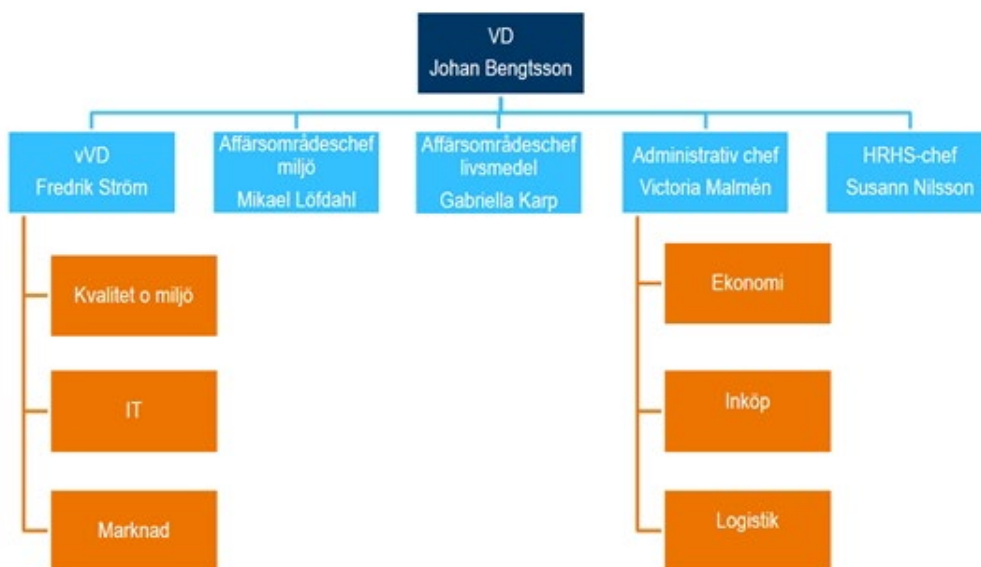


## Hållbarhetsrapport enligt årsredovisningslagen SFS 1995:1554, 6:e kapitlet, §10-14. SYNLAB Analytics & Services Sweden AB (SYNLAB) 2018

Med denna hållbarhetsrapport för kalenderår tillika finansiellt år 2018 vill SYNLAB översiktligt beskriva företagets utveckling, resultat samt konsekvenser av verksamheten. Indelningen är Styrning, Kundnöjdhet, Ständiga förbättringar (medarbetar- & ledarskap), Miljö, Personalrelaterade frågor och Antikorruption.

### STYRNING

SYNLAB Analytics & Services Sweden AB (SYNLAB), organiserat enligt bild nedan, ägs av SYNLAB Limited och har sitt huvudkontor i Linköping med org.nr 556152-0916. Johan Bengtsson är Verkställande Direktör och har en ledningsgrupp som i övrigt består av vice VD, Administrativ chef, Personalchef samt Affärsområdeschefer. Ledningsgruppen förbinder sig att agera opartiskt i enlighet med SS-EN ISO/IEC 17025. Ackrediterade laboratorier finns i Linköping, Karlstad, Malmö och Umeå.



SYNLAB erbjuder analyser inom miljö- och livsmedelskontroll. Uppdragsgivare är huvudsakligen industrier, kommuner, näringsliv och myndigheter men även privatpersoner. Verksamheten är ackrediterad av Swedac och bedrivs för närvarande vid 4 laboratorier vilket ger full marknadstäckning i Sverige.

Inlämningsställen för prover finns över hela landet. Med en väl utbyggd logistiklösning täcker denna uppsättning även det danska behovet där bolaget har en filial.

SYNLAB:s säte är i Linköping. De två Affärsområdena Livsmedel respektive Miljö har resultatansvar och omfattar organisatoriskt bl a försäljning/produktion/kundservice/konsulter/provtagning.

SYNLAB styrs av:

- *Konstituerande lagar och tillstånd* (t ex Aktiebolagslagen, GDPR, Arbetsmiljöverket),
- *Utbudsreglerande lagar/föreskrifter/publikationer* (t ex EU-förordningar, Nationell lagstiftning, Livsmedelsverkets vägledningar, branschriktlinjer)
- *Koncernens gemensamma policyer och riktlinjer*

För finansiella tal som omsättning, lönsamhet, antal anställda etc hänvisas till årsredovisningens resultat- och balansräkning.

## **Vision**

*Marknadsledande inom miljö- & livsmedelsanalyser för att skydda allmänhetens hälsa.*

Det vill SYNLAB uppnå tack vare engagerade människor med passion för service och föresatsen att förändra marknader och expandera i Europa. Det innebär fokus på det företaget anser sig vara bäst på, dvs högkvalitativa och kostnadseffektiva analyser och tjänster. Då kan kunderna istället koncentrera sig på sina kärnområden.

## **Värderingar**

SYNLAB utgår från tre grundläggande värderingar för att uppnå visionen:

- *Respekt för individen* (se avsnittet om personalrelaterade frågor)
- *Kunden i fokus* (lagefterlevnad, kvalitetsfokus, lev.säkerhet, kundnöjdhet)
- *Ständiga förbättringar* (se avsnittet om ALPS)

Ett antal etablerade policyer och arbetsrutiner stödjer detta för att skapa ett kontinuerligt försvarbart och motiverande arbetssätt för att uppnå visionen.

## **Ackreditering, certifiering**

SYNLAB:s ledningssystem är ackrediterat avseende kvalitet enligt SS-EN ISO/IEC 17025:2018 och omfattar kemisk och mikrobiologisk analys samt provtagning och mätning i fält.

SYNLAB är också miljöcertifierat enligt SE-EN ISO 14001:2015.

Kärnverksamheten är analyser och tjänster inom vatten, livsmedel, mark och luft – men i grunden är SYNLAB ett miljöföretag med kvalitet och säkerhet i fokus. Analysresultaten ger kunderna underlag för att dagligen fatta avgörande beslut rörande miljöpåverkan och människors hälsa. Men, ofrånkomligt innebär också hanteringen och processerna kring själva provmaterialet i sig miljöpåverkan – därför är hållbarhet och minskad miljöpåverkan i högsta grad en central fråga.

Kvalitets- och miljöledningssystemet revideras regelbundet av extern behörig part i enlighet med föreskriven praxis. De regelbundna interna revisionerna som sker per avdelning har som främsta syfte att verifiera att ledningssystemet fungerar som det ska. Det innebär att företagets arbetssätt ska leda till önskade resultat och möta de fasta och ändringsbara kriterier som är uppställda. Även viktigt syfte att anställda ska vara medvetna om vad som förväntas av dem som ledare eller medarbetare i organisationen.

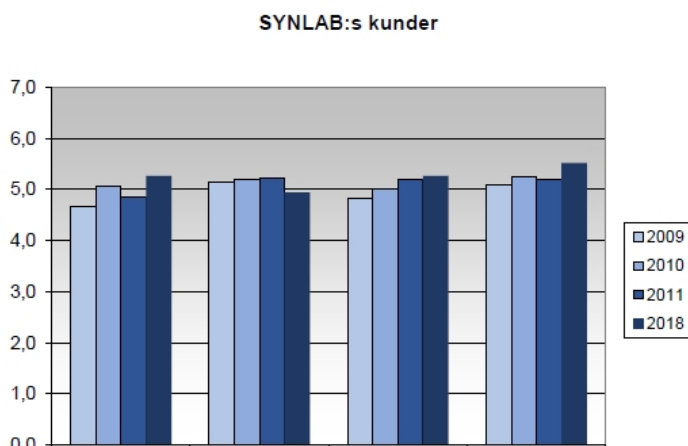
SYNLAB har centrala och viktiga forum regelbundet i o m *Ledningens genomgång* för kvalitet och miljö. Där landar information till och önskan/krav på återkoppling från Ledningsgruppen tillbaka till organisationen kring lyfta frågor rörande bl a;

Externa och interna revisioner, kompetensprövningar, förbättringsarbeten, utbildningsstatus, singelkompetensrisker, förändringar i interna förhållanden (volym, arbetsuppgifter etc).

## KUNDNÖJDHET

I flertalet kundundersökningar påvisas överlag mycket hög kundnöjdhet >4 (1-5 där 5 är högst). Senaste stora kundundersökningen där vi täcker Sverige och Danmark inom områdena vatten, mark och livsmedel visar på kundnöjdhet vad gäller kvalitet och svarstid på 4, generellt samarbete 4,29 och rekommendera oss till kollega på 4,46. Siffrorna har legat stabilt högt i dessa regioner under många år.

Telemarketingundersökning från april 2018 till 149 VA-chefer visar också mycket hög kundnöjdhet. Jmf med tidigare år har SYNLAB även förbättrat sig markant inom flera områden, t ex samarbetsförmåga och kundservice.



## STÄNDIGA FÖRBÄTTRINGAR SAMT MEDARBETARSKAP/LEDARSKAP

SYNLAB kallar sitt övergripande produktionssystem för ALPS (ursprungligen **AL**controls **P**roduktions**S**ystem). Det är utvecklat från kända LEAN-värderingar och principer för verksamhetsutveckling där fokus är att skapa maximalt kundvärde av de resurser man har. Dvs även väga in hållbarhetsaspekter i det kontinuerliga arbetet, inte se det som en ytterligare pålaga. ALPS är menat att genomsyra hela företaget; från försäljning, via kundservice till produktion och stödfunktioner.

Syftet är att:

- Kontinuerligt arbeta för att identifiera och eliminera slöserier
- Strukturera arbetet med ständiga förbättringar
- Matcha servicenivå med kundernas förväntningar (=minskad inflexibilitet)
- Öka pålitligheten i processer och kvalitet (=minskad variabilitet)

Grundläggande prioriteringsordning för ALPS är:

- 1) Säkerhet, Hälsa och Miljö (efterföljande punkter är absolut underordnade)
- 2) Kvalitet, Störningar, Variation
- 3) Ledtid, Leveransprecision
- 4) Effektivitet

Dagliga arbetet inordnas i en standardiserad pulsstruktur som prioriterar dagens aktiviteter och knyter samman hela företaget. Från första linjen över hela landet till högsta centrala ledningen lyfts inom 90 minuter relevanta avvikelser på överenskomna KPI i enlighet med prioriteringspunkterna ovan. Allvarligare avvikelser kring t ex miljö, säkerhet eller kvalitet fångas upp och SYNLAB:s Kvalitetschef övervakar att det snarast företas en rotorsaksanalys.

Avvikelser från pulsmötena genererar viktig input till det ständiga förbättringsarbetet. Dessutom införlivas gruppens egna goda idéer samt förslag från andra funktioner. Dessa struktureras och prioriteras utifrån insats vs effekt vanligtvis veckovis av varje arbetslag. Tid avsätts och aktiviteter delegeras ut till medarbetarna i gruppen då alla har ansvar att delta och äga aktiviteter som förbättrar avdelningens arbetssätt/rutiner.

SYNLAB har under 2018 genomfört fler än 1000 förbättringsaktiviteter av olika omfattning och karaktär, varav ca 25% bedöms ha direkt eller indirekt positiv inverkan på miljön.

Detta ska avspeglas i ambitionerna kring medarbetarskap och ledarskap. Varje medarbetare ska utföra sina arbetsuppgifter enligt standardiserade arbetssätt samt kontinuerligt tänka på hur man kan utveckla processer och oss själva. Ledarskap på SYNLAB innebär att prioritera hårt, styra på värdeskapande aktiviteter och göra klart i tid. Att coacha och utveckla problemlösning och skapa tid för förbättringar är nycklar till framgång.

## MILJÖ

Systematik är fundamentalt då SYNLAB vill att ansatserna i så hög grad som möjligt ska gälla samtliga ~629 000 prov (ca 6 miljoner analyser) som processas under ett år (2018).

*Tre betydande miljöaspekter belyses:*

Kemikalier, förbrukningsmaterial och transporter.

*Förutom dessa identifieras även aspekterna:*

Avfall, buller, energiförbrukning samt utsläpp till luft och avlopp.

En intressentanalys har därefter gjorts kring Samhälle, Medarbetare, Kunder, Leverantörer och Ägare. Perspektiven som värderats är intressenternas behov, förväntningar, bindande krav och risker/möjligheter.

Tidigare miljömål har framgångsrikt fokuserat på t ex ökad återvinning, minskad energiförbrukning, minskning av förbrukningsmaterial (t ex papper). Flera av dessa måttal minskar eller är oförändrade trots att SYNLAB är i tillväxt och år för år utför fler analyser än året tidigare. I antal prov ses detta som 629 000 (2018), 609 000 (2017), 599 000 (2016).

**Utfall:****- El**

2018 vs 2017 minskade största laboratoriet (Linköping) från 0,37 till 0,33 kWh/analys. 2011 var denna siffra 0,53 kWh/analys. Övriga laboratorier med begränsad omfattning i mindre faciliteter håller förbrukningen/analys i princip konstant.

**- Papper**

Kraftig minskning över flera år och nu konstant låg nivå över hela SYNLAB. Jmf totalt 2018 vs 2009 = 0,30 till 0,12 papper/analys. Vs 2017 stabil nivå över hela Sverige.

**- Kemikalier**

Efter satsning med miljömål och centrala projekt minskades förbrukningen 2017 vs 2018 med 37% = 2,79 vs 1,75 kg/analys. 2008 var denna siffra 2,99 kg/analys!

**- Farligt avfall**

Har under många år varit i fokus och har nu stabiliserats på betydligt lägre nivå. T ex minskade Linköping något 2017 vs 2018 = 2,48-2,47 gram/analys, men jmf 2009 då denna siffra var 4,44!

För 2017 och även 2018 valdes minskad kemikalieanvändning som uttalat miljömål. Under 4e kvartal 2017 gjorde samtliga produktionsavdelningar en kartläggning över kemikaliespill och tog fram förslag till åtgärder. Miljömålet för 2018 var att alla föreslagna åtgärder i handlingsplanen från nulägesanalysen skulle vara genomförda innan året var slut, vilket också uppfylldes.

En viktig förutsättning för att bedriva hållbar laboratorieverksamhet är att företaget utför standardiserad riskvärdering för de kemikalier som används i laboratorieverksamheten.

Vid stora förändringar av SYNLAB:s utbud ska risker och möjligheter beaktas. Detta följer med från första steget vid initierandet av ny eller förändrad parameter (sales part request).

För samtliga, av SYNLAB anammade, analysmetoder görs noggrann riskvärdering för varje steg. Detta är en viktig del av ett ackrediterat laboratoriums utvecklingsprocess.

**Exempel på SYNLAB:s hållbarhetsarbete**

- Översyn av material och kärldautomatik för att minimera materialåtgång
- Sedan många år i möjligaste mån verka för ökad återanvändning av IT-produkter (Inrego). 2018 innebar detta 4 926 kg CO<sub>2</sub> i minskat utsläpp av växthusgaser.
- Framtagande av nya materialeffektiva väskor med retursystem, som dessutom är bättre anpassade till vår uppdaterade arsenal av provkärl
- Samkörning av materialutskick och analysinhämtning
- Central förvaring av provmaterial åt kunder för att minimera transporter och onödig extraprovtagning
- Utökad källsortering på siterna
- Diverse metodutveckling för att kunna utföra fler analyser i samma körning
- Översyn och upphandling av avfallshantering och destruktion av analysmaterial

- Många initiativ kring optimering av logistiklösningar för att matcha tidskrav med klimatsmarta transportalternativ. Utvärdera införandet av dyrare men mer förnybara råvaror i drivmedel.
- Uppdaterad leverantörsbedömning med fokus på kvalitetssäkringssystem, miljöcertifiering, arbetsmiljöcertifiering, code of conduct mm. Såklart även frågor kring bl a materialval och strävan efter mer miljövänliga lösningar från leverantörer av förbrukningsmaterial. Syfte att uppnå bättre produktval/ lösningar eller byte av leverantör.
- Utveckling av diverse IT-lösningar för att kunna stödja många av initiativen
- Stora upphandlingar med markant miljöpåverkan landar på SYNLAB:s koncernnivå där det finns helt andra förutsättningar att förhandla kring bl a klimatsmarta kravställningar
- Vägörehetsinsatser i miljöfrämjande syfte

### **PERSONALRELATERADE FRÅGOR:**

SYNLAB följer svensk arbetsrätt och tillämpar kollektivavtal, Tjänstemanna-avtal Utveckling & tjänster tecknat mellan Almega, Unionen, Sveriges Ingenjörer och Ledarna. Samverkan med de lokala fackliga klubbarna sker enligt Utvecklingsavtalet med regelbundna möte där frågor som berör förhållandena på arbetsplatsen tas upp.

### **Policyer**

Ett antal etablerade policyer och styrande dokument är fundamentala för företagets arbetssätt att förhålla sig till personalrelaterade frågor:

*Personalpolicy, Policy mot kränkningar och trakasserier, Policy och plan för god arbetsmiljö på lika villkor, Code of conduct, Policy visseblåsare – anmälan oegentligheter, Rekryteringspolicy, Lönepolicy, Policy rörande Alkohol och droger, Brandpolicy, Mötes- och e-postpolicy m fl.*

Ett grundläggande dokument är SYNLAB:s *arbetsmiljöhandbok* som täcker: Arbetsmiljöpolicy, Samverkan/Representanter, Fördelning/ansvar arbetsuppgifter, Kunskap/kompetens, Organisatorisk och social arbetsmiljö, Undersökning arbetsmiljö samt uppföljning.

Företaget har en mycket frekvent transparens kring effekterna av dessa policyer i och med det dagliga pulsarbetet med mätetal och fokus på hälsa/säkerhet/kvalitet/ kundklagomål mm. SYNLAB ser positivt på att lyfta avvikelser för att både kunna jobba med ständiga förbättringar i det längre perspektivet samt agera kraftfullt och direkt om ifrågasättande eller brott mot ovan nämnda policyer skulle misstänkas eller uppenbaras.

Då SYNLAB är ett tjänsteföretag med kritiskt behov av kompetens av olika slag fokuserar företaget på att minska personalomsättningen. Samtidigt hantera dom väsentliga riskerna med att tappa kompetens och att inte kunna attrahera nödvändig kompetens vid nyrekryteringar. Arbete kring *attraktiv arbetsplats* involverar inför 2019 flera initiativ som t ex korrigerande löneöversyn, satsning på utbildning i ledarskap/ medarbetarskap, uppdaterade basvärderingar av tjänster för att möjliggöra bättre karriärplanering.

SYNLAB har påbörjat arbetet med en mer stringent och strukturerad upplärning av nyanställda för att dom snabbare komma in i jobbet vilket gör att belastningen på etablerade medarbetare går ner. Ständiga förbättringsinitiativ för att etablera effektiva arbetsprocesser och eliminera slöserier är prioriterat.

### Medarbetarundersökningar

Sedan 2016 genomförs medarbetarundersökning minst en gång per år för att få en indikation på hur medarbetarna upplever sin arbetssituation. SYNLAB strävar efter kontinuerlig förbättring av aspekterna kring hållbart medarbetarengagemang. Utgångspunkten är Q12 Employment Engagement Survey. Resultaten på dessa frågor hamnar i medel på 4 på en 5-gradig skala. Sammanställningen från första undersökningen 2019 visar att resultaten överlag förbättrats eller är i paritet med fg undersökning. Från startläget 2016 ses en tydlig positiv trend där flera resultatparametrar förbättrats med en eller flera tiondelar.

#### Utvalda jmf-tal 2017 vs 2018:

- Viktigt och meningsfullt arbete (4,0–4,1)
- Tydliga mål för mitt arbete (3,9-4,0)
- Bra stämning på arbetsplatsen (3,9-4,0)
- Kvinnor och män ges samma möjligheter (4,2-4,3)

#### Till de få kategorier som fick lägre bedömningspoäng hör:

- Tillfredsställande daglig arbetsbelastning (3,0-3,4)
- Möjligheter att utvecklas i arbetet (3,4-3,5)

Det är positivt med många förbättrade resultat men företaget har ansats att förbättra sig ytterligare som *attraktiv arbetsplats* (se stycke ovan).

### Hälsoinspiratörer och friskvård

Har som uppdrag att arbeta med olika hälsoaktiviteter och friskvårdssatsningar samt att inspirera och engagera medarbetare. Bidrar också till att öka kunskaperna om hälsa och välbefinnande genom att informera och marknadsföra/planera/anordna hälsofrämjande aktiviteter som syftar till ökad hälsa, motivation och trivsel på arbetsplatsen. SYNLAB erbjuder friskvårdsbidrag för hälsofrämjande aktiviteter som motion och friskvård. Detta har höjts med 33% till 2019.

### Personalstyrka och mätetal

Ledningens övertygelse är att en blandad personalstyrka avseende andel kvinnor vs män främjar kreativitet, produktivitet och skapar mervärde till organisationen. Detta eftersträvas även i ledningspositioner, t ex har SYNLAB:s ledningsgrupp 50/50-fördelning män/kvinnor.

#### SYNLAB fördelning kön

	2017	2018
Kvinna	59%	60%
Man	41%	40%
Totalt	100%	100%

*Låg sjukfrånvaron* = Hög frisknärvaro är ett viktigt mätetal ur flera aspekter. Arbete pågår för att sänka sjukfrånvaron, bl a under parollen attraktiv arbetsplats (se tidigare under medarbetarundersökningar).

#### SYNLAB sjukfrånvaro

	2017	2018
Kvinna	4,47%	4,20%
Man	2,62%	3,18%
Totalt	3,72%	3,79%

### **Rapporterade arbetsskador/tillbud**

SYNLAB har under 2018 infört ett nytt rapporteringssystem för arbetsmiljö, Ikemia, för att både enkelt och lättillgängligt kunna rapportera och dokumentera arbetsskador /tillbud. Detta är något företaget uppmanar och uppmuntrar för att kunna bedriva en säker och förutsägbar verksamhet för medarbetarna. Med utgångspunkt i att det blivit mer lättillgängligt och enkelt att rapportera ses ändå en markant minskning av olycksfall, tillbud och riskobservationer. Detta anser SYNLAB:s ledning vara mycket viktigt och glädjande. Sannolikt ett bevis för en fungerande daglig Puls- och förbättringsstruktur som alltid tar sin utgångspunkt i Hälsa/säkerhet/miljö.

2018

- 31 olycksfall, endast 1 anmäld olycka var med frånvaro. De flesta rapporterade olycksfall är lindriga skärskador samt belastningsrelaterade problem.
- 113 tillbud/riskobservationer

2017

- 68 olycksfall varav ett stort antal är kopplade till lindriga skärskador och stress
- 437 tillbud/riskobservationer

### **Mänskliga rättigheter**

SYNLAB:s uppförandepolicy klargör att företaget ska respektera lagar och regler oavsett var verksamheten bedrivs. SYNLAB ska respektera de grundläggande mänskliga rättigheterna och internationella arbetsstandarder såsom dessa framställs i FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna och i den Internationella Arbetsorganisationens (ILO:s) kärnkonventioner

Detta innebär till exempel att SYNLAB:

- inte accepterar barnarbete i någon form.
- inte accepterar tvångsarbete eller ofrivilligt arbete.
- rekryterar och behandlar sina medarbetare på ett sätt som inte är diskriminerande avseende kön, ras, religion, ålder, funktionshinder, sexuell läggning, nationalitet, politisk åsikt, fackföreningstillhörighet, socialt eller etniskt ursprung.
- värdesätter mångfald och främjar rättvis behandling och lika villkor vid rekrytering, lönesättning, fortbildning och befordran hos anställda oavsett ras, religion, politisk uppfattning, kön, ålder, nationalitet, sexuell läggning, civilstånd eller handikapp.
- har nolltolerans vad gäller fysiska, sexuella, psykologiska eller verbala trakasserier eller övergrepp.
- respekterar de anställdas rätt att organisera sig fackligt.

### **ANTIKORRUPTION**

SYNLAB:s kontakter med affärspartners kännetecknas av opartiskhet och följer god affärssed. Företaget garanterar sina affärspartners integritet i fråga om affärshemligheter och alla andra sekretessbelagda affärsrelaterade uppgifter som vi tar del av i affärsverksamheten.



SYNLAB:s koncernövergripande policy mot mutor och korruption gäller för samtliga verksamheter och all personal inom koncernen. Även här är policyn för visseblåsare (anmälan oegentligheter) applicerbar.

Riktlinjer för och beskrivning av rutiner för inköp och kontroll av leverantörer finns beskrivet i kvalitetsmanualen.

### **AVSLUTNING**

Dom många olika aspekterna som nämnts i denna rapport är menat att ge en samlad bild av hur hållbarhetsarbete och personalrelaterade frågor bedrivs på SYNLAB. Ambitionen är att detta ska vara inkorporerat i den dagliga verksamheten med fokus på ständiga förbättringar samt vara underlag för strategiska beslut.