

nonstop

En tidning från Mälarenergi.

Nr 3 2017.

I Skeppshandelns Stenugnsbageri i Köping

bakas det och lagas mat med passion

för det äkta och ursprungliga.



MARKUS JOHANSSON
BAGARMÄSTARE

Hösterbudanden till dig som är kund!

VÄLKOMMEN
TILL FYTTKALAS
PÅ IKEA!

Att se, lyssna och kommunicera är grunden för en bra kundrelation.

Mälarenergi i pilotprojekt för **Schysst elhandel.**

Fira Världstoaliettdagen med **vett och etikett på din toalett.**



Alla gillar att bli sedda.

Jag gillar att bli sedd. Få uppmärksamhet. Känna mig värdefull. Inte för att just jag är värd att uppmärksammas mer än någon annan utan för att jag helt enkelt har det behovet som människa. Motsatsen, det vill säga att bli ignorerad, bortglömd eller nedprioriterad, skapar otroligt mycket negativ energi och sårar. Det här tror jag att jag delar med väldigt många medmänniskor. Vad händer till exempel när du kliver in i en klädbutik? Känner du dig sedd eller ignorerad av butikspersonalen? Första intrycket är avgörande och de har inte många sekunder på sig. Om upplevelsen blir positiv kan du leva på den resten av dagen. Du berättar om den för familj och vänner och du kommer självklart tillbaka fler gånger. Men om du lämnar butiken med en dålig upplevelse går du ut med ett mörkt moln över dig och berättar så klart även om det för din omgivning.

Kundupplevelse är hett inom sälj och marknadsföring. Ett lysande exempel är det nyöppnade Steam Hotel i Västerås som lyckats definiera om hela begreppet hotell, från övernattnings till destination.

För oss på Mälarenergi är kundupplevelse precis lika hett. Jag vill att våra kunder alltid ska få en härlig upplevelse i alla kontakter med oss, känna sig sedda, uppmärksammade och värdefulla. Vår personal jobbar varje dag för att din upplevelse ska bli så positiv som möjligt. Vår webbsida är också en plats där du som kund ska känna dig välkommen och lätt kunna hitta det du söker.

I det här numret av Nonstop kan du läsa om just vårt arbete för dig som kund, att skapa en positiv upplevelse. Du är också varmt välkommen att höra av dig och berätta hur du upplevt mötet med oss.

En form av återkoppling vi fått på vårt arbete alldeles i pressläggningen är att kunskaps- och medieföretaget Aktuell Hållbarhet utsett Mälarenergis hållbarhetsredovisning till årets bästa. Läs den gärna på vår hemsida. Vi är naturligtvis väldigt glada och stolta över priset, men framför allt inspirerar det oss att fortsätta utveckla vår infraserivice mot än mer hållbara former i samverkan med våra kunder och andra intressenter. Tillsammans mot framtidens samhälle!

Magnus Hemmingsson
VD, Mälarenergi.

” Jag vill att våra kunder alltid ska få en härlig upplevelse i alla kontakter med oss, känna sig sedda, uppmärksammade och värdefulla.



Mälarenergi

Kundcenter: 021-39 50 50.
Sjöhagsvägen 3, Västerås
E-post: post@malarenergi.se
Hemsida: www.malarenergi.se
Postadress: Box 14, 721 03 Västerås

**BEHÖVER DU GÖRA EN FELANMÄLAN,
RING: 021-18 19 00**



Omslagsbild
Lasse Fredriksson

nonstop

Ansvarig utgivare och intern projektledare
Malena Bergroth, Mälarenergi
Redaktör, projekt- och produktionsledning
Lena Idh, Agenti AB

Form och original
Madelene Ulfberg, SNAP!

Tryckeri
Sörmlands Printing Solutions



5041-0004
Trycksak

Nonstop nr 3

Nonstop är Mälarenergis kundtidning. I den vill vi informera och sprida kunskap om energibranschen och hur vi tillsammans kan skapa en hållbar region. Varje dag, året om är vi en del av din vardag när vi levererar el, värme, vatten och snabba kommunikationslösningar hem till dig.

Nonstop är klassad som samhällsinformation och skickas därför ut som gruppårsändelse till alla hushåll i vår region.

Nästa nummer utkommer 29–30 december.

LÖS HÖSTKRYSET
VINN POCKETOGRAM
sidan 16–17

KUNDERBJUDANDE
ÄVENTYRET ALADDIN
sidan 27

Det doftar förfärligt av nybakat
bröd hos Skeppshandelns
Stenugnsbageri i Köping.



18-22

Att se, lyssna och kommunicera är grunden för en bra kundrelation, säger Claes Jonsson.



4-6

Lina Öberg arbetar för att
alla på Mälarenergi ska
ha lika rättigheter
och möjligheter.



12-13

24-25

Recept på ett frasigt
och klingande
klart vatten.



Mälarenergi har
många kanaler
för att kommunicera med
dig som kund.

7-11

Mälarenergi
i pilotprojekt för
schysst elhandel.

14-15



Vett och
etikett på din
toalett. Den
19 november
är det Världstoilettdagen.

28-29



BYGG DINA RELATIONER
PÅ BRA MÖTEN!



SE, LYSSNA OCH KOMMUNICERA!

– det är grunden för en bra relation.

Vad är det som gör att företagets kundrelationer utvecklas bra? Vilket ledarskap krävs för att medarbetarna ska engagera sig i kunderna och bidra till att stärka företagets varumärke?

TEXT: YVONNE BUSK. FOTO: LASSE FREDRIKSSON.

V i ställde frågorna till Claes Jonsson som arbetar med ledar- och medarbetarutveckling. Kundrelationer är ett specialområde och för några år sedan påbörjade han en doktorsavhandling i ämnet, men hade inte riktigt tålamodet för att bli klar. Han menar att egentligen byggs kundrelationer av samma stenar som alla relationer – att det finns en ömsesidig respekt, att man litar på varandra och att man har en bra kommunikation. Det gäller i såväl vänskaps-, kärleks- och familjerelationer, som i relationen mellan företag och deras kunder.

– En relation bygger på en rad möten, där vart och ett av dem bygger upp relationen, säger Claes och illustrerar resonemanget med en skiss som han brukar använda när han håller föredrag om kundrelationer. På en tidsaxel illustreras varje möte med en punkt. Den dagen det händer något oförutsett – man får ett dåligt bemötande – en leverans uteblir, någonting

fungerar inte – då gäller det att föregående möten har gjort relationen stark.

Men bilden är mer komplex än raden av enskilda möten längs en tidsaxel, understryker han och ritar in osorterade punkter utanför linjen. Andra aktörer finns i nätverket runt omkring och påverkar, till exempel medarbetare i det företag det gäller, eller konkurrerande företag.

Nöjda medarbetare är en viktig nyckel till bra kundrelationer, menar Claes och citerar en "guru" på området, Richard Branson som fritt citerat sagt: "Det är inte kunderna som är det viktiga. Ta hand om dina medarbetare, så tar de hand om dina kunder!"

Alltför ofta formuleras också klyschor i stil med "kunden är kung", "medarbetaren i centrum", utan att det betyder så mycket. En god relation till kunden handlar om att på allvar visa att man ser och månar om sin kund, anser Claes.

– Det kan handla om frissan som ringer upp en kund som inte varit där på ett tag

och talar om att nu börjar den bli ont om tider, eller bilverkstan som påminner om att det är dags att byta däck. Om man tar kontakt med schysst uppsåt så att kunden känner att han är viktig, stärks relationen. Själv bytte jag bank för en tid sedan. Jag kan förstå att den stora bank jag tillhörde tidigare inte tyckte att jag var en viktig kund, och jag vill vara hos någon som visar att jag är det, säger han.

Att sälja en bra produkt är givetvis grund för en bra kundrelation, men ibland kan det skilja väldigt lite mellan olika leverantörers produkt. Som till exempel Mälarenergi, som är en av många elleverantörer.

– Då kan det vara andra saker kunderna väger in. Hur man agerar när någonting inte fungerar är en viktig del i kundrelationen. Men jag kanske också gillar Mälarenergi för att de engagerar sig i samhällsfrågor och gör bra saker lokalt till exempel genom att samverka med idrottsklubbar, vara delaktiga i kulturevenemang och samverka med





skolorna i regionen. Att Mälarenergi har ett eget showroom på Ikea, där kundrådgivare finns på plats, är också ett bra exempel på att vara tillgänglig för personliga möten med kunderna, säger Claes.

Med dagens teknik finns många kommunikationsmöjligheter mellan företag och kunder. Det ger bättre möjligheter men kräver också mer.

– Öppnar man för kommunikation så måste man också ta vara på kundernas synpunkter. Även förslagen i en förslagslåda måste övervägas på allvar och dialoger måste följas upp. Men man har också ett

ansvar som kund att föra konstruktiva samtal och vända sig till rätt person eller instans. Det är till exempel inte rimligt att skälla ut konduktören när tåget är försenat. Ansvarat kanske inte ens ligger hos SJ i första hand, utan hos Banverket, eller ytterst hos politikerna. Det är viktigt för både företag och kunder att ha det perspektivet. Företag är inga isolerade öar utan ingår i det komplexa nätverk som utgör marknaden.

Claes har tidigare arbetat inom vitt skilda områden, allt från restaurangbranschen till den akademiska världen. Han har arbetat med en forskningsstudie om kundrelationer

och undervisat på Mälardalens högskola i olika kurser inom marknadsföring.

Just nu är han projektledare för etableringen av ett Science Center i Kokpunkten i Västerås, en planering som involverar många olika intressenter, bland andra Mälarenergi, Mälardalens Högskola, ABB och Västerås Stad.

– Det är ett händelserikt uppdrag som handlar mycket om kommunikation. Vi är ett team som jobbar med att undersöka hur detta stora projekt ska genomföras. Det är ju tänkt att centret ska bli en mötesplats för hela energibranschen, berättar han.

Att vara närvarande i mötet är A och O för företag som vill bygga en god relation till sina kunder, menar Claes Jonsson. Det handlar om att vara lyhörd och föra ut sina budskap – att se, lyssna och kommunicera.

Ge kunden gestalt – vem är hen?
Byt glasögon ibland och upptäck nya perspektiv.

Lyssna på kunden med stora öron.
Fånga upp kritik och se den som en möjlighet till utveckling.

Var tydlig i ditt budskap och lyhörd för respons.
Ställ frågor utifrån vad du hör – fördjupa samtalet.



SE



LYSSNA



KOMMUNICERA





ANNETTE
KUND-
CENTER-
CHEF

Kontaktvägarna till Mälarenergi är många.

SE ALLA
KONTAKTVÄGAR PÅ
SIDORNA 10-11

Mälarenergi har **cirka 140 000 kunder**. Alla är de unika. En del bor i villa andra i lägenhet. **De köper olika tjänster** från Mälarenergi, och vilka kontaktvägar de föredrar skiljer sig också åt.

FOTO: LASSE FREDRIKSSON.

Idag använder många kunder digitala kanaler i kontakten med Mälarenergi, medan andra vill ha kvar traditionella vägar som telefon och vanlig post. Därför erbjuder Mälarenergi en rad olika kontaktvägar, både in och ut.

De vanligaste ärendena gäller fakturor, att anmäla flytt, frågor om elavtal och det som rör stadsnät via Fibra. På Kundcenter får du snabbt svar på dina frågor. I stort sett alla ärenden klaras av vid en första kontakt. En kundundersökning som pågår löpande visar att Mälarenergis kunder är väldigt nöjda.

- Du kan mejla, chatta, ringa, ta kontakt via facebook eller besöka oss. Många kontakter bygger fortfarande på telefonsamtal, den kontaktvägen är därför viktig att behålla, säger Annette Andersson, chef för Kundcenter på Mälarenergi. Men vi räknar med att digitalisera ännu mer så att kunderna enkelt ska kunna få hjälp med fler ärenden på hemsidan. Kunder som vill träffa en rådgivare personligen är förstås alltid välkomna in till oss.

Kundcenter på Sjöhagsvägen 3 i Västerås är öppen vardagar 8-16.30.



**PERNILLA
KUND-
RÅDGIVARE**



– Det bästa med mitt jobb är kontakten med kunderna och att ingen dag är den andra lik, säger kundrådgivaren Pernilla Jernström.

Mellan tre och fem timmar av arbetsdagen tar Pernilla emot telefonsamtal, chattsamtal och svarar på facebookinlägg. Övrig tid jobbar hon åt bolagets olika affärsområden. Det innebär att man som kundrådgivare blir väl insatt i hela organisationen och i Mälarenergis verksamhet. De måste vara uppdaterade och kunna mycket om mycket. Kundrådgivarna har kontakt med alla affärsområden, men allra mest med elhandel, elnät och Fibra.



**LIZA
ENERGI-
RÅDGIVARE**

– Vi ger personlig rådgivning och det är kul att se att våra råd får resultat – att kunderna verkligen kan minska sin energianvändning, säger Liza Liwiz-Yacoub, energirådgivare.

Mälarenergis energirådgivare hjälper kunder som hör av sig med frågor om och vill minska sin energianvändning. De är också ute och träffar kunder på mässor och andra evenemang. Förutom mässor kan det handla om boskolan Bo i Västerås, guidning i Solparken eller på Kraftvärmeverket. Sommartid åker de runt med husbil i regionen. Energirådgivarna finns även i Mälarenergis showroom på Ikea där kunderna kan prata en stund i en avslappnad miljö.



**FILIP
BREDBANDS-
RÅDGIVARE**

Vilka är de bästa tekniklösningarna för ett hem med fiber installerat? Det är frågor som bredbandsrådgivarna på Fibra kan hjälpa till med.

– Snart är det lika självklart att ha fiber i huset som att ha el och vatten, säger Filip Romeling, marknadskommunikatör på Fibra, som driver och utvecklar stadsnäten i Västerås, Eskilstuna, Arboga, Hallstahammar och Strängnäs.

När ett hushåll väl anslutits uppstår frågor kring hur tekniken ska utformas i hemmet. Det kan handla om att välja rätt router för att få bästa mottagning, eller vilken kapacitet man behöver för att få ett väl fungerande internet.

– Det gäller att anpassa det tekniska efter varje hushåll. En barnfamilj där flera personer vill utnyttja nätet samtidigt har helt andra behov än en ensam person som kanske bara vill läsa sin tidning på nätet, säger Filip.

Fibras nät är öppet. Det innebär att den som ansluter sig fritt kan välja leverantörer av TV, telefoni och andra tjänster.

– Fiber är motorvägen, sedan väljer du vilken bil du vill köra på den, förklarar Filip.

**Fiberfredag 27 oktober klockan 10–18
i Mälarenergis showroom på IKEA**

Vill du veta mer om Fibra, om stadsnätet och vilka tjänster som finns? Då är du välkommen att besöka Mälarenergis showroom på IKEA. Bredbandsrådgivarna bjuder på fiberfralla, svarar på frågor och ger goda råd.



ANNA MÄLAR- ENERGI PÅ IKEA

– Fördelarna med att finnas på Ikea är att vi träffar många kunder spontant, säger energirådgivaren Anna Malmström.

Det är snart fyra år sedan Mälarenergi flyttade in på Ikea i visningslägenheten som kallades *Energismarta hemmet*. Här kunde kunderna bland annat få råd om olika energismarta lösningar, anmäla flytt och teckna elavtal. I somras var det dags för ombyggnad på Ikea, samtidigt som man gjorde en utvärdering av hur samarbetet fungerat hittills.

– Fördelarna med att finnas på Ikea är att vi blir mer lättillgängliga eftersom många rör sig där, menar Anna Malmström, energirådgivare. Att behöva åka till Mälarhuset för att träffa oss känns lite mer omständligt för många, säger hon.

Mälarenergis unika samarbete med Ikea har fungerat som man hoppades på. Nu

fortsätter alltså samarbetet, men med en ny plats i varuhuset. Mälarenergi har nu fått ett eget showroom i anslutning till lampavdelningen på nedre plan i varuhuset där placeringen är mer naturlig och syns bättre.

Även Ikea uppskattar placeringen eftersom lampavdelningen är en bra miljö för att få energismarta tips.

– Vi kan hjälpa kunder att välja belysning så länge det handlar om bra energianvändning. Men vi är tydliga med att tala om att vi jobbar på Mälarenergi. Börjar samtalet handla mer om design hjälper vi dem att hitta Ikeapersonal som kan svara på sådana frågor, avslutar Anna.

Mälarenergi på Ikea

Fyra produkter har Mälarenergi valt att visa upp i sitt nya showroom på Ikea – en fjärrvärmeväxlare, en solpanel, en laddbox för hemmaladdning av elbil och en användarnod för fibernät.

Här finns även en del material i form av broschyrer för den som vill informera sig mer om till exempel solcellspaketet eller en fibernätanslutning.

Personalen här kan också hjälpa till med alla vanliga ärenden som Kundcenter sköter, som frågor om fakturan, flyttanmälan och teckna elavtal.

Mälarenergi finns på plats vardagar klockan 10–18 och under helger 10–17.





Hur vill du ha kontakt med Mälarenergi?

Besök Kundcenter

Mälarenergis kontor finns i Mälarhuset på Sjöhagsvägen 3 i Västerås. Receptionen är öppen 8-16.30 på vardagar.

Mälarenergi finns även på Ikea i Västerås, i anslutning till lampavdelningen på nedre plan. Personal finns på plats vardagar 10-18 och helger 10-17.



Ring Kundcenter

021-39 50 50

Kundcenter finns tillgängliga på telefon vardagar 8-18. Om du inte bor i Västerås, Hallstahammar, Köping, Arboga eller Kungsör, ringer du 08-448 25 80.



Telefon felanmälan

021-18 19 00

Får du problem med värme, el, vatten eller avlopp kan du göra en felanmälan dygnet runt hos Mälarenergis driftcentral. Hit ringer du också om du ser farlig skadegörelse på till exempel elskåp eller om du upptäcker läckor eller andra fel.

www.malarenergi.se



På Mälarenergis webbplats finns det mesta du kan behöva samlat. Det viktigaste är kanske att du kan logga in till Mina sidor och kontakta Kundcenter. Men här finns även information om produkter och tjänster, du kan teckna elavtal och anmäla flytt. För dig som bygger hus finns all information samlad på ett ställe så att du inte missar något steg i processen. Och för skolan finns en egen avdelning som berättar om hur vattnet och elen fungerar.

Mina sidor

Är du kund hos Mälarenergi har du automatiskt ett konto på Mina Sidor, helt kostnadsfritt. Här kan du enkelt sköta dina ärenden hos oss. Dygnet runt, året om.

På Mina sidor kan du bland annat:

- Se användning och kostnad för el, vatten, värme, stadsnät etc.
- Anmäla flytt.
- Se dina fakturor.
- Anmäla dig för att få störningsinformation.
- Ta ut rapporter på din användning.
- Byta till elektronisk faktura.
- Lämna mätarställning för din vattenmätare.

Nyfiken på vad som händer?

Följ bloggen!

Bloggen

På blogg.malarenergi.se kan du läsa artiklar och spaningar om infraservice, hållbarhet, forskning och utveckling.

YouTube

På YouTube kan du titta på informations- och reklamfilmer från Mälarenergi.



post@malarenergi.se

På kvällarna, när Kundcenter är stängt, kan det vara praktiskt att mejla in dina frågor eller synpunkter och få ett svar inom några dagar.



Fakturan

På fakturan redovisas tydligt kostnader för den egna användningen. Här kan du se stapeldiagram över din användning månad för månad och jämföra med motsvarande månad året innan. Du kan välja att få fakturan digitalt eller i brevlådan.

Här är några av de möjligheter som finns.

Störningsinformation

Få en avisering direkt i din mobil om det skulle bli el-, vatten- eller värmeavbrott som rör just din fastighet. Via ett sms eller mejl får du veta att en störning uppstått i leveransen och när den beräknas vara åtgärdad. Tjänsten är helt kostnadsfri och du beställer den via Mina Sidor på Mälarenergis webbplats.



Twitter

Twitter är en nätverkstjänst och mikroblogg. För närvarande lägger Mälarenergi ut sina pressmeddelanden här.



Instagram

Följ oss på Instagram. Här lägger vi ut bilder från våra kundevent och annat som händer på Mälarenergi.

Facebook



Facebook är en kanal för att snabbt nå ut med information när något hänt. Det kan gälla avbrottsinformation som snabbt behöver spridas i ett område. Men det kan också handla om aktuell information. Det går bra att skriva till oss via Facebook. Kundcenter kan svara på dina meddelanden vardagar klockan 8-18.



Chatt

Vill du hellre skriva än ringa kan du chatta med Kundcenter via hemsidan. Du kan både ställa frågor på den öppna chatten eller via meddelandefunktionen.

Fibra



Allt du behöver veta om stadsnät finns på www.fibra.se.

Här kan du läsa om anslutning, vilka tjänsteleverantörer som finns samt support och driftinfo. Fibras kundcenter är öppet vardagar 8-17 och har telefonnummer 0771-375 375.



Jobba på Mälarenergi

Mälarenergi letar alltid efter duktiga medarbetare som vill vara med och göra närområdet – och världen – lite bättre. På hemsidan under *Jobba hos oss* hittar du lediga tjänster, och du kan prenumerera på lediga jobb. Här finns också information för studenter om examensarbete, sommarjobb och praktik.



Nonstop

Tidningen Nonstop delas ut i brevlådan till alla kunder fyra gånger per år. Där finns, förutom praktisk information, reportage och artiklar som speglar Mälarenergis hela verksamhet, även sådant som du som kund normalt inte hör talas om. Det kan handla om miljösatningar och projekt som görs i samverkan med andra samhällsaktörer, satningar på nya energislåg, prisförändringar och utblickar i omvärlden, bland mycket annat.

Energi-rådgivning

Energirådgivarna på Mälarenergi svarar gärna på frågor om el och energi och hur du kan bli energismart. Du kan boka en telefontid med dem på Mälarenergis hemsida. Rådgivningen är kostnadsfri.



MÅNGFALD
OCH
JÄMSTÄLLDHET

Vi behöver kvinnor och män, svenskfödda och utlandsfödda i vår verksamhet.

Medarbetare med olika erfarenhet och perspektiv är avgörande om vi ska utvecklas som företag, skapa trovärdighet hos våra kunder och vara en bra arbetsgivare. LINA ÖBERG, HR-CHEF PÅ MÄLARENERGI.



På Mälarenergi ska alla ha lika rättigheter och möjligheter.

TEXT: YVONNE BUSK. FOTO: LASSE FREDRIKSSON.

Mälarenergis mångfaldsstrategi innebär bland annat att man strävar efter att rekrytera människor med olika bakgrund, utan att tillämpa kvotering.

– Kompetens, utbildning och personliga egenskaper är det vi sätter främst. Men skulle vi få två sökande – en man och en kvinna – som är helt likvärdiga anställer vi det kön som är underrepresenterad i den arbetsgruppen som det gäller, enligt vår rekryteringsstrategi. En kandidat vill ju inte ha jobbet på grund av kön, utan för sina

kvalifikationer, säger Lina Öberg, HR-chef på Mälarenergi.

Mälarenergi har i många år arbetat för att uppmuntra tjejer att satsa på tekniska yrken. Det går framåt, men det finns en del att göra på det området.

Att rekrytera medarbetare med utländsk bakgrund är också en viktig del av mångfaldsarbetet, menar Lina.

– År 2020 kommer, enligt prognosen, var femte person i Sveriges befolkning att vara invandrare, eller barn till invandrare. Så ser samhället ut och vi bör spegla det i vår organisation. Det handlar om att möta våra

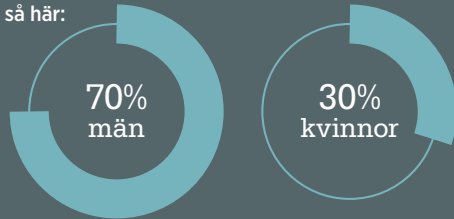
kunder med trovärdighet, om att få in nya perspektiv och därmed skapa ett bra innovationsklimat. Om alla som jobbar i en organisation har samma perspektiv och erfarenheter sker ingen utveckling.

Ett rättesnöre i Mälarenergis mångfaldsarbete är diskrimineringslagen som säger att ingen får missgynnas på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

– Lagen ställer självklart krav på oss, men den ger oss också inspiration och stöd i vårt mångfaldsarbete, säger Lina.

Kvinnor och män

Målet på sikt är att ha en jämn könsfördelning i bolaget. Ett realistiskt mål för de närmaste åren är 40 % kvinnor och 60 % män. Idag ser det ut så här:



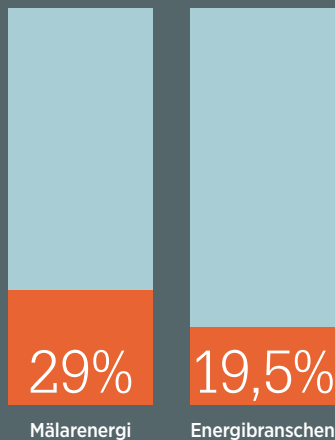
Kvinnors medellön

Kvinnornas medellön är 98,5 % av männens medellön (2015 års löner) i lika eller likvärdiga arbeten inom Mälarenergikoncernen.



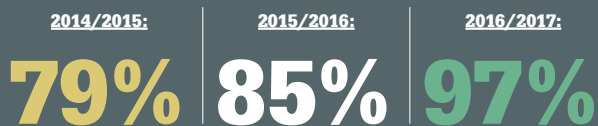
Andel kvinnliga chefer

Idag är 29 % av cheferna inom Mälarenergi kvinnor, jämfört med 19,5 % i energibranschen i stort. Målet är att öka andelen kvinnliga chefer, men någon exakt siffra för detta är inte fastställd.



Individuell utvecklingsplan

Mälarenergi har som mål att 95 % av medarbetarna ska ha en individuell utvecklingsplan. 2016 nådde man 97 %.



Föräldraledighet

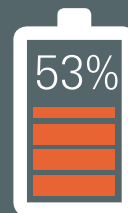
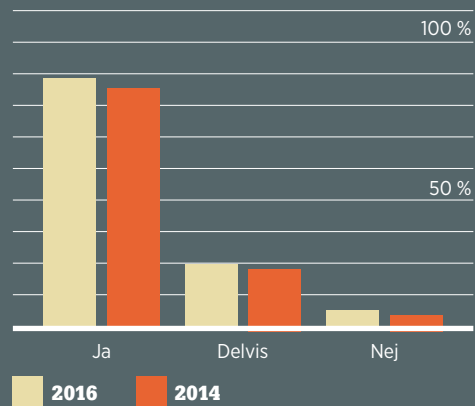


Alla som får barn har laglig rätt att vara föräldralediga i totalt 480 dagar.

Som partner har du rätt att vara föräldraledig vid förlossningen och att därefter ta ut upp till 240 dagar.

Föräldraskap och arbete

Så här svarade Mälarenergis medarbetare på frågan om de känner att företaget underlättar för de anställda att kombinera arbete och föräldraskap:

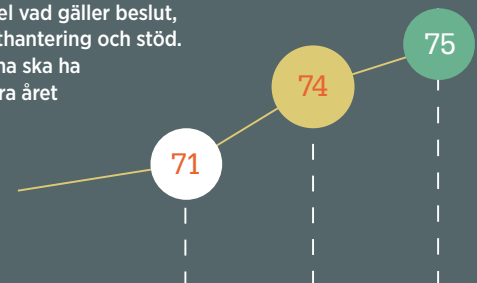


Energi kvar?

53 % av de anställda svarar att de upplever att de har energi kvar efter arbetsdagens slut.

Ledarindex

Varje år görs en medarbetarundersökning där personalen får säga hur man uppfattar sin chef, till exempel vad gäller beslut, samarbete, konflikthantering och stöd. Målet är att cheferna ska ha minst 75 i snitt, förra året höjdes snittet från 71 till 74.





Eva Söderberg, affärsområdeschef,
och Susanna Hammarberg, avdelningschef
försäljning och marknad på Mälarenergi
Elhandel.

Mälarenergi i pilotprojekt för schysst elhandel.

Mälarenergi är **ett av fyra elhandelsföretag** som ingår i Energi-företagen Sveriges pilotprojekt Schysst elhandel. Projektet ska mynna ut i en **certifiering av elhandelsföretag** som på det sättet kvalitetssäkrar sina säljaktiviteter.

TEXT: YVONNE BUSK. FOTO: LASSE FREDRIKSSON.

Certifieringen ska bidra till att fler elkunder känner sig trygga i sitt val av såväl elavtal som elhandelsföretag. De ska vara tydligt vad de köper och vad avtalet innebär. Bakgrunden är att myndigheter under flera år riktat kritik mot elbranschens säljmetoder, särskilt inom telefonförsäljning och försäljning på gator och torg.

Att delta i pilotprojektet handlar för Mälarenergis del om att få svart på vitt på att kvalitetsarbetet håller hög nivå, men även om att få upp ögonen för vad som kan förbättras.

– Vi vill visa att vi är en elhandlare som kunden tryggt kan lita på och att vi följer de lagar och regler som finns. Just för att det förekommer aktörer som bedriver försäljning på ett tvivelaktigt sätt är det viktigt för oss att få verifierat från en extern part att vi arbetar på ett bra sätt för våra kunder. I projektet blir också vår verksamhet granskad så att vi får syn på eventuella saker som går att förbättra, säger Eva Söderberg, affärsområdeschef på Mälarenergi Elhandel.

Efter genomgång och genomförande av eventuella förbättringsåtgärder blir bolaget certifierat som ett Schysst elhandelsföretag. Genomgången ska göras under hösten och vara färdig i november. 16 kriterier ligger till grund

för certifieringen. Revisionen görs av en extern revisionsfirma, alltså varken av Mälarenergi eller av branschorganisationen, Energiföretagen Sverige, som startat pilotprojektet.

Att det förekommer en hel del tvivelaktiga försäljningsmetoder på marknaden skapar misstänksamhet hos kunderna. Det märker även Mälarenergi av i sina säljkontakter, enligt Susanna Hammarberg, avdelningschef försäljning och marknad på Mälarenergi Elhandel.

Det finns en misstänksamhet mot telefonförsäljning och det gäller nog inte bara mot elhandelsföretag.

– Vi har ett kontinuerligt kvalitetsarbete för att säkerställa att säljsamtalen genomförs på ett bra sätt. Vi lyssnar varje vecka igenom ett slumpmässigt urval för att säkerställa att det inte förekommer några tvivelaktiga inslag, säger hon.

Under Susannas tre år som chef har det hänt en enda gång att någon tagit kontakt med henne för att han var missnöjd. Det gällde ett avtal Mälarenergi tecknat med hans son som hade en lätt funktionsnedsättning.

– Hans funktionsnedsättning var ingenting som märktes i säljsamtalet, men naturligtvis annullerade vi det avtalet. Den röda råden och grunden i vårt arbete är att ha ett systematiskt kvalitetsarbete, säger Susanna Hammarberg.



Eva Söderberg, affärsområdeschef
Mälarenergi Elhandel, svarar

Elpriserna stiger nu. Vad är det som händer?

Framför allt två faktorer orsakar det. I Sverige renoveras flera kärnkraftverk under september samtidigt som en kabel från Norge som levererar el inte har full kapacitet. Vi får el främst från Norge när Sverige, som nu, inte själva kan producera det vi behöver. Värdet påverkar också elpriset, men just nu är det främst dessa två faktorer som gjort att priset stigit.

Hur påverkas elmarknaden när kärnkraften avvecklas?

Den frågan går inte att besvara idag. Inga beslut är fattade.

Vi vet inte när all kärnkraft är borta, vilka alternativ som är aktuella då, eller hur överföringskapaciteten ser ut. Vi har idag en nordisk elmarknad och är sammankopplade med andra länders elnät. Fler sammankopplingar kommer att påverka prisnivån i framtiden.

Vad kan man göra om man har rörligt pris och känner sig osäker nu?

Det beror mest på hur man är som person. Vill man vara trygg ska man ha ett fast pris. Då påverkas elkostnaden inte av något annat än den egna användningen. Vill man ändå ha ett rörligt pris, men gardera sig för vad som händer när det blir kallt, kan man vinterprissäkra sin el.



” Vi bakar varje natt, och vi går ju inte precis den lätta vägen. Här tar vi inga genvägar, men det är så här vi vill arbeta, ärligt och från grunden.
MARKUS JOHANNISSON.

Med passion för det äkta och ursprungliga.

Det doftar förföriskt av nybakat bröd när man öppnar dörren till Skeppshandelns Stenugnsbageri på Östra Långgatan i Köpings äldre kvarter. Frestande bakverk av alla de slag lockar i disken. Till lunch kan man bland annat få en hamburgare, soppa eller sallad. Med passion för det äkta och ursprungliga har Nicolai Vrbanc och Markus Johannisson förverkligat sin drömverksamhet.

TEXT: KRISTINA GREFBERG FOTO: LASSE FREDRIKSSON

På fem år har Nicolai och Markus byggt upp sin hantverksmässiga bageri-, café- och restaurangrörelse. Två år i rad har bageriet fått utmärkelser i White guide Café. Men vad är hemligheten bakom framgången?

– Mjölet, svarar Nicolai direkt. Vi gör som man gjorde förr i tiden, bakar allt bröd med naturliga råvaror, det handlar om svenskt, kravmärkt och ekologiskt mjöl. Det finns många svenska kvarnar som skonsamt mal svenska sädeslag av urvetetyp. Dagens konsumenter är medvetna, man väljer bort industriproducerade varor bakade på industriellt mjöl med tillsatser till förmån för det sunda och ursprungliga.

Med en barutbildning i bagaget flyttade Nicolai från Köping när han var 18 år. Under många år arbetade han på platser som London, Oslo, Göteborg och Grekland. I Oslo byggde han upp egna verksamheter inom krognäringen under 14 år. Men sen

Nicolai Vrbanc och Marcus Johannisson framför stenugnen där nattens surdegsbröd bakats.

Kökschefen Petter Oscarsson, Marcus Johannisson och Nikolai Vrbanc utanför Skeppshandelns Stenugnsbageri som ligger i ett av Köpings äldre kvarter.



längtade han hem till Köping. Där fanns svågern Markus, bagarmästare med 26 års erfarenhet som bagare och konditor från flera bagerier i Västmanland.

- Vi var båda två trötta på halvfabrikat och mixer och ville skapa något unikt, säger Markus. Så vi började leta lokal i hemstaden och hittade den gamla skeppshandel som har både själ och känsla. Renoveringen tog ett år, men nu finns här bageri, restaurangkök, café- och lunchservering. Vi har förverkligat vår dröm, helt enkelt.

Allt bröd bakas i den stora stenugnen med två våningar i en värme upp till 280 grader. Stenhällen ger fylliga, saftiga och hållbara bröd med en knaprig skorpa.

Ugnen kräver en hel del energi, likaså restaurangköket, och de har valt Mälarenergi som elleverantör.

- Vi fick direkt ett bra samarbete och god personlig kontakt med Mälarenergi här i Köping när vi skulle göra våra elinstalla-



tioner, så det var ingen tvekan om vilken elleverantör vi skulle välja, säger Nicolai. För oss är det viktigt med närheten till en lokal leverantör även när det gäller el.

Det är Markus som går upp mitt i natten för att skapa det unika brödet som har en jäsnings tid på 18 timmar upp till tre dygn. Han arbetar ständigt med fyra dagars framförhållning så att det alltid finns färdigjasta degar att sätta in i ugnen.

- Vi har två surdegar i bageriet, en på råg och en på vete, berättar Markus. Nu är de sex år gamla och matas varje dag. Våra råvaror gör stor skillnad i bakkingsprocessen, men också för konsumenten.

Surdegen är långtidsjäst i en naturlig jäsningsprocess där näringen kommer fram till fulla. De färdiga bröden innehåller magnesium, järn och zink som är bra för tarmen och ger god mättnadskänsla.

- Vi bakar varje natt, och vi går ju inte precis den lätta vägen, säger han skrattande. Här tar vi inga genvägar, men det är så här vi vill arbeta, ärligt och från grunden.

Det kan ju tyckas vara en utmaning att verka i en småstad, men efterfrågan är stor, allt säljs slut varje dag. Så nu planeras en utökning av rörelsen.

- Vi har många stamgäster, och kunder reser hit till och med från Stockholm och storhandlar, ett bevis på att vi gjort rätt. Livsmedelsbutiker, restauranger och hotell i närområdet har visat stort intresse för våra produkter, idag säljs till exempel våra hamburgerbröd på Ica Vallby i Västerås och flera restauranger serverar vårt bröd, berättar Nicolai.



Här bakas allt bröd med naturliga råvaror, det handlar om svenskt, kravmärkt och ekologiskt mjöl.

Skeppshandels Stenugnsbakeri har idag sju fast anställda och tar ofta in extrapersonal vid större beställningar och evenemang. Kökschefen Petter Oscarsson ansvarar för restaurang- och cateringdelen, och även här jobbar man med produktion på hög nivå, inga halvfabrikat och mycket miljötank med noga utvalda produkter utan långa transporter. Ett exempel är den populära hamburgaren. Brödet bakas med

krav-mjöl från Varbro kvarn, köttet tas från Eriksgården i Munktorp, bacon kommer från Svarthälls säteri i Kungsör och dressingen tillverkas från grunden.

- Varje tugga av hamburgaren bidrar till närområdet, säger Nicolai. Bland våra storsäljare är det matbrödet med valnöt och tranbär som toppar tillsammans med kaffebrödet Nötfrestelsen. Man ska göra det man är bra på, så blir resultatet också bra.

SÅ HÄR GÖR DU EN SURDEGSSTART



Steg 1

100 g vetemjöl
100 g grahamsmjöl
50 g russin
1 tsk honung
2 dl vatten (45 grader)

Blanda ingredienserna i en väl rengjord behållare som är så pass stor så att du kan fylla den till hälften med degen och röra om i den. Rör om med gaffel tills det bli en trögflytande slät smet.

Surdegsstarten ska fyllas till hälften i en burk och ställas i rumstemperatur med locket på glänt så luftens bakterier når smeten. Låt det stå i fyra dagar i ca 30 grader. Rör om och skaka burken morgon och kväll. När den börjar bubbla är det dags för steg 2.

Steg 2

150 g vetemjöl
150 g grahamsmjöl
2 del vatten (45 grader)

Tillsätt nu detta och rör om. Låt vila i två dagar. Efter en dag är den bubblig men dag två är den klar.

Förvara sedan surdegsstarten i kyl med tätslutande lock. Din surdeg behöver sen matas ungefär en gång i veckan med 1-2 matskedar mjöl och 0,5 dl vatten, då kan den leva i årtal. För varje dag som du matar din surdeg tar det kortare tid för den att börja bubbla. En frisk och mogen surdeg brukar börja bubbla 2-3 timmar efter matningen.

SURDEG - EN LEVANDE KULTUR SEDAN 6 000 ÅR

Surdegen sägs ha sitt ursprung i det forna Egypten. En surdeg är en sorts syrlig basdeg, en kultur som innehåller levande jäst och mjölksyrebakterier. Surdegen görs i olika steg under några dagar. Därefter kan man baka surdegsbröd som då görs av surdegsbas, ljummet vatten, rågmjöl, vetemjöl och salt. Surdegsbröd har lång hållbarhet och håller sig färskt i minst en vecka och ännu längre i kylskåp.

När man väl skapat en surdegskultur "matar" man den bara med lite mjöl och vatten någon gång i veckan. På så sätt håller man igång den.

Surdegsbröd är inte bara gott och naturligt. Det ger även hälsosamma effekter eftersom det mättar bra och innehåller probiotika, det vill säga naturliga mjölksyrebakterier, som motverkar stressmage och stärker immunförsvaret. Surdegar är kreativa källor som ger oss obegränsade möjligheter att skapa bröd för olika smaker och önskemål. Allt kan bakas med surdeg och allt blir gott. >>



RECEPT PÅ BAGERIETS POPULÄRA SURDEGSBRÖD MED TRANBÄR OCH VALNÖTTER.



Ingredienser

1 600 g vetemjöl
1 000 g vatten
500 g vetesurdeg
20 g ekologisk jäst
50 g havssalt
150 g tranbär
90 g valnötter

Gör så här:

Blanda ihop allt (utom salt) långsamt i 3 minuter. Fortsätt blanda i 6 minuter med högre hastighet. Håll i saltet och blanda i hög hastighet ytterligare 2 minuter. Lägg degen i en inoljad plastbunke och låt den vila i kylan till nästa dag. Forma degen till önskad form/former och låt bröden vila i rumstemperatur i ca 1-2 timmar.

Värm ugnen till 270°. Ställ in bröden och sänk temperaturen till 200° och grädda i cirka 40 minuter (innertemperaturen på brödet ska vara 98 grader).

Tips: Sätt in en plåt eller form med 1/2 dl vatten i botten av ugnen. Vattnet förångas och ger brödet en fin skorpa.

 Klipp ur kupongen och ta med till Skeppshandelns Stenugnsbageri.

ERBJUDANDE TILL DIG SOM ÄR KUND HOS MÄLARENERGI.

Få en dessert! Köp en hamburgare med lokala ingredienser så får du en äppel- och rabarberpaj på köpet.



Hamburgerbrödet bakas med mjöl från Varbro kvarn, köttet kommer från Eriksgården i Munktorp och bacon kommer från Svarthälls säteri i Kungsör. Dressingen tillverkas från grunden i köket.

För att utnyttja erbjudandet, klipp ur kupongen och ta med till Skeppshandelns Stenugnsbageri. Erbjudandet gäller till och med 30 november.

Adress: Östra Långgatan 35, Köping
Öppet: tisdag-fredag 9-18, lördag 9-15, söndag-måndag stängt.

ÄPPEL- OCH
RABARBERPAJ
MED VANILJKRÄM
PÅ KÖPET!



Ceremonin som markerade starten för Block 7 var en eldig show där en låga flyttades med olika medel och lagarbete.

Första spadtaget för Block 7.

Nu har bygget av Västerås nästa kraftvärmeblock, Block 7, satt igång. I början av oktober togs det första spadtaget vid Norra Seglartgatan där anläggningen kommer att ligga.

Genom att ta vara på resurser som annars skulle gått till spillo har Västerås lyckats minska sina utsläpp rejält under senare år. Mycket kan vi tacka fjärrvärmerna för. Och förstas att hela 98 procent av alla hushåll i

Västerås har fjärrvärme. Tillsammans gör västeråsarna en viktig insats för klimatet.

Med den nya anläggningen Block 7 har Mälarenergi satt upp sitt mest ambitiösa miljömål någonsin – att om tre år enbart använda förnybara och återvunna bränslen.

Block 7 kommer att elda träavfall, omkring 200 000 ton trämaterial per år. Från och med år 2020 blir det därför möjligt för

Mälarenergi att fasa ut fossila bränslen som kol och olja.

På plats vid första spadtaget fanns politiker från Västerås stad samt Mälarenergis styrelse, kunder, Mälarenergis personal och leverantörer för de olika delarna av anläggningen. Deltagarna fick vara med om något historiskt: början på en ny era utan kol och olja. I och med Block 7 är vi ett steg närmare en förnybar framtid.

Många är nyfikna på Mälarenergi.

Det är populärt att göra studiebesök på Mälarenergi. Förra året ville cirka 4 000 besökare veta hur Mälarenergis infraserviceverksamhet fungerar. 3 000 av dessa besökte Kraftvärmeverket där de fick veta mer om hur det går till att göra el och fjärrvärme.

Intresset för att besöka den nya anläggningen Block 6, där Mälarenergi bereder och omvandlar avfall till energi, är stort. Här tar man emot cirka 480 000 ton försorterat avfall per år. Av detta sorteras ytterligare cirka 80 000 ton ut, till exempel metall, glas och porslin. Anläggningen är världsunik och förra året kom besökare från bland annat Kina, Ryssland, Pakistan, Finland och England.

De allra flesta som besöker Kraftvärmeverket är dock från regionen. I våras kom ett gäng från Lernia som utbildar sig inom VVS.

– Jag är fascinerad över hur stort det är och att allt är så automatiserat. Det var ett mycket intressant studiebesök och en spännande 3,2 kilometers promenad genom anläggningarna, säger Raoul Vänerholm på Lernia, som bokade studiebesöket.



Flera av besökarna tyckte det var häftigt att se mottagningsbunken för avfallet och hur avfallet blir till bränsle. Många var också imponerade av hur rent det var i lokalerna.

– Det här är ju potentiella framtida medarbetare hos oss, säger Kenta Nerén, guideansvarig på Mälarenergi. Vi vill gärna visa våra anläggningar och ge en bild av hur det kan vara att arbeta här hos oss.



LERNIA PÅ
STUDIEBESÖK!



Varje dag producerar gänget på Hässlö vattenverk ungefär **40 miljoner liter färskt kranvatten**. Det motsvarar ungefär 6000 badkar i timmen. Men innan vattnet kommer till din kran genomgår det **en lång process** där det renas och smaksätts till ett av våra absolut viktigaste livsmedel.

Det är inte en slump att Mälarenergis dricksvatten smakar gott och är ett av världens absolut bästa. Dricksvattnet i ditt glas har under cirka tre veckor gjort en lång resa. Det började i Mälaren för att sedan ta vägen förbi Hässlö vattenverk. Där renades vattnet i flera steg med bästa möjliga teknik. Efter reningen fick vattnet långsamt sippra ner genom Badelunda rullstensås. I åsen försvann sjösmaken och mineraler tillfördes i vattnet. Därefter pumpades det upp till Hässlö vattenverk igen för en sista kontroll och smaksättning innan det skickades ut i det stora ledningsnätet för att till slut hamna i din kran.

ETT FRASIGT OCH KLINGANDE KLART VATTEN!

Branschorganisationen Svenskt Vatten arrangerar vart femte år en kranvattentävling. En smaksäker jury letar då efter fräschör och renhet i jakten på Sveriges godaste kranvatten. Man tittar även på om vattnet är hårt eller mjukt, luktar något, om det finns smak av blöta stenar och myr. Vattnet får inte heller vara för neutralt, då blir det tråkigt, det ska ha karaktär och balans.

I senaste tävlingen utsåg juryn Mälarenergis vatten till Svealands godaste samt näst bästa kranvatten i hela Sverige efter vinnarvattnet från Bromölla. Det fina omdömet blev *Ett frasigt och klingande klart vatten*.

Så här gör Mälarenergi Svealands godaste vatten:

Råvatten

Vatten tas från Mälaren. Vattenintaget ligger på 6 meters djup i Västeråsfjärden, norr om Björnöen.

Från råvattenintaget leds vattnet till en pumpstation som leder in det i vattenreningsverket som ligger på Badelundaåsen.

Vattnet passerar genom silar som tar bort grövre föroreningar.

Kemisk fällning och filtrering

I en serie flockningsbassänger bildas under långsam omrörning snöflingeliknande flockar som drar till sig föroreningarna i vattnet.

I sedimenteringsbassängerna sjunker flockarna till botten och bildar slam som pumpas till avloppsreningsverket.

Efter sedimenteringsbassängerna passerar vattnet genom sandfilter.

Infiltration

Efter reningen inne i vattenverket leds halva vattenmängden ut till infiltrationsdammar, där får vattnet sakta sjunka ner i Badelundaåsen och bilda konstgjort grundvatten, resten går till Fågelbacken. Infiltrationen gör att vattnet får bättre smak och jämnare temperatur.

Vattnet i grusåsen rör sig långsamt mot grundvattenbrunnar (produktionsbrunnar) som är utplacerade längs med åsen. Härifrån pumpas vattnet tillbaka in i vattenverket.

Distribution

På Hässlö vattenverk desinficeras vattnet med UV-ljus och klor samt pH-justeras med kalk.

Vattnet korttidförvaras i en reservoar i väntan på att transporteras ut på ledningsnätet.

Från lågreservoaren pumpas varje dag cirka 40 miljoner liter renat vatten via en högtryckspumpstation ut i ledningsnätet, som i sin tur är ungefär 73 mil långt.



Badelundaåsen

Innan dricksvattnet når din kran får det långsamt rinna genom Badelundaåsens alla skikt. Här bildas ett konstgjort grundvatten med naturliga salter och mineraler.

JORD

SAND

GRUS

BLOCKSTEN

BERGGRUND

+ SALTER

+ MINERALER

- BAKTERIER

- PARASITER

Renat och smaksatt vatten går vidare till Hässlö vattenverk ytterligare en gång för desinficering och pH-justering.

Kom och fira infraserVICEN 8 november.

MÄLARENERGI
BJUDER PÅ
WRAPS.

**Kom förbi uteserveringen
vid restaurangen Mangia-
Mi på Smedjegatan i Väs-
terås den 8 november.
Filmen är ungefär två
minuter och visas nonstop
mellan 11 och 12.30.**

**Medan du tittar på filmen
bjuder Mälarenergi på
wraps.**

Infraservice är alla de tjänster och funktioner som får samhället att fungera smidigt. I november uppmärksammar Mälarenergi infraserVICEN genom att visa en film som förklarar Mälarenergis alla roller i samhället idag, och de utmaningar vi ställs inför imorgon.

1 000 laddare på samma kort med Laddregion Mälardalen.

**Tillsammans med företaget Charge & Drive kan Mälarenergi erbjuda dig med elbil över 1000 laddare i Norden.
Alla är tillgängliga med laddkortet som du får när du skapar ett konto på Laddregion Mälardalen.**



Mälarenergi har nu ett 30-tal laddpunkter i regionen och fortsätter bygga ut i snabb takt. Nu byggs nya laddstationer i Hallstahammar, Kungsör och Arboga. Totalt kan fem bilar ladda samtidigt på en laddstation – en på snabbaddaren och fyra på de vanliga laddstolparna. Dessutom satsar Mälarenergi på att ytterligare 15-20 laddpunkter ska byggas i Västerås och Köping innan årets slut.

Med ett medlemskap i Laddregion Mälardalen får du tillgång till en ny smidig betalösning. Dessutom får du via en webb-app i din telefon bland annat en karttjänst där du kan se alla laddare i realtid.

Målet med satsningen på laddstationer är att skapa en infrastruktur som möjliggör användandet av elbilar i Mälardalsregionen. Det bidrar till att ytterligare sänka utsläppen av koldioxid, men också till att stärka regionens attraktionskraft.

– Vi skapar förutsättningar för en hållbar utveckling inom fordonsanvändandet. Det är viktigt att det fungerar enkelt och smidigt för kunden, säger Nicklas Hällman, projektledare för Laddregion Mälardalen. Vi har redan etablerat ett 30-tal laddare och vårt mål är att tillsammans med partners få upp hundratals i vår region inom ett par år.

**Så blir du medlem i Laddregion Mälardalen:
Gå in på www.laddregion.se och anslut dig så får du
tillgång till den nya smidiga betalösningen och blir upp-
daterad med information och nyöppnade laddstationer.**

KUNDERBJUDANDE!

Registrera dina kontaktuppgifter på Mina sidor och få chansen att köpa rabatterade biljetter till familjeföreställningen Äventyret Aladdin!

Du som registrerar mobilnummer och/eller mejladress på Mina sidor – eller redan har gjort det – kan få möjlighet att köpa biljetter till familjemusikalen Aladdin för 100 kr st (ordinarie pris 525 kr/st).

Anmäl ditt intresse på Mina sidor senast den 10 november.

Bland alla som registrerat uppgifter och anmält intresse drar vi

100 personer som får köpa max 2 biljetter var.

Vinnarna meddelas via e-post eller sms senast 17 november.



Så här loggar du in på Mina sidor:

Som privatkund loggar du in med ditt kundnummer som användarnamn och personnummer som lösenord. Kundnumret hittar du överst på fakturan från Mälarenergi. Alternativt kan du logga in med Mobilt BankID. När du väl loggat in kan du byta användarnamn och lösenord till något du väljer själv.



Äventyret Aladdin spelas på Bombardier Arena den 4 januari klockan 18 med bland annat Markoolio, Claes Malmberg, Kim Sulocki, Charlie Grönvall samt Redaida Braun och stor ensemble på scenen. Manus och regi står Robert Dröse för.

Lämna den kalla Norden och följ med till den mytomspunna orienten. Magiker, flygande matmor och vilda dromedarer. Humor och drama möter kärlek och ljuv musik. Lägg därtill en märkligt motsträvig ande så får du ett fartfyllt och riktigt roligt äventyr för alla mellan 3 och 100 år.

Äventyret Aladdin är berättelsen om en fattig yngling vid namn, Aladdin, som rövas bort av den

onde trollkarlen El Zallham för att hämta en magisk oljelampa från en grotta. Aladdin hittar lampan och när han rengör den dyker en lustig ande upp. Anden kan uppfylla all världens önskningar.

Aladdin blir med andens hjälp en rik ung man, han klär ut sig till en prins för att fånga hjärtat hos landets prinsessa Safa. Under tiden smider trollkarlen lömska planer och stjälar tillbaka den magiska

lampan med hjälp av dromedaren Jabaar. Vad händer sedan? Lyckas Aladdin överlista trollkarlen? Vågar han berätta sanningen om sig själv för prinsessan? Och vad håller den flygande mattan-Zlatan på med?

Äventyret Aladdin är en komisk äventyrmusikal för hela familjen med skådespelare från den svenska artisteliten, spektakulär iscensättning och nyskriven originalmusik.

Vett och etikett på din toalett.

Den 19 november är det Världstoallettdagen, en årlig FN-dag med syftet att **uppmärksamma hur livsavgörande det är med toaletter**. Varje år dör cirka 290 000 barn till följd av sjukdomar som uppstår vid brist på god sanitet och hygien. Detta är ett större problem än hiv, malaria och tbc tillsammans. **Att lösa den globala sanitetskrisen** har bevisad positiv effekt på livslängd, fattigdomsbekämpning, kvinnors rättigheter, utbildning och livskvalitet.

I Sverige har vi tillgång både till toaletter och rent vatten. Men för miljöns skull behövs kunskap för att vi ska sluta spola ner fel saker i våra toaletter och i slasken.

Det tar mycket resurser i anspråk att rensa och rena allt som spolats ner och det orsakar stopp i ledningsnät och pumpar. Färg, lösningsmedel och mediciner som hälls ut i avloppet påverkar reningsverkets process. Allt det här skulle kunna undvikas om alla använder sitt avlopp till det som hör hemma där, det vill säga vatten ifrån toalett, slask, dusch och diskmaskin. Skräp hör hemma i papperskorgen. Toapapper är det enda som får spolats ner, tillsammans med kiss och bajs förstås.

Se till att alltid ha en papperskorg på toaletten för till exempel:

- hushållspapper och näsdukar
- servetter och våtservetter
- tops och bomullstussar
- fimpar och snus
- bindor och tamponger
- kondomer
- kattsand
- hår, och mycket mer...

Fakta om toaletter

- 2,3 miljarder människor, var tredje på jorden, saknar tillgång till toalett.
- Nästan 900 miljoner människor utträttar sina behov utomhus i exempelvis buskage, vattenflöden eller öppna ytor.
- När människor bajsar utomhus eller avföring inte hanteras säkert förorenas vattenkällor, närmiljö och mat vilket gör att sjukdomar sprids. Ett gram avföring innehåller nästan en miljon bakterier och 10 miljoner virus.
- Nästan 290 000 barn dör varje år i diarrésjukdomar orsakade av brist på toaletter, smutsigt vatten och dålig hygien. Det är nästan 900 om dagen.
- Många flickor och kvinnor attackeras eller trakasseras när de utträttar sina behov utomhus.
- I låginkomstländer saknar mer än varannan skola (53 procent) tillgång till toalett. Det försämrar barnens hälsa och leder till att många flickor hoppar av när de når puberteten och får mens.
- I låg- och medelinkomstländer saknar var femte sjukhus (19 procent) tillgång till toalett. Det omöjliggör bra hygien och ökar infektionsrisken.

• Källa: WaterAid

10 saker du kanske spolat ner i toaletten som inte kan renas i avloppsreningsverket.



DAMM

Damm tror man kanske bara är.. damm. Men damm har en fantastisk förmåga att suga åt sig kvicksilver, flamskyddsmedel och andra miljöfarliga ämnen från textilier, elektronikprodukter, byggmaterial med mera. Hamnar dammet i soporna klarar vi av att ta hand om det – men inte när det hamnar i avloppet.

Damm sug först... svabba sen.



VOLTAREN

Visste du att en enda tub Voltaren räcker för att sätta en hel insjösystem ur balans? Det är Diklofenaken i Voltaren som är boven – den är svårt att bryta ned och samtidigt mycket skadligt för djur- och vattenliv. Nu är det kanske ingen som sprutar ut en tub rätt i sjön, men problemet med Voltaren är att krämen lossnar från huden och följer med duschvattnet till reningsverket.

Hitta alternativ till Voltaren. Måste du använda det, torka av överflödet med papper och släng i soporna innan du duschar.



FIMPAR

Att vi människor kan få cancer av att röka vet väl alla vid det här laget, men har du tänkt på att en nedspolad fimp löser upp sig och tar med sig alla cancerframkallande ämnena ut i Mälaren där både fiskar och människor simmar?

Fimpa fimpen i soptunnan.

ACETON OCH ANDRA LÖSNINGSMEDEL

Lacknafta, aceton, ammoniak och andra rengöringsmedel gör att du kan drabbas av yrsel, trötthet och minnesförluster, men det skadar också alger och plankton när det går via reningsverket rätt ut i Mälaren.

Skölj aldrig ner lösningsmedel i vasken, lämna överblivna slattar till återvinningen.



ANTIBAKTERIELLA TRÄNINGSKLÄDER

De senaste åren har det poppat upp träningskläder som kallas för antibakteriella, anti-mögelbehandlade eller anti-odörbehandlade. Dessa kläder innehåller så kallade biocider (livsdödare på Latin...), vilka tar död på bakterier och mögelsvampar riktigt effektivt. När du tvättar dina träningskläder följer biociderna med vattnet ut i Mälaren. Där förändrar de utseendet på våra fiskar och gör så att de inte kan få fiskyngel. Dessutom ökar de risken för antibiotikaresistens. Inte alls bra med andra ord.

Undvik biocid-behandlade kläder.



LÄKEMEDEL

Konstigt nog finns det fortfarande folk som spolar ner tabletter och mediciner i toaletten. Tyvärr har vi inget sätt att rena vattnet från alla olika ämnen som läkemedel innehåller. Det innebär att tabletterna löses upp och blir en cocktail som tas upp av fiskar, grodor och andra djur som lever i och kring Mälaren.

Spola aldrig ner gamla mediciner! Lämna dem till ett apotek.



HÅRFÄRG

Hårfärg innehåller en massa kemiska substanser. De kan heta saker som Resorcinol, p-phenylenediamine (PPD) eller toluene-2,5-diamine (TDA). Gemensamt för alla är att de skadar både människor och djurliv.

Färga håret hos en frisör som har godkända miljövänliga alternativ – eller njut av din naturliga hårfärg.

SNUS

Visste du att snus innehåller tungmetaller som kadmium vilket gör fiskar och grodor sterila? I Västerås spolas det ned cirka 1,5 ton snus, varje vecka! Det blir massor med kadmium som dödar kommande generationer fiskar och grodor.

Släng snusen i soptunnan alltså.



ANSIKTS- OCH BODY SCRUBS

Det är en härlig känsla med nyscrubbad hud, och tänder borstade med microgranuler. Men vet man att microgranuler egentligen är ett finare namn för mikroplast, och att den täpper igen gälarna på fiskar så att de sakta kvävs till döds, ja då lämnar den där scrubbingen och tandborstningen en bitter eftersmak.

Köp scrubs och tandkräm som inte innehåller microspheres, spherules eller polyethylene, PE.



FÄRG - ÄVEN VATTENLÖSLIG

All färg – även vattenlöslig – innehåller konserveringsämnen som är skadliga för Mälaren och dess djurliv. Om du ska återanvända penslar, rollers och tråg så stryk av färgen på ett papper som du slänger i soporna. De sista resterna kan du skölja av i vatten.

Vid målarpauser – plasta in penslarna istället för att skölja av dem.





© Göran Lundgren

Få rabatt när du vattnar rabatten.

Från 1 januari 2018 gäller en ny brukningstaxa för vatten och avlopp. Syftet med förändringen är att uppmuntra till klimatanpassning och göra taxan tydligare. Du kan, genom att ta hand om dagvattnet på din fastighet, göra en insats för miljön och klimatet samtidigt som du kan sänka dina kostnader.

Som VA-kund kommer du under hösten att få information hemskickad om hur du påverkas. Det kommer även mer information om den nya taxan på Mälarenergis hemsida samt i nästa nummer av Nonstop.

Får du fortfarande fakturan med post?

Välj att få din faktura digitalt istället. E-faktura får du direkt till din inkorg på banken.

Du kan välja mellan följande alternativ:

- E-faktura via din internetbank.
- E-faktura i kombination med autogiro.
- Mejlfaktura.
- Kivra (digital brevlåda).

Betala smidigt via autogiro, internetbankens autobetalning eller betalningsfunktionen i Kivra.



JOBBA HOS OSS!

Aktuella lediga tjänster hittar du på www.malarenergi.se

TACK ALLA SOM LÄMNAT KONTAKT-UPPGIFTER. DET GAV ETT STORT BIDRAG TILL GIVEWATTS.

Under april och maj satsade Mälarenergi lite extra på att kunderna skulle uppdatera sina kontaktuppgifter på Mina sidor. För varje person som uppdaterade sina uppgifter skänktes 10 kr till organisationen GiveWatts – som arbetar för att ge familjer i Kenya möjlighet till ljus genom solcellsladdade lampor. Satsningen gav utdelning. Totalt 5 266 personer uppdaterade sina kontaktuppgifter vilket innebär att Mälarenergi skänkte 52 266 kr till organisationen GiveWatts.

Vill du lämna dina kontaktuppgifter till Mälarenergi så gör det här: www.malarenergi.se/minasidor

Just nu har alla som lämnar sina uppgifter eller har gjort det chans att få köpa biljetter till familjeföreställningen Aladdin.

Läs mer om det på sidan 27.

Dags för energikonferens igen!



I november är det åter dags för energikonferensen HUB 2017. Temat långsiktig hållbarhet berör bland annat klimat, affärsmodeller, ledarskap, teknikutveckling och kompetensförsörjning.

Speciellt inbjudna experter och talare delar med sig av sina viktigaste insikter kring nya teknologier, kompetensförsörjning, energiforskning och energipolitik – för ett hållbart energisystem nu och i framtiden. Till konferensen väntas deltagare från stora delar av näringslivet, från myndigheter och akademi, samt representanter från internationella organisationer. Ambitionen är att skapa en bred plattform för möten och dialog mellan forskare, näringsliv och beslutsfattare.

I samband med konferensen kommer Mälarenergi liksom förra året att anordna ett seminarium särskilt för kvinnliga teknikstudenter, som ett led i det långsiktiga arbetet att få en jämnare könsfördelning i branschen.

BLOGGTIPS: Så skriver du en vinnande jobbansökan.

År 2015 utsågs Mälarenergi till Årets arbetsgivare. Undersökningar visar att hela 80 procent av de anställda är så stolta över sin arbetsgivare att de skulle rekommendera sina vänner och bekanta att söka arbete på Mälarenergi.

På blogg.malarenergi.se under rubriken **Så skriver du ett vinnande CV** får du goda råd och hittar även tre riktigt bra CV-mallar.



Mälarenergis HR-generalist Erica Evensson tipsar om hur du skriver en vinnande ansökningshandling.

Kungsängsgatan. Nu är det snart färdigt!



Mälarenergi har under en tid bytt ut och förnyat ledningsnätet längs Kungsängsgatan i Västerås. Anledningen är att äldre fjärrvärmeledningar behövde bytas ut och för att inte behöva gräva upp gatan igen om några år har även andra ledningar bytts ut samtidigt. Mälarenergis arbete kommer att avslutas den 31 december, därefter tar Västerås stad vid och bygger om gatan.



Mälarenergis energirådgivare Anna Malmström diskuterar solceller med en kund i Hallstahammar.

Energirådgivare på husbilsturné.

Det är en tradition att Mälarenergis energirådgivare åker ut på husbilsturné varje sommar för att träffa kunder och svara på frågor i de samhällen där Mälarenergi har sitt elnät. Det blir uppemot 15 stopp i orterna Kungsör, Surahammar, Hallstahammar, Köping, Arboga och Västerås. På vissa ställen deltar även Fibra eller kommunens egna energirådgivare.

De trevliga mötena inleds ofta med att kunden bjuds på fika eller deltar i en enkel tävling, sedan kommer konversationen igång spontant. Frågorna handlar om solceller och vilka regler som gäller kring mikroproduktion, en del undrar om elhandelsavtal och vilket avtal som passar bäst, andra undrar vilka uppvärmningsformer som är bra och många är intresserade av hur man kan börja energieffektivisera och hitta lönsamhet i det.



Flyttkalas på Ikea!

Nu har vi slagit upp portarna till Mälarenergis nya showroom på Ikea i Västerås. Vi har flyttat ifrån det energismarta hemmet, till ett eget rum i anslutning till lampavdelningen på nedre plan.

KOM OCH FIRA MED OSS!

Välkommen till Mälarenergis nya showroom lördagen den 28 oktober mellan klockan 10 och 17. I samband med inflyttningen firar vi även vårt energismarta samarbete med Ikea, som nu pågått i 4 år.

- ✓ Mälarenergis energirådgivare ger dig förslag på riktigt energismart belysning.
- ✓ Vi bjuder på bubbel och tilltugg, tävlingar och andra festligheter.
- ✓ Passa på att få tips om ljussättning av ditt hem och fynda prisvärda lampor.

FLYTTKALAS
LÖRDAGEN 28 OKT!



DET HÄR ÄR

Mälarenergi på Ikea.

Mälarenergi har ett unikt samarbete med Ikea i Västerås. Här visar vi upp våra energismarta lösningar för ditt hem som till exempel fjärrvärmeväxlare, användarnod för stadsnät, solcellspanel och laddbox för el-bil.

Alla dagar i veckan kan du få tips och råd av Mälarenergis kundrådgivare. De kan svara på dina frågor och hjälpa dig med allt från elavtal, serviceavtal, frågor om din faktura till att göra en flyttanmälan. Självklart får du också tips om energismarta lösningar för ditt hem. Mälarenergis kundrådgivare finns på Ikea i Västerås, vardagar 10–18 och helger 10–17.

Du hittar oss i anslutning till lampavdelningen på nedre plan.

