



Vi är flyttmakare

ETERNE HÅLLBARHETSREDOVISNING 2015

Innehåll

Verksamhetsansvarig Max Hofmann hälsar välkommen.....	4–5
Ur kundens perspektiv.....	6–9
Kundnöjdhet.....	10–11
Kundansvarig Johan Linzander.....	12–13
Cirkulär ekonomi.....	14
Hållbarhetseffekten.....	15
Återvunnet och återanvänt.....	16–17
Röster om framtiden	18–25
Nyckeltal.....	26–31

**Vi är flyttmakare.
Vi flyttar grejer.
Men det vi egentligen gör är att
möjliggöra förändring av lokaler.
Utveckling eller avveckling.
Vi optimerar flödet av prylar
för en så smidig och resurseffektiv
förändring som möjligt.
Det är möjligt genom medarbetare
med kompetens, erfarenhet
och engagemang.
Och en vilja att alltid bli bättre!**



Signerat: Max Hofmann

Det här är en premiär. Såvitt vi vet är det den första hållbarhetsredovisningen som görs i den svenska flyttbranschen. Vi ser det som ett naturligt steg på vår resa som ett företag med miljö och samhällsansvar i centrum. Vår ambition är att leda utvecklingen och inspirera andra.

Det här är vårt sätt att visa vad vi gör. Det viktigaste för att en redovisning inte bara ska bli vackra ord på ett papper är tydliga mål och en uppföljning som är öppen och ärlig. Det här är våra viktigaste områden:

Eterne ska vara ett företag som:

1. har nöjda kunder och stolta medarbetare
2. bidrar till så lite negativ miljöpåverkan som möjligt
3. ser till att så mycket material som möjligt återanvänds.

Vår utgångspunkt är alltid att vi är en del av samhället. Vår bransch, precis som alla branscher, står inför utmaningen att ställa om till en hållbar verksamhet. Det betyder att allt vi gör ska ingå i ett kretslopp. Tillsammans med våra kunder och partners kan vi, med rätt förutsättningar, skapa en hållbar verksamhet. Det vi kommer att beskriva i den här rapporten är det vi kan styra över själva.

Det kanske viktigaste vi kan göra är att skapa tjänster för våra kunder som hjälper dem i deras hållbarhetsarbete. På sikt vill vi se oss själva som en partner i cirkulära materialflöden. Det är en lång väg, men jag är oerhört peppad på resan dit.

Vi har arbetat med avvecklingar i många år, och lärt oss mycket om hur de kan göras mer hållbara genom både återbruk, återvinning och resurseffektivitet. Det har gett våra kunder mycket värde utöver det rent ekonomiska. Nu vill vi ta de erfarenheterna med oss in i hela verksamheten.

Det gångna årets största händelse är utan tvekan satsningen av Eterne. 2015 tog vi över ICM:s verksamhet och kommer på sikt att göra samma sak med NFB. För mig är det

en nystart av flera skäl. Dels är det ett generationsskifte där jag tillsammans med min bror Adam tar över verksamheten efter vår far. Men lika mycket är det en utveckling av verksamheten där vi vill göra vårt hållbara erbjudande till standard.

Vårt första ekonomiska resultat är mycket bra, och även om det delvis beror på att det bygger på de traditionellt bästa månaderna för flyttverksamhet, bådär det gott för framtiden.

Eterne börjar sitt nya liv med det bästa kundbetyget sedan vi började mäta kundnöjdhet. Ett snittbetyg på 4,7 på en femgradig skala över om våra kunder vill rekommendera oss till en nära vän eller kollega är ett bra betyg. Vårt mål är att höja det till 4,85 till 2018.

En annan otroligt viktig aspekt av hållbarhet är mångfald. Jag är stolt över vårt sätt att ta tillvara talanger som andra missar. Det kommer vi att fortsätta med. Årets medarbetarundersökning är även den positiv läsning. 68 procent är nöjda och bara 4 procent svarar att situationen någonstans behöver förbättras omgående. Det är en tydlig förbättring jämfört med 2013. Min tolkning är att de organisationsförändringar och nya rutiner som införts under de senaste åren nu satt sig.

För nästa år ser jag fram emot att kunna modernisera våra lastbilar och ta steg mot en helt koldioxidneutral energiförsörjning. Jag hoppas också på nya samarbeten kring återvinning och återanvändning. Vi har helt klart en spännande resa framför oss.

Välkommen ombord,

Max Hofmann, verksamhetsansvarig Eterne



Ur kundens perspektiv

Tydliga målsättningar och ambitioner driver på och är viktiga för vårt eget arbete, men hur ser det ut hos kunderna? Hur upplever de Eternes erbjudande? Och framför allt, resultatet?

Folksam är en stor arbetsgivare. Närmare 2 000 personer jobbar på deras kontor i Skanstull, Stockholm. Byggnaden är deras egen och byggdes på 60-talet. Nyligen var det dags att ta ett större grepp på kontoret. Hela verksamheten skulle gå över till aktivitetsbaserade arbetsplatser.

Att byta till aktivitetsbaserat kontor kan göra att stora mängder möbler blir över. Uppdraget var att steg för steg avveckla hela deras gamla kontor, samtidigt som den ordinarie verksamheten skulle påverkas så lite som möjligt. Folksam behövde dessutom hjälp med att gå igenom och sortera i sina lagerutrymmen. **Miljöchef Karin Stenmar** insåg tidigt hur stor miljöbelastning en så här stor flytt har.

– För Folksam var det viktigt att avvecklingen gjordes på ett så hållbart sätt som möjligt. Vi ville inte ha en stor container stående här utanför och bara slänga allt. Det rymmer inte med de vi är. Dessutom hade vi massor med material i källaren som vi ville ta hand om på ett vettigt sätt.

Karin lyfter fram en rad olika vinster med att göra avvecklingen på ett så hållbart sätt som möjligt.

1. Vi kunde återanvända mycket interiör själva. Det känns i våra nya lokaler. De har en helt annan själ än de skulle haft annars.
2. Vi fick hjälp med både inventering och bedömning av våra gamla inventarier, och med att få dem sålda eller skänkta till rätt ställe.
3. Vi fick en redogörelse för allt i en projektrapport. Det visade sig till exempel att 60 procent av det vi inte kunde återanvända själva gick att sälja. Snacka om vinst! Det gjorde resultatet tydligt för hela organisationen och blev ett kvalitetsbevis. Resultatet är en berättelse om oss som vi kan sprida både internt och externt.
4. Det var ett konkret sätt för oss att sluta kretsloppet. Att jobba på det här sättet, och ta hand om allt material så att så lite som möjligt går till spillo, är ett smart sätt att se på sina resurser. Det bidrar till att vi når våra hållbarhetsmål och sparar pengar samtidigt.

”
60%

AV DET VI INTE KUNDE ÅTERANVÄNDA SJÄLVA,
GICK ATT SÄLJA. SNACKA OM VINST!
KARIN STENMAR, MILJÖCHEF FOLKSAM



”

Att Folksam var ute i god tid, och dessutom var tydliga med att de ville göra det hållbart, gjorde att vi kunde erbjuda det bästa av våra tjänster. Vi kunde planera och använda våra system på bästa sätt. Och det har visat sig i resultaten. Det har varit, och är, ett stort projekt. Vi har visat att vi kan jobba hållbart också i stora jobb.

Det känns väldigt bra. Jag ser framför mig att fler kunder kommer att efterfråga den här typen av tjänster framöver. Nu ska vi fortsätta utveckla våra metoder och rutiner så att vi kan återanvända och återvinna ännu mer, i både stora och små uppdrag.

JOEL LILLBROÄNDA, ARBETSLEDARE I FOLKSAMUPPDRAGET



4,7

Våra kunders svar på
hur troligt det är att de
skulle rekommendera oss
till en vän eller kollega.
På en femgradig skala.

” Det är på många sätt kunderna som driver utvecklingen.

Johan Linzander är kundansvarig på Eterne. Vad har hållbar utveckling med ditt jobb att göra?

– Massor! Det har för det första med alla att göra. Om vi ska lyckas med att inte sabba klimatet och behålla en levande natur måste alla göra något. Eterne är en del av samhället och vi vill göra vårt för att ställa om till en ekonomi som bidrar positivt till världen.

Ok, men nu handlar det om kunderna.

– Precis. Och det är hos dem den stora potentialen för verklig förändring finns. Faktum är att det på många sätt är kunderna som driver utvecklingen. De flesta företag har sin största påverkan på både klimatet och andra hållbarhetsområden, genom sina köp av varor och tjänster, snarare än i den egna verksamheten. Vi ser att allt fler företag ställer och vässar kraven på både miljö- och sociala aspekter när de köper tjänster. Vi vill bli en partner i deras arbete med hållbar utveckling.

Vad är vinsterna med att ställa sådana krav för kunden?

– Det är ekonomiskt smart. Det hjälper dem att nå sina egna hållbarhetsmål genom att minska negativ miljö- påverkan och skapa social utveckling. Det stärker deras varumärke. Slutkunderna bryr sig allt mer om varumärkens värderingar, vad de står för och vad de gör. Det är också viktigt för medarbetarna. Att köpa in tjänster som stämmer in på företagets och medarbetarnas självbild bidrar till stolthet och trivsel. Vi redovisar våra projekt och de besparingar vi åstadkommit i en utförlig projektrapport. Det gör att kunden kan använda resultatet i sin egen kommunikation och dessutom i sin egen rapportering.

Vad är det för typer av tjänster ni erbjuder?

– Vi försöker ju tänka på de här aspekterna i alla våra tjänster. Fossilfria transporter och att vi bara använder grön el är konkreta saker vi räknar med att kunna erbjuda som standard inom kort. Att sortera och återvinna så mycket som möjligt av det som inte längre ska användas är självklart för oss. Sedan är det i våra avvecklingsuppdrag som vi verkligen kan erbjuda något unikt.

Spännande. Vad är det ni kan göra inom avveckling?

– Många företagsflyttar leder till att arbetsplatsen samtidigt skapar flexiblare lokaler. Det innebär att många möbler blir överflödiga, och det är här vi kan göra stor skillnad. Vi säljer det som går att sälja, skänker det som inte har ett direkt försäljningsvärde och det som ändå återstår källsorteras och återvinns. Det sparar både ekonomi och miljö. Dessutom skapar det positiva sociala effekter när till exempel kontorets gamla soffor återanvänds i den lokala skolans uppehållsrum. Samtidigt drar vi in pengar via försäljning av möbler och material med andrahandsvärde. Vi löser hela processen med allt ifrån prisförhandling och administration till logistik och transporter.

Om vi lyfter perspektivet, vad är Eternes roll för sina kunder?

– En viktig uppgift för mig är att hjälpa våra kunder att se hur de kan bidra till en cirkulär ekonomi.

Cirkulär ekonomi, det låter komplicerat?

– Inte alls. Det är egentligen gammalt hederligt kretsloppstänkande i ny förpackning. Men med ett mål som i princip alla är överens om. Inget som inte kan brytas ner till jord ska lämna systemet. Sopor ska helt enkelt sluta existera.

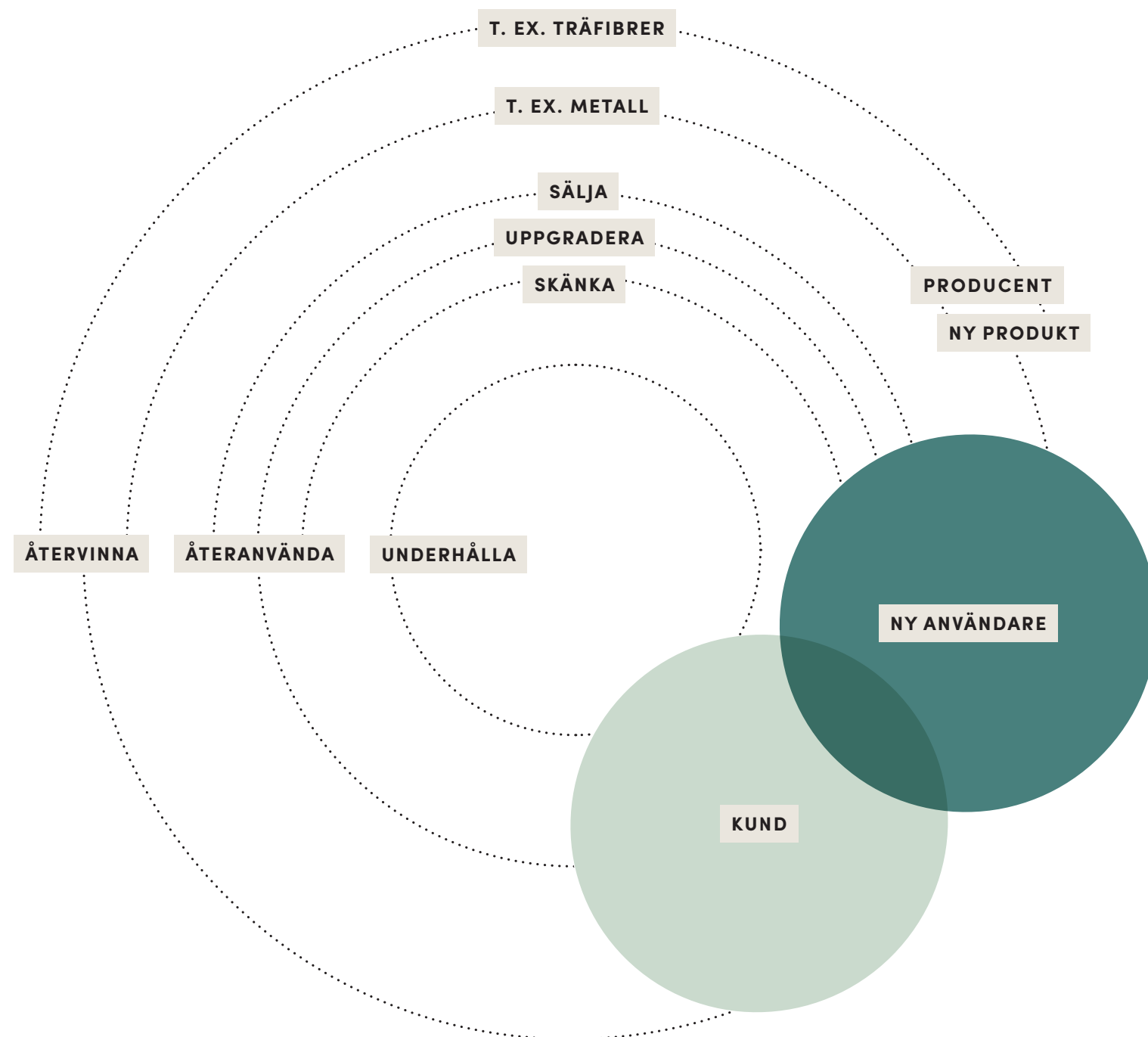
Det låter lite naivt?

– Jag tycker inte det. Det som är naivt är att tro att vi kan fortsätta att slösa resurser som vi gör nu. Det kommer inte att hända över natten, men det råder inget tvivel om att sättet att se på och hantera material håller på att förändras. Resurshantering är en central del av cirkulär ekonomi. För oss handlar det om begreppen Reuse, Reduce och Recycle. Men vi lägger till Report till det också. Effektrevisning är ett tydligt mervärde till kunden och för mig gör det att Eterne kan säga att de har en cirkulär tjänst. Något jag är mycket stolt över!

Vad hoppas du på för framtiden?

– Vi jobbar med de här frågorna för att det är effektivt och för att det är ekonomiskt. Jag hoppas att fler kunder kommer att se oss som en partner i deras hållbarhetsarbete. För Eternes del hoppas jag att vi kan erbjuda cirkulära modeller i fler av våra tjänster. Jag är helt övertygad om att det är vägen framåt.





Cirkulär ekonomi

Vi har bestämt oss för att vara med på resan mot cirkulär ekonomi. Det är en resa vi behöver göra tillsammans med våra kunder och med samhället i stort.

Hur vi tillverkar, köper, använder och återanvänder inredning har så klart stor påverkan på hållbarhet. Ska vi bygga ett samhälle där det inte

finns några sopor, behöver cirkeln slutas. Det här är en modell som illustrerar vår roll i ekvationen. Eterne jobbar idag med att underhålla och förlänga livet på möbler, med att hjälpa kunder att sälja eller skänka möbler, och med att återvinna så mycket som möjligt av det som inte går att använda på något annat sätt.

I framtiden hoppas vi också samarbeta kring uppgradering av möbler. Alltså att med hjälp av tillverkaren eller någon annan, ta tillbaka inventarier och bygga om dem till något annat, bättre. Det finns många praktiska utmaningar. Men i grunden är det så här det ska se ut. Det här är vad vi jobbar mot.

Effekten

I de uppdrag där det är möjligt, mäter och redovisar vi de hållbarhetseffekter vi uppnår. Alla dessa effektsiffror kombinerade, är de nyckeltal vi redovisar här bredvid. För oss är det några av de viktigaste siffrorna vi har. För det här är effekter som framför allt är kundens. Det är kunden som sparar pengarna, som minskar sitt CO₂ avtryck och vars möbler får nya liv. Vi jobbar för att ännu fler av våra projekt ska kunna effektredevisas. Ju fler kunder som väljer projekt med redovisning, desto större möjligheter skapas för oss att planera och mäta projekten så att de blir så effektiva som möjligt ur ett hållbarhetsperspektiv. Det blir ett bättre resultat för världen, och dessutom ett verktyg för våra kunder att se och visa upp konkreta resultat av sitt hållbarhetsengagemang.

57%

EKONOMISK BESPARING FÖR KUNDER I % AV OMSÄTTNING I EFFEKTRÉDOVISADE PROJEKT.

9 058

ANTAL ÅTERANVÄNDA ARTIKLAR.

126

TON SPARAD CO₂ I JÄMFÖRELSE MED OM GODSET/AVFALLET HAMNAT RÄTT PÅ TIPPEN.



A row of blue recycling bins, likely for paper and cardboard, parked on a dark surface. The bins are stacked and have black wheels at the bottom.

Av totalt 886 577 kg
överblivet gods har totalt:

59%
återvunnits

A row of grey recycling bins, likely for plastic, parked on a dark surface. The bins are stacked and have black wheels at the bottom.

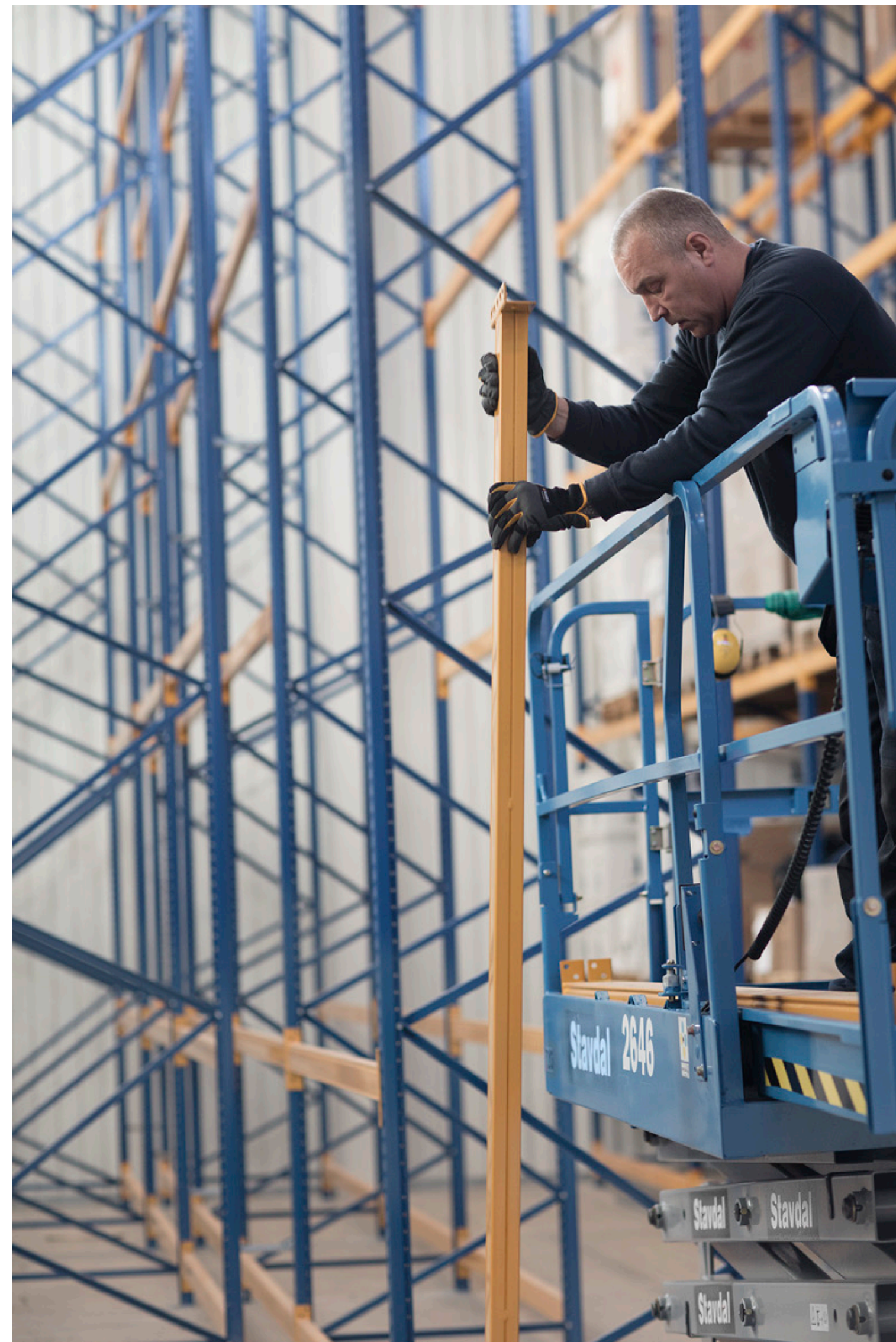
41%
återanvänts



**Några röster
om framtiden**

Utvecklingen går allt fortare, och förutsättningarna för att bedriva framgångsrika företag förändras ständigt. Flyttbranschen är inget undantag. Våra kunders behov av lokaler och utveckling av dessa varierar med tiden. Hur och var vi jobbar är just nu mitt i ett skifte. Både stora och små företag går från traditionella kontor med ett skrivbord per anställd till aktivitetsbaserade lösningar där flexibla ytor för olika arbetsuppgifter står i centrum. Mer soffor, barbord och tysta rum.

I vilken värld kommer flyttbranschen att vara om några år? Vilka trender kommer att påverka oss? Vilka är de stora utmaningarna? För att få svar har vi pratat med en rad olika människor. De kommer från organisationer som är viktiga för Eterne, idag och i framtiden.



” Vi måste ändra vår livsstil. Vi som är ledare och företagare har ett extra stort ansvar. Det handlar mycket om att hjälpa våra kunder att bli mer hållbara. Men självklart också om våra egna inköp.

AZITA SHARIATI, VD SODEXO

Flera av Eternes kunder har det stora perspektivet. Det globala. En av dem är **Sodexo**. De har 420 000 anställda och möter 75 miljoner kunder varje dag. Över hela världen. Vd i Sverige är **Azita Shariati**.

Hon är helt övertygad om att de som förstår hur de kan bidra till lösningar är de som kommer att vara framgångsrika i framtiden.

Hennes utgångspunkt är att världen förändras genom globalisering och digitalisering, samtidigt som jordens resurser är ändliga. Under de närmaste 25 åren kommer andelen medelklass öka kraftigt. Gruppen kommer att bestå av sex miljarder människor. Det innebär en helt ny situation för jorden. Om vi ska fortsätta konsumera på nuvarande nivå behövs fyra jordklot.

Azita är tydlig:

– Vi måste ändra vår livsstil. Vi som är ledare och företagare har ett extra stort ansvar. Det handlar mycket om att hjälpa våra kunder att bli mer hållbara. Men självklart också om våra egna inköp. Allt företagande handlar om lönsamhet och tillväxt. Det som är viktigt nu är att du måste förstå dina kunder och deras behov i ett nytt sammanhang. Du kan inte fokusera bara på leveransen. Marknaden

är allt mer mogen. Kunderna, vilka de än är, förväntar sig att vi som företag är en del av lösningen. Både på deras privata behov, och på samhällets behov.

Azita ser mångfald som en framgångsfaktor:

– Vi jobbar med fem perspektiv: ålder, kön, etnicitet, funktionsnedsättning, och sexuell läggning. För oss handlar det om kompetens. Om att ta vara på individens specifika värde.

När du inkluderar personer med olika kompetenser händer det någonting, nya idéer kommer, och det bidrar till innovation, förklarar Azita.

– Vi har sett en tydlig ökning av medarbetarnöjdheten de senaste åren. Det råder ingen tvekan om att arbetet med hållbarhet har påverkat. Det ger stolthet och nöjdhet hos våra medarbetare.

FLEXIBLA ARBETSPLATSER

För ett företag som Eterne, som är en partner i lokalförändring, är det givetvis intressant att veta hur företags och organisationers behov av kontor förändras. **Ulf Boman**, trendanalytiker på **Kairos Future**, säger att omställningen till aktivitetsbaserade arbetsplatser kommer att fortsätta.

– Det är en långsiktig trend. Om tio

år kommer 80 procent av alla kontor att vara aktivitetsbaserade. Det betyder att man har flera olika typer av miljöer i samma kontor. Skrivbord, soffor, olika typer av mötesrum, enskilda rum, öppna rum, skrivbord med dubbla skärmar, skrivbord utan skärmar. Istället för att alltid ha samma arbetsplats väljer du som medarbetare den typ av plats som är bäst för just den aktivitet du ska göra nu. Alla delar på alla utrymmen.

– Det är mer effektivt, och bygger på att många anställda inte alltid är på kontoret. Det här gör att det behövs mindre golvyta. Det är ett bättre utnyttjande av lokaler, och ger förutsättningar för bättre arbetsmiljö, menar Ulf Boman.

För en leverantör av flyttjänster innebär det här flera saker. Själva bytet från traditionella till aktivitetsbaserade lokaler innebär ett stort flyttjobb. Men nästa gång är det färre möbler som ska flyttas. Samtidigt behöver givetvis ett sådant här koncept utvecklas hela tiden. Lokalbehovet ändras också i takt med att det som företaget gör förändras.

Flexibilitet är ett ord som Ulf återkommer till ofta.

– Företagshyresgäster vill ha korta kontrakt och vara flexibla. De vill kunna öka och minska personalstyrkan.

Till det kommer hållbarhetsaspekterna. Kunderna vill minimera avfallsmängder och återanvända möbler i större utsträckning än tidigare. Det handlar om att klä om, byta skivor och ändra användningsområde.

Sammantaget kommer lokaler att ändras oftare än idag. Och det handlar inte bara om att flytta möbler. I ett aktivitetsbaserat kontor kan flyttföretaget även flytta väggar och på andra sätt göra mindre justeringar av lokalerna. Något som kommer att behövas löpande.

På lite längre sikt leder internet of things, att allting blir uppkopplat, till ökat behov av teknisk kompetens och informationsdelning. Flyttfirmor blir mer avancerade leverantörer med mer kvalificerade tjänster. I framtiden kanske Eterne bäst kan beskrivas som en informationshub, som samlar och analyserar kundernas behov av när möbler behöver bytas och lokaler förändras, när det är mest effektivt att göra flyttinsatser och mycket annat. De hanterar ett lokalbehov snarare än att vara en flyttfirma.

KONTORSMÖBLER 2.0

En aktör som tittar på möjligheterna att upgradera möbler är **Kinnarps**. De vill

utveckla sin verksamhet så att den kan vara en del av en cirkulär ekonomi. Att använda möblerna fler gånger och på olika sätt förlänga livet på sina produkter är ett viktigt steg i den riktningen.

De är ännu så länge bara i uppstartsfasen, men har redan varit i kontakt med Eterne för att utbyta erfarenheter. Målet är att kunna ta in och renovera möbler i den ordinarie produktionslinan. Logistiken är en stor utmaning i det. Möblerna ska bedömas, sorteras, samlas in och transporteras fram och tillbaka. Och allt med minimal miljöbelastning. Det kräver en ny affärsmodell, och hur den ska se ut vet inte Kinnarps ännu.

Men intresset finns. **Rolf Johansson** på Kinnarps ser en tydlig ökning.

– Intresset blir större och större, det är något helt annat idag än för bara några år sedan, säger Rolf.

Inte minst driver offentlig sektor på, Kinnarps har en pågående dialog med Västra Götalandsregionen till exempel.

– Det som krävs nu är både produktutveckling, så att alla grejer är förberedda för att kunna användas på flera olika sätt, och affärsutveckling så att vi hittar en lönsam affär i det.

Den här utvecklingen ligger helt i linje med den tjänsteutveckling Eterne

ser framför sig. Att samarbeta med aktörer som Kinnarps kring logistik och inventering, skulle ge Eterne möjligheten att erbjuda sina kunder ytterligare en attraktiv hållbarhetstjänst. Att utifrån förändrade behov erbjuda ny inredning skapad ur de gamla möblerna.

SMÅ MARGINALER

Hur ser utmaningarna ut på lite kortare sikt? Branschen är hård och utsatt enligt **Rickard Biguet** på flyttföretaget **RexAB**. Det är svårt att tjäna pengar vilket gör det svårt att utveckla verksamheten. Marginalerna är så små att nyinvesteringar, satsning på personal och annat, blir mer eller mindre omöjligt. Det här bäddar givetvis för fusk, som i sin tur skapar en osund konkurrens för det företag som vill göra rätt för sig.

En stor anledning till den här situationen är enligt Rickard den offentliga upphandlingen. RexAB jobbar med både den privata och den offentliga sektorn, och upplever den senare som svårast att jobba med.

– De går bara på den synliga prislappen, allt annat struntar de i.

RexAB tackar nej till många uppdrag, av den enkla anledningen att de innebär timpriser som är omöjliga att göra vitt.

” 80%

OM 10 ÅR KOMMER 80% AV ALLA KONTOR ATT VARA AKTIVITETS-
BASERADE. ULF BOMAN, TRENDANALYTIKER PÅ KAIROS FUTURE

– Privata företag är ofta bättre beställare. De har kvalitets-
kriterier och värdesätter långsiktiga relationer och att jobba
med personal som mår bra och kommer tillbaka.

När det gäller privatkunder, en marknad som Eterne idag
inte är på, tror Rickard att mycket fusk skulle kunna undvikas
genom att låta flyttjänster ingå i RUT.

Viktigast för framtiden är dock att branschen samlar sig i
ett förbund som har viljan och förmågan att påverka politiskt.
Idag saknas den kraften.

– Vi har en stor utmaning i att förändra hur den offentliga
upphandlingen går till, säger Rickard.

BÄTTRE UPPHANDLINGAR

Facket har en liknande syn på vad som är den stora ut-
maningen. Stat och kommun utgör mer än halva marknaden
för flyttjänster i Sverige. **Jan Lindkvist** på **fackförbundet
Transport** menar att de historiskt, genom sina upphandlingar,
gjort det mer eller mindre omöjligt att bedriva ett seriöst
arbete som flyttföretag.

Jan har i rollen som journalist på förbundets tidning
Transportarbetaren sett en hel del problem inom flytt-
branschen. Ett av dem är de långa underleverantörskedjor
som många företag använder sig av. Det gör det svårt att
kontrollera och följa upp hur avtal och villkor egentligen ser ut.
Han påpekar att det var en del år sedan tidningen gjorde något
större reportage, men att de då hittade mycket svartarbete,
både löner och anställningar som doldes för uppdragsgivaren.

Transport har jobbat mycket med att påverka upphand-
lingsledet. Viktigast för facket har varit att se till att det ställs
krav på att de som genomför arbetet har kollektivavtalsenliga
villkor. Och det har gett resultat. Den här typen av krav börjar

användas allt mer. Nu är det viktigt att det blir tydligt att det
alltid är huvudleverantörens ansvar att se till att villkoren verk-
ligen följs. Det ska inte gå att skylla på en underleverantör som
struntat i reglerna.

Just nu finns en statlig utredning som tittar på tillsyns-
ansvaret. Om de anställda inte är kollektivanslutna, men enligt
avtal ska ges kollektivavtalsenliga villkor, vem kontrollerar?
Arbetsmiljöverket? Kammarkollegiet? Idag är det oklart.
Jan Lindkvist hoppas att utredningen kan leda till att det
blir tydligt.

DAGS ATT FÖRÄNDRA

Att offentlig upphandling och de krav som ställs är en utma-
ning för branschen är uppenbart. Samtidigt har en aktör som
Eterne sällan eller aldrig direkt kontakt med de som formulerar
kraven. Ett exempel är **Skatteverket**. De är beställare men har
inte inflytande över hur avtalet ser ut. Det upphandlas centralt,
numera av Kammarkollegiet, och används sedan av en rad
myndigheter runt om i landet.

Stefan Gripenberg på Skatteverket, som jobbar med flytt-
frågor, håller med om kritiken mot att det läggs för mycket
fokus på priset. Att andra aspekter som kvalitet får stryka
på foten. Men säger samtidigt att han inte har något val.
Skatteverket jobbar med ett ramavtal med en given ordning
och givna kriterier.

Att påverka hur upphandlingen går till är för Eterne därför
inte att påverka kunden, utan att påverka hur centrala upp-
handlingar görs. För att branschen ska kunna stödja stat och
kommun till bättre offentliga upphandlingar, där kunden får
ut mer kvalitet och ett starkare bidrag till hållbar utveckling,
behövs samtal på central nivå.



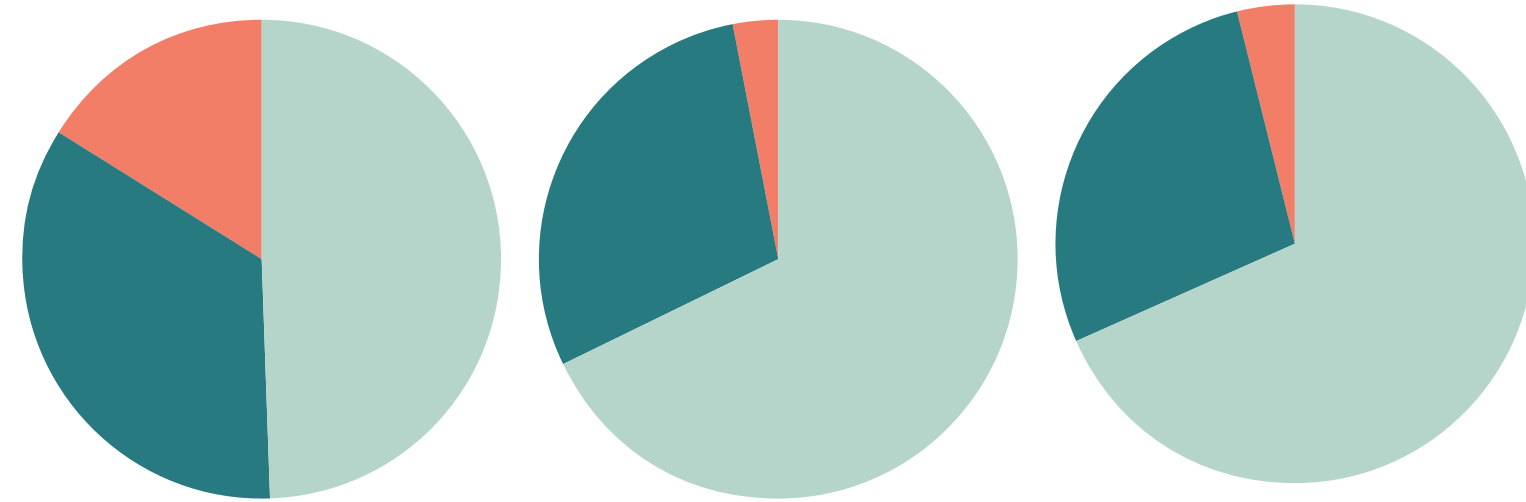
Nyckeltal

Samtliga siffror gäller för verksamhetsåret 2014/15. De avser hela verksamheten om inget annat anges. Jämförelser med tidigare år görs med den verksamhet som bedrevs av ICM.

1. MEDARBETARNÖJDHET

Fördelning av svarsalternativ på 15 olika frågor i snitt.

Acceptabelt/Inga problem Kan bli bättre Behöver förbättras



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Vi ser en stark positiv attitydförändring i hur medarbetarna uppfattar sin arbetssituation. Vi har tidigare genomfört flera organisationsförändringar, bland annat beroende på företagsuppköp, som nu har landat. Idag har vi tydliga och väl fungerande rutiner och en större samhörighet inom personalgruppen. All personal har svarat på 15 arbetsmiljöfrågor. Generellt svarar 68%

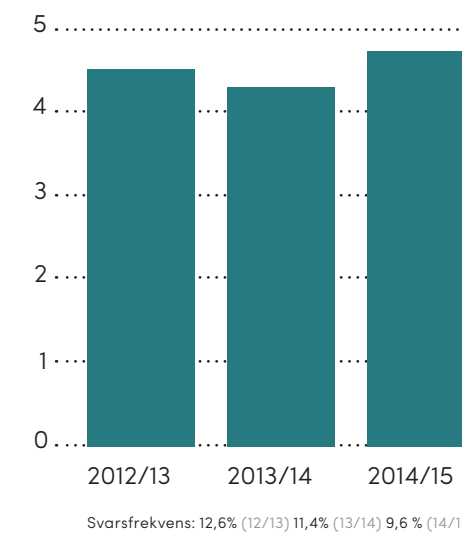
att de är nöjda, 28% att områden kan bli bättre och 4% att områden behöver förbättras. Det område som sticker ut är verktyg och utrustning där 20% upplever att det behöver förbättras. Vi kommer nu att titta närmare på vad som konkret behöver förbättras, för att kunna nå nästa års mål.

MÅL

Målet för 2016 är att andelen som anser att verktyg och utrustning fungerar väl är 85%. Nästa år kompletteras enkäten med frågan om man rekommenderar oss som arbetsgivare till en nära vän eller kollega, med målet att 80% svarar ja.

2. KUNDNÖJDHET

Snittresultat på frågan hur troligt det är att våra kunder skulle rekommendera oss till en vän eller kollega. På en femgradig skala.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Årets kundbetyg 4,61 är det högsta sedan mätningarna inleddes. Betygshöjningen gäller för alla områden i enkäten som information, praktiskt utförande och skadeutfall. Mycket glädjande är att andelen svarande som rekommenderar oss som leverantör har ökat till 4,72, att jämföra med ett snitt på 4,37 för de två föregående åren. Resultatet behöver dock tolkas med försiktighet på grund av en låg svarsfrekvens (32 svarande på 339 skickade enkäter).

Till nästa år behöver svarsfrekvensen höjas. Vi kommer att banta ned antalet frågor och förenkla så mycket som möjligt. Att svara på våra frågor ska vara enkelt.

MÅL

2018 är målet 4,85. Då vill vi också att 80% av våra kunder svarar att det är mycket viktigt att vi som flyttleverantör bedriver ett aktivt miljöarbete och att lika många känner till de avvecklingstjänster vi kan erbjuda.

3. ARBETSSKADOR

Antal rapporterade olyckor som resulterat i frånvaro.

0

2014/15

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Vi har inte haft någon arbetsskada inrapporterad under året. Vi har väl fungerande rutiner för hantering av olyckor och tillbud. Svårigheten för oss, som hos många andra, är att få in tillbuds- och avvikelserapporter. Vi informerar kontinuerligt personalen om vikten av detta. Alla har tillgång till avvikelseblanketten som finns i samtliga fordonspärmar, och alla vet hur den ska fyllas i och till vem den ska lämnas. Det ligger också ett ansvar på skyddsombudet att vara lyhörd om

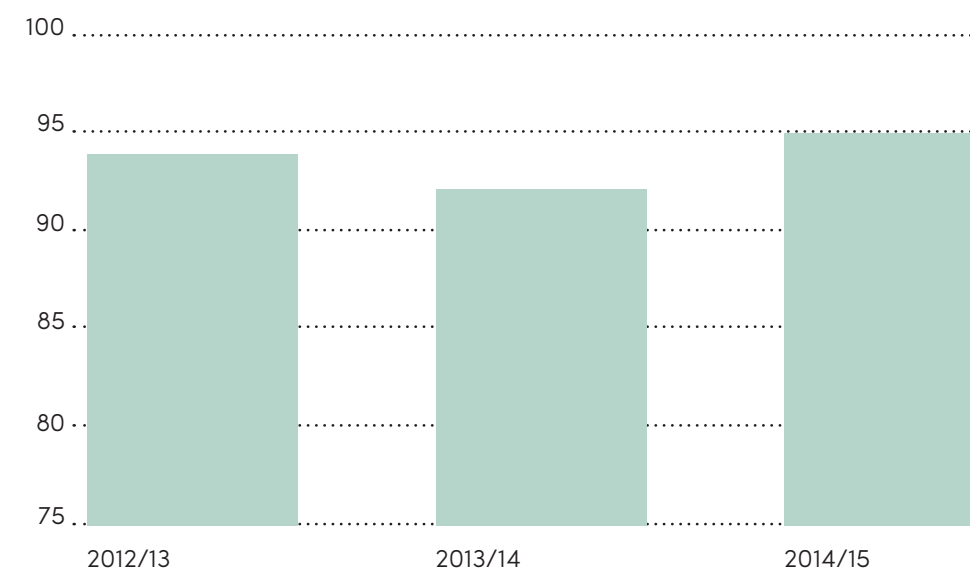
vad som händer på fältet och att aktivt medverka till att andelen rapporterade tillbud ökar. Om det skulle inträffa olyckor som kräver läkarvård så skickas anmälan från vårdenheten till oss som arbetsgivare så där finns inget mörkertal.

MÅL

Vi har en nollvision gällande allvarliga olyckor och skador.

4. FRISKNÄRVARO

Andel medarbetare i % med mindre än 5 dagar sjukfrånvaro under året.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Det är mycket glädjande att frisknärvaron är så hög. Långtidssjukskrivningarna är generellt få, under föregående år endast en. Vi har haft vissa problem med täta och kortare sjukskrivningar som vi nu aktivt försöker få ned genom samtal och andra åtgärder. När det handlar om personliga svårigheter kan vi både stötta och ställa tydliga krav på sjukintyg även vid korttidsfrånvaro.

MÅL

Vi har en nollvision för långtidssjukskrivningar.

5. EFFEKTREDOVISADE PROJEKT

Effektredovisade projekt är de uppdrag där kunden beställt rapportering och vi har haft möjlighet att mäta och redovisa de hållbarhetseffekter vi uppnår. Andel i % av total omsättning.

4%

ANALYS OCH UPPFÖLJNING
Det här är en alldeles för låg siffra. Uppdrag där vi kan återanvända så mycket som möjligt av det som blir över behöver växa väsentligt. Det är ett av de mest konkreta bidragen till kundens hållbarhetsarbete vi gör. Återanvändning är en viktig del av affären. Underlaget till siffrorna som redovisas i år baseras på den period som Eterne

funnits (juni–september) vilket inte gör resultatet helt rättvisande. Vi räknar med ett mer fullständigt underlag till nästa år.

MÅL
Ett viktigt mål för oss är att öka andelen effektredovisade projekt. Anledningen är att de projekt som kan effektredovisas möjliggör för oss att genomföra bättre och mer hållbara jobb.

6. ÅTERANVÄNT GODS

Andel återanvändning i % av totala mängden hanterat gods som kunden inte längre behöver eller vill ha.

55%

Samtliga projekt
2013/14

82%

Effektredovisade projekt
2013/14

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Under året 13/14 hanterades ett antal mycket stora avvecklingsprojekt, som genererade stora volymer återanvändning. Vad som är intressant är att även om de effektredovisade projekten i förhållande till alla uppdrag är få, så får det relativt stort och positivt utfall på den totala avfallshantering.

Siffran mäter allt avfall vi hanterar inklusive rent skräp. Vi är glada att återanvändningen som sker i projekten gör

så stor skillnad, men för att detta ska kunna fortsätta öka krävs det att kunderna vet om och är intresserade av att använda den tjänsten. Utöver att vi jobbar på att få fler att välja effektredovisning så söker vi ständigt nya mottagare för gods som kanske inte har något större pengavärde men som kan komma till nytta på andra sätt.

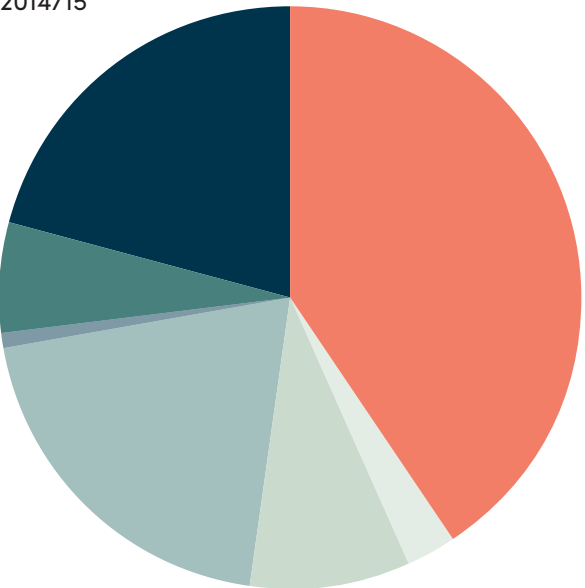
MÅL

Vårt mål är att återanvändningen ska vara så stor som möjligt. På grund av att andelen beror så mycket på vilka typer av jobb vi får, har vi inte satt något mer detaljerat mål för detta nyckeltal.

7. KRETSLOPP

Fördelning av gods som kunden inte längre behöver eller vill ha.

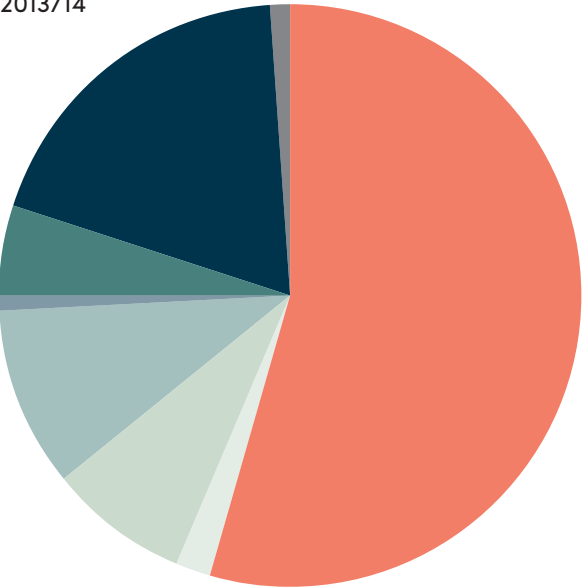
2014/15



Fördelning

- Återanvänt 41%
- Återvunnet 59%
- Elektronik 2,5%
- Metallskrot 9%
- Trä 20%
- Kyl/Frys 1%
- Brännbart 6%
- Sorterat av återvinningscentral 20,5%
- Avfall 0%
- Farligt avfall 0%
- Deponi 0%

2013/14



Fördelning

- Återanvänt 55%
- Återvunnet 45%
- Elektronik 2%
- Metallskrot 8%
- Trä 10%
- Kyl/Frys 1%
- Brännbart 5%
- Sorterat av återvinningscentral 19%
- Avfall 0%
- Farligt avfall 0%
- Deponi 1%

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Då varje projekt har olika förutsättningar, och det nästan alltid rör sig om uttjänta inventarier, är det glädjande att vi lyckas hålla en återanvändningsgrad långt över 50% i avvecklingsprojekten. Vi jobbar konstant med att bredda vår kontaktyta mot inköpare av begagnat gods, men för att kunna återanvända allting så behöver vi fler samarbetspartners som kan ge gods ett andra liv och fler donationsmottagare. För att kunna återanvända så mycket som möjligt behöver hanteringen påbörjas i god tid, vilket ställer krav även på kunderna att vara ute i god tid.

Elektronik och kylar/frysar återvinns idag till största delen, men en del behöver tas omhand som farligt avfall. Det

är viktigt för oss att minska mängden osorterat oavsett om uppdragen utförs i projektform eller inte. Det är både en ekonomisk vinst för kunden och ger oss större möjlighet att sortera ut vad som kan återanvändas. Det gods som vi låter återvinningsstationen sortera innehåller aldrig deponi, elektronik eller farligt avfall. Vi är glada över minskningen, men vi har en rejäl bit kvar i att implementera arbetssättet hos alla medarbetare och på alla uppdrag. Och i att informera och övertyga kunder att ge oss tiden för sorteringen ute på arbetsplatserna. Intressant att notera är att andelen osorterat gods, sådant som sorteras av återvinningscentralen, är väldigt mycket mindre i de effektredovisade projekten. Det är

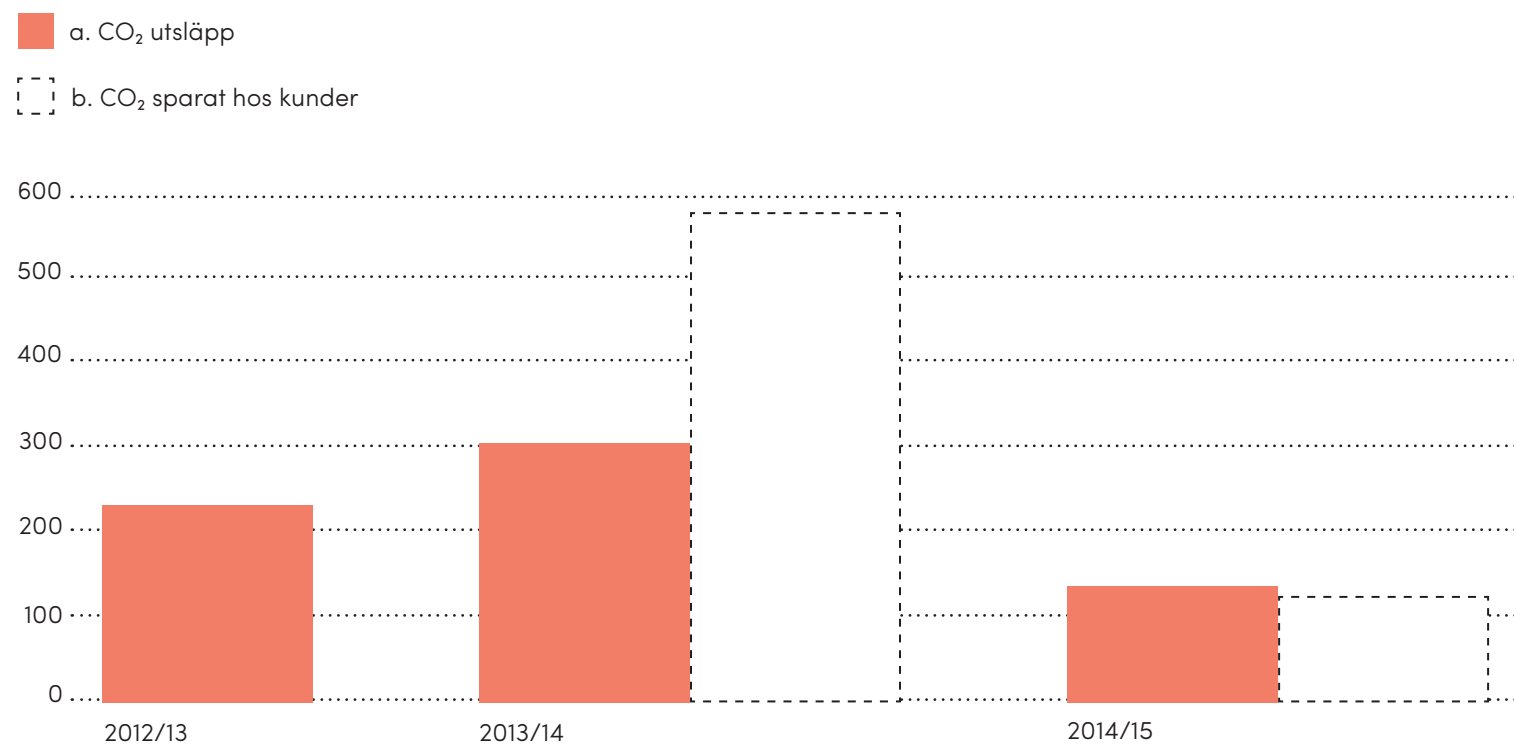
ytterligare ett skäl till att jobba med att öka andelen av dessa.

MÅL

Vårt mål är att allt som inte ska flytta med vid våra flyttar ska tas om hand på bästa sätt. Bäst är alltid att återanvända, sedan kommer återvinning av material, därefter energiåtervinning, och sist farligt avfall. Mängden som går att återanvända eller återvinna beror på uppdraget. Därför sätter vi inte egna mål för de olika fraktionerna.

8. CO₂ UTSLÄPP

a. Samlat CO₂ utsläpp för egna transporter samt energiförbrukning i fastigheter.
b. CO₂ besparing i effektredovisade kundprojekt i jämförelse med om överblivet gods och avfall gått direkt till avfallshantering.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Här redovisar vi två olika resultat. Det ena handlar om våra egna utsläpp, som framför allt handlar om transporter. Det andra handlar om de utsläppsminskningar som vi bidrar till i våra effektredovisade projekt.

När det gäller bilarna kör vi idag enbart på diesel. Efter leverans av nya fordon så kommer vi att tanka gas och RME biodiesel. Dock lite oklart vad gäller fordonen som drivs av RME då det smörjer sämre i låga temperaturer. Det kan innebära att man tvingas tanka en diesel med högre andel fossil diesel vid kallt väder. Men vi hoppas att det från

mitten av år 2016 även kommer erbjudas HVO diesel som inte har samma problem på vintern. Vad gäller de fordon som kommer drivas av gas kommer de förmodligen att tankas med fordonsgas som dessvärre innehåller runt hälften fossilgas. Trots det resulterar fordonsgas i en koldioxidreduktion på minst 50% jämfört med om bilen drivits av diesel. Men ren biogas är givetvis bättre och vi kommer att efterfråga att det erbjuds i större utsträckning.

Det andra resultatet, besparing hos kunder, påverkas i stor utsträckning av att vi under året 13/14 hanterade ett antal mycket stora avvecklingsprojekt,

som genererade stora volymer återanvändning. I år har vi haft större andel flyttuppdrag och därför hanterat mindre gods och inte haft samma möjligheter till återanvändning. Siffrorna visar att det är återanvändning som är den största möjligheten till CO₂ besparing. Återanvändning tillför samtidigt andra värden vid en andrahandsmarknad och donation av möbler.

MÅL

Vårt mål är att alla våra transporter ska ske till 100% med fossilfria bränslen och därmed ge nära nollutsläpp av klimatpåverkande ämnen.

9. ANTAL TRAFIKSKADOR

Totalt antal trafikskador under året.

48

2012/13

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Vi har inte haft några personskadorna till följd av trafikolyckor under de senaste tre åren. Det är en positiv utveckling vi ser, såväl när det gäller antalet olyckor som kostnader för detta. Att antalet trafikskador minskar beror bland annat på

18

2013/14

minskad ökeriverksamhet, färre uppdrag (och därigenom mer tid för effektivare uppdragsplanering) samt mindre stressade chaufförer. 100% av våra tillsvidare anställda förare har genomgått trafiksäkerhets- och ecodrivingutbildning. De senaste tre åren har vi också redo-

12

2014/15

visat och gått igenom skadestatistik med personalen.

MÅL

Vi har en nollvision gällande allvarliga olyckor.

10. ANTAL ANSTÄLLDA 2014/15

29

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Vi planerar att genomföra strukturförändringar i företaget och på det sättet öka produktionskapaciteten väsentligt under de kommande två åren. Därefter planerar vi att växa organiskt genom nyrekrytering.

MÅL

60 anställda år 2017.

11. OMSÄTTNING MSEK 2014/15

25,3

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Omsättningen avser endast den period som Eterne funnits (juni–september). Givet detta är vi nöjda. Inga projekt eller avtal sticker ut i volym eller värde. Det har varit en bra bredd på uppdragen.

MÅL

Vår ambition är att omsättningen ska öka med 10% per år.

12. RESULTAT TSEK 2014/15

Ekonomiskt resultat resultat före dispositioner.

824

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Resultatet baseras endast på den period som Eterne funnits (juni–september). Givet detta är det en strålande nystart, då vi tagit en mängd initiala kostnader i lanseringen av Eterne. Samtidigt är vi medvetna om att resultatet till stor del hänger ihop med att dessa månader traditionellt sett är högsäsong.

MÅL

Vi jobbar mot en rörelsemarginal på 7–8%.

13. EKONOMISK BESPARING FÖR KUNDER MED EFFEKTRDOVISNING

Andel i % av omsättning av dessa projekt.

57

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Det här är ett bra resultat som vi är mycket nöjda med. Resultatet ska dock tolkas med viss försiktighet. Underlaget bygger på schablonuppskattningar jämfört med om överblivet gods och avfall gått direkt till avfallshantering. Detta kan komma att ändras framöver i takt med att andra aktörer också blir duktigare på att ta hand om sitt avfall.

MÅL

Det viktigaste målet för oss är att vi får möjlighet att bidra till effektivisering för kunder i fler projekt.



Eterne

www.eterne.se