



HÅLLBARHETS REDOVISNING 2016



INNEHÅLL

Inledning	03
Karlskronas mest grundläggande företag	04
Aktuellt och trender	06
VD Tomas har ordet	08
Organisation	10
Våra intressenter	11
Affärsmässighet	12
Omtanke	14
Personal och arbetsmiljö	18
Närhet	20
Slutord	22



ETT STEG PÅ VÄGEN MOT FRAMTIDEN

Långsiktighet är A och O för oss på Affärsverken. Vår verksamhet innefattar att leverera produkter och tjänster som är viktiga för hela samhället, som gör nytta för företag och privatpersoner och som skapar goda förutsättningar för en affärsmässig och hållbar utveckling.

Vi avslutade vår första utvecklingsresa med ett företagsgemensamt event och byte till en ny, modern logotyp. Affärsverken ska vara en proaktiv kraft för Karlskrona och förknippas med såväl trygghet som engagemang. För ett år sedan publicerade vi vår första hållbarhetsredovisning utifrån våra värdeord – Affärsmässighet, Omtanke och Närhet – och redovisningen har sedan dess skapat dialog med våra kunder och intressenter kring vårt hållbarhetsarbete.

Affärsverken omfattas även av den nya hållbarhetslagen som gäller från och med räkenskapsåret 2017 och vi kommer därmed att fortsätta att hållbarhetsredovisa årsvis.

Våra värdeord är centrala i vårt långsiktiga arbete och ligger till grund för vårt hållbarhetsarbete. Värdeorden guidar oss i hur vi förhåller oss till utmaningar på marknaden, till kunder, ägare och kollegor.

KARLSKRONAS MEST GRUNDLÄGGANDE FÖRETAG

Att det finns el, värme och bredband och att avfallskärnen töms är lika självklart för Karlskronaborna som att skärgårdsbåtarna stävar ut mot öarna på sommaren. Våra kunder är privatpersoner och företag och finns framförallt i Karlskrona. Vår elhandelskunder däremot, finns över hela Sverige. Inom de sex affärsområdena finns drygt 200 fastanställda och ett tjugotal timanställda medarbetare och vi arbetar aktivt för att vara en attraktiv arbetsplats.

ELNÄT

Vårt elnätområde är i princip som ett stadsnät utan luftledning och där inga andra aktörer eller konkurrenter får bedriva verksamhet. I gengäld beslutar Energimarknadsinspektionen vilka intäkter affärsområdet får ta ut av sina kunder. Detta ställer stora krav på effektivitet och affärsmässighet för att bibehålla och utveckla lönsamheten i affärsområdet.

ELHANDEL

Sedan avregleringen av elmarknaden 1996 har vi erbjudit elavtal till kunder över hela Sverige. Vi har idag cirka 31 800 kunder och levererar nästan 1000 GWh i olika avtalsformer. Vår el kommer framförallt från förnybara källor som till exempel solenergi, vindkraft, vattenkraft eller biobränsle. Sedan hösten 2012 levererar vi också el från vårt egna kraftvärmeverk.

Vår portföljförvaltning åt både företag och privatpersoner har fallit väl ut tack vare god kompetens hos våra elhandlare.

Elhandel är vårt mest konkurrensutsatta affärsområde med hela Sverige som marknad. Utmaningen för affärsområdet är att skapa olika produkter för olika kundsegment som attraherar kunden att välja en mellanstor eller leverantör.

En viktig del av vårt erbjudande är våra IT-lösningar som är flexibla och tillgodoser kundens önskemål.

VÄRME

Fjärrvärmens är ett enkelt, effektivt och tryggt sätt att få värme på. Utöver tre stora, centrala produktionsanläggningar (Kraftvärmeverk Karlskrona, Väster Udd och Gullberna) har vi ett flertal närvärme-

anläggningar utanför tätorten och sammanlagt levererar vi 246 GWh värme till kunderna i Karlskrona.

Vi eldar främst med förnyelsebara, miljövänliga material som flis och pellets och vi arbetar med ständiga förbättringar för att ta bort det fossila bränslet och minska utsläppet av växthusgaser och förbättra luften i Karlskrona. Hösten 2012 invigdes Karlskrona kraftvärmeverk som erbjuder närproducerad el och värme. Det är inte bara bra för miljön utan ger också ökad trygghet för viktiga samhällsfunktioner inom vård och omsorg.

RENHÅLLNING

Som huvudman för renhållningen samlar vi in och tar hand om allt hushållsavfall i Karlskrona. Vi genomför cirka 700 000 tömningar per år och på vår avfalls- och



återvinningsanläggning hanterar vi nästan 125 000 ton avfall på ett år. Endast 3200 ton av detta hamnar på deponin, det vill säga blir kvar på anläggningen. Resten av avfallet tas om hand och återvinns på olika sätt. Vi erbjuder också containrar för uthyrning till både privatpersoner och företag.

BÅTTRAFIK

Varje år tar våra skärgårdsbåtar mer än 90 000 passagerare ut i Karlskronas fantastiska skärgård. Detta gör oss till en av de största turistattraktionerna i Karlskrona. Vi kör både reguljära turer på uppdrag av Blekingetrafiken och hyr ut båtarna för privata arrangemang. De flesta av våra båtar och turer utgår från Fisktorget i centrala Karlskrona, där vi också har kontor och biljettförsäljning. Det är med stor stolthet vi presenterar vår flotta,

bestående av M/F Axel, M/F Gåsefjärden, M/F Wittus, M/F Ungskär och M/F Spättan och den nyinköpta M/F Flaggskär. Vi har även en svävare för att säkerställa servicen till de fast boende i östra skärgården vintertid.

STADSNÄT

Sedan 1990-talet har Affärsverken byggt ut det fiberoptiska bredbandsnätet i Karlskrona – det som kallas Karlskrona stadsnät. Vårt stadsnät är öppet, vilket innebär att du som kund väljer din egen tjänst och tjänsteleverantör på vår tjänstevalsportal, Karlskronaporten. Idag är det lika självklart att använda internet för direktsänd kultur och idrott som för vårdtjänster, trygghetslarm och streaming av film, musik och böcker.

INTERNT

Utöver affärsområden har Affärsverken internt en marknads- och försäljningsavdelning som sköter mycket av kundkontakten och produktutvecklingen. Administrationsavdelningen sköter ekonomi, HR, IT samt kundserviceverksamheten såsom växeltelefoni och reception. Vår miljö- och kvalitetsavdelning sköter verksamhetsutvecklingen, ledningssystemen och inköp.

På anläggningen Mältan vid kraftvärmeverket finns en service- och verkstadsavdelning som sköter underhåll och service av Affärsverkens lokaler och fordon.



AKTUELLT & TRENDER

246 GWh

PRODUCERADES
TOTALT I VÅRT
KRAFTVÄRMEVERK
UNDER ÅRET



SOLPARKEN NÄRMAR SIG

Affärsverken arbetar alltid med miljö- och arbetsmiljöfrågor och ligger gärna i framkant när det gäller hållbar utveckling. Under året har vi varit fortsatt engagerade i de långt framskridna planerna på att anlägga en omfattande solenergi-park vid köpcentret Amiralen i Vedeby i Karlskrona.



91 400

PASSAGERARE VALDE ATT ÅKA
MED VÅRA BÅTAR UNDER 2016

ÄNNU FLER LADDSTOLPAR

I Karlskrona har Affärsverken satt upp två nya laddstolpar under 2016 så nu finns totalt nio laddstolpar med 17 laddplatser för elbilar i vår regi i Karlskrona.





Femtiofyra

MIKROPRODUCENTER ÄR NU ANSLUTNA
TILL OSS. 25 NYA TILLKOM UNDER 2016.

99,9%

AV VÅR FJÄRRVÄRMEPRODUKTION
I KARLSKRONANÄTET VAR FOSSILFRI



21%

AV AFFÄRSVERKENS
FORDONSFLOTTA BESTÅR
IDAG AV ELBILAR/HYBRIDER



125 000

TON AVFALL BEHANDLADES
TOTALT UNDER 2016

VINNANDE ÅTERVINNING

Affärsområde Renhållning har under 2016 byggt ut sitt kretsloppstänk till en komplett vinstgivande verksamhet och blivit en betydande spelare inom cirkulär ekonomi. Mältans återvinningsanläggning har omsatt 100 miljoner kronor, varav 40 miljoner härörde från den ordinarie avfallshämtningen. De resterande 60 miljonerna kom från andra uppdrag inom återvinning. Vinsten återinvesteras exempelvis i nya renhållningsfordon och ny återvinningsteknik.



VD TOMAS

HAR ORDET

VI MOBILISERAR FÖR ÖKAD HÅLLBARHET

På Affärsverken jobbar vi med vitt skilda verksamheter, men med en gemensam syn på samhällsnytta och hållbarhet. Varje affärsområde bidrar på sitt sätt till ständig förbättring, minskad miljöpåverkan och cirkulär ekonomi.

Ett exempel på hur vi själva organiserar oss för att skona miljön är vårt övergripande digitaliseringsprojekt. När vi går i mål med den satsningen kan vi äntligen börja tala om det papperslösa samhället.

Ett annat är det stora interna engagemang som vi skapat kring vårt kvalitets- och miljöarbete. Genom att certifiera oss enligt OHSAS 18001 har vi fått upp arbetsmiljöfrågorna på agendan. Visst har vi haft incidenter, men faktiskt inte en enda sjukskrivning på grund av arbetsskada under hela året.

Ett tredje exempel är vår uppförandekod. Den guidar oss och för mycket gott med sig

– som vår nya inköpsfunktion. Den hjälper oss att handla smartare och mer miljövänligt och ser även till att vi driver miljöfrågan gentemot våra samarbetspartners.

I vår verksamhet samarbetar vi och kombinerar olika kunskaper och idéer för att främja en hållbar utveckling. Affärsområdena Renhållning och Värme undersöker till exempel tillsammans träsubstanser som skulle kunna återvinnas som bränsle för fjärrvärmen.

Det är tack vare sådana härliga initiativ som vi kan sätta djärva mål om bättre miljö och effektiv resursanvändning. Vi vill bland annat halvera det brännbara avfallet i Karlskrona kommun genom bättre sortering av matavfall och förpackningar.

Vi utvecklar också hanteringen av deponiavfallet enligt det cirkulära tänket. Istället för att lägga allt slam på tippen ska vi se till att det gör nytta ute på åkrarna samt

bygga en egen förstklassig reningsanläggning för lakvatten.

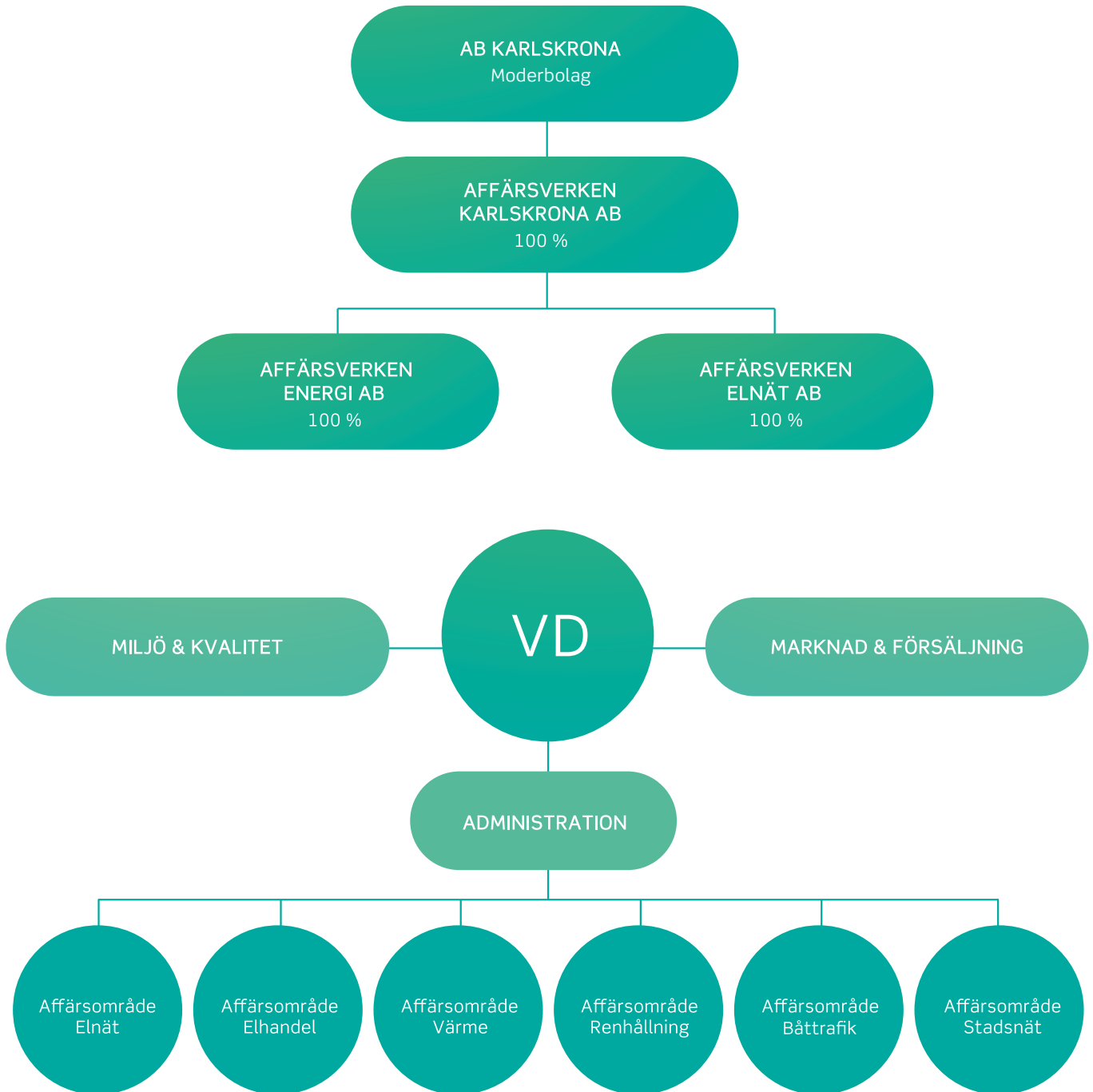
Vårt mål är att bli fossilfria. Under året har vi konverterat dieselpannor till att gå på bioolja för att minimera de fossila utsläppen från fjärrvärmen. Vår elhandel har framgång med sina gröna erbjudanden och mikroproduktionen av el ökar i vårt nät. Vi är också stolta över att vi med dagens takt kommer att nå regeringens mål för fiberutbyggnaden två år före utsatt datum.

Vi på Affärsverken fortsätter således med konkreta insatser för en hållbar utveckling, och vi låter våra gemensamma värderingar genomsyra allt vi gör.

TOMAS ERIKSSON, VD



ORGANISATION



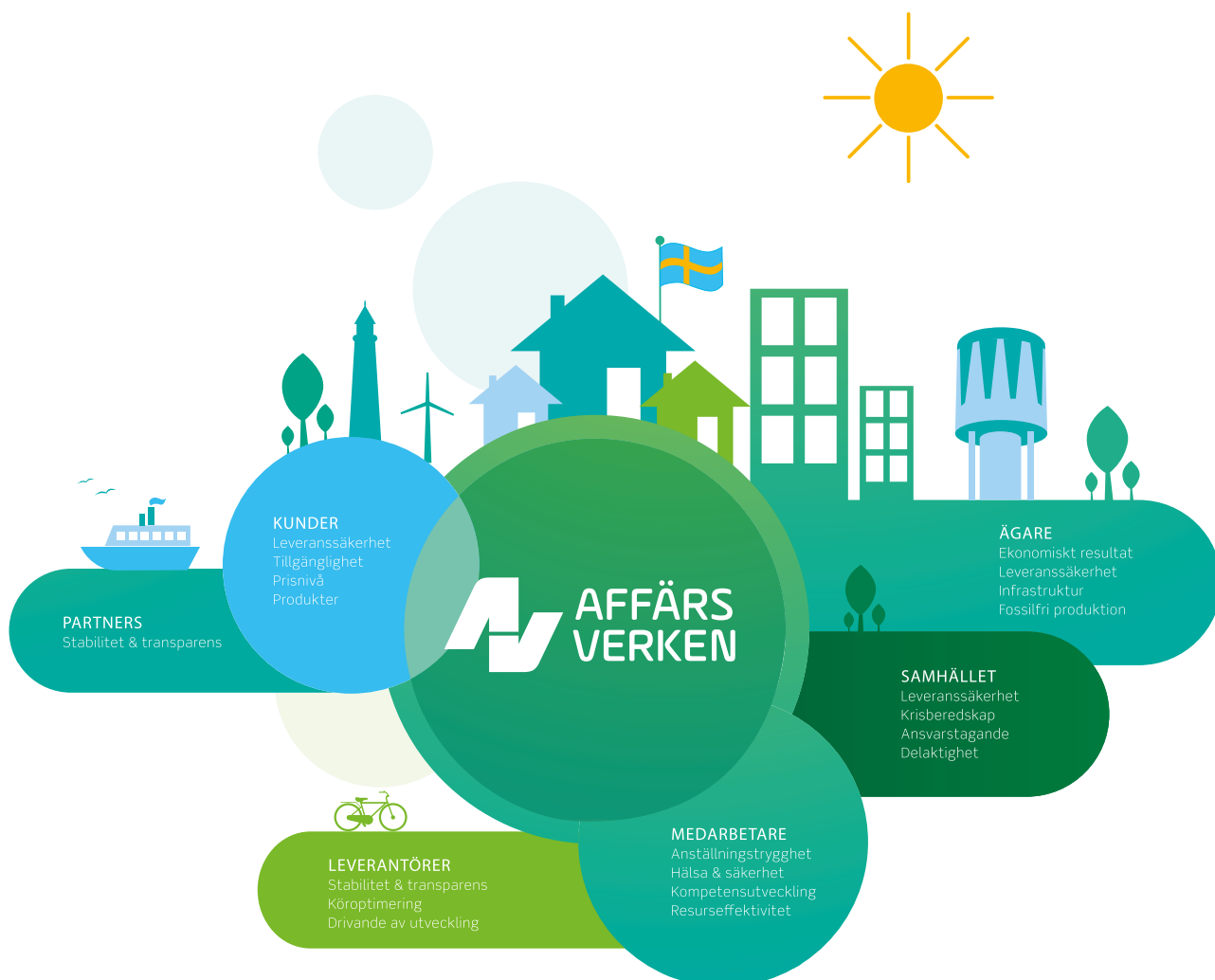
DIALOG OCH KOMMUNIKATION MED VÅRA INTRESSENTER

Vi driver verksamhet som är vital i samhället och ser därför vår roll som företag i en större kontext, som samhällsaktör. I denna roll har vi påverkan på kunder, ägare, leverantörer, partners och på samhället vi verkar i, och dessa perspektiv på vår verksamhet är därför viktiga i vårt hållbarhetsarbete.

Under 2015 genomförde vi stickprovssamtal bland våra intressenter och fick på så sätt fram flera aspekter som är viktiga för dem i sin relation till oss. I år följer vi upp de aspekter vi identifierade i förra årets

redovisning och kompletterar med aktuella projekt och resultat. Som kund eller intressent till Affärsverken ska du i varje möte med oss, personligen, på nätet eller genom vår kundservice, uppleva en service i en-

lighet med våra värdeord Affärsmässighet, Omtanke och Närhet. Vår hållbarhetsprofil ska vara tydlig och du ska märka av vårt hållbarhetsarbete i din vardag.



AFFÄRSMÄSSIGHET

På Affärsverken agerar vi med öppenhet och nytänkande. Att vara både modiga och affärsmässiga ger konkurrenskraft och samtidigt möjlighet att aktivt bidra till en positiv utveckling i Karlskrona. Ur ett hållbarhetsperspektiv innebär affärsmässighet också att vi strävar efter ekonomisk stabilitet och leveranssäkerhet så att våra intressenter kan lita på Affärsverken som kund, leverantör och partner.

AFFÄRSVERKEN UTVECKLAS

Vi har både krav på oss och en egen ambition att ständigt bli bättre. Vi strävar alltid efter högre kundnöjdhet, högre resurseffektivt och nöjda och trygga medarbetare. Som leverantör av viktiga samhällsfunktioner och som arbetsgivare är också ett stabilt ekonomiskt resultat och leveranssäkerhet vitala faktorer. Företagets fortlevnad och utveckling vilar på att vi tar beslut och agerar affärsmässigt både internt och externt.

Affärsverken styrs av ägardirektiv från kommunen som ställer krav på vårt resultat och vår kvalitet- och miljöprestanda. Vår verksamhet är diversifierad - affärsområdet elnät styrs av bestämmelser kring nätkoncessioner och vi är huvudmän för hushållens avfall i kommunen. Samtidigt agerar vi på den nationella marknaden avseende elhandel och renhållning och

upphandlar såväl fjärrvärme och stadsnät som båttrafik. All vår verksamhetsutövning, reglerad såväl som konkurrensutsatt, kräver rationalitet och effektivitet genom hela företaget. Vår ISO 9001-certifiering säkerställer att vi har rutiner för och förbättrar vårt kvalitetsarbete med hänsyn till våra kunders behov och önskemål.

I samband med lanseringen av vår nya logotyp i september påbörjades också vår nya utvecklingsresa – **Digital transformation**. Projektet drivs med visionen "Vi skapar en enklare vardag för våra kunder" och innefattar både små och stora förändringar gentemot kund och internt i digitaliseringens tecken.

Exempel på nya funktioner som kommer att införas under 2017 är sms-avisering för soptömning, digitaliserad avtalsteckning samt en sorteringsbot som svarar på

kundernas alla frågor om sortering och återvinning.

Under 2016 tog vi beslut om och köpte in ett nytt IT-stöd för vårt gemensamma ledningssystem, med syftet att decentralisera, digitalisera och effektivisera vårt systematiska kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöarbete. Installationen blev klar under 2016 och under 2017 kommer vi att arbeta med att lägga in våra processer och samtidigt revidera och förbättra dem. En processororienterad verksamhet är mer riskmedveten och effektiv och kan snabbare anpassa sig till förändringar i kundbehov och omvärlden. I processarbetet deltar de medarbetare som sitter i processerna och förbättringsförslag fångas upp och utreds.

Det nya ledningssystemet underlättar vårt förbättringsarbete internt och innebär också en digitaliserad ärendehantering för

KONCERNEN EKONOMI (TKR)	2016	2015
Rörelseresultat	97 272	90 252
Nettoomsättning	822 838	882 291

KONCERNEN NYCKELTAL (%)	2015	2014
Soliditet %	16,2	16,1
Avkastning på eget kapital	17	14,8

HR och inköpsärenden. På tal om HR och inköp så utsåg vi under 2016 två medarbetare till HR- respektive inköpsansvariga med uppdragen att utveckla och systematisera dessa stödprocesser. HR-funktionen ska stödja cheferna i rekryterings- och personalvårdsarbetet och driva frågor om friskvård och förmåner för våra medarbetare. Inköpsfunktionen ska ta fram gemensamma inköpsrutiner och även utveckla och höja nivån på våra krav och kriterier avseende miljö och hållbarhet i leverantörsavtal och upphandlingar.

ATT VARA SMART MED DET MAN HAR

Affärsverkens breda verksamhet ger oss unika möjligheter att nyttja fördelar och resurser mellan våra affärsområden. Under 2016 flyttade vi över det sista av vår mätvärdesinsamling på Elnät från manöverkablar till stadsnätet så att överföringen och insamlingen av mätvärdena blir stabilare och snabbare. Vi fortsätter att fiberkoppla våra nätstationer för att både förbättra övervakningen och minska transportbehovet för teknikerna. Våra värmeverk drivs redan på spill från skogsindustrin och vi jobbar för att handla bränsle på minsta möjliga avstånd eller

att använda returlass på väg eller till sjöss. På renhållningsanläggningen får vi in mycket returträ som ofta används som konstruktionsmaterial i deponin. Vi har nu börjat titta på en egen flismaskin för att flisa sådant trä som sedan kan användas i kraftvärmeverket. På så sätt minskar vi behovet av transport av annat bränsle.

En stor insats under 2016 gjordes för att tagga samtliga 34 000 kärll inom hushålls-avfallsinhämtningen. Taggningen gör att vi får en helt annan spårbarhet på avfallet. Vi får även en kontroll och uppföljning på vår insamling och på kundernas kärll genom att scanna kärllen vid varje tömning och att kunna se dem på en digital karta. Den digitala uppföljningen underlättar mycket eftersom våra chaufförer genomför över 700 000 tömningar om året.

VAD VI GÖR ÄR LIKA VIKTIGT SOM HUR VI GÖR DET

Affärsverken driver verksamhet som är en förutsättning för samhällets funktion och utveckling - energileverans, avfallsinsamling, fiberutbyggnad och båttrafik. Att ta ansvar för dessa samhällsfunktioner är också att ta ansvar för att de drivs på ett ekonomiskt hållbart och etiskt riktigt sätt.

Vi publicerade vår uppförandekod under hösten 2016 med mottot "Vad vi gör är lika viktigt som hur vi gör det". Koden har sedan getts ut till alla anställda att skriva under. Detta för att visa att Affärsverken står enade kring allas lika värde och ett etiskt agerande gentemot varandra och de vi möter i vår yrkesroll. Uppförandekoden ska ligga till grund för alla våra relationer och kommer framöver att införlivas i våra underlag och avtal med leverantörer. Tillsammans med uppförandekoden tog vi också fram en intern rutin för att medarbetare ska kunna rapportera in oegentligheter. Rutinen har dock ännu inte behövts användas.



210 GWh

EL MÄRKT MED BRA MILJÖVAL
SÅLDES UNDER 2016

OMTANKE

Trygghet och långsiktighet styr vår verksamhet. Vi tar ansvar för det vi gör, för hållbarhet och helhet. Ur ett hållbarhetsperspektiv inkluderar vår omtanke människor och natur, hälsa och säkerhet för våra anställda och i samhället och att vår verksamhet har så liten negativ påverkan på naturen och miljön som möjligt.

Till grund för miljöarbetet i Affärsverken ligger vårt ledningssystem och vår ISO 14001-certifiering, som innebär att vi systematiserar miljöarbetet avseende rutiner, mål och uppföljning. Vårt övergripande miljömål är att minska utsläpp till luft, mark och vatten.

KLIMATPÅVERKAN

Affärsverkens många verksamheter har alla någon påverkan på miljö, klimat och människor och det är därför av stor vikt att vi arbetar för att minska våra utsläpp och att ta hand om de resurser vi och samhället bygger på. Till våra lokaler och anläggningar köper vi enbart el märkt med Bra Miljöval, vilket innebär att den är helt

förnybar. Våra utsläpp av växthusgaser uppkommer främst i fjärrvärmeproduktion, renhållningstransporter och båttrafik. Vårt arbete med att minska utsläpp från fjärrvärmeproduktionen ger resultat och vi är idag mycket nära minimum. Under 2016 byggde vi om oljepannan på värmeverket Väster Udd i centrala Karlskrona till en biooljepanna vilket minskar växthusgasutsläppen till luften och även förbättrar luftkvaliteten i staden. 2016 var andelen fossilfritt bränsle nere i blotta 0,1 % i stamnätet.

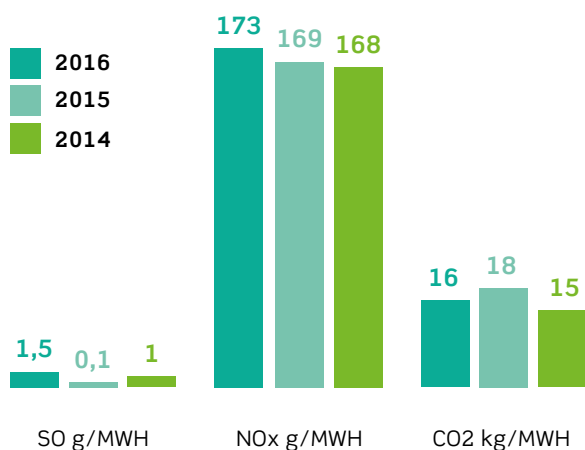
Våra CO₂-utsläpp har ökat totalt sedan 2014, under 2015 främst på grund av nya körningar med avfallet och under 2016 på grund av den nya båtlinjen i Karlskrona

skärgård. Renhållningsverksamheten är fortfarande vår största källa till koldioxidutsläpp, men är tätt följd av båttrafiken. Båtarnas bränsle kan tyvärr inte ersättas med fossilfri diesel. Vi har tittat på omvandling till eldrift men ännu inte funnit en tillfredsställande lösning. Ett önskemål om utökad båttrafik kommer med stor sannolikhet att öka utsläppen från båttrafiken ytterligare.

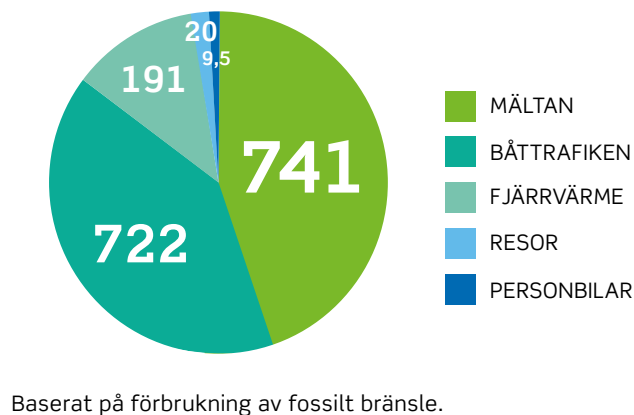
Renhållningen har under 2016 ökat andelen fossilfri diesel, HVO, i våra tankar till över 50 % vilket minskar koldioxidutsläppen markant. Utbudet av miljövänliga renhållningsfordon är fortfarande begränsat och vi kan än så länge endast fokusera på att optimera våra körningar och blanda in så

Utsläpp fjärrvärmeproduktion

inklusive produktion, elproduktion och transport



Utsläpp CO₂ 2016 (ton)





stor andel fossilfritt bränsle som möjligt. Utöver optimering av värmeproduktion och logistik har Affärsverken tagit ett inriktningsbeslut att samtliga tjänstefordon på företaget ska ha eldrift. Under 2016 bytte vi ut fem skåpbilar till nya med ren eldrift och tre personbilar till el- eller hybriddrift, vilket nu ger oss totalt 12 eldrivna lätta fordon utav 57.

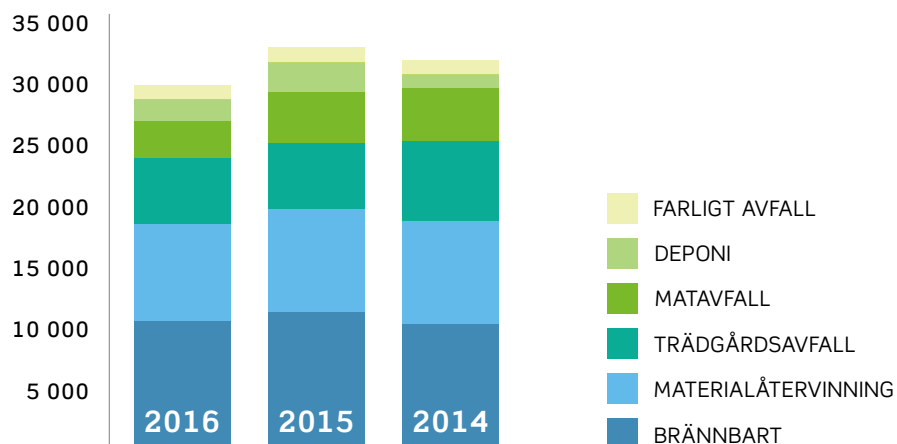
HÅLLBAR RESURSHANTERING

Återvinning är en stor del av ett hållbart samhälle och Affärsverken vill bidra till att främja sortering bland Karlskrona kommuns invånare. Under 2015 tog vi över huvudmannaskapet för hushållsavfallet i kommunen. Under 2016 arbetar vi tillsammans med kommunen för att ta fram en ny avfallsplan som ska förbygga och minska avfall, öka återvinningen och hantera frågor som rör farligt avfall och kemikaliehantering. På Affärsverken vill vi bidra till en attitydförändring där avfall ses som en resurs som kan användas för nya produkter och energi.

Som huvudman för hushållens avfall vill vi påverka till fördel för återanvändning, återvinning och sortering av matavfall och därmed se en minskning av mängderna till deponi och brännbart. Under året har vi satt ett ambitiöst mål att minska matavfallet i det brännbara med 50 %. Under kommande år lanseras kampanjen Mat separat och flera andra initiativ för att göra det lätt att göra rätt.

Det som ändå hamnar på deponin tas om hand på särskilt avsatta deponilagringsplatser. Med deponin kommer lakvatten, regnvatten som rinner genom avfallet och kontamineras, som samlas upp och renas innan det släpps ut i kommunens avlopp. Affärsverken har äntligen fått besked om villkor för att kunna rena lakvattnet till den grad att det kan släppas ut i havet utan negativ påverkan på vattnet.

Hushållens avfall (ton)





Håll Karlskrona grönt.
Lägg matrester i brunt.

Biogas och biogödsel är bra för miljön.
Lägg ditt matavfall i den bruna påsen.

AFFÄRS
VERKEN

PERSONAL OCH ARBETSMILJÖ

Affärsverkens verksamhet bygger på människor, hög service är en grundpelare i vår verksamhet. Därför är det viktigt att våra anställda mår bra och trivs för att stanna kvar och vilja ge kunden bästa service. För att våra medarbetare ska trivas genomför vi insatser för såväl hälsa och säkerhet som kompetensutveckling.

Affärsverken har historiskt haft en majoritet manliga medarbetare, vilket är vanligt i branschen. Inriktningen är en jämnare fördelning vilket finns i åtanke vid nyrekrytering till ledningspositioner. Under 2016 rekryterades 19 personer, varav 9 kvinnor, ett positivt tecken för utjämningen av könsfördelningen.

Den nya HR-funktionen inledde sitt arbete med en omfattande medarbetarenkät. 84 % av Affärsverkens medarbetare svarade på enkäten vilket är mycket positivt. Resultatet visade att vi är en mycket attraktiv arbetsplats och pekade också ut de områden som har störst förbättringspotential. Resultatet har analyserats på alla nivåer i företaget och gett upphov till en uppsjö av mål och projekt i alla affärsområden.

ANTAL ANSTÄLLDA 16/17



FÖRDELNING
MÄN/KVINNOR



SJUKFRÅNVARO



2,5%

(BRANSCHSNITT 3 %)

PERSONSKADOR



23 ST





NÄRHET

Värdeordet närhet handlar om att vara lyhörda och tillgängliga för kundernas behov, att vi agerar med flexibilitet och är lösningsorienterade. Ur ett hållbarhetsperspektiv innebär närhet att vi tar ansvar för vår roll som samhällsaktör genom att främja delaktighet bland medarbetare och samhällsmedborgare. Det innebär också att vi försöker köpa material och bränsle lokalt och främja lokalsamhällets tillväxt.

SVERIGES SOLIGASTE STAD

Inom elhandeln arbetar vi hårt för att övertyga våra kunder om att en fossifri elmix är det bästa idag och i längden. Men vi kan göra mer. Karlskrona var staden med flest soltimmar i Sverige under 2016 och är en ypperlig plats för solel. På Affärsverken vill vi både bidra själva och hjälpa våra kunder att bidra till en större solandel i elmixen. Därför garanterar vi våra kunder marknadens högsta pris om de säljer sin överskottsel från sol eller vind till oss.

Vi samarbetar med installationsföretag i regionen för att kunna erbjuda våra kunder en helhetslösning. Under de senaste åren har vi sett ett ökande intresse för att bli mikroproducent och antalet anslutna till oss har ökat från 20 till över 50.

FRÅN NÄRVARO TILL ENGAGEMANG, FRÅN SERVICE TILL NYTTA

Vi arbetar kontinuerligt med kundkontakt och kundnöjdhet. Under hösten 2015 genomförde vi en omfattande enkätundersökning bland våra el- och värmekunder för att fånga deras uppfattning av våra

tjänster och produkter och Affärsverken som företag. Resultatet används sedan för ständig förbättring. Som infrastrukturansvarig för stadsnät med fiber har vi en viktig roll i samhällsutvecklingen av Karlskrona med omnejd. Bredbandstillgänglighet är en vital del för näringsliv och välfärd och är en infrastruktur lika viktig som elnät, vatten, avlopp, vägar och järnvägar.

Vi arbetar för regeringens mål att 90 % av hushåll och företag ska ha tillgång till minst 100 Mbit/s bredband till 2020, vilket vi planerar att uppfylla till december 2018! I slutet av 2016 hade 65,8 % av Karlskrona kommuns befolkning tillgång till fiber. Parallellt driver vi ett EU-samordnat projekt avseende de sista tio procenten, för att hitta alternativa lösningar på snabb uppkoppling.

En central faktor för stadsnätsutbyggnaden är samordningen av underentreprenörer som utför grävarbeten ute hos kunden och som därmed är en förlängning av Affärsverkens företag och varumärke. En stor andel av de kundklagomål som kommer in handlar om återställning av vägar och tomter efter fiberutbyggnad och resurser

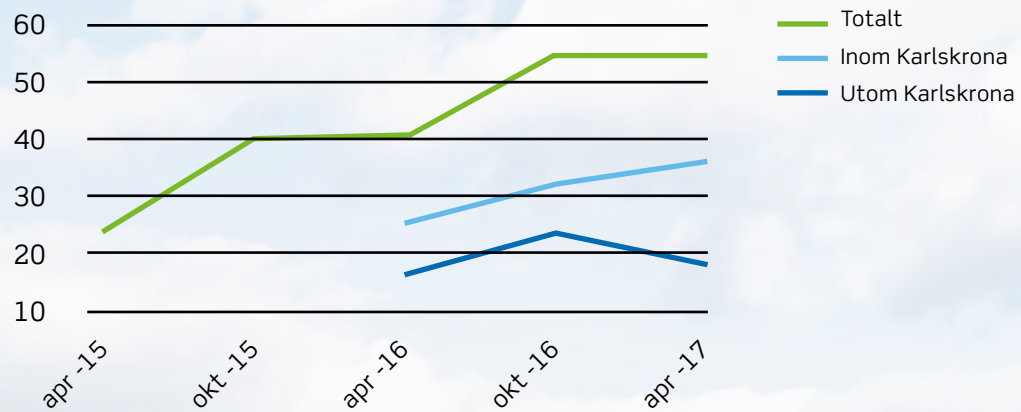
behöver därmed läggas på att samarbeta med våra underentreprenörer för att säkerställa att kommunikation, genomförande och uppföljning uppfyller kundens förväntningar i alla led.

KARLSKRONA FRÅN SIN BÄSTA SIDA

Vår båttrafik är ett både rekreationellt såväl som samhällsviktigt affärsområde som tar boende och turister ut i vår vackra skärgård året runt. Affärsverken driver skärgårdstrafiken i Karlskrona med sex fartyg i olika storlekar och turer. Karlskronas skärgård med över 80 öar är en grundpelare i stadens arv och identitet och skärgårdstrafiken är därför en viktig del i stadens infrastruktur.

2016 var ett rekordår för båttrafiken med 91 400 passagerare under hela säsongen. Utöver pendlings- och turisttrafik sköter båtarna och dess besättningar även viss postutdelning och varutransporter för de boende på öarna. Båtarna har under senare år uppdaterats med bättre motorer ur såväl miljö- som bullersynpunkt för att förbättra upplevelsen och minska miljöpåverkan.

MIKROPRODUKTION





”VI JOBBAR FÖR MILJÖN PÅ BRED FRONT.”

Vi kombinerar olika kunskaper och idéer för att främja
en hållbar utveckling.

TOMAS ERIKSSON, VD



TEXT OCH PRODUKTION

Affärsverken och Christer Carlbäck

FOTO

Andreas Blomlöf, Tintin Lindkvist-Nielsen, Istock

TRYCK

Tryckcentrum, 2017

Tryckt på miljövänligt papper.

