

Resultat 19/20.

KORTEN PÅ BORDET



En av våra lastbilar. De fick ett lyft under 2020, inte bara genom att tankas med mer biodrivmedel, utan också med en uppmaning om mindre snack och mer action för hållbarhet.

Det här är kärnan i vår hållbarhetsredovisning för 2019/20.

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 sjätte 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 omvälvande år

Det går inte att vara annat än imponerad av våra flyttmakare som i ur och skur ger sig ut för att ena dagen flytta dyra konstverk, och andra dagen packa och flytta undan en avlidens tillhörigheter vid ett äldreboende. Det här året har precis som för alla andra varit både utmanande och omvälvande. Under våren såg vi stora risker för ökade sjuktal på grund av pandemin. Det är svårt att bedriva distansarbete hemifrån på en flyttning. Men vi har haft tur. Sjukfrånvaron har inte varit nämnvärt högre än ett normalår och få medarbetare har haft en konstaterad Covid-smitta.

Däremot har vi drabbats av en ordentligt minskad efterfrågan hos en del av våra kunder, och generellt minskat behov av flyttjänster hos större verksamheter. En del av förklaringen, utöver en ökad andel hemarbete, är en allmän osäkerhet kring hur ett kontor eller verksamhet skall utformas för att vara någorlunda framtidssäkrat. Många avvaktar i väntan på att det ska bli tydligare hur behoven kommer att se ut framöver. För att täcka upp för detta har vi fokuserat på att utveckla och bygga vidare andra tjänster som evakueringsflyttningar. Och givetvis har vi varit försiktiga med kostnader, alltifrån

inköp till nyanställningar och planering av medarbetare. Vi kan stolt konstatera att vi trots all turbulens på marknaden klarat oss utan att utnyttja någon av de statliga stödåtgärder som funnits. Utöver detta har Flyttmakargruppen växt med Freys i Malmö som nu är en helägd och integrerad del i gruppen. Det gör att vi nu står starka med närvaro genom egna bolag i Sveriges tre största städer.



4,67

KUNDNÖJDHET

Årets genomsnittliga betyg i vår kundenkät är den högsta siffran någonsin. Att lyckas med detta under ett år som ställt alla organisationer på prov på ett sätt som ingen kunde förutse gör oss mycket stolta.

91%

MEDARBETARNÖJDHET

91% har svarat att man gärna vill rekommendera Eterne som arbetsgivare vilket är mycket glädjande! 94% är nöjda eller mycket nöjda med arbetssituationen i sin helhet. Detta är i nivå med föregående verksamhetsår och högt över det mål vi har haft.

43,6 ton

CO₂-E UTSLÄPP.

Genom att byta till en diesel med 50 procent förnybar råvara har vi i stort sett lyckats halvera vår klimatpåverkan. Det här är något vi velat göra länge så det känns väldigt bra att äntligen kunna realisera det.

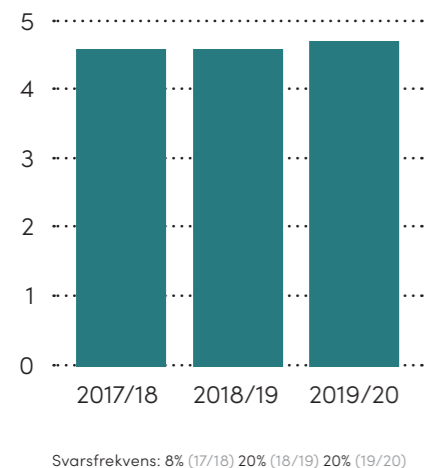
Hur går det?

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

Utfallet av årets kundenkät visar att kunderna är fortsatt mycket nöjda med Eterne som leverantör. Det totala genomsnittsbetyget, 4,67, är det högsta som uppmätts sedan mätningarna startade 2013. När det gäller de enskilda frågorna ges det högsta betyget, 4,77 om man skulle rekommendera Eterne till en vän eller kollega. Vi nådde inte de högt uppsatta målen men gläds åt att vi hela tiden förbättrar vårt kvalitetsarbete. Variationerna mellan de olika frågeställningarna är även i år små och vi ser inget

specifikt område som sticker ut negativt.

MÅL

Vi jobbar hela tiden med att utveckla vårt kvalitetsarbete, detta gäller såväl det fysiska utförandet av våra flyttjänster som vår information och kommunikation med våra kunder såväl inför, som under och efter utfört uppdrag. Detta leder till en ständig förbättring och vi behåller därför målet att uppnå ett kundbetyg på 4,85.

1.2. ANTAL MEDARBETARE

52

2017/18

ANALYS OCH UPPFÖLJNING
Vi har med anledning av osäkra prognoser varit mycket restriktiva med nyanställningar och

65

2018/19

minskningen beror på naturliga avgångar.

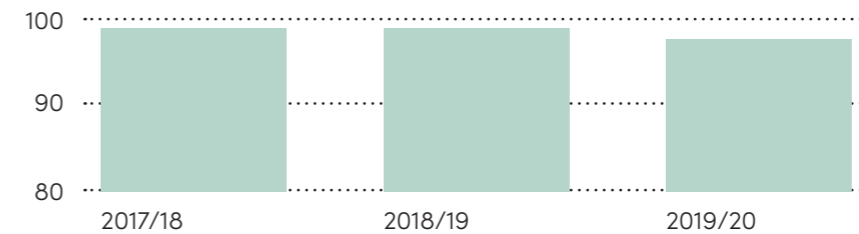
60

2019/20

MÅL
Målet för 2020/21 är att vi då har 65 medarbetare.

1.3. FRISKNÄRVARO

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



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

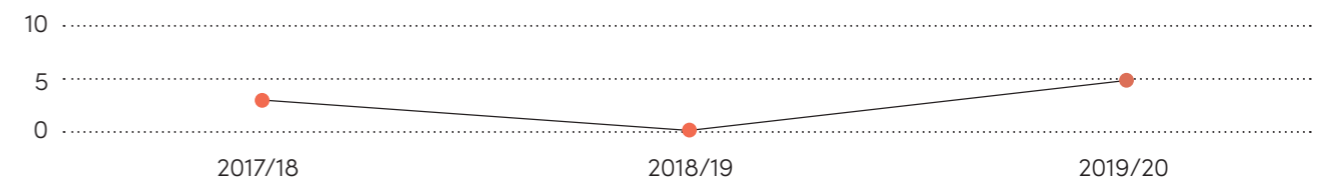
Under våren förväntade vi oss en betydligt försämrad frisknärvaro än vad de faktiskt blev, huvudsakligen eftersom möjligheterna till hemarbete är obefintliga då våra uppdrag är i andras verksamheter och hem. Så även om det är en negativ utveckling så anser vi att vi klarat oss förvånansvärt bra.

MÅL

Vi har en nollvision för långtids-sjukskrivningar.

1.4. ANTAL TRAFIKSKADOR

Totalt antal trafikskador under året.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Inga trafikskador med personskador har inträffat under verksamhetsåret. Däremot har 5 st skador rapporterats där vi varit vållande och där egendomsskador uppstått, i 3 fall på motpartens fordon och i 2 fall på fast egendom, mur/staket. Försäkringsmässigt har det varit ett sämre år ur

skadesynpunkt än vad vi upplevt tidigare. Förutom trafikskadorna har vi drabbats av ett antal dieselestölder, glasskador och vagnskador vilket lett till större antal skadeärenden än vad vi vanligtvis hanterar.

MÅL

Nollvision. Målet om inga trafikolyckor med allvarliga

personskador som följd kvarstår. Under året ska de skador där vi varit vållande analyseras tillsammans med försäkringsbolagets skadeförebyggare för att utreda vad vi kan göra för att minska framtida risker.

1.5. MEDARBETARNÖJDHET

91%

2019/20

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

En sammanställning av årets enkät (44 medarbetare har svarat anonymt) visar att 91% har svarat att man gärna vill rekommendera Eterne som arbetsgivare vilket är mycket glädjande. 94% är nöjda eller mycket nöjda med arbetssituationen i sin helhet. Detta är i nivå med föregående verksamhetsår och högt över det mål vi har haft. På minussidan kan vi notera att 20% anser att "verktyg och utrustning" kan bli bättre. Av de kommentarer som lämnats framgår att det handlar om att viss

utrustning bl.a. för tunglyft behöver ses över och i vissa fall servas eller repareras. Det här är något som vi naturligtvis kommer att titta över och åtgärda vid behov.

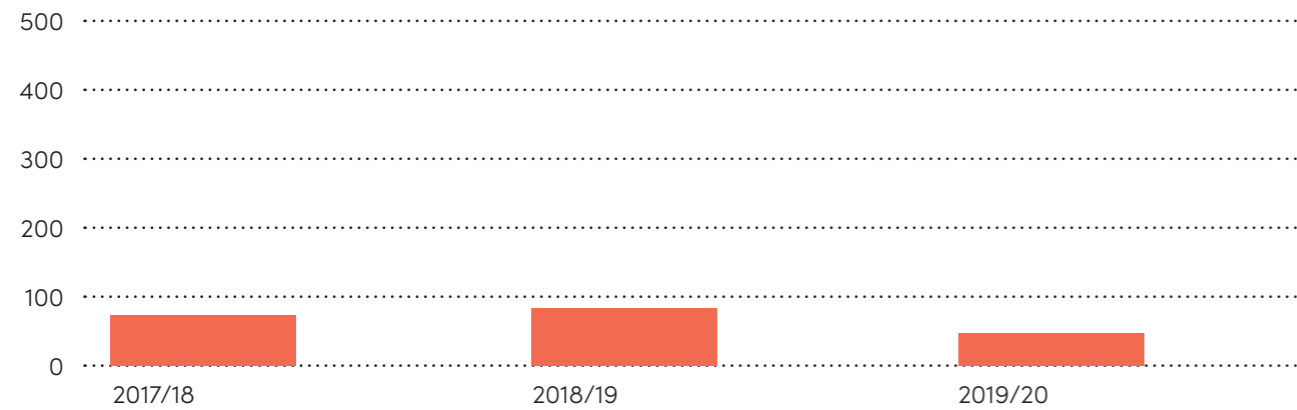
MÅL

Målet är att bibehålla den totala nivån avseende de anställdas nöjdhet och trivsel med Eterne som arbetsgivare och att det missnöje med verktyg och utrustning som syns i årets enkät har minskat till nästa års undersökning.

2. MILJÖPÅVERKAN

2.1. CO₂-e UTSLÄPP

Våra samlade CO₂-e utsläpp i ton från transporter.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Under verksamhetsåret har vi förbrukat 62 496 liter diesel. Vårt premiumcertifikat med Preem, som garanterar inköp av biodiesel och en utsläppsmängd på 0,5 kilo CO₂ per liter diesel har gjort att vi i stort sett kunnat halvera våra utsläpp. Utöver diesel har vi även tankat 11 248 kg Biogas bas med

en utsläppsmängd av 1,1 kg CO₂ per kilo gas.

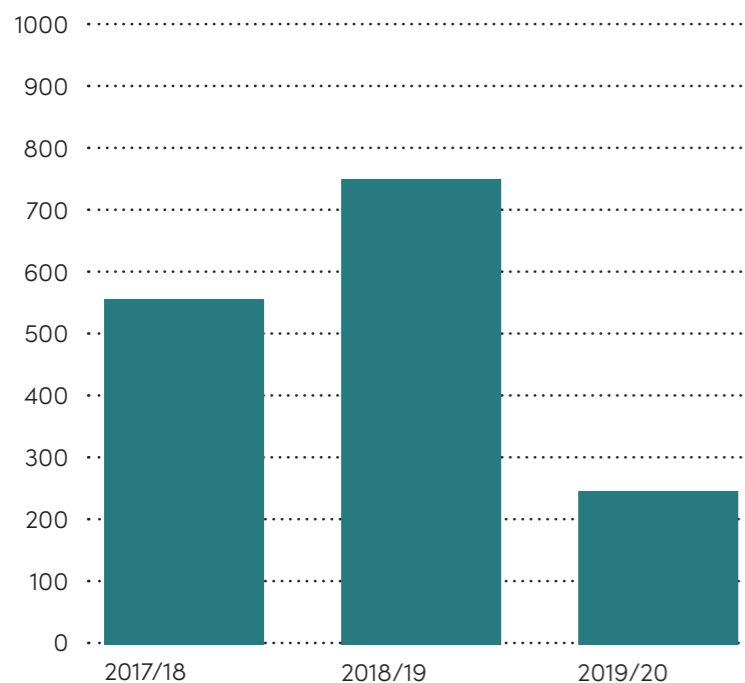
MÅL

Ytterligare reduktion kan ske genom att ersätta Biogas bas med biogas 100 vilket ger en minskning med ca 0,6 kg CO₂ per kg gas. Problemet här har varit den begränsade tillgången men vi skall

under året så långt som möjligt söka upp de stationer som kan leverera produkten. Detta skulle kunna ge en minskning med ytterligare ca 6 ton CO₂ vilket blir målet för kommande verksamhetsår.

2.2. CO₂ - BESPARING

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



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

En kraftig minskning mot tidigare år som beror på att vi halverat antalet större projekt – som vanligtvis genererar stora CO₂ besparingar. Det är en förhållandevis liten marknad som möjliggör dessa besparingar och vi upplever att det varit lite stiltje på den här marknaden under året som gått.

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 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.

7%

Projekt med avvecklingstjänst 2019/20

16%

Projekt med avvecklingstjänst 2018/19

16%

Projekt med avvecklingstjänst 2017/18

ANALYS OCH UPPFÖLJNING
Att andelen avvecklingstjänster har minskat är anledningen till den minskade CO₂ besparing genom återanvändning som redovisades ovan. Det har helt enkelt varit ett minskat antal projekt som ger utrymme att sälja möbler vidare. Förhoppningsvis har det skapat ett uppdämt behov av dessa tjänster under kommande år.

Samtidigt kan vi redovisa ett fantastiskt resultat i de avvecklingar vi trots allt gjort. Där har vi lyckats återanvända betydligt mer än tidigare år. Ett bra utfall beror i huvudsak på hur andrahandsmarknaden ser ut när de individuella avvecklingsprojekteten genomförs, och timingen var uppenbart bra under 2020.

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.

68%

Andel återanvänt gods 2019/20

38%

Andel återanvänt gods 2018/19

50%

Andel återanvänt gods 2017/18

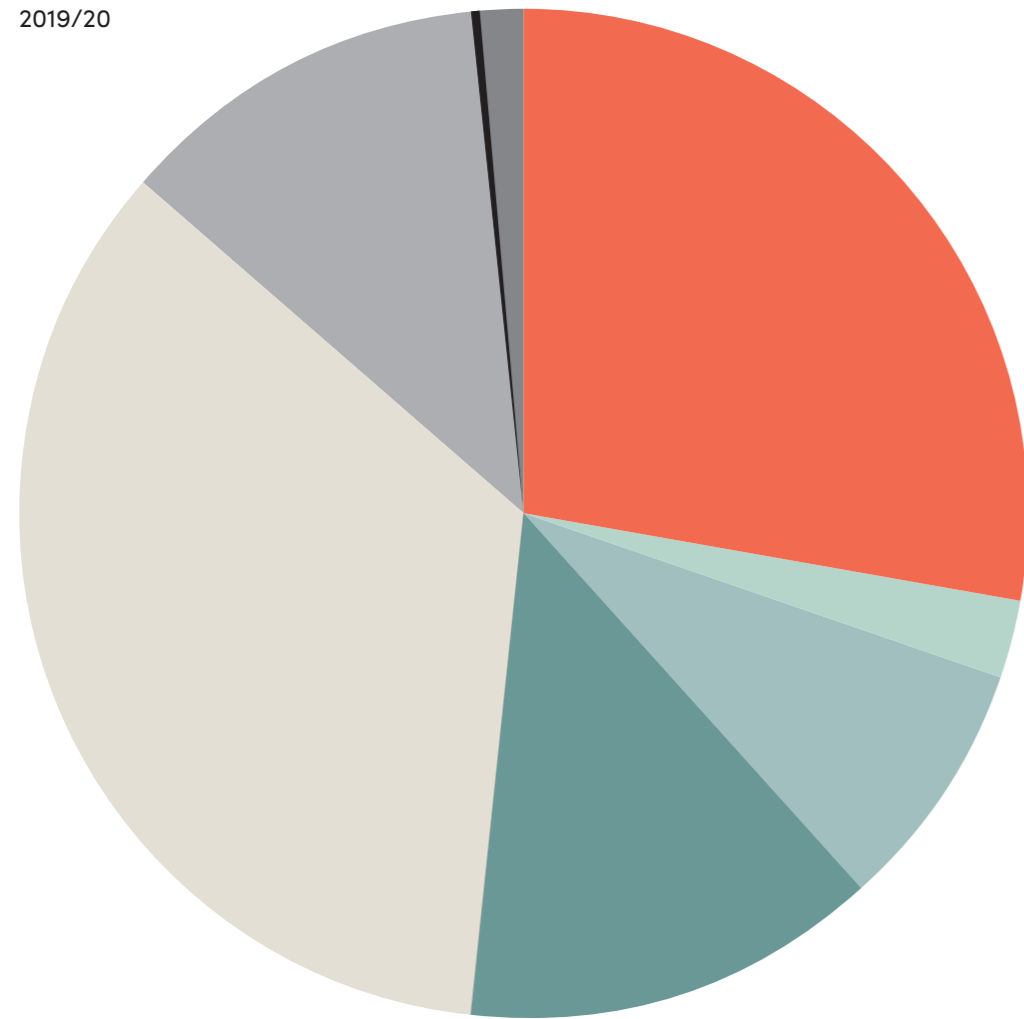
MÅL

Ett viktigt mål för oss är att öka andelen effektredovisade projekt för att kunna genomföra bättre och mer hållbara jobb. Närmast vill återkomma till tidigare års andel om dryga 15%. 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, 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.

2019/20



Fördelning

- Återanvänt 28%
- Sorterat av återvinningsstation 34,6%
- Återvunnet 23,9%
- Elektronik 2,4%
- Metallskrot 8,0%
- Trä 13,5%
- Brännbart 11,9%
- Avfall 1,6%
- Farligt avfall 0,1%
- Deponi 1,5%

ANALYS OCH UPPFÖLJNING

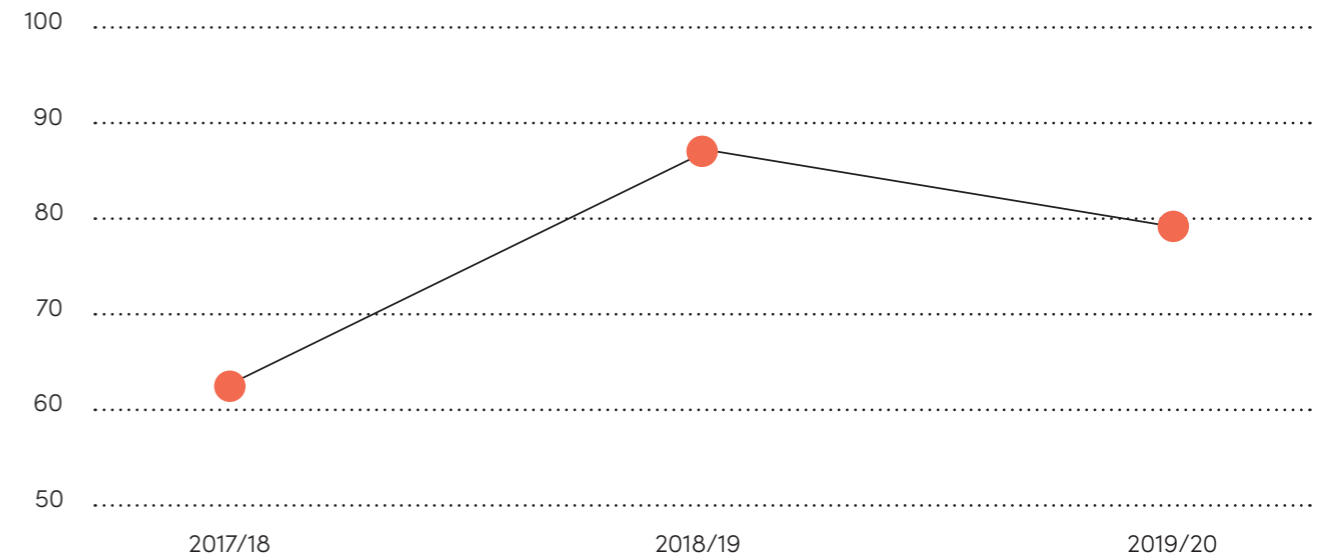
Av det gods som inte återanvänts har 65% gått till energiåtervinning, 33% har använts till materialåtervinning och 2% deponering.

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

Inte riktigt den omsättning vi budgeterat med, men efter detta år som tidvis känts som en berg- och dalbana är det ett fullt rimligt utfall. En betydande andel av våra uppdrag har påverkats kraftigt av

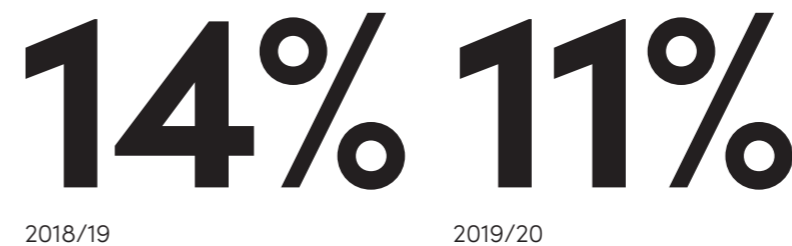
de restriktioner, både nationella och internationella, som funnits och i skrivande stund fortfarande finns.

MÅL

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

3.2. RESULTAT 2019/20

Resultat efter finansiella poster i % av omsättningen.



ANALYS OCH UPPFÖLJNING

Ett resultat vi är mycket nöjda med och som det ligger hårt arbete bakom. Det skall också sägas att Eterne under året inte nyttjat några av de ekonomiska stöd som funnits med anledning av coronakrisen.

MÅL

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



www.eterne.se