

ÅRSREDOVISNING

för

Särnmark Assistans AB

Org.nr. 556506-3772

Styrelsen och verkställande direktören får härmed avlämna årsredovisning för räkenskapsåret 2024-01-01 - 2024-12-31

| Innehåll | Sida |
|-----------------------------|------|
| - förvaltningsberättelse | 2 |
| - resultaträkning | 5 |
| - balansräkning | 6-7 |
| - kassaflödesanalys | 8 |
| - noter | 9-14 |
| - underskrifter | 14 |
| - bilaga hållbarhetsrapport | 15 |

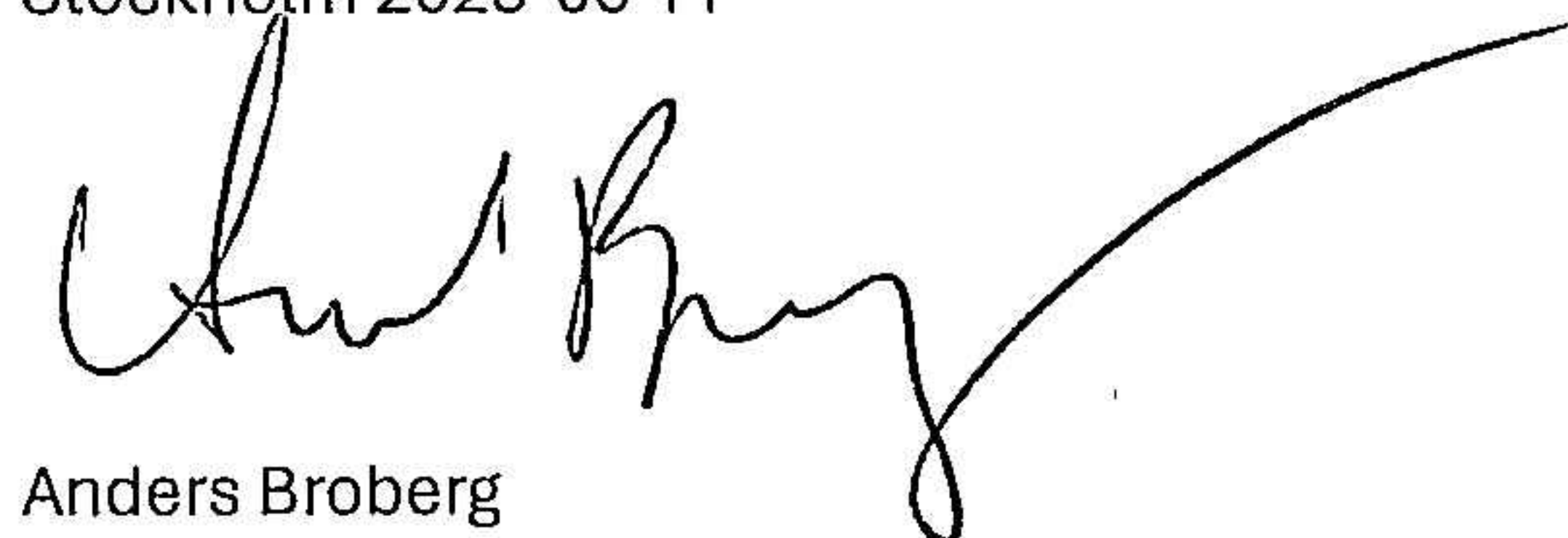
Styrelsen säte: Stockholm

FASTSTÄLLELSEINTYG

Undertecknad verkställande direktör i Särnmark Assistans AB intygar att resultaträkningen och balansräkningen i årsredovisningen har fastställts 2025-06-11. Årsstämman beslutade att godkänna styrelsens förslag till hur vinsten ska fördelas.

Jag intyga också att innehållet i årsredovisningen och revisionsberättelsen stämmer överens med originalen.

Stockholm 2025-06-11



Anders Broberg

Särnmark Assistans AB

Org.nr. 556506-3772

FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE

Årsredovisningen är upprättad i svenska kronor, SEK.

Verksamhetens art och inriktning

Särnmark Assistans AB, som har sitt säte i Stockholm, är en assistansanordnare för personer som har funktionsnedsättning och har ett behov av personlig assistans. Servicen utgörs huvudsakligen av administration, rådgivning, bemanning, rekrytering, arbetsledning, stöd och kompetensutveckling. Bolaget har tillstånd av IVO (Inspektionen för Vård och Omsorg) att bedriva personlig assistans. Bolaget har även tillstånd av IVO att ta uppdrag inom ledsagning och avlösarservice i Stockholm. Huvudsakligt lagområde är LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade) samt förordningen om assistansersättning enligt 51 kap. i Socialförsäkringsbalken.

Särnmarkgruppen är en av de större leverantörerna av tjänsten personlig assistans i Sverige. Särnmarks verksamhet vilar på en stark värdegrund framtagen och implementerad av koncernens grundare och ägare Cecilia Ekholm och Mikael Särnmark. Under mer än 30 års tid har koncernen, som är en av de äldsta i branschen, ständigt utvecklats både utifrån kundernas önskemål och behov samt omvärldens förändrade krav och regelverk.

Särnmark Assistans kundmodeller bygger på transparens, kundinflytande och integritet. Kunden själv eller person utvald av kunden är delaktig i besluten kring den dagliga assistansen och har även tillgång till återrapportering via "mina sidor". Särnmark är arbetsgivare åt de personliga assistenterna och har ett tydligt och uttalat arbetsgivaransvar och arbetsmiljöansvaret för den miljö där de personliga assistenterna är verksamma. Särnmark Assistans har kontor i Sundbyberg, Uppsala, Visby, Gävle, Karlstad, Linköping, Kinna, Malmö och Göteborg vilket innebär att Särnmark kan ta emot och ge service åt kunder över hela landet.

Verksamheten bedrivs sedan 1 januari 2013 i skatterättslig kommission enligt IL 36 kap där Särnmark Support AB, org. nr 556456-4473 är kommittent från och med 1 januari 2015. Dessförinnan var Särnmark Assistans AB (org. nr 556506-3772) kommittent. Kommissionärer är koncernbolagen Särnmark

Flerårsjämförelse*

| | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Nettoomsättning | 709 126 680 | 685 993 261 | 625 628 410 | 607 758 451 |
| Res. efter finansiella poster | 6 151 538 | 4 790 868 | 5 860 263 | 19 922 037 |
| Res. i % av nettoomsättningen | 0,86 | 0,69 | 0,93 | 3,30 |
| Balansomslutning | 163 182 002 | 158 888 798 | 150 185 576 | 136 791 444 |
| Soliditet (%) | 21,90 | 22,5 | 23,8 | 26,1 |
| Antal anställda | 1171 | 1058 | 1032 | 1099 |

*Definitioner av nyckeltal, se noter

Ägarförhållanden

Bolaget är ett helägt dotterbolag till Särnmark Support AB, organisationsnummer 556456-4473. Moderbolaget ägs till lika delar av dess grundare Mikael Särnmark och Cecilia Ekholm.

Väsentliga händelser under räkenskapsåret

Inledning

2024 har varit ett omställnings år för Särnmark. Under ett år som präglats av en utmanande marknadsdynamik har bolaget genomfört en rad interna förändringar för att stärka sin långsiktiga konkurrenskraft. Med ett tydligt fokus på operativ effektivitet, kvalitetssäkring och organisationsutveckling har viktiga strukturella steg tagits, samtidigt som koncernen lyckats upprätthålla ett positivt resultat trots en svag marknadstillväxt och viss omsättningsnedgång.

Ledarskap och organisation

Under hösten tillträdde Anders Broberg som ny VD vilket markerade början på ett nytt skede i bolagets utveckling efter 11 år med samma VD vid rodret. Implementeringen av en tydligare styrmodell med ökad integrering mellan centrala stödfunktioner och den operativa verksamheten har påbörjats. Parallellt har en översyn av bemanningen i tjänstemannaorganisationen genomförts med målet att anpassa kostnadsnivåer och öka flexibiliteten.

En övergång till ett nytt huvudkontor har även genomförts under året, vilket möjliggjort en modernare arbetsmiljö och bättre samordning mellan centrala funktioner. Den administrativa miljön har också börjat digitaliseras i högre grad, med särskild betoning på AI-stödd kundservice som planeras lanseras under 2025.

Verksamhetsområde personlig assistans

Särnmark Assistans huvudsakliga affärsområde, personlig assistans, har under året fortsatt att stå i centrum för bolagets strategiska fokus. Branschen har präglats av ökade krav från tillsynsmyndigheter och en successiv åtstramning av regelverket. Särnmark har svarat på detta med ett förstärkt internt kontrollarbete och ett ökat fokus på kvalitet i alla centrala processer. Verksamheten har anpassats till de förändrade förutsättningarna genom omstruktureringar och anpassningar i organisationen, både geografiskt och funktionellt. Samtidigt har arbetet med att öka kundnöjdheten intensifierats, i syfte att möta förväntningar från befintliga kunder och skapa långsiktig lojalitet i en marknad där det alltid finns en viss rörligheten.

Marknadsutveckling

Marknaden för personlig assistans har fortsatt att minska i volym, särskilt sett till antalet individer som beviljas assistans, samtidigt som antalet aktörer minskat. Särnmark ser en fortsatt konsolidering i branschen, där aktörer med starka kvalitetsstrukturer och stabil ekonomi har bäst förutsättningar att lyckas. I detta landskap är det avgörande att kombinera hög kundnöjdhet med god kostnadskontroll.

Inom rehabiliteringsområdet har efterfrågan från svenska regioner varit fortsatt låg, men detta har i viss mån kompenseras av ett ökat intresse från andra kundgrupper, vilket också varit ett viktigt led i verksamhetens transformation. Det är dock fortfarande utmanande med lång in-försäljning och många kunder som är beroende av bidrag från Försäkringskassan.

Strategiska initiativ inför 2025

Inför det kommande året fokuserar koncernen på fortsatt verksamhetsförbättring, selektiv geografisk expansion och investeringar i digitala lösningar. Ett arbete har inletts för att fullt ut anpassa verksamheten till kommande hållbarhetskrav enligt EU:s nya direktiv, vilket kommer att genomsyra både rapportering och interna processer.

Utvecklingen av kundnära funktioner, såsom digital kundsupport, och ytterligare kvalitetssäkring av assistansuppdragen är prioriterade områden. Därutöver sker en etablering i västra Sverige i syfte att stärka marknadspositionen nationellt.

Finansiellt resultat

Särnmark redovisar ett positivt rörelseresultat för 2024, trots en lägre omsättning än budgeterat. Rörelsemarginalen är fortsatt låg, vilket speglar den pressade situationen i branschen. Personalkostnader utgör fortsatt den största enskilda utgiftsposten, men har hanterats genom organisatoriska anpassningar.

Den finansiella ställningen är stabil, med god likviditet och inga större nedskrivningar eller kreditförluster under året. Bolaget har därmed en solid grund att bygga vidare på under 2025.

Väsentliga händelser efter räkenskapsårets slut

Särnmark öppnar ett nytt kontor i Göteborg den 12 maj och vi har rekryterat en kundansvarig för att stärka vår närvaro och service i regionen. Detta är ett viktigt steg i vår expansion och vårt engagemang för att erbjuda högkvalitativ service till våra kunder. Målsättningen är att växa organiskt i Göteborg och vi ser redan ett nyväckt intresse för våra tjänster.

Förväntad framtida utveckling

Inför 2025 fastställdes en höjning av assistansersättningen med 10 kronor (3 %), vilket innebär en ersättning om 342,6 kr per timma. Ersättningen har därmed ökat med ytterligare 0,5 % mot föregående år. Dock ska denna ökning ställas mot en förväntad löneökning om 6,4% på två år samt en höjd inflationstakt. Detta innebär att Särnmark måste fortsätta med ett allt intensivare digitaliserings- och effektiviseringsarbete för att bibehålla kvalitet och lönsamhet. Fokus kommer att vara att säkerställa en god marginal då det borgar för en stabil och trygg verksamhet.

Förändringar i eget kapital

| | Aktiekapital | Reservfond | Fritt eget kapital |
|-------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| Belopp vid årets ingång | 500 000 | 26 000 | 35 226 714 |
| Årets resultat | | | 0 |
| Belopp vid årets utgång | <u>500 000</u> | <u>26 000</u> | <u>35 226 714</u> |

Resultatdisposition**Förslag till disposition av bolagets vinst**

| | |
|--|-------------------|
| Till årsstämman förfogande står balanserad vinst | <u>35 226 714</u> |
| | 35 226 714 |
| Styrelsen föreslår att i ny räkning överföres | <u>35 226 714</u> |
| | 35 226 714 |

Beträffande bolagets resultat och ställning i övrigt hänvisas till efterföljande resultat- och balansräkningar med tillhörande noter.

Särnmark Assistans AB

Org.nr. 556506-3772

RESULTATRÄKNING

| | Not | 2024-01-01 2024-12-31 | 2023-01-01 2023-12-31 |
|---|-------|--------------------------|--------------------------|
| Rörelsens intäkter m.m. | | | |
| Nettoomsättning | | 709 126 680 | 685 993 261 |
| Övriga rörelseintäkter | | <u>486 600</u> | <u>226 525</u> |
| | | 709 613 280 | 686 219 786 |
| Rörelsens kostnader | | | |
| Övriga externa kostnader | 2,3,4 | -69 915 982 | -72 679 909 |
| Personalkostnader | 6 | -633 462 068 | -608 587 073 |
| Av- och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar | 9,10 | <u>0</u> | <u>-16 087</u> |
| | | -703 378 050 | -681 283 069 |
| Rörelseresultat | | 6 235 230 | 4 936 717 |
| Resultat från finansiella poster | | | |
| Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter | 7 | 67 697 | 19 471 |
| Räntekostnader och liknande resultatposter | 8 | <u>-151 389</u> | <u>-165 320</u> |
| | | -83 692 | -145 849 |
| Resultat efter finansiella poster | | 6 151 538 | 4 790 868 |
| Bokslutsdispositioner | | | |
| Resultat till kommittenten | | <u>-6 151 538</u> | <u>-4 790 868</u> |
| | | -6 151 538 | -4 790 868 |
| Resultat före skatt | | 0 | 0 |
| Årets resultat | | <u>0</u> | <u>0</u> |

2025061222108

Särnmark Assistans AB

Org.nr. 556506-3772

BALANSRÄKNING

| | Not | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|--|-----|-------------------|-------------------|
| TILLGÅNGAR | | | |
| Anläggningstillgångar | | | |
| Materiella anläggningstillgångar | | | |
| Förbättringsutgifter på annans fastighet | 9 | 0 | 0 |
| Inventarier, verktyg och installationer | 10 | <u>0</u> | <u>0</u> |
| | | 0 | 0 |
| Finansiella anläggningstillgångar | | | |
| Andra långfristiga fordringar | 11 | <u>63 000</u> | <u>0</u> |
| | | 63 000 | 0 |
| Summa anläggningstillgångar | | 63 000 | 0 |
| Omsättningstillgångar | | | |
| Kortfristiga fordringar | | | |
| Kundfordringar | | 74 240 362 | 78 944 770 |
| Fordringar hos koncernföretag | | 15 578 117 | 22 825 830 |
| Aktuell skattefordran | | 3 794 392 | 3 569 323 |
| Övriga fordringar | | 20 675 213 | 441 182 |
| Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter | 12 | <u>41 445 125</u> | <u>33 073 106</u> |
| | | 155 733 209 | 138 854 211 |
| Kassa och bank | | | |
| Kassa och bank | | <u>7 385 793</u> | <u>20 034 587</u> |
| Summa kassa och bank | | 7 385 793 | 20 034 587 |
| Summa omsättningstillgångar | | 163 119 002 | 158 888 798 |
| SUMMA TILLGÅNGAR | | 163 182 002 | 158 888 798 |

2025061222109

EGET KAPITAL OCH SKULDER**Eget kapital****Bundet eget kapital**

| | | | |
|--------------|----|----------------|----------------|
| Aktiekapital | 13 | 500 000 | 500 000 |
| Reserv | | 26 000 | 26 000 |
| | | <u>526 000</u> | <u>526 000</u> |

Fritt eget kapital

| | | | |
|---------------------|----|-------------------|-------------------|
| Balanserat resultat | 13 | 35 226 714 | 35 226 714 |
| | | <u>35 226 714</u> | <u>35 226 714</u> |

Summa eget kapital

| | | | |
|--|--|-------------------|-------------------|
| | | <u>35 752 714</u> | <u>35 752 714</u> |
|--|--|-------------------|-------------------|

Kortfristiga skulder

| | | | |
|--|----|--------------------|--------------------|
| Checkräkningskredit | 15 | 0 | 0 |
| Leverantörsskulder | | 2 379 786 | 969 166 |
| Skulder till koncernföretag | | 7 061 069 | 11 259 306 |
| Övriga skulder | | 36 408 774 | 35 378 329 |
| Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter | 16 | 81 579 659 | 75 529 283 |
| Summa kortfristiga skulder | | <u>127 429 288</u> | <u>123 136 084</u> |

SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER

| | | | |
|--|--|--------------------|--------------------|
| | | 163 182 002 | 158 888 798 |
|--|--|--------------------|--------------------|

2025061222110

Särnmark Assistans AB

Org.nr. 556506-3772

KASSAFLÖDESANALYS

| | Not | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|---|-----|--------------------|-------------------|
| Den löpande verksamheten | | | |
| Rörelseresultat | | 6 235 230 | 4 936 717 |
| Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet | 17 | -6 151 538 | -4 774 781 |
| Erhållen ränta m.m. | | 67 697 | 19 471 |
| Erlagd ränta | | -151 389 | -165 320 |
| Betald inkomstskatt | | -225 069 | -86 789 |
| <i>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital</i> | | <u>-225 069</u> | <u>-70 702</u> |
| <i>Kassaflöde från förändringar av rörelsekapital</i> | | | |
| Förändring av rörelsefordringar | | -16 653 930 | 143 955 |
| Förändring av övriga korta skulder | | 4 293 205 | 8 621 972 |
| Kassaflöde från den löpande verksamheten | | <u>-12 585 794</u> | <u>8 695 225</u> |
| Investeringsverksamheten | | | |
| Förvärv av långfristiga fordringar | 11 | -63 000 | 0 |
| Kassaflöde från investeringsverksamheten | | <u>-63 000</u> | <u>0</u> |
| Årets kassaflöde | | -12 648 794 | 8 695 225 |
| Likvida medel vid årets början | | 20 034 587 | 11 339 362 |
| Likvida medel vid årets slut | | <u>7 385 793</u> | <u>20 034 587</u> |

Särnmark Assistans AB

Org.nr. 556506-3772

NOTER**Not 1 Redovisnings- och värderingsprinciper**

Årsredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och BFNAR 2012:1, Årsredovisningen och koncernredovisning (K3).

Redovisningsprinciperna är oförändrade jämfört med föregående år.

Intäktsredovisning

Utförda assistanstimmar medför intäktsföring motsvarande av huvudman beviljad schablonersättning. Mot dessa matchas direkta och indirekta kostnader. Eventuella tillkommande kostnader som skall finansieras av schablonersättningen redovisas så snart en tillförlitlig uppskattning kan göras av beloppet eller i samband med att det uppstår. När samarbetet mellan kund och Särnmark Assistans AB avslutas regleras eventuella kvarstående assistansersättningar. Särnmark Assistans AB prövar varje balansdag hur vida det finns utestående åtaganden för kvarvarande assistansersättningar.

Materiella anläggningstillgångar

Materiella anläggningstillgångar redovisas initialt till anskaffningsvärde inklusive utgifter att få tillgången på plats och i skick för att kunna användas enligt intentionerna med investeringen. I anskaffningsvärdet ingår inköpspriset och andra direkt hänförliga utgifter såsom utgifter för leverans, hantering, installation, montering, lagfarter och konsulttjänster. Materiella anläggningstillgångar värderas därefter till anskaffningsvärdet minskat med ackumulerade av- och nedskrivningar.

Avskrivning sker linjärt över den förväntade nyttjandeperioden med hänsyn till väsentligt restvärde. Följande avskrivningsprocent tillämpas:

| | |
|--|-----|
| Förbättringsutgifter på annans fastighet | 20% |
| Inventarier, verktyg och installationer | 20% |

Borttagande från balansräkningen

Materiella anläggningstillgångar tas bort från balansräkningen vid utrangering eller avyttring eller när inte framtida ekonomiska fördelar väntas från användning, utrangering eller avyttring av tillgången eller komponenten. När materiella anläggningstillgångar avyttras bestäms realisationsresultatet som skillnaden mellan försäljningspriset och tillgångens redovisade värde och redovisas i resultaträkningen i någon av posterna Övriga rörelseintäkter eller övriga rörelsekostnader.

Finansiella instrument

Finansiella instrument värderas utifrån anskaffningsvärdet. Instrument redovisas i balansräkningen när bolaget blir part i instrumentets avtalsmässiga villkor. Finansiella tillgångar tas bort från balansräkningen när rätten att erhålla kassaflödet från instrumentet har löpt ut eller överförs och bolaget har överfört i stort sett alla risker och förmåner som är förknippade med äganderätten. Finansiella skulder tas bort från balansräkningen när förpliktelsen har reglerats eller på annat sätt upphört.

Kundfordringar/kortfristiga fordringar

Kundfordringar och kortfristiga fordringar redovisas som omsättningstillgångar till det belopp som förväntas bli betalt efter avdrag för individuellt bedömda osäkra fordringar.

Leasingavtal

Företaget redovisar samtliga leasingavtal, såväl finansiella som operationella, som operationella leasingavtal. Operationella leasingavtal redovisas som en kostnad linjärt över leasingperioden.

Ersättningar till anställda

Ersättningar till anställda avser alla former av ersättningar som företaget lämnar till de anställda. Kortfristiga ersättningar utgörs av bland annat löner, betald semester, betald frånvaro, bonus och ersättning efter avslutad anställning (pension). Kortfristiga ersättningar redovisas som kostnad och en skuld då det finns en legal eller informell förpliktelse att betala ut en ersättning till följd av en tidigare händelse och en tillförlitlig uppskattning av beloppet kan göras.

Avgiftsbestämda pensionsplaner

Pensionsplaner redovisas enligt förenklingsregeln, vilket innebär att kostnaden redovisas i takt med att avgiften betalas.

Kortfristiga skulder

Kortfristiga ersättningar till anställda, exempelvis löner, semesterersättningar och bonus, är ersättningar till anställda som förfaller inom 12 månader från balansdagen det år som den anställde tjänat in ersättningen. Kortfristiga ersättningar värderas till det odiskonterade beloppet som koncernen förväntas betala till följd av den outnyttjade rättigheten.

Kassaflödesanalys

Kassaflödesanalysen upprättas enligt indirekt metod. Det redovisade kassaflödet omfattar endast transaktioner som medfört in- eller utbetalningar. Som likvida medel klassificerar företaget, förutom kassamedel, disponibla tillgodohavanden hos banker och andra kreditinstitut samt kortfristiga likvida placeringar som är noterade på en marknadsplats och har en kortare löptid än tre månader från anskaffningspunkten. Förändringar i spärrade medel redovisas i investeringsverksamheten.

Nyckeltalsdefinitioner

Rörelsemarginal - Rörelseresultat i procent av nettoomsättningen

Justerat eget kapital - Eget kapital med tillägg för obeskattade reserver som reducerats med uppskjuten skatt

Kassalikviditet - Omsättningstillgångar i förhållande till kortfristiga skulder

Balansomslutning - Totala tillgångar

Soliditet - Justerat eget kapital i procent av balansomslutningen

Osäkra fordringar

Fordringar värderas till det kassaflöde som förväntas inflyta till företaget. Därmed görs en detaljerad och objektiv genomgång av alla utestående belopp på balansdagen.

Not 2 Uppskattningar och bedömningar

Upprättandet av bokslut och tillämpning av redovisningsprinciper, baseras ofta på ledningens bedömningar, uppskattningar och antaganden som anses vara rimliga vid den tidpunkt då bedömningen görs. Uppskattningar och bedömningar är baserade på historiska erfarenheter och ett antal andra faktorer som under rådande omständigheter anses vara rimliga. Resultatet av dessa används för att bedöma de redovisade värdena på tillgångar och skulder, som inte annars framgår tydligt från andra källor. Det verkliga utfallet kan avvika från dessa uppskattningar och bedömningar. Uppskattningar och antaganden ses över regelbundet.

UPPLYSNINGAR TILL ENSKILDA POSTER

| Not 3 Leasingavtal - Operationell leasing leasegivare | 2024 | 2023 |
|---|------------------|------------------|
| Kostnadsförda leasingavgifter under räkenskapsåret | 2 762 030 | 2 381 620 |
| Framtida minimileasingavgifter för icke uppsägningsbara leasingavtal, förfaller till betalning enligt följande: | | |
| Inom 1 år | 1 794 508 | 2 638 180 |
| Mellan 2 till 5 år | 3 892 913 | 2 363 175 |
| Senare än 5 år | 177 100 | 0 |
| | <u>5 864 521</u> | <u>5 001 355</u> |

I bolagets redovisning utgörs den operationella leasingen i allt väsentligt av hyrda lokaler samt leasing av bilar. Leasing av lokaler utgörs av andel i kontorsfastigheter samt andel i kontorshotell, bilar leasas för transportändamål. Samtliga leasingkontrakt förutom de som avser kontorshotell leasas för en period om 3 år.

| Not 4 Ersättning till revisorer | 2024 | 2023 |
|---|----------------|----------------|
| <i>Grant Thornton Sweden AB</i> Revisionsuppdraget | 412 693 | 254 810 |
| | <u>412 693</u> | <u>254 810</u> |

| Not 5 Inköp och försäljning inom koncernen | 2024 | 2023 |
|---|-------------|-------------|
| Andelen av årets totala inköp som skett från andra företag inom koncernen | 55 836 679 | 57 600 000 |
| Andel av årets totala försäljning som skett till andra företag inom koncernen | 0 | 0 |

| Not 6 Löner och ersättningar till anställda | 2024 | 2023 |
|--|--------------------|--------------------|
| <i>Medelantal anställda</i> | | |
| Medelantalet anställda bygger på av bolaget betalda närvarotimmar relaterade till en normal arbetstid. | | |
| Medelantal anställda har varit | 1 171,00 | 1 057,00 |
| varav kvinnor | 803,00 | 742,00 |
| varav män | 368,00 | 315,00 |
| Styrelsen och VD: | | |
| Löner och ersättningar | 0 | 0 |
| Pensionskostnader | 0 | 0 |
| | <u>0</u> | <u>0</u> |
| Övriga anställda: | | |
| Löner och ersättningar | 467 380 385 | 449 616 888 |
| Pensionskostnader | 21 378 646 | 19 352 570 |
| Sociala kostnader | 144 018 805 | 138 908 551 |
| Summa styrelse och övriga | <u>632 777 836</u> | <u>607 878 009</u> |
| <i>Könsfördelning i styrelse och företagsledning</i> | | |
| Antal styrelseledamöter | 4 | 4 |
| varav kvinnor | 2 | 2 |
| varav män | 1 | 2 |
| Antal övriga befattningshavare inkl. VD | 7 | 8 |
| varav kvinnor | 4 | 5 |
| varav män | 3 | 3 |
| Uppgifterna avser förhållandet på balansdagen. | | |
| Not 7 Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter | 2024 | 2023 |
| Övriga ränteintäkter | 67 697 | 19 471 |
| | <u>67 697</u> | <u>19 471</u> |
| Not 8 Räntekostnader och liknande resultatposter | 2024 | 2023 |
| Övriga räntekostnader | 151 389 | 165 320 |
| | <u>151 389</u> | <u>165 320</u> |
| Not 9 Förbättringsutgifter på annans fastighet | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
| Ingående anskaffningsvärde | 300 000 | 300 000 |
| Utgående ackumulerade anskaffningsvärden | 300 000 | 300 000 |
| Ingående avskrivningar | -300 000 | -284 769 |
| Årets avskrivningar | 0 | -15 231 |
| Utgående ackumulerade avskrivningar | <u>-300 000</u> | <u>-300 000</u> |
| Utgående redovisat värde | 0 | 0 |

| Not 10 Inventarier, verktyg och installationer | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|--|------------|------------|
| Ingående anskaffningsvärde | 127 415 | 127 415 |
| Utgående ackumulerade anskaffningsvärden | 127 415 | 127 415 |
| Ingående avskrivningar | -127 415 | -126 559 |
| Försäljningar/utrangeringar | 0 | -856 |
| Utgående ackumulerade avskrivningar | -127 415 | -127 415 |
| Utgående redovisat värde | 0 | 0 |

| Not 11 Andra långfristiga fordringar | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Ingående anskaffningsvärde | 0 | 0 |
| Pant avseende hyresgaranti | 63 000 | 0 |
| Utgående redovisat värde | 63 000 | 0 |

| Not 12 Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|---|------------|------------|
| Upplupen assistansersättning | 12 037 502 | 11 727 157 |
| Upplupna intäkter | 28 767 313 | 20 893 588 |
| Förutbetalda hyreskostnader | 325 336 | 335 109 |
| Förutbetalda leasingkostnader | 76 003 | 60 638 |
| Övriga förutbetalda kostnader | 238 971 | 56 614 |
| | 41 445 125 | 33 073 106 |

| Not 13 Upplysningar om aktiekapital | Antal aktier | Kvotvärde per aktie |
|-------------------------------------|--------------|---------------------|
| Antal/värde vid årets ingång | 5 000 | 100,00 |
| Antal/värde vid årets utgång | 5 000 | 100,00 |

| Not 14 Förslag till vinstdisposition | 2024-12-31 |
|---|------------|
| <i>Till årsstämman förfogande står följande vinstmedel</i> | 0 |
| Balanserat resultat | 35 226 714 |
| Årets resultat | 0 |
| <i>Styrelsen föreslår att vinstmedlen disponeras så att</i> | |
| Balanseras i ny räkning | 35 226 714 |

| Not 15 Checkräkningskredit | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|---|------------|------------|
| Beviljad checkräkningskredit uppgår till: | 15 000 000 | 15 000 000 |

| Not 16 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|---|------------|------------|
| Upplupna löner | 40 380 181 | 40 164 872 |
| Upplupna semesterlöner | 23 943 500 | 21 123 032 |
| Upplupna sociala avgifter | 7 153 229 | 6 564 945 |
| Upplupen löneskatt på pensionskostnader | 4 522 063 | 3 056 803 |
| Övriga upplupna kostnader | 5 580 686 | 4 619 631 |
| | 81 579 659 | 75 529 283 |

| | 2024-12-31 | 2023-12-31 |
|---|-------------------|-------------------|
| Not 17 Justering för poster som inte ingår i kassaflödet | | |
| Av- och nedskrivningar | 0 | 16 087 |
| Resultat till kommittent | -6 151 538 | -4 790 868 |
| | <u>-6 151 538</u> | <u>-4 774 781</u> |
| Not 18 Ställda säkerheter | | |
| <i>Avseende skuld till kreditinstitut</i> | | |
| Företagsinteckningar | 24 517 000 | 24 517 000 |
| | <u>24 517 000</u> | <u>24 517 000</u> |

Not 19 Eventualförpliktelser

Olika krav har riktats mot företaget under året. Såvida de inte redovisas som avsättning betraktar företagsledningen dessa krav som obefogade och sannolikheten att de kommer kräva reglering på Företagets bekostnad som liten. Denna bedömning stämmer överens med råd från oberoende jurist. Ytterligare information om dessa eventualförpliktelser har utelämnats för att det inte ska inverka menligt på Företagets ställning i dessa tvister.

Not 20 Koncernförhållanden

Företaget är helägt dotterföretag till Särnmark Support AB (org nr 556456-4473) med säte i Stockholm. Särnmark Support AB upprättar koncernredovisning för den minsta såväl som den största koncernen som bolaget ingår i.

Not 21 Väsentliga händelser efter räkenskapsårets slut

Särnmark öppnar ett nytt kontor i Göteborg den 12 maj och vi har rekryterat en kundansvarig för att stärka vår närvaro och service i regionen. Detta är ett viktigt steg i vår expansion och vårt engagemang för att erbjuda högkvalitativ service till våra kunder. Målsättningen är att växa organiskt i Göteborg och vi ser redan ett nyväckt intresse för våra tjänster.

Underskrifter
Stockholm

Inga-Kari Fryklund

Cecilia Ekholm

Niklas Hallberg

Anders Broberg
Verkställande direktör

Vår revisionsberättelse har lämnats den

Grant Thornton Sweden AB

Annie Pyk Hammarqvist
Auktoriserad revisor

Niklas Hallberg

Niklas Hallberg
Date: 2025-06-03 10:49 CEST
Signed with Swedish BankID
Signed via account: niklas_lars.hallberg@fek.lu.se

Anders Broberg

Anders Broberg
Date: 2025-06-09 11:10 CEST
Signed with Swedish BankID
Role: VD
Signed via account: anders.broberg@sarnmark.se

Inga-Kari Fryklund

Inga-Kari Fryklund
Date: 2025-06-09 20:15 CEST
Signed with Swedish BankID
Role: Ordförande Särnmark
Signed via account: inga-kari@fryklundab.se

Cecilia Ekholm

Cecilia Ekholm
Date: 2025-06-10 07:53 CEST
Signed with Swedish BankID
Signed via account: cecilia.ekholm@sarnmark.se

Annie Pyk Hammarqvist

Annie Pyk Hammarqvist
Date: 2025-06-10 16:43 CEST
Signed with Swedish BankID
Role: Auktoriserad revisor
Signed via account: annie.pyk.hammarqvist@se.gt.com

2025061222117

Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i Särnmark Assistans Aktiebolag

Org.nr. 556506 - 3772

Rapport om årsredovisningen

Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen för Särnmark Assistans Aktiebolag för år 2024 med undantag för hållbarhetsrapport på sidorna 15 – 48.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av Särnmark Assistans Aktiebolags finansiella ställning per den 31 december 2024 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen.

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet *Revisorns ansvar*. Vi är oberoende i förhållande till Särnmark Assistans Aktiebolag enligt god revisionsmed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att årsredovisningen upprättas och att den ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen. Styrelsen och verkställande direktören ansvarar även för den interna kontroll som de bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning som inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag.

Vid upprättandet av årsredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. De upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

Revisorns ansvar

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida årsredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, och att

lämna en revisionsberättelse som innehåller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionsmed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller misstag och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen.

Som del av en revision enligt ISA använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Dessutom:

- identifierar och bedömer vi riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller misstag, utformar och utför granskningsåtgärder bland annat utifrån dessa risker och inhämtar revisionsbevis som är tillräckliga och ändamålsenliga för att utgöra en grund för våra uttalanden. Risken för att inte upptäcka en väsentlig felaktighet till följd av oegentligheter är högre än för en väsentlig felaktighet som beror på misstag, eftersom oegentligheter kan innefatta agerande i maskopi, förfalskning, avsiktliga utelämnanden, felaktig information eller åsidosättande av intern kontroll.
- skaffar vi oss en förståelse av den del av bolagets interna kontroll som har betydelse för vår revision för att utforma granskningsåtgärder som är lämpliga med hänsyn till omständigheterna, men inte för att uttala oss om effektiviteten i den interna kontrollen.
- utvärderar vi lämpligheten i de redovisningsprinciper som används och rimligheten i styrelsens och verkställande direktörens uppskattningar i redovisningen och tillhörande upplysningar.
- drar vi en slutsats om lämpligheten i att styrelsen och verkställande direktören använder antagandet om fortsatt drift vid upprättandet av årsredovisningen. Vi drar också en slutsats, med grund i de inhämtade revisionsbevisen, om huruvida det finns någon väsentlig osäkerhetsfaktor som avser sådana händelser eller förhållanden som kan leda till betydande tvivel om bolagets förmåga att fortsätta verksamheten. Om vi drar slutsatsen att det finns en väsentlig osäkerhetsfaktor, måste vi i revisionsberättelsen fästa uppmärksamheten på upplysningarna i årsredovisningen om den väsentliga osäkerhetsfaktorn eller, om sådana upplysningar är otillräckliga, modifiera uttalandet om årsredovisningen. Våra slutsatser baseras på de revisionsbevis som inhämtas fram till datumet för revisionsberättelsen. Dock kan framtida händelser eller förhållanden göra att ett bolag inte längre kan fortsätta verksamheten.
- utvärderar vi den övergripande presentationen, strukturen och innehållet i årsredovisningen, däribland upplysningarna, och om

årsredovisningen återger de underliggande transaktionerna och händelserna på ett sätt som ger en rättvisande bild.

Vi måste informera styrelsen om bland annat revisionens planerade omfattning och inriktning samt tidpunkten för den. Vi måste också informera om betydelsefulla iakttagelser under revisionen, däribland de eventuella betydande brister i den interna kontrollen som vi identifierat.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Uttalanden

Utöver vår revision av årsredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Särnmark Assistans Aktiebolag för år 2024 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

Vi tillstyrker att bolagsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt god revisions sed i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet *Revisorns ansvar*. Vi är oberoende i förhållande till Särnmark Assistans Aktiebolag enligt god revisors sed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av bolagets egna kapital, konsolideringsbehov, likviditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets ekonomiska situation och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett betryggande sätt. Verkställande direktören ska sköta

den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

Revisorns ansvar

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningskyldighet mot bolaget, eller
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vårt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust, och därmed vårt uttalande om detta, är att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisions sed i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda ersättningskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

Som en del av en revision enligt god revisions sed i Sverige använder vi professionellt omdöme och har en professionellt skeptisk inställning under hela revisionen. Granskningen av förvaltningen och förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust grundar sig främst på revisionen av räkenskaperna. Vilka tillkommande granskningsåtgärder som utförs baseras på vår professionella bedömning med utgångspunkt i risk och väsentlighet. Det innebär att vi fokuserar granskningen på sådana åtgärder, områden och förhållanden som är väsentliga för verksamheten och där avsteg och överträdelser skulle ha särskild betydelse för bolagets situation. Vi går igenom och prövar fattade beslut, beslutsunderlag, vidtagna åtgärder och andra förhållanden som är relevanta för vårt uttalande om ansvarsfrihet.

Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust har vi granskat om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Stockholm, enligt datum som framgår av elektronisk signering.
Grant Thornton Sweden AB

Annie Pyk Hammarqvist
Auktoriserad revisor



Document summary

COMPLETED BY ALL:

10.06.2025 16:39

SENT BY OWNER:

Johan Andréasson • 10.06.2025 10:33

DOCUMENT ID:

Hywg0DrQgl

ENVELOPE ID:

r1Lg0wSmgl-Hywg0DrQgl

Document history

DOCUMENT NAME:

Revisionsberättelse Särnmark Assistans Aktiebolag 202

4-01-01-2024-12-31.pdf

2 pages

SHA-512:

e49ec3dca55e6d40d6887ca26951acfb0a1f909ab32435

9d020d423a95389c2c023b8b24a6f86b7d8df0b25df122

508bca508bd3879425232b551b019f455ce2

Activity log

| RECIPIENT | ACTION* | TIMESTAMP (CET) | METHOD | DETAILS |
|-------------------------------------|---------------|------------------|--------|----------------------------------|
| 1. ANNIE PYK HAMMARQVI ST | Signed | 10.06.2025 16:39 | eID | Swedish BankID (DOB: 1987/07/28) |
| annie.pyk.hammarqvist@ se.gt.com | Authenticated | 10.06.2025 16:37 | Low | IP: 194.14.78.10 |

* Action describes both the signing and authentication performed by each recipient. Authentication refers to the ID method used to access the document.

Attachments

No attachments related to this document

Verified ensures that the document has been signed according to the method stated above.

Copies of signed documents are securely stored by Verified.

To review the signature validity, please open this PDF using Adobe Reader.



GDPR
compliant



eIDAS
standard



PAdES
sealed

Custom events

No custom events related to this document

2025061222121

Verified ensures that the document has been signed according to the method stated above.

Copies of signed documents are securely stored by Verified.

To review the signature validity, please open this PDF using Adobe Reader.



GDPR
compliant



eIDAS
standard

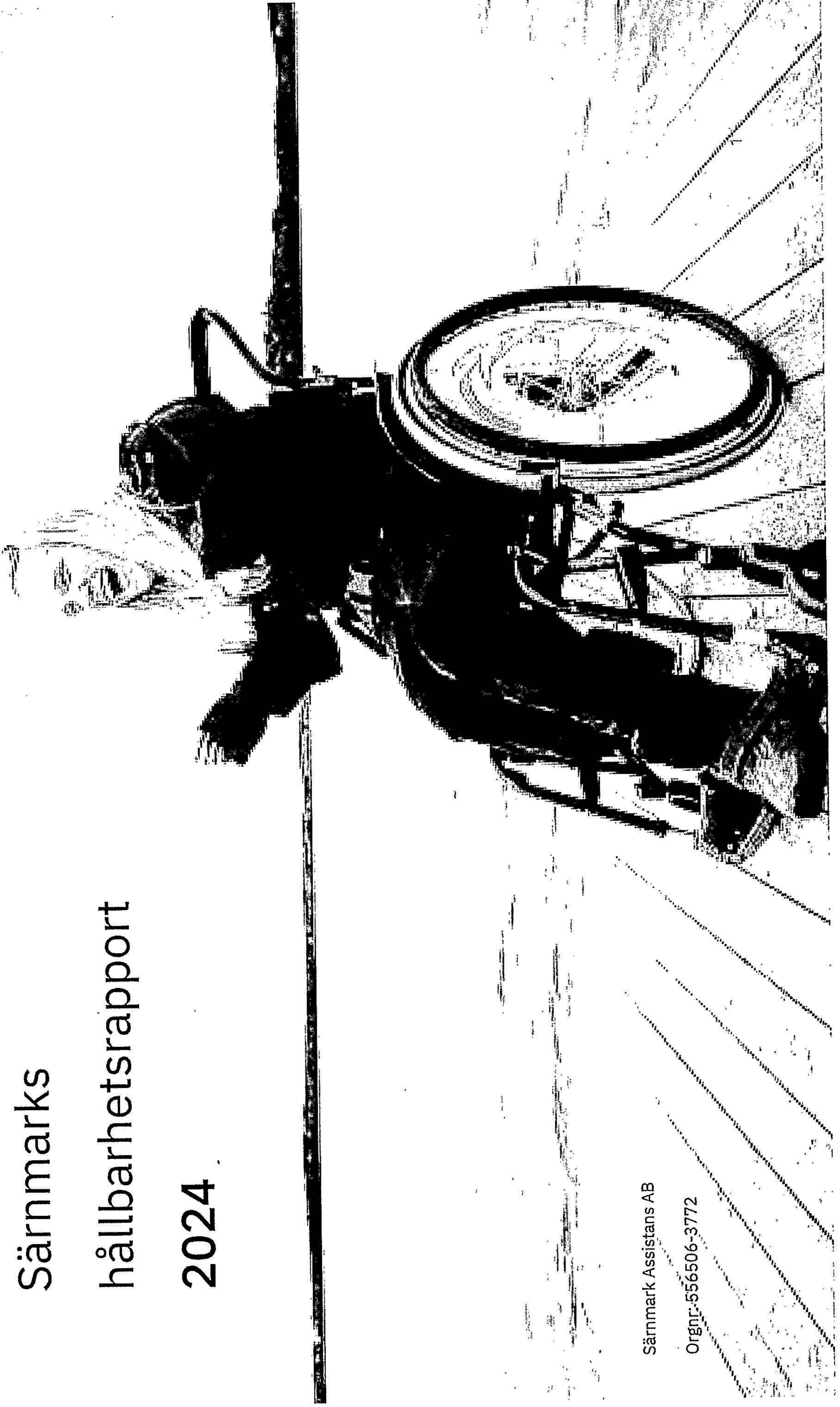


PAdES
sealed

Särmarks hållbarhetsrapport 2024

Särmark Assistans AB

Orgnr: 556506-3772



| | |
|--|----|
| Innehållsförteckning | |
| Det här är Särnmark | 4 |
| Särnmarks hållbarhetsarbete..... | 4 |
| Identifiering av Särnmarks viktigaste intressenter..... | 4 |
| Väsentlighetsanalys | 6 |
| Miljö- och klimatpåverkan (E)..... | 8 |
| Nyckeltal..... | 9 |
| Uppföljning och arbete med nyckeltal..... | 9 |
| Återvinning av avfall..... | 9 |
| Minska användningen av engångsprodukter | 10 |
| Inköp av pappersprodukter 2024 | 10 |
| Återvinning – IT utrustning..... | 11 |
| Energiförbrukning..... | 11 |
| Vår leverantörsprocess..... | 12 |
| Klimatavtryck i enlighet med GHG-protokollet..... | 13 |
| Koldioxidutsläpp från medarbetares resor i tjänsten..... | 13 |
| Koldioxidutsläpp från bilresor 2024 | 13 |
| Koldioxidutsläpp från flygresor | 14 |
| Koldioxidutsläpp från tåg- och båtresor | 14 |
| Arbetsgivaransvar och social påverkan (S) | 15 |
| Vad tycker våra intressenter? | 15 |
| Nyckeltal..... | 16 |
| Uppföljning och arbete med nyckeltal..... | 16 |
| Resultatet från medarbetarundersökningen för tjänstemän 2024.... | 17 |
| Systematiskt arbetsmiljöarbete | 18 |
| Digitalisering med hållbarhet och kunden i fokus..... | 18 |
| Kompetensutveckling | 19 |
| Onboarding..... | 20 |
| Sjukfrånvaro 2024..... | 21 |
| Verksamhet och styrning (G) | 21 |
| Nyckeltal | 23 |
| Uppföljning och arbete med nyckeltal..... | 23 |
| Dataskydd och integritet inom koncernen | 24 |
| Affärsetik | 24 |
| Avikelser och verksamhetsförbättringar | 24 |
| Allvarliga avvikelser | 25 |
| Lex Sarah | 25 |
| Lex Maria | 25 |
| Vår visseblåsarfunktion och skydd av meddelare..... | 25 |
| Nöjd Kund Index (NKI) | 26 |
| Mångfald..... | 26 |
| Kvalitetsdeklaration..... | 27 |
| ISO 9001 och ISO 14001 | 28 |
| Intrassepolitiskt arbete | 28 |
| Konkreta insatser 2024 | 28 |
| Påverkansfaktorer och möjligheter | 29 |
| Bedöma och hantera risker | 30 |
| Bilaga 1. Redovisningsprinciper | 34 |

INLEDNING

Syfte och betydelse

Denna hållbarhetsrapport är upprättad enligt ÅRL 6 kap 10–16§§ och syftar till att redogöra för vårt arbete, våra framsteg och våra utmaningar inom hållbarhet under verksamhetsåret 2024, samt att tydliggöra vårt ansvar gentemot samhälle och miljö.

Koncernens VD har ordet

"Hållbarhet är en integrerad del av vår verksamhet inom personlig assistans. För oss innebär det att ta långsiktigt ansvar – för individens livskvalitet, för våra medarbetares arbetsmiljö och för resurseffektivitet i vardagen. Genom tydligt ledarskap, kvalitetsarbete och ständig utveckling vill vi bidra till en hållbar assistans – både för dagens behov och morgondagens utmaningar."

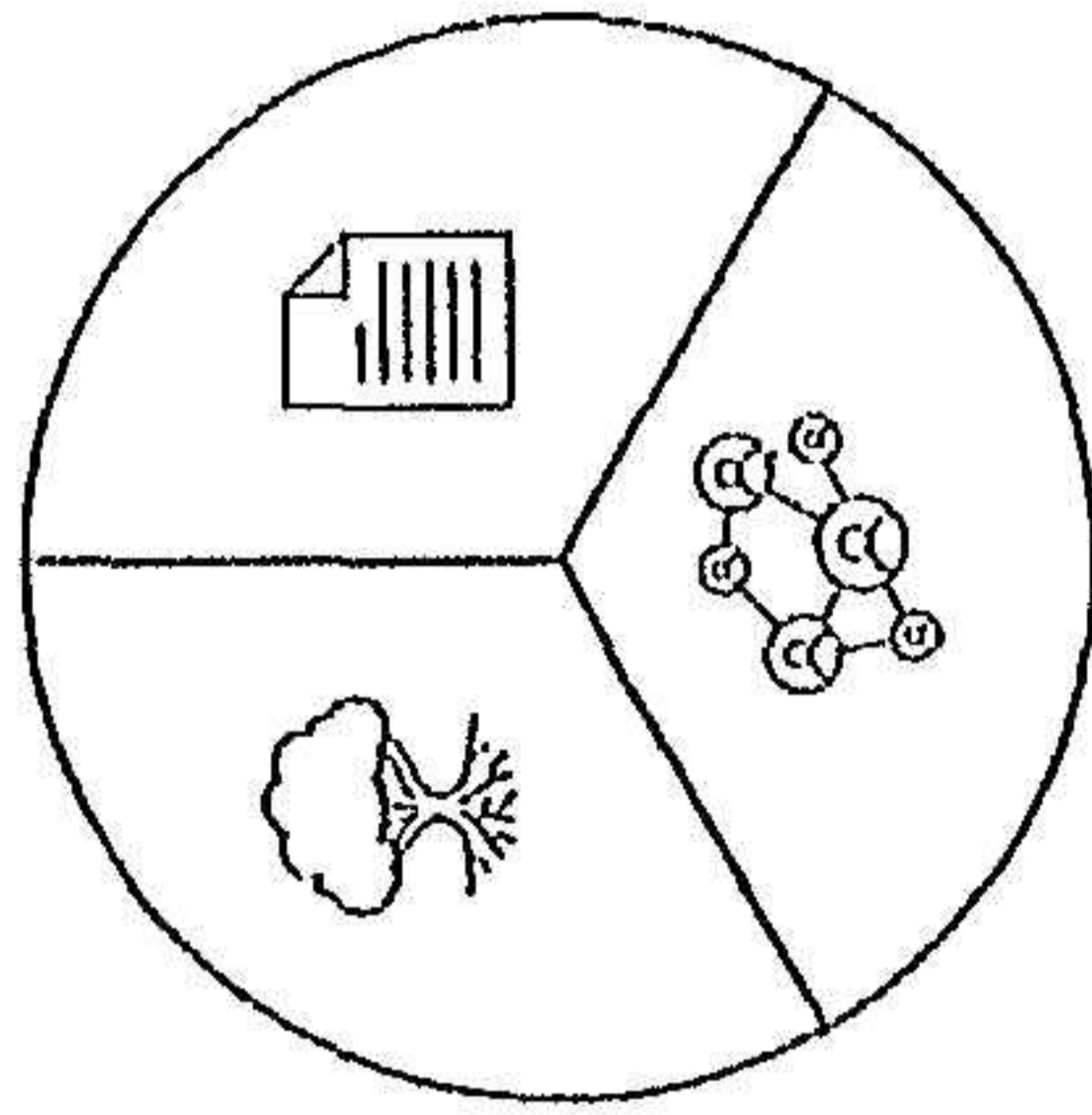


Anders Broberg
Verkställande direktör

Särnmark
Personlig assistans

SRC | Scandinavian
Rehab Center

Väsentliga hållbarhetsområden



- ❖ Miljö- och klimatpåverkan
- ❖ Arbetsgivaransvar och social påverkan
- ❖ Verksamhet och styrning

| NMI | NKI | CO ₂ -utsläpp flyg inrikes/utrikes |
|-----|-----|---|
| 82% | 70% | 39% |
| | | 61% |

Sjukfrånvaro

4,7% 4,0% 0,88%

Personliga assistenter Särnmark TJM SRC TJM

Det här är Särmark

Särmark är en av Sveriges äldsta assistansanordnare och har varit verksam sedan 1992. Koncernen innefattar idag fyra bolag: Särmark Assistans AB, Särmark Support AB, Särmark Ekonomiasistans AB och Scandinavian Rehab Center (SRC)¹, och drivs fortfarande av sina grundare, Mikael Särmark och Cecilia Ekholm. Mikael har egna erfarenheter av att leva med en förvärvad funktionsnedsättning, medan Cecilia har arbetat som personlig assistent – en kombination som präglar vårt engagemang och vår förståelse för personlig assistans på djupet.

Verksamheten vilar på respekt och tillit till varje individ – både våra kunder och våra medarbetare. Grunden är en assistans som utgår från människors behov och önskemål, där självbestämmande och kvalitet står i centrum.

Idag är Särmark Assistans en väletablerad aktör med kontor runtom i Sverige. Särmark strävar efter att vara det bästa alternativet inom personlig assistans och fortsätter att arbeta för att alla människor ska ha rätt till en assistans av hög kvalitet, med verkligt inflytande över sin vardag – precis som när vi grundades för drygt 30 år sedan.

Särmarks Assistans affärsmodell är tänkt att vara tillgänglig och fungera för så många assistansberättigade som möjligt. Modellerna

ska vara konkurrenskraftiga och möta marknadens efterfrågan. Särmarks befintliga kundstock finns i dessa kundmodeller: Aktiv, Trygg, Egen arbetsgivare, BAS samt avlösarservice och ledsagning. Under våren 2024 fattade Särmarks styrelse och koncernledning beslut om att inte längre erbjuda kundmodellen Egen arbetsgivare. Dessa kunder erbjöds kundmodell Aktiv.

Särmarks hållbarhetsarbete

Särmarks hållbarhetsarbete leds av HR- och kvalitetschef tillsammans med en projektgrupp som består av medarbetare på HR- och kvalitet. Koncernen har påbörjat anpassningen till kraven i CSRD och tillhörande rapporteringsstandarder vilket inneburit att fler delar av organisationen involverats i arbetet och att flera nya datapunkter ska inhämtas. Särmarkkoncernen inväntar vidare besked om rapporteringskraven enligt CSRD, med utgångspunkt i Omnibus-förslaget. Denna hållbarhetsrapport avser Särmark Assistans som är den huvudsakliga verksamheten.

Identifiering av Särmarks viktigaste intressenter

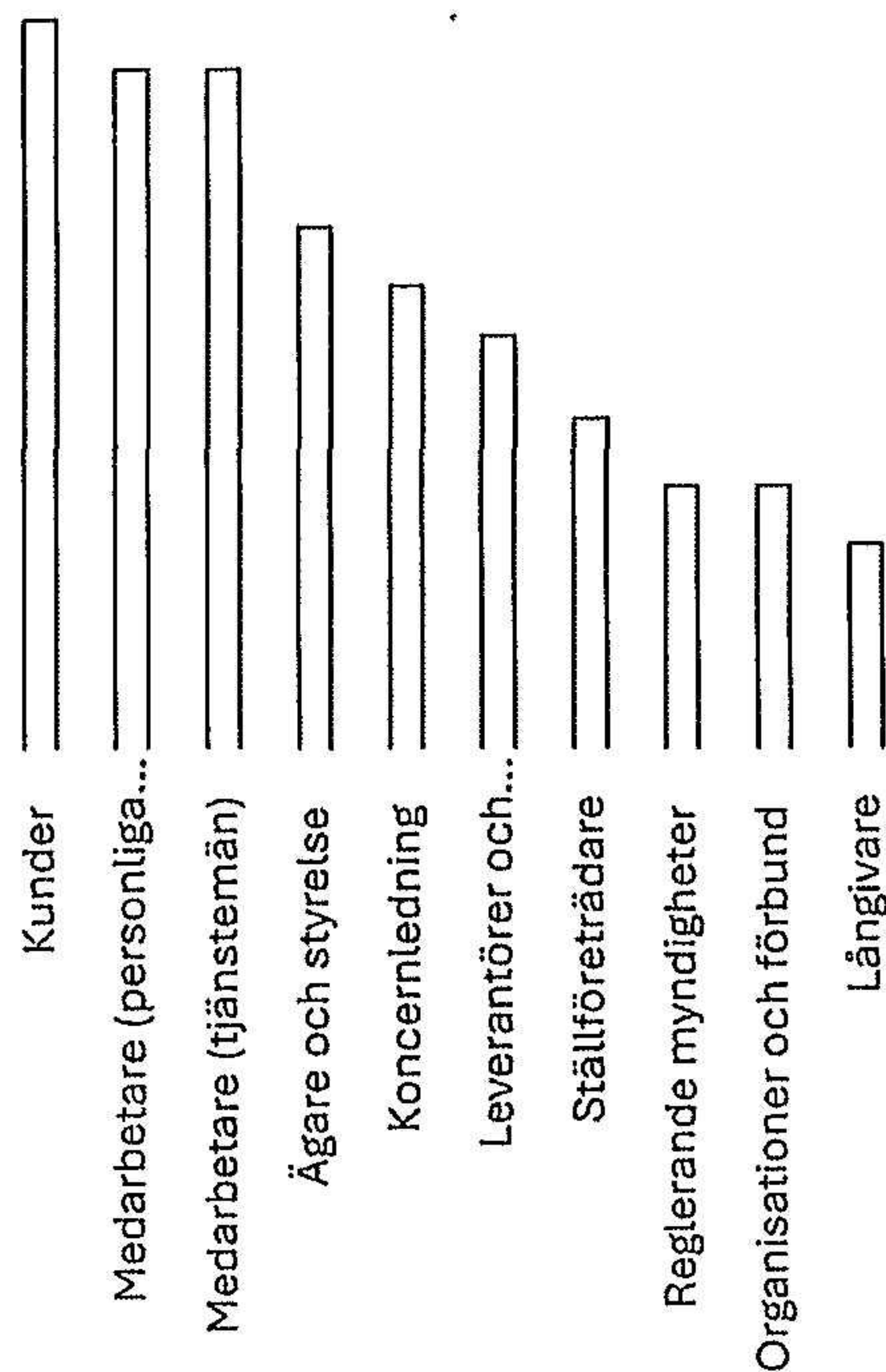
Som om ett första steg i hållbarhetsarbetet genomförde projektgruppen för koncernens hållbarhetsarbete en intressentenkät riktad till styrelse och koncernledning. Syftet med enkäten var att skapa en tydlig riktning för att identifiera verksamhetens mest

¹ Särmark Assistans AB: 556506-3772, Särmark Support AB: 556456-4473, Särmark Ekonomiasistans AB: 556548-0232, SRC: B93399574.

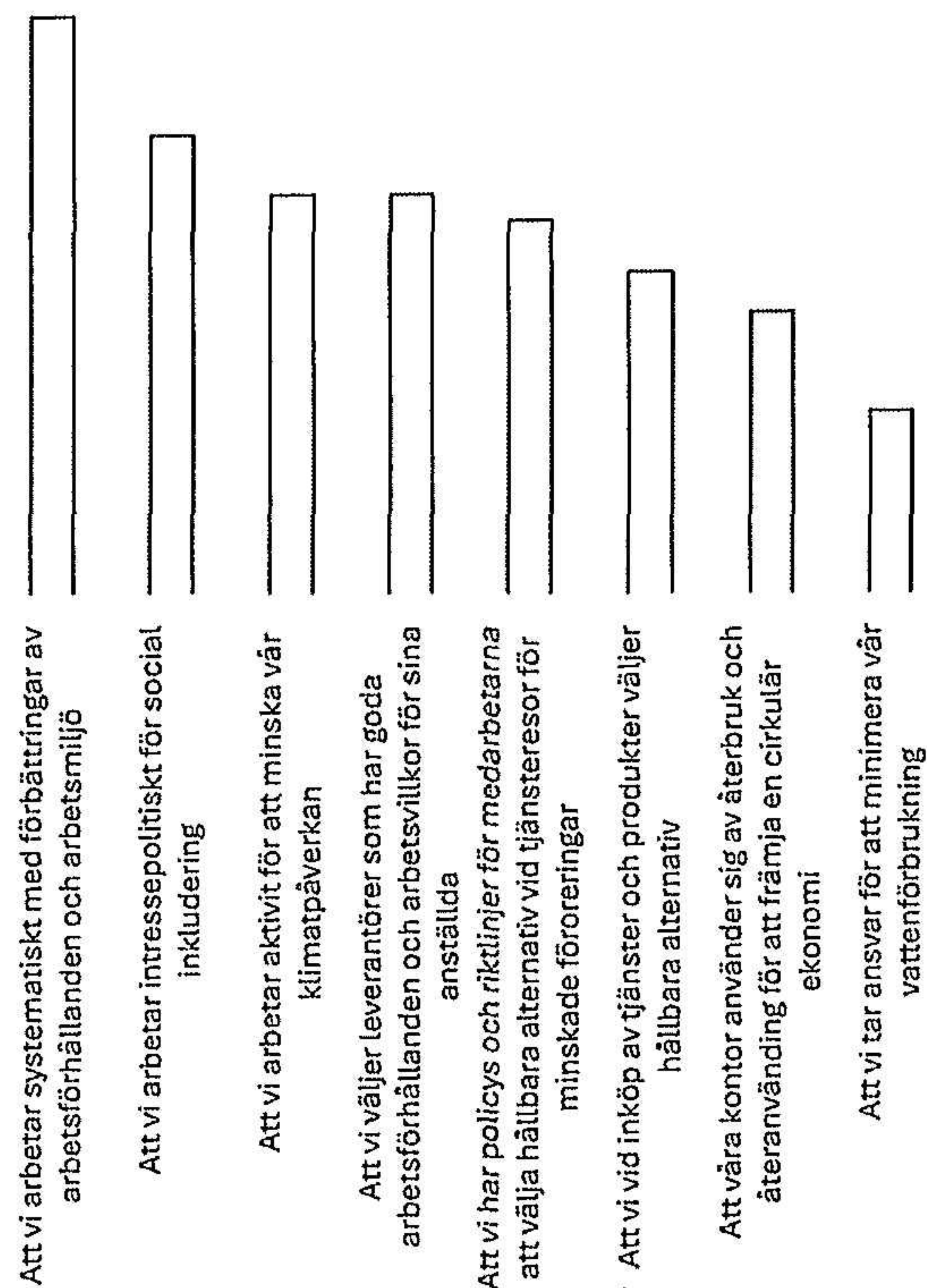
betydelsefulla intressenter och säkerställa att arbetet ligger i linje med de krav och förväntningar som ställs på verksamheten.

Resultatet visade att de mest centrala intressenterna för Särnmarks hållbarhetsarbete är kunder, personliga assistenter, tjänstemän samt koncernledning och styrelse. Intressenternas synpunkter har utgjort ett centralt underlag för att definiera inriktningen och prioriteringarna i hållbarhetsarbetet, såsom det redovisas i 2024 års hållbarhetsrapport.

Särnmarks väsentliga intressenter enligt koncernens styrelse och ledningsgrupp



Övergripande riktning från koncernens styrelse och ledningsgrupp












Väsentlighetsanalys

Utifrån den inledande screeningen med koncernledning och styrelse har fler intressenter involverats för att skapa koncernens väsentlighetsanalys. Involverade intressenter i intressentdialogen var koncernens tjänstemän, kunder och personliga assistenter och vilka frågor som intressenterna har besvarat är utifrån styrelsen och ledningsgruppen primära områden (enligt tabellen ovan). Utifrån intressenternas samlade svar har detta i kombination med koncernens policy och andra styrdokument resulterat i vår väsentlighetsanalys. Analysen belyser de mest betydelsefulla hållbarhetsaspekterna inom vår miljö- och klimatpåverkan (Environment), vårt arbetsgivaransvar och sociala påverkan (Social) samt vår verksamhet och styrning (Governance), och fungerar som en vägledning för Särmarks hållbarhetsarbete och stöd i vårt fortsatta arbete i implementeringen av CSRD-rapportering.



VÄSENTLIGHETSANALYS

| Miljö och klimatpåverkan (E) | Arbetsgivaransvar och social påverkan (S) | Verksamhet och styrning (G) |
|--|--|---|
| <p>INTRESSEENTER</p> <ul style="list-style-type: none"> Minskad klimatpåverkan genom resurseffektivitet och miljövänliga val och ansvarsfull återvinning. Hållbara elleverantörer samt minskad användning av engångsprodukter. Energieffektivisering och minskade utsläpp, särskilt kopplat till transporter och energianvändning. | <p>INTRESSEENTER</p> <ul style="list-style-type: none"> Attraktiva arbetsvillkor och en trygg arbetsmiljö. Jämställdhet och mångfald som en del av koncernens kultur och strategi. | <p>INTRESSEENTER</p> <ul style="list-style-type: none"> Ett starkt intressepolitiskt arbete för social inkludering och motverka diskriminering. Styrning genom efterlevnad av policies för tydliga riktlinjer för mutor och gåvor. Affärsetik och integritet, särskilt kopplat till dataskydd och informations säkerhet. Transparens i rapportering och uppföljning av nyckeltal och hållbarhetsmål. |
| <p>POLICYS</p> <ul style="list-style-type: none"> Hållbarhetspolicy Resepolicy | <p>POLICYS</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbetsmiljöpolicy Kompetenspolicy Lönepolicy Diskrimineringspolicy | <p>POLICYS</p> <ul style="list-style-type: none"> Hållbarhetspolicy Dataskyddspolicy Jämställdhetspolicy Kvalitetspolicy Diskrimineringspolicy |
| <p>FN:S GLOBALA MÅL</p>    | <p>FN:S GLOBALA MÅL</p>    | <p>FN:S GLOBALA MÅL</p>    |

Tjänstemän och personliga assistenter har en viktig roll i det här arbetet genom att bidra till klimatsmarta lösningar i det dagliga arbetet.

Intressentdialogen visar vilka områden som intressenterna värderar högst inom miljö- och klimat.

Prioriterade områden - Miljö och klimat

Att vi minimerar användningen av engångsprodukter på våra kontor

Att våra kontor sorterar sitt avfall för återvinning

Att våra kontor väljer elleverantörer som använder förnybar energi

Att våra kontor återvinner och återbrukar IT- och kontorsutrustning

Att möten i första hand sker i digital form för att minimera tjänsteresor

Att vi aktivt försöker påverka medarbetare att välja ett miljövänligt transportmedel till och...

Att vi arbetar för att medarbetarnas resor i tjänsten ska bidra minimalt till föroreningar

Tjänstemän Personliga assistenter Kunder

Miljö- och klimatpåverkan (E)

Särmarknadsgruppen har ett ansvar att minska sin miljöpåverkan och bidra till en hållbar resursanvändning, i enlighet med FN:s globala mål (Mål 12) och vi strävar efter att minska vårt ekologiska fotavtryck genom att främja medvetna val och hållbara arbetsmetoder. I linje med klimatmålen (Mål 13) arbetar vi för att anpassa oss till och mildra klimatförändringarna genom att minska utsläpp och effektivisera resursanvändningen, samtidigt som vi stödjer en mer cirkulär ekonomi. Särmarknadsgruppenns hållbarhetspolicy är vägledande för hur koncernen ska arbeta för att minska verksamheternas påverkan på klimatet och miljön, bland annat genom att främja mer miljövänliga transporter och resande och minska miljöbelastningen av läkemedel och förbrukningsvaror.

Konkret handlar arbetet om att successivt digitalisera våra arbetsflöden för att reducera pappersförbrukningen, maximera materialåtervinning, fasa in förnybara drivmedel i fordonsflottan, ställa krav på våra leverantörer, samt aktivt minska inrikes flygresor till förmån för mer hållbara resealternativ.

Arbetsförhållanden
och social
påverkan

Miljö och
klimatpåverkan

Verksamhet och symning

Nyckeltal

| Återvinning av avfall | 2024 | MÅLTAL |
|---|-----------|------------------------------|
| Koncernens återvinning totalt i % | | |
| - Plast | 67 | 100 |
| - Papper | 89 | 100 |
| - Metall | 78 | 100 |
| - Glas | 89 | 100 |
| - Matavfall | 89 | 100 |
| Tjänsteresor | 2024 | MÅLTAL |
| Tjänsteresor med inrikesflyg ska minska i CO ₂ utsläpp | 4339 kg | Minska i jämförelse med 2024 |
| Tjänsteresor med bil ska minska i CO ₂ -utsläpp | 35 347 kg | Minska i jämförelse med 2024 |

Uppföljning och arbete med nyckeltal

För att säkerställa att verksamheten utvecklas i rätt riktning använder Särmarknkoncernen ett antal centrala nyckeltal inom området miljö- och klimatpåverkan. Dessa nyckeltal har identifierats som särskilt viktiga för att mäta och följa upp vår påverkan och vår utveckling med att minska vår klimatpåverkan.

| Återvinning av avfall per kontor | Plast | Metall | Papp | Glas | Matavfall | Grovt avfall |
|----------------------------------|-------|--------|------|------|-----------|--------------|
| <i>Gävle</i> | x | ✓ | x | ✓ | x | ✓ |
| <i>Uppsala</i> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <i>Sundbyberg</i> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <i>Visby</i> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <i>Karlstad</i> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <i>Kinna</i> | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <i>Malmö</i> | x | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <i>Linköping</i> | x | x | x | x | x | x |
| <i>SRC</i> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Återvinning av avfall

Som en del av vårt hållbarhetsarbete har vi under de senaste åren intensifierat våra insatser för att minska avfallsmängder. Vårt fokus är att ta ansvar för hela värdekedjan – från inköp till avfallshantering. Det avfall som genereras ska i möjligaste mån återvinnas. Under 2024 har vi:

- Säkerställt att källsorteringssystem finns på nytt kontor (Malmö).
- Informerat medarbetarna om vikten av återvinning.
- Försökt upphandla leverantörer som är certifierade återvinningspartners för säkrare och mer effektiv avfallshantering.

Som tabellen visar så sker återvinning på majoriteten av våra kontor, men det finns fortfarande enstaka kontor där avfall inte källsorteras. Detta beror dels på lokala rutiner och att kunskap kring återvinning varierar, dels på att fastighetsägaren i vissa fall inte erbjuder tillräckliga förutsättningar för en fungerande återvinning, exempelvis genom avsaknad av sorteringslösningar i fastigheten. Vi ser över dessa utmaningar och arbetar aktivt för att säkerställa att samtliga kontor har möjlighet att återvinna i enlighet med våra hållbarhetsmål.

Minska användningen av engångsprodukter

Intressentdialogen visar att ett av de områden som intressenterna värderar högst är att verksamheten minimerar användningen av engångsprodukter. Pappersprodukter i kontorsmiljö används i regel endast en gång och kan därmed betraktas som engångsartiklar. En hög pappersförbrukning kan därför ses som en indikator på användningen av engångsprodukter. Genom att minska pappersanvändningen och öka digitaliseringen bidrar företaget till att minska resursförbrukningen.

Inköp av pappersprodukter 2024

Under 2024 kan vi se koncernens totala inköp av kontorsmaterial och profilprodukter uppgå till 200 000 kr vilket är avsevärd i minskning i jämförelse med 2023. Av 2024 års totala inköp utgjordes 12 857 kr köp av A4-papper samt ytterligare 22 334 kr tryckta kuvert. Dessutom inköptes kollegieblock för totalt 1 324 kr. Totalt uppgick pappersrelaterade inköp till 36 515 kr under året.

Företaget har under senare år arbetat aktivt med att minska sin pappersförbrukning, bland annat genom en ökad digitalisering av kommunikationen med både kunder och medarbetare. Detta arbete är en del av en övergripande hållbarhetsstrategi som syftar till att minska resursanvändning och miljöpåverkan.

Från och med 2024 införs även en mer detaljerad uppföljning av pappersinköp, i syfte att förbättra spårbarheten och skapa ett tydligare underlag för framtida hållbarhetsrapportering. Denna åtgärd stödjer företagets ambition att arbeta mer datadrivet med sina miljömål och målet för 2025 är att ytterligare minska pappersrelaterade inköp.

Som en del av vårt arbete med cirkulär ekonomi har vi under året förstärkt vårt fokus på att återvinna IT-utrustning. Vi ser digital infrastruktur som en viktig resurs, och genom att maximera livslängden på våra IT-produkter minskar vi både miljöpåverkan och resursförbrukning.

Återvinning – IT utrustning

4%

27%

73%

96%

Återanvänt: Återvunnet För försäljning i utomlands
För försäljning i Sverige

- Utrustning som inte längre uppfyller våra krav återförs till marknaden via certifierade återförsäljare.
- Sliten eller trasig utrustning materialåtervinns i samarbete med godkända återvinningsföretag för att ta tillvara värdefulla resurser.
- Vi återvinner IT-utrustning och integrerar cirkuläritet i våra inköp, bland annat genom att välja produkter med lång livslängd och god reparerbarhet.

22 491 kg CO₂ koldioxidbesparing

Det motsvarar energin för att driva 2063 kylskåp i ett år eller köra tre varv runt jorden med bil. Detta är ett konkret resultat av vårt mål att minska resursanvändning och miljöbelastning i enlighet med vår hållbarhetspolicy.²

Genom samarbete med en extern aktör samt interna rutiner har vi utvecklat ett systematiskt arbetssätt som innebär att:

- All IT-utrustning – såsom datorer, skärmar, servrar och tillbehör – kartläggs, rensas och återanvänds inom organisationen i första hand.

Energiförbrukning

Energiförbrukning kWh per kontor

| | | | | |
|------------|------|---------|----------|-------|
| Kinna | 1108 | | | |
| Gävle | | 9522,2* | | |
| Visby | | | 10737,8* | |
| Linköping | | | 7698,8* | |
| Karlstad | 3557 | | | |
| Malmö | | 7800,1* | | |
| Uppsala | | | | 22900 |
| Sundbyberg | | | | 19491 |
| | 0 | 5000 | 10000 | 20000 |
| | | | 15000 | 25000 |

*Energiförbrukningen baseras på genomsnittliga värden från Energimyndigheten för lokaler uppförda före 2011. Då energikostnaden ingår i hyran för dessa fastigheter har exakt förbrukning inte kunnat specificeras.

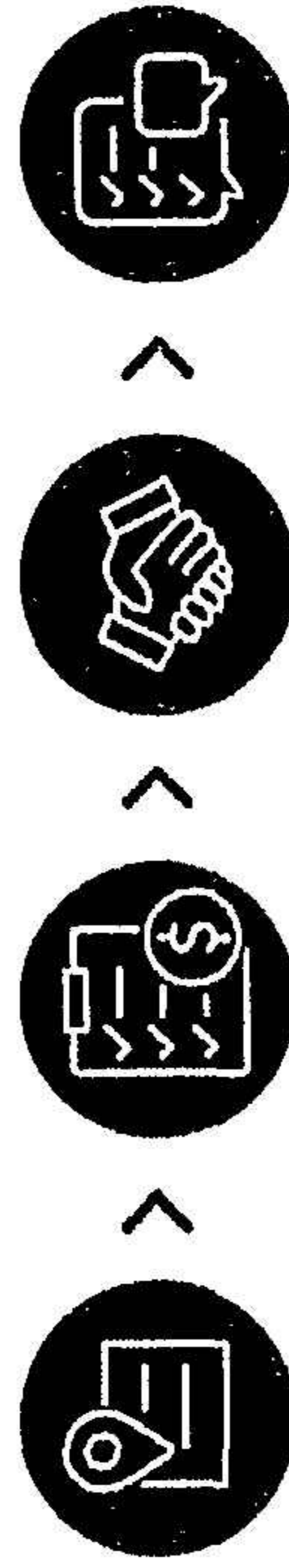
² Data hämtad från Inrigos statistikrapport

Under 2024 var den totala genomsnittliga elförbrukningen 82 815 kWh, vilket motsvarar ca 920 kWh per anställd tjänsteman.

Kontoren i Sundbyberg, Malmö och Kinna har gröna elavtal (100 % vattenkraft med åtagande). På övriga kontor ingår elförbrukningen och kostnaden i hyran och elavtal tecknas av hyresvärd. Målet för 2025 är att samtliga nya kontor ska ha möjlighet att redovisa sin egen energiförbrukning. Detta möjliggör en mer detaljerad uppföljning inom koncernen, vilket i sin tur skapar bättre förutsättningar för analyser, effektiviseringar och strategiska beslut.

Vår leverantörsprocess

Vi följer en strukturerad process för att säkerställa en hållbar leverantörskedja, med fokus på kartläggning, bedömning, urval samt uppföljning och dialog. Denna process ligger till grund för vårt arbete med att säkerställa att de leverantörer vi samarbetar med lever upp till våra krav på kvalitet, affärsetik och hållbarhet.



| Kartläggning | Bedömning | Urval och avtal | Uppföljning och dialog |
|--|--|---|---|
| Identifiering av befintliga leverantörer | Utvärdera leverantörerna utifrån ekonomiska och hållbarhetsmässiga kriterier | Välja leverantörer som lever upp till våra krav ✓ Teckna avtal | Följa upp att leverantören lever upp till förväntningarna Löpande dialog för att utveckla samarbetet |

Vi prioriterar aktörer som visar transparens, socialt ansvarstagande och ett aktivt arbete med att minska sin miljöpåverkan. Vid bedömning och urval av leverantörer utgår vi från att leverantörerna ska:

- Kollektivavtal för sina anställda
- Inneha en registrering av verksamheten och F-skattebevis
- Inneha en hållbarhetspolicy
- Kunna uppvisa samtliga delar i leverantörskedjan
- Kunna redovisa för kostnadsmedvetna val
- Påvisa lagerföretag och lagstadgade säkerhetsregler ska följas

| Primära leverantörer | Hygien-shoppen | WeFixIt | Elkraft | SJ | BRA flyg | Telia | Ragnsells |
|----------------------|----------------|---------|---------|----|----------|-------|-----------|
| Kollektivavtal | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| F-skattebevis | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Hållbarhetspolicy | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Leverantörskedja | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kostnadsmedvetenhet | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Lagerföretag | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Det kan konstateras att Särnmark Assistans primära leverantörer införlivar de skall-krav som efterfrågas. Särnmarks leverantörers egen leverantörskedja beskrivs av respektive leverantör via dialog vid upphandling och i flera fall i deras hållbarhetsarbete.

Klimatavtryck i enlighet med GHG-protokollet

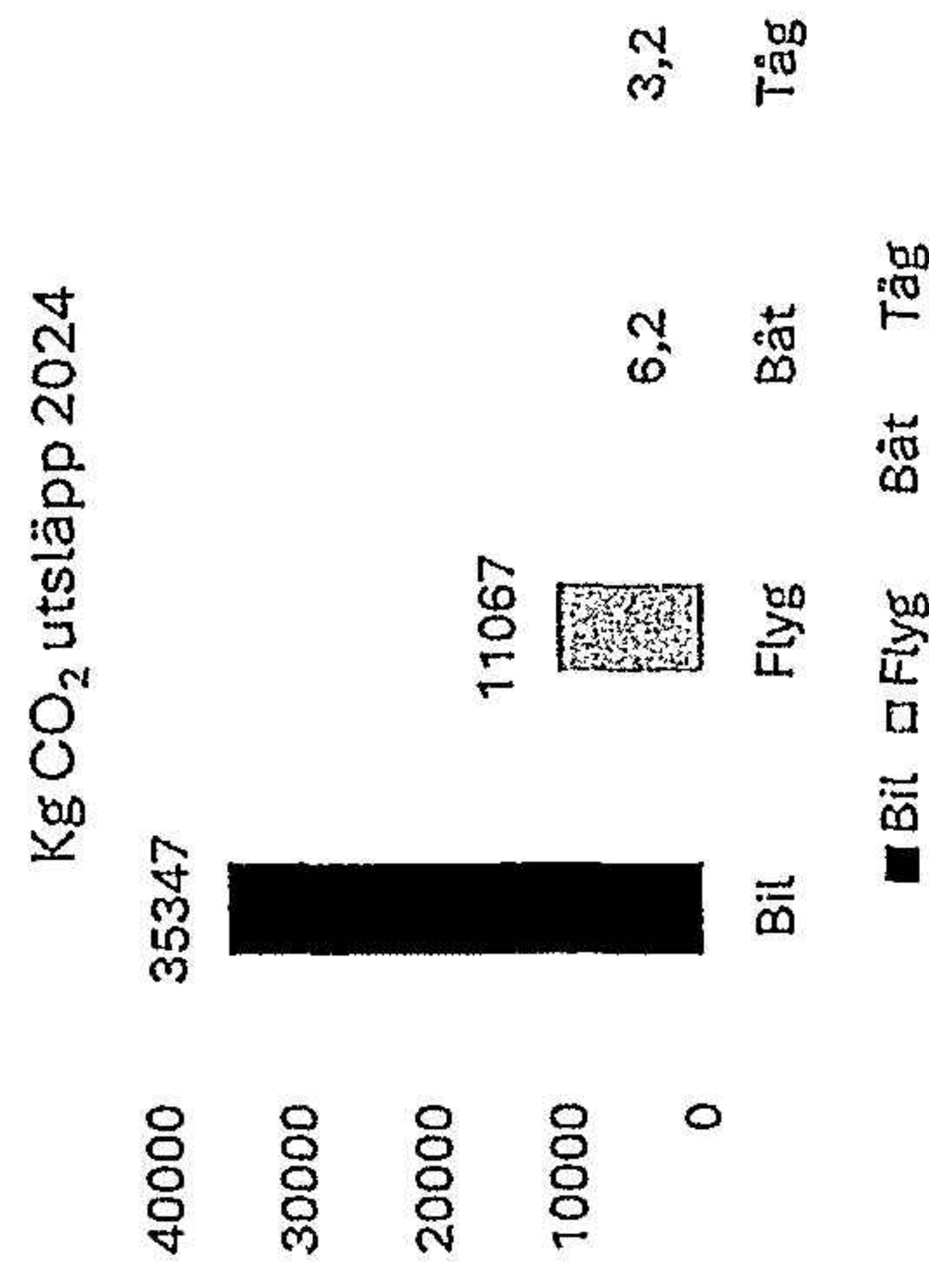
Som en del av rapporteringen redovisas verksamhetens utsläpp av växthusgaser enligt Greenhouse Gas (GHG) Protocol, en internationellt vedertagen standard för beräkning och rapportering av klimatpåverkan. GHG-protokollets struktur GHG-protokollet delar in utsläpp i tre olika kategorier.

Eftersom koncernen verkar inom personlig assistans och klimatvård, är vår klimatpåverkan främst kopplad till transporter, energiförbrukning och inköp av varor och tjänster. Vi redovisar våra utsläpp enligt följande:

- **Scope 1:** Direkta utsläpp från egna eller leaseade fordon som används i verksamheten för att ta sig till och från kunder och andra möten inom verksamheten.
- **Scope 2:** Indirekta utsläpp från till exempel inköpt el och uppvärmning av våra kontorslokaler.

Utsläpp som är kopplade till anställdas resor och leverantörskedjans klimatpåverkan (Scope 3) är svåra att estimeras och koncernen har i nuläget ingen metod för att beräkna detta. Inköp och anlåtande av nya leverantörer kommer att centraliseras succesivt under 2025 för att bättre möta våra krav inom social-, ekonomisk och miljömässig hållbarhet.

Koldioxidutsläpp från medarbetares resor i tjänsten



Koldioxidutsläpp från bilresor 2024

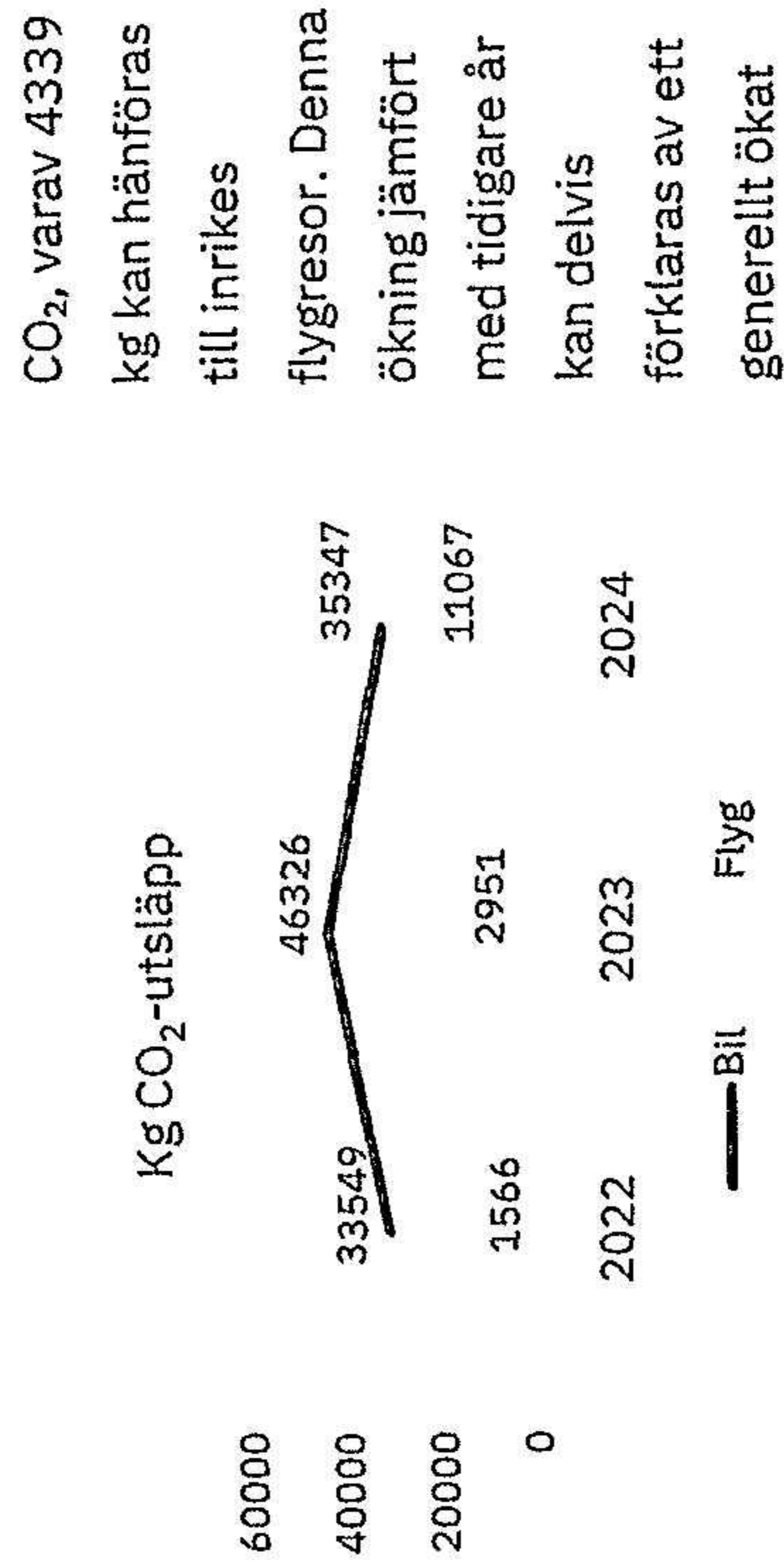
Särnmark har under 2024 genomfört beräkningar av koldioxidutsläpp relaterade till tjänsteresor med personbil, uppdelade efter bränslekategori. Utsläppen från bensindrivna bilar samt elhybrider (klassificerade som bensinbilar i denna beräkning) uppgick till totalt 30 139 kg CO₂. Utsläppen från resor med dieseldrivna fordon uppgick till 5 208 kg CO₂, vilket ger en sammanlagd utsläppsmängd på 35 347 kg CO₂ för året. Som jämförelse uppgick de totala utsläppen från bilresor till 46 300 kg CO₂ under 2023 och 33 600 kg CO₂ under 2022.

Det är dock viktigt att notera att beräkningsmodellen för 2024 skiljer sig från tidigare år, bland annat i hur olika fordonstyper kategoriseras och redovisas. Detta gör det svårt att dra entydiga slutsatser om

huruvida de faktiska utsläppen ökat eller minskat över tid. Skillnaderna i redovisning bör tas i beaktande vid eventuell tolkning av trender.

Koldioxidutsläpp från flygresor

Under 2024 beräknas koldioxidutsläppen från tjänsteresor med flyg som genomförts av Särmarks tjänstemän uppgå till totalt 11 067 kg



CO₂, varav 4339 kg kan hänföras till inrikes

flygresor. Denna ökning jämfört med tidigare år kan delvis förklaras av ett generellt ökat

flygresande, men också av att fler faktiska flygresor har kunnat redovisas tack vare ett nytt system för reseregistrering. Detta inkluderar även internationella resor till koncernens dotterbolag SRC. På grund av förändringen i redovisningssystemet bedöms årets data inte vara direkt jämförbara med tidigare år, vilket försvårar möjligheten att dra säkra slutsatser om bakomliggande orsaker till förändringen i utsläppsnivåerna.

Koldioxidutsläpp från tåg- och båtresor

Koldioxidutsläppen från Särmarks tågresor under 2024 uppskattas till 3,2 kg. Årets

beräkningar har gjorts med hjälp av ett mer precist

verktyg, vilket innebär att siffrorna inte är direkt

jämförbara med tidigare

år. Den upplevda ökningen i tågresor speglar både en

faktisk ökning av tågresandet och en förbättrad

möjlighet att redovisa genomförda resor.

Utsläpp från vårt båtresande under 2024 beräknas till 6,2 kg koldioxid.

Båtresor (till och från Gotland) har förekommit i koncernen även tidigare år men vi har inte haft tillgång till dessa data vilket gör att vi

inte kan göra några jämförelser.

Arbetsgivaransvar och social påverkan (S)

Särnmarks sociala hållbarhetsarbete utgår från FN:s globala mål:

- Mål 3: God hälsa och livskvalitet
- Mål 5: Jämställdhet
- Mål 8: Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt

Dessa mål är integrerade i våra styrdokument³.

Våra kunder är kärnan i verksamheten. Deras behov formar våra tjänster – utifrån etiska, hållbara och inkluderande perspektiv. Våra personliga assistenter är avgörande för kvaliteten i verksamheten. Därför är deras arbetsvillkor, hälsa och kompetensutveckling högt prioriterade.

Tjänstemän har en nyckelroll i att skapa goda arbetsförhållanden och driva hållbarhetsarbetet framåt. Koncernledning och styrelse ansvarar för att hållbarhetsperspektivet genomsyrar hela organisationen.

³ arbetsmiljöpolicy, jämställdhetspolicy, kompetenspolicy och lönepolicy

Vad tycker våra intressenter?

Intressenterna har olika prioriteringar inom området arbetsgivaransvar och social påverkan, men alla är överens om att hälsa och en god arbetsmiljö för våra medarbetare är viktigast.

Andra prioriteringar skiljer sig åt, såsom:

- Kunder och Personliga assistenter värderar kompetensutveckling högt.
- Tjänstemän prioriterar att attrahera och behålla medarbetare med rätt kompetens.

Prioriterade områden - Social hållbarhet

Att vi främjar god hälsa och arbetsmiljö för våra medarbetare

Att vi arbetar aktivt med kompetensutveckling för våra medarbetare

Att vi attraherar och behåller medarbetare med rätt kompetens

Att vi arbetar aktivt för att medarbetarna har en god balans mellan arbete och fritid

Tjänstemän Personliga assistenter Kunder

Nyckeltal

| | 2022 | 2023 | 2024 | MÅLTAL |
|--|------|------|------|--------|
| Sjukfrånvaro | 8,77 | 6,58 | 4,73 | 4,50 |
| Sjukfrånvaro Personliga assistenter | 6,15 | 3,14 | 4,07 | 3,50 |
| Sjukfrånvaro tjänstemän | 2022 | 2023 | 2024 | MÅLTAL |
| Nöjda medarbetare | 77 | 79 | 82 | 83 |
| NMI (Nöjd medarbetarindex) | 2022 | 2023 | 2024 | MÅLTAL |
| Kompetensutveckling | N/A | 16,2 | 16,8 | 100 |
| Samtliga nyanställda personliga assistenter ska genomgå intern Assistentutbildning | | | | |

Uppföljning och arbete med nyckeltal

För att säkerställa att verksamheten utvecklas i rätt riktning använder Särnmarkkoncernen ett antal centrala nyckeltal inom området arbetsgivaransvar och social påverkan. Dessa nyckeltal har identifierats som särskilt viktiga för att mäta och följa upp vår påverkan och våra framsteg inom social hållbarhet.

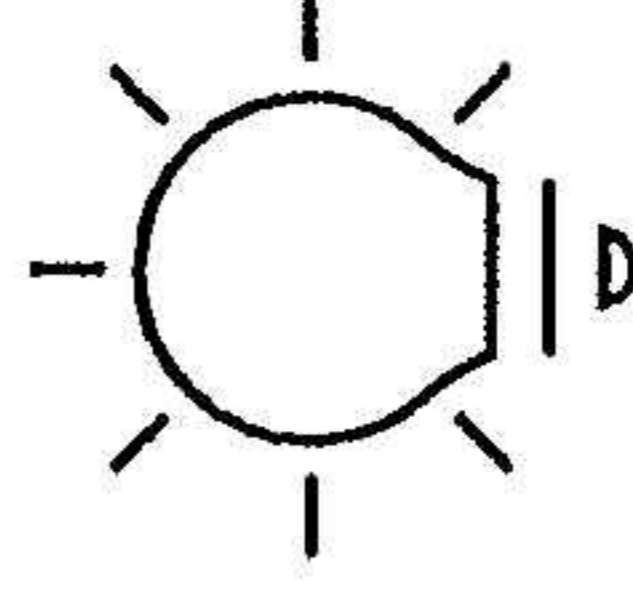
Sjukfrånvaro är ett av våra mest centrala uppföljningsområden. Genom att regelbundet följa sjukfrånvaro för både personliga assistenter och

tjänstemän – nedbrutet per lokalkontor – kan vi snabbt identifiera mönster, agera förebyggande och sätta in rätt insatser.

För att förbättra närvaron och förebygga ohälsa arbetar vi bland annat med:

- Månadsvis uppföljning av nyckeltal per kontor
- Tydliga rutiner för sjuknämnan
- Tidiga kontakter med korttidsfrånvarande och sjukskrivna medarbetare för att erbjuda stöd och utreda ohälsa.
- Chefsstöd och strukturerade processer för återgång i arbete vid längre frånvaro.

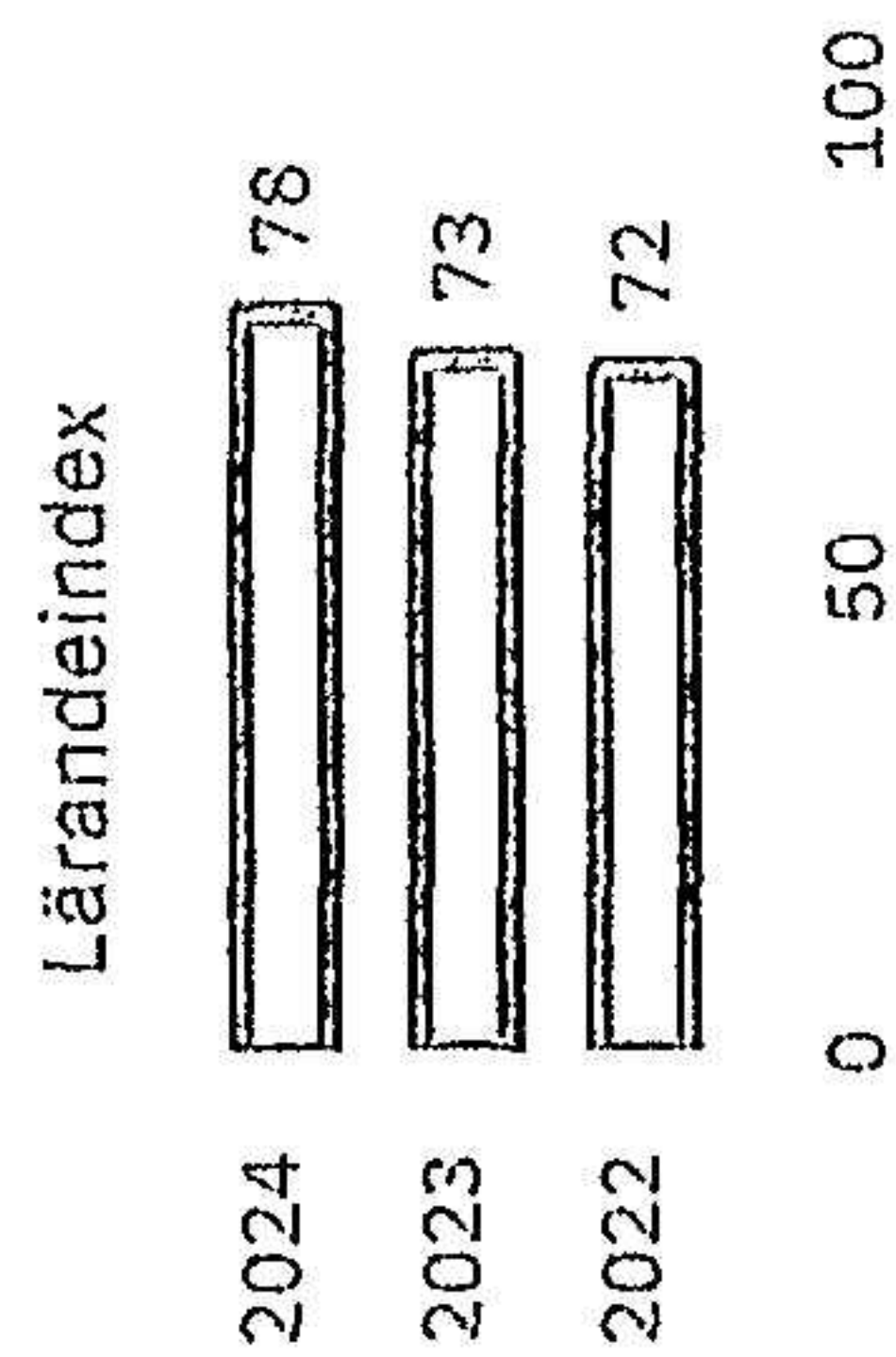
Även andelen medarbetare som genomgått intern assistentutbildning är ett viktigt nyckeltal. Här arbetar vi långsiktigt för att nå målet att alla nyanställda ska genomgå utbildningen – en insats som stärker kompetensen och bidrar till både medarbetarnas trygghet och verksamhetens kvalitet. Genom dessa åtgärder och den löpande uppföljningen säkerställer vi ett systematiskt förbättringsarbete där varje medarbetares hälsa, närvaro och utveckling är i fokus.



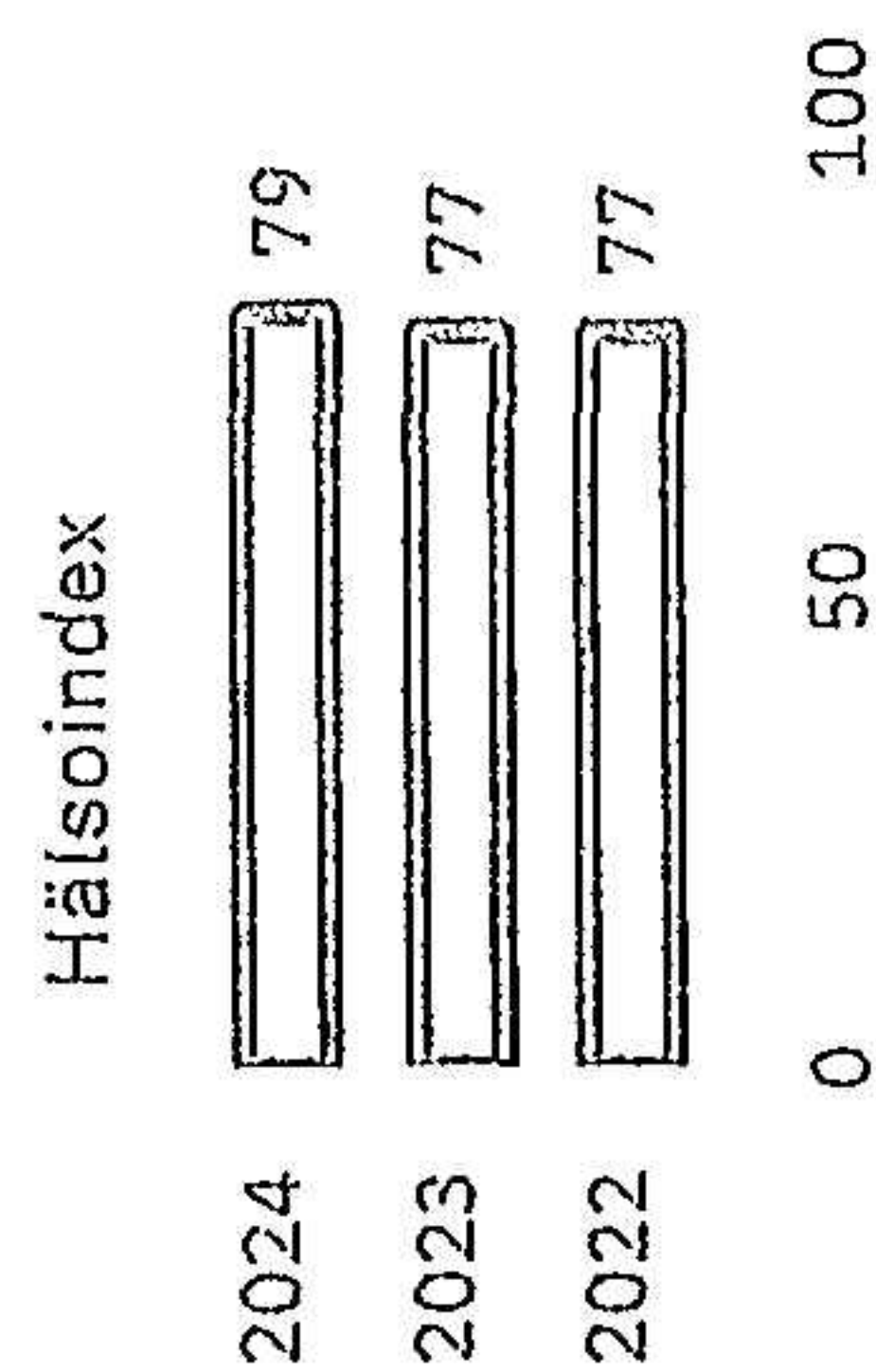
Resultatet från medarbetarundersökningen för tjänstemän 2024

76 %

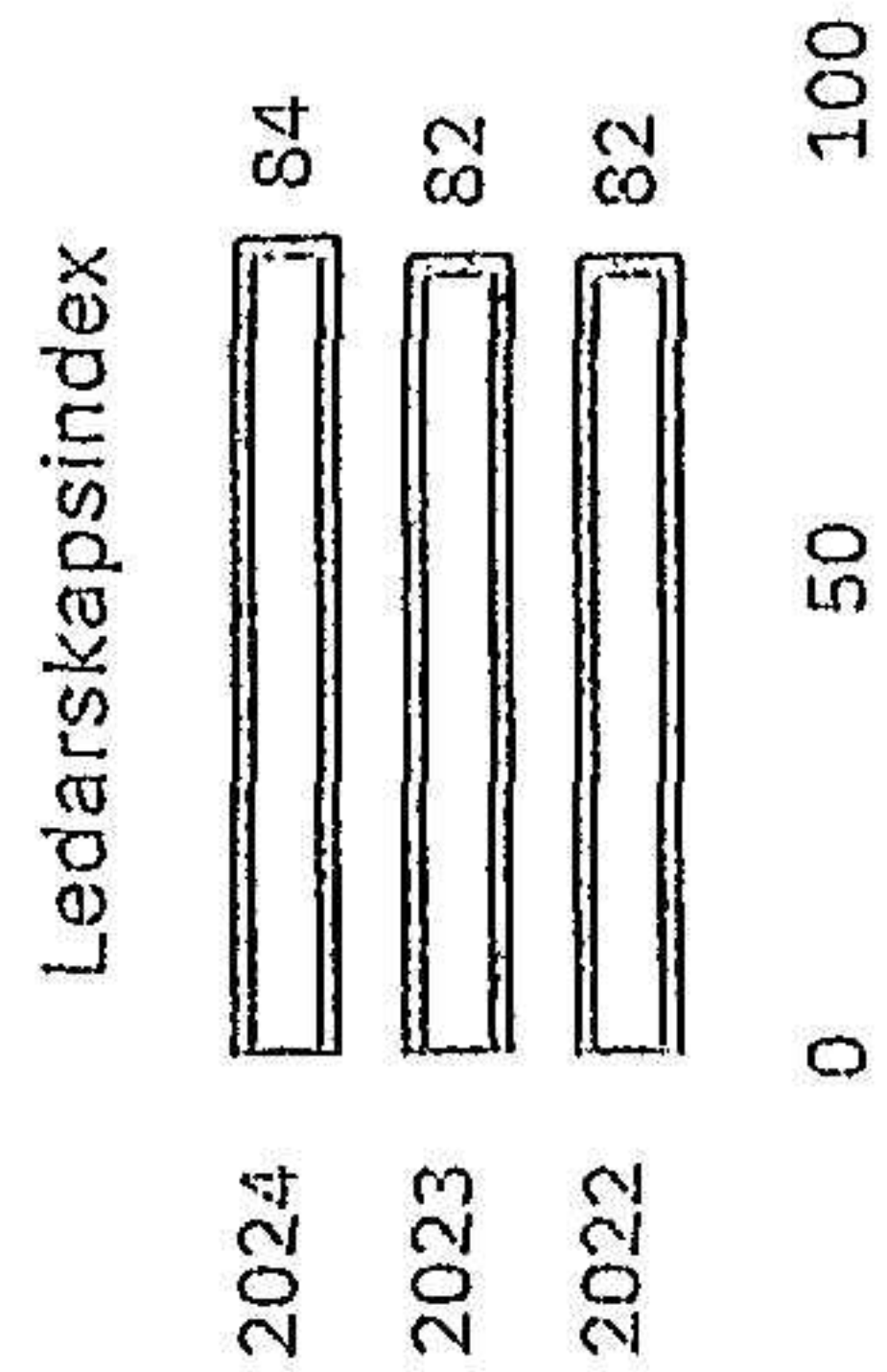
NMI är en av våra centrala nyckeltal. Nedan lyfter vi fram ytterligare tre index från medarbetarundersökningen, vilka har identifierats som prioriterade av våra intressenter. svarsfrekvens



Totalt lärandeindex har ökat med sex procent sedan föregående år. Tjänstemännen upplever att det är lätt att hitta kompetens inom avdelningen och att kunskap delas i gruppen. Upplevd egen kompetens har också ökat – från 88 % till 93 % – vilket innebär att fler känner att de har rätt kompetens för sina arbetsuppgifter.



I medarbetarundersökningen för 2024 har hälsoindex stigit med två procent. Trots en liten ökning i upplevd stress – där andelen som upplever tillräcklig tid för återhämtning minskat marginellt med en procent – har stödet från arbetsgivaren ökat markant. Stödindex steg från 84 % till 89 %, vilket väger upp och förklarar det förbättrade hälsoindexet.



Ledarskap är avgörande för trivsel och förmågan att behålla kompetens. Ledarskapsindex ökade med två procent och visar på fortsatt positiv utveckling. Vi tror att ökningen även är en effekt av den ledarskapsutbildning som koncernens chefer genomförde under våren 2024.

NMI

77%

79%

82%

2022

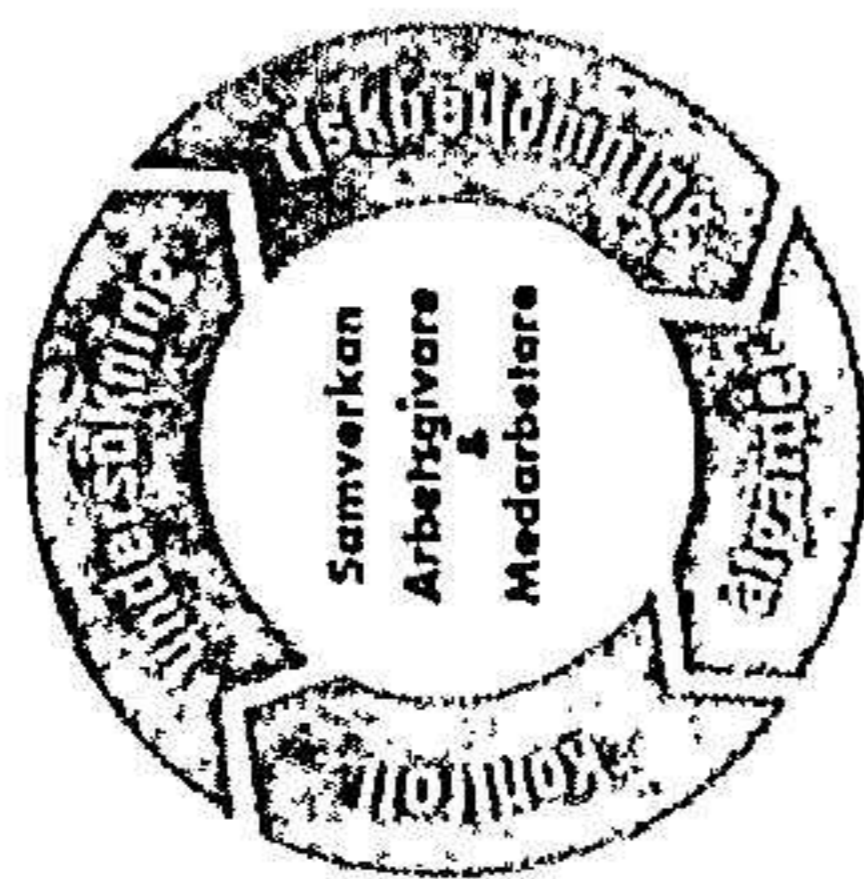
2023

2024

17

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Koncernens övergripande mål inom arbetsmiljöområdet är att främja friskfaktorer och förebygga arbetsrelaterade skador och ohälsa.



För personliga assistenter utgörs den fysiska arbetsmiljön av kundens hem och andra miljöer där kunden vistas. För Särmarkkoncernens tjänstemän omfattar den fysiska arbetsmiljön företagets kontorsmiljöer samt arbetsplatsen vid

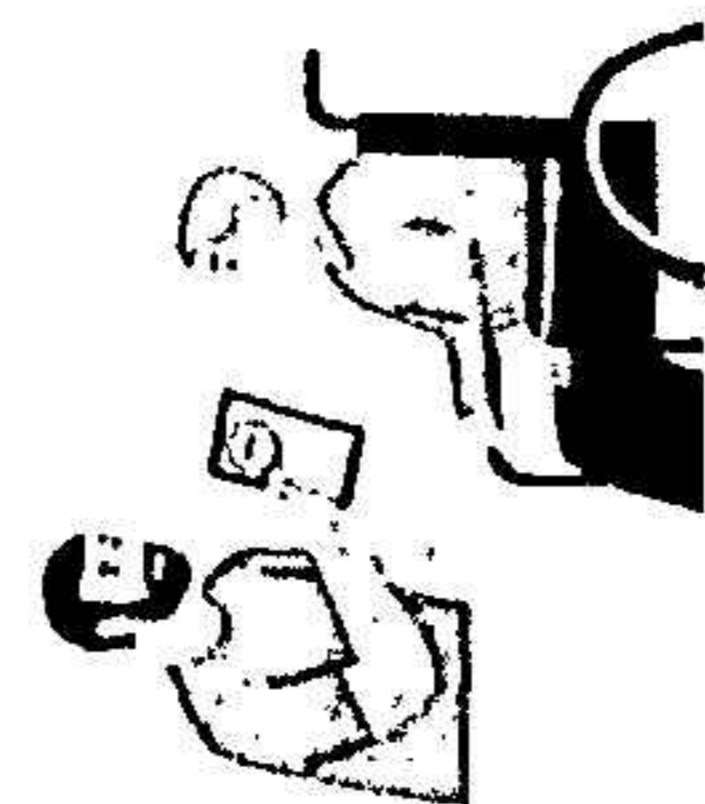
distansarbete, vilket vanligtvis är medarbetarens bostad. För SRC:s medarbetare omfattar den fysiska arbetsmiljön den träningsanläggning med tillhörande område där verksamheten i huvudsak bedrivs.

Inom kundernas assistanslösningar är arbetsmiljöansvaret tydligt fördelat i organisationen. VD har delegerat arbetsmiljöuppgifter till rollen Kundensvarig, som därmed bär ett övergripande ansvar för arbetsmiljöarbetet inom respektive kunduppdrag.

För att upprätthålla ett effektivt och levande arbetsmiljöarbete genomförs årliga arbetsmiljögenomgångar, arbetsmiljöfrågor integreras i ordinarie personalmöten och medarbetare uppmuntras att kontinuerligt rapportera identifierade risker och brister. På så sätt säkerställs att arbetsmiljöarbetet förblir en naturlig och integrerad del av det dagliga arbetet.

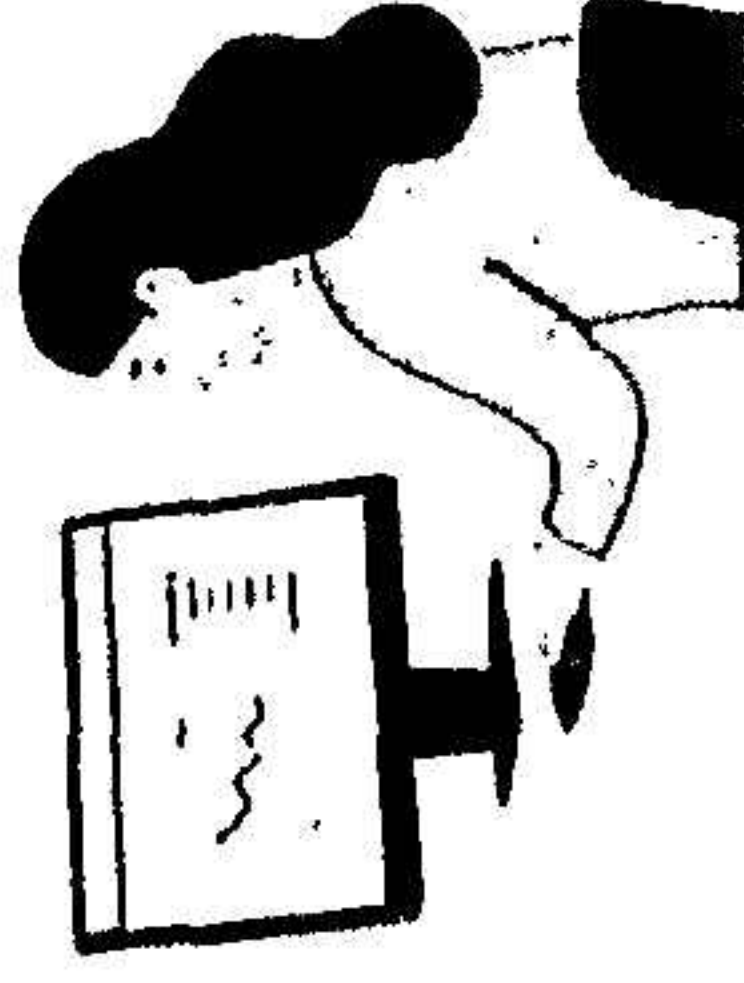
Digitalisering med hållbarhet och kunden i fokus

Inom den personliga assistansen är själva kärnan – det praktiska och relationsbaserade stödet till individen – i grunden ett icke-digitalt arbete. Det mänskliga mötet, kontinuiteten och närvaron är avgörande för kvaliteten i insatsen och kan inte ersättas av teknik. Men digitalisering har en viktig roll att spela i att stärka hållbarheten inom branschen – socialt, miljömässigt och ekonomiskt – särskilt när den utgår från kundens perspektiv och behov.



Social hållbarhet – Genom digitala verktyg kan brukare ges större inflytande över sin assistans. I Särmark är det via tidrapporteringsystemet Tidvis som kunder och personliga assistenter kan ta del av information, schemalägga arbetet och kommunicera med arbetsgivaren/assistansansordnaren. Det stärker självbestämmande och delaktighet, vilket är centralt i den personliga assistansen. För personliga assistenter kan digital kommunikation med arbetsgivaren bidra till tydligare rutiner, lättare att hitta relevant information, bättre introduktioner och ökad trygghet i uppdraget – vilket i sin tur skapar mer stabila arbetsförhållanden och kontinuitet för brukaren.

Ekonomisk hållbarhet – Särnmark har ökat digitaliseringen av administrationen genom tidrapporteringssystemet Tidvis. Vi har därmed kunna effektivisera schemaläggning, dokumentation och lönehantering, samtidigt som vi minskat behovet av manuell pappershantering. Särnmark har verksamhet i hela landet och våra kunder och personliga assistenter befinner sig ibland långt ifrån något av våra kontor. Därför genomför vi i hög grad digitala möten och utbildningar vilket vi ser som ett sätt att öka tillgängligheten till kunder och medarbetare trots ett ibland stort geografiskt avstånd.



Kompetensutveckling

Särnmarkkoncernen arbetar strategiskt med kompetensutveckling för både personliga assistenter och tjänstemän. Genom digitala utbildningar säkerställs bred tillgänglighet och flexibilitet, samtidigt som hållbarhetsaspekten stärks.

Personliga assistenter

Digitala utbildningslösningar är en viktig del i vårt hållbarhetsarbete och möjliggör en bredare tillgänglighet för medarbetare över hela landet. Detta bidrar till att fler personliga assistenter får tillgång till nödvändig kunskap, vilket ses som en central framgångsfaktor.

Vid nyanställning ska samtliga personliga assistenter genomgå en kortare digital introduktionsutbildning. Därtill erbjuds utbildningar vid

behov inom arbetsmiljö, medarbetsledarskap samt praktiska utbildningar anpassade efter den enskilda kundens behov och arbetsplatsens förutsättningar. Den individuella introduktionen hos kunden är en grundläggande komponent för att säkerställa att assistenten har rätt kompetens för uppdraget.

I tidredovisningssystemet Tidvis finns möjlighet att dokumentera och kartlägga de personliga assistenternas kompetenser, vilket skapar förutsättningar för en mer strukturerad och långsiktig kompetensutveckling inom denna medarbetargrupp.

Tjänstemän

Under våren 2024 genomfördes en extern ledarskapsutbildning vid fyra tillfällen där samtliga chefer och några teamledare medverkade. Fokus för utbildningen var ökat personligt ansvarstagande och förståelse för sin egen roll. Cheferna fick verktyg, insikter och träning, såsom coaching, direkt kommunikation och att sätta ord på sitt eget ledarskap.

Tjänstemän uppmantras att ta ett aktivt ansvar för sin kompetensutveckling och att dela med sig av kunskap inom organisationen. Vi främjar en kultur präglad av öppen dialog, feedback och kontinuerligt lärande. Detta speglas även i resultat från medarbetarundersökningar, där lärandeindex under flera år visat på en stark kollegial lärandekultur.

Som en del av det kontinuerliga utvecklingsarbetet har koncernen ett samarbete med kompetensportalen Eduhouse. Genom denna plattform får tjänstemän tillgång till ett brett utbud av onlineutbildningar och webinarier. Under 2024 var den genomsnittliga utbildningstiden på Eduhouseportalen 1 timme och 17 minuter per person, vilket vi ser som ett lågt antal timmar för själv-lärande. Vi ser att fokus för 2025 behöver vara att påminna medarbetarna att själva vara delaktiga i och frigöra tid för att använda sig mer av kompetensportalen. Målet är att varje medarbetare ska lägga i genomsnitt 1 timme/månad under 2025 för att sedan succesivt öka under 2026 till ett genomsnitt på 1,5 timme/månad och att det blir ett naturligt inslag i varje medarbetares arbete.

Kompetensutvecklingsbehov inom organisationen följs regelbundet upp av HR- och kvalitetsavdelningen. Exempel på insatser är deltagande i forum och seminarier, utveckling och uppdatering av interna processer och rutiner samt att säkerställa hög tillgänglighet för frågor och dialog. Implementeringen av ett nytt HRM-system under 2023 har gett Särnmark förbättrad insyn i de kompetenser som finns inom tjänstemannaorganisationen. Detta har stärkt möjligheten att systematiskt kartlägga och analysera framtida kompetensbehov inom verksamheten.

Medarbetare på SRC

SRC:s medarbetare består av ett litet sammansvetsat team med lång erfarenhet av rehabiliteringsverksamhet. Det är verksamhetschef på

plats som ansvarar för processerna för introduktion av eventuella nya medarbetare samt följer upp behov och önskemål om kompetensutveckling av befintliga medarbetare. Interna utbildningar så som avvikelshantering och fördjupning kvalitetsledningssystem sker digitalt med HR/Kvalitetsavdelningen.

Onboarding

En välplanerad onboarding är ett verktyg för att ge nyanställda en bra start och säkerställa att de snabbt blir en del av Särnmark Support respektive Särnmark Assistans. Genom en strukturerad introduktion skapas förutsättningar för engagemang, trivsel och produktivitet, vilket i sin tur minskar personalomsättningen och bidrar till en hållbar arbetsmiljö. Särnmarks onboardingprocess fokuserar på verksamheternas rutiner, arbetsätt värderingar, arbetsmiljö och hållbarhetsmål för att alla medarbetare ska känna sig trygga och delaktiga i vårt långsiktiga arbete.

Nyanställning -
onboarding startas
av HR

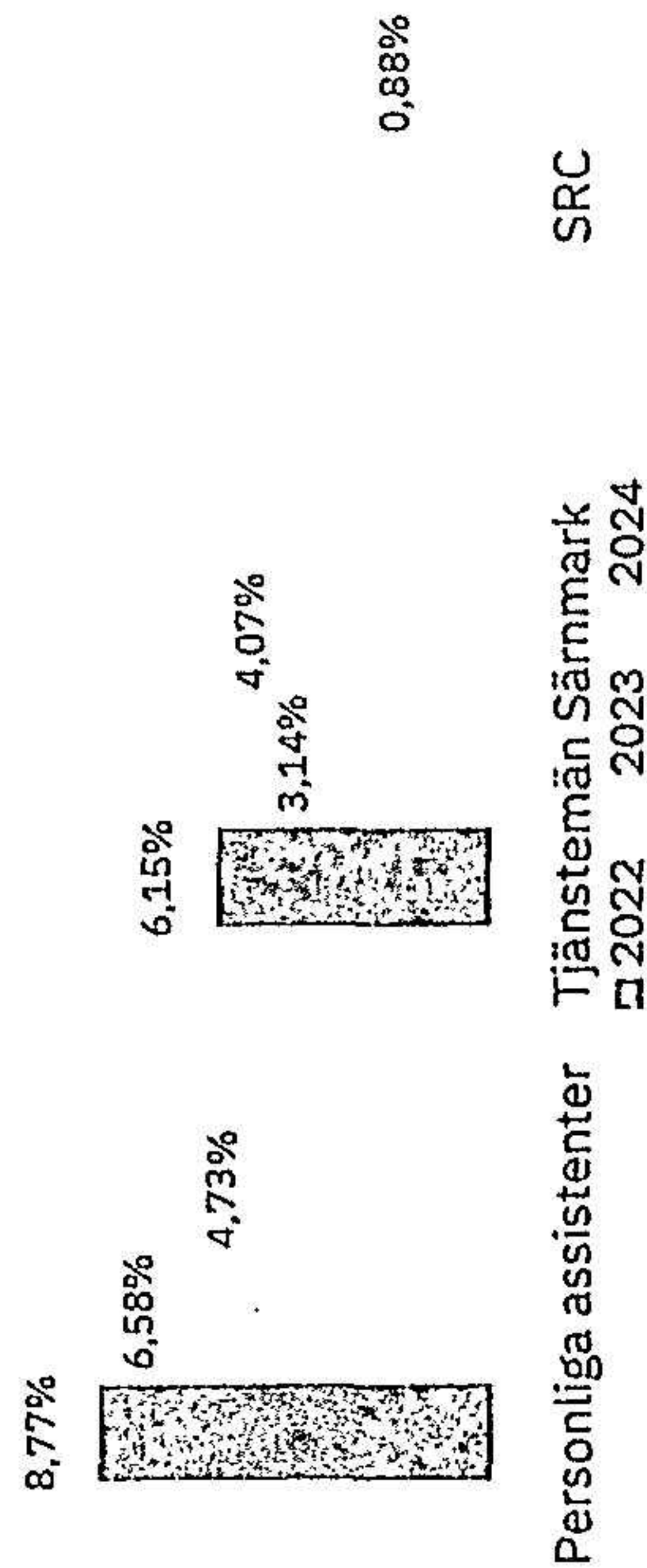
Dag 1-3
Introduktion på den
egna avdelningen

Dag 3-90
Introduktion med
respektive avdelning
som klamar kollar
momenten är
genomförda

Onboarding för SRC:s medarbetare sker på plats på verksamhetens anläggning. Verksamhetschef beslutar om aktuella onboarding-

moment i HR- och lönesystemet som är väsentliga för SRC:s medarbetare att ta del av.

Sjukfrånvaro 2024



Under 2024 började koncernen ta fram sjukstatistik avseende SRC, därav redovisas endast resultat för 2024 och ej tidigare. Under perioden 2022 till 2024 har sjukfrånvaron inom verksamheten haft en positiv utveckling, med en tydligt nedåtgående trend bland våra personliga assistenter. Även bland våra tjänstemän såg vi en stor minskning mellan 2022 och 2023, med en mindre uppgång år 2024.

Den högre sjukfrånvaron bland personliga assistenter kan till stor del förklaras av arbetsuppgifternas fysiska och sociala karaktär samt en ökad exponering för smitta i det dagliga arbetet. Att trenden ändå pekar nedåt tyder på att våra åtgärder för att främja hälsa och förbättra arbetsmiljön haft god effekt.

Bland tjänstemän kan den låga sjukfrånvaron 2023 till viss del kopplas till möjligheten till hemarbete och ökad flexibilitet efter pandemin. Den något högre siffran 2024 kan däremot indikera ett behov av fortsatt fokus på att främja god arbetsmiljö och ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Till detta kan tilläggas att både SRC och tjänstemännen på Särmark har möjlighet till ledighet för privata angelägenheter, exempelvis för läkarbesök. "Arbetsstidsförkortningen" eller "dias asuntos propios" (frånvaron) redovisas inte i ovanstående tabell.

Sammantaget visar siffrorna för vår sjukfrånvaro att vår långsiktiga strategi för hälsofrämjande arbetsplatser ger resultat. Framåt vill vi fortsatt stärka vår förmåga att tidigt fånga upp risker, arbeta förebyggande och anpassa insatser efter medarbetarnas olika behov och förutsättningar.

Verksamhet och styrning (G)

En hållbar verksamhet vilar på transparens, delaktighet och ansvarsfull styrning och koncernens verksamheter ska följa FN:s globala mål avseende fredliga och inkluderande samhällen där vi följer etiska riktlinjer, arbeta utifrån tydliga principer för god styrning och upprätthålla en hög grad av förtroende i vår organisation.

Verksamheten prioriterar dessa mål i sina policies och andra styrande dokument.⁴

Tjänstemän ansvarar för att omsätta hållbarhetsstrategier i det dagliga arbetet, medan kunder och personliga assistenter bidrar med värdefulla insikter om hur verksamheten kan utvecklas på ett sätt som skapar långsiktigt värde för alla parter och genom att arbeta nära våra kunder och integrera deras perspektiv i hållbarhetsstrategin kan koncernen säkerställa en ansvarsfull och framtidssäkrad verksamhet som bidrar positivt till både samhället och miljön.



⁴ Särmarks arbete avseende verksamhet och styrning återfinns även i Särmarkkoncernens hållbarhetspolicy, som även inbegriper förhållningssätt mot mutor och korruption. Utöver hållbarhetspolicyn styrs även vårt arbete inom detta område av vår jämställdhetspolicy, diskrimineringspolicy, lönepolicy samt kvalitetspolicy.

Prioriterade områden - Verksamhet och styrning

- Att vi har en ansvarsfull hantering av kunders och medarbetares personuppgifter
- Att vår kommunikation är lättillgänglig för de som berörs av verksamheten
- Att vi arbetar intressepolitiskt för våra kunders möjligheter att leva som andra i samhället
- Att vi har en nolltolerans mot diskriminering inom verksamheten

Tjänstemän Personliga assistenter Kunder

Särmarks intressenter har värderat fyra påståenden av vad som är mest viktigt (förstahandsval) till minst viktigt (sistahandsval) inom området verksamhet och styrning och det ger oss ovanstående resultat. Intressenternas viktigaste område skiljer sig åt, för kunderna är det viktigast att verksamheterna prioriterar att vår kommunikation ska vara lättillgänglig för de som berörs av verksamheten samt att vi har en nolltolerans mot diskriminering inom verksamheten. Koncernens tjänstemän har värderat att de högst prioriterade

områdena ska vara nolltolerans mot diskriminering inom verksamheten samt att vi har en ansvarsfull hantering av kundens- och medarbetares personuppgifter. Slutligen har även intressentgruppen personliga assistenter värderat att vi ska ha en ansvarsfull hantering av kunder- och medarbetares personuppgifter samt att vi ska arbeta intressepolitiskt för våra kunders möjligheter att leva som andra i samhället.

Nyckeltal

| | | | | |
|---|-------|-------|-------|--------|
| NPS | 2022 | 2023 | 2024 | MÅLTAL |
| Net Promoter Score (-100 till +100) | +28 | +23 | +7 | +30 |
| NKI | 2022 | 2023 | 2024 | MÅLTAL |
| Nöjd Kund Index % | 71 | 70 | 67 | 75 |
| Visselblåsareändren | 2022 | 2023 | 2024 | MÅLTAL |
| Ärenden till visselblåsarfunktionen | 2 | 5 | 3 | N/A |
| Diskriminering | 2022 | 2023 | 2024 | MÅLTAL |
| Tjm som upplevt diskriminering % | 2 | 3 | 3 | 0 |
| Könsfördelning | 2022 | 2023 | 2024 | MÅLTAL |
| Könsfördelning (tjänstemän) | 23/77 | 22/78 | 23/77 | 50/50 |
| Könsfördelning (personliga assistenter) | 30/70 | 27/73 | 28/72 | N/A |

| | | | | |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Könsfördelning (koncernledning) | 40/60 | 38/62 | 33/67 | 50/50 |
| Könsfördelning (styrelse) | 50/50 | 40/60 | 40/60 | 50/50 |

Uppföljning och arbete med nyckeltal

För att säkerställa att verksamheten utvecklas i rätt riktning använder Särnmarkkoncernen ett antal centrala nyckeltal inom området verksamhet och styrning. Dessa nyckeltal har identifierats som särskilt viktiga för att följa upp strukturer och processer som säkerställer att vår verksamhet leds på ett ansvarsfullt, transparent och hållbart sätt.

I medarbetarundersökningen framgår att det finns en låg andel tjänstemän som upplever att de utsatts för diskriminering under 2024. Vi kommer fortsätta att kommunicera vår ståndpunkt i hela organisationen och säkerställa att alla medarbetare vet var de ska vända sig om det skulle inträffa. För att driva vår utveckling framåt och säkerställa kontinuerlig förbättring har vi valt nyckeltalet +30 avseende NPS. Trots det lägre resultatet 2024 ser vi att tidigare resultat har gett oss en stabil grund samtidigt som vi ser en tydlig potential att prestera ännu bättre då vi uppnått +23 och +28 under 2022 och 2023. Det nya målet speglar vår vilja att bli bättre än tidigare år och fungerar som en drivkraft för såväl verksamheten som enskilda medarbetare att arbeta mot ett gemensamt och mätbart resultat. För att öka både NKI och NPS upprättas handlingsplaner för respektive

avdelning som tydliggör hur berörd avdelning ska arbeta för att öka kundnöjdheten och därmed även rekommendationsbenägenheten. Handlingsplanerna sammanställs och presenteras för koncernledningen.

Dataskydd och integritet inom koncernen

Koncernens dataskyddspolicy utgör grunden för att vi ska kunna hantera personuppgifter på ett korrekt sätt. Det innebär bland annat att vi informerar vår personal om vilka uppgifter som samlas in, varför de samlas in och hur de hanteras – exempelvis vid rekrytering. Endast behörig personal har tillgång till känsliga uppgifter och tillgången styrs genom behörighetsinställningar i våra IT-system.

Vi samlar enbart in och sparar de personuppgifter som är nödvändiga för vårt arbete. För att ytterligare stärka säkerheten använder samtliga tjänstemän tvåfaktorsautentisering vid inloggning.

Affärsetik

Affärsetik är särskilt viktigt i vår typ av verksamhet, eftersom både personlig assistans och rehabilitering handlar om att ge stöd till personer med funktionsvariationer, vilket innebär ett stort ansvar för både mänskliga rättigheter och socialt ansvarstagande.

Vi har tagit fram policies som till exempel medarbetarpolicy, kvalitetspolicy, hållbarhetspolicy, och riktlinjer som våra anställda är medvetna om och följer. Dessa policy omfattar viktiga principer som:

- Etik och respekt för individens integritet: Vi ska leva och verka i enlighet med vår värdegrund
- Lagefterlevnad: Vi ska följa myndighetskrav, lagar och författningar. Det är förbjudet för koncernens medarbetare att utnyttja sin ställning för att uppnå otillbörlig vinning för sig själv eller andra.
- Icke diskriminering: Vi ska arbeta aktivt mot alla former av diskriminering i verksamheten

Avvikelser och verksamhetsförbättringar

I koncernens kvalitetsarbete ingår att minimera risker i verksamheterna och utreda och korrigera avvikelser så att samma sak inte inträffar på nytt. Medarbetare uppmanas att rapportera avvikelser så att de systematiskt kan analyseras och korrigeringe åtgärder kan genomföras. Nära hälften (48 procent) av avvikelserna under 2024 har bedömts vara allvarliga och har i någon form inneburit risk för kundtapp, ökad arbetsbelastning, merkostnader eller negativ påverkan på miljön.

Allvarliga avvikelser

| Särnmark | SRC |
|---------------------------------|---------------------------------|
| Allvarliga avvikelser 34 (2024) | Allvarliga avvikelser 21 (2024) |
| 23 (2023) | 25 (2023) |

Av de avvikelser som har uppmärksammats under 2024 hos Särnmark har flertalet rört korttidsbemanning och bemötande i samband med det. I övrigt har flera avvikelser rört interna fel och brister-exempelvis att rutiner inte har följts eller brister i återkoppling.

För SRC har den övervägande majoriteten av avvikelser handlat om brister hos den anläggning där verksamheten är inhytt. Det har lett till kundmissnöje och ett stort arbete har lagts på att mildra konsekvenserna av detta.

Arbetet med avvikelser 2024 har lett till förändringar och förtydligande avseende rutiner, ändringar i intern och extern kommunikation gällande hemsida och intranät för båda verksamheterna. För SRC har analysen av avvikelserna även använts som underlag vid kommunikation och uppföljning med ansvarig för anläggningen.

Lex Sarah

Under 2024 har Särnmark upprättat och utrett 3 Lex Sarah-rapporter. Ingen av utredningarna har kunnat påvisa brister i Särnmarks

organisation eller att handlingarna i sig, som lett till händelserna, utförts av försummelse eller underlåtenhet att agera. Därmed faller de utanför bestämmelserna kring Lex Sarah och har inte rapporterats vidare till IVO. Antalet Lex Sarah utredningar ligger på samma nivå som 2023.

Lex Maria

Som vårdgivare ska SRC utreda och anmäla händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada. Under 2024 har inga händelser inträffat i SRC:s verksamhet som omfattas av bestämmelserna kring Lex Maria.

Vår visseblåsarfunktion och skydd av meddelare

För att tillgodose kravet på att kunna kommunicera med anonyma visseblåsare har vi en extern rapporteringskanal för att garantera anonymiteten hos anmälaren. Funktionen är avsedd för allvarliga risker eller misstänkta oegentligheter och hanteras av en liten utsedd grupp personer som arbetar utifrån en fastställd process. Den externa rapporteringskanalen möjliggör även uppföljning och kommunikation med visseblåsaren utan att röja vederbörandes identitet. Som komplement till rapportering via hemsida och intranät kan en visseblåsare även lämna uppgifter muntligt via telefon utan att uppringarens telefonnummer framgår. Samtalen besvaras av kvalitetsavdelningen men självklart kan rapportören kontakta Verksamhetschef eller VD.

gjort fördjupade analyser och jämfört korrelationen med resultatet av tjänstemännens medarbetarundersökning 2024.

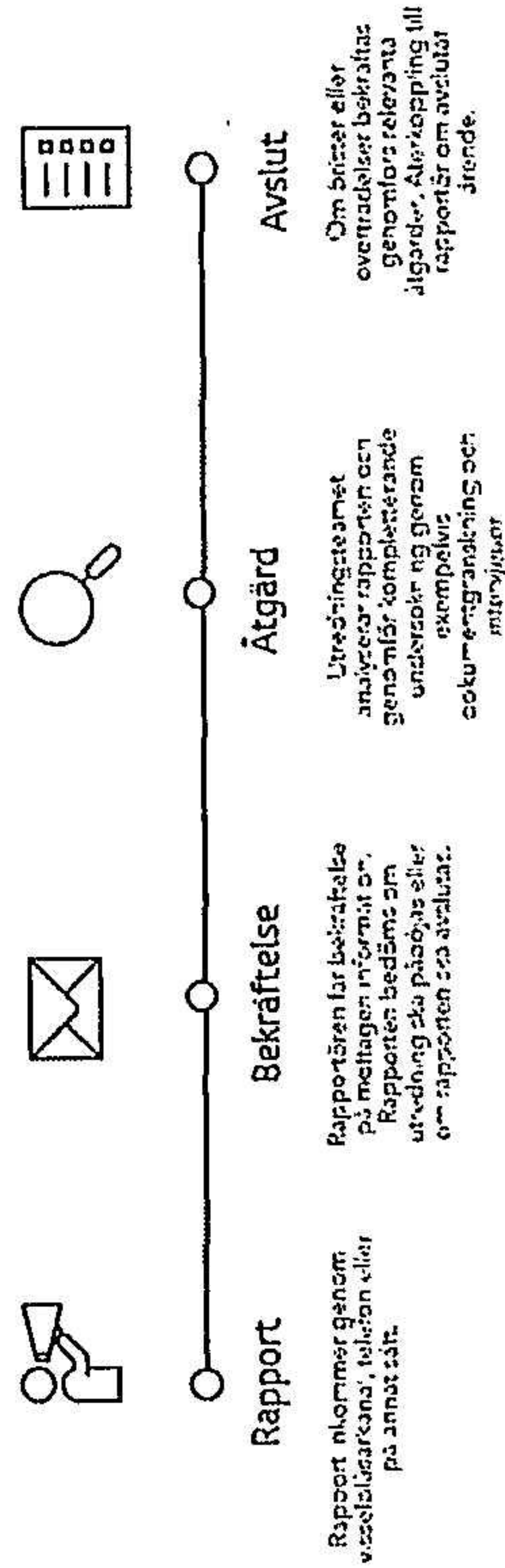
Utöver det har arbetet med handlingsplaner intensifierats i organisationen och varje lokalkontor har arbetat med sin egen handlingsplan eftersom resultatet mellan de olika kontoren varierade i hög grad.

Generellt har hela verksamheten haft ett särskilt fokus på områden som korttidsbemanning, engagemang och klagomålshantering för att öka kundnöjdheten.

Mångfald

Koncernen arbetar för att främja lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet. Vi vet att olikheter främjar utveckling och det gör att vi lättare kan lösa de utmaningar och behov våra kunder har. Vi strävar efter en god dynamik på arbetsplatsen och ser det som gynnsamt att medarbetare har olika bakgrunder och erfarenheter. Våra kontor är tillgänglighetsanpassade och vi har flera anställda som använder någon typ av hjälpmedel.

Koncernen har en jämn könsfördelning i koncernledningen och en majoritet av kvinnor i ledande positioner. Bland kontors- och regionchefer består chefsgruppen i dagsläget uteslutande och kvinnor. För att främja en mer inkluderande och balanserad arbetsmiljö ser vi ett behov av att arbeta mer aktivt för ökad könsmässig diversifiering.



Under 2024 har 3 ärenden inkommit via vasselblåsarfunktionen.

Samtliga utredningar konstaterade att inget av dessa ärenden bedömdes vara ett faktiskt vasselblåsärärende och hanterades därför på annat sätt, bland annat genom koncernens avvikelshantering.

Nöjd Kund Index (NKI)

Särnmark har under de

senaste fem åren

genomfört

kundundersökningar.

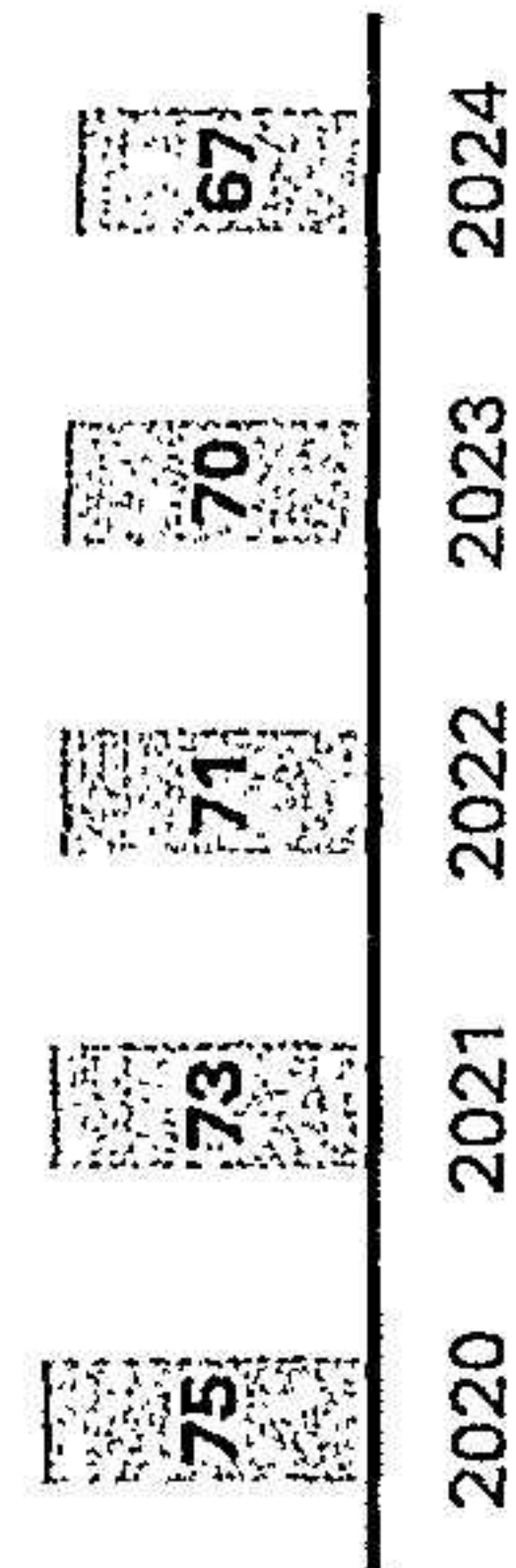
Från och med 2025

kommer kundundersökningen flyttas till höst/vinter med anledning av kommande CSRD-rapportering.

Kunderna har under 2024 bjudits in till kundforum för att diskutera resultatet och utifrån sina perspektiv komma med förbättringsförslag.

För att undersöka vad det nedåtgående resultatet visar har

Koncernledningen tillsammans med undersökningsföretaget Origo



Genom vårt medlemskap i *Diversity Charter Sverige* har vi förbundit oss att aktivt arbeta för mångfald och ett inkluderande förhållningssätt. Vi deltar regelbundet i nätverkets aktiviteter med särskilt fokus på att lyfta inkluderingen av personer med funktionsnedsättning på arbetsmarknaden.

Vi genomför lönekartläggning årligen för att leva upp till de lagkrav som finns men även som ett naturligt led i jämställdhetsarbetet på arbetsplatserna för att upptäcka, åtgärda, motverka och förhindra oskäliga skillnader i lön mellan kvinnor och män. Lönekartläggningen ska alltid göras på ett sätt som inte missgynnar någon på grund av kön, etnisk tillhörighet, religion eller annat som kan ses diskriminerande. Vår lönepolicy ska stimulera till professionell vidareutveckling samt spegla och premiera goda prestationer.

En avgörande förutsättning för en effektiv och fungerande verksamhet är att Särmarks rekrytera, motivera, utveckla och behålla medarbetare med sådan kompetens som behövs på kort och lång sikt. Mot denna bakgrund ska lönesättningen vara individuell och differentierad. Samma principer för lönesättning ska gälla för kvinnor och män.

Resultatet för Särmarks lönekartläggning 2024, påvisar bland annat att Equal Pay Index ligger på 101,35% med en lönespridning på 1,23 för personliga assistenter som utgör majoriteten av Särmarks-koncernens personal. Resultatet visar på en minimal löneskillnad mellan män och kvinnor, där kvinnorna har något högre lön än män.

SCB:s lönestatistik (2023) för personliga assistenter rapporterar ett omvänt resultat, där männens snittlön är något högre än kvinnornas. Särmarks löneskillnader mellan män och kvinnor inom personlig assistans är så pass försumbara att det inte föranleder några ytterligare åtgärder.

Koncernen kommer fortsatt att upprätta lönekartläggningar och analysera eventuella löneskillnader och vidta åtgärder i de fall det krävs för att minska gapet mellan män och kvinnor.

Kvalitetsdeklaration

Särmark Assistans har sedan 2020 varje år valt att kvalitetsdeklarera verksamheten via Vårdföretagarna för att skapa möjlighet för potentiella kunder och assistenter att göra välinformerade val. Kvalitetsdeklarationen innehåller följande:



- Hur verksamheten systematiskt arbetar med kvalitet och utveckling
- Hur verksamheten uppfyller nationella krav
- Hur verksamheten uppfyller nationella riktlinjer och arbetar evidensbaserat
- Verksamhetens resultat i nationella kundundersökningar

Deklarationen ger en god bild av verksamhetens kvalitet, samlad i ett dokument som uppdateras årsvis.

ISO 9001 och ISO 14001

SRC:s verksamhet är sedan 2022 certifierad i standarderna för kvalitet och miljö. Båda standarderna bygger på att driva hållbar utveckling över tid. Genom anpassningen till ISO har SRC utvecklats effektiva processer för att bland annat identifiera kvalitets- och miljörisiker och därmed förebygga negativa konsekvenser både i den egna verksamheten och miljön.

Arbetet handlar också om att systematiskt arbeta för energieffektivisering och hållbar

användning av naturresurser. På SRC görs det bland annat genom att minimera användningen av engångsprodukter och att helt undvika PET-flaskor (för vatten) i verksamheten.

Intressepolitiskt arbete

Vi arbetar aktivt med att stärka våra brukares delaktighet i vårt intressepolitiska arbete. Genom enkäter, samtal och kundforum samlar vi in berättelser, erfarenheter och förslag från dem som berörs direkt av lagstiftningen. Vårt arbete med att bevaka och påverka frågor som rör LSS och personlig assistans är en central del av vår sociala hållbarhetsstrategi. Det handlar om att företräda och stärka rätten till självbestämmande, trygghet och delaktighet för personer med omfattande funktionsnedsättning – en grundläggande mänsklig rättighet. Genom att arbeta för rättvisa villkor och ökad samhällsdelaktighet för personer med assistansbehov bidrar vi till

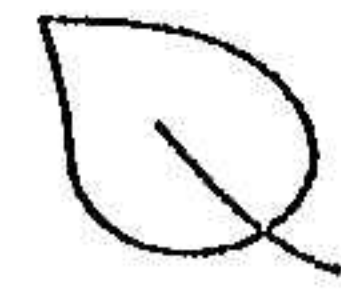
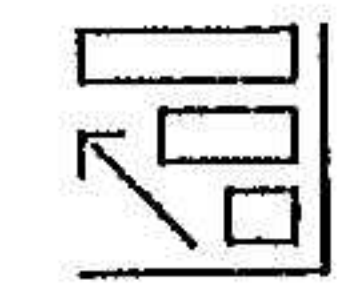
social inkludering och motverkar diskriminering. Vi agerar som en ansvarsfull aktör i dialog med myndigheter, kommuner och beslutsfattare. Vår påverkansstrategi är transparent, inkluderande och grundad i brukarperspektivet. Vårt intressepolitiska arbete bidrar särskilt till följande globala hållbarhetsmål:

- Mål 10 - Vi verkar för att personer med funktionsnedsättning ska ha samma möjlighet till självbestämmande, stöd och service, oavsett var i landet de bor eller vem som handlägger deras ärende.
- Mål 17 - Vi främjar tillgång till rättvisa beslut genom att bevaka rättssäkerheten i tillämpningen av LSS och genom att stärka brukarens inflytande över sin livssituation.

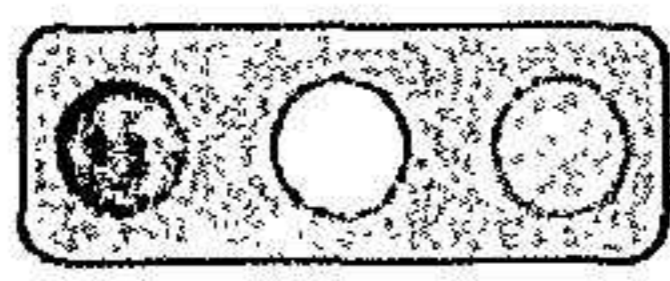
Konkreta insatser 2024

- Vi har via vår arbetsgivarorganisation, Vårdföretagarna, medverkat till den överenskommen om nya regler för dygnsvila som gjordes med fackförbundet Kommunal.
- Vår VD är deltagare i Vårdföretagarnas branschrådsstyrelse, där vi lyfter våra kunders behov på övergripande nivå.
- Vi har tillsammans med Särmarknadsnämndens kunder genomfört tillgänglighetstester vid olika platser eller evenemang för att synliggöra utanförskap och främja social inkludering.

Påverkansfaktorer och möjligheter

|  Påverkansfaktorer |  Möjligheter |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Social påverkan - Personlig assistans och Klimatvård spelar en nyckelroll för att öka livskvaliteten och delaktigheten för personer med funktionsnedsättningar eller fysiologicala besvär. Genom att ge människor möjlighet att leva självständigt och delta fullt ut i samhällslivet skapas ett mer inkluderande samhälle. Detta kan bidra till minskad social isolering och förbättrad psykisk hälsa för de assistansberättigade. | <ul style="list-style-type: none"> • Teknologiska lösningar - Innovationer inom teknologi erbjuder möjligheter att förbättra effektiviteten och kvaliteten på personlig assistans. Digitala lösningar som assistanssystem, sensortechnik och kommunikationshjälpmedel kan öka självständigheten för den assistansberättigade och minska behovet av fysisk närvaro vid vissa moment, vilket även kan bidra till minskad miljöpåverkan. För rehabiliteringsverksamheten finns det en digital plattform via SRC för deltagarna fortsätta sin träning och ta del av träningsprogram/övningar efter avslutad vistelse. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ekonomisk påverkan - En växande assistansverksamhet bidrar till ekonomin genom att skapa jobb och öka skatteintäkterna. Det innebär också en utmaning att säkerställa att verksamheten bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt samtidigt som kvaliteten upprätthålls. Vidare skapar vi möjligheter för snabbare återgång till arbete genom att erbjuda rehabilitering för personer med fysiologicala besvär. | <ul style="list-style-type: none"> • Utbildning och kompetensutveckling - Genom att satsa på kompetensutveckling och utbildning av personalen kan verksamheten öka kvaliteten på sina tjänster och samtidigt minska riskerna för personalbrist. En välutbildad och motiverad personalstyrka är avgörande för att säkerställa både kvalitet och hållbarhet på lång sikt. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Miljöpåverkan - Även om personlig assistans primärt är en tjänstebaserad verksamhet, innebär transport och logistik för assistenter att det kan finnas miljöpåverkan i form av koldioxidutsläpp. Därför är det viktigt att överväga lösningar som kan minska dessa negativa effekter, till exempel genom att uppmuntra till kollektivtrafik eller eldrivna fordon. | <ul style="list-style-type: none"> • Socialt ansvar och inkludering - Genom att skapa en kultur av inkludering och jämlikhet kan verksamheterna bidra till ökad social hållbarhet vilket i sin tur kan stärka verksamhetens varumärke och långsiktiga trovärdighet. |

Bedöma och hantera risker



Alla verksamheter behöver arbeta med risker på ett förebyggande sätt. Det är en hållbarhetsrisk att inte agera i enlighet med de riktlinjer, åtaganden och ambitioner som ligger till grund för företagets hållbarhetsarbete.

Särmarks riskhantering syftar till att uppmärksamma och värdera risker, identifiera bakomliggande orsaker och att föreslå åtgärder som minskar riskerna och/eller dess konsekvenser.

Nedan visas inre och yttre riskfaktorer som Särmark har identifierat relaterat till verksamheten. Särmark har bedömt sannolikheten för att en risk inträffar samt hur företaget planerar att hantera risken om den uppstår. Rött indikerar hög sannolikhet och grönt låg sannolikhet.

| Yttre riskfaktor | Sannolikhet | Hur hanteras risken? |
|--|-------------|---|
| <p>Det juridiska och politiska läget</p> <p>Assistansbranschen är en bransch som påverkats av reglering av lagar och regelverk i stor omfattning. Det har under åren blivit allt svårare att beviljas assistansersättning. Kunder drabbas av indragning av beslut alternativt neddragning av beslut men framför allt att det är svårare att uppfylla kraven för att överhuvudtaget få assistans. Vid nyansökan avslås majoriteten av ansökningarna.</p> | | <p>Särmark anser att hårdare och tydligare regleringar gynnar företag som är kvalitetsinriktade och seriösa inom branschen. Det får givetvis inte vara på bekostnad av kundernas liv och hälsa. Ett företag som Särmark som strävar efter högt uppsatta mål och kvalitetsssäkring för att påvisa att vi är en seriös aktör i branschen. Det gör vi bland annat genom egenkontroller, dokumentation och annan typ av kvalitetsuppföljningar.</p> |
| <p>Förändringar i EU-direktiv och kollektivavtal</p> <p>Eftersom Särmarks intäktsnivå grundar sig i en statlig schablonersättning är avtalsförhandlingarna för löner en riskfaktor då det finns en långsiktig risk att lön och lönebikostnader höjs betydligt mer än den statliga ersättningen.</p> | | <p>Särmark är tillsammans med Vårdföretagarnas nätverk engagerade i påverkansarbetet för att löneökningarna ska stå i proportion till intäktsökningarna. Särmark deltar även i dialog och nätverk för att uppmuntra till en indexering av schablonersättningen.</p> |

EU-direktivet om dygnsvila innebär ökade krav på att Särnmark behöver anpassa vår verksamhet, dvs. assistenternas arbetstid och schema till de nya kraven. Risken finns att det blir svårare att rekrytera assistenter, då det har varit en attraktiv möjlighet för många att kunna arbeta koncentrerade dygnspass. Kunder har upplevt att dygnspassen ger större trygghet och kontinuitet i assistansen. Risk finns därför även att kunder upplever ökad otrygghet och sämre kvalitet i assistansen då reglerna ska införas.

Återkrav och anmälningsplikt

Sedan Försäkringskassans s.k. tvåårsomprövningarna av beslut stoppades för några år sedan har Försäkringskassan hittat andra anledningar till att göra omprövningar av den assistansberättigades beslut. En av de största riskfaktorerna är Försäkringskassans ökade återkrav. Anmälningsskyldigheten för ändrade förhållanden kring den assistansberättigade och de personliga assistenternas (ålder, arbetsförmåga etcetera) övervakas och hanteras på ett sätt som inte tidigare har skett.

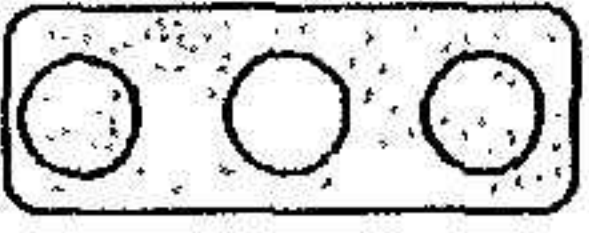

IT-säkerhetsrisker

Det föreligger ett generellt försämrat omvärldsläge sedan en längre tid. Den uppdaterade hotnivån förväntas bestå under en längre tid. Särnmark ser att det finns ökad risk för cyberattacker och desinformation.

Särnmarks har under 2024 arbetat aktivt i Vårdföretagarnas arbetsgrupp för att överenskomma med Kommunal om tillämpningen av arbetstidsdirektivet. Detta drog ut på tiden då parterna inte kom överens förrän under våren 2025.

Särnmark arbetar aktivt för att minimera risken för återkrav på olika sätt. Dels genom uppföljningar på kunders beslut och schemaläggning, dels utifrån ekonomiska rapporters uppföljningar. Det nya verksamhetssystemet medför ökad kontroll. Kundansvariga och Kontorschefer ges utbildning i att säkerställa insatsen för kund och tidigare kunna uppmärksamma "ändrade förhållanden" hos kund. Särnmark diskuterar även risker för återkrav via Vårdföretagarnas juridiska nätverk och via Vårdföretagarnas näringspolitiska expert.

Särnmark har under 2024 påbörjat ett arbete med kontinuitetshantering för att verksamheten ska kunna fortsätta trots en allvarlig störning, tex cyberattacker. Workshops genomfördes med alla tjänstemän hösten 2024 och kontinuitetsplaner sammanställdes under kvartal 1 2025 och är i fas för att verksamheten ska öva på dessa planer. Särnmarks IT-avdelning har även förbättrat IT-säkerheten bland annat genom externa back-up tjänster, förstärkta login-konton, säkerställt att alla datorer har uppdaterade operativsystem och viruskydd. Vidare har Särnmarks servermiljö säkrats för att förhindra överbelastningsattacker.

| Inre riskfaktor | Sannolikhet | Hur hanteras risken? |
|--|---|--|
| <p>Kvalitetsbrist</p> <p>Risken för att medarbetare inte följer Särmarks rutiner och processer och i stället utformar egna arbetsätt och förhållningssätt gentemot kunderna är möjlig. Risken kan uppstå i samband med hög personalomsättning, bristande ledarskap eller dåligt arbetsklimat. Konsekvenserna kan leda till att kunden inte får den service som vi utlovar eller att servicen skiljer sig åt beroende på vem man har kontakt med. Andra faktorer är brister i ledningssystemet, processer och rutiner. Vikten av att se över utvecklingen av Särmarks strukturkapital som därigenom driver på effektivitetsprocessen får inte tappa sitt fokus. Om det sker riskeras sårbarheten i verksamheten att öka markant.</p> |  | <p>Särmark har ett kvalitetsledningssystem på intranätet som medarbetare ska arbeta efter. Särmark arbetar även regelbundet med egenkontroller inom verksamheten för att minimera och upptäcka brister. Samtliga medarbetare har skyldighet att rapportera avvikelser och missförhållanden som upptäcks. Dessa följs sedan upp systematiskt. Kunderna har även möjlighet att lämna klagomål och synpunkter till Kundombudet (det går att vara anonym).</p> |
| <p>Kundmissnöje</p> <p>Missnöjda kunder som inte känner sig sedda eller lyssnade på kommer inte bli långvariga inom företaget. Assistenten som inte har en närvarande kundansvarig kan skapa oro i arbetsgruppen som i sin tur leder till kundmissnöje. Kunder som känner sig missförstådda eller där önskemål inte kan uppfyllas som ibland går emot regelverk mm leder många gånger till missnöje.</p> |  | <p>Det är avgörande att kundansvariga arbetar aktivt med sin kommunikation ut mot kund- och assistentgrupper för att öka insynen och därmed minimera möjliga avvikelser och felaktigheter. Särmarks drift arbetar kontinuerligt med detta genom uppdaterade rutiner, gedigna kundöverlämningar mellan medarbetare, och kommunikation/återkoppling till kunder, anhöriga och assistenter. Särmark arbetar aktivt med intern kommunikation mellan avdelningarna för att minimera kundmissnöje. Det framkom i kundundersökningen 2024 att kunderna upplever minskat engagemang från Särmark, för att hantera detta arbetar respektive avdelning med en handlingsplan. Ett led i att fånga upp kundernas synpunkter och öka dialogen</p> |

| | |
|---|--|
| erbjuder Särmark kunderna regelbundna forum tillsammans med olika stödfunktioner inom verksamheten. | |
| Bedrägeri och korruption | <p>För att förebygga missförhållanden, bedrägeri och korruption har Särmark en visseblåsarfunktion som möjliggör att oegentligheter kan rapporteras på ett säkert sätt. Genom att arbeta med rutiner, attestregler, interna kontroller och avtalsuppföljning strävar Särmark efter att minimera riskerna för bedrägeri och korruption. Vår hållbarhetspolicy och assistenthandbok tydliggör att anställda inte får ta emot gåvor eller ersättningar från externa parter eller kunder. Policyn understryker också att alla kontakter ska präglas av opartiskhet och följa god affärsetik.</p> |
| <p>Särmark har flera olika avtal bland annat individuella kundavtal, leverantörsavtal och kommunavtal enligt LOV. Avtalen tecknas på olika nivåer inom företaget. Risker finns avseende relationer med kunder och affärspartners, att en enskild anställd agerar oetiskt genom att ta emot eller ge mutor. Korruption och bedrägeri ger oftast rättsliga påföljder och skadar både individerna som drabbas men kan också skada Särmark ekonomiskt och rykte på marknaden.</p> | <p>Särmark ska vara ett ansvarstagande företag vad avser miljöfrågor och sträva efter att minska den egna verksamhetens påverkan på miljön. Gällande regler på miljöområdet ska alltid följas. Resepolicyns syfte är att minimera våra resors miljöpåverkan och för att skapa förutsättningar för ett hållbart, säkert och kostnadseffektivt resande. Särmark arbetar även för att underlätta distansarbete för de tjänstemän som har arbetsuppgifter som är förenliga med det.</p> |
| Miljörisiker | <p>Särmark påverkat klimatet och miljön främst genom tjänsteresor och inköp.</p> |

Bilaga 1. Redovisningsprinciper

- **Tjänsteresor – Flyg**
ICAO (International Civil Aviation Organization) – carbon emissions calculator. ICAO:s metodik använder en avståndsbaserad modell för att uppskatta en individs flygutsläpp genom att använda tillgängliga data för olika flygplanstyper. ICEC kräver att användaren matar in avrese- och destinationsflygplats för en direktflygning. Resultatet multipliceras därefter med 3,16 för att få fram den mängd koldioxid (i kilogram) som kan tillskrivas varje passagerare som reser mellan de två flygplatserna, samt enligt BRA:s egen metodik och deras statistik. Flygresor innefattar resor betalda med Eurocard och BRA-avtal.
- **Tjänsteresor – Tåg**
CO₂e (koldioxidekvivalenter) utgår från SJ:s beräkningsmetodik på 0,27 gram CO₂e multiplicerat med antal personkilometer inom koncernen. Tågresor innefattar resor betalda med Eurocard och koncernens företagsavtal med SJ.
- **Tjänsteresor – Bil**
Utsläpp från bilresor: <https://www.utslappsratt.se/berakna-utslapp/berakning-av-utslapp-fran-bilar/>. Kilometer per bil i tjänst registreras i löne-och hr systemet. Beräkningsmetodiken är hämtad från Ursläpps rätt kalkylator.
- **Tjänsteresor – Båt**
Destination Gotland har ännu inte publicerat sin hållbarhetsredovisning för 2024, så exakta siffror över utsläppen det året är inte tillgängliga. Rapporten för 2023 anger dock ett utsläpp om 6,1 kg per person och enkelresa. Det är den siffran som används i vår rapportering.
- **Återvinning – kontor**
Statistiken bygger på respektive hyresavtal och uppföljt med kontorscheferna. Beräkningsmetodiken för att få fram nyckeltalen utgörs av andelen kontor av totalen som sorterar respektive avfall.
- **Energiförbrukning – kontor**
För de kontor där exakt energiförbrukning inte kunnat fastställas har en schablonberäkning använts. Beräkningen baseras på Energimyndighetens modell från 2023, där en fastställd koefficient används. Denna koefficient har multiplicerats med kontorets yta i kvadratmeter för att uppskatta energiförbrukningen.