

Passion för energi

UDDEVALLA ENERGI

**Skyddat boende
fick stöd med
75 000 kronor**

TOVE ÅKERMAN-STENMAN

**Unik metod för
medarbetar-
undersökning**

VARA ENERGI

**Framgång
för lokal
demokrati**

**STEFAN
SWÄRD:**
El – den stora
lösningen för
klimatet

A man with short brown hair, smiling, is sitting on a large, grey rock. He is wearing a bright green hooded jacket with black trim and a small logo that says "POWERED BY LINDE ENERGI". Next to him is a black and white Sheltie dog with tan markings on its face and chest. The background is a soft, out-of-focus landscape with some dry grass and a light sky.

Chefen som aldrig får skäll

Medarbetarna ger Linde energi högsta betyg

Låt dig inspireras av våra duktiga kunder!

När jag möter olika energibolag runtom i landet blir jag alltid imponerad. Där finns en sådan mängd samlad kunskap om den komplicerade energibranschen – och så mycket intressanta idéer och tankar.

Den här tidningen är vårt bidrag för att sprida detta mellan bolagen och ge lite inspiration tillbaka till en spännande bransch.

Ett energibolag är en viktig del av lokalsamhället. Jag blir ofta inspirerad av vilket engagemang det finns kring det. I det här numret av Passion för Energi är det med glädje vi kan berätta om Uddevalla Energis arbete för att hjälpa utsatta kvinnor och barn genom att stödja ett skyddat boende i stan.

En viktig insats!

Vad är det som gör att Linde energi gång på gång får allra högsta betyg av sina medarbetare i genomförda medarbetarundersökningar? Vi åkte till Lindesberg för att höra hur de tänker – och för dig som undrar berättar vi dessutom hur just en sådan riktigt innovativ medarbetarundersökning går till. En ledtråd: Det handlar om att göra en undersökning som ger svar på hela medarbetarens upplevelse och där utvecklingsarbetet snabbt kan ta fart.

Från Lindesberg åkte vi till Vara på Västgötaslätten och pratade om lyckad kommunikation med kunderna och hur NKI-undersökningarna alltid vävs in i beslutsfattandet. Vi har också träffat Teknik i Väst i Arvika som berättar om namnbyte och andra spännande förändringar.

Och sist men inte minst har vi naturligtvis en färsk analys från vår energipolitiska krönikör Stefan Swärd.

SÅ, MINA VÄNNER, låt oss inspireras av detta nummer av Passion för Energi och tveka inte att höra av er till oss om era goda exempel där ute i energi-Sverige.

Tillsammans gör vi skillnad! «

Tove Åkerman-Stenman är vd för Supportföretaget.

Tveka inte att höra av er till oss om era goda exempel

Nya kunder

Falu Energi & Vatten, Tranås Energi och Alvesta Energi med flera spännande energibolag väljer nu att samarbeta med oss i sina Kund- och medarbetarundersökningar.

Världspremiär

Det är inte bara Nöjd Kund Index och Nöjd Medarbetar Index vi levererar. Andra kvartalet 2021 hade vi också världspremiär av Fiberutbyggnadsindex.

A woman with blonde hair, Marie Bergman Haak, is smiling and holding a large red umbrella. She is standing in front of a dark, textured rock wall. She is wearing a grey and white checkered blazer over a black lace top and a black skirt. She is also wearing black boots. The umbrella has the brand name 'HARRO' visible on its canopy.

Skyddshjälp. Marie Bergman Haak berättar om initiativet som gav pengar till Vingen, skyddat boende i Uddevalla. FOTO: PETER CEDERLING

Ta skydd här, alla kvinnor!

Uddevalla Energi stöttade skyddat boende med 75 000 kronor

När pandemin välldde in växte behovet av skyddat boende för kvinnor. Uddevalla Energi drog igång en framgångsrik kampanj. »

”Nyss pratade jag med en tjej som sa att hon varit ute och letat elhandelsavtal. Hon hittade oss och tyckte att det var helt perfekt. 'Det är klart att jag vill vara kund hos ett bolag som vill göra skillnad för utsatta kvinnor', var hennes kommentar.

Någon kvinna säger ”fel” sak och blir slagen. Någon annan gör ”fel” sak och blir hotad. Någon tredje råkar bara befinna sig i rummet och används som boxboll när mannen gör sig av med sina frustrationer.

Socialstyrelsen uppskattar att minst 75 000 kvinnor utsätts för partnervåld varje år.

– Misshandel av kvinnor finns överallt i samhället. Vi har bland våra kunder många kvinnor som lever under skyddad identitet. Det vet vi och sådana frågor hanteras alltid efter en särskild rutin, berättar Marie Bergman Haak, som är kommunikation- och kundservicechef på Uddevalla Energi.

UNDER CORONAPANDEMIN HAR det kommit rapporter från hela landet, ja hela världen, om att ännu fler kvinnor far illa och utsätts för våld i hemmet. Social distansering och hemarbete har inneburit stora psykiska och fysiska påfrestningar för många familjer.

Givetvis även bland Uddevalla kommuns 57 000 invånare.

I staden finns en lokal kvinnojour, Kaprifolen, som samarbetar med ett lokalt skyddat boende, Vingen. Hos Uddevalla Energi bestämde man sig för att vara med och stötta boendet och därmed de utsatta kvinnorna.

Sagt och gjort.

Uddevalla Energi hade en elhandelskampanj på gång och funderade kring hur de skulle kunna hjälpa.

– Vi kom på idén med att bjuda nya kunder på årsavgiften samtidigt som vi skänkte samma summa till Vingen, berättar Marie Bergman Haak.

SOM EN VIKTIG aktör i samhället stöttar Uddevalla Energi regelbundet olika lokala initiativ. Ett uttalat mål är att värna om det lokala. Det kan vara inom idrott, kultur, event, centrumhandel och annat som ger tillbaka till Uddevalla. Regelbundet är man med och stödjer till exempel ekumeniska Saronhuset där en del av verksamheten är att erbjuda hemlösa sovplats och ett mål mat.

Men det här blev en ny partner.

– Vi kontaktade Vingen och frågade om de skulle vara intresserade av ett samarbete med oss och vara med i den här kampanjen. De blev förvånade och positivt överraskade när vi hörde av oss.

När kvinnor misshandlas i hemmet och tvingas till skyddat boende drabbas även barnen.

– Det är viktigt att barnen och mamman kan få göra vardagliga saker, kanske utanför kommunen då de behöver komma bort. Vårt samarbete gav möjlighet att göra det. Vi vet att våra pengar i huvudsak gick till barnen på olika sätt, säger Marie Bergman Haak.

GENOM ATT TA kontakt med socialtjänsten eller ringa Kriscentrum har man möjlighet att hitta en fristad på boendet. Sandra Sundblad, enhetschef för enheten mot våld i nära relationer, berättar att det är många kvinnor som kommer dit för att få skydd från våldet som pågår i hemmet.

– Det är helt frivilligt att komma till oss och de flesta som kommer hit flyr dödshot eller livsfarligt våld som gör att kvinnan och/eller barnen inte kan vara kvar i hemmet. Hos oss är det otroligt viktigt att inte bara fokusera på den drabbade vuxna kvinnan utan att ge minst lika mycket uppmärksamhet åt barnen som följer med, säger Sandra Sundblad.

Marie Bergman Haak, och hennes kollegor på Uddevalla Energi, kände en stolthet när kampanjen var över.

– Glädjen var stor när 75 000 kronor kunde lämnas över till Vingen, berättar hon och säger att samarbetet säkert kan få en fortsättning.

– För situationen med utsatta kvinnor och barn fortsätter, konstaterar hon.

UDDEVALLA ENERGI HAR både under kampanjen och efteråt fått stor respons, bland annat genom sociala medier.

– Nyss pratade jag med en tjej som sa att hon varit ute och letat elhandelsavtal. Hon hittade oss och tyckte att det var helt perfekt. ”Det är klart att jag vill vara kund hos ett bolag som vill göra skillnad för utsatta kvinnor”, var hennes kommentar. Det känns fantastiskt bra, på flera sätt, och vi är jätteglada över det här samarbetet och att vi gjorde en dubbel satsning. Vi bjöd ju kunden på årsavgiften, 324 kronor, samtidigt som vi skänkte samma summa till det här boendet, säger hon – och företagets nya varumärkeslöfte känns väldigt levande:

”Med positiv energi förändrar vi världen – och vi börjar här!” «



Bäveån rinner vackert genom Uddevalla och förbi Uddevalla Energi.

FOTO: PETER CEDERLING



Kvinnokamp. När kvinnor, och barn, för illa under pandemin gjorde Marie Bergman Haak och hennes kollegor en kraftsamling.

FOTO: PETER CEDERLING

NMI på ett nytt och unikt sätt

Alla vill ha en bra arbetsplats. Precis alla. Problemet eller utmaningen är att vi tycker olika. Fast är det egentligen ett problem eller en utmaning?

Man kan också se det som själva styrkan.



Medarbetare. På alla bolag överallt finns medarbetare värda att lyssna på.



Tove Åkerman Stenman, vd för Supportföretaget.

FOTO: PETER CEDERLING

Tove Åkerman Stenman, vd för Supportföretaget, och hennes team av professionella intervjuare och analytiker ligger bakom marknadens kanske mest innovativa medarbetarundersökningar. Responsen från energibolagen har varit stor och nya beställningar kommer hela tiden.

– Det visar att vi har träffat rätt. Jag är övertygad om att det beror på att våra medarbetarundersökningar är helt unika och framtagna för att passa både medarbetare och ledning på ett både behagligt och effektivt sätt, säger Tove Åkerman Stenman.

Att hennes medarbetare dagligen arbetar med just energibranschen tror hon bidrar till ett stort förtroende.

HON BETONAR DET faktum att alla människor är unika.

– Vi behandlar därför varje medarbetares upplevelser med intresse och respekt. Det sker genom djupintervjuer på plats eller, alternativt, via djupintervjuer på telefon. Under pandemin har förstås det senare varit vanligast, säger Tove Åkerman Stenman.

– Djupintervjuerna föregås av en digital enkät som analyseras av Supportföretaget. Den enskildes svar ligger efter det till grund för intervjun. Vi har sett genom åren att det är effektivt. Att svara kort på en enkät är en sak, att få möjlighet att utveckla svaret en annan.

– Intervjun tar ungefär 20 minuter men vid behov kan den förlängas rejält, ibland upp till ett par timmar. Den ger ju en möjlighet för medarbetaren att ta upp även andra frågeställningar som för just den medarbetaren är viktiga.

MEN ATT SÄGA vad man tycker kan vara känsligt på en arbetsplats.

– Därför är sekretessen genom hela undersökningen hög. Varje medarbetare är anonym och allt som sägs till oss under intervjun sker i förtroende. Supportföretaget avkodar materialet så att det inte går att spåra till en enskild person, konstaterar Tove Åkerman Stenman.

Syftet med en medarbetarundersökning är 1) att se vad medarbetarna tycker om sin arbetsplats och



2) att använda den kunskap som kommer fram till förbättringar.

– Leveransen av den färdiga undersökningen är en höjdpunkt. Vi brukar till och med kalla den inspirationsleverans eftersom det är en unik modell vi använder. Vi gör under den en noggrann genomgång av varje frågeområde och levererar utvecklingsförslag baserat på både de statistiska delarna som medarbetarstudien genererat och på de subjektiva delarna som framkommit i dialogen med varje medarbetare. Deltagarna kan luta sig tillbaka och studera sin verksamhet på ett helt nytt och annorlunda sätt än tidigare, säger Tove Åkerman Stenman.

HENNES ERFARENHET ÄR att detta är mycket uppskattat.

– Stort utrymme ges till att direkt ställa frågor och innovativt bolla olika idéer som dyker upp. Närvarande vid denna inspirationsleverans är vanligtvis nyckelpersoner inom företaget med ansvar för beslut och framtid. Vårt mål är att företaget efter leveransen ska veta vilka beslut som ska tas för fortsatt utveckling och förbättring av medarbetarnöjdheten. «



Vad tycker era medarbetare? Och vad tycker andra? I Passion för Energi finns svaren.

Så gör vi en medarbetarundersökning

1 UPPTAKTSMÖTE

”Vi träffas hos er, alternativt via Teams, för ett inspirerande upptaktsmöte innan studien drar igång. Här går vi igenom frågebatteriet och de praktiska detaljerna kring själva medarbetarstudien. Ska intervjuerna ske på plats eller via telefon? Dagtid, kvällstid eller helger? Stor hänsyn tas till hur just er organisation ser ut och hur ni arbetar och verkar – och vad som är särskilt intressant hos just er”.

2 INSAMLING

”Samtliga medarbetare inom organisationen intervjuas av Supportföretagets erfarna intervjuare, allra högsta chefen/CEO undantagen. Intervjuerna sker i två steg. Först en digital enkät som analyseras och efter det en djupintervju med varje medarbetare och med enkätsvaren som grund. Sekretessen är självklart hög.”

3 ANALYS

”Den första analysen sker efter insamlingen av de digitala enkäterna någon vecka före djupintervjuerna. Enkätanalysen ligger sedan till grund för djupintervju med varje enskild medarbetare. Den andra och gedigna analysen sker efter de genomförda djupintervjuerna.”

4 LEVERANS

”Under en inspirationsleverans görs en genomgång av varje frågeområde som bygger på både den statistiska analysen och analysen av samtalen med medarbetarna. Givetvis avkodat så inga går att identifiera. Nöjd medarbetarindex, ledarskapsindex och utvecklingsörlag presenteras. Allt ingår i det fasta priset, bör kanske tilläggas.”

Alla vill spela i hetaste laget

Titta på bilden!

Det är en bild som speglar vår tid. Linde energis medarbetare samlas för en gruppbild till ett reportage om att de ger sin arbetsgivare toppbetyg i medarbetarundersökningen. Bäst i landet till och med. Fast inte för många kan samlas på samma plats – och de får inte stå för nära.

Längtar vi efter normala tider eller längtar vi efter normala tider?

Favoritlag. Linde energi hamnar åter i topp i medarbetarundersökningen. Jessica Järilstam, Agneta Åberg, Fredrik Esenius, Jens Isemo, Fredrik Klingvall och Ola Andersson är några i gänget som har anledning att fira.

FOTO: PETER CEDERLUND



Hur nöjda medarbetare är och hur nöjda kunder är mäts i olika undersökningar men egentligen hänger allt ihop – i ett bra bolag.

– Alla vill vara med i ett bra lag, konstaterar Jens Isemo, Linde energis vd.

Ett bra lagbygge är förstås grunden till det mesta men sätten att nå dit är många. Linde energi i Lindesberg har gjort förändringar som gett resultat internt. Något som NMI-undersökningarna visar gång på gång.

– Mycket har handlat om att vi blivit tydligare i vår externa kommunikation och talar om vad vi gör. Det skapar en stolthet i organisationen, säger Jens Isemo.

Linde energi är ett relativt litet energibolag med 44 medarbetare och i huvudsak verksamhet bland de 23 000 invånarna i Lindesbergs kommun, även om man också finns i Örebro kommun.

Hållbara energilösningar står i fokus och mycket handlar om hur man lyfter fram det.

– Om vi tittar tio-femton år tillbaka är skillnaden stor. Då skulle vi ha sagt att vi producerar och levererar el och värme. Nu levererar vi hållbarhet och pratar mycket mer om mjuka värden, säger Jens Isemo.

VI SITTER I EN luftig lokal med rejäla avstånd och intervjuar Jens Isemo och Fredrik Klingvall som är kommunikationsansvarig. Linde energi hade ett internt coronautbrott under vårvintern och försiktighet är en självklarhet.

Fredrik Klingvall kom till bolaget för ett och ett halvt år sedan. Då fanns det mycket att ta tag i.

– Tidigare var mentaliteten mer ”vi gör väl bara vårt jobb”. I takt med att vi syns och hörs mer växer uppmärksamheten och med det kommer även stoltheten. Som Jens säger, alla vill spela i ett bra lag, menar han.

I en konkurrensutsatt bransch är det viktigt.

– Ingen hade tagit ett helhetsgrepp tidigare och tänkt strategiskt *hur* vi ska berätta om vad vi gör, fortsätter han.



Att kunna och våga berätta utåt att medarbetarna gör ett väldigt bra jobb skapar goda ambassadörer och en positiv känsla även internt – och det bidrar till Linde energis toppresultat i medarbetarundersökningen, NMI.

Att bolaget ligger så högt när det gäller nöjda medarbetare har förstås flera förklaringar som bottnar i ett långsiktigt arbete.

Jens Isemo säger:

– En viktig sak som vi gjorde 2010 var ett varumärkesarbete. Vi tog fram en ny varumärkesprofil och logga, vilket var det mest synliga, men inte minst tog vi fram våra kundvärden.

Tre ord fylldes med innehåll:

Närvaro. Trovärdighet. Vilja.

Jens Isemo förklarar:

– Vi var många medarbetare som var med och jobbade fram detta. Jag tror att det är grunden till att vi fick ett bolag att vara stolta över.

LINDE ENERGI HAR en hållbar inriktning med vattenkraft och användning av spillvärme. Man har gjort investeringar och förbättringar som dubblat resultatet vilket medarbetarna i högsta grad bidragit till.

– Att bolaget säger och gör saker som ger bra resultat skapar en vilja att vara med, konstaterar Jens Isemo, som även ser en generell fördel när det gäller nöjda medarbetare i ett energibranschen, i grunden är en trygg bransch.

– Det skapar en grundtrygghet. Vi är dessutom ett väldigt familjärt bolag där vi är mycket på plats. Att chefspersoner är närvarande och lättillgängliga är mycket viktigt.

Personalaktiviteter bidrar också till trivsel på arbetsplatsen.

Hos Linde energi finns bland annat ”Snickarklubben” och en friskvårdsgroup som ordnar aktiviteter. En årlig fiskedag då släkt och vänner får vara med brukar locka många.

BOLAGET GÖR NKI och NMI regelbundet. Men att göra undersökningar och att verkligen arbeta med dem är olika saker. Linde energi har varit aktivt – och framgångsrikt – i sitt sätt att ta sig an både det positiva och negativa som kommer fram.

De diskuterar resultaten av både NMI och NKI på stormöten som följs upp med arbete i mindre grupper. Viktigt är att alla medarbetare får tycka till. Där är de små grupperna en nyckel. I år blir stormötet digitalt för första gången, liksom mycket annat under pandemin.

– Det är en utmaning eftersom den digitala mognaden är ganska varierande. Den har helt klart utvecklats i år och vi kommer att hitta vägar att bli ännu mer digitala i framtiden, säger Fredrik Klingvall.

Jens Isemo håller med men ser också faror:

– Kulturen på Linde energi bygger mycket på närvaro. Vi har våra kundvärden och här är jag lite orolig för att allt för mycket hemarbete och digitalisering gör att vi urvattnar den kulturen. Vi måste



bevara det som är bra. Men för att få människor med rätt kompetens att vilja jobba här måste vi förstås erbjuda hemarbete till viss del.

MEN DET DIGITALA handlar om andra saker också.

– Även om vi arbetar på plats handlar det om hur vi ska nå ut med information, det kanske inte är tryckta lappar på en tavla som är framtiden, säger Fredrik Klingvall.

De båda konstaterar att det finns många innovativa medarbetare som kommer med bra idéer. De pekar på den höga ackumulatortanken som står på området. Två medarbetare föreslog en dag att sätta upp en vindsnurra som driver ledlampor för att lysa upp tanken.

Beslutsvägarna är ofta korta på Linde energi.

– Det gjorde vi upp i fikarummet. Vi kom överens om en summa och de fixade det, konstaterar Jens Isemo.

Det blev ett landmärke som syns över hela samhället.

En lysande idé, som någon sa. «

Jens Isemo är vd för Linde energi, Sally en Shetland sheepdog. Vem som bestämmer? Hm.

FOTO: PETER CEDERLING

BARA FÖRDELAR

Det bästa med Linde energi, enligt medarbetarundersökningen, NMI:

- Medarbetarna, kamratskapen, lagkänslan och det familjära
- Korta beslutsvägar
- Fritt jobb, frihet under ansvar, flexibelt
- Trygg arbetsplats
- Ligger med i utvecklingen



Julia Bäck och Stefan Carlson, marknadsansvarig respektive vd i Vara Energi.

FOTO: PETER CEDERLING

”Vi pratar kundens språk med kunden”

Stefan Carlson, vd, och Julia Bäck, marknadsansvarig, tar emot på Vara Energi mitt på Västgöta-slätten. Julia Bäck konstaterar:
– Det blåser rätt mycket i dag ...
Stefan Carlson fyller i:
– ... och det gör det ju rätt ofta här. De gör lite så. Pratar i mun på varandra.

” Vi är stolta över bolagsformen, ekonomisk förening, med 800 medlemmar som ägare. För oss handlar det om den lokala demokratin. Det gäller att sköta sig bra när det är Varaborna som kan ge ägardirektiv.

De kom ungefär samtidigt till Vara Energi för några år sedan och har sedan dess försökt utveckla den ekonomiska föreningen med anor från 1905.

– Vi har jobbat mycket med enkelheten, marknadsföring av våra produkter och hur vi kommunicerar med kund. Vi behöver prata ett språk som kunden förstår, säger Stefan Carlson.

Han kom in med teknikbakgrund, vitt skild från Julia Bäckers erfarenheter från bland annat detaljhandelsbranschen.

Hon betonar:

– Jag kunde inte elbranschen alls när jag anställdes men det var nog lite tack vare det som jag kunde se saker ur kundens perspektiv. Jag förstod inte de här termerna som användes. Vi har förenklat kundspråket och pratar kundens språk med kunden, utan hydrologiska balanstemer, säger hon.

Vara Energi ligger numera i topp när det gäller kundnöjdhet.

Organisationen har tillsammans jobbat hårt med utvecklingsfrågor och arbetat sig igenom de punkter där den senaste kundundersökningen visade att det kunde göras förbättringar.

– Man kan säga att hos oss har NKI:n verkligen använts när vi fattat viktiga beslut.

Säger Stefan Carlson. Eller om det är Julia Bäck.

VARA ÄR HJÄRTAT av Västgötaslätten.

Stefan Carlson sveper med handen kring omgivningarna:

– Här var det hav förut och på gammal havsbottnen med lerjord växer det bra. När ni äter er havregrynsgrot är det mycket troligt att havren kommer härifrån.

Han konstaterar kort och gott att havre förändrade livet på ”schlätta” som Västgötaslätten kallas av de som bor där – och klarar det för andra lite märkliga uttalen.

Köpingen Vara bildades, järnvägen ”Havrebanan” byggdes och pengarna som kom in där i mitten av 1800-talet är de pengar som fortfarande bygger bygden.

Med drygt 4 500 anslutna elnärskunder, 350 fjärrvärmekunder och 16 medarbetare är Vara Energi ett litet men stabilt bolag med stark lokal förankring.



– Vi är stolta över bolagsformen, ekonomisk förening, med 800 medlemmar som ägare. För oss handlar det om den lokala demokratin. Det gäller att sköta sig bra när det är Varaborna som kan ge ägardirektiv, konstaterar Stefan Carlson.

Julia Bäck förtydligar:

– Ja, de ser oss i mataffären och vi kan inte smyga undan. Det gör att man känner samvete och ansvar. Många av medarbetarna verkar ju på orten där de själva bor.

I NORMALA FALL, utan pandemi, kan kunderna komma och knacka på. Den som ringer i stället hamnar direkt hos en riktig människa utan knappval.

– Och allt det kapital som de lokala medborgarna betalar in till oss stannar här, antingen i form av löner, investeringar eller vidare till lokala företag på olika sätt, säger Stefan Carlson.

Han och Julia Bäck radar upp olika verksamheter som bolaget stöttar. Det är bland annat ungdomsfotbollen i Vara SK med den viktiga fotbollshallen.

Gamla skyltar, nya människor. Med anor från 1905 är den ekonomiska föreningen som numera heter Vara Energi en stomme i Vara.

FOTO: PETER CEDERLING



Radarpar. Julia Bäck och Stefan Carlson började ungefär samtidigt på Vara Energi och har stor hjälp av både kund- och medarbetarundersökningar i sitt arbete.

FOTO: PETER CEDERLING

När det gäller medlemsnyttan ser man till att bolaget på olika sätt, i stort och smått, ger tillbaka till medlemmarna och stannar i Vara.

– Vi hade som ett exempel en Facebooktävling när coronapandemin började där vi lottade ut pussel och lego. De köpte vi från leksaksaffären i Vara, säger Julia.

Stefan har ett annat exempel:

– Många önskade ett utomhusbad och när kommunen inte ville bygga tog andra krafter vid. Det bildades en ekonomisk förening och där är vi en stor sponsor.

OCH BOLAGET FORTSÄTTER att jobba med nöjda kunder i fokus.

– I kundundersökningen 2018 fick vi ett fantastiskt resultat men fick ändå ett antal punkter som vi tittade på. Bland annat driftsstörningskommunikation ...

Säger Stefan och tittar på Julia som fortsätter:

– ... så vi har startat en Facebooksida för att lättare kunna nå ut med information. Vi har det kopplat till våra egna Facebookkonton och det möjliggör att vi

kan nå ut snabbt, samtidigt som vi också har större kontroll av det som skrivs om och till oss.

Båda konstaterar att det gett resultat.

UNDERSÖKNINGEN 2018 VISADE också ett missnöje med att fjärrvärmens skulle vara för dyr. Vara Energi såg över om det fanns parametrar man kunde justera för att sänka priserna, vilket ledde till en ny bränsleleverantör. Samma kvalitet men lägre pris.

– Samtidigt kan man ställa sig frågan – om kunder inte upplever en produkt som prisvärd, har vi då verkligen marknadsfört produkten på rätt sätt? Nu trycker vi mer på att det här är helt miljövänligt, att vi hämtar allt skogsavfall i vårt närområde och så vidare. Vi har inte ändrat produkten men visar kunden värdet på ett bättre sätt, berättar Julia.

Får förändringarna genomslag?

– Absolut! Kundundersökningen från 2020 visar på ett ännu högre betyg. Men det betyder inte att Vara Energi slutar utvecklas. Vi vill röra oss framåt, säger Stefan och Julia håller med. «

Hallå där, Fredric Lönnfjord, projektledare för energitjänster på Teknik i Väst, varför bytte ni namn häromåret?

– Namnbytet är även namnet på ett nytt bolag. Vi i Arvika kommun och grannkommunen Eda startade ett samverkansprojekt för de tekniska bolagen som till slut mynnade ut i att gå samman. För att göra detta bildades ett nytt bolag som ägs av bägge kommunerna. All personal från Arvika och Eda blev då anställda i Tivab. Det är ett resursbolag för drift och skötsel inom områdena gator och vägar, vatten och avlopp samt renhållning för Arvika och Eda kommuner. Dessutom hanterar bolaget verksamheterna elnät, fjärrvärme, kommunnät och kraft för Arvikas behov, samt drift av Årjängs nät

Vad innebar namnbytet konkret?

– I Arvika är namnet Arvika Teknik AB ett företag och varumärke som funnits länge. Alla bolag hade även kommunens logga ihop med bolagens namn. Att vara så starkt förknippad med ägaren Arvika kommun kan vara både en för- och nackdel för varumärket när man är ett fristående bolag. När allt var på plats med namnbytet körde vi ett marknadsföringsarbete genom de kanaler vi har, det vill säga webb, sociala medier och utskick via brev samt information på fakturorna. Vi lanserade en helt ny webbsida och en ny 'Mina sidor' som var fristående från arvika.se som vi låg under innan. Allt för att stärka och lyfta varumärket Tivab.

Hur har förändringen påverkat kunderna?

– Egentligen har inget förändrats för våra kunder, förutom att på fakturan står det nu Teknik i Väst AB och bilarna har ett annat namn och logga. Men vi såg i vår senaste kundnöjdhetsundersökning att vi anses väldigt "osynliga" och att namnbytet inte slagit igenom. Därför har vi nu en handlingsplan för hur vi ska nå ut och hur vi kan förstärka varumärket.

Har förändringen påverkat medarbetarna?

– Några av de anställda får nu även jobba i Eda kommun och tvärtom, samt att vi självklart fått flera nya arbetskamrater. Vår kundtjänst har nu även hand om kunderna i Eda, vilket innebär fler ärenden att hantera. För mig personligen påverkar det inte



mina arbetsuppgifter eftersom alla fjärrvärmekunder i Eda hanteras av fjärrvärmebolaget i Eda. Arvika Fjärrvärme AB hjälper endast till med arbete gällande ledningsnätet.

Något annat du tycker är värt att nämna när det gäller Teknik i Väst?

– Vi har gått med i Carvingeinitiativet som skapades av Norrenergi och bygger på att ändra den allmänna bilden av fjärrvärme (ett stort reportage om detta fanns för övrigt i förra numret av Passion för Energi). Idén är att kalla det streamad värme, som bygger på att alla vet hur det funkar med streamad film och musik. En modern tjänst där värmebolaget som streamar har hela ansvaret för utvecklingen av tjänsten. Konceptet skapade en nyfikenhet för fjärrvärme.

Du låter generellt rätt nöjd.

– Ja, och jag kan säga att om man är intresserad av att jobba i ett tekniskt bolag finns det ofta någon tjänst ute som vi behöver rekrytera till. Vill man bo och jobba i Arvika tycker jag man ska kontakta oss. «

Fredric Lönnfjord på Teknik i Väst i Arvika och Eda.

Vi har förutsättningar för en stor elektrifiering

Elektrifiering är det politiska modeordet. Alla vill elektrifiera. El framträder mer och mer som den stora lösningen på klimatutmaningen.

Miljörörelsen vill elektrifiera. Näringslivet vill elektrifiera. Miljöpartiet, Vänsterpartiet och Sverigedemokraterna vill elektrifiera. Och alla partier som ligger där emellan.

Den enda verkliga politiska tvistefrågan är om det framtida elsystemet och elektrifieringen ska ha kärnkraften som en viktig grundbult i systemet. Det tycker Moderaterna, Kristdemokraterna, Sverigedemokraterna och Liberalerna.

Centerpartiet, Vänsterpartiet och Miljöpartiet tycker att kärnkraften ska fasas ut till 2040, men både Centerpartiet och Miljöpartiet tror att marknaden sköter kärnkraftsavvecklingen, det behövs inte några politiska beslut.

Socialdemokraterna ligger någonstans mitt emellan de två ståndpunkterna, man tycker både att vi kan ha ett helt förnybart elsystem till 2040 och ha fortsatt kärnkraft efter 2040. Socialdemokraterna och energiministern Anders Ygeman sitter på båda stolar-na samtidigt.

INOM REGERINGSKANSLIET arbetar man nu med en elektrifieringsstrategi. Den ska utmejsla ett förslag om hur det framtida elektrifierade samhället ska fungera och varifrån elen ska komma.

Man ska också säga hur vi ska nå dit.

Det blir inte någon enkel ekvation. Det handlar ju både om en storskalig utbyggnad av elproduktionen och av elnäten. Allt detta tar tid, mycket tid. Med långa och krångliga tillståndprocesser. Regeringen kommer snart med ett förslag om förkortade tillståndprocesser, men det finns inte några enkla genvägar på det området. En utmaning är den omfattande industrialisering som pågår i norra Sverige som kommer att kräva väldigt mycket mer el än



De flesta tror på kärnkraftens nödvändighet i många år till.

i dag. Möjligheten att skicka elen söderut kommer att begränsas. Den frågan ska gruppen som jobbar med elektrifieringsstrategin komma med en lösning på.

REGERINGEN HAR OCKSÅ tillsatt en elektrifieringskommission med infrastrukturminister Tomas Eneroth som ordförande. Den har ett mer begränsat uppdrag. Det var ju Liberalernas initiativ, elektrifieringskommissionen har fokus på elvägar och laddinfrastruktur. Det verkar som om regeringen har försökt att begränsa elektrifieringskommissionens uppdrag.

Sverige har mycket bra förutsättningar för en storskalig elektrifiering.

Vi har vår vattenkraft. En unik resurs som få länder har tillgång till på det sätt som vi har. Sedan har vi våra enorma skogar som förser oss med bioenergi. Vi har dessutom mycket stora möjligheter till mycket mer vindkraftsutbyggnad. Med vårt vatten, vår skog och våra långa kuster och markområden finns det

bara möjligheter för oss att klara den stora energiomställningen.

De flesta tror dock på kärnkraftens nödvändighet i många år till, även om det är stor osäkerhet om det lönar sig att bygga nya kärnkraftverk. Det beror mycket på de politiska förutsättningarna.

Havsbaserad vindkraft ser man som en möjlighet på längre sikt för att främja elektrifieringen, och kraftvärmen behöver främjas som en basresurs i elsystemet.

HUR SOM HELST – en elektrifierad och fossilfri framtid får vi räkna med. Allt tyder på att det kommer att främja svensk ekonomi och näringslivets utveckling. «

Passion för Energis krönikör Stefan Swärd är doktor i statskunskap och har arbetat med energi/miljö i 30 år.

Returadress
Supportföretaget
Stenby 12
731 91 Köping

B

PORTO BETALT
PORT PAYÉ

Form: Editor Publishing Texter: Ordskottet

Är det dags att genomföra en kundundersökning värd namnet?

Ett 70-tal av landets energibolag väljer idag Supportföretaget för sina kund- och medarbetarundersökningar – och de blir stadigt fler.

Är ni också nyfikna på oss? Behöver ni också ta ett nytt grepp om era kundundersökningar? Då har ni kommit rätt. Oavsett var i landet ni finns och oavsett storlek på er energikoncern kommer vi gärna till er för ett kostnadsfritt möte, antingen ses vi på plats hos er eller via Teams.

Vi lovar dessutom en sak:

Efter mötet kommer vi *inte* att jaga er eller tjata

på er om samarbete. Så arbetar inte vi. Vill ni efter kontakten med oss skapa ett samarbete är vi tacksamma, men väljer ni en annan leverantör som känns bättre för er respekterar vi det.

Men börja gärna med ett mejl till oss så tar vi det därifrån: **energi@supportforetaget.se**.

Vänligen

Tove Åkerman-Stenman

vd Supportföretaget

Mia Åkerman Markgren

marknadsanalytiker



www.supportforetaget.se
energi@supportforetaget.se
Kundservice: +46 (0)221 42 000

Passion för Energi är en miljömärkt energibranschtidning, kostnadsfri och helt fri från reklamfinansierade reportage. Den är vårt sätt att ge tillbaka inspiration till en fantastisk bransch. Vi som ger ut Passion för Energi är ett ledande marknadsundersökningsföretag inom energibranschen. Vi tror på marknadsundersökningar utöver det vanliga och träffsäkra analyser där statistiken får gå hand i hand med innovationen, känslan och upplevelsen. Här får ni ta del av allt det spännande som händer i vår värld, ute hos våra kunder och inom energipolitiken. Oavsett om du är kund hos oss i dag eller inte, låt dig inspireras. Varmt välkommen!

