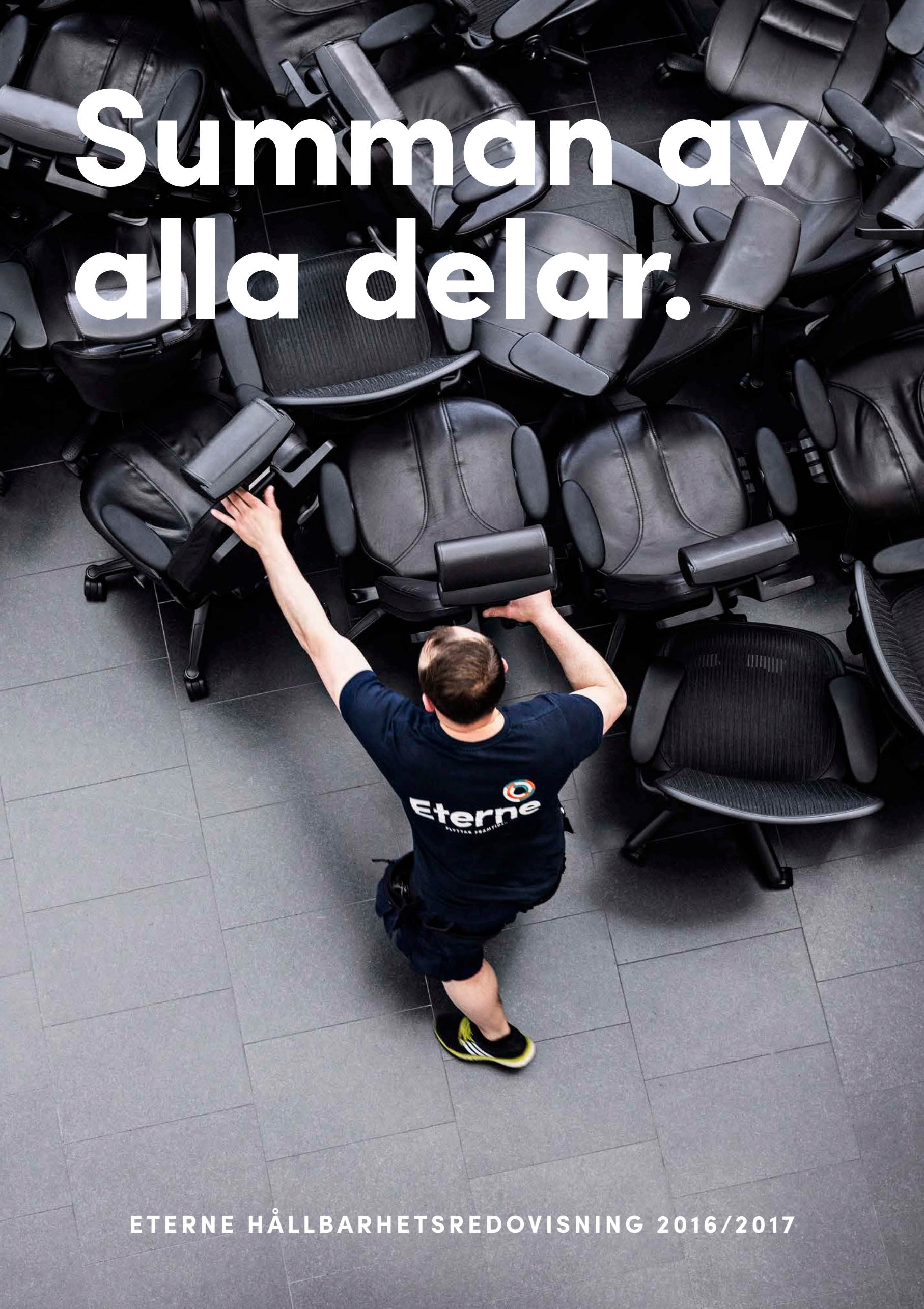




Summan av alla delar.

Innehåll

Signerat: Max Hofmann.....	4–5
Allt hänger ihop.....	6
Cirkulärt enligt oss.....	8
Kundansvarig: Johan Linzander.....	10–11
Ett uppdrag utöver det vanliga.....	12–13
Från slit och släng till cirkulärt byggande.....	14–17
Swedbank – en nöjd kund som kom tillbaka.....	18–19
Hur går det? – Nyckeltal.....	22–27

Vi är flyttmakare.

Vi flyttar dina prylar från en plats till en annan. Det kan verka enkelt, men kräver minutiös planering.

En flytt är ett projekt, och helheten blir aldrig bättre än sin sämsta del. Det du inte längre behöver kan användas av någon annan. På ett nytt sätt. Eller i en ny skepnad.

Arbetsmiljö, miljö och ekonomi – allt hänger ihop. Och det är när vi jobbar med alla delar som vi skapar förändring.



Signerat: Max Hofmann

Hur gick det gångna året?

– Stabilt! Väldigt likt det förra året både i omsättning och lönsamhet. Utmärkande är nog något så basalt som att vi är konsekventa i det vi gör.

Vad gick bra? Några speciella upphandlingar ni vann?

– Vi håller linjen ganska bra och har kunnat agera långsiktigt. Vi vårdar både ekonomin och varumärket. Stoltast är jag över att vi vann upphandlingen gällande flyttar för statliga myndigheter och bolag i Stockholms län. Det var Statens inköpscentral som gjorde upphandlingen via Kammarkollegiet. Även Tele2-projektet i november förtjänar att nämnas. Arbetsplatser för ca 2 000 personer flyttades.

Vad är det viktigaste ni hjälpt era kunder med under året?

– Kundernas behov varierar relativt stort. Men sammanfattningsvis handlar det om att vi gör hela förändringsprocessen, allt som en flytt innebär, på ett tydligt och enkelt sätt för kunden.

Vad gick mindre bra?

– Vi jobbar för att ständigt förbättra oss själva. Men ibland bli jag lite otålig, jag vill gärna att det ska gå ännu fortare. Vår organisation är väl förberedd på att ta sig an många fler riktigt stora uppdrag. Med det sagt så finns det förbättringspotential i en bredare försäljning.

Hur har det gått med avvecklingstjänsterna?

– Det har gått bra. Vi har allt på plats avseende kunskap, teknik och insikter för att hantera återanvändning. Många beställningar sker dock med kort framförhållning och liten möjlighet att planera och samordna vilket i sin tur påverkar ekonomin i uppdraget. Vi har dock ett flertal kunder där vi fått till en mer löpande avvecklingstjänst. Det känns toppen att kunna erbjuda det i annan form än i rena projekt.

När du tänker på yrket: Vad gör dig stolt?

– Våra flyttmakares vardag är ute hos våra kunder, på deras arbetsplatser eller i deras hem. Med insikt om vad det innebär förstår man också behovet av social kompetens. Men också det självklara: en god fysik. Själva bärandet och andra logistiska utmaningar kräver förstås teknisk kompetens. Våra flyttmakare gör allt detta med ett glatt humör och bravur. Det gör mig jättekämt stolt.

Vad skiljer en Eterne-flytt från en "vanlig" flytt?

– Dels det yttre, det vill säga man har profilkläder, rätt arbetsmaterial och modern lastbil. Men vi har också ordning och reda på försäkringar, kollektivavtal, certifieringar med mera, såväl som rutin på alla som moment som krävs för en bra flytt. Vikten av en bra arbetsledare kan inte nog understrykas. Vi har utvecklat arbetssätt för hur olika uppdrag ska utföras och hanteras. Men framför allt: Vi ställer höga krav på oss själva och det tror vi lyser igenom leveransen.

Många branscher är i stor förändring. Vad kommer hända i er bransch om du tänker 10 år bort?

– Det finns ett antal aktörer i servicebranschen som är extremt stora. Om de expanderar till det vi håller på med så är det absolut en utmaning. En annan utmaning är det aktivitetsbaserade kontoret. Första gången det skapas innebär det mer jobb för oss. Men gång nummer två blir det påtagligt mindre att flytta. Om tillgången på lågavlönad eller subventionerad arbetskraft ökar, kommer vi i vårt segment troligen behöva bli duktigare på att både utveckla och bredda vårt yrkeskunnande, och även tänka på hur vi kommunicerar kring det. Det är inte omöjligt att föreställa sig att skillnaderna mellan en billig och en bra flyttning i framtiden kommer vara ännu större. Och att den andel aktörer som inte anser att varken trafiktillstånd, försäkringar eller kollektivavtalsenliga löner är nödvändiga, kommer att öka.

Om du fick drömma – hållbarhetsmässigt – hur ser den optimala flytten ut 2030?

– Den hållbara flytten är ju inte svårare än att man flyttar med sig de saker man har istället för att köpa nytt. Men så ser det sällan ut och lär nog inte se ut så om 20 år heller. Vad man däremot kan hoppas på är att andrahandsmarknaden fortsätter att utvecklas på ett brett sätt så att återanvändning optimeras. Även avfallsindustrin utvecklas ständigt och blir bättre på materialåtervinning. Jag önskar att fordonsbranschen avseende motorer och drivmedel utvecklades fortare. Att kunder ställer höga krav på sina leverantörer tror vi generellt är en av de viktigaste faktorerna bakom verklig förändring på området.

Vilka flyttar är på gång kommande året?

– Vi gör ungefär 5 000 flyttar per år, från mycket små flyttningar till mycket stora, så det är såklart en hel del på gång mest hela tiden. Men framförallt ser vi fram emot att leverera flyttjänster till statliga myndigheter och bolag.

Hur ser mångfalden ut bland personalen? (Ålder/kön/utbildning/nationalitet/sexuell läggning/ev. funktionshinder)

Har den förändrats sedan förra året?

– När det gäller bakgrunder är det en brokig skara. Det är mycket killar i den här branschen. Vi välkomnar tjejer aktivt, men det är inte särskilt vanligt ännu. Jämfört med förra året är det ingen större skillnad. Det är samma gäng.

Max Hofmann, VD Eterne

Allt hänger ihop

STEG 1 OFFERTFASEN

När Eterne får en offertförfrågan från kund så påbörjas uppdraget. Det första som händer är att en säljare, som ofta har första kontakten med kunden, möter kunden på plats för att bilda sig en uppfattning om uppdraget och för att ställa alla frågor som man vet påverkar uppdragets omfattning och genomförande. Målet är att kunna ge en så bra offert som möjligt.

Hållbarhetsbidrag: Att hjälpa kunden se alla möjligheter till både återvinning och återanvändning. Att kunna planera jobbet så effektivt som möjligt.

STEG 2 PLANERING

Om offerten accepteras så skapas ett uppdrag och tillhörande arbetsorder. En arbetsorder kan till exempel innehålla instruktioner om att köra ut flyttkartonger, bubbelplast eller liknande. En arbetsledare åker ut till den arbetsplats som ska flyttas för en generalbesiktning. Här bedömer arbetsledaren vad flytten kan behöva för material och verktyg.

Hållbarhetsbidrag: Minsta möjliga antal körningar med lastbil och så snabbt och effektivt genomförande som möjligt.

STEG 3 SJÄLVA FLYTTEN

Alla arbetsplatser och den inredning som ska med flyttas till den nya lokalen.

Hållbarhetsbidrag: Bilar som körs på fossilfria bränslen. Flyttgubbar med kollektivavtal och bra arbetsvillkor.

STEG 4 AVVECKLING

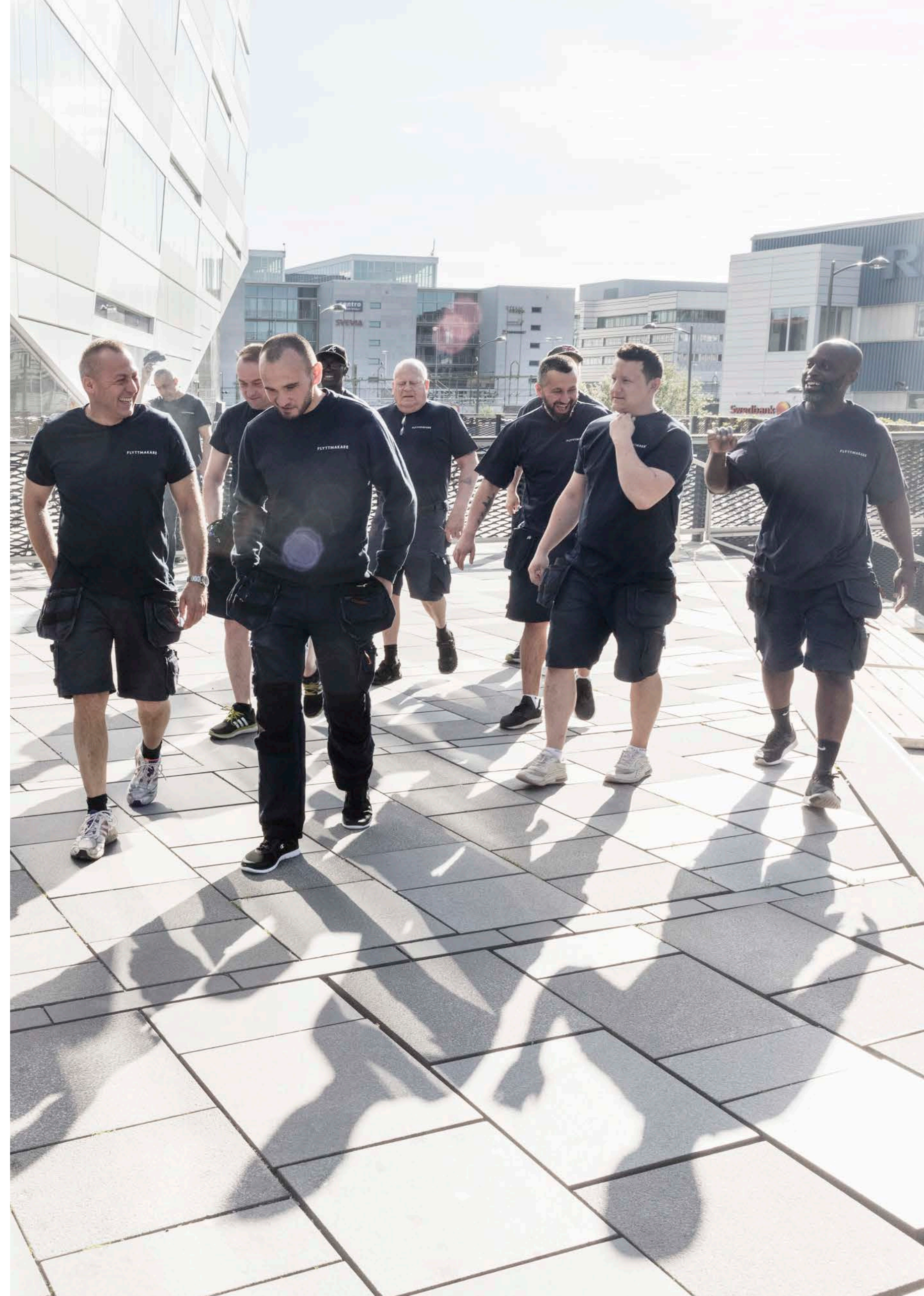
När flytten väl är genomförd sker avvecklingen. Man inventerar vad som ska säljas och vad som behöver kasseras. Därefter kontaktas lämpliga företag och organisationer för att se vilka som kan tänkas vilja köpa eller ta emot inventarierna som gåva. Godset levereras därefter ut till mottagarna, och kvarvarande inredning demonteras, källsorteras och återvinns.

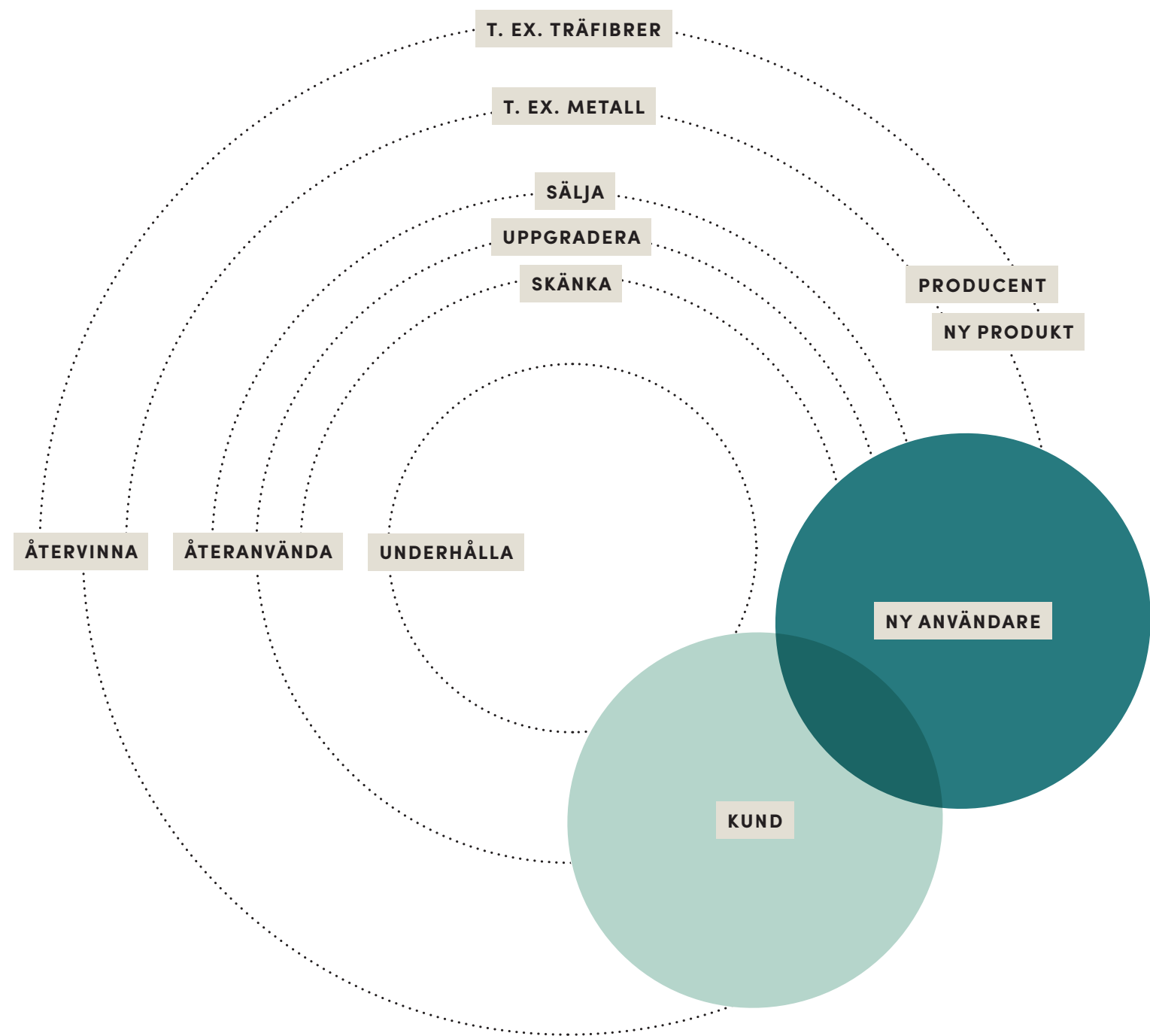
Hållbarhetsbidrag: Minimera mängden material som behöver kasseras. Maximera återanvändning och att saker hamnar på rätt ställe.

STEG 5 AVRAPPORTERING OCH UTVÄRDERING

Flytten avslutas med att uppdragsgivaren och Eterne är överens om att allt är klart som man överenskommit. Som näst sista steg plockar Eterne upp material såsom lånande kartonger och därefter sker en utvärdering av flyttuppdraget.

Hållbarhetsbidrag: Tydlig redovisning av hållbarhetsvinster. Nöjda kunder som kommer tillbaka.





Cirkulärt enligt oss

Vi på Eterne är på väg till en cirkulär ekonomi. Tillsammans med våra kunder och partners. Det är en resa som hela vårt samhälle måste göra. Ska vi bygga ett samhälle utan sopor måste cirkeln slutas. Så att det du inte vill ha längre kan fångas upp av någon annan.

Den här modellen visar hur vårt nätverk kan se ut i ett konkret projekt. När vi utfört ett flyttupdrag åt en kund, så avvecklar vi det som blir över. Här jobbar vi med ett nätverk

som kan köpa, eller ta emot och återbruka möbler. Det som inte kan återanvändas lämnas till Stena Recycling för återvinning.

I de uppdrag där vi avvecklar kontor mäter och redovisar vi de hållbarhetseffekter vi uppnår. De samlade effekterna av det är en av de saker vi redovisar i den här rapporten.

656

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



1 268

TON ÅTERANVÄNDA ARTIKLAR.

Kundansvarig: Johan Linzander

När kunderna allt oftare förutsätter att Eterne också ska sälja överblivna möbler eller för den delen ta hand om de prylar som förlorat i funktion så känns det som utvecklingen går åt rätt håll. Men i huvudsak handlar jobbet ändå alltid om att göra kunder nöjda.

Johan Linzander är kundansvarig på Eterne. Det innebär att han har örat mot marken. Varje dag, hela tiden. Han diskuterar, förhandlar och pratar med sina kunder. Samtidigt är han mitt i verksamheten. Det är inget callcenter direkt. Johan är en del av teamet som flyttar.

Kundernas tre vanligaste frågor är: Vad kostar det? Hur lång tid kommer det ta? När kan ni göra jobbet?

Allt det kan vi så klart svara på direkt, men det kan alla andra också. Och svaren kommer inte att skilja sig jättemycket. Därför svarar vi också på frågor som kunden inte ställer. Många som inte jobbat med oss tidigare vet inte om att vi terminalhanterar och monterar nyleveranser, kopplar upp och ner kontorsstationer, och även kan ta hand om försäljning av möbler och återvinning till exempel.

– Jag märker att kunder i högre utsträckning återanvänder saker. Till exempel gamla bordsstativ. Det ger oss mer jobb i montering av gamla möbler. Men jag bedömer också att andrahandsmarknaden för kontorsmöbler växer. Då är det viktigt att vi är tydliga med vårt erbjudande. De här delarna är ju cirkulär ekonomi i praktiken!

Eterne har en speciell stolthet här, menar Johan, och det är den vi lever på. När han sammanfattar så enkelt det går, säger han att flyttmakarna är måna om att göra ett bra jobb och ha en nöjd kund. En klyscha, visst, men ack så svår att förverkliga. Något som också bidrar är att kunna erbjuda saker som kunden inte visste att vi kunde, som överraskar.

– Det finns en stor yrkesheder. Man kan sin grej och är duktig på detaljerna. Därför går det fort, ofta mycket fortare än många kan ana. Vi kompromissar aldrig med noggrannheten, men vi kan heller inte överarbeta saker, för då håller varken tidplan eller kalkyl. Vi är duktiga på att avgöra vilka insatser som ger mest effekt. Vårt arbetslag jobbar tills allt är klart, ända in i kaklet. Och genom att vi kan sätta ihop riktigt bra team, så är stämningen god hela vägen dit.



Ett uppdrag utöver det vanliga

Maskrosbarn behövde en flyttfirma. De vände sig till sin partner Eterne för att få hjälp. Johan Linzander från Eterne och Alexander Rosenberg från Maskrosbarn berättar historien.

Johan, varför stöttar Eterne Maskrosbarn?

– Deras verksamhet känns väldigt angelägen. Vi tror på att naturligt integrera den här typen av samhällsstöttande verksamhet hos oss. Det vi gör för dem känns oerhört meningsfullt.

Hur länge har Eterne stöttat Maskrosbarn?

– Sedan 2014. Oftast i form av möbler som kunder lämnat efter sig. Fina, fullt fungerande möbler såsom stolar, skrivbord och konferensbord.

Vad gjorde ni 2017?

– Maskrosbarn skulle flytta till andra lokaler. Det kändes självklart att erbjuda oss att sköta deras flytt.

Alexander, samarbetsansvarig på Maskrosbarn, hur upplevde du flytten?

– Eterne har stöttat vår verksamhet sedan 2014 och det har varit väldigt bra för oss. Vi har ju löpande behövt kontorsmöbler och nu när det var dags för en flytt så var vi väldigt tacksamma för Eternes hjälp. Flytten flöt helt friktionsfritt. Jag har aldrig upplevt ett mer proffsigt utförande. Och det ska ses i ljuset av att vi inte betalade något. Vi fick samma behandling som någon som betalat. För Maskrosbarn var det en stor flytt.

Eterne var tydliga, och skickade bra instruktioner till Alexander. Genom ett frågebatteri kunde Alexander och hans medarbetare förbereda sig. En förman kom och rekade innan. Alla blev trygga och väl förberedda. Smidigt, tydligt och trevligt helt enkelt.

På själva flyttdagen gick allt superbra. Helhetslösningen var uppskattad då de även tog hand om avveckling, det vill säga det som Maskrosbarn behövde slänga. Eternes personal var väldigt lyhörda för behoven på plats.

– Som sagt, väldigt proffsigt genomfört, säger Alexander.

Alexander, beskriv vad Maskrosbarn gör, med dina ord.

– Allt för många barn växer upp med föräldrar som mår psykiskt dåligt eller har ett missbruk. Det är en stor och utsatt grupp som behöver få ett andrum, få känna trygghet, få göra aktiviteter, leka och vara just barn. På Maskrosbarn får de träffa andra barn och våra utbildade ledare som alla delar liknande erfarenheter. Vi vill ge dem så bra förutsättningar som möjligt att växa upp och bli välmående individer, utan negativa konsekvenser av sin uppväxt.

I SVERIGE LEVER CA 500 000 BARN OCH UNGDOMAR MED EN FÖRÄLDER SOM HAR ETT MISSBRUK ELLER SOM MÅR PSYKISKT DÅLIGT.

Barnrättsorganisationen Maskrosbarn har sedan 2005 arbetat med att förbättra levnadsvillkoren för dessa barn. Detta görs bland annat genom utbildningar, föreläsningar samt stödverksamhet i form av hel- och lovläger, torsdagsmys, internetstöd och personliga coacher.

Från slit och släng till cirkulärt byggande

Carina Loh Lindholm jobbar med cirkulär ekonomi på IVL Svenska Miljöinstitutet. Temat är hållbart byggande, med fokus på hur man förlänger livstiden med cirkulära affärsmodeller för kontorsmöbler och fasta byggprodukter som ofta används vid renovering och nybyggnation av kommersiella lokaler. Det kan till exempel handla om dörrpartier, kontorsavskiljare/glaspartier och innertak/akustikskivor.

Engagemanget handlar om världen och att ta vara på planetens trots allt begränsade resurser. Cirkulär ekonomi är att hushålla med resurser, något som byggsektorn står långt från idag.

– Det är ett stort slöseri på resurser, både energi och material, säger Carina.

Mycket material produceras med jungfruliga resurser, transporteras långt för att sedan slängas långt innan det har tjänat ut sin fulla livslängd. Det finns både ekonomiska vinster med minskade materialkostnader och miljövinster med att hushålla bättre.

– Förutom att ta tillvara på material-

resurser är det också en förutsättning att använda förnybar energi i den cirkulära ekonomin, förklarar Carina.

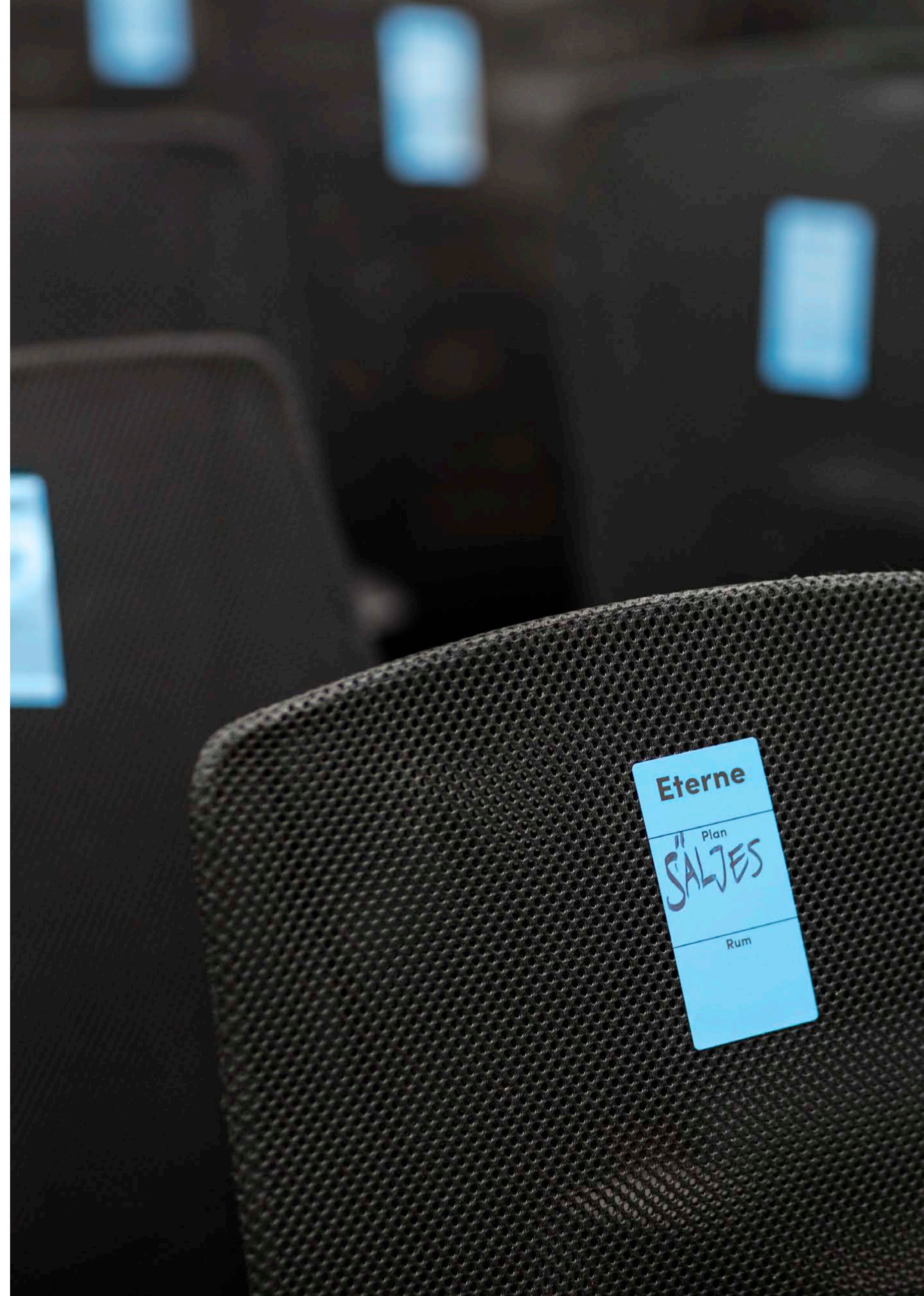
Carina ser ett ökat intresse för återanvändning, inom alla områden. Många har tröttnat på slit- och släng, viljan finns att hitta kostnadseffektiva metoder som möjliggör återanvändning i stor skala i inredningsprojekt. När det gäller möbler finns flera och växande företag som tar emot, värderar, reparerar och säljer vidare kontorsmöbler. Det är en stor omsättning på produkter. Inredningsarkitekter blir allt bättre på att se vad och hur det befintliga kan kompletteras och mixas med nytt istället för att bytas ut helt. En viktig kompetens i sammanhanget är att kunna värdera de möbler och det material som finns.

När det gäller interiöra fasta byggprodukter har utvecklingen inte kommit lika långt. Marknaden finns, men den är outvecklad. IVL arbetar i projekt för att utveckla lösningar som stärker och stödjer hela återbruksmarkanden för fasta byggprodukter. Det inkluderar att

utveckla digitala stödverktyg som kan användas vid värdering och inventering av material, utveckla en digital plattform som kan fungera både som kunskapsstöd och som en samlad marknadsplats för återbrukade produkter, men även att utvärdera referensprojekt och att studera hur arbetsmetodiken vid demontering och remontering kan bli effektivare.

Det är viktigt att få en fungerande samverkan i hela värdekedjan. Både vid byggande och rivning, behöver alla aktörer verka för att nå så slutna materialkretslopp som möjligt med affärsmodeller och arbetsprocesser som stödjer det. Målet är att det ska bli en naturlig del i byggprocessen att ta tillvara och återanvända material av fortsatt höga materialkvaliteter.

Projektet som Carina jobbar med stöds med finansiering från Vinnova men samfinansieras även av projektets parter – förutom IVL Svenska Miljöinstitutet deltar även Vasakronan, Fabège, Kompanjonen, Sveriges Byggindustrier, Brattöns Återbruk, White arkitekter,



”

Jag kan se att det finns fler och fler projekt som syftar till att ta tillvara och använda inredning mer långsiktigt, men det är fortfarande svårt när man kommer till praktiken. Både hyresgäster, fastighetsägare, arkitekter med flera kan ha höga hållbarhetsambitioner och trots det missa möjligheten att ta tillvara material. Det behövs ögonöppnare här, det finns klimatnytta att tjäna!

CARINA LOH LINDHOLM, IVL SVENSKA MILJÖINSTITUTET

LINK arkitektur, Tenantföpartner, NIRAS samt Chalmers Industriteknik.

– Jag kan se att det finns fler och fler projekt som syftar till att ta tillvara och använda inredning mer långsiktigt, men det är fortfarande svårt när man kommer till praktiken. Mängden avfall från byggsektorn ökar. Fram till nu har fokus främst varit på återvinning av vissa avfallsfraktioner, nu vill vi att det ska bli större fokus på steget före återvinning, alltså hur vi kan använda och återanvända materialet innan det går vidare till olika former av avfallshantering. Kunskapen om möjligheten att återanvända material är fortfarande ganska låg. Både hyresgäster, fastighetsägare, arkitekter med flera kan ha höga hållbarhetsambitioner och trots det missa möjligheten att ta tillvara material. Det behövs ögonöppnare här, det finns klimatnytta att tjäna!

Det investeras runt 29 miljarder kronor i kontors- och butikslokaler varje år i Sverige. Så det är en stor marknad och finns en stor potential för en ökad återanvändning – mycket material

används inte för den livslängd de har. En annan spännande trend är utvecklingen mot att hyra istället för att äga. Det har många fördelar. Den främsta är kanske att det blir lättare att skapa riktigt flexibla kontorslösningar, och att använda ytor effektivare genom att växla mellan olika användningsområden.

Allt det här innebär nya typer av affärsmodeller och att ett annat tjänstutbud kommer att växa fram. Behovet av lokala tjänster för att transportera, demontera, remontera, klä om, lägga på nya ytskikt osv, kommer att öka. Behovet av nyproduktion kommer att minska. På strukturell nivå är det ytterligare ett steg i tjänsteekonomin, till exempel behövs arkitekttimmar för att kunna matcha nytt och gammalt på bästa sätt, men det är också en tydlig utveckling mot lokala arbetstillfällen av praktisk karaktär. För flyttbranschen innebär det utan tvekan nya möjligheter.

Byggmaterialleverantörer har också ett ökande intresse för att utveckla affärsmodeller som möter krav i den

cirkulära ekonomin. Många aktörer ser att det kommer att ställas högre krav framöver, inte minst vid upphandlingar. Ett tecken i tiden är de nya kriterier för upphandling av möbler som EU-kommissionen publicerade nu i höstas. Syftet är tydligt: att förlänga livslängden och minimera avfallet. Kriterierna har breddats från inköp av nya möbler till att även fokusera på upphandling av tjänster för renovering och återanvändning, som ett sätt för att stärka de cirkulära aspekterna i verktyget. Vilket genomslag det här kommer att få är förstås svårt att säga, men riktningen är tydlig. Slit och släng-epoken går mot sitt slut.

Swedbank – en nöjd kund som kom tillbaka

Att genomföra bra flyttar är många gånger den bästa försäljningen. Så var det definitivt med Swedbank. 2016 genomförde Eterne en gigantisk flytt av Swedbanks huvudkontor. 2 500 arbetsplatser. 2017 var det dags igen. 1 000 arbetsplatser skulle flytta från Sundbyberg till Stockholm city.

Christian Torgerson tänker tillbaka på Eternes flytt av det stora kontoret. Flyttmakarna höll på till sent på kvällen. Trots den sena timmen var alla på ett gott humör och kämpade på in i det sista.

– Den arbetsmoralen gör att man som kund kommer tillbaka. Vi visste att Eterne kunde göra jobbet. Och det var tryggt att använda dem igen efter vår stora huvudkontorsflytt.

Hur gick då själva flytten? Planeringen var minutiös. Kommunikationen med Eterne förlöpte klanderfritt. De var alltid lätta att få tag på. Christian reflekterar:

– Man märker att framgången i en väl genomförd flytt

ligger både i god projektledning och kommunikation, men också i alla de små detaljer som handlar om logistik och packningsteknik.

Bakom scenen pågår ett noga genomtänkt arbete för att få allt att flyta på själva flytt dagen.

George Mutebi Mugwanya, Eternes arbetsledare berättar:

– Alla kan flytta prylar från punkt a till punkt b. Det som våra kunder uppskattar är att vi kommer förberedda. Men allt kan inte heller förberedas. En utmaning med Swedbank, på grund av säkerheten, var att få tillgång till inpasseringskort. Det löstes med att säkerhetsvakter fick agera dörröppnare för att flytten skulle gå så smidigt som möjligt.

Christian sammanfattar:

– Det här uppdraget gick precis som förra. Smidigt, snabbt och med nödvändig flexibilitet utfört av ett gäng positiva, yrkeskunniga flyttgubbar.

1 000

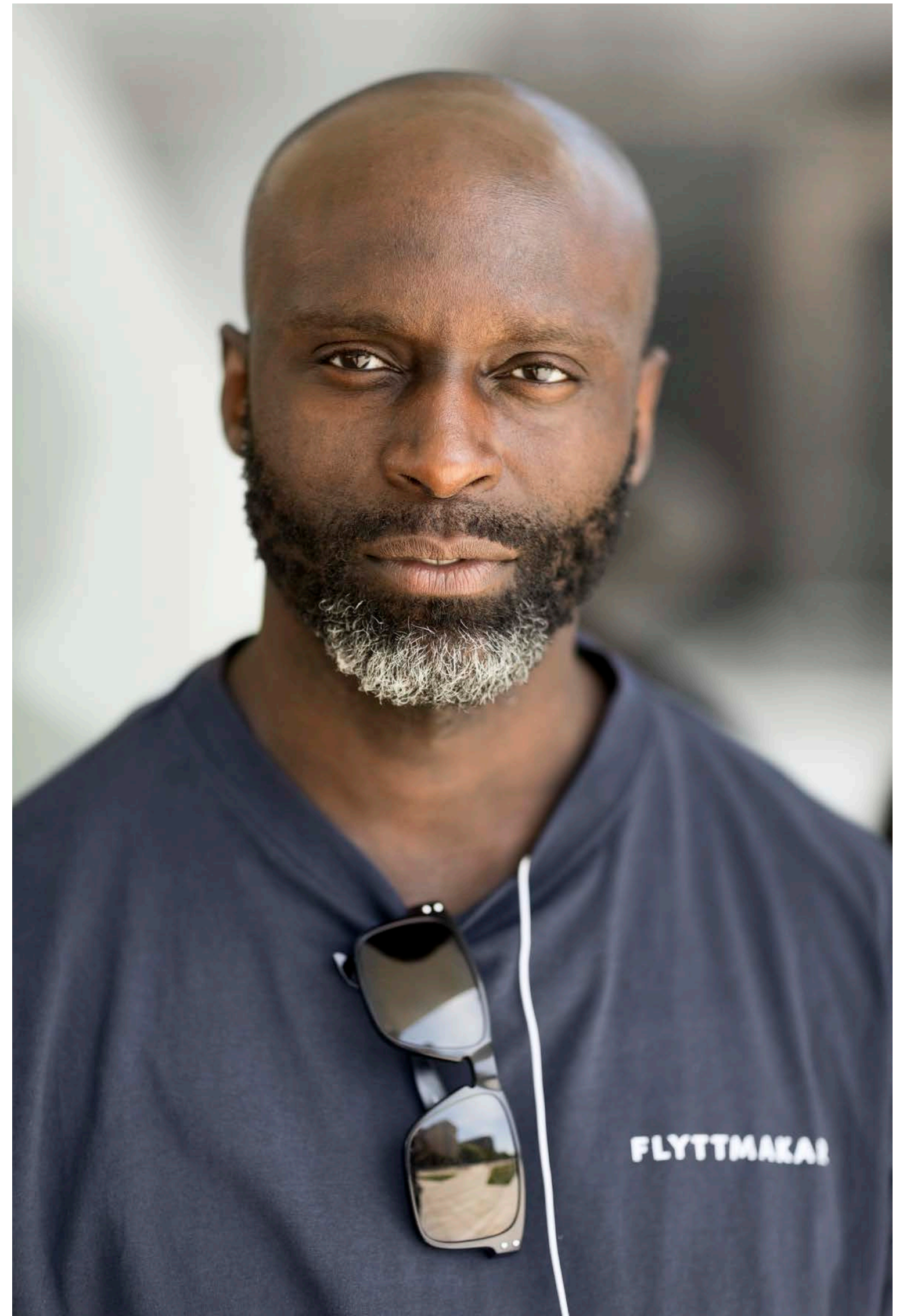
ARBETSPLATSER FLYTTADES FRÅN SUNDBYBERG
TILL STOCKHOLM CITY.



”

Alla kan flytta prylar från punkt a till punkt b. Det våra kunder uppskattar är att vi kommer förberedda. Vi lägger tid på planeringen. Inte bara för att det ska vara smidigt och effektivt för kunden, utan också för att vi som flyttar prylarna ska kunna göra det på bästa sätt. Däremot kan inte allt förutses. Väl på plats varierar förutsättningarna och då löser vi det där och då. Men vi kompromissar aldrig på kvaliteten. En flytt är ett projekt där allt hänger ihop. Från början till slut.

GEORGE MUTEKI MUGWANYA, FLYTTMAKARE ETERNE



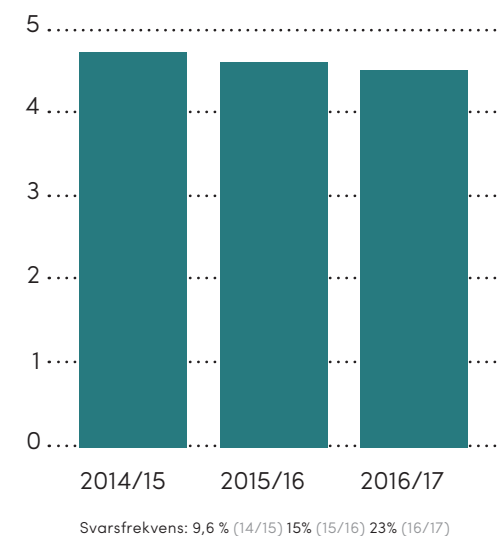
Hur går det?

Våra nyckeltal är det vi konkret mäter och följer upp varje år. De är uppdelade i tre kategorier; **Goda relationer**, som handlar om våra medarbetare och kunder, **Miljöpåverkan**, som handlar om vårt avtryck på omvärlden, och sist men inte minst **Ekonomisk tillväxt och lönsamhet**, som handlar om de finansiella förutsättningarna för en framgångsrik verksamhet.

1. GODA RELATIONER

1.1. KUNDNÖJDHET

Här redovisas resultat på frågan om hur troligt det är att våra kunder skulle rekommendera oss till en vän eller kollega (NPS).



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Årets kundenkät är utformad som tidigare år, med samma frågeställningar. I år skickade vi ut 161 enkäter och fick 37 svar, en svarsfrekvens på 23 procent och en förbättring från året innan.

Totalbetyget sjönk något, från 4,68 till 4,63. Vårt mål är att nå en kundnöjdhet motsvarande betyget 4,85. Vi är ändå mycket nöjda med resultatet, det är ett högt betyg och visar att våra kunder i stort har varit mycket nöjda med våra tjänster.

Den låga svarsfrekvensen kan vara en del av förklaringen till det lägre betyget i år. Om en enskild kund som besvarar enkäten inte har varit nöjd påverkas utfallet kraftigt. Vid en högre svarsfrekvens skulle effekten av enstaka avvikelser inte påverka resultatet på samma sätt. Det är ingen markant förändring inom någon enskild frågeställning och vi bedömer därför att vi inte behöver göra några åtgärder eller ytterligare uppföljningar i nuläget. 64 procent av de som svarade kände till våra hållbara avvecklingstjänster.

35 procent av de svarande har under året utnyttjat avvecklingstjänsten och samtliga är nöjda med såväl utförandet som klimatredovisningen som presenterades när uppdraget var slutfört.

92 procent av våra kunder svarade att det är mycket viktigt att vi som deras flyttleverantör bedriver ett aktivt miljöarbete. Det är glädjande att se att allt fler känner till våra avvecklingstjänster och också väljer att använda dessa. Det visar med tydlighet att det är en tjänst som vi skall fortsätta att utveckla för att kunna möta en ökad efterfrågan från våra kunder när det gäller hållbara lösningar och tjänster.

1.2. ANTAL MEDARBETARE

29

2014/15

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Antalet anställda har inte förändrats nämnvärt mot föregående år. Vårt mål

47

2015/16

är fortfarande att öka vår omsättning och antalet medarbetare är en indikator på det målet.

49

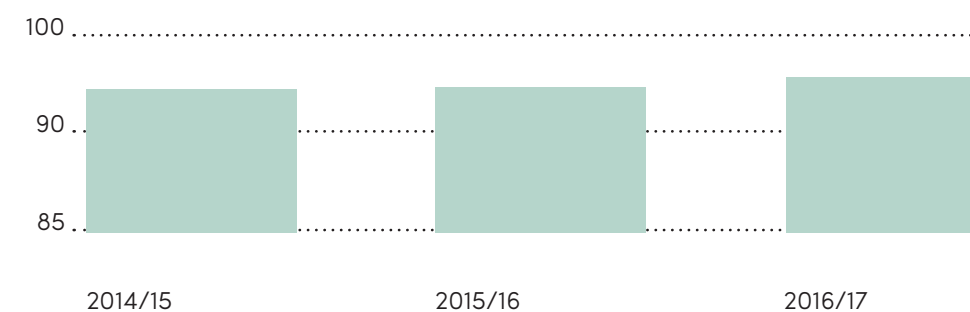
2016/17

MÅL

Målet för 2018/19 är att vi då har 60 medarbetare.

1.3. FRISKNÄRVARO

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



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

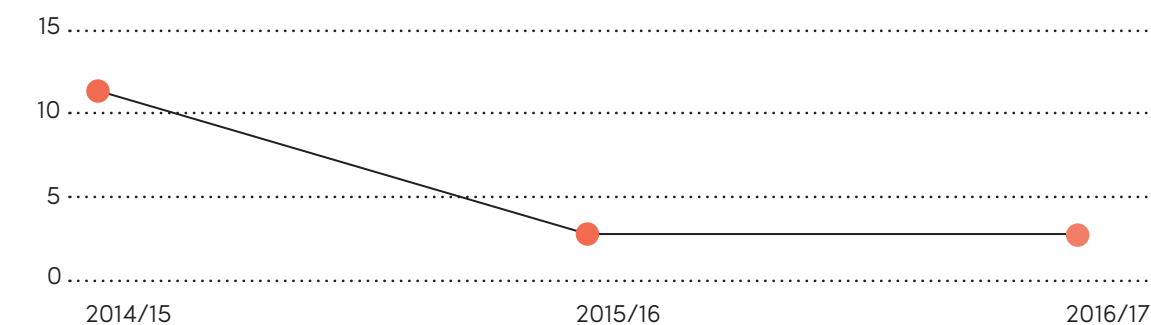
Siffran visar frisknärvaron i procent och omfattar alla anställda. Differensen på 3,9 procent är sjukfrånvaro på fem dagar eller mer. Vi strävar efter att inte ha någon långtidssjukskrivning, och ser en liten ökning av frisknärvaron från föregående år.

MÅL

Vi har en nollvision för långtidsjukskrivningar.

1.4. ANTAL TRAFIKSKADOR

Totalt antal trafikskador under året.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Vi har en fortsatt god utveckling när det gäller trafikskador. Även i år har tre trafikskador rapporterats till Länsförsäkringar men det var inga

personskador utan enbart vagn- eller maskinskador. Kostnaderna för fordonskadorna har uppgått till 45 000 kronor. Som en följd av vår positiva skadeutveckling har vi fått en reduktion av vår

försäkringspremie med 10 procent.

MÅL

Vi har en nollvision gällande allvarliga olyckor.

1.5. MEDARBETARNÖJDHET

86%

2016/17

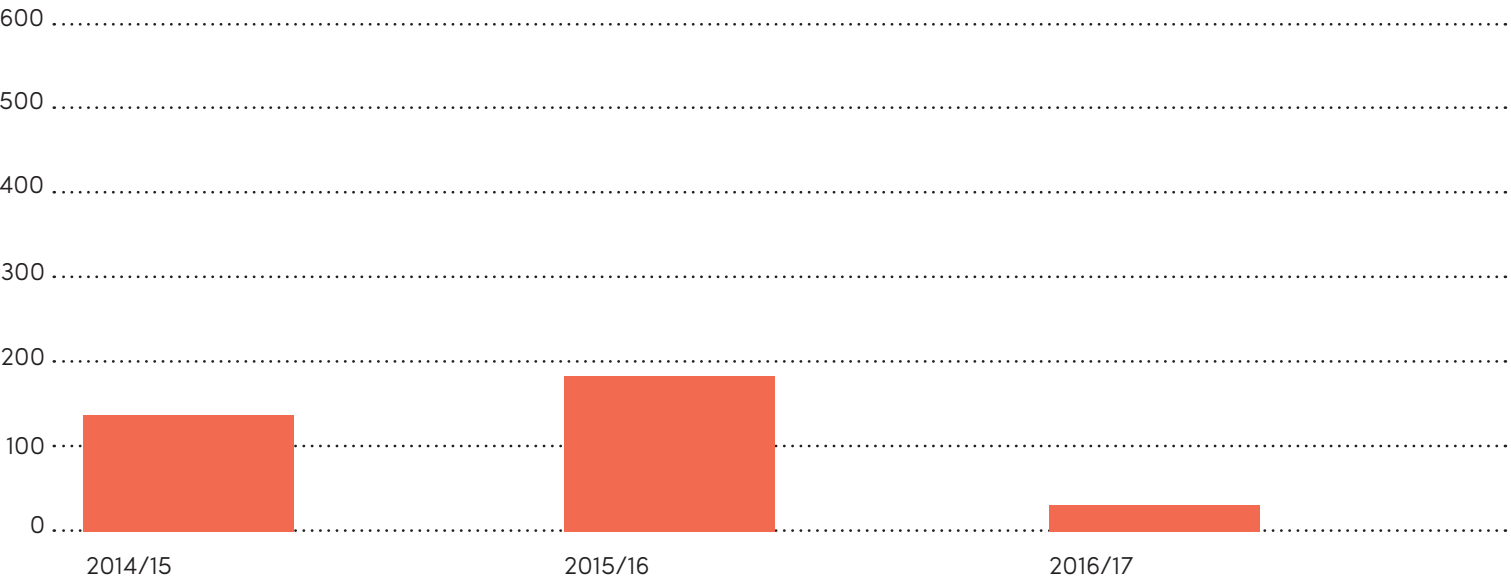
ANALYS OCH UPPFÖLJNING

I årets enkät har 86 procent svarat att de kan rekommendera Eterne som arbetsgivare till någon de känner. Det är en ökning med fyra procent mot föregående år och ett tecken på att våra medarbetare är nöjda med arbetet och trivs på arbetsplatsen. Vi ser även en ökning från 64 procent till 74 procent gällande hur nöjda medarbetarna är med verktyg och utrustning. I övrigt är resultaten snarlika fjolårets.

2. MILJÖPÅVERKAN

2.1. CO₂-e UTSLÄPP

Våra samlade CO₂-e utsläpp i ton från transporter.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Vi har minskat våra utsläpp av växthusgaser med drygt 80 procent. Vår satsning på fordon med högsta miljöklass i kombination med att i högre grad använda de mest miljövänliga drivmedel som

marknaden kan erbjuda, har på kort tid gett en önskad effekt.

Vi har i år minskat användningen av diesel med drygt 50 procent från 59 303 liter till 30 716 liter. Vi har samtidigt ökat vår användning av fordonsgas från

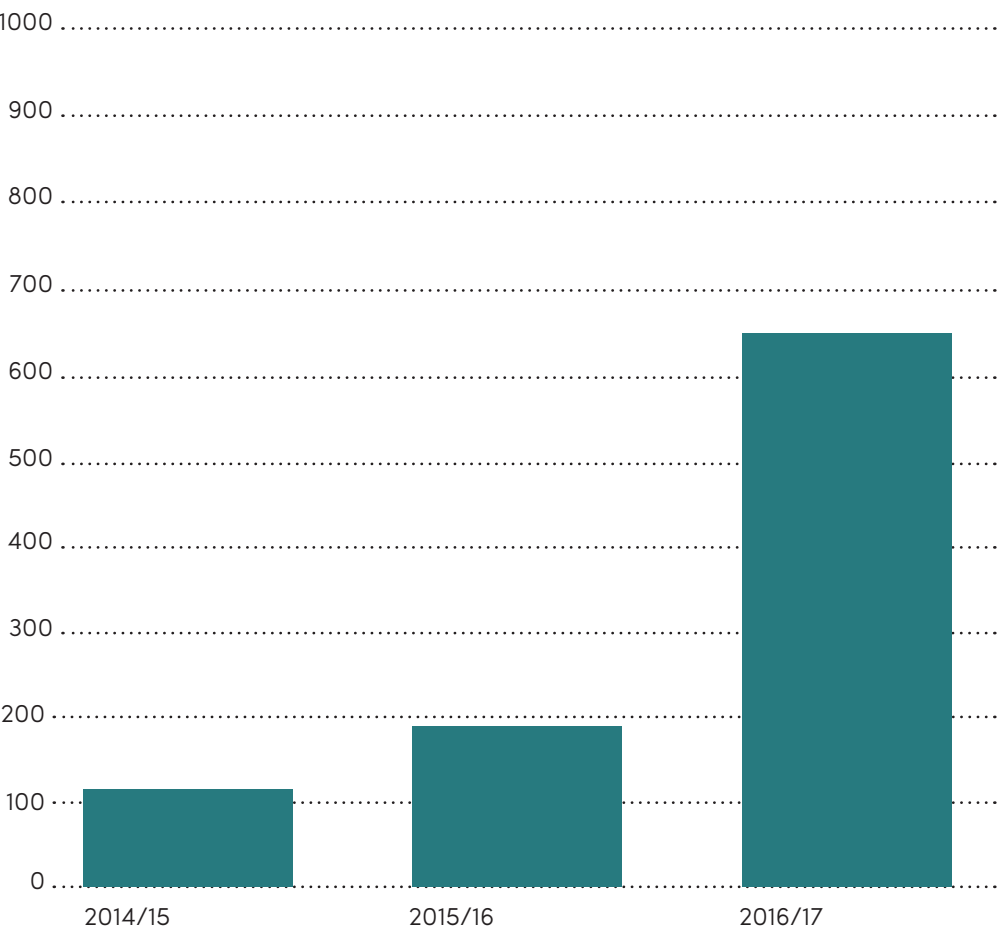
4 562 till 19 776 kilo, motsvarande ungefär 400 procent.

MÅL

100 procent fossilfria bränslen och nära nollutsläpp av klimatgaser.

2.2. CO₂- BESPARING

Besparing genom återanvändning istället för återvinning av det gods som kunder ej vill ha kvar.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Vi har ökat våra kunders CO₂ besparing med 240%. En stor del av CO₂ besparingen kommer från ett antal mycket stora och mycket lyckade projekt. Vi ser att vi har kapacitet och kompetens att öka denna besparing även kommande år.

2.3. ÅTERANVÄNDNING OCH AVVECKLING

Andel återanvänt gods i % av totala mängden hanterat gods som kunden inte längre behöver eller vill ha kvar. Detta är gods som vi säljer eller lämnar till partners som kan använda sakerna. Detta gods går inte till återvinningsanläggningen.

Andel projekt med avvecklingstjänst i % (av total omsättning). Uppdrag där tjänsten avveckling beställts, före eller i samband med flytt. Då får vi möjlighet att mäta och redovisa de effekter vi uppnår.

41%

Andel återanvänt gods
2014/15

4%

Projekt med avvecklingstjänst
2014/15

38%

Andel återanvänt gods
2015/16

12%

Projekt med avvecklingstjänst
2015/16

49%

Andel återanvänt gods
2016/17

15%

Projekt med avvecklingstjänst
2016/17

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Vi har en liten ökning av andelen projekt där kunden lägger till avvecklingstjänsten. Vår målsättning är att öka kännedomen om tjänsten och att fler kunder ska använda den. Vi kan se att efterfrågan på avvecklingstjänsten ökar och att våra kunder blir duktigare på att ställa krav. Offentlig verksamhet har dock inte kommit lika långt som

privata aktörer i att använda tjänsten, sannolikt av upphandlingstekniska skäl. Det innebär samtidigt att det finns en stor förbättringspotential hos dessa aktörer.

Vi har ökat återanvändningen av det gods våra kunder inte vill ha kvar, jämfört med förra året. Vi ser en utmaning i att hitta samarbetspartners som vill ta emot och återanvända gods som inte har ett försäljningsvärde.

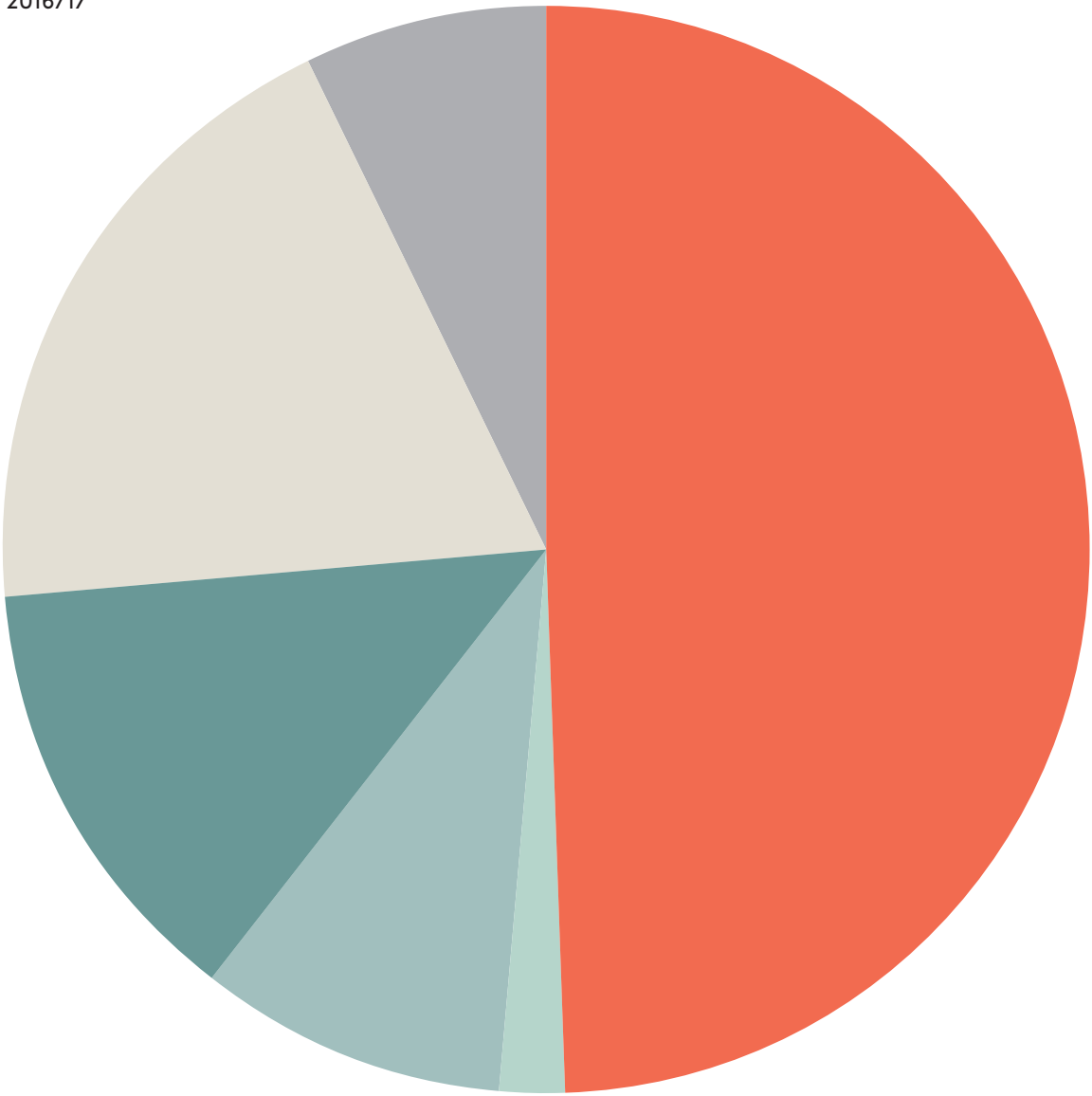
MÅL

Vårt mål är att återanvändningen ska vara så stor som möjligt. Men då andelen beror mycket på vilka typer av jobb vi får har vi inte satt ett detaljerat mål för detta nyckeltal.

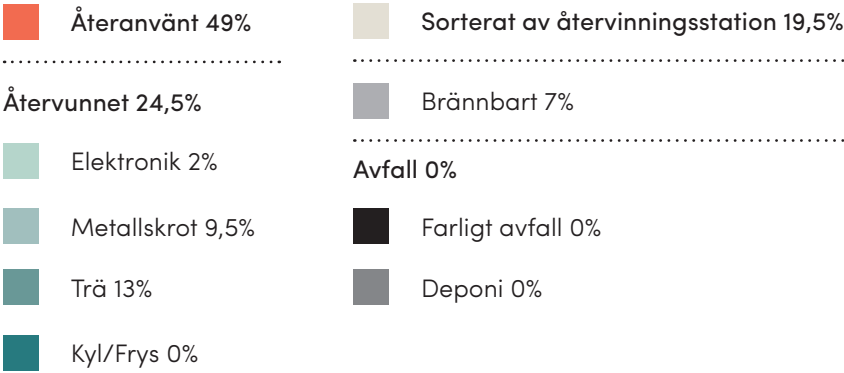
2.4. KRETSLOPP

Fördelning av allt det gods som våra kunder inte längre behöver eller vill ha. Här räknar vi såväl gods som går till återanvändning som gods som gått till återvinning, till förbränning eller till deponi.

2016/17



Fördelning



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

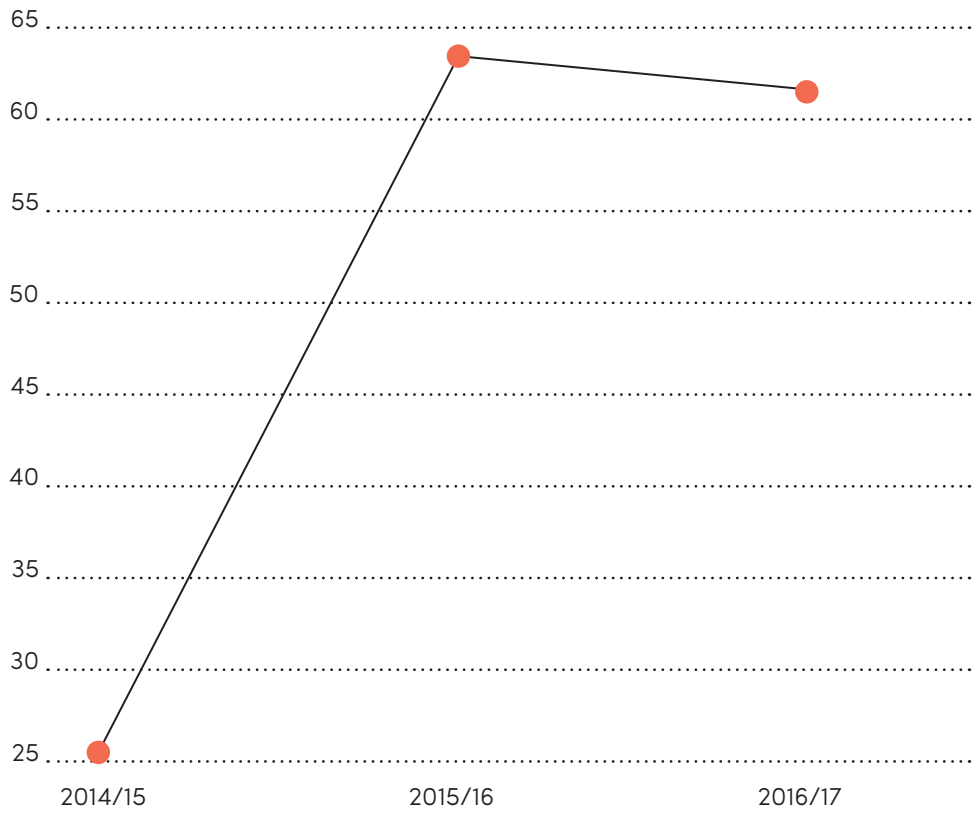
Vi har i år hanterat mer gods som våra kunder inte längre vill ha kvar. Vi har även ökat andelen som går till återan-

vändning, så att den nu motsvarar 49% av totala mängden. Vi har också lyckats minska den andel gods som sorteras av återvinningsstationen. Det är en utveck-

ling åt rätt håll och vi arbetar för att förbättra den ytterligare nästa år.

3. EKONOMISK TILLVÄXT OCH LÖNSAMHET

3.1. OMSÄTTNING MSEK



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Vi har en liten minskning av vår omsättning och är inte nöjda med utvecklingen. Vi har kapacitet att utföra fler enkla såväl som komplexa uppdrag. Vi jobbar vidare mot en omsättningsökning.

MÅL

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

3.2. RESULTAT 2016/17

Resultat efter finansiella poster i % av omsättningen.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

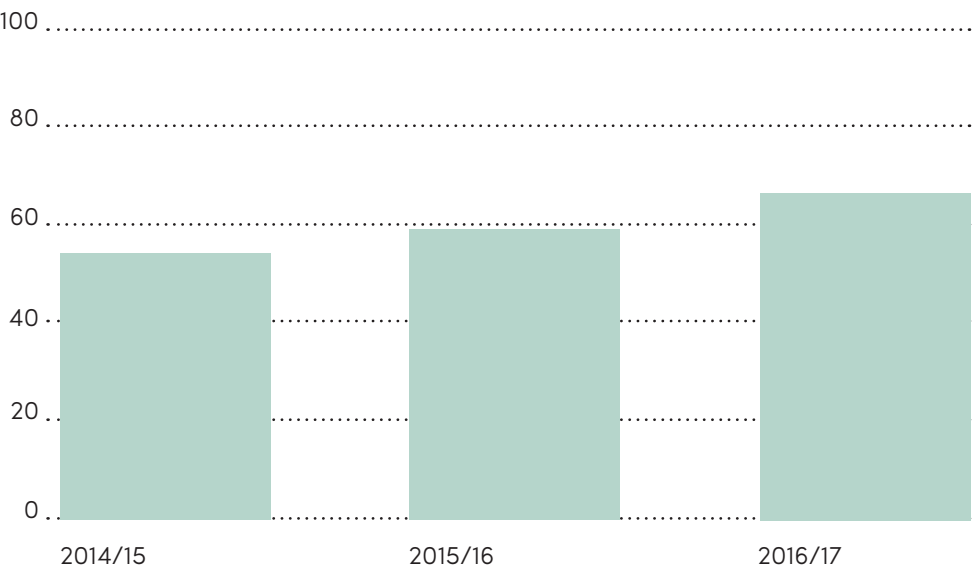
Vi har i år fått ett resultat inom målbilden och vi är glada om denna andel följer omsättningen. Vi borde kunna förbättra resultatet genom ytterligare noggrannhet och grundlighet i uppdragshanteringen

MÅL

Vi jobbar för att ha ett resultat på 7–15 procent.

3.3. EKONOMISK BESPARING FÖR KUNDER MED AVVECKLINGSTJÄNST

Andel i % av omsättning av dessa projekt.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Vi har lyckats få ett bättre utfall jämfört med tidigare år, sannolikt till stor del tack vare några större projekt. En del av förbättringen är ändå ett resultat av att vi har blivit bättre på det vi gör. Om vi kan hålla denna andel över hela linjen är vi nöjda.

MÅL

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



Eterne

www.eterne.se