

## **HÅLLBARHETSRAPPORT 2023**

### **Om Monitor ERP System AB**

Bolaget utvecklar och säljer affärssystemet Monitor ERP till små- och medelstora företag inom tillverkande industri. Bolagets säte och huvudkontor är beläget i Hudiksvall. Den huvudsakliga marknaden för bolagets produkter och tjänster är Sverige men allt fler system säljs och används idag av bolag utanför landets gränser. Främst gäller det inom Norden, Baltikum, Polen, Kina och Sydostasien.

Bolaget har idag drygt 300 st anställda i Sverige. I de utländska dotterbolagen belägna i Finland, Norge, Polen, Tyskland, Kina, Singapore, Malaysia och Indonesien jobbar det idag närmare 200 personer, dvs totalt inom Monitorgruppen är det ca 500 medarbetare.

### **Hållbarhetsredovisning 2023 - omfattning**

Denna hållbarhetsredovisning beskriver översiktligt vårt arbete för att vi skall vara ett hållbart företag, vårt kvalitetsarbete, miljöpåverkan, arbetsklimat, kompetensutveckling och bidrag till samhällsutvecklingen. Ett utav bolagets värdeord är Långsiktighet och det skall återspegla arbetssättet i alla aspekter och inkluderar även vårt hållbarhetsarbete. Denna hållbarhetsrapport baseras enbart på verksamheten i Sverige.

### **HÅLLBART FÖRETAG**

Monitors affärsidé är i grunden hållbar. Framtidens innovationer, teknik och lösningar på dagens samhällsproblem finns i näringslivet och givetvis även inom vår målgrupp tillverkande företag. Genom att hjälpa flera tusen företag att bli mer framgångsrika skapar vi förutsättningar för detta. Men hållbart företagande innebär också att agera ansvarsfullt och minimera risken för negativ påverkan på vår omvärld och på olika sätt hjälper vi våra kunder med detta.

### **Ekonomisk trygghet**

En i grunden viktig hörnsten för att kunna skapa ett hållbart företag är en sund ekonomisk hållning. På Monitor har vi alltid strävat efter att bygga ett bolag med en god ekonomi för att kunna investera ytterligare i vår produkt, våra marknader och framförallt i vår personal. Med detta synsätt skapar vi förutsättningar för en trygghet för samtliga våra intressenter då vi har en bärkraftig ekonomisk plattform att stå på.

### **Uppförandekod**

Vår uppförandekod är våra etiska riktlinjer för hur vi uppträder inom Monitor. Uppförandekoden bygger på Monitors värderingar och beskriver vårt sätt att förhålla oss till vissa frågor och vägleder oss i våra ställningstaganden för att alltid agera ansvarsfullt och etiskt. Att känna till och förstå och leva upp till uppförandekoden är en grundläggande del av vilka vi är som medarbetare och vad vi står för. Detta grundar sig i hur vi agerar och gör affärer – varje dag.

Oavsett om vi interagerar med andra medarbetare på Monitor eller med andra utanför organisationen måste vi vara uppmärksamma på vårt gemensamma ansvar. Monitor har ett stort ansvar då vi har från tid till annan har tillgång till kunders bokföring och konfidentiell information. Det ansvaret tar vi på största allvar och ställer höga krav på hur vi agerar som bolag och medarbetare och hur vi gör affärer.

### **Visselblåsning**

Monitor uppmanar alla som upptäcker brott mot vår uppförandekod och/eller andra oegentligheter att anmäla detta. Utöver traditionella informations- och rapporteringsvägar finns en möjlighet att anmäla överträdelser anonymt via en särskild visselblåsarfunktion, som är tillgänglig via bolagets hemsida, monitor.se. För att säkerställa integritetsskyddet och förtroendet för systemet är det en oberoende tredjepartsleverantör som ansvarar för driften. Sedan införandet av bolagets visselblåsarfunktion har ingen incident anmälts.

### **Säker hantering av personuppgifter och information**

För Monitor är det viktigt att upprätthålla en hög standard när det gäller säkerhet och skydd av personuppgifter. Allt eftersom världen blir mer digitaliserad uppstår nya möjligheter för innovation, samtidigt som risken för att känslig information ska hamna i fel händer är större än någonsin tidigare. Monitor är beroende av att medarbetare och kunder känner sig trygga när de använder våra tjänster. Vi hanterar personuppgifter i enlighet med gällande lagar och föreskrifter om dataskydd, t.ex. Allmänna dataskyddsförordningen (GDPR) i Europa. Vi har som ambition att certifiera bolaget mot ISO 27001 (Informationssäkerhet) och har påbörjat den resan. Målet är att vi under 2024 skall vara kompatibla med regelverket för att därefter kunna certifiera oss.

### **HÅLLBARA AFFÄRER – KVALITETSARBETE PÅ MONITOR**

På Monitor strävar vi alltid efter att ständigt förbättra vår verksamhet med målet att maximera kundnöjdheten. Kvalitetsarbetet inom bolaget är en levande process och vi strävar efter att jobba rätt och med rätt aktiviteter samt att vi jobbar fokuserat och målinriktat.

Monitors kvalitetsarbete ska genomsyra alla medarbetare och hela organisationen. Ambitionen är att alla delar av organisationen helt självständigt och naturligt jobbar med detta och inför arbetssätt som utvecklar verksamheten kontinuerligt och ger ständiga förbättringar. Ibland med stöd, eller ett bollplank, ibland drivande med fullt ansvar. Det är på så sätt som vi når upp till kundernas förväntningar, gör Monitor bättre, effektivare och en roligare arbetsplats att verka inom. För att driva kvalitetsarbetet framåt tillsatte vi under 2022 en Quality Manager vars uppgift är att initiera, koordinera, driva, bevaka och/eller stötta aktiviteter med övergripande syfte att maximera kundnöjdheten.

## **Monitor Management System**

Med början under 2022 inledde vi en process att införa ett verksamhetssystem, Monitor Management System (MMS), med målet att certifiera bolaget mot ISO 9000 (Kvalitet) samt ISO 27001 (Informationssäkerhet).

Det systematiska arbetet med att införa MMS har letts av bolagets Quality Manager och det har resulterat i att bolaget i slutet av 2023 hade en extern revision av systemet och bolagets processer och under januari 2024 erhöll vi certifikatet som visar att vi uppfyller alla standards enligt ISO 9001.

Informationssäkerhet är ett område som blir allt viktigare inom näringslivet och samhället i stort. Med hjälp av vår produkt, Monitor ERP, så hanterar vi och våra kunder väldigt mycket information. Det är då av yttersta vikt att vi har en produkt och processer som visar att vi kan hantera information på ett säkert sätt. Under 2023 har vi därför initierat ett projekt för att se över och dokumentera våra rutiner inom detta område. Vi startade med vår verksamhet inom Monitor Cloud och under hösten 2023 certifierades Monitor Cloud AB mot ISO 27001-standarden. Under 2024 har vi påbörjat samma resa inom Monitor ERP System AB med målet att vi under året skall vara kompatibla med regelverket enligt ISO 27001.

Utöver att dokumentera våra rutiner och processer för att uppnå en standard som är möjlig att ISO-certifiera så innebär vårt kvalitetsarbete bland annat:

### **Avvikelsehantering**

Vi jobbar strukturerat med att åtgärda brister, både på kort och lång sikt. Syftet är att ha ett systematiskt arbetssätt där vi hittar samband och grundorsaker till avvikelser. Avvikelsehantering hanteras inom alla avdelningar och dokumenteras i Monitor ERP.

### **Förslagsverksamhet**

Vi har en intern verksamhet för att fånga upp så många förslag som möjligt från alla medarbetare. Förslagslådan finns på Intranätet och är helt transparent, vilket betyder att alla ser allt som skrivs.

### **5S – Ordning och reda**

Inom support- och anpassningsavdelningen jobbar man konkret med ”5S”. Träffar sker regelbundet för att ta arbetet framåt, bland annat genom att sprida goda exempel.

### **Ständiga förbättringar**

Att hela tiden jobba för vidareutveckling genom ständiga förbättringar via små steg som bygger på varandra är ett adelsmärke för effektivt kvalitetsarbete. Ambitionen är att alla delar av organisationen helt självständigt och naturligt jobbar med detta och inför arbetssätt som utvecklar verksamheten kontinuerligt och ger ständiga förbättringar.

### **Kvalitetsmätningar**

Vi utför flera olika kvalitetsmätningar för valda delar av vår verksamhet. Bland annat utför vi årligen med en extern leverantör en telefonuppföljning av företag inom vår målgrupps uppfattning av support, funktionalitet, utbildning och ett ERP-system i stort. Vi analyserar

resultatet och beslutar om åtgärder för att förbättra oss. Inom konsultverksamheten görs kontinuerliga enkäter med kunder efter genomförda implementationsprojekt och genomförda utbildningsinsatser.

### **Hållbarhet inom Monitor ERP**

Under 2022 påbörjade ett arbete med att utveckla Monitor ERP med funktionalitet kring ”Hållbarhet” och under hösten 2023 lanserades funktionaliteten i samband med bolagets användarseminarium. Genom denna funktion så har vi skapat en möjlighet för våra kunder att integrerat med Monitor ERP få en god möjlighet att dels på ett enkelt sätt ska kunna beräkna vilket CO2 avtryck deras produkter och verksamhet ger på vår miljö. Men det skapar också möjligheter för våra kunder att tillgodose olika myndigheters rapporteringskrav inom området.

### **HÅLLBAR MILJÖ**

Monitor försöker bidra till en effektiv hushållning av naturens resurser. Den direkta påverkan på miljön av bolagets verksamhet kommer främst från el- och värmeförbrukning samt tjänsteresor.

I samband med byggnationen av bolagets huvudkontor i centrala Hudiksvall, lokaler omfattande ca 7000 m<sup>2</sup> som blev klara i slutet av 2018, har stort fokus legat på system som reducerar energiförbrukningen samt förbättrad arbetsmiljö för personalen.

### **Digitala arbetssätt och digitala möten**

Sedan några år tillbaka har bolaget satsat mycket tid och resurser på att ta fram digitala inlärningsverktyg för vår produkt för såväl intern som extern användning vilket vi samlat under begreppet Monitor Academy. Det är vårt digitala koncept och plattform för att utbilda användare i Monitor ERP. Detta har stor påverkan på våra möjligheter att skapa hållbara affärer och minska på resande och påverkan på miljön. Vi utvecklar Monitor Academy för att även inbegripa andra processer än just programvaran. Ett exempel på det är att informationsgivning i samband med en introduktion av en medarbetare delvis sker digitalt.

Under de senaste åren har bolaget i allt högre grad anammat att arbeta med digitala möten. Det gäller såväl interna som externa möten. Genom Teams och andra digitala lösningar så sköts nu implementationer och utbildningsinsatser av våra kunder i högre utsträckning än tidigare via dessa plattformar. För att få riktigt bra kvalitet i våra implementationsprojekt och utbildningsinsatser så ser vi dock inte att fysiska besök hos våra kunder kan tas bort helt och hållet. Man behöver som utbildare/konsult delvis vara ute hos kunden för att kunna bilda sig en korrekt uppfattning om bolagets verksamhet och ge kloka råd.

### **El- och värmeförbrukning**

I samband med byggnationen av bolagets huvudkontor i Hudiksvall har flera åtgärder kring miljöaspekter genomförts. Exempelvis har övergång skett från fjärrvärme till egen bergvärme, luften inomhus styrs med hjälp av sensorer i alla rum, vi har genomgående installerat ledbelysning i hela fastigheten. Vidare har ett klimatsmart fläktsystem installerats som återvinner så mycket luft som möjligt samtidigt som det är behovsstyrt. Fläktarna jobbar precis så mycket

som behövs beroende på CO2-halt och temperatur. Under det senaste året har styrsystemet i fastigheten trimmats in ytterligare för minskande energiförbrukning. Vi har även förberett parkeringsplatsen/garaget vid huvudkontoret så att det är möjligt att installera elstolpar för att kunna ladda elbilar och i dagsläget är det ca 25 laddare för elbilar installerade, varav 8 st är offentliga.

Bolagets mål är att samarbeta med leverantörer som har en tydlig profil mot förnybara energikällor i sin produktion. Nedan framgår bolagets energiförbrukning (kWh) de fyra senaste åren i bolagets lokaler. Orsaken till den ökande trenden av energianvändandet på huvudkontoret och i Gävle är framförallt en allt mer ökande IT-infrastruktur beroende på fler medarbetare samt verksamheten kring Monitor Cloud. Vad gäller det gamla kontoret så är den fastigheten uthyrd till Region Gävleborg som också under perioden har ökat antalet medarbetare som använder lokalerna. Bolagets leverantörer av el använder till 100% förnybara källor i sin produktion.

Lokal	2023	2022	2021	2020
Huvudkontor, Hudiksvall	979 927	923 544	907 049	825 813
Gamla kontoret, Hudiksvall	370 997	333 994	305 441	270 049
Gävlekontoret	21 600	21 600	13 152	7 900
<b>Summa</b>	<b>1 372 524</b>	<b>1 279 138</b>	<b>1 227 663</b>	<b>1 105 782</b>

Under första halvåret av 2023 så installerade vi en solcellsanläggning på taket till huvudkontoret i Hudiksvall. Syftet med installationen är att förse en större andel av bolagets egna elförbrukning med egenproducerad solenergi. Anläggning består av ca 625 st kiselplattor à 400 w. Det innebär att det kommer att produceras ca 260 000 kWh per år och på så sätt kunna tillverka ca 30% av den egna elförbrukningen till kontoret i Hudiksvall. Installationen blev klar först i slutet av 2023 så produktionen av el var i sammanhanget marginell under det gångna året men förväntas att under 2024 producera el enligt plan.

## Tjänsteresor

Tjänsteresor innefattar resor med tåg, taxi, hyrbil, flyg och kollektivtrafik som medarbetarna gör i samband med kundbesök, utbildning, mässor, event mm. Vad den totala miljöpåverkan av bolagets tjänsteresor innebär är i dagsläget inte möjlig att redovisa då resorna dels innefattar tjänsteresor i egna tjänstebilar, dels inkluderar resor som är bokade via resebyrå samt resor som har bokats privat och regleras av medarbetarna via utlägg. Total mängd drivmedelsförbrukning och CO<sub>2</sub> för tjänsteresor är därför inte möjligt att redovisa för 2022. Monitor arbetar aktivt på att försöka minska miljöpåverkan från tjänsteresor bland annat genom att bli bättre på att samordna möten och samåka samt uppmuntra till fler digitala möten. Någon särskild miljöpolicy för tjänstebilar finns idag inte.

## **Källsortering**

Vid våra kontor i Hudiksvall och Gävle så har vi källsortering. Källsortering sker i full utsträckning avseende papper, plast, glas, aluminium, etc.

## **HÅLLBART SAMHÄLLE**

En av Monitors stora styrkor är att bidra till ett utvecklande samhälle och ett rikt idrotts- och kulturliv. Bolaget verkar mycket för det lokala föreningslivet och ställer upp på många olika vis. Det kan handla om att ge större eller mindre evenemang ekonomiskt stöd på lokal nivå på de orter där vi finns verksamma men även på regional och nationell nivå. Monitor är bland annat sedan flera år tillbaka en större sponsor till Glada Hudik teatern. Bolaget sponsrar dessutom en multisportarena vid Östra skolan i Hudiksvall. Anläggningen utnyttjas i skolans regi men även för att stimulera till spontanidrott för ungdomar i staden utanför skoltid.

Sedan 2019 är bolaget Arenapartner till Brynäs IF. Ett led i detta är att vara med och stötta föreningens hållbarhetsarbete inkluderat bland annat projektet ”En bra start”.

Sedan säsongen 2020/2021 är bolaget huvudpartner till Svenska skidskytteförbundet. Även om mycket fokus hamnar på landslaget och elitverksamheten är Monitors målsättning att vara med och bidra till att skidskytteverksamheten i Sverige ökas och breddas. Som ett exempel på det är att Monitor även skänkt 15 skidskyttegevär till distrikten runt om i Sverige att använda till bredd- och ungdomsverksamhet.

## **HÅLLBAR ARBETSGIVARE**

Alla medarbetare är bolagets viktigaste tillgång och Monitor som arbetsgivare verkar för att ha en långsiktig hållning med insatser som stärker arbetsmiljön, såväl den fysiska som den psykosociala.

Alla medarbetare på Monitor omfattas av kollektivavtal, som är en grund för goda arbetsvillkor. Monitor erbjuder en rad olika förmåner som exempelvis friskvårdsbidrag, deltagande i motionstävlingar, företagshälsovård, hälsoundersökningar, terminalglasögon och permission för blodgivning, mm. Därutöver görs en rad olika aktiviteter för att stärka samhörigheten och trivselen, exempelvis after-works, sommar- och julfester, mm.

Medarbetarnas arbetsmiljö är en viktig faktor för Monitors utveckling. Bolaget satsar mycket resurser på att medarbetarna skall ha en fysisk och psykisk bra arbetsplats. Som nämnts ovan har stora investeringar i den fysiska arbetsmiljön gjorts i samband med det nya huvudkontoret. Utöver en behovsstyrd ventilation för att se till att rätt CO2 nivå hålls i lokalerna har det även lagts ned stora resurser på att ha rätt ljussättning i arbetsrummen och så låg ljudnivå som möjligt. Vidare är ergonomiskt riktiga kontorsstolar och höj- och sänkbara skrivbord en hygienfaktor. Med några års mellanrum utförs genomgångar och analyser ergonomin av samtliga arbetsplatser på våra kontor med hjälp av en arbetsterapeut. Generellt visar våra undersökningar på att vi har

en god arbetsmiljö och medarbetarna får i samband med genomgångarna tips på hur man med små medel ytterligare kan vässa sin egen arbetsmiljö.

Bolaget försöker fånga upp psykisk ohälsa på ett tidigt skede genom ett aktivt ledarskap. Under det gångna året har vi genomfört en utbildning för alla chefer inom ”Tidiga signaler ohälsa och arbete och psykisk ohälsa”.

Sedan några år tillbaka genomför årligen en personalenkät inriktad mot kränkande särbehandling. Undersökningen 2023 utföll med ett väldigt högt betyg för organisationen i dessa frågor.

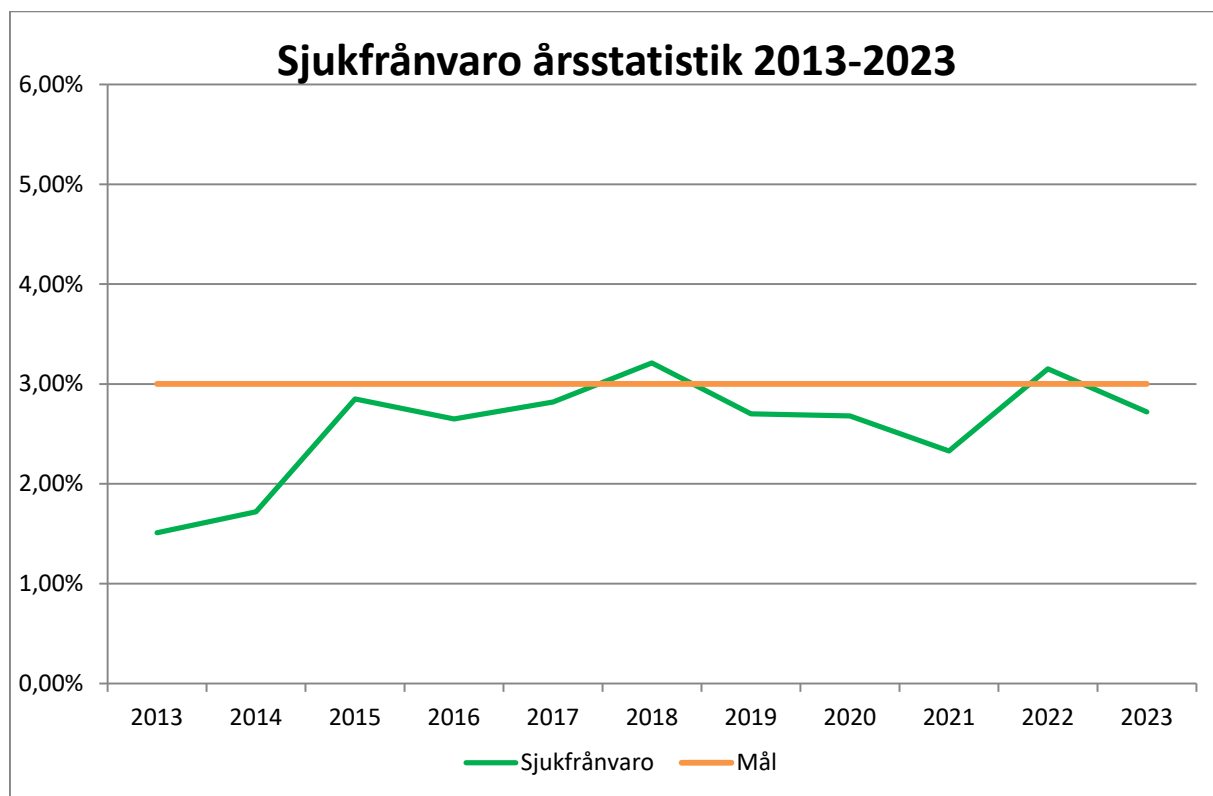
Bland bolagets långsiktiga huvudmål inkluderar det att eNPS skall uppgå till minst 50. De senaste fem åren (2019–2023) har ett eNPS 54-56 uppnåtts vilket är mycket höga resultat och visar att personalen uppskattar Monitor som arbetsgivare.

Att attrahera, rekrytera, behålla och utveckla medarbetare är avgörande för Monitors konkurrenskraft både på kort och lång sikt. Kontinuerlig utbildning av medarbetarna är en förutsättning för en hälsosam och säker arbetsmiljö och kompetens för att hjälpa kunderna på ett professionellt och kostnadseffektivt sätt utifrån branschens krav och riktlinjer. Under det senaste året har bolaget även satsat mycket resurser på utbildning i ledarskap, både i företagets ledningsgrupp och bland teamchefer. Med start under 2023 och med fullt fokus från 2024 så har Monitor startat något vi kallar för Monitor University. Det är en utveckling av Monitor Academy och skall bidra till att alla anställdas kompetensförsörjning tillgodoses på ett adekvat sett under hela medarbetarresan. Monitor University är en satsning som skall genomsyra hela Monitor Group.

## **Hälsa**

En frisk personal är ett måste för att kunna ha ett friskt företag. Personalen är bolagets viktigaste resurs och för att Monitor ska kunna hålla det som kunderna blir lovade och snabbt kunna ställa om och ställa upp behöver medarbetarna få tid och resurser för att satsa på sig själva och sin hälsa. Därför satsar Monitor mycket på friskvårdsaktiviteter bland personalen. I samband med byggnationen av det nya huvudkontoret har ett toppmodernt gym och ett spelrum installerats i byggnadens källare. Bolaget bidrar även med friskvårdsbidrag så att personalen kan köpa gymkort eller liknande, personalen får bidrag för att ställa upp i olika motionstävlingar, bolaget ordnar lunchpass några gånger i veckan (work-out och yoga) och har stående tider för padel. Med detta vill Monitor uppmuntra fler att träna regelbundet, målmedvetet och förhoppningsvis långsiktigt. Det är också ett sätt att öka gemenskapen och skapa en attraktivare arbetsplats.

Monitor har sjukfrånvaro som ett KPI och ett mått på om bolagets arbetsplats är sund. Bolagets mål är att den genomsnittliga sjukfrånvaron skall understiga 3% på årsbasis. Sjukfrånvaron har historisk varit relativt låg och generellt har vi ett bättre utfall än vårt mål. Under 2022 låg sjukfrånvaron strax 2,72%.



Hudiksvall 2024-05-27

För styrelsen  
Morgan Persson