



HSB – där möjligheterna bor

SAMMANFATTNING

2019

HSB NORR

VD-ORD

→ **2019 har varit** ett fortsatt utmanande år när det gäller nyproduktion av bostadsrätter men vår strategi med personlig service och lokal närvaro är en framgångsfaktor inom vår förvaltningsaffär.

Vår affärsmodell bygger på att vara nära våra kunder och erbjuda möjlighet till personliga möten för dom som så önskar men utöver det så finns det självklart möjlighet till kontakt via telefon eller digitalt. Vår tro är att det är kombinationen av möjligheter till kontakt med oss som skapar långsiktig kundnöjdhet. Vi har under året fortsatt att decentralisera organisationen och ge mer mandat till personalen som jobbar närmast kunderna. Vi tog även beslutet under 2019 att skapa en utökad ledningsgrupp vilket innebär att alla chefer inom HSB Norr kommer att delta i ledningsgruppsarbetet med start 2020. Detta innebär att alla anställdas närmsta chef sitter i ledningsgruppen ett antal gånger under varje år och får då ännu större möjligheter att påverka företagets inriktning.

Vi har satsat stora summor under 2019 för att utveckla vårt digitala erbjudande inom HSB och kommer fortsätta med det under 2020 och 2021. På kort sikt är det en ekonomisk belastning för alla regionföreningar runt om i landet men syftet är gott och beslutet att investera är ett måste för att kunna erbjuda bra service i alla kanaler. Fler digitala lösningar kommer att frigöra tid för fler kundmöten och mer rådgivning. Tanken är att de enklare ärenden som kunderna och medlemmarna har, ska kunna hanteras digitalt och då ska vi få mer tid för värdeskapande möten mellan HSB Norr och våra kunder.

Bostadsmarknaden har varit avvaktande sedan hösten 2017 och då framförallt nyproduktion med

lång tid till inflyttning, men de sista månaderna under 2019 började vi se en förbättring både inom vår region men även övriga Sverige. Vi har fortsatt att söka byggbar mark och driva fram projekt för att kunna säljstarta så fort marknaden börjar efterfråga nyproducerade bostäder igen. Vår ambition är att säljstarta några projekt under 2020.

2019 har varit ett utmanande år med minskad produktion av nyproducerade bostadsrätter och ökade kostnader för vår digitala satsning, men HSB har en stark finansiell ställning som borgar för fortsatt bra lokal leverans till våra kunder.

Efter regn kommer solsken och vår strategi är att nu satsa mer på byggbar mark för att stå redo när marknaden vänder och vår strategi är att öka vårt hyresrättbestånd genom förvärv eller nyproduktion av hyresrätter under de kommande åren. HSB har funnits i snart hundra år och med dom satsningar vi gör inom det digitala området så gör vi oss relevanta för en lång tid framåt. Framtiden ser ljus ut om vi fortsätter erbjuda goda lokala kundrelationer kombinerat med ett modernt digitalt erbjudande. ●

Luleå, februari 2020



Mattias Lundström
Verkställande direktör
HSB Norr



HSB har funnits i snart hundra år och med dom satsningar vi gör inom det digitala området gör vi oss relevanta för en lång tid framåt.

HSB NORR I SIFFROR

Till och med 2019-12-31

FLERÅRSÖVERSIKT

KONCERNEN (Belopp i tkr)	2019	2018	2017	2016
Nettoomsättning	333 755	296 440	228 012	210 380
Resultat efter finansiella poster	4 809	10 377	18 678	7 170
Årets resultat	10 088	13 305	16 208	8 776
Balansomslutning	1 626 144	1 557 248	1 494 181	1 373 242
Likviditet %	113	107	100	115
Soliditet %	53	52	53	50
Investeringar	25 363	26 388	83 663	13 455
Antal medlemmar	38 490	37 385	36 247	36 257

För defentioner, se not 34 i Årsredovisning 2019.

MEDLEMMAR & BOSPARARE

HSB Norr är en ekonomisk förening som ägs av sina medlemmar vilka främst utgörs av privatpersoner, bostadsrättsföreningar och HSBs Riksförbund. Antalet bosparare fortsätter att öka och var vid årsskiftet 7 741 (7 381) st, en ökning med ca 5 %.



ANTAL MEDLEMSFÖRENINGAR

283 (281)

ANTAL MEDLEMMAR

38 490 (37 385)

ANTAL BOSPARARE

7 741 (7 381)



KUNDER

FÖRVALTNINGSKUNDER

394 (393)

NÖJD-KUNDINDEX, NKI

69,19 (66,81)

ANTAL FÖRVALTADE BOSTÄDER

22 215 ST

NYPRODUKTION

ANTAL LÄGENHETER I PRODUKTION 2019

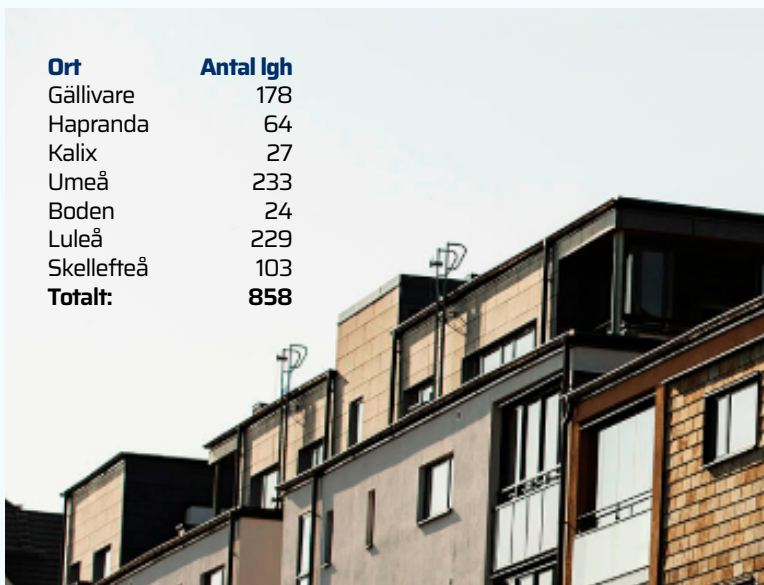
249 (146)

ANTAL INFLYTTADE LÄGENHETER

178 (107)



Ort	Antal lgh
Gällivare	178
Haparanda	64
Kalix	27
Umeå	233
Boden	24
Luleå	229
Skellefteå	103
Totalt:	858



FASTIGHETER

EGNA HYRESRÄTTER

858 (885)

TOTALA INVESTERINGAR 2018-2019

137 000 TKR



MEDARBETARE

Medelantalet anställda under 2019 var 166 st.

Varav: Kvinnor 48%, Män 52% i samtliga anställningsformer.

ANTAL MEDARBETARE

166 (163)

FRISKNÄRVARO, %

96,3

MEDARBETARINDEX, NMI

72,79 (70,19)

GEOGRAFI

HSB Norr har lokalkontor på 9 orter i Norr- och Västerbotten. Servicekontor finns även i Kiruna, Gällivare, Luleå, Skellefteå och Umeå.

LOKALKONTOR

9 ST

FASTIGHETSSERVICE

5 ORTER

MEDLEMSFÖRENINGAR I TOTALT

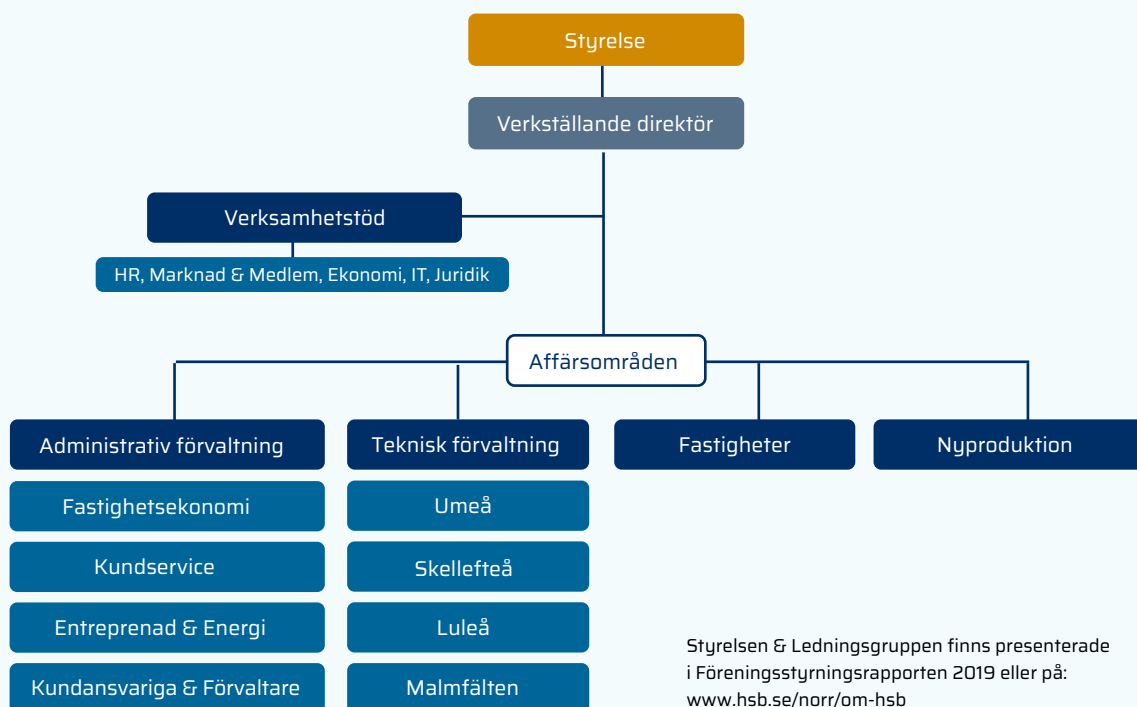
14 KOMMUNER

AVSTÅND UMEÅ – KIRUNA

574 000 M



ORGANISATION



MER SIFFROR

TELEFONSAMTAL KUNDSERVICE, ÅRLIGEN

50 000 ST

DIGITALA ÄRENDEN TILL KUNDSERVICE

22 000 ST

FELANMÄLAN, TOTALT

18 000 ST

UTVECKLINGSKOSTNAD DIGITALISERING

11 100 TKR



HSB NORR's HÅLLBARHETSARBETE

HSBs uppdrag är att tillsammans med medlemmarna skapa det goda boendet. Vår verksamhet, som är en kombination av medlemsverksamhet, förvaltningstjänster och nyproduktion, ska genomsyras av ansvarstagande, både för våra boende och samhället i stort. Såväl i dag som i imorgon.

HSB Norrs mål är inte att arbeta med hållbarhet. Vårt mål är att vara hållbara i allt vi gör. För oss handlar det om att ständigt förbättra vår egen organisation genom att ta ekonomiskt, ekologiskt och socialt ansvar och samtidigt inspirera våra intressenter att göra detsamma. Med FN:s globala hållbarhetsmål och Sveriges klimat- och miljömål som utgångspunkt har HSB i stort en strategi för hållbar tillväxt. I denna strategi har vi satt fyra fokusområden där vi alla kan bidra:

- ➔ **Resurseffektivitet** handlar om allt från ökad materialåtervinning till minskad elanvändning.
- ➔ **Klimat** innebär att vi satsar på att minska klimatpåverkan från byggandet och på förnybar energi till fastigheterna.
- ➔ **Hållbara tjänster och produkter** är ett strategiskt arbete för att hållbarhetssäkra och utveckla nya hållbara tjänster och produkter.
- ➔ **Viktig samhällsaktör** är en position vi önskar att förtjäna. Därför arbetar vi för att förbättra villkoren för boendet, skapa trygghet och speglar samhällets mångfald. Genomför medarbetaraktiviteter med fokus på värderingar, mångfald och icke-diskriminering.

Under 2019 har HSB Norr antagit en regional hållbarhetsstrategi med de övergripande hållbarhetsmålen inom HSB som grund och utifrån dessa definierat strategier och aktivitetsplaner för en hållbar tillväxt för HSB Norr.

Vårt mål är att vara hållbara i allt vi gör.

Målet är att vi vid vårt 100-årsjubileum 2023 rejält ska ha minskat vår klimatpåverkan (kgCO₂e/Atemp)

- HSBs ekonomiska föreningar och bolag ska ha minskat sina utsläpp med 75 procent från basåret 2008.

Dessa mål och åtaganden återfinns i HSB Klimatavtal för föreningar och bolag, HSB Klimatavtal för bostadsrättsföreningar och HSB Klimatstrategi.

KORT KLIMATREDOVISNING HSB NORR

97-98% av HSB Norrs Co₂ utsläpp är från våra egna fastigheter. Mängden utsläpp i våra egna fastigheter: 2008: 29 kg Co₂ per kvm (atemp) 2019: 11 kg Co₂ per kvm (atemp)

Det är en minskning med 62 % sedan 2008.

Det långsiktiga klimatmålet är en minskning av Co₂ utsläppen med 40% till 2020 och 75% till 2023.

För att uppnå dessa positiva resultat har HSB Norr vidtagit en hel del åtgärder, som till exempel:

- Att köpa el från förnyelsebara källor, för fastigheterna i Umeå har HSB Norr till exempel el från eget vindkraftverk.
- Att påverka fjärrvärmeverken till mer miljövänliga bränslen. Där det erbjuds ett hållbarare alternativ köper HSB Norr alltid det.
- Minska HSB Norrs förbrukning av fjärrvärme genom åtgärder för värmeåtervinning.

MINSKADE UTSLÄPP, (kgCo₂/Atemp)

62% (2008–2019)

TILLSAMMANS SKAPAR VI DET HÅLLBARA BOENDET



HSB – där möjligheterna bor

HSB Norr Ekonomisk förening
Huvudkontor: Smedjegatan 9, 972 33 Luleå
www.hsb.se/norr