

Styrelsen för Västerviks Kraft Elnät AB

Tid

25 augusti 2022 klockan 08:00 – 10:30

Plats

Konferensrummet Hökhallen, Lunnargatan 1, Västervik

Protokollsnummer och omfattning

Protokoll nr 7, §§ 74-86

Beslutande

Bo Jonsson, ordförande
Olof Nimhed, vice ordförande
Mikael Carlsson
Gert Gotin
Bengt Hagersten
Bengt Karlsson
Lena Segerberg
Kjell Torstensson
Hans Wretelid

Övriga närvarande

Torbjörn Svahn, VD
Mattias Liedberg, ekonomichef
Per-Erik Ekström, affärsområdeschef Elnät
Pär Tolf, AO Elnät
Johan Ek, arbetstagarrepresentant
Anders Björlin, VD Västerviks kommuns Förvaltnings AB
Rickard Wester, sekreterare

Protokollet undertecknas av

Bo Jonsson, ordförande
Rickard Wester, sekreterare
Kjell Torstensson, justerare

Ärendelista 25 augusti 2022

§ 74	Sammanträdets öppnande	3
§ 75	Val av justerare	4
§ 76	Godkännande av dagordningen	5
§ 77	Godkännande av protokoll från föregående möte, 2022/23	6
§ 78	Ekonomirapporter juni och juli	7
§ 79	Investeringar	8
§ 80	Riskanalys internkontroll 2023	9
§ 81	Information om intäktsramar och framtida intäkter	10
§ 82	Svar på remiss - Förslag till kommungemensamt Kontaktcenter/Kundservice, 2022/24	11 - 12
§ 83	Planering höstkonferens	13
§ 84	VD-rapport	14
§ 85	Övriga frågor	15
§ 86	Mötets avslutas	16

§ 74

Sammanträdets öppnande

Ordförande Bo Jonsson hälsar alla välkomna och förklarar därefter sammanträdet öppnat.

§ 75

Val av justerare

Styrelsen beslutar

att utse Kjell Torstensson till att justera dagens protokoll.

§ 76

Godkännande av dagordningen

Styrelsen beslutar

att godkänna dagordningen.

§ 77

Godkännande av protokoll från föregående möte

Diarienummer: 2022/23

Styrelsen beslutar

att lägga protokoll nr 6, 2022-06-20 till handlingarna.

§ 78

Ekonomirapporter juni och juli

Bakgrund

Ekonomichefen föredrar ekonomirapporten för juni månad. Resultatet efter finansiella poster uppgår till 1 871 tkr, vilket är 218 tkr högre än budget.

Ekonomichefen föredrar ekonomirapporten för juli månad. Resultatet efter finansiella poster uppgår till 2 399 tkr, vilket är 1 982 tkr högre än budget.

Styrelsen beslutar

att tacka för informationen.

§ 79

Investeringar

Inga investeringar finns att redovisa den här månaden.

§ 80

Risikanalys internkontroll 2023

Bakgrund

VD presenterar riskportföljen avseende identifierade risker, vilken bygger på reglemente för internkontroll för Västerviks kommunkoncern KF 2019-04-29.

Förslag till beslut

Styrelsen beslutar som ett resultat efter genomgång av riskportföljen, att ge VD i uppdrag att till styrelsemötet i november upprätta en handlingsplan över de risker styrelsen särskilt vill följa upp under verksamhetsåret 2023.

Styrelsen beslutar

I enlighet med förslaget till beslut, samt att styrelsen tar upp arbetet med prioritering av risker som ett ärende på styrelsens utvecklingsdagar i oktober

Beslutet skickas till

§ 81

Information om intäktsramar och framtida intäkter

Affärsområdeschefen för Elnät informerar om intäktsramar och framtida intäkter.

§ 82

Svar på remiss - Förslag till kommungemensamt Kontaktcenter/Kundservice

Diarienummer: 2022/24

Bakgrund och beredning av ärendet

Kommunens kommunikation, bemötande och tillgänglighet är viktig för medborgarnas förtroende och upplevelse av Västerviks kommun som en bra plats att leva och bo på. I en allt mer digital värld går kommunikationsflödet snabbare och vi kommer närmare varandra. Kraven på tillgänglighet och kommunikation ökar generellt och det blir fler kanaler att hantera, vilket försvårar samordning och styrning. Inom Västerviks kommun är ansvaret för kommunikation och service idag decentraliserat till respektive förvaltning och verksamhet, vilket gör att kontaktytorna är utspridda och att tillgängligheten starkt varierar.

Som medborgare eller företagare kan det ibland upplevas svårt att veta vart man ska vända sig. Det finns flera kanaler in till kommunen som hanteras på olika enheter. Telefonväxeln är en del, men som idag mest kopplar samtalen vidare. E-post hanteras bland annat av kansli och förvaltningssekreterare. Sociala medier och webb hanteras av kommunikationsenheten. Vidare finns ett flertal spridda servicefunktioner på de olika förvaltningarna.

De kommunala bolagen har egna kundserviceenheter anpassade till den egna verksamhetens behov, egna specialanpassade affärs- och ärendehanteringssystem, hanterar enbart betalande kunder och tar emot felanmälan och behov av akut åtgärdshjälp dygnet runt alla dagar under hela året m.m.

Genom att samla förvaltningskommunens funktioner, resurser och kompetens på ett ställe, kan Västerviks kommun få ökad styrka och styrfart, både vad gäller utvecklad medborgarservice och kontakt, men också när det gäller att få fram bra e-tjänster och annan digital service som medborgarna har nytta av. Det handlar också om att göra det så enkelt som möjligt för medborgare att hitta och kontakta kommunen.

Västerviks Kraft Elnät AB (VKEN) har tagit del av utredningen och förslaget till att inrätta ett kommunalt kontaktcenter/kundtjänst.

VKEN noterar att man redan i utredningen dragit den viktiga slutsatsen att bolagen har behov av att behålla sina egna kundserviceenheter, även om förvaltningskommunen inrättar ett kommunalt kontaktcenter för kommunens medborgarkontakter. Självklart kommer VKEN genom systerbolaget Västervik Miljö & Energi AB (VMEAB) att anpassa storlek och omfattning på den kvarvarande kundserviceenheten, då nuvarande gata/park ärenden övergår till kommunen att hantera. Kvar för VMEAB:s kundservice att hantera blir då betalande kunder inom elnät, elhandel, fjärrvärme, vatten och avlopp, avfall & återvinning samt

2022-08-25

§ 82 fortsättning

bredband/optofiber. Där VMEAB:s egen välutbildade personal med hög kompetens hanterar alla ärenden.

Att samordna alla it-system och ärendehantering, som föreslås i skrivelsen till Kommunstyrelsen, kommer dock inte att vara möjligt under överskådlig tid, då både it-system och juridiska, säkerhetsmässiga samt affärsmässiga förutsättningar inte fullt ut går att förena mellan bolagen och förvaltningskommunen. Den bästa och effektivaste lösningen är att bolagen behåller sina system, men att "bryggor" byggs mellan bolagens ärendehanteringssystem och kommunens dito, så att ärenden kan tas emot och vidarebefordras på ett för kunden/medborgaren omärkligt sätt, även om ärendet inledningsvis hamnar i fel kundserviceenhet.

Förslag till beslut

Att styrelsen för Västerviks Kraft Elnät AB (VKEN) ställer sig bakom förslaget till att inrätta ett kommunalt kontaktcenter anpassat till förvaltningskommunens behov, men att VKEN tillsammans med Västervik Miljö & Energi AB (VMEAB) även fortsättningsvis behåller den egna kundservicefunktionen och de särskilda affärs- samt ärendehanteringssystemen, som är effektiva och anpassade till VKEN:s och VMEAB:s särskilda behov.

Att överföringsmöjligheter mellan VMEAB:s/VKEN:s ärendehanteringssystem och det nya kommunala kontaktcentrets ärendehanteringssystem skapas, så att ärenden enkelt kan vidarebefordras till rätt instans, även om kunden/medborgaren rapporterar in ärendet till fel kundserviceenhet.

Styrelsen beslutar

I enlighet med förslaget till beslut.

Beslutet är elektroniskt justerat.

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Handlingar i ärendet

- KS beslut om remiss 2022-06-07 § 207 – Förslag till kommunalt kontaktcenter/kundservice
- Tjänsteskrivelse till Kommunstyrelsen i ärendet 2022-05-12
- Förstudie/Utreddning – Inrättande av kommungemensamt kontaktcenter/kundtjänst 2022-04-07

§ 83

Planering höstkonferens

Bakgrund och förslag till beslut

Enligt styrelsens årsplanering finns utvecklingsdagar inplanerade till 8 – 9 september. På allmän begäran föreslås utvecklingsdagarna flyttas till 18 - 19 oktober. Detta innebär då också att ett tidigare inplanerat beredningsmöte tidigareläggs från den 18/10 till den 17/10.

Styrelsen beslutar

I enlighet med förslaget till beslut och att uppdaterade kallelser distribueras till alla berörda personer.

§ 84

VD-rapport

Bakgrund

VD ger en lägesrapport kring aktuella ärenden:

- Inom den egna verksamheten noteras inga större händelser eller driftstörningar under sommaren.
- Ett flertal vallöften kring kompensation för höga elpriser innebär vissa osäkerheter för elnätsverksamheten inför den kommande hösten.

Styrelsen beslutar

att tacka för informationen.

§ 85

Övriga frågor

Inga övriga frågor vid detta möte.

§ 86

Mötets avslutas

Ordförande förklarar mötet avslutat.

Detta dokument är elektroniskt signerat.

Signed by: BO JONSSON

Date: 2022-08-31 16:09:59

BankID refno: ea073a35-a1de-4f57-954a-7bcc14ae7393



Bo Jonsson

Signed by: KJELL TORSTENSSON

Date: 2022-08-31 14:07:04

BankID refno: 37b509e0-ddaf-42f8-90c0-c4f807f01742



Kjell Torstensson

Signed by: RICKARD WESTER

Date: 2022-08-31 10:29:48

BankID refno: f475bfa1-4aa2-4874-b37d-a1e6c431e799



Rickard Wester