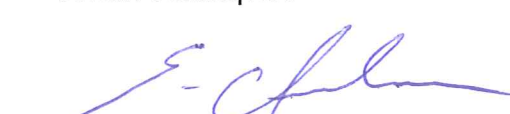

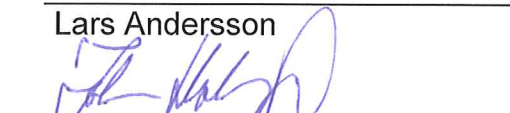


Plats och tid	Munktellstorget 2, Auditoriet kl 0900 -1130
Beslutande	Lars Andersson, ordförande Johan Holmqvist, 1:e vice ordförande Nicklas Karlsson Kari Lainio Per Johnsson
Ej närvarande ord ledamöter	Maria Bucu, 2:e vice ordförande Sarita Hotti Seppo Vuolteenaho
Suppleanter	
Adjungerad	Bertil Andersson, Eskilstuna Kommunfastigheter AB Ann-Sofie Wågström, Eskilstuna Energi och Miljö AB
Arbetsstagarrepresentanter	Mats Renholm Ewa Selin
Övriga deltagare	Tommy Malm, Eskilstuna Kommunföretag AB Anders Andersson, Eskilstuna Kommunföretag AB Mats-Erik Olofsson, Eskilstuna Strängnäs Energi och Miljö AB Thomas Karlsson, Eskilstuna Jernmanufaktur AB t o m § 11 Lennart Sunden, Parken Zoo i Eskilstuna AB t o m § 11 Martin Roos, Destination Eskilstuna AB t o m § 11 Eva Ehrstrand, Eskilstuna Strängnäs Energi och Miljö AB fr o m § 7 Mikael Johansson Eskilstuna Logistik och Etablering AB t o m § 11 Henrik Larsson, Eskilstuna Kommunfastigheter AB fr o m § 11 t o m § 17
Utses att justera	Johan Holmqvist
Underskrifter Sekreterare	 Eva Andersson
Ordförande	 Lars Andersson
Justerande	 Johan Holmqvist

§ 1 Val av justerare

Johan Holmqvist utsågs av styrelsen till justerare.

§ 2 Godkännande av dagordningen

Styrelsen godkände den föreslagna dagordningen.

§ 3 Föregående protokoll

Protokoll 12/2015 godkändes och lades till handlingarna.

§ 4 Ärendelista**Punkter**

- IT-säkerhet utifrån internkontrollplan 2014
- Revidering sponsringspolicy inkl. policy biljetter vid sponsring

Ovanstående punkter redovisas på styrelsesammanträde i mars respektive februari.


Ärendelistan godkändes.

RAPPORTER**§ 5 Eskilstuna Kommunföretag AB****Styrkort**

Tommy Malm meddelade att samtliga bolag är mitt inne i bokslutsarbetet varför redovisning av Kommunföretags styrkort sker på styrelsesammanträde den 16 februari. Dock kan noteras att Kommunföretag kommer att redovisa ett bättre resultat jämfört mot budget.

Parken Zoo, status avyttring

Anders Andersson lämnade en rapport om pågående arbete. Inom kort kommer förtydligande samtal att föras, med dem som lämnat anbud, inför en formell förhandling.



KF förtydligande om pensionsförsäkring
Tommy Malm informerade om Kommunfullmäktiges beslut gällande pensionsförsäkring. Retroaktiv utbetalning från 1 januari 2015 kommer att göras motsvarande 4,5 % av utbetalt arvode.

§ 6 Eskilstuna Kommunfastigheter AB

Styrkort

Bertil Andersson presenterade december månads styrkort med nedanstående avvikelser:

- Sjukfrånvaro.

Bertil Andersson informerade om tidiga kontakter med extern part för etablering i Eskilstuna och deltagande i stadsutvecklingsprojekt.

§ 7 Eskilstuna Energi och Miljö AB

Styrkort

Mats-Erik Olofsson presenterade december månads styrkort med nedanstående avvikelser:


- Koldioxidutsläpp för transporter g/km
- Åtgärder klara i tid för värdegrund uppförandekod
- Antal kundbesök av ESEM utesälj/KAM
- Nettoökning antal avtal Elhandel
- Tempmätning över 3,2 på minst 4 av 7 frågor
- Prognostiserat helårsresultat (mkr)

Eco Friends

Enligt Kompletterande årsplan ska samarbetet med Eco Friends stärkas med ytterligare 1 mkr från EEM. Detta innebär att EEMs budget kommer att justeras ned med 1 mkr.

Fibra

Mats-Erik Olofsson inväntar en redovisning som beskriver hur Fibra finansierar sin verksamhet. En sammanfattning skickas därefter ut till Kommunföretags styrelse som beskriver bolagets ekonomiska situation.



Information avseende Eskilstuna Strängnäs
Energi och Miljö AB

Mats-Erik Olofsson informerade om:

- Eskilstuna el start februari.
- Energi, bra avslut på året.
- Elnät, inga stora störningar trots storm.
- Stadsnät/Fibra.
 - Uppdrag om förstudie från EEMs styrelse.
 - Tydliggjort förväntningar om åtgärdsplan.
- Växelpå problem i januari, ej möjligt att nå kundtjänst på telefon under 2 dagar.
- Advokatbyrå Manheimer Swartling har bistått i avtalsteckning mellan Enwind och Sevab.
 - 9 Vindkraftverk ska uppföras (Sevab bygger inte, utan ansluter)
 - Det lokala nätet ska förstärkas och en ny transformatorstation byggas.
- Avtal är tecknat mellan Vattenfall och Sevab.
 - Avtalet berör förhållande vid framtida anslutning av kundens transformatorstation Kjula till Vattenfalls elnät.

§ 8 Parken Zoo i Eskilstuna AB**Styrkort**

Lennart Sundén presenterade december månads styrkort med nedanstående avvikelser:

- Antal besökare Djurpark, Nöje och Rekreation.
- Andel medarbetare som utnyttjar friskförmån.
- Andel kvinnor och män vid rekrytering.
- Prognostiserat helårsresultat mkr.
- Investeringsnivå mkr.
- Intäkter Camping i tkr.
- Intäkter konferens tkr.
- Snitt intäkter per person/besök kr.

Affärsplan för Parken Zoo

Efter att vid föregående styrelsemöte ha fått ta del av Parken Zoos affärsplan uppmanar Kommunföretags styrelse bolaget att, om bolaget skulle bli kvar i egen ägo och utifrån hänsyn till det ekonomiska läget, se över förslaget till affärsplan. Styrelsen förordar en plan som innebär att Parken Zoo utvecklar befintlig operativ verksamhet som ger en investeringsverksamhet inom ramen för tillgängligt kassaflöde.



§ 9 Eskilstuna Jernmanufaktur AB

Styrkort

Thomas Karlsson presenterade december månads preliminära styrkort med nedanstående avvikelse:

- Sjukfrånvaro
- Resultatprognosen beräknas förbättras med ca 1 mkr.

Thomas Karlsson har beslutat sig för att avsluta sin tjänst som Vd för Munktell Science Park. Han avslutar sin tjänst den 4 april 2016.

§ 10 Destination Eskilstuna AB

Styrkort

Martin Roos presenterade december månads styrkort, med nedanstående avvikelse:

- Försäljning ECB innevarande år.
-

§ 11 Eskilstuna Logistik och Etablering AB under bildande

Mikael Jonsson presenterade Eskilstuna Logistik och Etablering ABs nuläge gällande:

- Samordning
 - Kombiterminal
 - Logistikpark
-


BESLUT**§ 12 Remiss Riktlinjer för service och tillgänglighet**

Dnr 2016.002

att godkänna nedanstående svar

samt att överlämna svaret till Eskilstuna Kommun.

Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen fattade 2015-10-13 beslut om att skicka förslag till Riktlinjer för service och tillgänglighet för Eskilstuna kommun på remiss till nämnder och bolag inom Eskilstuna koncern. 

I kommunkoncernens kommunikationspolicy anges i det övergripande målet: *Brukare och kunder ska uppleva att det är lätt att få information om kommunkoncernens uppdrag, tjänster och åtaganden, att det är lätt att komma i kontakt med verksamheterna och att de får ett gott bemötande.*

I SCB:s senaste medborgarundersökning fick Eskilstuna kommun ett resultat avseende service och bemötande som ligger under genomsnittet för övriga kommuner i samma undersökning. Resultatet hade dessutom sjunkit från 2013 till 2014.

För att förbättra tillgängligheten och effektivisera verksamheten har kommunledningskontoret tagit fram förslag till riktlinjer för service och tillgänglighet som stöd i arbetet. Riktlinjerna reglerar bland annat svarstider per telefon, e-post, sociala medier och e-tjänster samt tar upp riktlinjer för kommunens självservice och e-tjänster.

Inom koncernen har Eskilstuna Kommunfastigheter AB, Parken Zoo i Eskilstuna AB, samt Eskilstuna Energi och Miljö AB lämnat nedanstående förslag till remissvar vilket även föreslås som Eskilstuna Kommunföretags svar.

Styrelsen för **Eskilstuna Kommunfastigheter AB** beslutade

att godkänna redovisade kommentarer gällande "Riktlinjer för service och tillgänglighet"

Eskilstuna Kommunfastigheter ställer sig bakom förslaget men har följande frågor/påpekanden:

1. Ska Kommunfastigheter göra egna mätningar avseende indikatorer i strategisk inriktning?
2. Kommunfastigheters nummerserie är idag full varför nya anknytningar ges nummer utanför serien.
3. Vi bör ha möjlighet att bedöma vilka nummer som ska undantas från kravet att ingå i kommunens växel.
4. Under rubriken Besök, sid 4; "Lokaler och bemötande ska i övrigt följa de anvisningar som gäller för kommunen och bolagen." Bör utvecklas och förtydligas vad som menas.
5. "Kommunkoncernens webbplatser ska uppfylla den internationella webbstandarden WCAG 2.0 nivå AA." Det är en bra målsättning men väldigt svårt att uppnå i praktiken.
6. Svarstider på andra språk blir svåra att uppnå (enligt kraven på sid 2).
7. Att erbjuda tolk är inte rimligt ur kostnadssynpunkt, utifrån den besöksmängd vi har idag på Hyresenhet och distriktskontor.

Styrelsen för **Parken Zoo i Eskilstuna AB** beslutade

att godkänna nedanstående yttrande

Yttrande

Styrelsen för Parken Zoo i Eskilstuna AB ställer sig positiv till kommunledningskontorets förslag till Riktlinjer för service och tillgänglighet för Eskilstuna kommun.

Styrelsen för **Eskilstuna Energi och Miljö AB** beslutade


att remissen "Riktlinjer för service och tillgänglighet för Eskilstuna kommunkoncern" föreslås ändras enligt sammanfattningen nedan

Sammanfattning

Vi föreslår följande förändringar i texten:

- Den sista meningen i Inledningen ändras till att lyda "Riktlinjerna omfattar hela kommunkoncernen, för delägda dotterbolag i tillämpliga delar."
- Mål för svarstid för kontakt per Telefon ändras till 80% inom två minuter
- Mål för svarstid för kontakt via e-post eller e-tjänst ändras till maximalt en dag
- Ordet "emellertid" stryks i första stycket under "Telefon" samt "E-post"
- I det fall ändring enligt första punkten ovan inte sker, ändras andra stycket i "Telefon" till att börja "Alla medarbetare i de helägda dotterbolagen ..." och tredje stycket "Alla tjänstetelefoner i de helägda dotterbolagen ..."
- Sista stycket i "Språk" stryks.
- Andra stycket i "Tillgänglig information och kommunikation" stryks.

Ärendebeskrivning

EEMs verksamhets sköts av det med Strängnäs kommun samägda driftbolaget ESEM. ESEM har att effektivisera verksamheten med 65 Mkr i jämförelse med 2012 års nivå för EEM och SEVAB sammantaget. ESEM måste därför i varje del se till affärsmässigheten och till nyttan i förhållande till kostnaden. ESEM har även att beakta konsekvenserna för båda ägarna i sina affärsbeslut. ESEM ser det som positivt att riktlinjer för service och tillgänglighet beslutas förutsatt att dessa möjliggör en god avvägning mellan nytta och kostnad. 

Mål

Beträffande "Mål för riktlinjerna", så anser vi att en maximal tid för att per telefon få svar på sin fråga, alternativt besked om förväntad handläggningstid, på 1 minut är för snävt satt i två perspektiv. Det ena perspektivet är att ESEM idag har som mål att 80 % av samtalen ska vara besvarade inom 120 sekunder. De svar vi får i NKI-mätningarna tyder på att detta är en tillräcklig servicenivå. Att skärpa detta så kraftigt som föreslås i riktlinjerna tillför endast lite kundnytta och detta till en kostnad av flera miljoner för att utöka personalen i ESEMs kundcentra. Det andra perspektivet är att ett mål av denna typ bortser från tekniska lösningar som förbättrar kundens upplevelse utan att han eller hon får svar snabbare. T ex avser ESEM att införa s.k. call-back lösning, vilket innebär att kunden inte behöver stå kvar i telefonkön.

Vidare anser vi att en svarstid på en timme vid kontakt genom e-post eller e-tjänst är orimlig – om det inte endast avser ett automatiserat svar. Det finns inte någon kundförväntan om så snabba svar. I de fallen sker kontakt via telefon.


Första ingång

I styckena "Telefon" och "E-post" skrivs det att första ingången är via kundcentra, samt betonas grundprincipen om öppenhet, vilket är vällovligt. Vi anser dock att skrivningen "grundprincipen är *emellertid...*" kan misstolkas som att telefonnummer och e-postadresser till enskilda befattningshavare skall tillgängliggöras så att kunden själv kan välja hur den första kontakten ska ske. Detta vore olyckligt och skulle omkullkasta de arbetssätt med kundcentra som ger en högre service till lägre kostnad. Dessutom tappas en del avseende mätbarhet.

Telefon

ESEM kommer att ha en egen växel, vilken personalmässigt integreras med kundcentra. Detta innebär att andra och tredje stycket i "Telefoni" inte är tillämpliga, då ESEM inte hanteras via kommunens växel.

Språk mm

Beträffande strävan efter att kundcenter ska erbjuda service på de vanligaste modersmålen hos nyanlända, konstaterar vi att detta kommer att ta lång tid att implementera då vi är inne i en effektiviseringsfas innebärande att personalen kommer att minskas. Vid rekrytering längre fram är det möjligt att stegvis bygga upp kompetens avseende dessa språk. ESEM har till dags dato upplevt ett minimalt behov av tolk, teckenspråkstolk och informationsmaterial i punktskrift och kan därför inte erbjuda detta idag. Vi ställer oss tveksamma till nyttan av detta och hur det i så fall skulle kunna erbjudas på ett kostnadseffektivt sätt. 

**§ 13 Arbetsinstruktion för styrelse
Arbetsinstruktion för VD
Attest- och beslutsordning för VD**
Dnr 2016.002

Styrelsen för Eskilstuna Kommunföretag AB beslutade

att godkänna "Arbetsinstruktion för styrelsen", "Arbetsinstruktion för VD" samt "Attest- och beslutsordning från styrelse till VD" enligt bilagor.

Bakgrund

Aktuella instruktioner gäller tillsvidare men ska årligen omprövas av styrelsen. Inga förändringar i förhållande till gällande instruktioner beslutade 2014-11-03 har föreslagits.

Styrelsen kompletterade "Arbetsinstruktion för styrelsen" med att det i inledningen ska framgå att dokumentet ska finnas enligt styrdokumentet "God Sed". Det finns inte längre något lagkrav för privata bolag att ha en arbetsinstruktion för styrelsen.

Hänvisning till tertialrapport under rubriken "Återkommande information" ska vara 2015-08.

INFORMATION/DISKUSSIONSPUNKTER


§ 14 Elcertifikatsrapport september, Energi och Miljö

Beslut togs om nya kvotplikter 22/10. Komplettering avtal med Norge 25/11. Detta innebär att kontrollstation 2015 nu är klar.

Spotpriset den 7/1 var 165,5 kronor/certifikat.

Markedskraft tror i sin prognos från december på stigande priser på elcert. Total nettosition för EEM koncernen är 658048 certifikat till ett marknadsvärde av 108,9 MSEK.

§ 15 Samkraft, aktuellt läge

Eva Ehrstrand meddelade att processen pågår enligt plan. Gävle Stadshus har styrelsemöte 20/1. Ingen ytterligare information om prisnivån finns. 

§ 16 Status fusion Eskilstuna Bad AB samt Torshälla Fastighets AB till Eskilstuna Kommunfastigheter AB

Bertil Andersson informerade om fusion Eskilstuna Bad AB samt Torshälla Fastighets AB till Eskilstuna Kommunfastigheter AB.

Båda bolagen avslutades 2015, vilket innebär att ett gemensamt bokslut för Kommunfastighet inkluderande Torshälla och Bad kommer att upprättas.

Organisationen är klar och integration av personal har gått bra.

Torbjörn Bergvall, tidigare VD på Eskilstuna Bad AB, har tillträtt ny tjänst, Affärsområdeschef Bad.

Monica Hed Johansson, tidigare VD på Torshälla Fastighets AB, har tillträtt ny tjänst, Chef Bygg- och teknikavdelning.

Torshälla och Kommunfastighets bostadsköer är sammanslagna till en gemensam bostadskö.


En slutrapport av arbetet med det nya badhuset kommer att presenteras Eskilstuna Kommunföretag AB:s styrelse och därefter Kommunfullmäktige.

—

§ 17 Sweden Green Buildning Council/ Miljöbyggnad

Henrik Larsson presenterade Sweden Green Building Council (Miljöbyggnad) samt dess certifieringsprocess.

- En ideell förening för företag i bygg- och fastighetsbranschen.
- Föreningen är icke vinstdrivande och ägs av medlemmarna.

På styrelsesammanträde den 16 februari önskar styrelsen en redovisning av kostnad för Miljöbyggnad Guld gällande Bad och Arena. 

—

§ 18 Övrigt

Flytt av styrelsesammanträden
Styrelsesammanträde den 18 april flyttas till den 22 april
kl 09.00 – 12.00.

Styrelsesammanträde den 17 juni flyttas till den 22 juni
kl 09.00 – 12.00.

Årsstämma 2016
Årsstämma är inbokad den 26 maj.

Nästa ordinarie styrelsesammanträde
Nästa ordinarie styrelsesammanträde äger rum den 16 februari då
även utvärdering av styrelsens och VDs arbete 2015 kommer att ske.

—

