

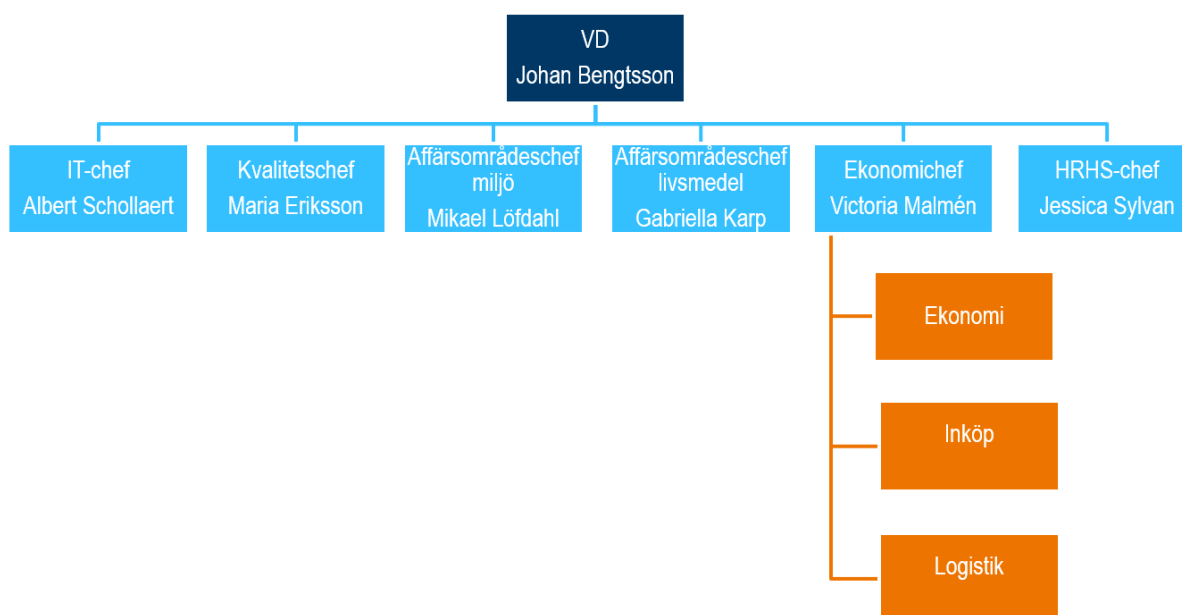
Hållbarhetsrapport enligt årsredovisningslagen SFS 1995:1554, 6:e kapitlet, §10-14. SYNLAB Analytics & Services Sweden AB (SYNLAB) 2019

I denna hållbarhetsrapport för räkenskapsår 2019-01-01 – 2019-12-31 framgår en översiktlig beskrivning av SYNLAB:s utveckling, resultat samt konsekvenser av verksamheten. Rapporten är indelad i avsnitten Styrning, Kundnöjdhet, Ständiga förbättringar samt 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 ekonomichef, HR/HS-chef, två affärsområdeschefer, kvalitetschef samt IT-chef. Ledningsgruppen förbinder sig att agera opartiskt i enlighet med SS-EN ISO/IEC 17025. Ackrediterade laboratorier finns i Linköping, Karlstad, Malmö och Umeå.

SYNLAB Analytics & Services Sweden AB



SYNLAB erbjuder analyser inom miljö- och livsmedelskontroll. Uppdragsgivare är huvudsakligen industrier, kommuner, näringsliv och myndigheter men även privat-

personer. Verksamheten är ackrediterad av Swedac och bedrivs för närvarande vid fyra 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 innehåller funktionerna försäljning/produktion/kundservice/konsulter/provtagning.

SYNLAB styrs av:

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

För finansiell information hänvisas till årsredovisningen.

Vision

Marknadsledande inom miljö- & livsmedelsanalyser för att skydda allmänhetens hälsa. Detta skall SYNLAB uppnå genom engagerade medarbetare med en passion för service och kvalitet samt genom värdeskapande kundupplevelse.

Det vill SYNLAB uppnå genom att nå ut till 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, leveranssäkerhet, kundnöjdhet)
- *Ständiga förbättringar* (se avsnittet om ALPS)

Ett antal etablerade policyer (se nedan) och arbetsrutiner stödjer detta för att skapa ett kontinuerligt försvarbart och motiverande arbets sätt 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;

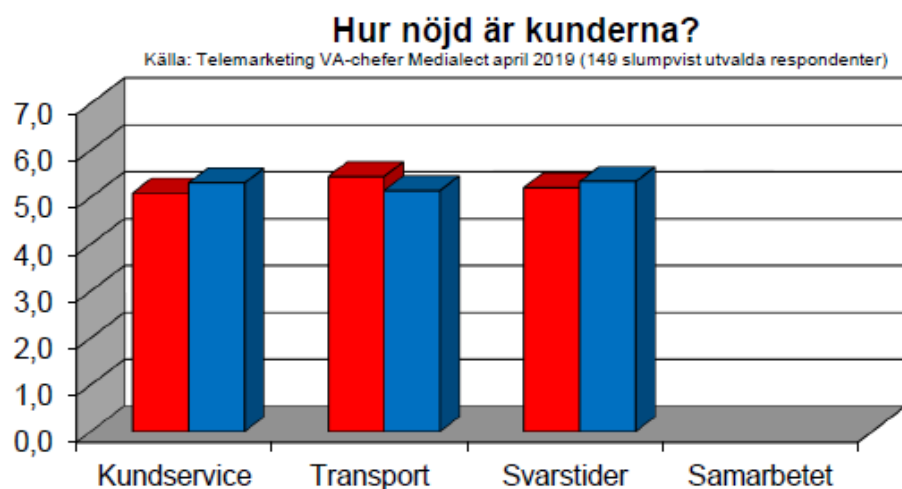
Externa och interna revisioner, kompetensprövningar, förbättringsarbeten, utbildningsstatus, singelkompetensrisker, förändringar i interna förhållanden (volym, arbetsuppgifter etc).

KUNDNÖJDHET

I flertalet kundundersökningar påvisas överlag mycket hög kundnöjdhet >4 (skala 1-5 där 5 är högst). I den senaste stora kundundersökningen (2018) där vi täckte 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 2019 till 150 VA-chefer visar också mycket hög kundnöjdhet. Jämfört med våra konkurrenter så har SYNLAB bättre resultat på både kundservice och svarstider men ligger straxt efter när det gäller logistiska lösningar.

I den fördjupade undersökningen kan man se att drygt 41% av respondenterna är nöjda eller mycket nöjda med våra logistiska tjänster och drygt 42 % är nöjda eller mycket nöjda med våra svarstider



STÄNDIGA FÖRBÄTTRINGAR SAMT MEDARBETARSKAP/LEDARSKAP

SYNLAB kallar sitt övergripande produktionssystem för ALPS. 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. Allvarigare avvikelser kring t ex miljö, säkerhet eller kvalitet fångas upp och rotorsaksanalys utförs.

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.

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 ~678 000 prov (ca 7,8 miljoner analyser) som processas under ett år (2019).

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 678 000 (2019), 629 000 (2018), 609 000 (2017), 599 000 (2016).

Utfall:*- El*

2019 vs 2018 minskade största laboratoriet (Linköping) från 0,33 till 0,29 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 2019 vs 2009 = 0,30 till 0,06 papper/analys.

- Kemikalier

Efter satsningar med miljömål och centrala projekt minskas förbrukningen över hela SYNLAB konstant och 2019 var den 1,83 g/analys i jämförelse med t ex 2009 då denna siffra var 3,37 g/analys.

- Farligt avfall

Har under många år varit i fokus och har nu stabiliserats på betydligt lägre nivå. Linköping har minskat från 4,44 g/analys 2009 till 2,35 2019. På övriga laboratorier pågår till viss del ett utrensningsarbete fortfarande vilket t ex för Umeå har lett till ökad avlämning av farligt avfall under de senaste två åren.

För 2019 valdes minskad miljöpåverkande förbrukning med 5% i jämförelse med 2018 som uttalat miljömål. Alla avdelningar identifierade områden att minska och föreslagna åtgärder i handlingsplanen skulle vara genomförda innan året var slut. Totalt 25 åtgärder genomfördes och av nio identifierade miljöaspekter var det endast två som ökade resterande sju minskade.

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 nya eller förändrade parametrar.

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 kontinuerliga hållbarhetsarbete

- Översyn av material och kärldautomatik för att minimera materialåtgång
- Sedan många år i möjligaste mån verka för ökad återanvändning av IT-produkter (Inrego)
- 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 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
- Vålgörenhetsinsatser 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, Uppförandekod, 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* inför 2020 innefattar flera initiativ som t ex 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. I oktober 2019 genomfördes medarbetarundersökningen från centralt håll, kallad SYNLAB Dialogue. Resultaten från undersökningen är i skrivande stund inte klart och kan därför inte redovisas.

Hälsoinspiratörer och friskvård

Hälsoinspiratörerna på SYNLAB har som uppdrag att arbeta med olika hälsoaktiviteter och friskvårdssatsningar samt att inspirera och engagera medarbetare. De 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. Antal beställningar på friskvårdsportalen under 2019 ökade till 633 beställningar från de 519 beställningar som registrerades under 2018.

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 består SYNLAB:s ledningsgrupp av 57% kvinnor och 43 % män. Detta avspeglar sig även bland medarbetarna i övrigt där 57% är kvinnor respektive 43% är män.

| | FTE Totalt | 2019 | 2018 |
|--------|------------|------|------|
| Kvinna | 170,54 | 57% | 60% |
| Man | 130,62 | 43% | 40% |
| Totalt | 301,16 | 100% | 100% |

Låg sjukfrånvaro och hög frisknärvaro är ett viktigt måttal ur flera aspekter. Arbete pågår för att sänka sjukfrånvaron, bl a under parollen attraktiv arbetsplats (se tidigare under medarbetarundersökningar). Sjukfrånvaron under 2019 har blivit något högre än förra året.

SYNLAB sjukfrånvaro

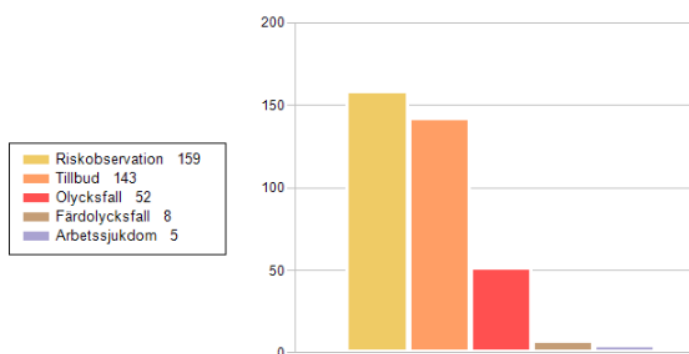
| | Kvinna | Man | Totalt |
|------|--------|-------|--------|
| 2018 | 4,20% | 3,18% | 3,79% |
| 2019 | 4,48% | 3,10% | 3,90% |

Rapporterade arbetsskador/tillbud

SYNLAB har ett rapporteringssystem för arbetsmiljö, IKEMIA, som är enkelt och lättillgängligt. Företaget uppmanar och uppmuntrar sina medarbetare att rapportera och dokumentera arbetsskador /tillbud. Detta är något för att kunna bedriva en säker och förutsägbar verksamhet för medarbetarna. SYNLAB har haft ett antal utbildningsinsatser för chefer och medarbetare specifikt för rapporteringssystemet samt generellt gällande hälsa och säkerhet. Detta för att rapportvilligheten ska öka. Under 2019 har det totalt rapporterats 367 händelser, att jämföra med 236 rapporterade händelser under 2018. Detta innebär en ökning av rapporterade händelser med 55 %. Sannolikt har våra utbildningsinsatser tillsammans med en fungerande daglig Puls- och förbättringsstruktur som alltid tar sin utgångspunkt i Hälsa/säkerhet/miljö, varit en bidragande orsak till detta.

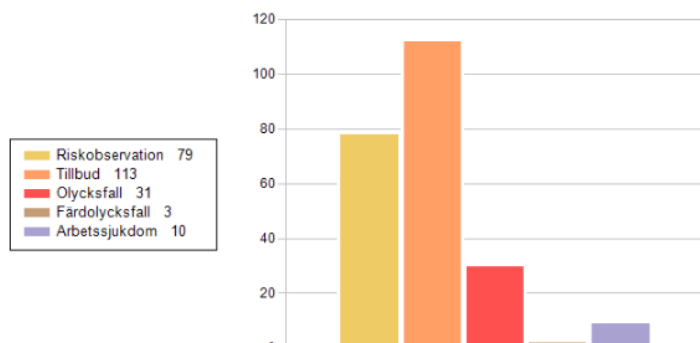
Händelseperiod: 2019-01-01 – 2019-12-31

Anställningsform: Egen personal



Händelseperiod: 2018-01-01 – 2018-12-31

Anställningsform: Egen personal



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.

ANTI-KORRUPTION

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 visselblåsare (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.