

Uppföljningsrapport 2022

Mälarhamnar AB



Innehåll

1.	Bolagets firma och dess struktur och ägarförhållanden.....	2
2.	VD:s sammanfattning till koncernens årsredovisning	2
3.	Årsstämman.....	3
4.	Ärenden som lyfts	3
5.	Styrelsens årliga utvärdering.....	3
5.1	Styrelseledamöter och VD.....	3
5.2	Styrelsearbete	4
6.	Verksamhetsstyrning och uppföljning.....	4
6.1	Efterlevnad av det fastställda kommunala ändamålet.....	4
6.2	Efterlevnad av de kommunala befogenheterna.....	5
6.3	Efterlevnad av övriga gemensamma förhållningsregler, samordning och invånardialog.....	5
6.4	Uppföljning av ägardirektiv	7
6.5	Riskhantering och internkontroll	7
	Riskhantering.....	7
	Kontrollaktiviteter, brister och åtgärder.....	8
6.7	Synpunktshantering.....	9
	Omhändertagande och registrering av synpunkter	9
	Analys av inkomna synpunkter.....	9
	Beskrivning av säkerställande av utförandet.....	9
	Lärande, utveckling och samverkan.....	9
	Beskrivning av arbetet med synpunktshantering under 2022	10
	Vad vill vi förbättra under 2023.....	10
7.	Revision.....	10

1. Bolagets firma och dess struktur och ägarförhållanden

Bolagets firma är Mälarhamnar Aktiebolag. Mälarhamnar AB ägs sedan den 31 december 2000 av Västerås stad till 55 % och av Köpings kommun till 45 %. Företagets säte är Västerås.

2. VD:s sammanfattning till koncernens årsredovisning

Ytterligare ett år med nya all time high. Såväl omsättning som volym gods slår nya rekord. Några av de större kunderna har minskat sina volymer samtidigt som någon enstaka ökat. Den stora skillnaden ligger (tyvärr) i effekter av Rysslands invasion av Ukraina. Andelen timmer på export står för den enskilt största ökningen. Samtidigt fortsätter lokal- och fastighetskostnaderna öka. Hamnutvecklingen har lett till kraftiga kostnadsökningar över några år. Det som tidigare var 10 % av verksamhetens kostnader har nu ökat till närmare 30 %. 2019 gick vi över i ett nytt hyresavtal då ekonomin med god marginal gav utrymme för det. Samtidigt var vi också väl medvetna om framtida utmaningar när hyran ökar. Nytt för i år är att vi nu tydligt redovisar skillnaderna mellan de olika hyresmodellerna. Mälarhamnar anser det väl motiverat då den tidigare modellen byggde på ägarnas förväntan på bolaget. Sammantaget innebär detta att Mälarhamnar för 2022 redovisar en förlust. Om hänsyn tas till skillnaden mellan hyresmodellerna skulle Mälarhamnar med god marginal ha klarat ägarnas avkastningskrav.

När vi fortsatt var fokuserade på att hantera pandemins konsekvenser slog nästa omvärldshändelse in. Rysslands invasion av Ukraina. Initialt bedömde vi det riskera ytterligare negativa konsekvenser för verksamheten. Sammantaget blev det tvärtom. Kostnader för el och drivmedel har ökat, också för oss. Samtidigt har omsättningen och volymer slagit nya rekord. Drygt 161 mnkr jämfört med förra årets 150 och drygt 3 miljoner ton jämfört med förra årets närmare 2,9. Världsmarknadspriserna på timmer har ökat och därmed svensk export. Den enskilt största ökningen för Mälarhamnar ligger i timmeraffärer. Något som kunderna också gett oss feedback på är affärer vi utför med stor effektivitet och skicklighet. Tyvärr har Mälarprojektet 2022 inneburit stora prövningar för oss. Södertälje sluss stängs på helårsbasis måndag till fredag kl 11-19. Det medför inte förvånande att Sjöfartsverket också får svårt att tillhandahålla tillräckligt med lotsar. Konsekvenser som under året drabbat Mälarhamnar. Ett Mälarhamnar som antagit utmaningen och trots detta lyckats leverera. Tack vare lojala medarbetare, som med kort framhållning ställer upp, har vi kunnat rädda många olyckliga situationer. Det är också ett signum som fått fler kunder att visa intresse för att göra affärer med oss.

Mälarhamnars möjligheter att öka, men också behålla volymerna, är även fortsatt starkt kopplat till statens avgiftsuttag på Sjöfarten. Sjöfartsverket sänker farledsavgifterna samtidigt som kostnaden för lots ökar. P.g.a. lång insegling i Mälaren blir följden att kunderna drabbas negativt, även under 2023. Det i kombination med fortsatta avstängningar i Södertälje sluss gör inte förutsättningarna för Mälarhamnar bättre.

Under 2022 har vi medvetet fortsatt arbeta för nöjda kunder. Affärsavdelningen har genomfört gemensamma SWOT-analyser med flera kunder i syfte att bli bättre tillsammans. Genomlysningarna ökar medvetandet om det som redan är bra, men visar också på utvecklingsområden framåt. Internt har arbetet med att förbättra kvalitet och effektivitet fortsatt. Till vår stora glädje konstateras stora förbättringar i nära alla lasthanteringar som vi följt upp under året.

Under året har vi rekryterat fler medarbetare till kaj än tidigare år. En medveten satsning för att kunna bibehålla och utveckla affärerna. Det innebär också att utbildningarna ökar. Våra medarbetare förväntas ha bred

kompetens och utvecklad yrkesskicklighet. Maj 2022 gick vi också över från tidigare egen extringskår, behovsanställda för kortare uppdrag, till bemanningsföretag. Ett upplägg som ger personalen bättre anställningsvillkor och förhoppningsvis också Mälarhamnar mindre merarbete i kombination med tryggare tillgång. Upplägget kommer att utvärderas under 2023.

I november anställdes ny HR-chef. Hon har snabbt tagit sig an flera viktiga utvecklingsfrågor med ambition att arbeta med employer branding för att behålla, utveckla och attrahera nya medarbetare, bidra till bättre arbetsmiljö och nöjda kunder.

Remissversionen av ny nationell plan för infrastrukturen saknade än en gång investeringar i ny Hjulstabro. En för Mälarprojektet helt avgörande pusselbit. Efter stora gemensamma kraftansträngningar i påverkansarbetet kom åtminstone en första del av finansieringen med i den fastställda planen. Nu måste påverkansarbetet fortsätta, så att hela bron får en planlagd tydlighet. Först då vet marknaden med säkerhet när avtalets nya Mälarmax kan passera Södertälje sluss och gå hela vägen till Västerås och Köping.

Under året påbörjade Mälarhamnar också ett gemensamt påverkansarbete med Vänerhamn. Det hamnbolag som har likartade möjligheter men också utmaningar. Mälarhamnar och Vänerhamn kan båda erbjuda långa sträckors avlastning av landinfrastrukturen. Samtidigt drabbas vi relativt mest av bristen på konkurrensneutralitet mellan trafikslagen. I november fick vi en unik möjlighet att presentera vårt möjliga bidrag för det nytillträdda Trafikutskottet i Riksdagen. Ett arbete som måste fortsätta också under 2023.

3. Årsstämman

Mälarhamnars ordinarie årsstämma genomfördes 19 april 2022.

4. Ärenden som lyfts

Under 2022 har inga frågor lyfts upp till ägarnas kommunfullmäktige att ta ställning till.

5. Styrelsens årliga utvärdering

Utvärderingen av styrelsens och VD:s arbete gjordes under våren 2022. Nästa utvärdering kommer att göras 2023.

5.1 Styrelseledamöter och VD

Styrelsen består av sju ordinarie ledamöter med fyra suppleanter. Vid styrelsemöten deltar normalt även VD, affärschefen och ekonomichefen. Styrelsen för Mälarhamnar AB sammanträdde vid sju protokollförda tillfällen under 2022.

Styrelsens sammansättning, 2022-01-01 – 2022-12-31

- Västerås;
 - Lars Kallsäby, C, (vice ordförande), Kai Wärn, L (ledamot), Eva Kugelberg, M (ledamot), Thomas Karlsson, S (ledamot),
 - Mats Eriksson, C (suppleant), Gunnar Bygdén, M (suppleant).
- Köping;
 - Anna Eriksson, S (ordförande), Lennart Engman, V (ledamot), David Sharp, M (ledamot),
 - Sören Pettersson, C (suppleant). Per Ågren, S (suppleant).

En suppleant har aktier i ett bolag som är verksamt inom logistikbranschen.

Carola Alzén är sedan februari 2012 verkställande direktör.

5.2 Styrelsearbete

Vid styrelsemöten informeras styrelsen om bolagets verksamhetsutveckling och utveckling av finansiell ställning. Utöver de protokollförda styrelsemötena har styrelsen också genomfört utvecklings- och strategidagar. Inför respektive styrelsemöte bereder och beslutar presidiet, bestående av ordförande, vice ordförande och verkställande direktören, dagordningen. VD informerar även styrelsen löpande under året om de viktiga och avgörande frågorna via epost.

Styrelsen upprättar årligen en arbetsordning i enlighet med aktiebolagslagen och ägardirektiven. Årligen upprättas också en instruktion för VD. Attest- och beslutsrätt anges i denna VD-instruktion och kompletteras med en attestinstruktion. Dessa tre styrdokument omarbetades under 2020. Styrelsen godkänner årligen bolagets verksamhetsplan och budget. Ledningsgruppsmöte äger regelbundet rum, vanligtvis en till två gånger per månad.

Morgan Leidström, economichef, har varit sekreterare på styrelsens sammanträden. Närvaron har under årets sju sammanträden varit 86 % (91).

I styrelseportalen förbereds och dokumenteras delar av styrelsens arbete. Här finns också relevanta rapporter och styrande dokument samlat.

Styrelsens arbete med att följa men också engagera sig i lokalt, regionalt och nationellt samarbete och påverkansarbete har fortsatt under 2022.

6. Verksamhetsstyrning och uppföljning

Ägardirektiven och dess ekonomiska mål ligger i botten. Affärs- och marknadsstrategi upprättas regelbundet. Den strategiska budgeten som upprättas under hösten skickas till ägarna i oktober/november. Budgeten tar bäring på Affärs- och marknadsstrategin. Den strategiska budgeten utvecklas under senhöst och vinter till operativ budget och beslutades på styrelsens decembermöte. Om inget oförutsett inträffar görs delårsrapport 30/4 och 31/8 där avdelningarna följer upp sina verksamheter och ekonomi. Ny prognos beslutas och omarbetas till reviderad budget som Mälarhamnar därefter arbetar mot. Parallellt löper Mälarhamnars "Övergripande företagsmål" där följande är styrande;

- Vi har mycket nöjda kunder
- Vi har motiverade medarbetare
- Vi har en stabil ekonomi
- Våra volymer ökar stadigt (jmf 2016)
- Vi är en hållbar hamn

Målararbetet följs löpande upp och redovisas för styrelsen. Utefter måluppfyllelse utarbetas handlingsplaner som löpande följs upp och resterande punkter värderas och förs eventuellt över till kommande års handlingsplaner.

Då Mälarhamnar f.n. inväntar nya ägardirektiv kommer sannolikt ovanstående process och dokument att till del tas om och revideras våren 2023. Klart är att bolaget kommande år går tungt ekonomiskt med förluster som konsekvens av vald modell för hyresavtal och hamnutvecklingens kostnadsökningar.

6.1 Efterlevnad av det fastställda kommunala ändamålet

Genom att erbjuda värdeskapande och kvalitetsanpassade hamn, terminal- och logistiktjänster medverkar Mälarhamnar till kostnadseffektiva och miljövänliga transport- och logistiklösningar för näringslivet i Mälardalen med omnejd. Vi bidrar därmed till att öka våra kunders konkurrenskraft. Att arbeta för en hållbar utveckling är kärnan i Mälarhamnars verksamhet. Det är ledningens vilja att skapa bästa möjliga förutsättningar för att Mälarhamnars verksamhet ska vara framgångsrik i att skapa värde för våra kunder och våra ägare samtidigt som vi tar ett ansvar för att vår verksamhet leder mot FN:s globala mål. Vi har ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för ständig utveckling och förbättring av vår service och tjänster med

fokus på resultat och hållbarhet.

En solid och stabil ekonomi är avgörande för att vi ska finnas och ha kapacitet att bedriva utvecklingsarbete.

Att ta ansvar för ekonomin är en förutsättning för att vi ska kunna agera utefter de övriga två hållbarhetsaspekterna. Mälarhamnar redovisar för 2022 och kommande femårsperiod förluster som konsekvens av vald modell för hyresavtal och hamnutvecklingens kostnadsökningar.

Vi vill minimera vårt klimatavtryck och jobbar inom många områden för att hela tiden bli lite bättre. Att ta ansvar för vår miljöpåverkan är en förutsättning för att ta ett socialt ansvar och kunna bedriva seriös företagsamhet och därmed få ekonomisk hållbarhet.

6.2 Efterlevnad av de kommunala befogenheterna

Mälarhamnar AB bedriver hamnrörelse och godshantering samt terminal- och transportverksamhet, inklusive spedition och klarering. Ändamålet med bolagets verksamhet är att tillförsäkra det lokala och regionala näringslivet kostnadseffektiva och miljövänliga transporter samt därtill hörande terminalverksamhet och godshantering, inklusive spedition och klarering. Till detta kommer upplåtande av markytor och magasin. Verksamheten bedrivs i Köpings hamn och Västerås hamn.

6.3 Efterlevnad av övriga gemensamma förhållningsregler, samordning och invånardialog

Mälarhamnar tillämpar de av ägarna framtagna program, policys och handlingsplaner som har betydelse för hamnverksamheten och där vi omnämns för att aktivt delta eller på annat sätt samverka. Exempel är följande program med handlingsplaner; Näringslivsprogram samt Program för trafikslagsövergripande infrastruktur för gods.

Det är vår fasta övertygelse att en framgångsrik organisation bara kan byggas om våra medarbetare och de människor vi möter mår bra och känner sig trygga. Därför slutar inte Mälarhamnars arbete med att endast eliminera de fysiska risker arbetet kan innebära för våra anställda utan vi arbetar även aktivt för att uppfylla rättigheterna till en sund, säker och stimulerande arbetsmiljö. Att ta socialt ansvar är en förutsättning för att kunna arbeta med miljömässig och ekonomisk hållbarhet.

Utvecklingen av hamnområdet bedrivs i nära samarbete med ägarna genom olika typer av formella och informella möten. Vi möter våra kunder regelbundet och anpassar mötesformen efter det individuella kundbehovet. Vi strävar efter att ständigt utvecklas tillsammans med våra kunder.

Vi fortsätter arbetet med socialt ansvarstagande genom att erbjuda praktikplatser samt möjliggöra arbetsträning för unga, utlandsfödda och långtidsarbetslösa med flera.

Samarbetet med våra kunder fortsätter att utvecklas. Regelbundna avstämningar görs avseende prestanda och kvalitet i tjänsten samt att vi har egna och kundgemensamma utvecklingsprojekt.

Under slutet av 2021 gjordes en kundundersökning med ett resultat som visar att 95 % av våra kunder är nöjda med oss. Vi har gått en lång väg sedan 2017 – det som då var våra svagheter är idag våra styrkor, samtidigt som vi behållit höga poäng i det som då var våra styrkor.

I dag anser kunderna att våra styrkor är;

- Bemötande och service
- Kunnig och kompetent personal
- Håller vad vi lovar
- Lösningorienterade

Våra svagheter är likt de som de flesta hamnar brottas med;

- Lasthanteringskapacitet
- Öppettider



Gemensamma nyckeltal, 5 år i sammandrag

(mnkr)	2018	2019	2020	2021	2022
Nettoomsättning	138	147	128	147	159
Resultat före avskrivningar	39	35	22	21	2
Resultat efter avskrivningar	26	20	8	6	-14
Resultat efter finansiella poster	25	20	8	6	-15
Resultat exklusive jämförelsestörande poster	24	18	5	6	-2
Bokslutsdispositioner	-9	-7	-7	-5	16
Skatt på årets resultat	-3,6	-2,8	-0,2	-0,1	-2
Årets resultat	13	10	1	1	-1
Balansomslutning	156	158	155	152	160
Eget kapital	46	44	34	34	33
Aktiekapital	32	32	32	32	32
Räntebärande skulder	27	23	33	21	18
Genomsnittlig ränta på räntebärande skulder, %	1,4	1,3	1,2	0,9	1,9
Utdelning	13	10	1	1	-
Avkastning på totalt kapital (%)	16,3	13	5,2	4,0	neg
Soliditet (%)	57	59	58	62	50
Investeringar	24	18	20	6	13

Medarbetarkostnader, mnkr	48	52	47	48	58
- Därav lönekostnader, mnkr	47	50	46	47	57
Tillsvidareanställda män	51	54	49	45	50
Tillsvidareanställda kvinnor	13	16	15	13	11
Visstidsanställda män		1	1	2	0
Visstidsanställda kvinnor					2
Årsarbetare	69	73	67	64	60
Sjukfrånvaro i procent av arbetstiden totalt	4,8	4,4	5,2	6,5	8,8
- varav män			3,2	7	9,1
- varav kvinnor			5,7	4,4	7,7
- varav < 29 år			7,6	5	13,9
- varav 30-49 år			6,8	9,1	8,5
- varav > 50 år			3	4,1	6,9
Långtidsfrånvaro, andel av total sjukfrånvaro	37	48	9	52	47
Långtidsfrånvaro ≥ 60 dagar	2	1	1	5	6

6.4 Uppföljning av ägardirektiv

Miljöpåverkan måste minska. Frågans aktualitet har bara fortsatt att öka under 2022, såväl globalt som nationellt. Sjöfarten kan vara med och lämna värdefullt bidrag till nödvändig omställning av transportsystemet. Inrikes transporter svarar fortfarande för nästan en tredjedel av Sveriges totala utsläpp av växthusgaser. Trots gemensamma politiska ambitioner, beslut om mål, strategier, tillsättandet av särskilda tjänstepersoner och uppföljningar av åtgärderna kan vi fortfarande inte se någon överflyttning av godstransporter från väg till sjö. Mälarhamnars arbete med att sprida information om och försöka förändra förutsättningar och beteenden måste därför fortsätta tillsammans med bl.a. ägare och styrelse. Om vi nyttjar sjöfartens stordriftsfördelar kan utsläppen minska.

I ägardirektivet fastställs att Mälarhamnars soliditet ska uppgå till lägst 30 %, samt att avkastning på totalt kapital ska uppgå till lägst 5 %. Utöver det ska Mälarhamnar lämna utdelning till ägarna på minst 700 000 kr, vilket fördelas mellan ägarna utifrån ägarandel. Mälarhamnar ska också bidra till finansiering av investeringar i hamnanläggningar genom reglering av hyran.

Följande mål fanns för innevarande år tillsammans med utfall för senaste tre åren:

	Mål	Utfall 2022	Utfall 2021	Utfall 2020
Soliditet (%)	30	50	62	58
Avkastning på totalt kapital (%)	5	neg	4	5
Utdelning (tkr)	700	-	700	700

Under 2022 är den största kostnadsutvecklingen hyreskostnaderna och konsekvenser i övriga åtgärder i hamnutvecklingen. I princip har få aktiviteter, sedan projektstart, genomförts enligt presenterade offerter i Västerås hamnförvaltning och hamnprojekt. Inte sällan slutar överskridandena på tvåsiffriga procenttal. Trots historiska volymer och ett mycket hårt arbete med att hålla fokus på kostnaderna når Mälarhamnar inte upp till det förväntade avkastningskravet. 2023 och åtminstone fram till 2028 bedömer vi oss få betydligt mer ansträngt läge kopplat till bland annat Sjöfartsverkets fortsatta avgiftshöjningar parallellt med att tillgängligheten till Mälaren minskar p.g.a. arbetena i Södertälje sluss.

6.5 Riskhantering och internkontroll

Vi arbetar med att ständigt förbättra och utveckla Mälarhamnars interna kontroller. Förslag om ny Internkontrollplan 2023–2025 har beslutats av styrelsen. Dokumentation av internkontroller lagras i ledningssystemet. Anmärkningar som har kommit fram genom internkontroller har framförts till berörd avdelning inom Mälarhamnar. Ett levande ledningssystem är en förutsättning för att kunna leva upp våra intressenters förväntningar. Under hösten genomfördes förnyelserevision av ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015 med endast tre mindre avvikelser.

6.6.1 Riskhantering

Denna del av processen syftar till att tidigt identifiera och hantera de risker som påverkar verksamheten. Dessa kan i huvudsak delas upp i två grupper:

- Verksamhetsrisker
- Finansiella risker

6.6.2 Kontrollaktiviteter, brister och åtgärder

I de fall då orsaken till synpunkten är ett avsteg från verksamhetens kvalitet registreras ärendet som en avvikelse i kundsystemet. Under året har inkomna synpunkter till stor del varit produktionsrelaterade. Vi arbetar aktivt inom alla områden och delar av företaget med att upptäcka, dokumentera och följa upp. Vi arbetar med att ständigt hitta bättre och effektivare sätt att lösa saker och standardisera aktiviteter. Kompetens, verktyg, maskiner och processer anpassas och integreras för bästa möjliga resultat. Systematiskt minimerar vi kostnader och ledtid, samtidigt som vi ökar kundvärdet i produktionsflödet

- Fakturering
 - Kontroll organisationsnummer och av nya kunder har inarbetats i befintliga processflöden och rutiner.
- Tidredovisning
 - Under år 2022 Mälarhamnar bytt till ett digitaliserat tidredovisningssystem
- Kvalitet och miljö
 - Kvalitets- och miljöpolicy är ersatt av Verksamhetspolicy. Hållbarhetsredovisning och verksamhetsplan är i gång sedan 2020.
 - En ordentlig genomarbetning av företagsövergripande mål har gjorts där koppling görs mot bl.a. ISO.
 - Förbättring av miljöprestandan, utbyte av maskiner till eldrift.
 - Kommunikering intern och externt, hemsida, information till alla via epost och TV-skärmar med rullande interna budskap. Under 2023 återupptar vi, efter pandemin, månadsvis informationsmöten från varje avdelning.
 - Interna mötesforum är dokumenterade.
 - Det övergripande årshjulet utan anmärkning.
- Försäljning
 - SWOT-analyser har genomförts med flera olika kunder. Ett arbete som fortsätter också under 2023.
- Infrastrukturförvaltning järnväg
 - Säkerhetsstyrning utförd utan anmärkning.
- Ledningssystemet – Processutveckling
 - Daglig styrning tavelmöten reviderade ett flertal gånger under året och förbättringar utförs löpande.

Mälarhamnar jobbar aktivt med att skapa engagemang för att behålla säkerheten och effektiviteten inom de olika aktiviteterna och fokuserar även på att utveckla och förbättra arbetssätten för att minimera brister och risker.

6.7 Synpunktshantering

Arbetet med Mälarhamnars synpunktshantering fortsätter. Synpunkter (inkluderat avvikelser) registreras i vårt kundsystem. Synpunkterna kopplas till kund, avdelning och orsak. Detta innebär att vi får en bra överblick kring hur avvikelser kopplas mot kund, gods, avdelning, beteende osv. Vi kan nu bättre återkoppla till kund, följa upp internt samt se vilken kostnadspåverkan avvikelserna har. Att upptäcka och lösa det som avviker eller kan förbättras är det som i grunden skapar goda resultat i vår verksamhet. Medarbetarnas engagemang är centralt i utvecklingsarbetet och bygger på att det finns en förståelse och en acceptans för de prestationsmål som används för att följa organisationens väg mot målet. Ett levande ledningssystem är en förutsättning för att kunna leva upp till ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015.

6.7.1 Omhändertagande och registrering av synpunkter

Synpunkter inkommer till oss muntligt, via telefon, epost och brev. Mottagaren registrerar ärendet i kundsystemet och kopplar till ansvarig utförare. Chef för respektive område är ansvarig för att ärendet arbetas igenom och för att återkoppling sker avseende att ärendet är omhändertaget.

6.7.2 Analys av inkomna synpunkter

Under året har inkomna synpunkter till stor del varit produktionsrelaterade. Vi arbetar aktivt inom alla områden och delar av företaget med att upptäcka, dokumentera och följa upp. Vi arbetar med att ständigt hitta bättre och effektivare sätt att lösa saker och standardisera aktiviteter. Kompetens, verktyg, maskiner och processer anpassas och integreras för bästa möjliga resultat. Systematiskt minimerar vi kostnader och ledtid, samtidigt som vi ökar kundvärdet i produktionsflödet

6.7.4 Beskrivning av säkerställande av utförandet

Kundsystemets avvikelsem modul är utformat så att det hela tiden syns hur många öppna och avslutade ärenden som finns. Kundenkät genomfördes hösten 2021. Den visade en kundnöjdhet på 95 %. Ny kundundersökning genomförs 2023.

6.7.5 Lärande, utveckling och samverkan

Det är en framgångsfaktor att ha engagerade medarbetare samt att ha fokus på återkoppling, utvärdering och förbättring. Vi arbetar därför med delaktighet för att få samtliga medarbetare involverade och engagerade. Under 2022 har vi fortsatt veckovisa mätningar av hur medarbetarna upplever sin situation, samarbetet och förutsättningarna i Mälarhamnar. Vid ledningens genomgång, två gånger per år, analyseras information om processernas prestanda och verkan, vilket innefattar

- kundtillfredsställelse och återkoppling från relevanta intressenter
- synpunkter, reaktioner och klagomål
- i vilken utsträckning kvalitets- och miljömålen har uppnåtts
- genomgång av mål för verksamheten
- processprestanda och produkternas och tjänsternas överensstämmelse med krav
- avvikelser och korrigerande åtgärder; har åtgärderna gett avsedd effekt?

6.7.6 Beskrivning av arbetet med synpunktshanteringen under 2022

Medarbetarna är mer involverade i arbetet med att hantera och åtgärda inkomna ärenden. Avvikelsehanteringen kopplat mot kund har flyttat från ett separat system till att vara en integrerad modul i kundsystemet. Daglig kommunikation sker via tavelmöte där kommuniceras inkomna avvikelser, tillbud och felanmälningar. Varannan vecka hanterar vi inkomna förbättringsförslag och avvikelser på Samordningsmöte, där varje avdelning är representerad. Förbättringsförslagen går igenom, prioriteras, får en ansvarig för hantering och återkoppling. Avvikelserna som kräver samordning mellan avdelningar alternativt är av dignitet som kräver utveckling av verksamheten diskuteras för vidare hantering.

6.7.7 Vad vill vi förbättra under 2023

Under 2023 kommer vi i syfte att utveckla och förbättra oss bl.a. att

- fortsätta utvecklingsarbetet tillsammans med våra kunder.
- fortsätta utvecklings- och förbättringsarbetet med medarbetarna.
- Återuppta arbetet med ledningsgruppsutveckling för att stärka samarbetet, leva som vi lär och tillsammans jobba så effektivt vi kan mot våra gemensamma mål.
- använda oss av det nya förbättringsverktyget som mäter temperaturen i företaget och genomföra åtgärder utifrån resultatet.

7. Revision

Mälarhamnars lekmannarevisorer, Elisabeth Löf Västerås och Göran Nilsson Köping, är utsedda av respektive ägares kommunfullmäktige. Suppleanter under året har varit Ove Svensson, Köping och Hans Stergel, Västerås. Lekmannarevisorerna biträds av Johan Perols från EY. Auktoriserad revisor Per Modin, EY, valdes vid årsstämman 2017 till ordinarie revisor. EY sköter den löpande granskningen av Mälarhamnars redovisning. Granskningarna är fokuserade till senhöst och mitten av januari. Vid ett höstmöte och vid slutrevision träffar VD och ekonomichef tillsammans med ordförande och vice ordförande lekmannarevisorerna och företagets auktoriserade revisor för genomgång av verksamhet och resultat av utförda granskningar.