



RYDS BILGLAS
HÅLLBARHETSREDOVISNING
2019

INNEHÅLL

VD HAR ORDET	3
DET HÄR ÄR RYDS BILGLAS-KONCERNEN	4
STYRNING OCH ANSVAR	6
ÅRET SOM GÅTT	8
HÅLLBARHET PÅ RYDS BILGLAS	7
ETT HÅLLBART AFFÄRSEBJUDANDE	13
KUNDNÖJDHET OCH KVALITET	14
PERSONAL OCH ARBETSMILJÖ	16
EN HÅLLBAR LEVERANTÖRSKEDJA	17
OM HÅLLBARHETSREDOVISNINGEN	33

VD HAR ORDET

I takt med att omvärlden förändras, förändras även kundernas förväntningar på oss. Exempel på förväntningar är ett välgrundat hållbarhetsarbete och mer transparent kommunikation. Genom den här rapporten vill vi möta dig som är intresserad av Ryds Bilglas koncern och visa på hur vi arbetar med hållbarhet.

Fordonsbranschen förändras och vi utmanas ständigt av bilarnas utveckling. Elektrifiering och digitalisering är två exempel på områden som både ställer krav på vår expertis, men även möjliggör nyfikenhet och driver vår verksamhetsutveckling framåt. Vårt erbjudande är att kunderna ska ha god sikt i sina bilar, med samma egenskaper, konstruktion och säkerhet i glaset som i nya fordon. Men för att leverera produkter och tjänster av högsta kvalitet behöver vi även skapa mervärden genom bl.a. vårt arbete inom etik och hållbarhet, utöver en säker glasruta med god sikt.

HÅLLBARHET – EN FÖRUTSÄTTNING FÖR FRAMGÅNG

Vi ser att antalet glasskador ökar i bilbranschen. Då volymerna av skador som behöver åtgärdas ökar blir ännu viktigare att fokusera på hållbara alternativ i allt vi gör. Som koncernchef arbetar jag tillsammans med alla våra funktionschefer och jag är glad att vi under det gångna året har initierat flera processer och initiativ som driver vårt hållbarhetsarbete framåt i alla länder. Vi arbetar aktivt med att exempelvis minska transporter, erbjuda våra kunder låncykel och el-scooter istället för lånebil samt för att i första hand laga istället för att byta glas.

Genom att även säkra hållbarhet i leverantörskedjorna, minska vår påverkan på miljön och känna en vilja och ett ansvar att arbeta för ett hållbart företag kan vi förse våra medarbetare, ägare och kunder med värdeskapande och hållbara lösningar. Precis som glas är hållbarhet en självklar del av vår verksamhet och vår strävan framåt är att bli ledande även på hållbarhet inom bilglasbranschen.



DET HÄR ÄR RYDS BILGLAS-KONCERNEN

Ryds Bilglas koncernen är ett ledande bilglasföretag med verksamhet i Sverige, Norge, Danmark och Storbritannien. Företaget grundades 1947 av familjen Ryd, som fortfarande idag äger en del av bolaget tillsammans med huvudägaren Nordic Capital Fund VIII (Nordic Capital). Vi erbjuder våra kunder byte och reparation av bil- och bussglas samt montering av torkarblad och påfyllning av spolarvätska. Vi finns nära kunden med över 220 verkstäder och 230 mobila enheter. Koncernen omsatte under 2019 ca 1700 MSEK med ca 900 anställda. Tack vare vår specialistkompetens, bra service och god tillgänglighet väljer kunderna att komma till oss.

Ryds Bilglas-koncernen erbjuder kunder byte och reparation av bil- och bussglas samt montering av torkarblad och påfyllning av spolarvätska. Våra slutkundgrupper är B2C (privatpersoner) och B2B (ex uthyrningsfirmor och leasingbolag). Merparten av våra kunder är försäkrade och betalar endast en självrisk vid reparation eller rutbyte. Således betraktar vi även försäkringsbolagen som en separat kundgrupp.

Samtliga verkstäder i Norden är certifierade enligt ISO 9001 och ISO 14001. För bilglasverksamheten i Sverige är vi certifierade enligt OHSAS 18001¹. 40% av alla anställda i koncernen omfattas av kollektivavtal. Detta innefattar samtliga medarbetare i Sverige, men inte medarbetare i våra verksamhetsländer Norge, Storbritannien och Danmark.

Tillsammans har vi utfört miljontals reparationer, och fler kommer det att bli. Vägen framåt handlar om att fortsätta växa genom att bygga vidare på vår historia. Vi ska fortsätta göra riktigt bra jobb, utveckla våra metoder, bli ännu mer effektiva, säkra och hållbara. Vi ska fortsätta att förenkla för våra kunder genom att sköta allt från själva reparationen eller lagningen till kontakt med försäkringsbolag till att erbjuda fri lånebil eller el-cykel vid vindrutebyte. Vi ska fortsätta göra våra medarbetare ännu mer kompetenta och nöjda med sitt arbete. På så vis kan vi säkra att våra kunder får den bästa upplevelsen när de kommer till oss.

¹Svenska Bussglas AB är inte certifierade i OHSAS 18001.

Antal arbeten som utförts under 2019	Antal
Antal reparerade vindrutor	133 938
Antal rutbyten	307 907

Egna verksamheter och franchise	Antal
Verkstäder	196
Totalt antal mobila verkstäder (bil)	339
Franchise-verkstäder	29

Anställda - FTE, 2019-12-31	Män	Kvinnor
Tidsbegränsat anställda	10	1
Tillsvidareanställda	809	102
Heltid*	450	42
Deltid*	4	5
Totalt antal anställda	809	102

*Antal heltid och deltidsanställda är baserat på antalet tillsvidareanställda. Storbritannien är inte inkluderad i sammanställningen över Heltid och Deltid på grund av begränsningar i datainsamlingen.

Anställda uppdelat på region - FTE, 2019-12-31	Tillsvidareanställda	Visstidsanställda
Sverige*	383	10
Storbritannien	410	0
Norge	95	1
Danmark	23	0

*I Sverige ingår de anställda på Svenska Bussglas.

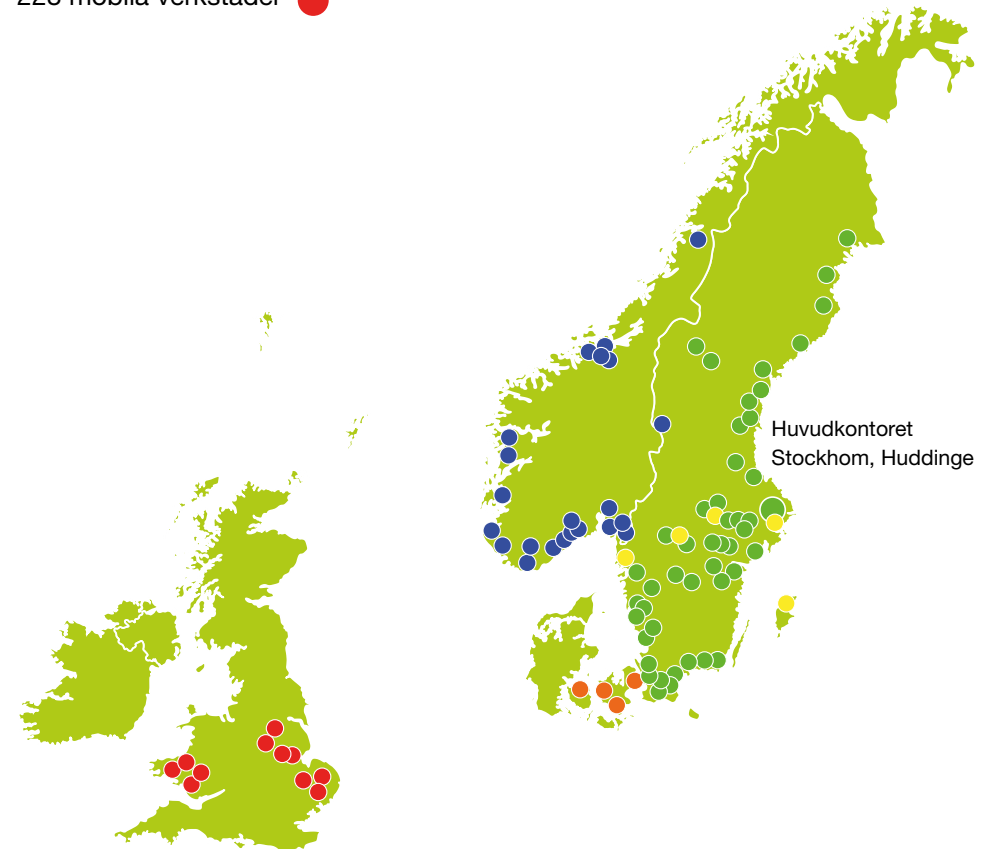
Personalomsättning*	Antal	Andel**
Totalt	78	16%
Kvinnor	10	2%
Män	68	14%
<30	29	6%
30-50	33	7%
>50	16	3%

*Inkluderar endast tillsvidareanställda vilket provanställda är inkluderade i.

** Andelen har räknats ut utifrån snittet av antalet tillsvidareanställda under året.

***Storbritannien och Svenska Bussglas är inte med i sammanställningen på grund av begränsningar i datainsamlingen."

Ryds Bilglas Sverige: 107 verkstäder ● och 19 franchiseverkstäder ●
 Ryds Bilglas Norge: 35 Verkstäder ●
 Ryds Bilglas Danmark: 4 franchiseverkstäder ●
 Mobile Windscreens Storbritannien: 35 Verkstäder och 228 mobila verkstäder ●



Karta över Ryds Bilglas verksamhetsorter 2019-12-31.

STYRNING OCH ANSVAR

Hållbarhet innefattar såväl ekonomiska, sociala som miljömässiga aspekter. Ledningsgruppen är ytterst ansvarig för hållbarhetsarbetet. Uppföljning och beslut kring strategiska inriktningar och fokusområden fattas i styrelsen. Hållbarhet kommer att vara en central del av bolagets framtida strategi och ett frekvent återkommande tema på bolagets lednings- och styrelsemöten.

VD har det operativa ansvaret för hållbarhetsarbetet och fattar beslut om hållbarhetsmål och investeringar. Ekonomisk hållbarhet hanteras löpande av vår finansdirektör och ledningsgrupp. När det gäller ekonomisk hållbarhet är det viktigt att Ryds Bilglas har en ekonomi som håller i längden utan att överutnyttja jordens resurser - varken mänskliga eller materiella. Målet är inte främst att uppnå kortsiktig ekonomisk vinst utan att ha en långsiktig hållbar ekonomi. Vår HR-chef och finansdirektör ansvarar för att utveckla den sociala hållbarheten och vårt kvalitetsarbete, vår inköpschef har det övergripande ansvaret för vårt arbete med miljöfrågor samt för arbetet mot en ännu mer hållbar leverantörskedja. Internetsäkerhet och integritetsfrågor ansvarar vår IT- och GDPR-ansvarige för.

För att hålla sig uppdaterad kring lagstiftning och normer avseende sociala, miljömässiga och ekonomiska aspekter inom hållbarhet omvärldsbevakar Ryds Bilglas ständigt för att följa eventuella ändringar i lagstiftning och regelverk samt kring just normerna för hållbarhet. För att vara i framkant i dessa frågor rådfrågas extern expertkunskap vid behov.

Två gånger om året träffas ledningsgruppen för att diskutera hur Ryds Bilglas kan arbeta för att bli ett mer hållbart företag och hur bolaget kan minimera de identifierade hållbarhetsriskerna. Det är även i dessa möten som målsättningar följs upp och eventuella handlingsplaner sätts upp kring de väsentliga hållbarhetsområdena.



ÅRET SOM GÅTT

Under de senaste åren har takten på vår tillväxt ökat markant. Vi har på bara ett par år vuxit till att bli ett mycket större internationellt företag, med verksamhet i fyra länder. Under 2019 gjordes flera betydelsefulla förvärv; Dangles i Danmark, Morgans Windscreens och Staffordshire Windscreens i Storbritannien samt Svenska Bussglas i Sverige. Utöver dessa förvärv har vi etablerat och förvärvat fler verkstäder på den svenska och norska marknaden. Totalt har detta resulterat i att det under året har tillkommit totalt 33 verkstäder inom koncernen. Tillväxt är en naturlig del av vår kultur och historia – det är också en stabilisator för framtiden. Vi har en stark tro på att vi kan åstadkomma mer tillsammans än var och en för sig, genom att fortsätta förvärva bolag som delar vår filosofi och värdegrund. Genom att fortsätta växa kan vi bygga upp ett kunderbjudande som blir starkare med varje ny medlem i vår koncern.

Vi påbörjade arbetet med att bygga en organisation och en plattform som är anpassad efter hur vi ser ut idag och som står väl förberedd inför den tillväxt vi ser i framtiden. För att leda ytterligare expansion har koncernledningens sammansättning samt organisationsstrukturen setts över. Det finns behov av att stärka upp nyckelroller för fortsatt tillväxt, och ledande roller inom Operations, HR, IT samt ökad kapacitet för strategisk verksamhetsutveckling kommer att tillsättas under 2020.

Under året har vi ökat våra ambitioner ytterligare inom hållbarhetsområdet genom en utvidgad materialitetsanalys, där våra intressenter har varit en viktig del av arbetet. Materialitetsanalysen kommer att vara utgångspunkten för ett mer omfattande strategiarbete för koncernen, där hållbarhet kommer vara en central kärnfråga.

För att möjliggöra uppföljning på Ryds Bilglas energi- och klimatarbete så har rapporteringen av energi- och klimatdata utökats under året till att innefatta samtliga av koncernens verksamhetsländer. Processen för data- och informationsinsamling implementerades under hösten 2019, och kommer under 2020 förfinas och förbättras för att säkerställa en god kvalitet på data och information.

Då vår verksamhet blir alltmer internationell har vi ökat ambitionen genom att inkludera hållbarhetsstatistik från samtliga av våra marknader, även om omfattning och kvalitet i statistiken varierar i de olika länderna. Arbetet med att utveckla kvaliteten i vår hållbarhetsuppföljning kommer att vara ett fokusområde framåt.

Vi arbetar aktivt med att öka medvetenheten om fördelarna med stenskottslagning, vilket innebär signifikant reducerad klimatpåverkan samt tids- och kostnadsbesparing för kund, detta då produktion och transport av en ny glasruta medför ett mycket större klimatavtryck än att laga stenskott på en befintlig ruta. Automatisering och digitalisering av verksamheten står också på agendan. Vi har påbörjat arbetet mot ett digitalt verkstadsflöde och en digital kundresa, för att åstadkomma reducerad pappershantering i verkstäderna, mindre klimatpåverkan och en förbättrad kundupplevelse. Vi arbetar även med att öka andelen online-bokningar för att reducera klimatpåverkan genom färre resor till och från våra verkstäder.

Vi ser ett fortsatt behov av att säkerställa att all personal får den utveckling de behöver för att utföra arbetet på bästa vis. Vi tog steg under 2019 genom att lansera ett nytt kompetensutvecklingsprogram i Sverige. Vår verksamhet i Storbritannien har kommit långt inom detta område, vilket vi planerar att förfinas och utveckla inom gruppen framöver.

HÅLLBARHET PÅ RYDS BILGLAS

Ryds Bilglas hållbarhetsarbete prioriteras baserat på vår materialitetsanalys. Våra mest prioriterade områden är vårt arbete med att skapa ett hållbart affärserbjudande, vara en attraktiv arbetsgivare, säkerställa hög kundnöjdhet, med säkra och hälsosamma arbetsplatser för vår personal, reducera den energiförbrukning och klimatpåverkan som vår verksamhet och leverantörskedja har samt säkerställa en långsiktig kompetensutveckling för våra medarbetare.

MATERIALITET

Vi arbetar ständigt för att möta våra kunders och andra intressenters krav och förväntningar på oss. Att föra en kontinuerlig dialog med våra intressenter är en nyckel för vårt fortsatta hållbarhetsarbete. Ryds Bilglas har under året genomfört en materialitetsanalys med syfte att fastställa vilka hållbarhetsområden som är mest relevanta för vår verksamhet och hållbarhetsarbete. En viktig del av analysen är dialog med våra intressenter.

METOD OCH TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Vi interagerar kontinuerligt med flera av våra intressentgrupper. Utöver regelbundna samtal som hålls med våra intressentgrupper, har vi under året även genomfört mer djupgående intressentdialoger med interna och externa parter som en del av vår materialitetsanalys.

Genom materialitetsanalysen identifierades fem centrala intressentgrupper; kunder, medarbetare, ägare/investerare, ledningsgrupp och styrelse. Under 2019 genomfördes intressentdialoger med samtliga grupper, vilka ligger till grund för vår materialitetsanalys och även för koncernens fortsatta hållbarhetsarbete och strategi. Intressentdialogerna utfördes i enlighet med den internationella standarden AA1000 Stakeholder Engagement Standard.

Med stöd av ett konsultbolag identifierades 16 relevanta hållbarhetsaspekter för Ryds Bilglas koncernen. Framtagandet av relevanta aspekter baserades på forskning, publika rapporter, Ryds Bilglas tidigare hållbarhetsaspekter samt branschspecifik påverkan. Hållbarhetsaspekterna reflekterar Ryds Bilglas ekonomiska, sociala och miljömässiga påverkan i hela värdekedjan.

Intressentdialogerna kompletterades med en påverkansanalys baserat på det dubbla väsentlighetsperspektivet, med andra ord både hur Ryds Bilglas påverkar de olika områdena samt hur de påverkar oss. Efter bearbetning i koncernledningens resulterade detta i vår hållbarhetspyramid. Vid koncernledningens bearbetning har vissa kategorier omformulerats för att öka tydligheten. De hållbarhetsaspekter som hamnar högst upp i pyramiden är de aspekter som Ryds Bilglas ska vara ledande inom.



INTRESSENTGRUPP

DIALOGFORM

HÅLLBARHETSOMRÅDEN

VÅRA MEDARBETARE

Medarbetarna är vår största tillgång i bolaget. För att vi ska kunna nå våra målsättningar krävs det att vi kan behålla och attrahera den kompetens vi behöver. Därför är det viktigt för oss att höra vad som får dem att arbeta för oss.

Enkät

- Produktkvalitet
- En säker och hälsosam arbetsplats
- Attraktiv arbetsgivare

VÅRA KUNDER

Våra kunder är de som köper våra tjänster varför deras åsikt är viktig. De kan även hjälpa oss utveckla våra tjänster genom att delge vad som är viktigt för dem och varför de vill köpa tjänsten av just oss.

Enskilda intervjuer

- Cirkulär resurshantering
- Säkerställa kundnöjdhet genom hög tjänstekvalitet
- Minskade växthusgasutsläpp
- Hållbar leverantörskedja

STYRELSE/ÄGARE

Styrelse och ägare är överordnat intresserade av Ryds Bilglas resultat och hur vi bedriver verksamheten. De är även beslutsfattande för eventuella investeringar och är därmed en viktig intressentgrupp.

Enskilda intervjuer

- Säkerställa kundnöjdhet genom hög tjänstekvalitet
- Produktkvalitet
- Hållbart affärserbjudande

LEDNINGSGRUPP

Ledningsgruppen beslutar om Ryds Bilglas strategier och inriktning framåt. De beslutar kring investeringar och är därmed en viktig intressentgrupp.

Enskilda intervjuer

- Attraktiv arbetsgivare
- En säker och hälsosam arbetsplats
- Säkerställa kundnöjdhet genom hög tjänstekvalitet
- Hållbar leverantörskedja

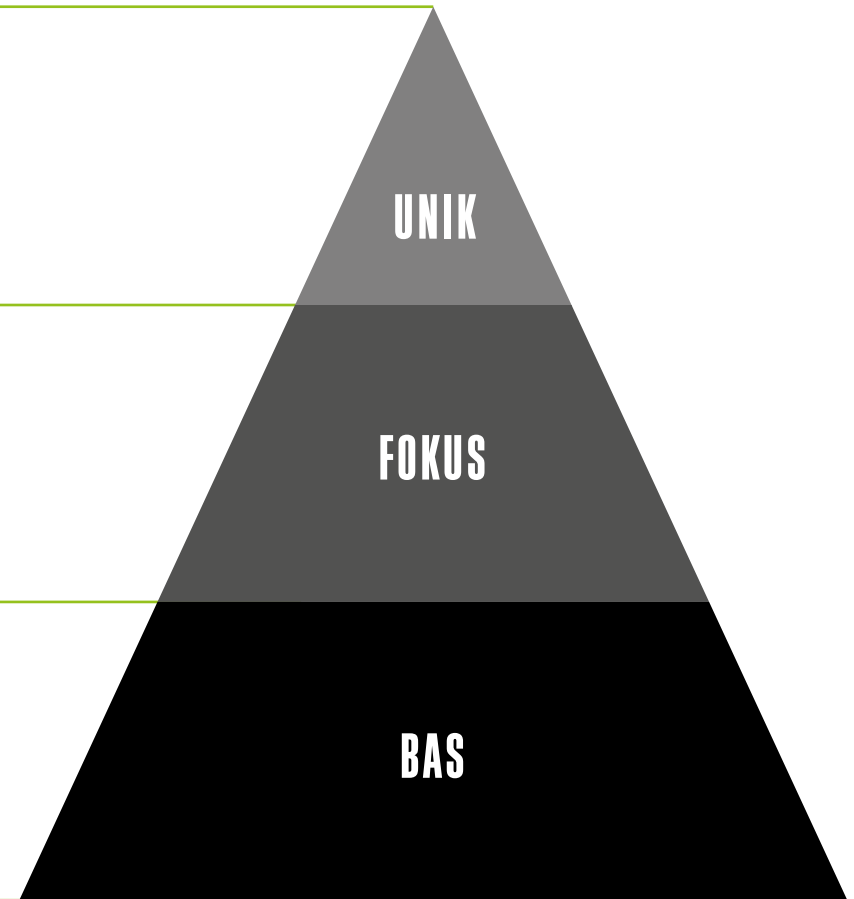
I tabellen presenteras de olika intressentgrupperna, antalet respondenter, dialogform samt vilka hållbarhetsaspekter respektive intressentgrupp anser är mest väsentlig för Ryds Bilglas att arbeta med.

VÅRA PRIORITERADE OMRÅDEN

- Säkerställa kundnöjdhet genom hög tjänstekvalitet
- Attraktiv arbetsgivare
- Hållbart affärserbudande

- Hållbar leverantörskedja
- En säker och hälsosam arbetsplats
- Kompetensutveckling för medarbetare
- Cirkulär resurshantering

- Energikonsumtion
- Minskade växthusgasutsläpp från leverantörskedjan
- Jämställdhet och mångfald
- Antikorruption
- Hantering av kund- och medarbetardata
- Ansvarsfull användning av kemikalier
- Utsläpp till mark och vatten



Materialitetsanalys - Resultat av workshop (svenska)

HÅLLBARHETSMÅL

Ryds Bilglas har en rad hållbarhetsmål inom verksamhetens olika områden. Ryds bilglas ambition är att för framtida redovisningar på ett tydligare sätt linjera dessa mål med vår kategoristruktur som väsentlighetsanalysen resulterat i.

MATERIALLA ASPEKTER

MÅL

Kundtillfredsställelse

- Net Promoter Score 100 för stora kunder
- Net Promoter Score för slutkunder över 84

Utsläpp

- Använda 100% förnybar energi
- Reparationsgrad över 47%
- Företagsbilar ska använda max 5 liter bränsle per 100 km och släppa ut max 115 g CO2 per km

Anställdas hälsa och säkerhet

- Ingen arbetsrelaterad sjukfrånvaro eller olycksoffer
- Inga fall av diskriminering
- En sjukfrekvens under 3%
- Mer än 10% kvinnliga anställda i verkstäderna

Jämlikhet och rättvisa arbetsvillkor

- Mer än 10% kvinnliga anställda i verkstäderna
- Lika lön för lika arbete

Attraktiv arbetsgivare

- Anställd Net Promoter Score högre än 50
- Personalomsättning mindre än 14%

HÅLLBARHETSRISKER

Ryds Bilglas ledningsgrupp har identifierat ett antal risker vid bedrivandet verksamheten. Det finns både risker kopplade direkt till den egna verksamheten men även identifierade risker hos leverantörerna.

RISK	RISKBESKRIVNING	POTENTIELL NEGATIV PÅVERKAN	GENOMFÖRDA/PÅGÅENDE ÅTGÄRDER	PLANERADE ÅTGÄRDER
Bristande arbete med hälsa och säkerhet på arbetsplatsen	Vid bristande säkerhet kan det leda till skador, arbetssjukdomar eller i värsta fall dödsfall. Detta gäller egen personal som kontrakterad personal.	<ul style="list-style-type: none"> Arbetsrelaterade skador, sjukdomsfall och, i värsta fall, dödsfall. Försämrat varumärke Böter till följd av lagbrott 	<ul style="list-style-type: none"> Regelbundna riskbedömningar OHSAS 18001 certifierade Ledarskapsutbildning Arbetsmiljöutbildning för chefer och samtliga nyanställda Avgångsintervju Arbetsbeskrivning för hantering av limpistolen Uppdateradsamtalsmall för medarbetarsamtalet Mall för individuell utvecklingsplan för verkstadspersonal Ny uppdaterad introduktionschecklista Löpande riskbedömningar 	<ul style="list-style-type: none"> Regelbundna riskbedömningar Arbetsbeskrivningar Framtagande av flertalet utbildningar. Ex grundläggande hälsa och säkerhet. Tillsättning av en global HR-chef vars uppgift bl.a. är att samordna arbetet med säkerhet och hälsa
Diskriminering, trakasserier och brott mot mänskliga rättigheter	Diskriminering och segregation av medarbetare (externt och internt). Brott mot nationell och internationell lagstiftning.	<ul style="list-style-type: none"> Försämrad fysisk, psykisk och psykosocial hälsa för medarbetare Försämrat varumärke Böter till följd av lagbrott 	<ul style="list-style-type: none"> Utbildning för ökad medvetenhet. Området inkluderat i medarbetarundersökningar och medarbetarsamtal 	<ul style="list-style-type: none"> Utveckla visselblåsarsystemet Skapa granskningsprocess av befintliga och nya leverantörer Fler interna utbildningar
Miljö	Resursslöseri, generering av avfall, utsläpp till luft, mark och vatten. Bidrag till den ökade klimatpåverkan genom våra utsläpp av växthusgaser som kan påverka vår organisation negativt.	<ul style="list-style-type: none"> Sämre miljö, främst lokalt men även globalt Försämrat varumärke Ökande kostnader 	<ul style="list-style-type: none"> Förbättrad inköpsstyrning vilket reducerat antalet transporter ISO-14001 certifiering Implementerade miljömål för minskade utsläpp 	<ul style="list-style-type: none"> Uppdatera vår uppförandekod Uppdatera vagnparkspolicyn och vagnparken för att minska klimatpåverkan Utveckla visselblåsarsystemet
Leverantörskedjan	Leverantörer och dess underentreprenörer som inte respekterar Ryds bilglas uppförandekod.	<ul style="list-style-type: none"> Sämre arbetsmiljö och arbetsvillkor för arbetare i leverantörskedjan. Kränkande av mänskliga rättigheter för arbetare i leverantörskedjan Högre miljöpåverkan i leverantörskedjan Försämrat varumärke för Ryds Bilglas 	<ul style="list-style-type: none"> Dialog med leverantörer om hållbarhet för att öka medvetenhet 	<ul style="list-style-type: none"> Etablera en uppföljningsprocess av befintliga leverantörer Etablera en granskningsprocess av nya leverantörer Revidera uppförandekoder
Korruption	Korruption som kan förekomma vid inköp och försäljning samt vid nyförvärv av företag.	<ul style="list-style-type: none"> Böter till följd av lagbrott. Försämrat varumärke Avslutade kontrakt med kunder 		<ul style="list-style-type: none"> Utbildning av anti-korruption för försäljningsteamet, inköpschef samt inblandade vid nyförvärv Utveckla visselblåsarsystemet

ETT HÅLLBART AFFÄRSERBJUDANDE

VÅRT ERBJUDANDE

Ryds Bilglas-koncernen erbjuder kunder byte och reparation av bil- och bussglas samt montering av torkarblad och påfyllning av spolarvätska. Våra slutkundgrupper är B2C (privatpersoner) och B2B (ex uthyrningsfirmor och leasingbolag). Merparten av våra kunder är försäkrade och betalar endast en självrisk vid reparation eller rutbyte. Således betraktar vi även försäkringsbolagen som en separat kundgrupp.

Vår affärsmodell bygger på enkelhet, snabbhet och bekvämlighet för våra kunder och vi erbjuder tjänster som förlänger bilens liv, värde och säkerhetsfunktioner. Vi har god geografisk täckning, hög kvalitet och utvecklar smarta lösningar för att underlätta för våra kunder att ta väl hand om sina fordon.

VI REPARERAR DÄR DET GÅR

Att byta en vindruta innebär ett totalt utsläpp på ca 59 kg CO₂, inkluderat produktion, transporter och återvinning. Därför strävar vi alltid efter att laga våra kunders rutor i högsta möjliga utsträckning. För att säkerställa att vi alltid reparerar där det går finns följande tekniker tydliga riktlinjer gällande när en ruta kan lagas och inte.

I nära samarbete med försäkringsbolagen arbetar vi för att reducera antalet utbytta vindrutor. Vi strävar hela tiden efter att hitta nya sätt att informera om fördelarna med att reparera sin ruta i tid för att undvika ett potentiellt rutbyte. Försäkringsbolagen mäter månatligen vilken reparationsgrad vi har (andel skador som repareras av totala antalet jobb) för att säkerställa att vi inte byter ut rutor i onödan och det är även ett av våra viktigaste hållbarhetsmått internt och för våra försäkringskunder.

MINSKAD MILJÖPÅVERKAN DÄR DET GÅR

För att minska antal besök i våra verkstäder för skadebedömningar, och därigenom förhoppningsvis antal köra kilometer, planerar vi att under nästa år lansera ett projekt med en automatisk skadebedömning på vår hemsida. Där kommer våra kunder, med hjälp av AI-teknologi, kunna få en automatisk skadebedömning och föreslagen åtgärd, dvs om rutan kan lagas, ska bytas eller om skadan är för liten för att åtgärda. På så sätt hoppas vi reducera onödiga besök i våra verkstäder. Med andra ord bra för miljön och får vår kundupplevelse. Tjänsten är planerad att lanseras under 2020.

Vi arbetar också aktivt för att öka andelen jobb som bokas online istället för genom ett besök på verkstaden och vi driver flera utvecklingsprojekt för att digitalisera kundresan i syfte att minska körsträckor, administration och pappershantering, samt förbättra kundupplevelsen. Flera av dessa projekt planeras för lansering under 2020.

MILJÖVÄNLIGA TRANSPORTALTERNATIV

Behöver en ruta bytas ut lämnas bilen hos oss över dagen. Vi är stolta över att erbjuda våra slutkunder fri lånebil, lånecykel eller lånesparkcykel för att kunderna ska fortsätta ha möjligheten att klara av vardagen som vanligt. På några orter erbjuder vi idag elbilar och elcyklar, något som vi strävar efter att kunna erbjuda på fler verkstäder framöver.

Marknaden i Storbritannien och för bussglas ser något annorlunda ut. Här skapar vi enkelhet och bekvämlighet genom att reparera eller byta bilrutan med våra mobila verkstäder ute hos våra kunder. Vi använder i dessa fall avancerade planeringsverktyg för att minimera körsträckorna för våra mobila enheter.

KUNDNÖJDHET OCH KVALITET

HÖG KUNDNÖJDHET ÄR VIKTIGT FÖR OSS!

Vår affärsmodell bygger på enkelhet, snabbhet och bekvämlighet för våra kunder. Därför arbetar vi löpande med att skapa en effektiv och bekväm kundupplevelse. För att skapa enkelhet för våra kunder hanterar vår personal all kontakt med försäkringsbolagen.

Hos oss ska du som kund förvänta dig att vi monterar rätt ruta på rätt sätt med hög kvalitet, men du ska även förvänta dig ett professionellt och trevligt bemötande. För att kunna följa hur våra kunder upplever det arbete vi utför använder vi oss av nyckeltalet NPS, Net Promoter Score. Nyckeltalet bygger på en fråga till kund som lyder ”Hur stor är sannolikheten att du skulle rekommendera oss till en vän eller bekant”. Frågan går ut via sms efter avslutat verkstadsbesök och kunden kan svara 0-10.

KUNDNÖJDHET OCH KVALITET

	NPS	Sverige	Svenska Bussglas	Norge	Danmark	Storbritannien
Medelvärde kundnöjdhet (kunder som besöker verkstäder)*	86	92	-	-	-	79,4

Medelvärde av kundnöjdhet i Sverige och Storbritannien. Ingen data tillgänglig för övriga länder

VÅRA KUNDERS SÄKERHET I FOKUS

Vindrutan är idag en bärande konstruktion i bilen och vid en eventuell olycka hjälper den till att hålla ihop karossen. I moderna bilar är rutan också ofta utrustad med kameror och sensorer som är centrala för säkerhetsfunktioner som exempelvis automatisk nödbromsning. Det är därför viktigt att kunden inte bara får ett nytt glas – utan att hen får rätt vindruta, rätt monterad och rätt kalibrerad.

Som en stor bilglasaktör har vi ett ansvar att ligga i framkant när det kommer till säkerheten för våra kunder. Därför är alla våra verkstäder utrustade med kalibreringsverktyg från världsledande leverantörer. Vi har även specialutbildad personal som ser till att kalibreringen sker på rätt sätt för just din bil. Vår personal utbildas löpande i bilglasmontering för att säkerställa att bytet genomförs fackmannamässigt och årligen genomförs interna och externa revisioner för att säkerställa rätt kompetensnivå på våra tekniker.

Trots kompetent personal, väletablerade processer och goda verktyg finns det tillfällen då våra kunder är missnöjda med sin upplevelse hos oss. Alla reklamationssärenden utreds och hanteras av oss och våra kunder kan räkna med direkt återkoppling.

VÅRA KUNDERS SÄKERHET I FOKUS

	Antal	Sverige	Svenska Bussglas	Norge	Danmark	Storbritannien
Antal klagomål som rapporterats och registrerats	3 928	2 501	56	115	15	1 241

VÅRA KUNDERS SÄKERHET I FOKUS

Antal klagomål	3 928
Antal reparationer och byten	441 844
Andel	1%

Denna KPI beräknas genom att ta antalet rapporterade klagomål delat på antal jobb som har utförts under året.

PERSONAL & ARBETSMILJÖ



ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

Skickliga och engagerade medarbetare behövs för att skapa ett hållbart företag. En av de största utmaningarna på dagens arbetsmarknad är att attrahera och behålla den kompetenta arbetskraften som krävs för att skapa resultat. Allt fler vill jobba på en arbetsplats med starka värderingar, goda utvecklingsmöjligheter och där det går att göra skillnad.

MEDARBETARSAMTALET

Dialog mellan chef och medarbetare är en viktig komponent för att vi generellt ska kunna vara en attraktiv arbetsgivare men också för att bygga en förtroende-full relation mellan chef och medarbetare. Under år 2019 uppdaterad vi rutinen avseende medarbetarsamtal, denna tydliggör att chef ska genomföra ett årligt samtal med sina respektive medarbetare. Samtalet ger oss som arbetsgivare en bra möjlighet att fånga upp hur medarbetaren upplever sin arbetssituation, att ge återkoppling på prestation samt att prata om medarbetarens önskemål och behov framåt.

MEDARBETARUNDERSÖKNINGEN

År 2019 blev första året som alla medarbetare i hela koncernen erbjöds delta i Ryds Bilglas årliga medarbetarundersökning. Svarsfrekvensen på enkäten blev 78,6% och vi anser oss därmed kunna säga att resultatet är representativt för koncernen. För oss är det viktigt att förstå vilka styrkor vi har som bolag och vad som behöver förbättras för att vi ska upplevas som en ännu mer attraktiv arbetsgivare. I detta forum får medarbetarna möjligheten att anonymt framföra sin röst och hjälpa oss utvecklas som bolag.

INTRODUKTIONSENKÄT

Under 2019 började vi testa ett ytterligare verktyg för genomförande av en introduktionsenkät, i stora delar av den svenska verksamheten, för att lyssna och förstå hur medarbetarna uppfattar oss som arbetsgivare. Verktöget riktar sig till nyanställda som därmed har möjlighet att ge oss information om hur vi på bästa och mest effektiva vis kan introducera nya medarbetare. En bra introduktion möjliggör för en bättre arbetsmiljö samt att medarbetaren snabbare kommer in i arbetet, blir yrkesskicklig, känner sig trygg i bolagets rutiner och kultur samt väljer att stanna och utvecklas med just oss som arbetsgivare. Verktöget kommer utvärderas under 2020. Om verktöget visar sig fungera väl har vi för avsikt att införa det i ytterligare delar av vår verksamhet.

HUR FÖLJER VI UPP?

Vi följer medarbetarnöjdheten genom nyckeltalen eNPS (employee net promoter score) och ESI (employee satisfaction index). Nyckeltalen ger en indikator på hur personalen upplever Ryds Bilglas som arbetsgivare. Vi har som mål att bli den mest attraktiva arbetsgivaren i vår bransch.

	Ryds Bilglas (SWE)	Ryds Bilglas (DK)	Ryds Bilglass (NO)	Svenska Bussglas	National Windscreens	Total	Min-max
eNPS	36	15	-15	24	-30	7	-100 to 100
ESI	83	82	69	89	65	75	0 to 100

Så här fungerar eNPS

eNPS ger ett mått på hur lojala dina medarbetare (eNPS) är och bygger på en enda fråga:

“Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera din arbetsgivare till andra?”.

eNPS-värdet beräknas genom att subtrahera andelen ambassadörer (de som svarat 9 & 10) med kritiker (de som svarat 0-6). Skalan för resultatet går från minimivärdet -100 till det maximala värdet 100.

Så här fungerar ESI

ESI ger ett mått på hur nöjda medarbetarna är med sin arbetsgivare och bygger på en enda fråga:

“Jag tycker att Ryds Bilglas som arbetsgivare är mycket bra totalt sett”.

ESI-värdet beräknas genom att medelvärdet av frågan ovan indexeras. Detta görs genom formeln; $((MEDELVÄRDET)-1)/4*100$.

EN TRYGG OCH SÄKER ARBETSPLATS

Att säga att vi värnar om våra anställda startar med att vi arbetar strukturerat och proaktivt för att åstadkomma en arbetsmiljö där våra medarbetare inte ska behöva skada sig. Därtill bedömer vi att våra medarbetares hälsa är en förutsättning för att de ska må bra och kunna utföra ett gott arbete. På Ryds Bilglas har vi därför identifierat området säker och hälsosam arbetsplats som en av våra allra viktigaste byggstenar för att åstadkomma en hållbar och attraktiv arbetsplats.

Alla anställda i koncernen omfattas enligt lag av ett ledningssystem inom hälsa och säkerhet. Detta innebär att samtliga verksamhetsländer har en process för att minimera risker och proaktivt förebygga ohälsa. Processerna är i dagsläget inte synkroniserade våra verksamhetsländer emellan, ett arbete som pågår. För att säkerställa ett effektivt och kvalitativt arbetsmiljöarbete har vi valt att certifiera merparten av vår verksamhet. Redan idag är den norska verksamheten och delar av den svenska verksamheten¹ certifierade i enlighet med OHSAS 18001. Under 2020 kommer all nordisk verksamhet, med undantag från den danska verksamheten, implementeras i ISO 45001. ISO 45001 kommer ersätta OHSAS 18001. I Storbritannien planeras certifieringen verkställas under 2022.

För att minimera risk för ohälsa på arbetsplatsen finns en arbetsmiljöpolicy² i Storbritannien och i den svenska verksamheten³. Den beskriver hur arbetet för att skapa en fysiskt, psykiskt och psykosocialt sund arbetsplats som är utvecklande för alla våra medarbetare och där risker för arbetsskador och ohälsa förebyggs. Policyn uppdateras årligen av HR-chef och godkänns av ledningsgruppen. Policyn tillhandahålls för medarbetarna exempelvis vid introduktionsprogram eller förekommande personalhandböcker. Policyn planeras att implementeras i våra övriga verksamheter.

Vår ambition är att arbetsmiljöarbetet ska vara en naturlig del i allt vi gör och skall ske i samverkan med våra medarbetare. Detta gör vi bland annat genom att inkludera medarbetarnas perspektiv genom årliga skyddsronder, arbetsplatsmöten, medarbetarsamtal samt medarbetarundersökningen. I dessa forum får personalen möjlighet att samverka med arbetsgivaren i arbetsmiljöarbetet. Individuella eller övergripande handlingsplaner kan vid behov sättas upp beroende på vad som framkommer i respektive forum. Individuella handlingsplaner ansvarar chefer för medan ledningsgruppen har huvudansvaret för de övergripande handlingsplanerna.

Bevakning av arbetsmiljön sker också genom löpande riskbedömningar. Hela koncernen gör även löpande interna revisioner för att säkerställa en god arbetsmiljö samt att vi uppfyller de lagkrav som finns. I Norge och Sverige granskas även verksamheten externt varje år som är ett krav för certifiering i OHSAS 18001.

Samtliga olyckor och tillbud ska rapporteras i enlighet med fastställda lokala rutiner samt nationell lagstiftning. Inrapportering är en av våra viktigaste verktyg för att identifiera riskområden och proaktivt arbeta med att förhindra att liknande olyckor inträffar igen. De lokala rutinerna för rapportering och utredning skiljer sig i dagsläget åt men vi avser att utforma dem mer enhetliga mellan länderna, vilket ligger i linje med syftet att skapa en gemensam hälso- och säkerhetskultur.

¹ Svenska Bussglas AB är inte certifierade i OHSAS 18001.

² Health and safety policy på Mobile Windscreens

³ Undantag Svenska Bussglas AB.

Arbetsrelaterade skador inom hela vår verksamhet (hela koncernen)	Anställda		Arbetare	
	Antal	Grad (av totalt arbetade timmar)	Antal	Grad
Dödsfall på grund av arbetsrelaterad skada**	0	0,00‰	0	0,00
Skador som fått stora konsekvenser	3	1,61 ‰	0	0,00
Registrerade skador	98	52,51 ‰	0	0,00

* Majoriteten av de registerade skadorna är från hantering av vindrutor vid installation. De vanligaste skadorna är mindre skärskador på händer och fingrar, större blåmärken från att ha slagit i verktyg samt ryggproblem på grund av tunga lyft

**Graden har räknats ut genom att dela totalt antal skador med antalet totalt arbetare timmar (253 dagar per år och 8 timmars arbetsdag per anställd). Data presenteras som skador per 1 000 000 arbetade timmar.

Arbetsrelaterad ohälsa (hela koncernen)	Anställda	Arbetare
Antal dödsfall på grund av arbetsrelaterad ohälsa	0	0
Incidenter/fall av ohälsa	4	0

* För att säkerställa anonymiteten av våra arbetare har Ryds Bilglas valt att inte ange detaljer ang. de registerade ohälsa.

Vid analys av inrapporterade olyckstal observerar vi en ojämn fördelning mellan våra verksamheter. Det gör att vi befärrar att samtliga olyckor och tillbud inte rapporteras in. Under nästkommande år kommer vi därför att lägga större vikt vid att informera om nödvändigheten av en korrekt rapportering och hur denna är viktig i vårt arbete med att förbättra våra medarbetares arbetsmiljö.

Majoriteten av våra anställda arbetar i verkstadsmiljö där det finns risker för framförallt fysiska arbetsolyckor och arbetssjukdomar. De riskområden vi identifierat som kan leda till allvarliga arbetsolyckor eller arbetssjukdomar är:

Identifierat riskområde	Beskrivning	Eventuell åtgärd
Bilkörning	Trafikolyckor kopplade till körningen är en potentiell risk för allvarlig arbetsolycka.	Framtagen trafiksäkerhetspolicy
Arbete på höjd	Vi arbetar med byte och reparation av all form av bil- eller bussglas. En del rutor sitter på hög höjd vilket innebär att de vid dessa tillfällen kräver höjdplattformar för att kunna nå.	"UK: Framtagen informationsblad om arbete på hög höjd Norden: Översyn av förebyggande åtgärder planerad till 2020"
Manuell hantering	Våra medarbetare utför arbetsuppgifter manuellt utan stöd av verktyg. Exempelvis lyfta och bära en vindruta	"UK: Alla mobila verkstäder (bilar) i Storbritannien har en lätthanterlig lyftanordning som möjliggör självständig montering utan tunga lyft Norden: Genomfört riskbedömning av momenten lyft av bilrutor och utskärning av bilrutor och återkommit med rekommendationer för bättre ergonomi i arbetet."
Bilglaset och verktygen	Glaset är ömtåligt och kan, om vi inte hanterar det korrekt, orsaka skador på personer som hanterar det	Vi följer kontinuerligt utvecklingen av hjälpmedel och verktyg för att förbättra ergonomin och därmed minska risken för ohälsa i arbetet.
Kemikalier	Att kunna laga och byta bilglas kräver användning av en rad olika kemikalier	Vi arbetar kontinuerligt med att eliminera eller byta ut farliga kemikalier där det är möjligt. Sverige: Infört en förenklad kemikalielista med information från produktens säkerhetsdatablad.

UTBILDNING OCH UTVECKLING

Att säga att vi värnar om våra anställda startar med att vi arbetar strukturerat. Bilglasverksamheten är en bransch i ständig utveckling. Övergången till mer avancerad glasteknik har medfört ett ökat behov på kontinuerlig kompetensutveckling och uppdatering av utrustning. För att kunna bibehålla den höga leverans kvaliteten vi har idag ställs därför krav på att vi säkerställer en strukturerad och kontinuerlig kompetensutveckling för våra medarbetare.

Idag tillämpar vi olika metoder och rutiner för att säkra kompetensutveckling i våra respektive verksamhetsländer. Samtliga länder arbetar kontinuerligt för att förfinas metoder och säkerställa att vi har en kompetensutveckling som bland annat ligger i linje med marknadens och kundernas krav samt för att skapa en säker och hälsosam arbetsplats.

I takt med att vår bolagsstruktur har vuxit ser vi en fördel av att arbeta fram en enhetlig och gemensam struktur för kompetensutveckling för såväl medarbetare och ledare. Under de närmaste åren kommer vi att fokusera på att arbeta fram en gemensam plattform där vi kan erbjuda det kompetensutvecklingsbehov som är gemensamt för vår verksamhet. Utöver en gemensam plattform kommer vi också att se över våra interna rutiner och processer för att identifiera kompetensbehov samt att planera och hantera kompetensutvecklingsinsatser. Då vi är verksamma i ett flertal länder kan krav och behov skilja sig åt, vilket gör att vi kommer att komplettera utbudet i den gemensamma plattformen med olika lokala kompetensutvecklingsinsatser.

Under 2019 påbörjades arbetet i den svenska verksamheten med syfte att identifiera hur Ryds Bilglas ska arbeta med kompetensutveckling för att möta efterfrågan från medarbetare och kunder, samt hitta en agil kompetensutvecklingsplan som kan anpassas och förändras snabbt för att möta framtidens behov. Initiativet handlade inledningsvis om att definiera Ryds Bilglas kompetensutvecklingsarbete i Sverige, för att vid gott resultat utvidgas till övriga roller samt verksamhetsländer för att skapa en enhetlighet där det är möjligt.

Som följd av vår närvaro på olika marknader förekommer olika kund och legala krav. På den brittiska marknaden finns exempelvis ett vedertaget krav att anlitade leverantörer för bilglasskador ska certifiera sina medarbetare i arbetet. Bilglas-teknikerna i Storbritannien måste därför genomgå en certifiering för arbetet. Den praktiska och teoretiska träningen genomförs internt med tydliga direktiv och riktlinjer från ett externt certifieringsorgan.

För att säkerställa att vi har ett välfungerat kompetensutvecklingsarbete avser vi att besluta om koncernövergripande mål för att följa kompetensutvecklingsarbetet.

Genomsnittliga utbildningstimmar	Män	Kvinnor
Styrelse	0	0
Ledningsgrupp	3	0
Chefer	14	25
Medarbetare	23	10

Storbritannien är inte inkluderad i sammanställningen på grund av begränsningar i datainsamlingen.

JÄMSTÄLLDHET & MÅNGFALD

För oss är det viktigt att vi har en arbetsplats där alla känner sig välkomna - oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Vi är övertygade om att en arbetsplats med mångfald och respekt för mänskliga rättigheter skapar ett hållbart och robust bolag med bättre förutsättningar för framgång.

Genom att arbeta aktivt med jämställdhet och mångfald säkerställer vi i högre grad att alla tillgängliga mänskliga resurser i samhället tas tillvara, vilket skapar affärsnytta för oss men även för samhället i stort. Inom verksamheten förekommer olika varianter av Mångfalds- och jämställdhetspolicys som beskriver våra respektive verksamheters huvudsakliga målsättningar och förhållningssätt på området. Under 2020 har vi för avsikt att förena dessa till en gemensam policy för alla våra länder. HR-chef ansvarar för uppdatering och den övergripande implementeringen av policyn. Ett hinder för jämställdhet och mångfald i arbetslivet kan vara attityder och föreställningar som kan hindra oss från att rekrytera medarbetare som inte uppfyller dessa föreställningar.

LIKA LÖN FÖR LIKA ARBETE

Vi genomför också lönekartläggningar i vår verksamhet och agerar på eventuella diskrepanser som inte går att hänföra till sakliga skäl. HR-chefen är ytterst ansvarig för rådande rutiner och riktlinjer. Vi tror att folk vill arbeta på en arbetsplats som är fri från diskriminering och kränkande särbehandling. För att säkerställa att eventuella fall av diskriminering, trakasserier, sexuella trakasserier och/eller kränkande särbehandling anmäls och hanteras korrekt ser vi nu över ett koncerngemensamt externt visselblåsarsystem. Idag kan medarbetarna rapportera detta i enlighet med lokala rutiner som återfinns i verksamhetslandets visselblåsarpolicy. Ambitionen är att ha ett gemensamt system och policy för hela koncernen. Under 2019 har inga rapporterade fall av diskriminering inkommit.

⁴ Gäller Storbritannien samt bilglasverksamheten i Sverige.

⁵ Gäller Storbritannien samt bilglasverksamheten i Sverige.



Diskriminering	Antal
Antal fall av diskriminering	0

Ryds Bilglas är ett växande bolag och behovet av att behålla och att snabbt kunna rekrytera rätt kompetens är en viktig fråga för oss. Ett av våra mål är att öka antalet kvinnliga medarbetare, styrelserepresentanter och ledningsgruppsrepresentanter. Under 2019 påbörjades rekryteringen av fyra roller till bolagets framtida koncernledning. Tre av dessa fyra roller tillsattes med kvinnliga kandidater. Det finns fler skäl till att vi vill öka andelen kvinnor i vår verksamhet. Diversifierade arbetsgrupper har visats generera affärsnytta genom bra arbetsklimat och samarbete och där möjligheter till andra kompetenser och idéer tillkommer. Därmed finns ett starkt behov av mer heterogena arbetsgrupper på Ryds Bilglas.

Mångfald i styrelsen och anställda	Män	Kvinnor	<30	30-50	>50
Styrelse	80%	20%	0%	60%	40%
Ledningsgrupp	100%	0%	0%	67%	33%
Chefer	91%	9%	5%	53%	35%
Medarbetare	88%	12%	28%	43%	18%

Storbritannien är inte inkluderade i data på grund av begränsningar i datainsamlingen.

EN HÅLLBAR LEVERANTÖRSKEDJA

Som den marknadsledande aktören inom bilglasbranschen har vi ett stort ansvar att se till att de produkter vi köper in och säljer vidare produceras, hanteras och distribueras på ett hållbart sätt, genom hela vår leverantörskedja. Vi på Ryds Bilglas är övertygade om att det går att kombinera en god affärsverksamhet med socialt och miljömässigt ansvarstagande.

UPPHANDLING AV NYA LEVERANTÖRER SAMT UPPFÖLJNING AV BEFINTLIGA

Ryds Bilglas har utformat en uppförandekod som avser egna anställda såväl som leverantörer och dess underleverantörer. I uppförandekoden beskrivs att Ryds Bilglas egna anställda, leverantörer och dess underleverantörer ska följa nationell lagstiftning i de länder där de verkar. Om det finns krav beskrivna i uppförandekoden som skiljer sig från den nationella lagstiftningen ska den nivå som anses striktast gälla. Uppförandekoden bygger på FN:s Global Compact-principer om mänskliga rättigheter, rättigheter i arbetslivet, miljö och antikorrup-tion. Det är i uppförandekoden leverantörer och anställda kan läsa om hur man förväntas förhålla sig till klimat- och miljö.

Vid upphandling av nya leverantörer får dessa tillgång till Ryds Bilglas uppförandekod. Samtliga aktörer i Ryds Bilglas stora leverantörskedja förväntas sedan efterleva kravställningen. Vårt brittiska dotterbolag, Mobile Windscreens, har en etablerad granskningsprocess för nya leverantörer. Under 2020-2021 kommer det att pågå ett arbete med att skapa en gemensam granskningsprocess för våra nordiska länder och med stöd från den beprövade processen som finns i Storbritannien. Ryds Bilglas avser utveckla en granskningsprocess även för befintliga leverantörer.

Hållbarhetsgranskning ska införas och inledningsvis genomföras vid nya avtal med leverantörer för betydande inköp. Vi kommer här att fokusera våra resurser på våra betydande inköp där vi tror att vi kommer göra störst skillnad.





DIREKT- OCH INDIREKTMATERIAL

För att hantera inköpen praktiskt delas inköpen upp i direkt- och indirekt material. Direkt material innebär bilglas, lister, bilglaslim och andra tillbehör. Indirekt material avser det material som inte direkt härrör produktionen som arbetskläder, telefoner och kontorsmaterial.

Bilglas är det viktigaste inköpet för oss på Ryds Bilglas. Vilka leverantörer vi använder varierar beroende på land men några av bilglasleverantörerna finns i flera av våra verksamhetsländer. Vi har en stabil leverantörskedja och avtal med flera stora bilglasleverantörer. Varje land har minst två olika leverantörer för bilglas, detta för att vi inte ska vara beroende av en enda leverantör. De huvudleverantörer som återfinns i samtliga länder är några av de största producenterna av bilglas, och deras produktion finns beläget i olika områden runt om i världen.

Våra flöden och processer skiljer sig lite åt, främst mellan de Nordiska länderna och vår verksamhet i Storbritannien. I Norden beställer våra medarbetare materialet själva genom ett förbättrat systemstöd, och materialet levereras därefter JIT (Just In Time) till våra verkstäder av våra leverantörer. I Storbritannien lagerhåller vi material i vårt eget lager baserat i Bristol, och distribuerar själva både det indirekta och direkta materialet till våra verkstäder.

När det gäller Indirekt Material styrs inköpen centralt i Sverige, Norge och Danmark. Merparten av alla indirekta inköp i Norden genomförs via en inköpsportal som implementerades för Ryds Bilglas Sverige 2015, Norge 2018 och för Danmark under 2019. Inköpsavdelningen har samlat den största andelen av indirekt material i inköpsportalen och alla anställda får endast inhandla det indirekta materialet därifrån. Systemet bidrar till en enkelhet för medarbetare och leverantörer som kan vara trygga i att de köper rätt artiklar från rätt leverantörer till rätt pris.

SÄNKT ANTAL FELBESTÄLLNINGAR

En av de största utmaningarna som den här branschen har, är svårigheten att på de uppgifter vi erhåller i samtalet med kunden, kunna identifiera vilket glas som finns monterat i kundens bil. Den stora ökningen av funktioner samt säkerhets-system som finns kopplade till glaset innebär att det i flertalet fall kan finnas 10 – 15 olika variationer av glas till en och samma bilmodell. När beställning sköts helt manuellt av våra verkstäder uppstår därför en stor risk för att fel ruta beställs, vilket bland annat medför onödiga transporter mellan våra leverantörer och verkstäder.

År	Dagar mellan beställning och leverans	Antal retur i procent
2017	0,8	12
2019	2,6	7%

Sedan år 2018 använder vi oss av en intern tjänst för att identifiera rätt vindruta inför ett rutbyte, vilket har resulterat i att vi förbättrat vår identifiering av glasen, och att vi därigenom i högre utsträckning kan beställa rätt glas. Det innebär färre retur i och därigenom minskad klimatpåverkan. I kombination med en förbättrad Inköpsstyrning har detta även möjliggjort en förenklad beställning av vindrutor, vilket minskat administrationstid i våra verkstäder. Det gör att alla våra verkstadsmedarbetare idag kan hantera de förberedelser som krävs inför ett rutbyte vilket medför en större variation i arbetsuppgifter för våra anställda.

FÖRSIKTIGHETSPRINCIPEN

I koncernen tar vi hänsyn till försiktighetsprincipen vid inköp av varor och material. Vid inköp av material innehållande kemikalier så riskbedöms alltid produkten och ställs mot uppsatta kriterier för att se om produkten är skadlig för miljö och/ eller människa. De produkter som bedöms vara skadliga för miljö eller människa samt där åtgärder för att reducera riskerna inte är tillfredsställande – medför att produkten inte tas in. Andra åtgärder för att minimera skada för människa eller miljö kan annars vara rutiner för hantering, sortering och förvaring.

MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER OCH ANTIKORRUPTION

Inom vår koncern sker dagligen en stor mängd möten med leverantörer, kunder och affärspartners. Våra medarbetare riskerar att i dessa möten utsättas för situationer som kan kopplas till korruption. Ryds Bilglas har en antikorrupsionspolicy, som alla anställda ska följa. Den ska tydliggöra vad korruption är, så att alla anställda ska kunna identifiera situationer när korruption kan uppstå samt veta hur man ska agera om det händer. Här ingår också riktlinjer för att ge och ta emot gåvor. Att arbeta förebyggande mot korruption är en självklarhet och en mycket viktig del av att göra affärer.

Risker inom detta område inkluderar leverantörer och dess underentreprenörer som inte respekterar bolagets uppförandekod, korruption som kan förekomma vid inköp och försäljning samt vid nyförvärv av företag.

Ryds Bilglas har identifierat ett behov av att arbeta mer strukturerat med anti-korruption och har under 2019 utformat en uppförandekod som avser egna anställda såväl som leverantörer och dess underleverantörer. I uppförandekoden beskrivs att Ryds Bilglas egna anställda, leverantörer och dess underleverantörer ska följa nationell lagstiftning i de länder där de verkar, samt uttryckliga principer baserat på FN:s Global Compact inklusive mänskliga rättigheter, rättigheter i

arbetslivet, miljö och antikorrupsion. De största riskerna för att kränka mänskliga rättigheter lokalt i Ryds Bilglas verksamhetsländer är på jämställdhets och diskrimineringsområdet. Se mer om hur vi arbetar med det under avsnitt Jämställdhet och mångfald. Vid upphandling av nya leverantörer får dessa tillgång till Ryds Bilglas uppförandekod och förväntas sedan efterleva kravställningen. Denna Uppförandekod kommer under 2020 att ingå i bolagets internutbildningar av personal och nya medarbetare tar del av policyn som en del av introduktionen. Inköpschef ansvarar för årlig översyn och eventuella förändringar godkänns av ledningsgruppen.

Antal korruptionsfall	Antal
Antal bekräftade korruptionsfall där medarbetare har avskedats eller disciplinerats.	0
Antal bekräftade korruptionsfall där avtal med affärspartners har avslutats eller ej förnyats	0
Antal bekräftade korruptionsfall som lett till rättsfall	0



ÅTERVINNING OCH RESURSHANTERING

Ryds Bilglas främsta råvara är glas, en råvara som tillverkas av ändliga resurser så som sand och kalk och dagens vindrutor innehåller även en stor del teknik som i sin tur innehåller ändliga metaller och plast. Därför är det viktigt för oss på Ryds Bilglas att minimera mängden glasavfall så mycket som möjligt samt att vi återvinner det glas som måste bytas ut. Vi har, tack vare ett långtgående fokus på återvinning av vindrutor, etablerat en god kontroll och förståelse för hur koncernens produkter ger upphov till olika typer av avfall. Vi har möjlighet att förlänga livslängden på vindrutor genom reparationer av hög kvalitet, vilket våra kunder uppskattar och är en viktig del av i vår övergripande målsättning att minska våra avfall. I de fall vindrutor måste

bytas ut, säkerställer vi, genom att kontraktera avfallsoperatörer som är specialiserade på att hantera och återvinna vindrutor på bästa sätt.

Vi på Ryds Bilglas strävar alltid efter ökad reparationsgrad av vindrutor så att vi därmed undviker onödigt avfall. Reparation av vindrutor minskar inte bara vår egen klimat- och miljöpåverkan utan det minskar även kostnaderna för kund. Vi samarbetar med flera leverantörer som tar hand om de vindrutor som inte längre kan användas. Glasull till isolering av byggnader är den främsta produkten som tillverkas av vindrutorna. Ryds Bilglas har tidigare även tagit fram glasskålar av vindrutor i det spännande projektet "Oändligheten" tillsammans med professorn och designern Erika Lagerbielke. I framtiden planerar vi att göra liknande projekt igen för att visa på möjligheterna med återvinning av glas.

Förpackningsmaterial är också en av de större källorna till avfall i vår verksamhet. Som en del i arbetet att minska förpackningsavfallet har limpistolerna som används för att limma fast vindrutorna bytts ut i flera verkstäder. Det har både förbättrat arbetsmiljön för de anställda då den nya limpistolen är mer ergonomisk, men det innebär också att vi har minskat avfallet från aluminiumförpackningar, i den svenska verksamheten, från 4 ton 2017 till 0,5 ton 2019.

Vi har under 2019 i större utsträckning börjat mäta det avfall som verksamhetsländerna genererat under året för att kunna följa upp vårt arbete på området. Vi har för avsikt att ytterligare förbättra styrningen och uppföljningen på området i samband med att vi tar fram nya målsättningar inom hållbarhetsområdet.

Total mängd avfall (kg)

3 691 139

Ryds Bilglas har valt att för år 2019, enbart rapportera på den totala mängden avfall genererat. Detta då processerna för säkerställa och insamling av data inte är fullt implementerad i verksamhetens alla verksamhetsländer. Ryds Bilglas räknar med att kunna rapportera avfall uppdelat på farligt och icke-farligt, samt bortskaffningsmetod till 2021. Den data som är insamlad är insamlad från leverantörer som hanterar Ryds Bilglas avfall och i vissa fall är det estimerat baserat på hur många glasrutor som har kasserats under året och deras snitt vikt.



ENERGIFÖRBRUKNING OCH KLIMATPÅVERKAN

Ryds Bilglas verkar i en bransch som kräver konsumtion av resurskrävande varor såsom stål och glas, utsläpp av växthusgaser samt användning av kemikalier vid tillverkning och service av fordon. Ryds Bilglas verksamhet i Sverige har lång erfarenhet att jobba med miljö- och klimatfrågor och koncernens målsättning för 2020–2021 är att säkerställa och implementera processer och erfarenheter från den svenska verksamheten ut till hela koncernen.

Alla Ryds Bilglas verkstäder i Norge och Sverige är certifierade enligt ISO 14001, vilket säkerställer ett systematiskt arbetssätt för att ständigt utveckla verksamheten och minska den negativa miljöpåverkan. Arbetet sker främst genom att effektivisera användandet av naturresurser, fasa ut miljö- och hälsoskadliga ämnen, använda energieffektiv och klimatvänlig teknik samt att hantera avfall på ett korrekt sätt.

ENERGIFÖRBRUKNING OCH KLIMATPÅVERKAN

Det viktigt att Ryds Bilglas har en vagnpark med en så låg klimatpåverkan som möjligt. Bilarna i vår vagnpark är lånebilar till kunder, servicebilar och förmånsbilar. Vid utbyte av fordon så är målet att välja ett alternativ som har en lägre påverkan på miljön. Under 2019 köpte Ryds Bilglas in ett antal helt eldrivna låne- och servicebilar för att utvärdera användandet inför en uppdaterad vagnparks policy. I Norge har alla nya lånebilar varit El-hybrid sedan 2015.

I Danmark och i Storbritannien används bilar i större utsträckning i det dagliga arbetet, då en stor del av reparationerna sker på plats hos kund istället för i våra verkstäder, vilket är fallet i Sverige och Norge. Det resulterar i att användningen av drivmedel och utsläppen av växthusgaser från transporter är högre i Storbritannien och Danmark.

I Sverige använder Ryds Bilglas förnyelsebar el i alla verkstäder där koncernen kontrollerar valet av elleverantör. I de fall där Ryds Bilglas hyr lokal så har Ryds Bilglas som krav att hyresvärden ska använda sig av förnyelsebar el i största möjliga mån. Ambitionen är att samtliga verkstäder i koncernen ska använda förnyelsebar el där Ryds Bilglas kontrollerar valet av elleverantör.



STATISTIK ENERGI OCH UTSLÄPP

Under året har resepolicyen som togs fram 2018, med syfte att minska klimatpåverkan från tjänsteresor, implementerats i den svenska verksamheten. Policyen beskriver att video- och telefonmöten ska föredras framför tjänsteresor och om en tjänsteresa ändå är nödvändig så ska det ske så miljövänligt, säkert och kostnadseffektivt som möjligt. Policys för övriga länder kommer att implementeras under 2020.

För att möjliggöra uppföljning på Ryds Bilglas energi- och klimatarbete så har rapporteringen av energi- och klimatdata utökats under året till att innefatta samtliga av koncernens verksamhetsländer. Processen för data- och informationsinsamling implementerades under hösten 2019, och kommer under 2020 förfinas och förbättras för att säkerställa en god kvalitet på data och information. Insamlade data, kommer att framöver ge ett bra underlag för det fortsatta målarbetet, där övergripande målsättningar för år att minska hela koncernens klimatpåverkan kommer att sättas.

Bränsleförbrukning	Total mängd icke-förnyelsebart bränsle (MWh)	Total mängd förnyelsebart bränsle (MWh)
Bensin	1 188	80
Diesel	8 231	285
Naturgas	520	-
Etanol	1	5
Total mängd bränsleförbrukning (MWh)	9 940	369

I sammanställningen av Ryds Bilglas bränsleförbrukning ingår samtliga verksamhetsländer. Konverteringsfaktorer från bränsleleverantörer har använts för att konvertera liter till kWh

Energiförbrukning	Total mängd energi (MWh)	80
Elektricitet	3629	285
Fjärrvärme	75	-
Fjärrkyla	12	5
Total mängd bränsleförbrukning (MWh)	9 940	369

Total energiförbrukning (MWh)	14 025	80
-------------------------------	--------	----

Den rapporterade mängden elektricitet inkluderar både verkstäder och kontor, samt elektricitet från användandet av elbilar som lånats ut till kunder. Danmark är inte med i sammanställningen över elektricitet; Danmark beräknas vara med i sammanställningen till nästa rapporterings år. Fjärrvärme och fjärrkyla är enbart från Storbritannien, det är endast Storbritannien som använder dessa energikällor.

SCOPE 1

I Scope 1 ingår utsläpp från direkt energi. För Ryds Bilglas innebär det CO2 utsläpp från bränsleanvändning i våra tjänste-, låne- och servicebilar.

SCOPE 2

I Scope 2 ingår utsläpp från den energi som Ryds köper färdigproducerat, så kallad indirekt energi. Det är elektricitet och värme som används i våra lokaler. För de lokaler där el ingår i hyresavtalet är det hyresvärden som upphandlar alla elavtal.

SCOPE 3

I Scope 3 ingår data som representerar Ryds användning av bilar i verksamheten samt affärsresor med flyg, taxi och tåg. Vår resepolicy är utformad för att reducera miljöpåverkan från transporter. Likt många andra bolag utgör leverantörers produktion och transport av de varor som Ryds bilglas säljer en stor del av det totala klimatavtrycket för scope 3. På grund av att datakvaliteten för utsläpp från våra största leverantörer varit bristande och varierande har vi valt att inte presentera detta i årets hållbarhetsredovisning. I föregående års hållbarhetsredovisning gjordes en schabloniserad uppskattning för utsläpp kopplat till våra största leverantörer. Kvaliteten på denna ansågs i år vara för låg och felmarginalen för stor, varför den inte används detta år. Det pågår ett arbete tillsammans med våra leverantörer av framförallt glasprodukter för att lättare få fram data av högre kvalitet för löpande rapportering till Ryds, med ambition att inkludera detta i framtida hållbarhetsredovisningar.

	Mängd (tCO2e)
Scope 1	2 880
Scope 2 (location based)	285
Scope 3	169
Totala växthusgasutsläpp (location-based)*	3 334

Scope 1: alla av Ryds Bilglas verksamhetsländer är med i sammanställningen

Scope 2: alla verksamhetsländer förutom Danmark är med i sammanställningen då data inte har varit möjligt att sammanställas; Danmark är beräknad att inkluderas i data till Hållbarhetsredovisningen 2020.

Scope 3: alla verksamhetsländer är med i sammanställningen. Data representerar Ryds användning av bilar i verksamheten samt affärsresor med flyg, taxi och tåg.

Fjärrvärme och fjärrkyla är enbart från Storbritannien, det är endast Storbritannien som använder dessa energikällor.

Data är insmält direkt från leverantör. Om det inte varit möjligt är det estimerat av respektive verksamhetsland. I de fall det är estimerat har länderna fått göra antaganden baserat på genomsnittliga förbrukningsmängder etc.

*GWP 100 (IPCC 2014)



SCOPE 2 - INDIREKT SCOPE 1 - DIREKT SCOPE 3 - INDIREKT

KEMIKALIEHANTERING

Det används en mängd olika kemikalier i Ryds Bilglas verkstäder för att kunna erbjuda de produkter och tjänster som kunderna efterfrågar. Vi är måna om koncernens medarbetare och den lokala miljön så det är viktigt att det finns rutiner på plats som säkerställer korrekt hantering av kemikalier samt att farliga kemikalier fasas ut ur verksamheten. Kemikalier som läcker ut i omgivningen kan potentiellt ha en negativ påverkan på mark, luft, vatten, biologiska mångfald och människors hälsa.

Genom åren har Ryds Bilglas i Sverige sett över och försökt minska antalet kemikalier som används i verksamheten. De kemikalier som vi måste fortsatt använda har vi tagit fram rutiner för hur de ska hanteras. Det framgångsrika arbetet har fortsatt under 2019 med att identifiera och minska användning av hälso- och miljöskadliga kemikalier i den svenska och den norska verksamheten. Inga utsläpp av kemikalier till mark-och vatten har rapporterats från koncernens fyra verksamhetsländer under 2019, vilket är ett kvitto på att rutinerna för kemikaliehanteringen i koncernen fungerar väl.

Under 2020-2021 kommer arbetet med att fasa ut farliga kemikalier fortsätta och Ryds Bilglas kommer sätta upp koncernövergripande mål för att säkerställa uppföljning av arbetet. Ryds Bilglas kommer även påbörja implementering av koncernövergripande riktlinjer och föreskrifter för att säkerställa en gemensam kemikaliehantering.

Utsläpp till mark och vatten	Antal/volym
Antal registrerade signifikanta läckage till mark och vatten	0
Volym av registrerat signifikanta läckage till mark	0

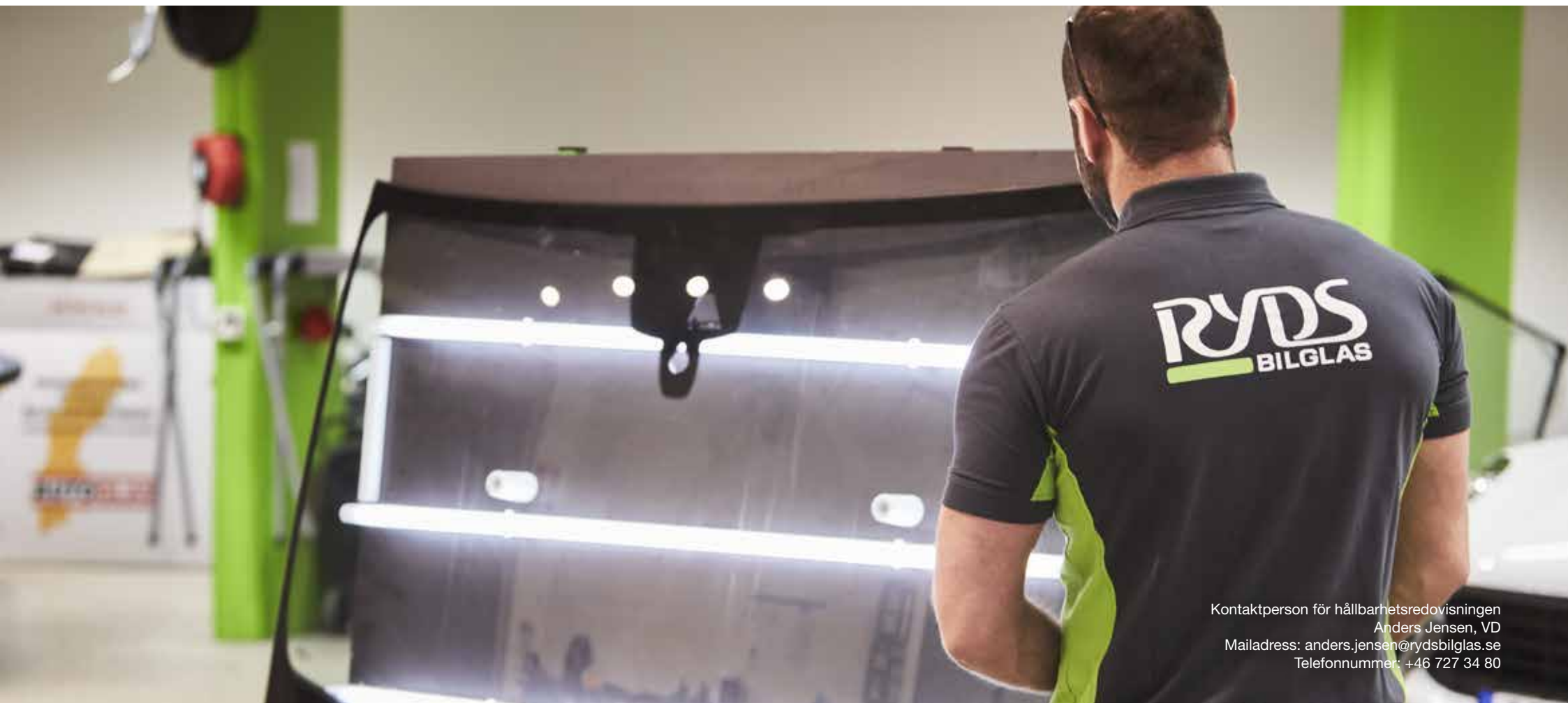
OM HÅLLBARHETSREDOVISNINGEN

Cidron Legion BidCo AB är moderbolag i koncernen. I Hållbarhetsredovisningen benämner vi koncernen som Ryds Bilglas. Detta är koncernens fjärde hållbarhetsredovisning som avser rapporteringsperioden 1 januari till 31 december 2019. Hållbarhetsredovisningen publiceras årligen.

Den senaste hållbarhetsredovisningen publicerades 2018-06-08.

Information om hur mätdata samlats in hittar du i detta kapitel eller i anslutning till respektive nyckeltal. Vi hållbarhetsrapporterar enligt kraven i Årsredovis-

ningslagen. Vår ambition är att framgent rapportera i enlighet med GRI Standards nivå Core. Hållbarhetsredovisningen är inte externt granskad.



Kontaktperson för hållbarhetsredovisningen
Anders Jensen, VD
Mailadress: anders.jensen@rydsbilglas.se
Telefonnummer: +46 727 34 80

