

# Resultat 18/19.

KORTEN PÅ BORDET

Det här är kärnan i vår hållbarhetsredovisning för 2018/19.

Vi har utgått från hela verksamheten och identifierat var vi har vår största påverkan och var vi har möjlighet att göra mest positivt avtryck.

Våra viktigaste områden är:

- Kunderna och medarbetarna – att vi har nöjda kunder och stolta medarbetare.
- Transporterna och klimatet – att vi bidrar till så lite negativ miljöpåverkan som möjligt.
- Kretsloppet – att så mycket material som möjligt återanvänds och återvinns.

Här hittar du alla de senaste siffrorna. Mätbara målsättningar, hårda data, lite analys, en hel del tabeller och diagram. Allt med fokus på vägen framåt.

Mer om oss, vilka vi är, hur vi jobbar och varför, hittar du i vårt hållbarhetsmagasin "Svårslagen logik".

Nu lägger vi korten på bordet. För femte året i rad. Välkommen!

#### **ORGANISATIONEN ETERNE AB**

En del av Flyttmakargruppen  
Hemmahamn: Norsborg, Stockholm  
VD: Max Hofmann.

Vi är:

- Kvalitetscertifierade enligt ISO 9001
- Miljöcertifierade enligt ISO 14001
- Trafiksäkerhetscertifierade enligt ISO 39001



# Ett stolt år

Vi har under året lyckats kombinera en ökad omsättning och personalstyrka med förbättrad lönsamhet, samtidigt som både kundnöjdhet och medarbetarnöjdhet ligger kvar på höga nivåer. Frisknärvaron är så hög den rimligen kan vara, och för första gången har inga trafikskador med person- eller fordonsskada registrerats. Det är siffror vi verkligen är stolta över. Våra flyttmakare är vår verksamhet, och

att de mår bra och har det bra är ett kvitto på att vi gör det vi gör på rätt sätt. På miljösidan har vi inte nått ända fram, delvis på grund av att vi kört fler kilometer, och delvis på grund av att det är svårt att få tag på rätt bränsle. Men det duger inte. Till nästa år är vi fast beslutna att få ner koldioxidavtrycket rejält, trots en planerad fortsatt expansion. Vi jobbar även på att mängden återanvänt gods ska öka.

## GEMENSAM KONCERN

Under året har Movare i Göteborg och Eterne i Stockholm samlats i en gemensam företagsgrupp, Flyttmakargruppen. Det är nu vårt moderbolag, med samma ägare som tidigare. Planen är att gruppen ska växa ytterligare under innevarande år.

# 97%

PROCENT AV VÅRA ANSTÄLLDA ÄR NÖJDA ELLER MYCKET NÖJDA MED ARBETSITUATIONEN I SIN HELHET.

## MER BIOBRÄNSLE

Vi har tecknat ett nytt avtal med vår drivmedelsleverantör. Det följer samma modell som funnits i energibranschen under många år och innebär att vi tecknar certifikat med bränsleleverantören som i sin tur förbinder sig att köpa in motsvarande mängd fossilfritt bränsle. Det gör att vi under innevarande år kommer att kunna köra det mesta av våra transporter helt fossilfritt.

# 99%

FRISKNÄRVARO.

# 0

TRAFIKSKADOR MED PERSON ELLER FORDONSSKADOR.



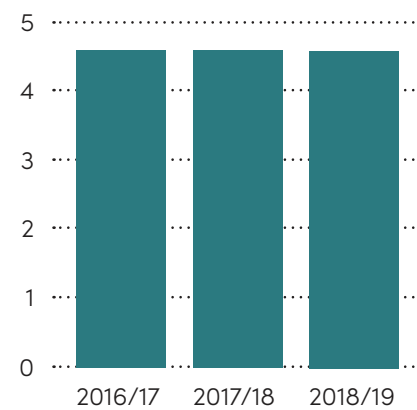
# Hur går det?

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).



Svarsfrekvens: 23% (16/17) 18% (17/18) 20% (18/19)

#### ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Årets kundbetyg är i nivå med förra året, något vi är stolta över, även om vi har en liten bit kvar till målet. Det vi är mest nöjda med är den stabila nivån genom alla frågor. Variationerna inom olika frågeställningar är små, vilket innebär att det inte finns något område där vi faller igenom. Utmaningen framåt ligger i att hela tiden i första hand förbättra utfallet men även att ligga kvar på den höga kvalitetsnivån trots ökade kundkrav och en växande verksamhet. Kännedomen bland

våra kunder om att vi erbjuder hållbara avvecklingstjänster fortätter att öka (nu 70%) men vi är inte riktigt i mål ännu.

#### MÅL

Vårt mål om ett kundbetyg uppgår till 4,85 samt att 80% känner till de avvecklingstjänster vi erbjuder.

### 1.2. ANTAL MEDARBETARE

49

2016/17

**ANALYS OCH UPPFÖLJNING**  
Vi har under året blivit fler! Det har varit en lagom rekryteringstakt

52

2017/18

där vi ändå hinner med introduktionsinsatser.

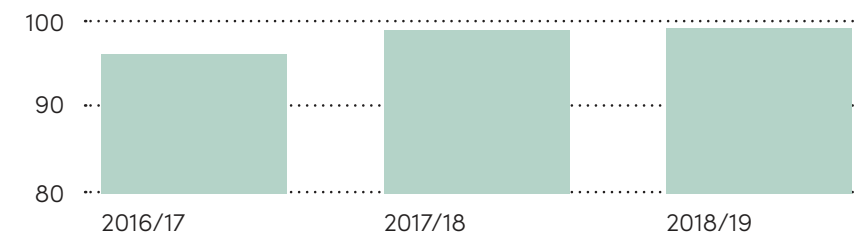
65

2018/19

**MÅL**  
Målet för 2020 är att vi då har 90 medarbetare.

### 1.3. FRISKNÄRVARO

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



#### ANALYS OCH UPPFÖLJNING

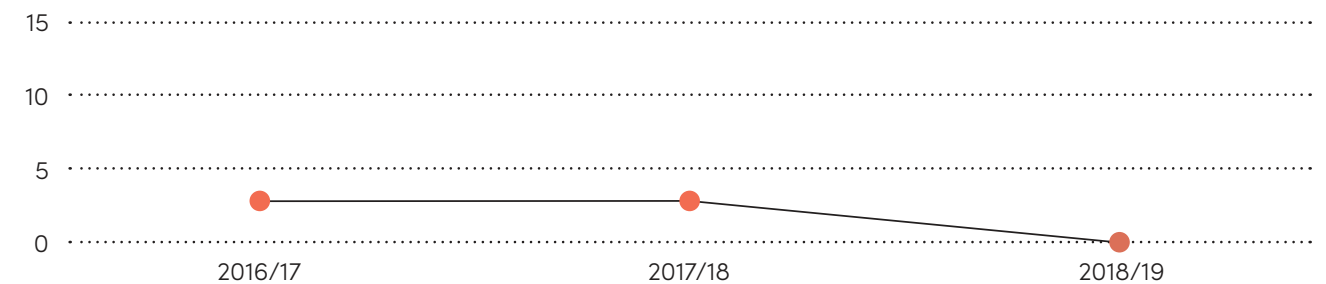
En mycket bra siffra har blivit ännu lite bättre. En av de viktigaste siffrorna eftersom den handlar om hur vår personal mår. Vi är oerhört glada över att våra anställda håller sig så här friska, krya och utan skador.

#### MÅL

Vi har en nollvision för långtids-sjukskrivningar.

### 1.4. ANTAL TRAFIKSKADOR

Totalt antal trafikskador under året.



#### ANALYS OCH UPPFÖLJNING

För första gången i företagets historia har inga trafikskador med person- eller fordons-skador rapporterats under löpande utbildning, digital verksamhetsåret. Vi har länge bedrivit ett aktivt trafiksäkerhetsarbete bland annat i samråd

med Länsförsäkringar med syfte att uppnå vårt övergripande nollvisionsmål. Vi fortsätter vårt arbete, däribland med löpande utbildning, digital hastighetsövervakning och månadsvis uppföljning av skadestatistiken. Ett positivt

skadefall resulterar även i lägre försäkringspremier.

#### MÅL

Vi har en nollvision gällande allvarliga olyckor.

### 1.5. MEDARBETARNÖJDHET

90%

2018/19

#### ANALYS OCH UPPFÖLJNING

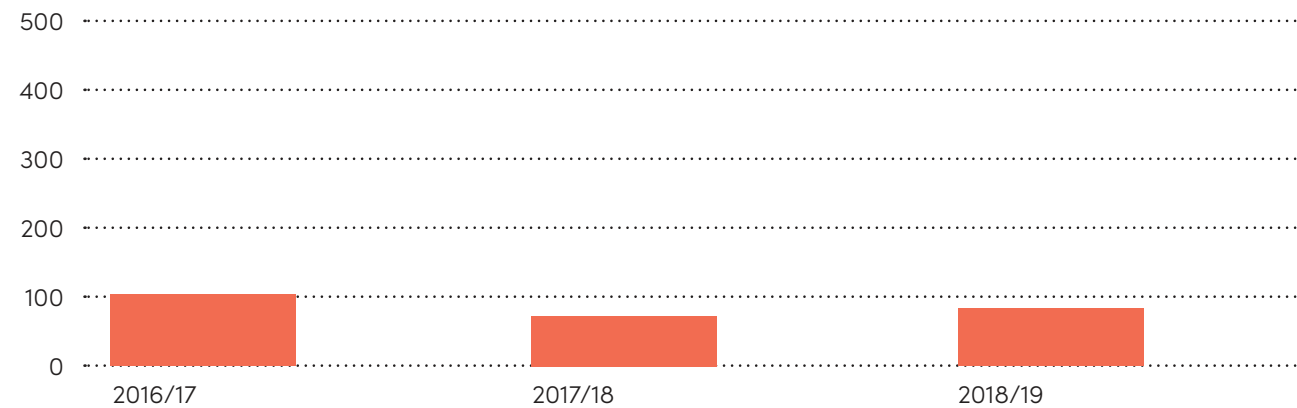
En sammanställning visar att 97% är nöjda eller mycket nöjda med arbetsituationen i sin helhet. På frågan om man är nöjd med chefer och arbetskamrater svarade 100% att man är nöjda eller mycket nöjda vilket aldrig har noterats tidigare. Vi ligger kvar på en siffra om 90% på frågan om man

skulle rekommendera Eterne som arbetsgivare, vilket är inom målet. Den största negativa avvikelser är frågan om "du är nöjd med hur verksamheten går och vad som är på gång" där 10% svarat "mindre bra". Där har vi att arbeta med utöver att bibehålla den mycket positiva situationen överlag.

## 2. MILJÖPÅVERKAN

### 2.1. CO<sub>2</sub>-e UTSLÄPP

Våra samlade CO<sub>2</sub>-e utsläpp i ton från transporter.



#### ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Dessvärre lyckades vi inte uppnå årets mål avseende minskat CO<sub>2</sub>-utsläpp från våra transporter. Detta beror i huvudsak på två saker, dels har vi haft ett stor ökning av antal uppdrag, vilket nästan oundvikligt resulterar i fler transporter. Därutöver har Stockholm en fortsatt begränsad tillgång på HVO och biogas. För att så långt som möjligt säkerställa

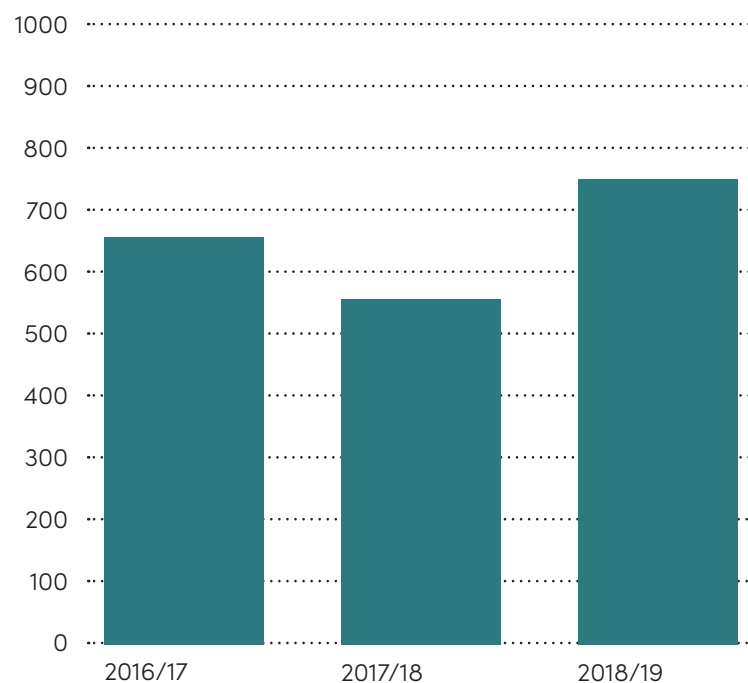
minsta möjliga utsläppsvärden byter vi nu modell, till en motsvarande den som funnits i energibranschen under många år. Vi tecknar certifikat med bränsleleverantören som i sin tur förbinder sig att köpa in motsvarande mängd fossilfritt bränsle. Vår bedömning är att vi inom 2 år skall nå en utsläppsnivå på ca 25 000 kg CO<sub>2</sub>/år. Vårt övergripande mål på 100% fossilfritt ligger kvar.

#### MÅL

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

### 2.2. CO<sub>2</sub> - BESPARING

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



#### ANALYS OCH UPPFÖLJNING

En ökad CO<sub>2</sub> besparing jämfört med förra året. En förutsättning för att kunna hålla dessa nivåer är tillgången på stora uppdrag, där möjligheten att sälja begagnade grejer är större. I de fall vi haft uppdraget att göra så har vi, genom huvudsakligen försäljning och donation, lyckats återanvända så mycket som 78% av det som våra kunder inte flyttade med till sina nya lokaler.

#### 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 CO<sub>2</sub> besparing som möjligt. Vad avser kommande år så tror och hoppas vi att detta kan öka.

### 2.3. ÅTERANVÄNDNING OCH AVECKLING

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.

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.

16%

Projekt med avvecklingstjänst 2018/19

43%

Andel återanvänt gods 2018/19

16%

Projekt med avvecklingstjänst 2017/18

50%

Andel återanvänt gods 2017/18

15%

Projekt med avvecklingstjänst 2016/17

49%

Andel återanvänt gods 2016/17

#### ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Omfattningen av våra avvecklingstjänster fortsätter att öka, men eftersom vi samtidigt haft en kraftig omsättningsökning, kvarstår andelen avvecklingar i relation till den sammanlagda omsättningen. Det skall ställas i relation till att det normala uppdraget innebär att kunden flyttar med sig sina saker utan ett behov av avveckling, vilket är en positiv sak i sig.

Vi har fortsatt öka mängden saker för återanvändning men har i relation till omsättningsökningen inte lyckats bibehålla samma andel återanvänt. Det är många faktorer som styr detta men här har vi att hämta igen.

#### MÅL

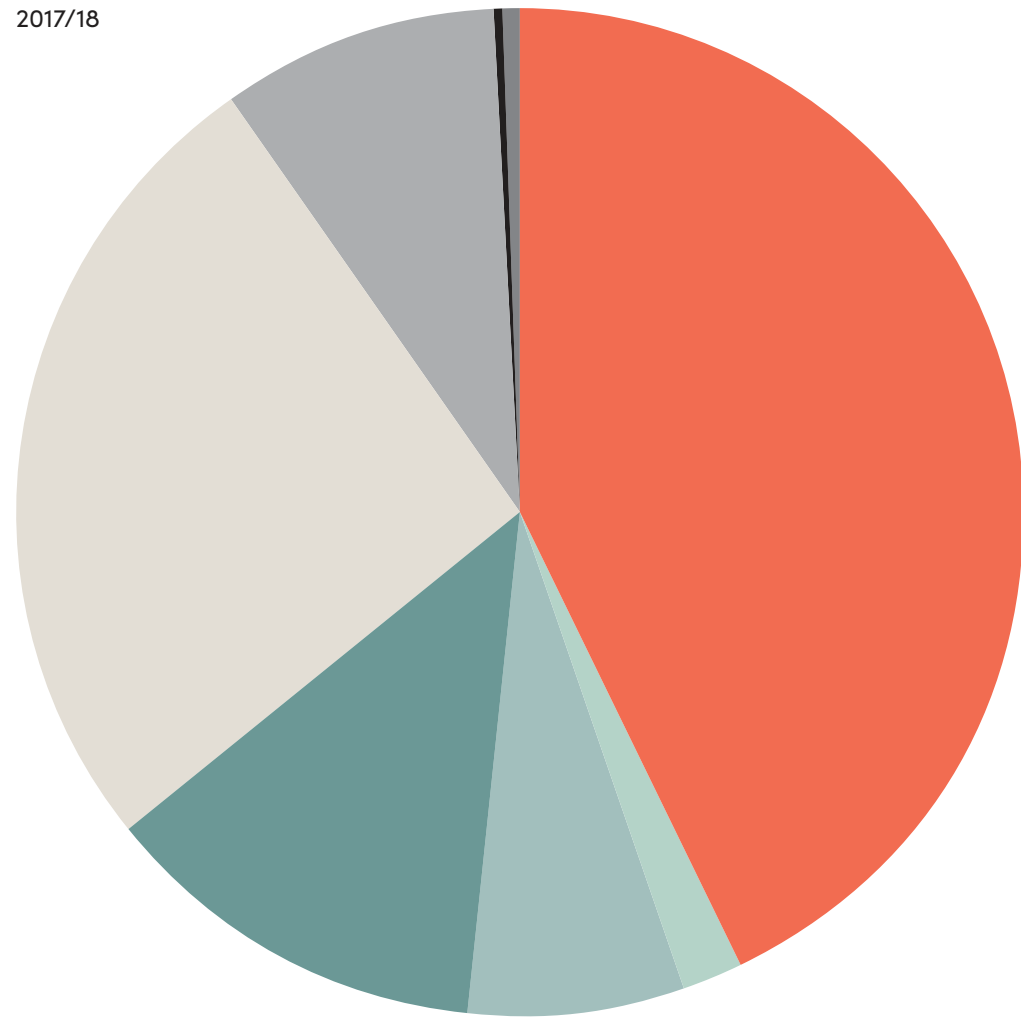
Ett viktigt mål för oss är att öka andelen effektrevisade projekt för att kunna genomföra bättre och hållbarare jobb.

Vårt mål är att återanvändningen ska vara så stor som möjligt. Men då andelen beror mycket på vilka typer av uppdrag vi gör 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.

2017/18



**Fördelning**

- Återanvänt 43%
- Sorterat av återvinningsstation 26,1%
- Återvunnet 21,3%
- Brännbart 9,0%
- Elektronik 1,8%
- Metallskrot 7,1%
- Trä 12,4%
- Kyl/Frys 0%
- Övrigt 0%
- Avfall 0,6%
- Farligt avfall 0,1%
- Deponi 0,5%

**ANALYS OCH UPPFÖLJNING**

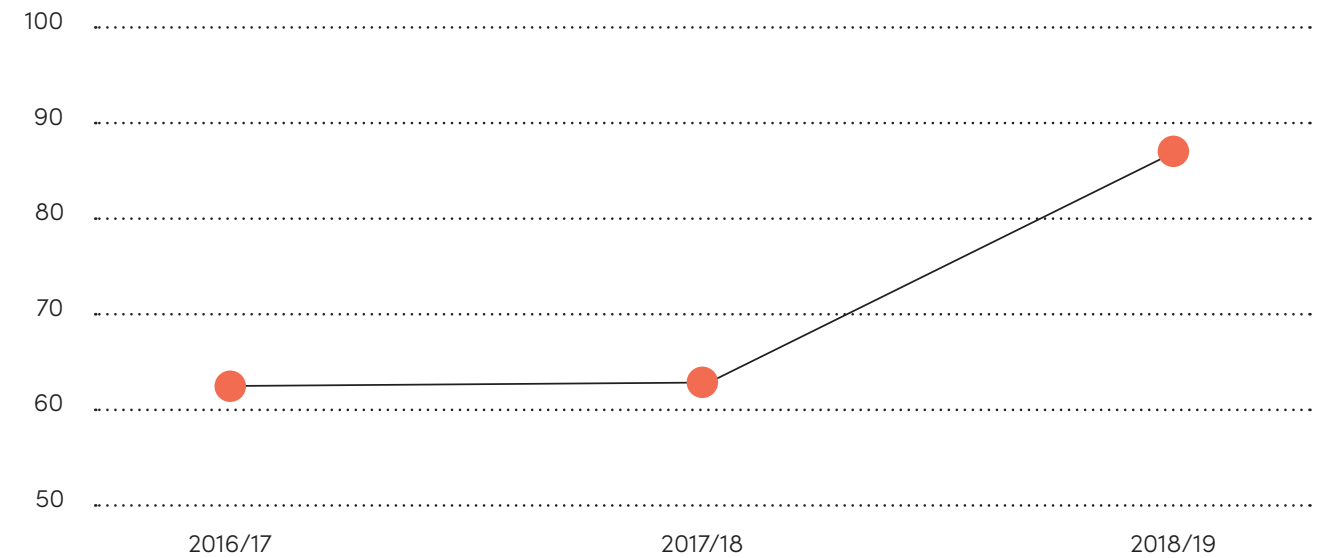
Av det gods som inte återanvänts har 66% gått till energiåtervinning, 33% har använts till materialåtervinning och mindre än 1% gick till deponi.

**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**

Vårt mål uppnåddes med råge. Resultatet uppnåddes framför allt genom lyckad försäljning under 2018. Framåt jobbar vi konstant och intensivt för att stärka vår position och säkra fler och större uppdrag.

**MÅL**

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

**3.2. RESULTAT 2018/19**

Resultat efter finansiella poster i % av omsättningen.



**ANALYS OCH UPPFÖLJNING**

Ett bra resultat vi är mycket glada för. Vi har arbetat hårt för att kunna bibehålla vår lönsamhet under denna tillväxt.

**MÅL**

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



[www.eterne.se](http://www.eterne.se)