

Svårslagen logik.



ETERNE HÅLLBARHETSREDOVISNING 2017/2018

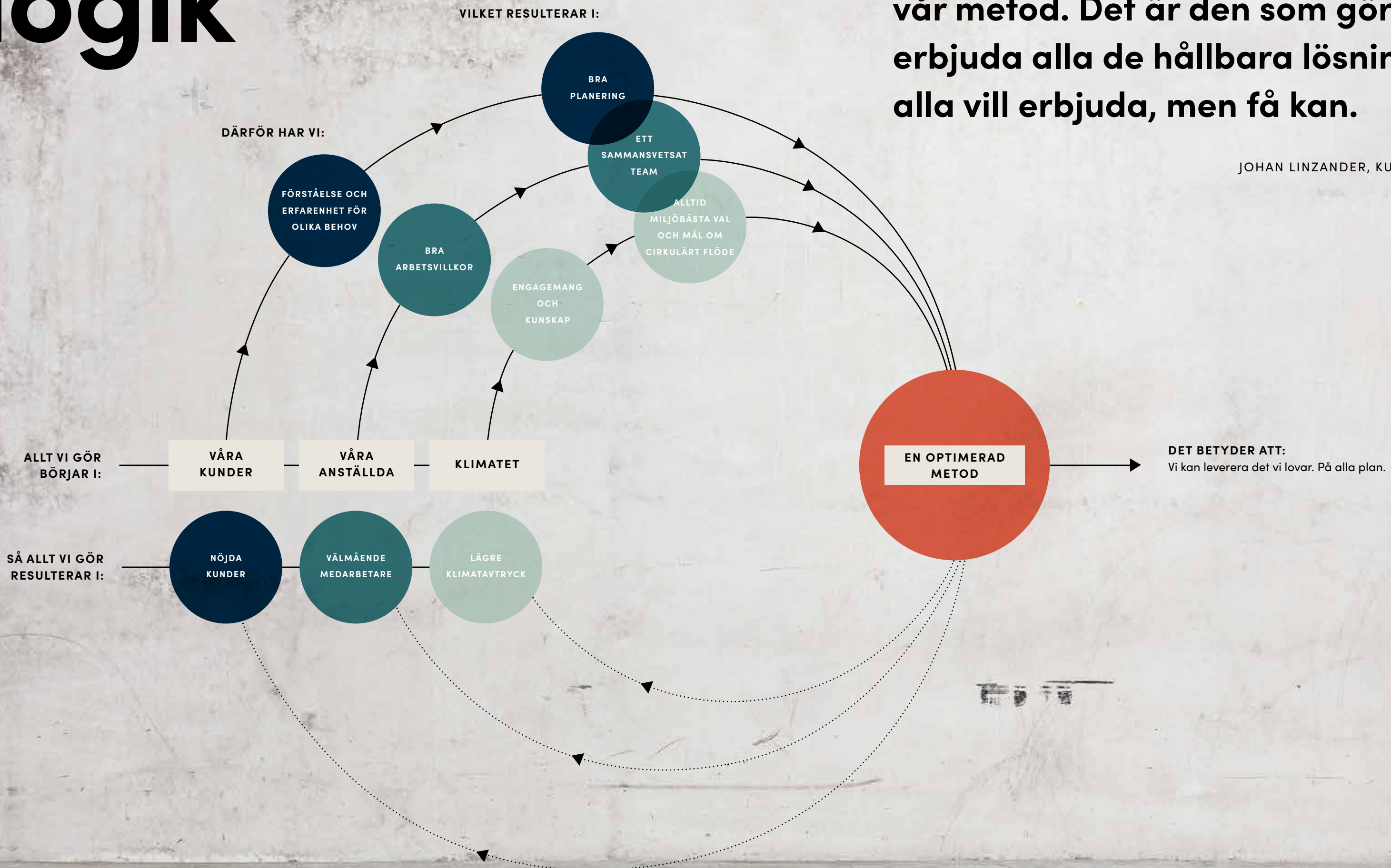


Hållbarhet är kvalitet. När vi nystartade Eterne för fyra år sedan hade vi en tydlig ambition. Vi skulle leda utvecklingen mot hållbarhet i flyttbranschen. Det var ett ambitiöst mål i en bransch som nästan bara tittar på pris. Idag är vi där. Och det har bara fungerat eftersom hållbarhet och kvalitet är bästa vänner. Möjligheten att leverera på båda har sin grund i samma sak – våra metoder, och vår personal. Det är en svårslagen logik.

Innehåll

Modellen.....	4-5
Ett stolt år.....	6-7
Signerat: Max Hofmann.....	8-9
Så här blir du en bättre inköpare.....	10-11
Materialflöden – så funkar det.....	12-13
Cirkulärt är lönsamt.....	14-15
När man optimerar	16-17
Artikel: Facility Management.....	18-19
Hur går det? – Nyckeltal.....	20-25

Svårslagen logik



”
Jag är säljare. Men framför allt är jag en flyttmakare. Precis som alla i den här firman. Och allt vi gör sammanfattas i vår metod. Det är den som gör att vi kan erbjuda alla de hållbara lösningar som alla vill erbjuda, men få kan.

JOHAN LINZANDER, KUNDANSVARIG PÅ ETERNE

Ett stolt år

Alla våra kunder är lika viktiga. Men några uppdrag är lite extra stora och innebär lite extra utmaningar som vi är lite extra stolta över att kunna hjälpa. Det här är tre av dem.



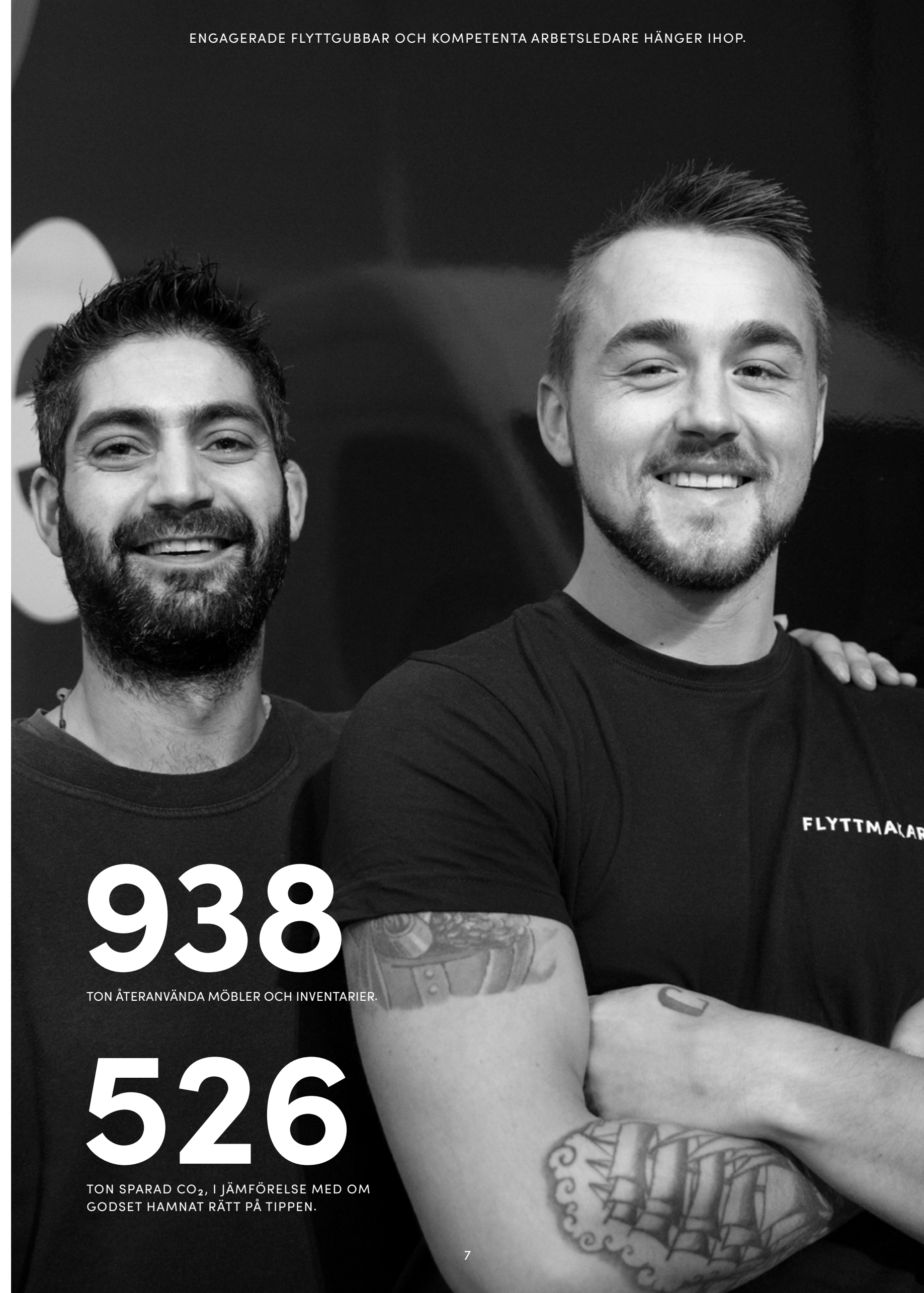
Lite extra ärofyllt att få flytta Svenska Miljöinstitutet. Vi genomförde en evakueringsflytt av 130 arbetsplatser där vi avvecklade 650 kubikmeter. Verksamheten bedrevs tillfälligt på annan ort. Sedan stod vi för nymontering av ett komplett nyrenoverat kontor samt återflytt.



Vi är partner vid de flesta av IKANOs stam- och renoveringsprojekt då vi utför flyttningar innehållande packning, upppackning och magasinering. Vi flyttar varje år bohag för mellan 150 och 300 av Ikanos hyresgäster i samband med stambyten och evakueringar.



En av våra avtalskunder. Vi flyttar och avvecklar kontor över hela Sverige, med fokus på storstadsregionerna. Sedan 2016 har vi hanterat totalt ca 3000 arbetsplatser.



938

TON ÅTERANVÄNDA MÖBLER OCH INVENTARIER.

526

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

Signerat: Max Hofmann

Eterne är idag en av de mest stabila aktörerna på marknaden. De senaste tre åren har vi utvecklats gradvis samtidigt som vi hittat en storlek och ekonomi som tjänar oss väldigt väl. Om jag tittar på de större flyttuppdragen i Stockholm är vi idag den största spelaren. Vi har ett rykte och en förmåga som gör mig riktigt stolt, och vi jobbar långsiktigt.

Grunden som vår position står på är förstås våra medarbetare och vårt sätt att jobba. Vilket också är temat för årets rapport – svårslagen logik. Det är ett sätt att beskriva vår metod, och vår erfarenhet. Under det senaste året har vi fortsatt att förbättra oss på det sätt som på många sätt definierar oss – lite bättre hela tiden. Vi är lite bättre på det vi gör än förra året, vi har lite fler och lite duktigare flyttmakare, vi har lite fler kunder, och lite bättre ordning på grejerna. Det är så vi jobbar.

I år kommer vi att satsa på att öka kontaktytorna mot våra kunder. Vi är nöjda med vårt erbjudande och tycker att vi får mycket bekräftelse på det. Men vi vill ta bättre hand om de kunder vi redan har. Vi jobbar med många långa relationer, och det kan utvecklas ytterligare. Vi planerar därför att vara fler som är ute hos och lyssnar på våra kunder. På det sättet kan vi erbjuda ännu bättre anpassade tjänster, inte minst på hållbarhetsområdet.

Bolaget har nått en storlek som fungerar bra. Vi är stora nog att kunna ta de mest komplicerade och krävande uppdragen samtidigt som vi är små nog att kunna känna varandra och ha en stark gemensam företagskultur. Det är en kultur som behöver erövrats av varje ny medarbetare. Den logik som är vår, det genomtänkta och metodiska sättet att ta sig an alla uppdrag, kräver det.

Ekonomi är stark och vi visar en svag ökning av omsättningen. Inför nästa år tror jag på en något snabbare tillväxt. Vi har redan i ingången av 2019 flera nya kontrakt och större uppdrag. Det är tydligt positiva signaler och så klart jättekul. Samtidigt ser jag inget egenvärde i en kraftig tillväxt utifrån där vi är idag. Vi har en lönsamhet som i vår bransch är ovanligt bra. Att öka omsättningen på bekostnad av lönsamheten är inget för oss.

En bransch som vi haft ett intresserat öga på är Facility Management, och därför är det extra roligt att Coor ville delta och dela med sig av sina tankar och trender om sin verklighet och sin framtid. Det visar hur brett hållbarhetsfrågorna tagit sig idag, och artikeln belyser också hur viktigt det är att ha koll på hela sin leverantörskedja, även när man är en tjänsteleverantör. Läs gärna!

En positiv nyhet från året som gått är att bolaget där Eterne har sina rötter, NFB, har vunnit en långdragen tvist med konkurrensverket. Det är egentligen en historia vi lagt bakom oss

för ganska många år sedan, men det känns självklart väldigt bra att få det svart på vitt att det aldrig skedde några oegentligheter. För att förtydliga och renodla vårt erbjudande och organisation har vi under året skapat en koncernmoder som är paraply för NFB och Eterne i Stockholm, och Movare i Göteborg. För våra kunder betyder detta ingenting annat än att respektive bolag hamnar i ett ännu stabilare sammanhang. På sikt kommer NFB att avvecklas för att helt tas över av Eterne.

Vi har under året fortsatt arbetet för att minska våra utsläpp av växthusgaser från lastbilarna. Vi har ett långsiktigt mål om nollutsläpp och har bilar som kan leverera på det. Tyvärr går det ändå för långsamt. Ett avgörande problem är att tillgången på förnybara bränslen är begränsad. När det gäller gas är det vi kan få tag på till hälften fossilt. Det är en uppenbar förbättringspotential eftersom bränslet i form av biogas kan vara 100 procent förnybart. Men det ligger utanför vår kontroll, ansvaret vilar på leverantörerna. Samma sak gäller för den förnybara ersättningen till diesel, HVO. I Stockholmsområdet finns det så få tankställen som erbjuder HVO att logistiken inte går ihop. Det är ofta för svårt att anpassa tankningen till de uppdrag vi är ute på, vilket gör att vi allt för ofta tvingas använda den vanliga stationsdieseln. Och det har naturligtvis en negativ utsläpps-effekt. Vi hoppas att nätet av både biogas och förnybar diesel byggs ut under kommande år.

Avslutningsvis vill jag bara nämna att vi har tittat lite närmare på våra trafikskador. Vi var helt enkelt nyfikna på vad siffran i vår redovisning egentligen säger. Från vårt försäkringsbolag fick vi då en intressant siffra. Den jämför hur stor del av premien (kostnaden) för försäkringen som utnyttjas. Det visade sig att vi utnyttjar 19 procent medan snittet ligger på runt 70 procent. Betydligt mindre skador än normalt alltså. Ännu viktigare för ett flyttföretag så klart eftersom färre skador på bilar betyder färre skador också på kundernas gods. Ännu ett bevis för en svårslagen logik.

Max Hofmann, VD Eterne




Så här blir du en bättre inköpare

Att flytta en hel verksamhet görs ganska sällan. Samma sak med upphandling av löpande tjänster. Det är oftast inget du gör jätteofta. Och därför är det svårt att få någon riktig rutin på det, och det du lärde dig sist, om du var involverad då, är lätt att glömma.

Vi däremot, flyttar hela dagarna. Vi gör faktiskt inget annat. Så vi har en del erfarenhet av vad som brukar vara de stora frågorna, vad som krävs för att det ska flyta på bra, och vad som kan stjälpas en bra plan. Det här är en teaser. För dig som vill ha bättre koll finns fyra olika informationsblad att ladda ner från vår hemsida: www.eterne.se/om-oss/kunskapsbank.

STEG 1 PLANERA

Är föga förvånande a och o för att det ska flyta bra. Börja med att skapa en organisation för flyttprojektet, och se till att alla delar av verksamheten som berörs är med. Gör en inventering. Planera hur projektet kommuniceras och hur medarbetarna engageras. Se över alla avtal och vad som behöver göras kring detta. Sedan är det dags att planera själva flytten. Prata gärna med ett par olika leverantörer, det brukar om inte annat hjälpa till att få en känsla för omfattningen av projektet och vilka tidsramar som är rimliga.

STEG 2 STÄLL KRAV

Med rätt ställda krav sparar du både pengar, får du en leverantör du kan lita på, och kan bidra till miljöbesparingar och sociala vinster.

Ställ konkreta och mätbara krav. Utgå från vad som är viktigt för din organisation. Vilka miljö- och hållbarhetsmål har ni formulerat? Vilka områden är viktigast? I informationsbladet "Hållbar upphandling av flyttjänster" på vår hemsida finns tips på detaljerade krav.

STEG 3 FÖLJ UPP

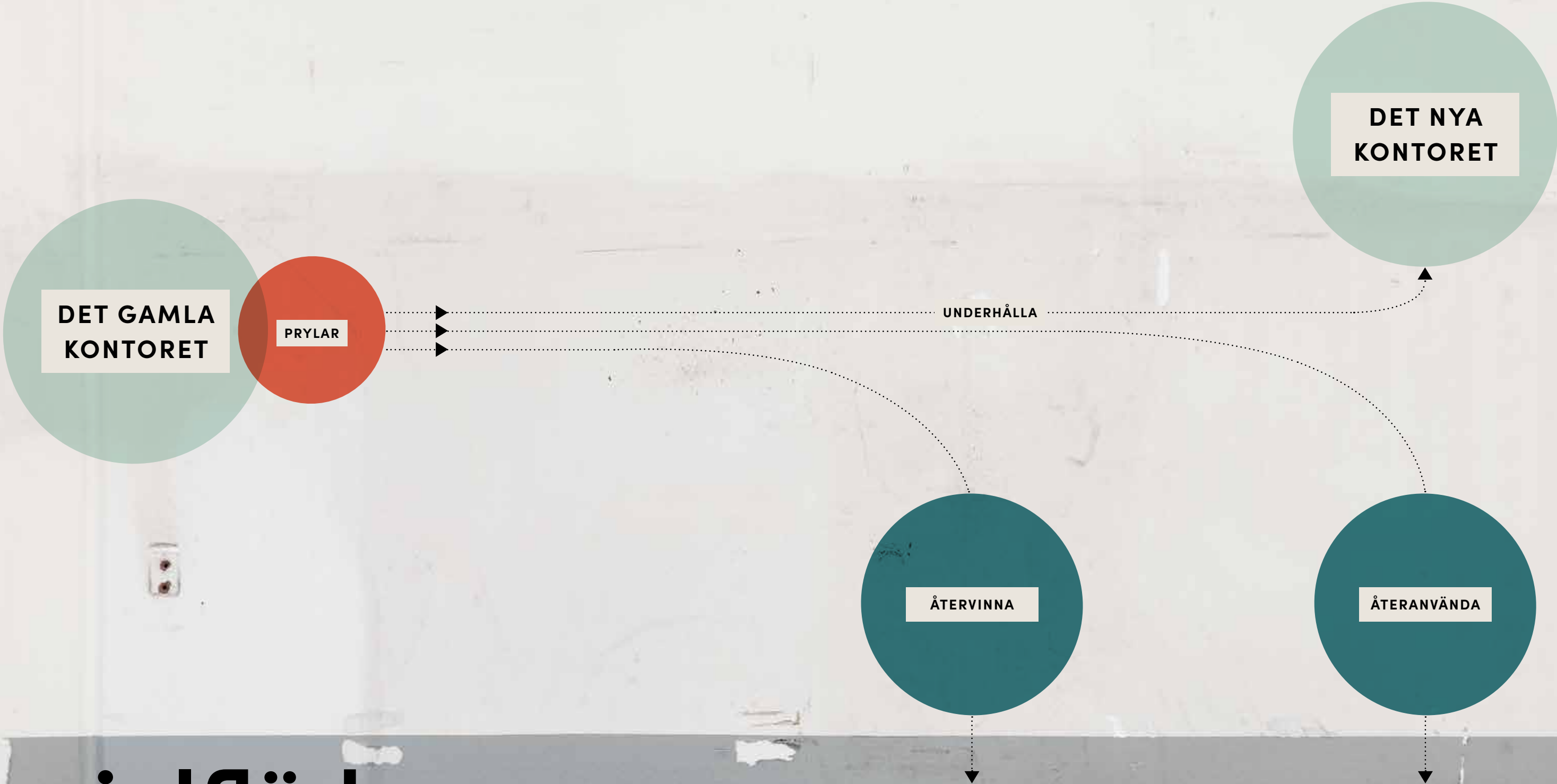
Förutom att kolla att allt som ska med har kommit med och att allt är på rätt ställe, och att livsavgörande saker som telefoni och IT fungerar som det ska, glöm inte att kommunicera internt vad ni gjort. Att se att möblerna inte kastas utan tas till vara är en tydlig signal om att ni lever som ni lär. Utnyttja det!

Hitta hela guiden här:

<https://eterne.se/om-oss/kunskapsbank>



JOHAN LINZANDER, KUNDANSVARIG PÅ ETERNE



Materialflöden – så funkar det

Vi på Eterne är på väg mot en cirkulär ekonomi. Tillsammans med våra kunder och partners. Det är en resa som hela vårt samhälle måste göra. Men vad betyder det i praktiken? För oss handlar det i grund och botten om tre steg:

1. Vi säljer så mycket som möjligt
2. Det vi inte kan sälja skänker vi bort
3. Resten återvinner vi

Att återvinna är relativt enkelt, allt ska till en återvinningscentral, även om det kräver en del tid eftersom ju effektivare prylarna plockas isär, desto mer kan återvinnas. Att skänka är lite svårare. Det kräver att du vet var behoven finns och hittar de organisationer som kan ta emot och skapa verklig nytta av grejerna.

Att sälja är faktiskt svårast. Där behöver du dels ha en känsla för vad saker är värda, vad som ska gå på auktion, vad som ska rekonditioneras och vad som ska säljas på andrahandsmarknaden, och dels behöver du ha koll på vilka företag som tar emot vilken typ av grejer. Det är lite av en djungel.

Läs mer om hur vi jobbar i intervjun med en av våra arbetsledare Philip Björkman.

MATERIALÅTERVINNING

Sorterat material kan ersätta andra produktions- eller konstruktionsmaterial och bli till nya produkter och förpackningar. Det fungerar olika bra för olika material. Glas och metall kan i princip återvinnas hur många gånger som helst och papp 7-8 gånger, medan plast är svårare.

ENERGIÅTERVINNING

Det som inte kan sorteras blir i första hand bränsle i anläggningar som bränner avfallet och producerar el och värme. Några anläggningar levererar också fjärrkyla. Kvar blir slaggrester som blir slaggrus och rester från rökgasreningen.

DEPONI

Används bara för avfall som inte kan behandlas på något annat sätt, t ex förorenade massor eller grejer. När det gäller avfall från flyttprojekt är det väldigt lite som måste deponeras, runt 1 procent av allt vi tar hand om.

UPPGRADERA

Bäst alla kategorier. Är också störst besparing. Renovera och laga grejer som är slitna eller omoderna men inte uttjänta. Att byta skiva på höj- och sänkbara skrivbord, klä om stolar eller måla om hurtsar till exempel. Kan också innebära designmässiga uppgraderingar. Väldigt lite av det som slängs idag är egentligen uttjänt.

SÄLJA

Det är alltid bättre att sälja grejer än att kasta dem. Det är näst störst kostnadsbesparing. Möblerna eller inredningen kan få nytt liv antingen direkt hos någon annan, eller via ett företag som renoverar och uppgraderar.

SKÄNKA

Saker som inte har något större andrahandsvärde kan vara väl fungerande och komma till användning där det finns andra ekonomiska förutsättningar, som hos skolor eller ideella organisationer. Även detta kan vara en besparing eftersom du slipper betala för återvinning.



60%

AV DEN EKONOMISKA KOSTNADEN KAN SPARAS IN OM DU ANVÄNDER BEGAGNAT ISTÄLLET FÖR ATT KÖPA NYTT VID KONTORSRENOVERINGAR ELLER KONTORSFLYTTAR.

Cirkulärt är lönsamt

Vi på Eterne vet att företag tjänar på att återbruka kontorsmöbler. Vi vet det eftersom vi mäter och analyserar allt gods vi hanterar. Därför är återbruk av möbler och inventarier en viktig del i vårt erbjudande. En ny rapport från IVL visar att använda begagnat istället för att köpa nytt vid kontorsrenoveringar eller kontorsflyttar kan minska koldioxidutsläppen med minst 30 procent och den ekonomiska kostnaden med närmare 60 procent.

FN:s klimatpanel IPCCs nya klimatrappport visar att vi måste bromsa den globala uppvärmningen till 1,5 grader, eftersom konsekvenserna av 2 grader skulle bli förödande. Enligt världens nuvarande klimatåtaganden är vi på väg mot katastrofala över tre grader. Vi ser redan klimatförändringarnas konsekvenser, i form av ökad torka, fler bränder och mer extremväder, som låter oss ana vilka enorma skadekostnader som väntar runt hörnet.

Det krävs en omställning som mänskligheten inte tidigare skådat – och vi har bara ett drygt decennium på oss att halvera utsläppen. Företagen spelar en viktig roll i omställningen. Övergången till ett mer cirkulärt tänk när det gäller

kontorsinventarier är en enkel åtgärd som fler företag kan göra för att bidra till klimatomställningen.

I Sverige produceras kontorsmöbler för över 5 miljarder kronor om året. Många används bara några år, för att sedan slängas. Använder man istället cirkulära affärsmodeller – där möblerna renoveras, repareras och säljs på nytt, kan klimatpåverkan minskas med runt en tredjedel.

Enligt rapporten "Projektet Potential och lösningar för återbruk på svenska kontor" utförd av IVL Svenska Miljöinstitutet, kan återbruk av kontorsmöbler göra stor skillnad. Åtta vanliga kontorsprodukter ingår i studien: kontorsstolar, besöksstolar, höj- och sänkbara skrivbord, planteringskärl, glaspartier, innerdörrar, takplattor samt golvplattor av textil.

Faktum är att återbruk har potential att sänka koldioxidutsläppen i Sverige med 43 000 ton varje år. Företagen kan spara 1,3 miljarder kronor årligen. Och vi får 25 000 ton mindre avfall.

Bryter man ner siffrorna på ett exempelkontor blir resultatet ännu tydligare. Besparingen för ett kontor på 2 000 kvadratmeter med 170 anställda blir:

2 miljoner kronor, 40 ton avfall och 60 ton koldioxid. En avsevärd skillnad!

Positivt är att det finns ett stort utbud av kontorsmöbler med hög kvalitet och snygg design på marknaden. Företag som Rekomo, Möbelbruket, RP och Vican gör det lätt att välja rätt. Här kan man hitta ett stort lager av nyklädda Sjuanstolar för runt 4 000 kronor (nypriset är 10 000 kronor) eller hyra för 89 kronor i månaden. Det finns utbud av kontorsstolar i gott skick från Håg för 2 000 kronor, Eames-stolar för under tusenlappen eller Hay-stolar för runt 2 000 kronor. Exempelkontoret i studien skulle spara 600 000 kronor och 15 ton koldioxid, på att köpa återbrukade stolar till kontoret istället för nya.

En vanlig föreställning är att transporter och rekonditionering av produkter i samband med återbruk riskerar att äta upp klimatbesparingarna. Studien visar dock att klimatbesparingen är stor trots transporter och rekonditionering av produkterna.

Givet den klimatutmaning vi står inför borde ett mer cirkulärt tänk runt kontorsmöbler vara ett lätt och självklart val för de företag som vill vara en del av omställningen.

När man optimerar

Vår metod är ingenting utan våra medarbetare. Vi pratade med Philip Björman, en av våra äldsta flyttmakare. Inte i ålder, men i rutin och erfarenhet.

Vem är du och hur länge har du jobbat på Eterne?

Jag är 34 år bor på Södermalm med min tjej. Vi ska få vårt första barn i februari 2019, så snart måste vi flytta till något större. Jag började på Eterne när jag var 19 år, eftersom min storebror jobbade där och planen var att jobba en kortare period. Men jag trivdes så bra att nu har jag varit på företaget i 15 år, i sju år som arbetsledare.

Varför trivs du?

Jobbet blir aldrig långtråkigt. Varje dag är en ny adress och en ny utmaning. Ena dagen är jag på en musikjättes huvudkontor, andra dagen på Regeringskansliet och flyttar ut Rosenbad. Jag arbetar och tänker hållbarhet varje dag, det är det som gör jobbet meningsfullt. Annars hade jag nog inte varit kvar på Eterne så länge.

Upplever du att kunderna uppskattar Eternes miljöengagemang?

Kunder värdesätter, nej kräver, hållbarhet. Många blir jätteupprörda om vi slänger något, eftersom de blivit lovade att vi ska ta hand om sakerna på ett hållbart sätt. Vår miljöprofil tror jag är grunden för att det går bra för oss. I slutändan handlar det inte bara om miljö, det handlar om ekonomi också. Med vårt arbetssätt blir kunden hållbarare – och de tjänar på det rent ekonomiskt. Vi sparar koldioxidutsläpp, samtidigt sparar vi pengar åt kunden.

När jobbet är klart lämnar vi en hållbarhetsrapport till kunden som svart på vitt ser hur mycket och vad som såldes, vilka vi skänkte till och hur mycket vi återvann. Här anges sparade pengar och sparade klimatutsläpp.

Tänker du mycket på miljön själv?

Det är omöjligt att inte få klimatångest med tanke på läget just nu i världen, och man blir ständigt påmind så fort man tittar på nyheterna. Vi måste ställa om hela samhället. "Slit och släng"-samhället har nått vägs ände. Recycling och återbruk är en viktig del i omställningen. Jag försöker leva så hållbart jag kan, även om jag till exempel skulle behöva dra ner ännu mer på mitt eget köttätande. Det känns bra det jag gör i jobbet varje dag för miljön. Alla de möbler som vi hanterar dagligen, om de skulle gå direkt till tippen skulle jag må dåligt. Det känns bra att så mycket får ett nytt liv.

De tre stegen, sälja, skänka och återvinna, hur ser det ut i verkligheten?

SÄLJA

Allt som kan få ett nytt liv, får ett nytt liv. Jag lägger mycket tid på att säkerställa att allt som kan säljas också säljs vidare. Jag har direktkontakt med flera auktionsverk. Jag skickar en bild och min kontakt på auktionsfirman bekräftar om de vill ha sakerna eller inte. Detta är oftast det som ger mest pengar tillbaka till kunden. En gång sålde vi några retro-deluxe kontorsstolar från 50-talet, som vi fick runt 60 000 kronor för och som gjorde att kunden fick pengar av oss i slutändan, istället för tvärtom. Kunden gick plus på den flytten.

Rekomo köper mycket begagnade kvalitetskontorsmöbler av oss, och ger dem sedan ett nytt liv. Kontorsstolar av högre kvalitet, kläs om och säljs vidare. En sådan stol kan vara värd runt 8 000 kronor. Skrivbord, särskilt höj- och sänkbara, är populära och ger bra andrahandsvärde.

Elektronikvaror som datorer, möss, tangentbord och ibland telefoner, som kunden inte vill flytta med, säljer vi till Inrego, som i sin tur säljer det vidare. Det sparar massa koldioxidutsläpp, men det är också bra för miljön att återbruka datorer eftersom de innehåller tungmetaller som bly och kvicksilver. Vi lagerhåller också varor åt kunden, när det behövs.

SKÄNKA

Allt som kan användas men inte går att sälja skänker vi bort. Jag, med stöd av säljare och projektledare, lägger mycket tid på att möbler och andra saker som gardiner eller mattor, ska komma till någon som har nytta av dem. Vi ger till skolor eller fritidsgårdar, ofta då i förortsområdena. Hässelbyskolan fick 400 stora krukor med växter, när vi tömde ett stort kontor på Centralen. De blev jätteglada. Även välgörenhetsorganisationerna som Röda Korset och Stockholms Stadsmission får mycket.

Det känns bra att saker kan komma till någon som behöver dem. Samtidigt sparar kunden miljö – och pengar eftersom det inte blir några avgifter från återvinningscentralen.

ÅTERVINNA

Ofta jobbar vi mot en tajt deadline, när lokalen måste vara tom. Vi gör vårt yttersta att få sålt och skänka bort så mycket som möjligt. Elektronikskrot är dyrast att återvinna, därför är det bra att vi kan sälja till Inrego och få betalt för det.

Det som vi absolut inte blir av med som går till återvinningen. Vi källsorterar minutiöst. Allt demonteras, så att det ska kunna återvinnas sorterat och optimalt. En bokhylla exempelvis skruvas isär, så att den kan recycclas som trä och metall. Blandsopor är dyrare att återvinna per kilo. Metall får man dessutom till och med betalt för. Målet är alltid: så lite blandsopor som möjligt. Det är bättre miljömässigt, och ger lägre tippkostnad.

”Allt som kan få ett nytt liv, får ett nytt liv. Jag lägger mycket tid på att säkerställa att allt som kan säljas också säljs vidare.

PHILIP BJÖRKMAN, ARBETSLEDARE

210

MILJARDER KRONOR PER ÅR MOTSVARANDE 5%
AV SVERIGES SAMLADE BNP UTGÖRS AV FACILITY
MANAGEMENT-TJÄNSTER.

VAD ÄR FACILITY MANAGEMENT (FM)?

Det innebär alla de tjänster som förbättrar vardagen på arbetsplatsen och som uppstår i alla skeenden i planeringen och utformningen av en arbetsplats eller fastighet. Det kan vara energikartläggning, fastighetsskötsel, konferensservice, säkerhet, flyttjänster, lokalvård eller en lunchrestaurang – allt som krävs för att en arbetsplats ska fungera effektivt.

HÅLLBARHETSPOTENTIAL INOM FACILITY MANAGEMENT:

- Facility Managern har inflytande över hela anläggningens livscykel och överblick av alla flöden i byggnaden – vilket ger goda möjligheter att effektivisera och optimera energieffektivitet, vattenbesparing och smart avfallshantering till exempel. Beväpnad med rätt ekonomiska och strategiska planeringsverktyg kan FM-chefen skapa långvarigt värde och optimera hållbarhetsarbetet.
- Även om FM ofta har fokus på att hålla driftkostnaderna låga, ger byggnader med utvecklade system för hållbarhet ett högre marknadsvärde – och inte sällan även långsiktig besparing.
- FM-branschen har stor potential att bidra till klimatanpassning och grön tillväxt, både på företags- och samhällsnivå. matanpassning och grön tillväxt.

DET GÖR ATT VI I ALLA LED KAN VÄLJA DET BÄSTA ALTERNATIVET, OCH DÄRFÖR LEDA UTVECKLINGEN.

Facility Management

Facility Management är en stor men ganska dold bransch i Sverige. Sällan i rampljuset trots att den omsätter 210 miljarder kronor per år, motsvarande 5 procent av Sveriges samlade BNP. Runt 300 000 personer jobbar inom Facility Management och fastighetsskötsel och flytt är viktiga delar. Vi blev nyfikna och kontaktade Anders Jonzon, ansvarig för inköp inom kategorierna flytt och möbler, hos en av de ledande aktörerna på marknaden, Coor.

Är hållbarhet viktigt för er?

Absolut. Och det är viktigt för våra kunder. Vi agerar ofta rådgivare gällande hur kunden kan minska sin miljöpåverkan och optimera sitt resursutnyttjande. Vi tar ett stort ansvar för alla tjänster som Coor utför med hjälp av våra underleverantörer, och ställer därför höga krav på dem när det gäller miljömässig, social och affärsmässig hållbarhet. Vi har nyligen gjort revisioner på ett urval våra leverantörer för att säkerställa att de lever upp till vår miljöpolicy och uppförandekod. Det har resulterat i att vi har bytt ut några leverantörer. Alla leverantörer har delats in i tre riskkategorier, låg, mellan och hög. Flytt hamnar i högriskklassen, baserat på att branschen delvis haft ett brokigt förflutet, men också för att det är en betydelsefull tjänst som levereras. Det är viktigt att flyttföretag, som blir en del av vår serviceleverans genom att de finns på plats hos våra kunder och representerar oss, uppfyller alla våra miljökrav och följer vår Code of conduct.

Vad ser du för trender inom FM-branschen kopplat till flyttföretagen?

Jag upplever att vi står vid ett vägskäl. Antingen kliver man på hållbarhetståget och tar tag i sin verksamhet på riktigt. Eller så missar man tåget. Miljö, säkerhet och etik – allt måste finnas på plats. Vi är otvivelaktigt på väg in i ett mer cirkulärt samhälle. Flyttfirmor pratar allt

mer om att saker inte ska slängas, de ska rekonditioneras eller återvinnas istället. Kontorsstolar, skrivbord och andra kontorsmöbler, men också datorer och elektronik, återbrukas allt mer. Det poppar upp många företag som vill bidra till att förändra samhällets konsumtionsmönster i en cirkulär riktning, exempelvis inom återbruk av kontorsmöbler eller datorer, ett fantastiskt bra komplement till de företag som levererar nya produkter. Vi har nyligen signat upp ett antal företag som erbjuder återvunna kontorsmöbler. Vi har börjat lägga fokus på detta under 2018. Ju mer man pratar om det, desto mer rätt känns det.

Allt fler av våra leverantörer ser vikten av att sortera och återvinna. Wellpapp får vi exempelvis pengar för det som vi återanvänder istället för att betala för att slänga det och man vill ju inte kasta bort pengar. Att återvinna optimalt är jätteviktigt, men det är inte alltid lätt att hitta någon som kan skruva isär möbler in i minsta beståndsdel. Många av våra kunder vill mäta och väga och få kontroll på mycket avfall deras kontor producerar och sparar. Att kunna minimera men också kunna redovisa klimatutsläpp är viktigt. Många räknar ut vilken klimatnytta det har att recycla eller återbruka, och redovisar det exempelvis i antal sparade flygresor eller ton koldioxidutsläpp. De mäter hur mycket trä eller återvunnen metall de sparat genom att

återvinna möbler, och vad det innebär i minskat avfall eller reducerade koldioxidutsläpp.

Vad kommer att driva ett fortsatt fokus på hållbarhet i branschen, tror du?

De flesta kunder har ett kostnadsfokus och det är prislappen som avgör i slutändan. Positivt är nu att oftast sparar man faktiskt pengar genom att tänka hållbart, till exempel genom att köpa en återbrukat kontorsstol framför en ny. Miljövänligt behöver inte vara dyrare om man gör det på rätt sätt.

Vi tittar själva allt mer på hur vi kan göra digitala beräkningar och modeller för att bygga upp system för återvinning och andra miljöprocesser och vi gör analyser runt miljömässig och ekonomisk besparing.

Ett brett grepp på hållbarhet ger en lägre risk. De stora globala företagen har en tydlig kravbild på att vi kan erbjuda en hög hållbarhetsnivå, tillsammans med våra leverantörer.

Bidrar ni till en mer hållbar flyttbransch?

Vi sitter väldigt nära våra kunder och är med och pushar för beslut om hållbara flyttar. Vi säljer in våra gemensamma lösningar och visar fördelarna med att välja en flyttfirma som dels återvinner och återbrukar på ett bra sätt, men som också är en seriös aktör med rutiner och processer på plats för att minimera risk.

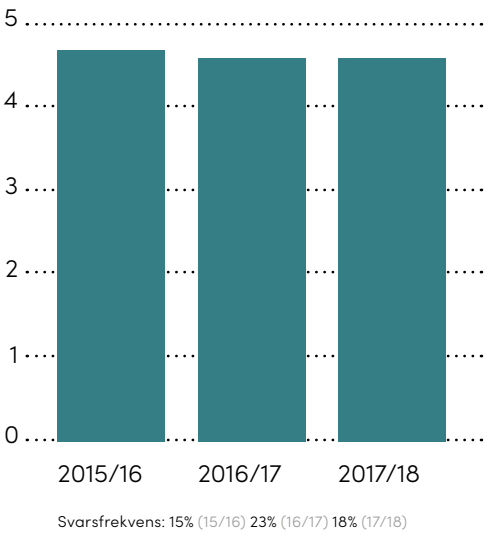
Hur går det?

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 **Ekonomi**, 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).



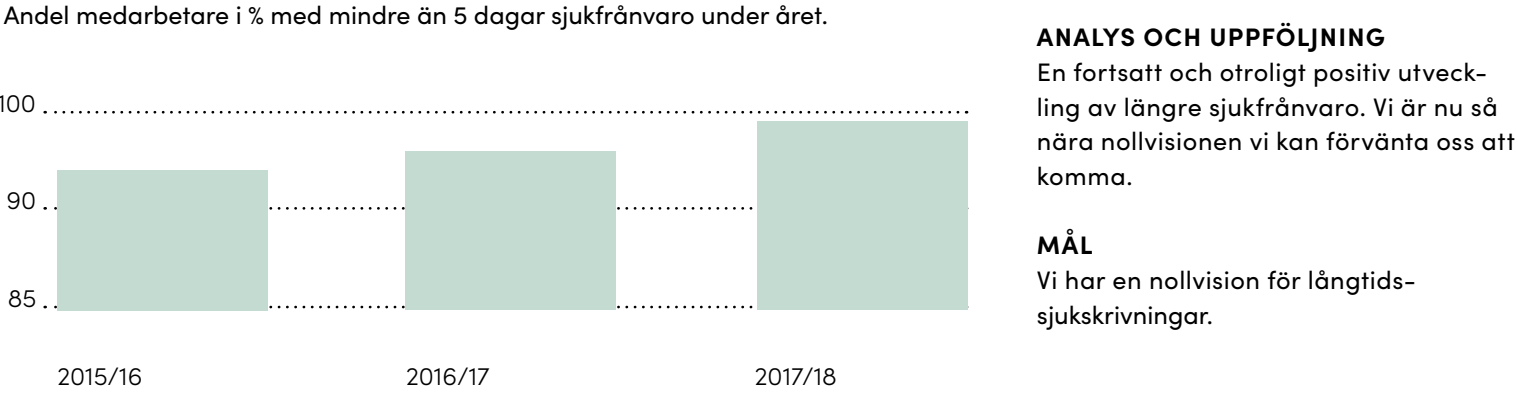
ANALYS OCH UPPFÖLJNING
Resultatet av årets enkät ligger på samma nivå som föregående år, ett genomsnittsbetyg på 4,63 på den 5-gradiga skalan. Det är ett mycket gott betyg som vi är nöjda med även om målet på 4,85 kvarstår.
Problemet med en låg svarsfrekvens förstärks tyvärr. Enkäten skickas som vanligt via mail till beställare som anlitat Eterne för flyttningar under det senaste året. Av 220 mottagare svarade 39 st vilket är lägre än föregående år men i nivå med tidigare års utfall.
I år har samtliga som svarat ansett att det är viktigt att Eterne kan erbjuda hållbara avvecklingstjänster. Det här är glädjande eftersom det överensstämmer med vårt fokus på att kunna erbjuda ett hållbart alternativ.
För att försöka höja svarsfrekvensen kommer vi i samband med nästa års kundundersökning att kontakta de beställare som inte svarat. Förhoppningen är att en personlig kontakt har en positiv inverkan på viljan att besvara enkäten.

MÅL
Målet är att kundbetyget når upp till 4,85, samt att 80% känner till de avvecklingstjänster vi erbjuder. Ett långsiktigt mål är också 50% svarsfrekvens.

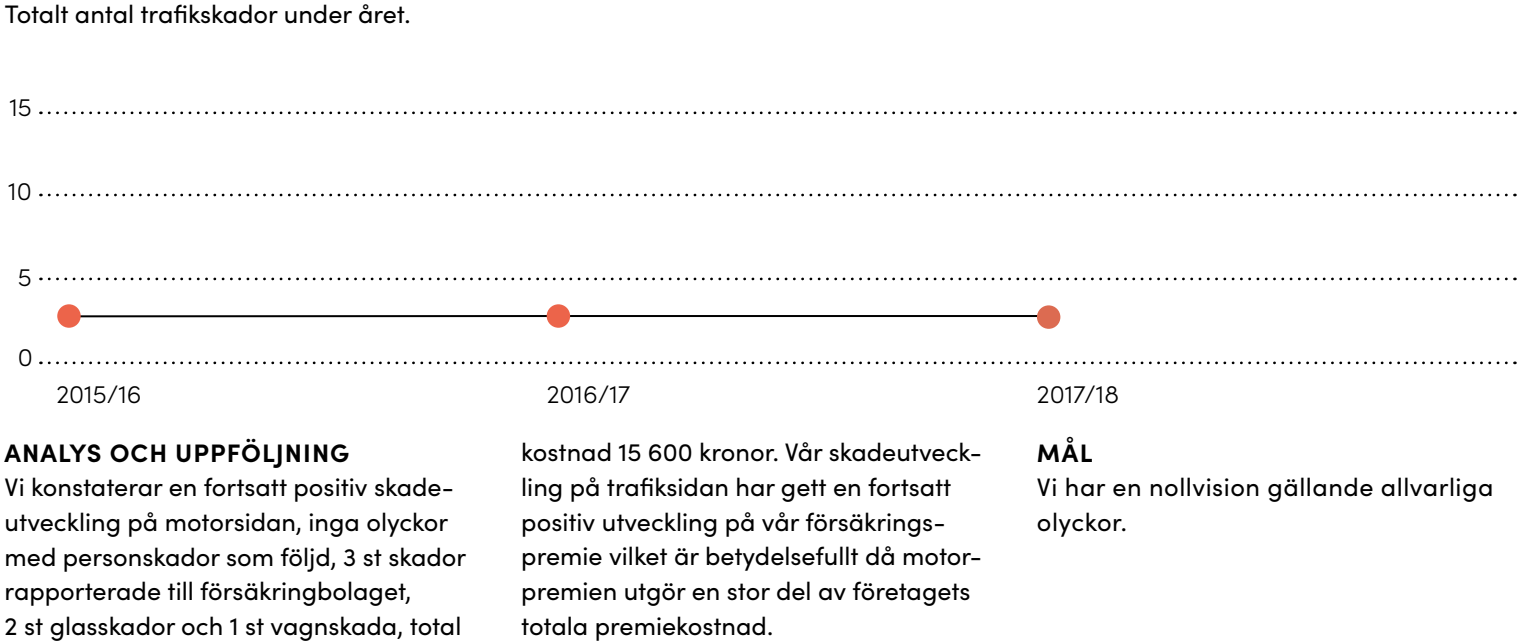
1.2. ANTAL MEDARBETARE



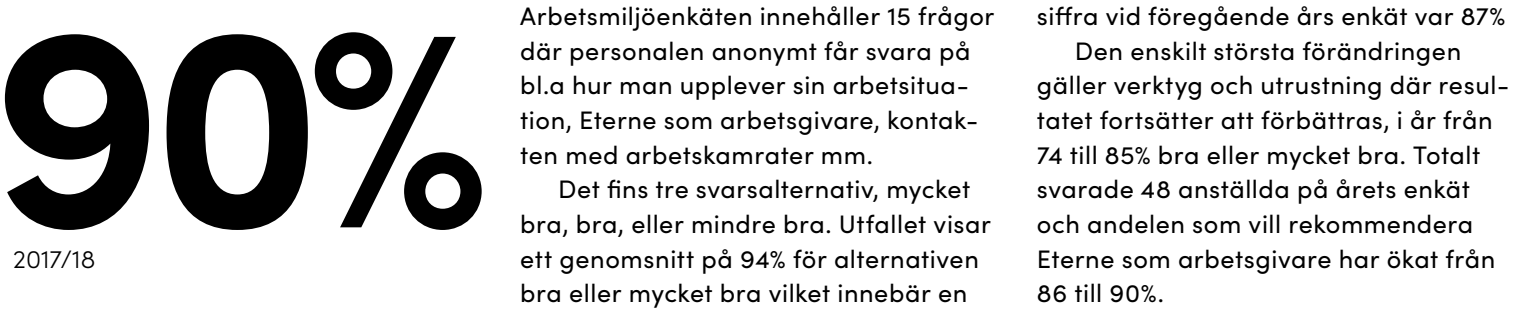
1.3. FRISKNÄRVARO



1.4. ANTAL TRAFIKSKADOR



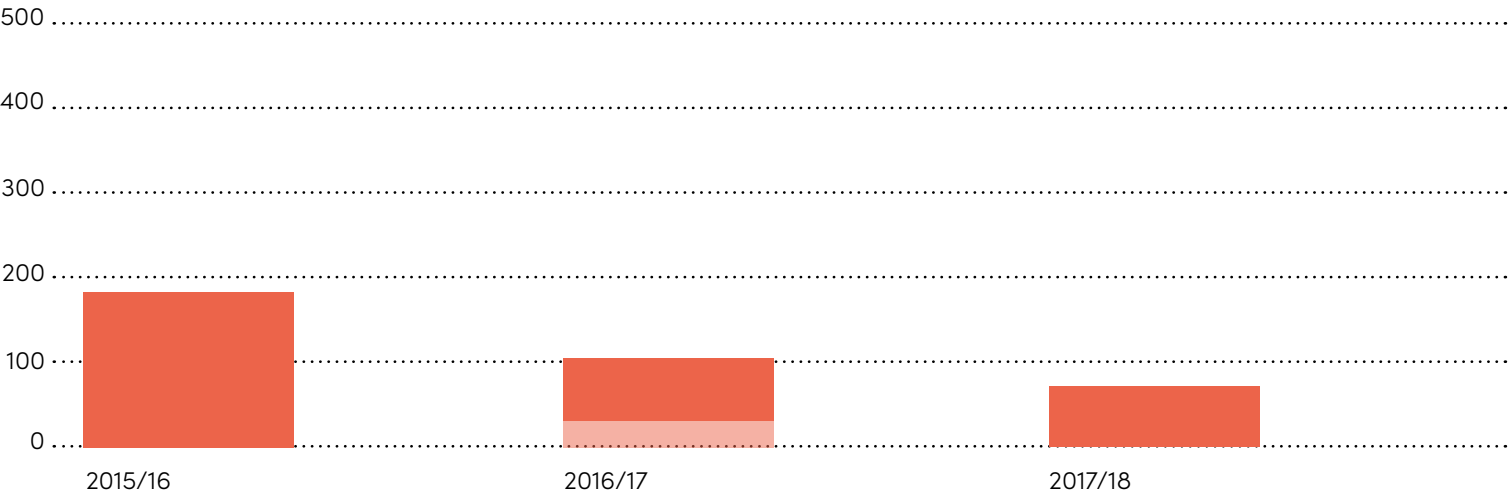
1.5. MEDARBETARNÖJDHET



2. MILJÖPÅVERKAN

2.1. CO₂-e UTSLÄPP

Våra samlade CO₂-e utsläpp i ton från transporter.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Här måste vi börja med en rättning. Vid analysen av årets siffror upptäcktes att det redovisade utfallet för föregående år var felaktigt och missvisande. Orsaken var ett fel i rapportunderlaget från leverantören när det gällde dieselförbrukningen.

Den korrekta mängden CO₂-utsläpp från våra transporter för perioden var 104 ton att jämföra med de 31 ton som

redovisades. Det är effekten av att drygt 30 000 liter diesel fallit bort i rapporten. Felet är beklagligt och får tillskrivas den mänskliga faktorn. Samtidigt får vi konstatera att det trots allt var en mycket positiv utveckling då utsläppet för perioden året innan uppgick till 179 ton!

När det gäller årets utsläpp uppgår dessa till 72,2 ton CO₂. Den fortsatta minskningen förklaras av att tankning av "standarddiesel" har minskat med 30%

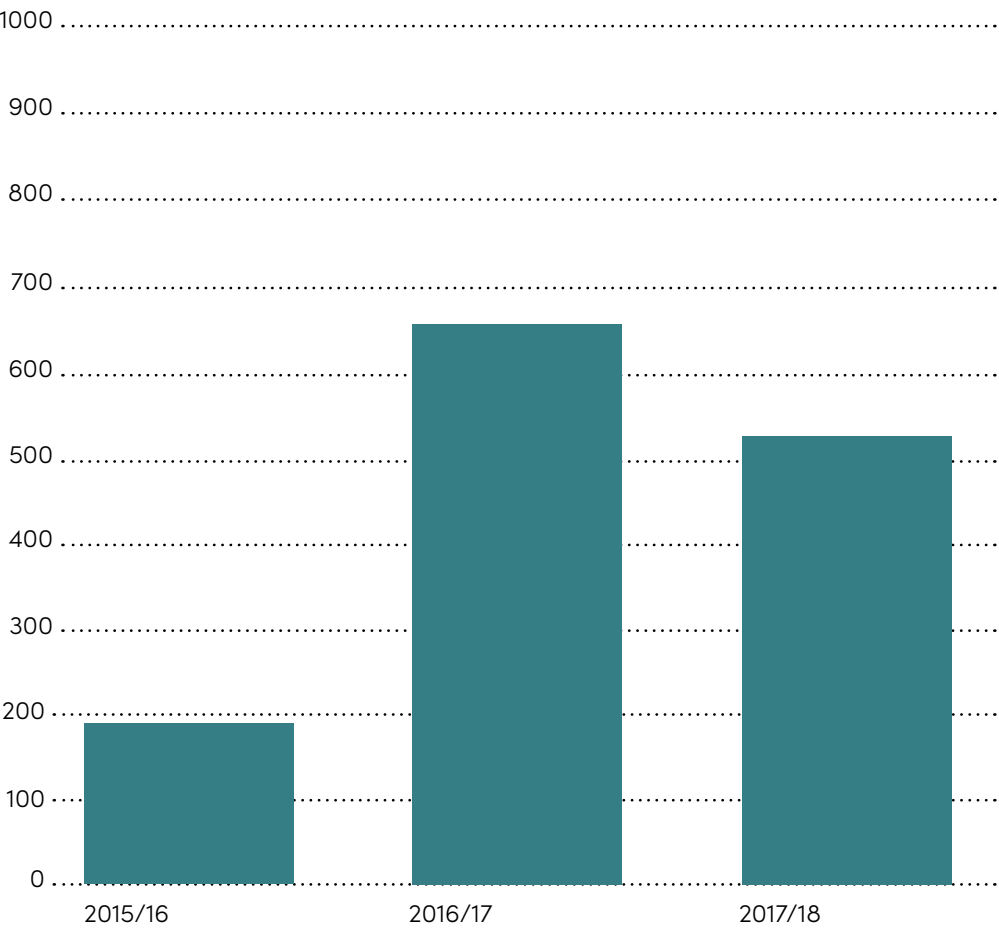
samtidigt som andelen fossilfri diesel, HVO 100 har ökat. Gasförbrukningen ligger kvar på i stort sett samma nivå som föregående år.

MÅL

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

2.2. CO₂- BESPARING

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



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Vi har inte lyckast med samma CO₂ besparing som föregående år, huvudsakligen för att vi inte kan styra varken mängd eller typ av möbler vi hanterar. Samtidigt vi är mycket stolta över att i den totala hanteringen av gods lyckats öka den andel som går till försäljning och donation.

MÅL

Vi styr inte över varken mängd eller typ av möbler men vi har ett solklart mål vilket är att bidra till en så stor CO₂ besparing som möjligt. Vad avser kommande år så tror och hoppas vi att detta kan öka.

2.3. ÅTERANVÄNDNING OCH AVVECKLING

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.

16%

Projekt med avvecklingstjänst 2017/18

15%

Projekt med avvecklingstjänst 2016/17

12%

Projekt med avvecklingstjänst 2015/16

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Andelen uppdrag med avvecklings-tjänst ligger på ungefär samma nivå som tidigare år. Vi upplever fortfarande en tydlig efterfrågan. Inom flera kundgrupper har det till och med blivit det normala. Det har bidragit till vi även i andra former än rena avvecklingsuppdrag arbetar med återanvändning av inventarier.

Vi har tagit hand om en salig blandning av inventarier, alltifrån trasiga gamla sängar och radioapparater till

designmöbler och datorer i nyskick. Vad våra kunder har för saker spelar så klart stor roll för hur mycket som kan återanvändas, men vi tror ändå att det finns förbättringspotential i vårt arbete och att kommande år kommer resultera i ännu mer återanvänt gods. I praktiken har andelen uppdrag som innehåller återanvändning ökat rejält. Vi ser det som en naturlig utveckling och förbättring av våra tjänster och avser därför också från kommande år att justera definitionen

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.

50%

Andel återanvänt gods 2017/18

49%

Andel återanvänt gods 2016/17

38%

Andel återanvänt gods 2015/16

av detta nyckeltal så att det tydligare speglar vårt arbete och vår vision.

MÅL

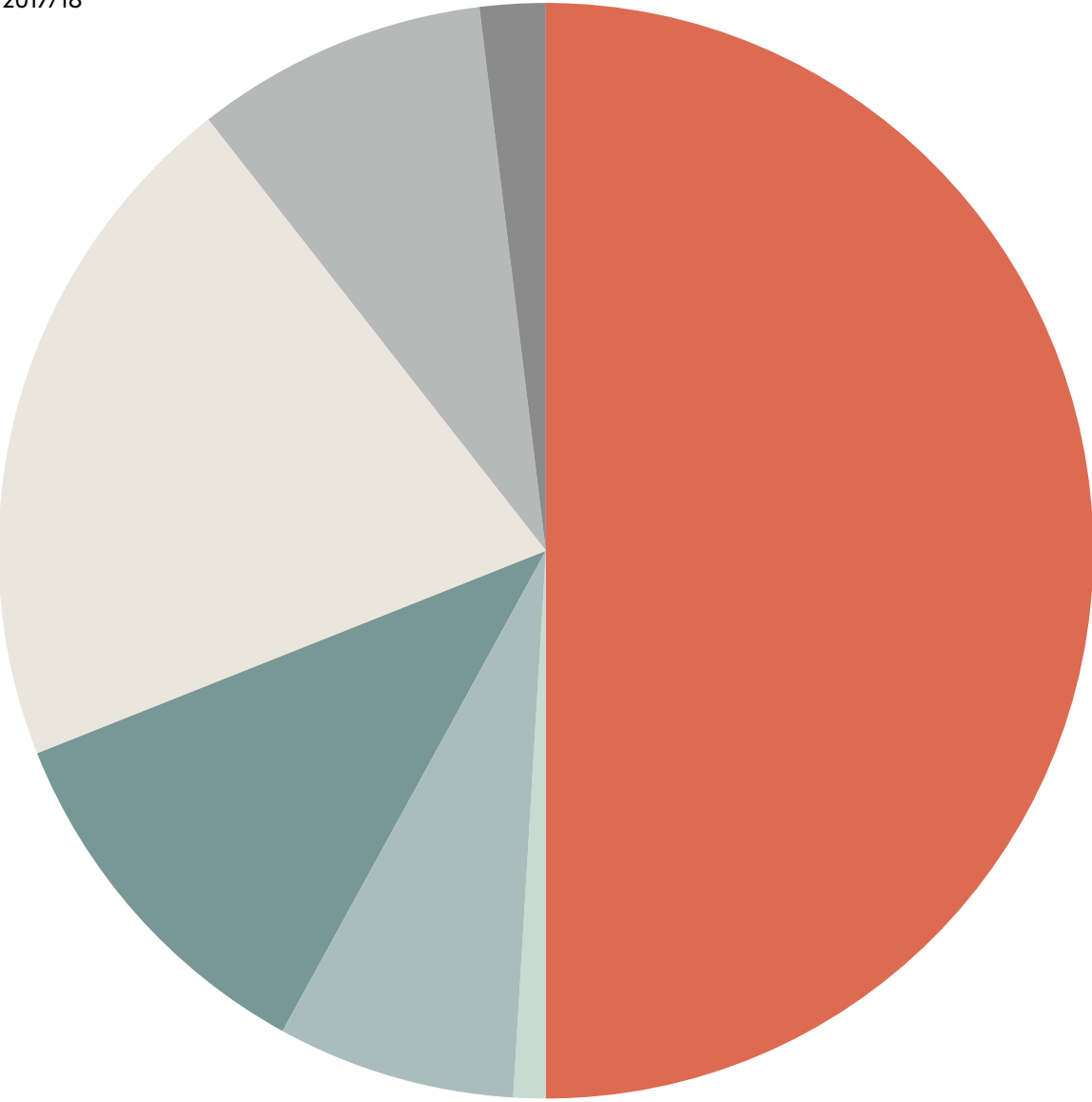
Vårt mål är att återanvändningen ska vara så stor som möjligt. Men då andelen beror mycket på vilka typer av jobb vi får har vi inte satt ett detaljerat mål för detta nyckeltal.

Ett viktigt mål för oss är att öka andelen effektreddovisade projekt för att kunna genomföra bättre, mer välplanerade och hållbarare jobb.

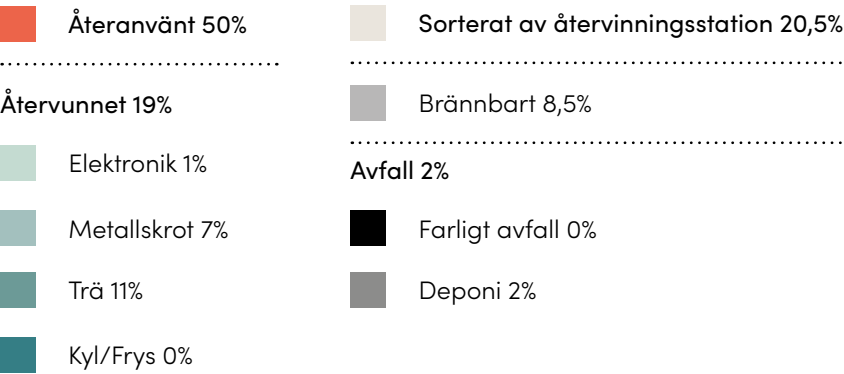
2.4. KRETSLOPP

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.

2017/18



Fördelning



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

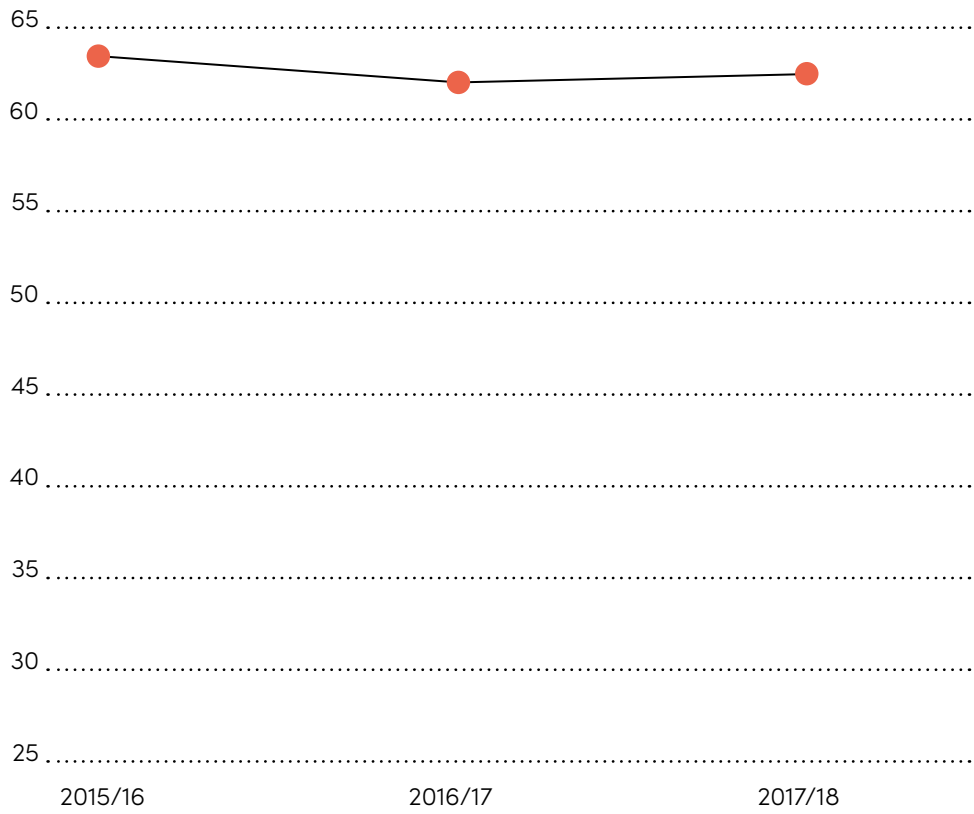
Våra kunder har haft mindre mängd gods som de inte vill behålla, däremot är fördelningen av de olika fraktionerna liknande jämfört med tidigare. Vi jobbar vidare för att huvudsakligen öka andelen av återanvänt gods.

MÅL

Vårt mål är att allt som inte ska flyttas med vid våra flyttar ska tas om hand på bästa sätt. Bäst är alltid att återanvända, näst bäst är återvinning av material, därefter energiåtervinning medan det sämsta är avfall som hamnar på deponi. Mängden gods som går att återanvända eller återvinna beror på vilka uppdrag vi får. Därför sätter vi inte enskilda mål för olika avfallsfraktioner.

3. EKONOMISK TILLVÄXT OCH LÖNSAMHET

3.1. OMSÄTTNING MSEK



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

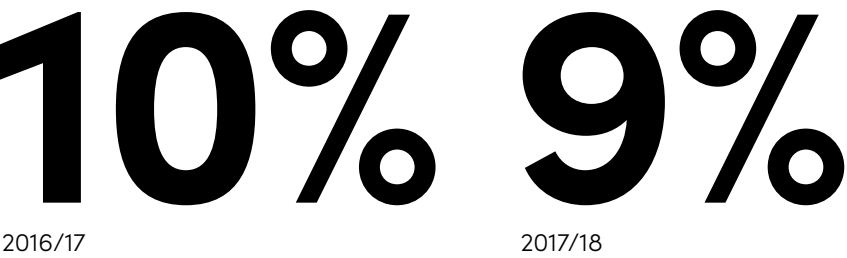
En knappt märkbar omsättningsökning från föregående år. Vi ser dock positivt på kommande år, vi har flera nya kontrakt och större uppdrag för 2019 och hoppas därför att vi kommer uppfylla vårt mål.

MÅL

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

3.2. RESULTAT 2017/18

Resultat efter finansiella poster i % av omsättningen.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

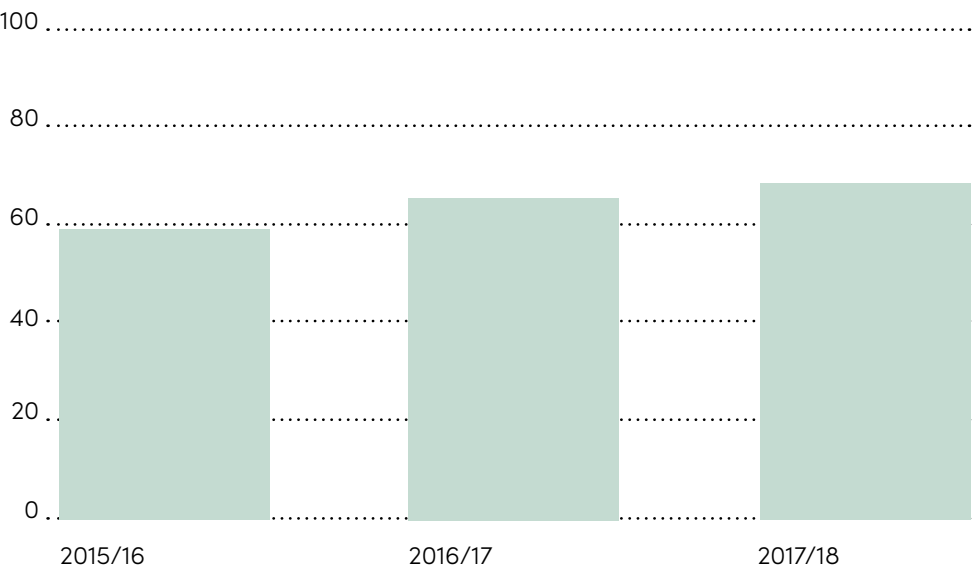
Vi har i år fått ett resultat inom målbilden och vi är glada om denna andel följer omsättningen. Vi borde kunna förbättra resultatet genom ytterligare noggrannhet och grundlighet i uppdragshanteringen.

MÅL

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

3.3. EKONOMISK BESPARING FÖR KUNDER MED AVVECKLINGSTJÄNST

Andel i % av omsättning av dessa projekt.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Ett aningens bättre utfall mot 2016/2017 som korresponderar med att andelen avvecklingsuppdrag är på ungefär samma nivå som tidigare. Vi avser att från nästa redovisning redovisa kundernas besparing på ett annat sätt. Den ekonomiska besparingen grundar sig idag på en jämförelse som bygger på att normalfallet inte innebär till exempel återanvändning. Detta är inte önskvärt och håller också på att ändras. Det finns så stora ekonomiska och miljömässiga besparingar med schysst hantering att det inte kan vara annat än det nya normala.

MÅL

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



www.eterne.se