetsrelaterade olyckor och åtar oss att tillhandahålla en hälsosam och säker arbetsmiljö för alla våra anställda inklusive nödvändig information och utbildning. Vi skall kontinuerligt arbeta med att identifiera arbetsmiljörisker och vidta åtgärder för att minska riskerna. Vi ska ge alla anställda möjlighet att leva ett aktivt och hälsosamt liv och att vi ska ha kraft att arbeta till pensionsåldern.

## FÖREBYGGANDE ÅTGÄRDER

Många arbetsgrupper hos oss utsätts för fysiska risker i sitt dagliga arbete. Inom verkstadsidan finns många mekaniska och riskfyllda moment, vilket kan innebära risk för klämskador, belastningsskador, vibrationsskador eller skador vid arbete med elbilar/starkström. Vi arbetar också med ett stort antal kemikalier i våra verkstäder som i vissa fall ställer krav på korrekt använd skyddsutrustning. Inom vår bilförsäljning samt vår kundmottagning verkstad kan det förekomma hot- och våldssituationer samt periodvis hög arbetsbelastning.

För att säkerställa vårt systematiska arbetsmiljöarbete arbetar vi med tydliga och dokumenterade rutiner i våra interna riktlinjer. Det finns även särskilda säkerhetsrutiner för arbetsuppgifter som är riskfyllda och arbetsmoment som inkluderar kemiska produkter. Vår egenkontroll inom arbetsmiljö och brand hanteras och dokumenteras i ett webbaserat system, i vilket vi enkelt kan följa upp genomförandegraden samt resultat per anläggning. Våra chefer samverkar med våra medarbetare och genomför riskinventeringar regelbundet. Likaså informeras och utbildas medarbetarna om riskerna i arbetet samt hur dessa kan förebyggas eller undvikas. Varje medarbetare är skyldiga att följa de regler och rutiner som gäller på arbetsplatsen och har ansvar för att bidra till att skapa en god arbetsmiljö.

Kemiska produkter som är godkända att använda finns upplagda i ett webbaserat system för administration av kemiska produkter. Systemet används för att hålla ordning på och informera användare om kemiska produkters egenskaper, samt hitta bättre alternativ för att minska antalet hälsoskadliga eller miljöfarliga kemikalier. Substitution av kemiska produkter med oönskad påverkan på hälsa och miljö hanteras av Hedin Bils centrala kemiråd och beslut dokumenteras i protokoll samt genom substitutionsmodulen i det aktuella systemet.

Införande av nya kemiska produkter sker via ett ansökningsförfarandet där Hedin Bils kemiråd behandlar ansökan och beviljar eller avslår. Syftet är att begränsa och kontrollera användningen av kemikalier för på så sätt förebygga ohälsa, brand och annan miljöpåverkan.

För att I.A. Hedin Bil skall vara en trygg och säker arbetsplats är det viktigt att snabbt åtgärda fel och brister i arbetsmiljön, men också att ta tillvara konstruktiva förslag om hur företaget kan utvecklas och förbättras som arbetsplats. Alla våra medarbetare har tillgång till vårt webbaserade ärendehanteringssystem och har därför en skyldighet att rapportera brister, tillbud och olyckor. Förutom rapportering av händelser hjälper systemet oss att analysera och följa upp inträffade händelser vilket bidrar till att vi kan bedriva ett förebyggande arbete gällande arbetsmiljön inom hela verksamheten.

## RESULTAT

- 44 stycken inrapporterade arbetsplatsolyckor varav två allvarliga.
- 40 stycken inrapporterade tillbud varav sex allvarliga tillbud.
- 13 stycken av ovan ärenden är anmälda till Arbetsmiljöverket.

## ANALYS

En av utmaningarna i vårt systematiska arbetsmiljöarbete är att öka viljan att registrera tillbud och inträffade arbetsskador samt att utreda, analysera och följa upp inrapporterade händelser. Vår analys är att de inrapporterade tillbuden och arbetsolyckorna fortfarande är alldeles för få i förhållande till antal anläggningar och anställda. Vi informerar kontinuerligt chefer och personal om vikten av detta. Alla har tillgång till ärendehanteringssystemet, där incidentrapporter om tillbud och arbetsskador inrapporteras. Vi samarbetar också med skyddsombud att vara lyhörda om vad som händer ute på våra anläggningar och för att aktivt medverka till att framförallt andelen rapporterade tillbud ökar.

Årets inrapporterade ärenden har främst varit enskilda olycks-händelser som resulterat i mindre skärskador och klämskador, skador p.g.a. att felaktig utrustning använts samt halk- och snubbelolyckor. Grundorsaker som vi kan identifera från inrapporterade ärenden är i huvudsak bristande ordning i verkstäder samt bristande underhåll på verk-stadsutrustning/verktyg.

## MÅL

Vi har en nollvision gällande allvarliga olyckor och skador.

## FRISKTAL

Utan ett hållbart och systematiskt hälso- och säkerhetsarbete utsätts medarbetarna även för psykiska risker. Medarbetare som belastas med en orimlig arbetsbelastning, eller som som inte ges samma rättigheter och möjligheter som sina kollegor, som utsätts för trakasserier eller som riskerar att inte komma till sin rätt, att må dåligt eller att bli utbrända. Brister vi i vårt engagemang för dem kan de fara illa, både fysiskt och psykiskt.

## SJUKTAL

Statistiken över sjuktal visar att kvinnor inom koncernen är sjuka i större utsträckning än män. Företaget arbetar aktivt med att kunna kombinera privatliv med arbetsliv för att kunna attrahera det underrepresenterade könet. Företaget har väl utarbetade rutiner för att proaktivt arbeta för ökad frisknärvaro och minskad sjukfrånvaro. Det sker bland annat i form av uppföljning där HR månatligen stämmer av statistik på individnivå tillsammans med Platschefer, och utarbetar aktivitetsplaner utifrån relevans. Varje chef har ett batteri av verktyg att tillgå såsom samtalsunderlag, mall för rehabiliteringsplan och återgång i arbete samt nära stöd av expertis inom Företagshälsovård. HR finns därtill som stöd i samtal och vid utformning av rehabiliteringsåtgärder.

| **År** | **2019** | | | **2018** | | | **2017** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kön | Kvinna | Man | **Total** | Kvinna | Man | **Total** | Kvinna | Man | **Total** |
| **Frånvaro % Totalt** | **4,62** | **3,25** | **3,42** | **5,59** | **3,61** | **3,84** | **6,43** | **3,59** | **3,87** |

# MEDARBETARNÖJDHET

## GREAT PLACE TO WORK

**Great Place to Work är ett globalt konsult- och analysinstitut som hjälper organisationer inom alla branscher och av alla storlekar att utvärdera och utveckla sin arbetsplatskultur.**

Hedin Automotive A/S och dess dotterbolag Bavaria Norge, Hedin Performance Cars Norge och GS Bildeler är certifierade av Great Place to Work, en global standard för vad som karaktäriserar en bra arbetsplats. Great Place to Work, är en internationell certifiering av arbetsplatser vilket bygger på en grundlig situationsanalys av anställdas erfarenheter. Enligt Great Place to Work kännetecknas de bästa arbetsplatserna av arbetstagarnas förtroende för arbetsgivaren, stolthet i jobbet som de gör och att de känner samhörighet med sina kollegor. Varje år mäter Great Place to Work över 6 000 företag och samlar in feedback från över 12 miljoner anställda över hela världen.

Bavaria har arbetat systematiskt med kultur och kommunikation under lång tid. Företaget anser att det goda resultatet i undersökningen visar att medarbetarna är engagerade, motiverade och villiga att förändras. Varje dag säkerställer de anställda att de levererar bra kundupplevelser och bidrar till att upprätthålla företagets goda rykte**.**

## CERTIFIERING 2019 – BAVARIA SVERIGE AB

För att åstadkomma Next Level behöver vi de bästa och nöjdaste medarbetarna, därför genomför vi en av världens mest utbredda kultur- och medarbetarundersökningar levererad av Great Place to Work (GPTW). Engagemanget för undersökningen under 2019 har varit mycket högt, med en svarsfrekvens på 96,7 %.

Som vi ser det är undersökningsresultat bara ett första steg. Vi har därför implementerat ett strukturerat arbete med workshops och handlingsplaner i syfte att engagera varje team i att gemensamt arbeta för att förändra och förbättra vår arbetsvardag och därmed kunna förstärka trivsel och uppnå en hållbar arbetsplats. Det är ett gemensamt ansvarstagande utifrån ett ledarskap samt medarbetarskap.

Som ett resultat av det arbetet blev Bavaria Sverige AB under 2019 certifierat som en Great Place to Work.

8

# ANTI-KORRUPTION

**Det krävs att vi följer gällande lagstiftning när vi bedriver vår verksamhet, samtidigt som var och en av våra anställda förväntas ha grundläggande kännedom om lagar som innefattar oss och den verksamhet vi bedriver.**

## MUTOR

Hedin Bil verkar i Sverige, Norge och Belgien. Vi följer gällande mutlagstiftning och nationell kod om gåvor, belöningar och andra förmåner i näringslivet. Ingen form av utpressning, mutor eller betalningar som kan påverka beslut accepteras. Gåvor till personal tillämpas restriktivt och endast vid speciella tillfällen. Företaget ger inga gåvor till kunder eller samarbetspartners. Extern representation ska förekomma i minsta möjliga mån och godkännas i förhand av ansvarig chef. Extern representation riktar sig till personer som inte är anställda av företaget och såsom besökare/gäst tar del av Hedin Bils gästfrihet i form av måltid, företagsarrangemang och dylikt. Representationen ska alltid vara direkt kopplade till verksamheten och ha som syfte att upprätthålla eller inleda en affärsförbindelse.

## FÖRSKINGRING

I.A. Hedin Bil accepterar inte förskingring eller bedrägerier i någon form. Bedrägeri innebär bland annat att en anställd vilseleder företaget eller missbrukar företagets förtroende genom handlingar som innebär egen ekonomisk vinning. Identifierats fall av bedrägerier resulterar detta i polisanmälan och avsked. Genom ett antal policys avser koncernen att lämna så lite utrymme som möjligt för bedrägeri och förskingring.

## JÄV

I.A. Hedin Bils uppförandekod stipulerar tydligt att vi följer gällande lagstiftning när vi bedriver vår verksamhet. Uppförandekoden innehåller ett stycke om intressekonflikt som har i syfte att varje anställd ska upprätthålla koncernens etiska normer. Varje medarbetare ska undvika situationer där intressekonflikter kan uppstå. Det går inte att föra fram alla situationer där intressekonflikter kan uppstå men nedan visar potentiella situationer som ska undvikas:

- Affärsverksamhet utanför företaget såsom anställning eller konkurrerande verksamhet
- Agera mellanhand vid försäljning av varor eller tjänster från Hedin Bil till tredje part
- Användning av insiderinformation eller annan sekretessbelagd information för personlig vinning
- Anställning av nära släktningar

## RESULTAT

Under året har vi identifierat ett par enskilda händelser varav en mer allvarlig. Samtliga ärenden är utredda och resulterat i vissa förändringar av våra rutiner. Förutom att vi styrt upp rutiner ytterligare så har vi även informerat våra medarbetare för att öka förståelsen för den interna kontrollen. Vi har också byggt in lojalitetsplikten som en del i våra anställningsavtal.

I slutet av året togs ett beslut om att införa en whistleblower funktion, eller visselblåsarfunktion som detn även kallas för. Syftet med beslutet är att möjliggöra för samtliga anställda inom hela Anders Hedin Invest koncernen och samtliga underliggande bolag, I.A. Hedin Bil AB inkluderat, att kunna anmäla misstankar om allvarliga oegentligheter och missförhållanden på våra arbetsplatser eller i vår organisation.

# UTBLICK

**När vi nu sammanfattat vårt hållbarhetsarbete för 2019 är vi stolta över det arbete vi gjort under året. Vi inser samtidigt att vi har en stor möjlighet att göra ytterligare förbättringar för en positiv utveckling. I denna utblick kommer vi att ta upp det vi som koncern har på agendan framöver när det gäller hållbarhet, ett hållbart företagande och en hållbar arbetsplats.**

**Vi kommer fortsätta vårt framgångsrika energieffektiviseringsprojekt med drifteffektiviseringar och andra lönsamma åtgärder som bidrar till att sänka energikostnaden och energianvändningen på våra anläggningar.**

**Vårt arbete med att optimera vår avfallshantering kommer fortsätta. Utöver arbetet med att fortsätta öka andelen materialåtervunnet avfall så kommer vi även fokusera på att se över och optimera transportflödena. Vi ser stor potential i att effektivisera dessa transporter.**

**Vi kan konstatera att tjänsteresor med bl.a. flyg ökat under 2019, tvärtemot vad vi egentligen önskat. För att minska vår belastning på miljön kommer vi under nästkommande år att fokusera på ett kostnadsmedvetet och effektivt resande. Målet är att vår klimatpåverkan från våra tjänsteresor skall minskas, och att vår resepolicy efterlevs i betydligt större utsträckning.**

**Branschen spår en fortsatt ökad försäljning av laddbara fordon och flera av biltillverkarna kommer att lansera flertalet modeller inom de närmaste åren. Det ställer även krav på utbyggd infrastruktur och vi kommer under 2020 att installera ytterligare ett par hundra laddpunkter för att säkerställa laddning av dessa fordon på våra anläggningar.**

**Vårt fortsatta strategiska inköpsarbete och utökning av koncerngemensamma inköp säkerställer att vi tillsammans med våra samarbetspartner tar hänsyn till kvalitet, miljö, etik och ekonomi. Nya möjligheter till att konsolidera avropsflöden till våra anläggningar ger en positiv påverkan i hela försörjningskedjan.**

# 9

Vi är medvetna om att vi har en högre personalomsättning än vad som är hälsosamt för ett företag. Personalomsättningen ökade något mellan 2018 och 2019 och vi kommer att fortsätta göra insatser och jobba med kultur, ledarskap och rekrytering för att återigen minska denna ytterligare. Under 2020 kommer vi dessutom att implementera vårt onboarding program för Hedin Automotive AS, Bavaria Norge.

---

De närmsta fem åren ska vi verka för jämställda löner, nolltolerans i diskriminering samt ökad mångfald i stort. Vi kommer att införa regelbundna uppföljningar per affärsområde utifrån följande fem områden: lön och förmåner, arbetsmiljö och hälsa, föräldraskap och karriär samt kompetensutveckling.

---

Fortsatt fokus på vårt arbete med att säkerställa den bästa kundupplevelsen. Arbetet sker enligt våra metodiker för kund-orienterad verksamhetsutveckling.

---

Vi ser ett behov av att förtydliga och förbättra uppföljningen av vårt arbete som inryms under sociala förhållanden. Initiativ görs, men främst genom lokala initiativ av eldsjälar inom organisationen. Vi ska säkerställa en bättre styrning och uppföljning centralt. Vi är en stor organisation som kan spänna muskler och faktiskt göra skillnad. För att bättre följa upp arbetet avser vi också att arbeta fram en eller flera resultat-indikatorer för att på så vis redovisa nyttan med vårt arbete.

---

Fr.o.m. 1 januari 2020 inför vi en Whistleblower funktion så att anställda hos Anders Hedin Invest och underliggande bolag kan anmäla misstankar om allvarliga oegentligheter och missförhållanden på våra arbetsplatser eller i vår organisation.

# REVISORNS YTTRANDE AVSEENDE DEN LAGSTADGADE HÅLLBARHETSRAPPORTEN

Till bolagsstämman i I.A. Hedin Bil AB (publ), org.nr 556334-4901

## UPPDRAG OCH ANSVARSFÖRDELNING

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2019 på sidorna 1-50 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

## GRANSKNINGENS INRIKTNING OCH OMFATTNING

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

## UTTALANDE

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Göteborg den 2020-03-30
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

**Johan Palmgren**
**Auktoriserad revisor**

I.A. Hedin Bil AB ı Box 2114 ı 431 02 Mölndal
www.hedinbil.se