



Pro4u:s Kvalitets- och miljöberättelse

För våra kunder, konsulter och samarbetspartners

Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Organisation och verksamhet	3
Ledarskap, ansvar och delaktighet	4
Kvalitetspolicy.....	5
Miljöpolicy.....	6
Vårt Kvalitets- och miljöarbete.....	7
Mål och genomförda åtgärder.....	8
Revision av kvalitetsledningssystemet.....	13

Inledning

Pro4us ledningssystem och arbetsformerna för verksamhetens miljö- och kvalitetsarbete och kvalitetsutveckling beskrivs i detta dokument. Beskrivningen riktar sig främst till våra kunder, anslutna konsulter och samarbetspartners. Det huvudsakliga syftet är att redogöra för Pro4u:s miljö- och kvalitetsarbete, samt visa våra ambitioner framåt och de resultat vi har uppnått.

Organisation och verksamhet

Pro4u är nätverksbolag som har funnits sedan 1997 och ska vara en strategisk partner till stora företag och organisationer som behöver seniora konsulter till krävande och komplexa förändringsprojekt. Pro4u ska erbjuda konsulter med lång erfarenhet av ledarskap, affärsutveckling och IT.

Pro4u ska vara ett aktivt stöd i utvecklingen av våra kunders företag. Genom att skapa hållbara lösningar tillsammans med våra kunder når vi långsiktig framgång.

I våra uppdrag är varje konsult viktig. De ska ta tillvara våra kunders intressen och genom sin kompetens och erfarenhet utveckla kundens verksamhet och leverans. Vi ska alltid utföra våra uppdrag med god kvalitet och sträva efter att genomföra varje uppdrag över förväntan. Vi ska uppfattas som erfarna, prestigelösa och engagerade.

Våra konsulter ska ha den erfarenhet, kompetens, prestigelöshet och det engagemang som krävs i sina uppdrag och ska vara nöjda med Pro4u och de uppdrag de får via oss.

Pro4u Affärsidé

Pro4u ska vara en strategisk partner till stora företag och organisationer som behöver seniora konsulter till krävande och komplexa förändringsprojekt.

Pro4u ska erbjuda konsulter med lång erfarenhet av ledarskap, affärsutveckling och IT.

Pro4u Visioner

Pro4u ska i vårt nätverk samla marknadens bästa konsulter för förändrings- och utvecklingsprojekt.

Pro4u ska från vårt nätverk alltid kunna erbjuda kandidater, som har rätt kompetens och personliga egenskaper för varje specifikt kunduppdrag.

Ledarskap, ansvar och delaktighet

Pro4u är en liten organisation med ett stort nätverk och stora företag och organisationer som kunder.

Vi som jobbar på kontoret är alla delaktiga i beslutsfattandet och utvecklingen av vår verksamhet.

Kundansvariga och partneransvariga ansvarar för att konsulter som anlitas av våra kunder är införstådda med Pro4u:s vision, värdegrund och kvalitetsmål samt styrdokument, föreskrifter och instruktioner från kunden.

Konsulter och samarbetsparter som genomför uppdrag via Pro4u har ett ansvar att alltid utföra sitt uppdrag på bästa sätt och att följa överenskommelser, rutiner och policies. En del i det är att verka för hållbara lösningar.

Pro4u är ett miljömedvetet företag vars huvudverksamhet, konsulttjänster, oftast har en direkt positiv miljöpåverkan genom de uppdrag vi utför åt och tillsammans med våra kunder. I den egna verksamheten ska vi arbeta för att minska vår egen miljöpåverkan.



Kvalitetspolicy

Pro4u ska vara ett aktivt stöd i utvecklingen av våra kunders företag. För oss är högsta kvalitet ett måste – det är därför våra kunder återkommer.

Våra konsulter ska ha den erfarenhet, kompetens och det engagemang som krävs för att möta våra kunders högt ställda krav och förväntningar. Våra konsulter och samarbetsparter ska vara nöjda med Pro4u och de uppdrag de får via oss.

Genom vårt kvalitetsarbete vill vi;

- Genomföra varje uppdrag över förväntan
- Skapa långsiktiga kundrelationer
- Erbjuder konsulter som har rätt kompetens och personliga egenskaper för varje specifikt uppdrag
- Attrahera och bibehålla erfarna konsulter med relevant kompetens till vårt nätverk
- Säkerställa att vi uppfyller samtliga legala krav som ställs på oss och vår verksamhet
- Skapa förutsättningar för ett kontinuerligt förändrings- och utvecklingsarbete

Vi har valt ut de nyckelområden som Pro4u ska fokusera på för att uppnå målen ovan och därmed vårt övergripande mål med nöjda kunder, konsulter och samarbetspartners. Inom ramen för vårt kvalitetsledningsarbete fastställs konkreta och mätbara kvalitetsmål per nyckelområde. Genom att ha fastställda kvalitetsmål som hela tiden följs upp och revideras, säkerställer vi att kvalitetsarbetet bedrivs systematiskt och är en integrerad del i det dagliga arbetet.

Pro4u:s kvalitetspolicy fastställdes 2020-10-12 och ersätter tidigare kvalitetspolicy.

A handwritten signature in blue ink, reading 'Ulrika Wennberg'.

VD Pro4u

Stockholm den 12 oktober 2020

Miljöpolicy

Pro4u är ett nätverk med seniora konsulter, associerade specialistkonsulter och samarbetspartners som tillhandahåller konsulter med lång erfarenhet av ledarskap, affärsutveckling och IT.

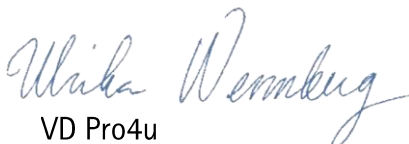
Pro4u strävar efter att vi själva ska påverka vår miljö så lite som möjligt och att kontinuerligt minska vår miljöpåverkan. De koldioxidutsläpp vi ändå ger upphov till kompenseras vi för.

I våra uppdrag är varje konsult viktig. Genom att bidra med vår kompetens och erfarenhet ska vi utveckla kundens verksamhet och leverans. Vi ska bidra till att hållbara lösningar tas fram i våra uppdrag.

Riktlinjer i vårt miljöarbete

Pro4u ska:

- Minimera kontor, administration och infrastruktur för att därigenom minska miljöpåverkan
- Använda digital teknik och elektronisk media för att minimera pappersförbrukning och resor
- Samverka med andra för effektiv användning av resurser
- Välja leverantörer och produkter på hållbara och miljömässiga grunder
- Återvinna förbrukat material och minimera utsläpp av miljöskadliga ämnen
- Följa kundens miljöpolicy i uppdragen samt i uppdragen hos kund verka för hållbara lösningar Informera, engagera och inspirera till ökad miljömedvetenhet och hållbarhet
- Säkerställa att vi uppfyller samtliga legala miljökrav på vår verksamhet

A handwritten signature in blue ink, reading 'Ulrika Wernberg'.

VD Pro4u

Stockholm den 15:e mars 2021

Vårt Kvalitets- och miljöarbete

Vårt ledningssystem är en hjälp i att uppfylla vår vision och mål i Pro4u:s kvalitetspolicy. Det bidrar till att vi följer vår miljöpolicy och ständigt förbättrar vårt miljöarbete, med målet att minska verksamhetens totala miljöbelastning och samtidigt ha en positiv miljöpåverkan. Det vill säga påverka naturen så lite som möjligt.

Ett väl fungerande ledningssystem innebär att det finns en organisatorisk struktur med uttalat och tydligt ansvar, identifierade processer, dokumenterade rutiner samt rutiner för uppföljning. För att kontinuerligt utveckla verksamheten måste såväl organisation och arbetsprocesser som resultat och mål vara föremål för uppföljning och utvärdering.

Pro4u har sedan starten arbetat för att uppfylla vår vision och mål i Kvalitetspolicyn. Vi har sedan länge tydliga processer, rutiner och ansvarsfördelning. Sedan hösten 2019 har vi infört ett strukturerat arbetssätt för kontinuerlig förbättring och uppföljning. Vi har också definierat kvantitativa mål och handlingsplaner för våra kvalitetsmål. Hösten 2020 diplomerade Pro4u vårt kvalitetsledningssystem enligt Svensk Kvalitetsbas. En kvalitetsstandard jämförbar med SS EN ISO 9001:2015.

Våren 2021 miljödiplomerade vi oss enligt Svensk Miljöbas. Denna bygger på principerna i ISO-EN ISO 14001. Det innebär bland annat att vi har kartlagt vår miljöpåverkan och gjort en miljöutredning tillsammans med Miljöstegen. I miljöutredningen bedöms våra betydande miljöaspekter utifrån de 16 nationella miljökvalitetsmålen och följande rangordning av dessa har beslutats av företaget:

1. Behov av kompetens och kommunikation
2. Leverantörer och inköp
3. Elektronisk utrustning

Under Mål och genomförda åtgärder beskriver vi hur vi arbetar med att uppnå de olika målen i våra miljö- och kvalitetspolicys.

Omfattning och avgränsning

Vi har valt att fokusera vårt arbete på de processer i vår verksamhet som berör de upptagna målen i kvalitetspolicyn och våra prioriterade miljöaspekter. Nedan kan du läsa mer om arbetet med vart och ett av målen.

Pro4u:s ledningssystem omfattar Pro4u. De konsulter från våra samarbetsparter som utför uppdrag hos våra kunder ska följa våra rutiner och policys för samverkan mellan oss samt följa kundens riktlinjer för utförande av uppdraget. I övrigt omfattar inte Pro4u:s ledningssystem våra samarbetspartners eller kunders verksamhet.

Mål och genomförda åtgärder

Kvalitetsledning

Genomföra varje uppdrag över förväntan

Pro4u ska aktivt bidra till utvecklingen hos våra kunder och att hållbara lösningar tas fram i våra uppdrag. Vi ska uppfattas som erfarna, prestigelösa och engagerade.

I våra uppdrag är varje konsult viktig. De ska ta tillvara våra kunders intressen och genom vår kompetens och erfarenhet utveckla kundens verksamhet och leverans. Vi har riktlinjer som stöd för hur vi ska agera både som företag och som enskild konsult.

Alla konsulter ute på uppdrag via Pro4u har ett eget ansvar för att utföra sitt arbete med god kvalitet och säkerställa att arbetet utförs i enlighet med respektive kunds kvalitetsledningssystem. Konsulterna ansvarar för att känna till och aktivt arbeta utifrån Pro4u:s vision, värdegrund och mål.

Under 2024 införde vi ett nytt egenutvecklat systemstöd för att förenkla utskick, svar och utvärdering av NKI:er. Under 2025 har vi arbetat med att etablera de interna processerna kopplade till NKI:er.

Vår strävan är att våra kunder ska vara 100% nöjda med den konsult/team som har anlits från oss. Vi använder NKI:er (Nöjd Kund Index) för att för varje uppdrag mäta hur nöjda våra kunder är med Pro4u:s konsult och hur väl de genomför/t uppdraget. Vårt mål är att få > 4.5 av 5 möjliga i våra NKI:er.

Genomförda NKI:er under 2025 visar att vi når 4.7 av 5 för Nöjd Kund Index. Det innebär en ökning jämfört med 2024 års värde på 4.6.

Erfarenheter från NKI:erna sammanställs för att identifiera möjliga förbättringar. Uppföljning och arbete med åtgärder görs i Pro4u:s ledningsgrupp enligt fastställd plan för året. (Pro4u:s årshjul)

Skapa långsiktiga kundrelationer

Kundansvariga ansvarar för kvaliteten i tjänsteleveranserna inom sitt område och rapporterar till VD. Till sitt stöd har de gemensamma rutiner och riktlinjer för kvalitetssäkring av konsulter, uppföljning av uppdrag samt samverkansmodell.

Pro4u har arbetat fram vår samverkansmodell med syfte att tillsammans med respektive kund följa upp tjänsteleveransen, föreslå idéer för utveckling och erfarenhetsutbyte samt säkerställa långsiktig leveranskapacitet. Vi vill genom ett gott samarbete aktivt bidra till att lösa utmaningar i våra kunders verksamheter.

Vi har under året arbetat med att fördjupa samarbetet med våra befintliga kunder inom ramen för vår leverans. Vi har också genomfört seminarier och ett segelevent.

Erbjuda konsulter som har rätt kompetens och personliga egenskaper för varje specifikt uppdrag

Att kunna erbjuda rätt konsult för varje specifikt uppdrag bottnar i vår förmåga att attrahera och bibehålla erfarna konsulter med relevant kompetens och att bland dem välja ut rätt konsult för varje uppdrag.

Vårt nätverk har vuxit under 2025 både geografiskt, och med fler konsulter, samarbetspartners och nya kompetenser. Vi arbetar ständigt med att utveckla nätverket för att matcha behovet i våra uppdragsförfrågningar samt aktuella ramavtalsförfrågningar. Under året har vi genomfört riktade aktiviteter för att utöka nätverket med kompetens inom AI, IT-Säkerhet, ServiceNow samt utöka nätverket med fler samarbetsbolag inom region Västra Götaland. Vi arbetar långsiktigt med att bygga Pro4u:s varumärke genom att skapa mervärde för potentiella och befintliga konsulter och samarbetsbolag. Som exempel kan nämnas inlägg om hur man kan förbättra CV, förbereda sig inför intervju, inlägg om relevanta och aktuella ämnen.

Attrahera och bibehålla erfarna konsulter med relevant kompetens till vårt nätverk

Vi behöver ha ett bra erbjudande för konsulter och samarbetspartners för att de bästa konsulterna ska vilja arbeta med oss.

Vi ska ge våra offererade konsulter/team så bra förutsättningar som möjligt att vinna uppdraget och även att genomföra uppdragen framgångsrikt.

Vi erbjuder våra anslutna konsulter och samarbetspartners möjligheten att delta i nätverksgrupper, erfarenhetsutbyte, kompetensutveckling samt intressanta uppdrag inom relevanta områden. Vi har verktyg för enkel och smidig tidrapportering, självfakturering och utbetalning till våra konsulter. Framför allt bryr vi oss om våra konsulter.

Under året har vi genomfört seminarier, konferenser och event och utökat antal förfrågningar kopplade till våra ramavtal. För 2025 har vi satt ett nytt internt mål för marknadsföring av konsulter i uppdrag via Pro4u på hemsida och LinkedIn.

Under 2025 har vi med hjälp av AI dels effektiviserat och snabbat upp interna processer. Dels byggt funktionalitet för att kunna vara mer proaktiva, förenkla konsulter och samarbetsbolagens matchning av konsulter mot våra förfrågningar. Vi har lagt till ytterligare funktioner för avancerad search och kommunikation med konsulter och samarbetsbolag. Under 2025 har vi även startat en pilot tillsammans med Cinod och ett samarbetsbolag där Cinod bygger funktionalitet för att förenkla samarbetsbolagets arbete med att matcha tillgängliga konsulter mot våra uppdrag. Faller piloten väl ut finns möjlighet att utöka samarbetet till fler samarbetsbolag.

Med hjälp av vårt Nöjd Konsult Index, NKI mäter vi hur nöjda våra konsulter är med uppdraget och hur väl uppdraget motsvarade konsultens förväntningar samt förutsättningarna för att genomföra uppdraget på ett bra sätt. Vårt mål är att överträffa 4.5 av 5 möjliga i våra NKI:er.

Genomförda NKI:er under 2025 visar att vi når betyget 4.7 av 5. Det innebär en ökning jämfört med 2024 års värde på 4.6.

Vi säkerställer att vi över tid anpassar vårt nätverk och kan erbjuda den kompetens som efterfrågas genom att vi har rutiner för att;

- utvärdera konsulter och samarbetspartners
- analysera och utvärdera kompetens, erfarenhet och tillgänglighet i nätverket jämfört med våra uppdragsförfrågningar
- identifiera kommande konsultbehov och utvecklingsområden utifrån kundbehov, bransch- och omvärldsbevakning
- besluta om och genomföra förändring och anpassning av vårt konsultnätverk och våra samarbetspartners

Tillsättning av uppdrag

Att välja rätt konsult eller team är avgörande för att kunden ska bli nöjd med det arbete som utförs i uppdraget. Genom att säkerställa att vi endast presenterar kandidater som uppfyller kundernas krav bidrar vi till en effektiv och smidig kompetensförsörjning och bemanning hos våra kunder. Vi ska dessutom ge våra offererade konsulter/team så bra förutsättningar som möjligt att vinna uppdraget.

Under 2025 har vi framför allt fokuserat på att med hjälp av AI effektivisera och snabba upp publiceringen av förfrågningar samt förbättrat stöd för urval och matchning av anbudssvar mot förfrågan. Vi har infört AI-funktionalitet som används för att extrahera, analysera och strukturera förfrågningar inför publicering i vår Uppdragsportal. Vi har också börjat använda AI för att analysera och utvärdera svar på förfrågningar.

Miljömål

Utifrån våra tre prioriterade miljöaspekter har vi definierat nedanstående miljömål.

Behov av kompetens och kommunikation

Vårt mål är att alla våra medarbetare och Senior Partner ska ha god kännedom om företagets miljöledningssystem. Vi ska informera samtliga konsulter på uppdrag via Pro4u om Pro4u:s miljömål och inspirera till mer miljömedvetenhet.

Vi har följande delmål inom kompetens och kommunikation.

Mål Kontoret – Alla på kontoret ska ha genomgått Miljöstegens grundläggande miljöutbildning

Mål Senior Partner – Informera, engagera och inspirera till mer miljömedvetenhet, uppdatera våra Senior Partner om Pro4u:s miljömål. Ta upp miljöfrågor på två konsultträffar/år

Mål Konsulter – Informera våra konsulter om Pro4u:s miljömål. Inspirera till mer miljömedvetenhet

Som miljödiplomerat företag anser vi det alltid viktigt att både utbilda oss själva och sprida kunskap till andra om hur vi kan göra skillnad i vår vardag och våra uppdrag. Samtliga på kontoret har gått en grundläggande miljöutbildning liksom våra senior partners och vi har tagit upp miljöfrågor på tre konsultträffar under året. Vi informerar samtliga konsulter som har uppdrag via oss om våra miljömål. Vi erbjuder också gratis grundläggande miljöutbildning till våra associerade konsulter. Framåt kommer vi fortsätta att inspirera senior partners, konsulter och samarbetspartners till att bli mer miljömedvetna genom att fortsätta ta upp miljöfrågor på våra konsultträffar. Under 2025 har vi gjort en första mätning av hur senior partner i våra

Uppdrag reser till och från sina uppdrag. Detta i syfte att förstå och om möjligt hitta sätt till att minimera miljöpåverkan från resor.

Vi försöker även påverka kunder och samarbetspartners via samverkan i olika former. Idag är vi medlemmar i Stockholms stads Klimatpakten.

Hållbarhet i val av leverantörer och inköp

Våra inköp av varor och tjänster till den egna verksamheten, kontorslokaler, kontorsmaterial, mat och dryck samt IT-tjänster påverkar miljön på flera sätt. Vi har en strukturerad process för att inhämta information om hållbarhet och miljöpåverkan och integrera det i valet av leverantörer och produkter. Hållbarhetsfrågor tas upp i dialog med leverantörer på olika sätt under samarbetstiden.

Vår direkta klimatpåverkan kommer främst från kontor, kontorsmateriel samt då vi samlar våra kunder, konsulter och samarbetspartners till olika event. Tjänsteresor är en mindre del av vår klimatpåverkan. Vi och våra kunder finns huvudsakligen i Stockholm. När vi besöker våra kunder åker vi kommunalt och de gånger vi besöker våra kunder utanför Stockholm väljer vi i första hand att resa med tåg.

Aktiviteter vi kontinuerligt arbetar med för att minska vår miljöpåverkan:

- Pro4u ska kontinuerligt minska vår miljöpåverkan. De koldioxidutsläpp vi ändå ger upphov till ska vi kompensera för.
- Vi ska använda digital teknik för att minska pappersanvändning och resor.
- Specifikt för inköp av konferensarrangemang ska vara att den valda konferensanläggningen är miljöcertifierad och servera vegetariskt alternativ till lunch och middag.
- När vi samlar våra kunder och konsulter på möten och seminarier ska vi servera mat och dryck som är bra miljöval. Vårt mål är att av det som serveras ska 50 % vara vegetariskt.
- Alla nyinköp ska följa vår inköspolicy.
- Påverka våra leverantörer att deras verksamhet ska vara miljömedvetna.

Samtidigt som vi har fortsatt arbetet med att minska vår miljöpåverkan har Pro4u:s verksamhet växt. Under 2025 har vi andelen vegetarisk kost på seminarier/eventen varit 100%. De svenska konferensanläggningar som vi använt är miljöcertifierade. Vi har klimatkompenserat våra utsläpp och haft fortsatt dialog kring hållbarhet med utvalda leverantörer.

2025 har vi totalt påverkat med 1.6 ton CO₂, att jämföra med 1.5 ton under 2024. Vi är stolta över att vi har en så låg påverkan.

Avfall och avfallshantering

Mål Kontoret

Pro4u för en aktiv dialog med hyresvärderna för att kontinuerligt se över och förbättra miljöfrågorna. Under året har källsortering av glas, papper, plast och pant införts på kontoret.

För eget farligt avfall ska detta transporteras till återvinningsstation.

Uppföljning Miljömål

Indikator	Mål	2025	2024	2023	2022
Klimatkompensation CO2	< 2 ton	1.6 ton	1.5 ton	31.3 ton	2.4 ton
Andel vegetarisk kost på event	50%	100%	100%	100%	50%
Andel Miljöcertifierade konferensanläggningar	100%	100%	100%	50%	100%
Andel av kontorspersonal som har genomfört grundläggande miljöutbildning *	100%	100%	100%	100 %	100%
Ta upp miljöfrågor på två konsultträffar/år med Senior Partner *	2 ggr/år	3 träff	2 träff	3 träff	3 träff
Andel TCO märka datorer och skrivare *	100%	79%	77%	75%	75%
Informera, engagera och inspirera till mer miljömedvetenhet					
Hantera farligt avfall korrekt					

* Indikatorer som mäts och följs upp from 2021.

2023 genomfördes konferens utomlands som påverkar utfallet med 30.3 ton.

2022 genomfördes 25-årsjubileum som påverkar utfallet med 1.1 ton

Säkerställa att vi uppfyller samtliga legala krav som ställs på oss och vår verksamhet

Pro4u behöver som alla andra bolag uppfylla legala krav. Kontroll och struktur för detta finns med i vårt kvalitetsledningssystem. Här uppfyller vi såväl lagkrav som övriga överenskomna krav från kunder, konsulter, samarbetsparter och övriga intressenter.

Skapa förutsättningar för ett kontinuerligt förändrings- och utvecklingsarbete

VD, tillika Kvalitetsansvarig, har det övergripande ansvaret för kvalitetsnivån i verksamheten och att kvalitetsledningssystemet är effektivt i det vardagliga arbetet. Kvalitetsansvarig ansvarar för utformning, uppföljning och justeringar av kvalitetssystemet.

Miljöansvarig, har det övergripande ansvaret för miljöfrågor i verksamheten och att miljöledningssystemet är effektivt i det vardagliga arbetet. Miljöansvarig upprättar, förvaltar och uppdaterar miljöledningssystemet och miljöarbetet.

Pro4u:s ledning beslutar om ledningssystemets utformning och ger direktiv för arbetet. Ledningen ansvarar även för att fastställa övergripande mål för arbetet och kontinuerligt följa upp och utvärdera resultaten.

Avstämning mot uppsatta mål, analys, omvärldsbevakning och identifiering av förbättringsförslag genomförs för att ta fram faktabaserade beslutsunderlag. Planen för arbetet finns i vårt årshjul. Det hela mynnar ut i handlingsplan och åtgärder.

Eventuella avvikelser och incidenter i verksamheten dokumenteras och åtgärdas löpande. Förebyggande åtgärder inkluderas i handlingsplan och åtgärder.

Hösten 2019 definierade vi kvantitativa mål för våra kvalitetsmål och införde ett strukturerat arbetssätt för kontinuerlig förbättring och uppföljning. 2021 definierade vi miljöindikatorer och kvantitativa mål för dessa. Därefter har vi fortsatt arbetet med kontinuerlig förbättring. Inför nästkommande år reviderar vi vårt årshjul och justerar våra rutiner för avvikelshantering.

Revision av kvalitetsledningssystemet

Ledningen genomför årligen en genomgång av miljö- och kvalitetsledningssystemet. Den senaste gjordes i september 2025. Därutöver revideras styrande dokument och justeringar av miljö- och kvalitetssystemet föreslås till Pro4u:s ledningsgrupp vid behov.