

# HSB NORR

VERKSAMHETS- & HÅLLBARHETSRAPPORT 2021

HSB brf Guldläge i Skellefteå



HSB – där möjligheterna bor

# VISION

Vi ska vara den aktör som har det bästa anseendet hos alla våra intressenter när det gäller boendet.

# KÄRNVÄRDEN

Engagemang, trygghet, hållbarhet, omtanke och samverkan – ETHOS.

# UPPDRAG

Vårt uppdrag är att i samverkan med medlemmarna skapa det goda boendet.

# VI HÅLLER I, HÅLLER UT OCH SER POSITIVT PÅ FRAMTIDEN

→ - När vi i framtiden tittar tillbaka på 2021 så kommer det såklart kommas ihåg främst för Corona och dess enorma påverkan på vårt samhälle. Ett år som detta hamnar allt annat i skymundan och detsamma har såklart gällt för HSB Norr. Vi har anpassat vår verksamhet för att minimera riskerna för smittspridning bland personal, kunder och medlemmar samtidigt som vi har arbetat för att kunna leverera en service till våra bostadsrättsföreningar. Det har inte varit en helt lätt balansgång men personalen har gjort ett otroligt bra jobb under en svår period och vi har haft bra samtal med våra bostadsrättsföreningar trots att vi inte har kunnat träffas som vi önskat.

Det positiva är att vi tillsammans har tagit snabba kliv in i den digitala tidseran. Vi har gått över till digitala möten i alla typer av sammanhang och arbets-sättet har fungerat bra. Med vår stora geografi skapar detta stora möjligheter. Att fortsätta träffas digitalt är ett bra komplement till det fysiska mötet och det är en metod som vi med fördel ska använda oss av även framåt i ett normalt läge. Exempelvis har vi slagit rekord i antal deltagare på våra utbildningar, tack vare att vi kunnat erbjuda digitala alternativ.

Däremot får vi aldrig underskatta kraften i det personliga mötet eftersom det är i det sammanhanget som vi skapar äkta relationer samtidigt som den kreativa kraften släpps lös på ett annat sätt jämfört med digitala möten. Sammantaget så är vår strategi att



MATTIAS LUNDSTRÖM

VD HSB NORR

möta våra bostadsrättsföreningar i det forum som passar bäst för den enskilda frågan och på det sätt som den enskilda personen föredrar.

Bostadsmarknaden har fortsatt visa sin styrka under 2021 och bostadspri-serna har fortsatt att stiga på de flesta orter i vår region. Den ort med starkaste utvecklingen är sannolikt Skellefteå där Northvolts etablering ger väldigt positiva effekter. Därför är det glädjande att HSB kunde säljstarta Brf Guldläge med 87 lägenheter i november och att projektet har sålt oerhört bra med stort intresse från HSBs boparare. Vi kunde dessutom presentera ytterligare ett markköp i Skellefteå precis innan årsskiftet där vi kan bygga ca 110 bostadsrättslägenheter med planerad säljstart hösten 2022. Vår ambition är att öka produktion av

bostäder i Norr- & Västerbotten och detta stämmer bra med de stora investeringar som är planerade i Norra Sverige. HSB Norr ska vara med och bidra till den positiva tillväxt som kommer att ske i regionen de kommande åren.

Den rådande omvärldssituationen medför fortsatt osäkerhet framgent men HSB Norr ser positivt på framtiden inom vår region

*Mattias Lundström i februari 2022*

# VI HAR PRESTERAT BÄTTRE UNDER SÄMRE FÖRHÅLLANDEN

Ytterligare ett år av Corona har passerat. Med facit i hand kan vi konstatera att vi har klarat oss över förväntan även detta år. Men framgång kommer inte utan ansträngning, det har krävts nya arbetssätt men också självrannsakan. Helena Backman, Affärsområdeschef för Teknisk förvaltning och Jan Lundmark, Affärsområdeschef för Administrativ förvaltning ger sin syn på året som gått och förväntningarna på 2022. →



# Relationen är viktigast.

– Vår strategi har varit annorlunda än våra branschkollegors, vi har funnits där för kunderna vilket har lett till fler affärer. När många stängde sina kontor hade vi öppet och fortsatte träffa kunderna på ett säkert sätt. Det är nog en av anledningarna till att vi har varit mer framgångsrika och uppskattade än vad vi hade kunnat tro. Vi har haft arbetsrotation på kontoren vilket inneburit att hälften av kontoret arbetat hemifrån. Utmaningen har varit att över hälften av våra anställda, till exempel våra fastighetsskötare och lokalvårdare, inte har kunnat arbeta hemifrån, säger Helena.

## Vad har fokus legat på under 2021?

– Fokus har legat på att visa på fördelen med att vara helkund och att få så nöjda kunder som möjligt. För att få nöjda kunder måste vi veta vad som förväntas av oss. Vi har gått igenom avtalen så att vi ska kunna leverera det som avtalats men också jobbat på att förbättra återkopplingen, att hålla relationen vid liv. Sen har vi även tittat på vad kunderna efterfrågar och har utefter det utvecklat nya paketeringar, som till exempel Baspaketet som innehåller två av våra mest efterfrågade tjänster – Egenkontroll, som hjälper styrelsen att följa de lagstadgade krav alla fastighetsägare har, samt hjälp med den långsiktiga underhållsplaneringen, berättar Jan och fortsätter:

– Vi har pratat mycket om proaktivitet och affärsmannaskap, om vikten att vara nära kunden, föreslå åtgärder och förbättringar och att berätta för

kund att vi är både personliga och har hela teamet i ryggen. Det har vi blivit bättre på. Våra medarbetares beteenden, det som ger kunden en positiv överraskning, en wow-känsla, har verkligen spelat roll.

– Bra leverans är bästa försäljning. Det är nog en förklaring till att vi ökat antalet kunder och affärer med befintliga kunder, fyller Helena i.

## Hur går det med hållbarhetsarbetet och våra hållbara tjänster?

– Entreprenad och Energi arbetar mycket med energieffektivitet. Vi tror att solceller kommer att slå igenom stort under året, det har legat och puttrat ett tag. Något som också är på gång är laddplatser, både för kunder, våra egna fastigheter och våra verksamhetslokaler, berättar Jan.

– På Teknisk förvaltning är en utmaning och ett mål att gå över till rena elbilar successivt. Vi har kommit ganska långt med eldrivna handverktyg, vi har även investerat i en eldriven snöslunga, sopmaskin och kommer att köpa in en radiostyrd, batteridrivna släntklippare. Den sistnämnda är bra även ur arbetsmiljöaspekt då många olyckor och tillbud sker just vid släntklippning. Vi arbetar kontinuerligt med att hitta bra och miljövänliga arbetsredskap, berättar Helena.

## Vad är ni mest stolta över och vad tar vi med oss för lärdomar från det gångna året?

– Jag är stolt över att vi har fått så bra respons från kunderna och att vi har

gjort så många affärer. Vi har presterat bättre under sämre förhållanden, säger Helena och Jan fortsätter:

– Vikten av att ha en nära relation med kunden, att vi hör av oss, vare sig det är ett telefonsamtal, personligt möte eller digitalt. Relationen är viktigast.

## Vad har ni för förväntningar på 2022?

– Förhoppningen är att vi ska kunna gå tillbaka till en normal verksamhet och att kunna ha våra kundträffar som planerat. De kundträffar vi hann ha i höstas var så otroligt uppskattade, säger Helena och Jan avslutar:

– Vi har överlag nöjda kunder, att upprätthålla det och göra det ännu bättre är vad jag förväntar mig.

*Helena Backman och Jan Lundmark i februari 2022*

# HSB NORR I SIFFROR

Till och med 2021-12-31  
Siffror inom parentes avser föregående år

HSB Norr är en ekonomisk förening som ägs av sina medlemmar vilka främst utgörs av privatpersoner, bostadsrättsföreningar och HSBs Riksförbund. Under året har HSB bytt bankpartner för bosprandet från Swedbank till Danske Bank. Denna flytt har medfört en minskning av antalet bosparare.

## FLERÅRSÖVERSIKT

| KONCERNEN (Belopp i tkr)          | 2021      | 2020      | 2019      | 2018      | 2017      |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nettoomsättning                   | 343 870   | 275 830   | 333 755   | 296 440   | 228 012   |
| Resultat efter finansiella poster | 13 058    | 1 820     | 4 809     | 10 377    | 18 678    |
| Årets resultat                    | 11 620    | -3 077    | 10 088    | 13 305    | 16 208    |
| Balansomslutning                  | 1 658 944 | 1 601 974 | 1 626 144 | 1 557 248 | 1 494 181 |
| Likviditet %                      | 111       | 112       | 113       | 107       | 100       |
| Soliditet %                       | 54        | 54        | 53        | 52        | 53        |
| Investeringar                     | 12 796    | 30 280    | 25 363    | 26 388    | 83 663    |
| Antal medlemmar                   | 39 675    | 39 754    | 38 490    | 37 385    | 36 247    |

För defentioner, se not 33 i Årsredovisning 2021.

ANTAL  
MEDLEMSFÖRENINGAR

**287**

+/- 0 (287)

ANTAL  
MEDLEMMAR

**39 675**

- 79 (39 754)

ANTAL  
BOSPARARE

**6 499**

- 9,2 % (7 160)

ANTAL  
FÖRVALTNINGSKUNDER

**398**

+ 2 (396)

NÖJD-KUNDINDEX,  
NKI

**67,9**

-0,3 (68,2)

ANTAL  
FÖRVALTADE BOSTÄDER

**24 687**

+ 10,26 % (22 390)

ANTAL LÄGENHETER  
I PRODUKTION 2021

**216**

+ 40 (176)

ANTAL INFLYTTADE  
LGH 2021 I NYPRODUKTION

**46**

+ 46 (0)

ANTAL EGNA  
HYRESÄTTER

**866**

(858)

ANTAL HYRES-  
LÄGENHETER PER ORT

|                |            |
|----------------|------------|
| Gällivare      | 178        |
| Häpranda       | 64         |
| Kalix          | 27         |
| Umeå           | 233        |
| Boden          | 24         |
| Luleå          | 229        |
| Skellefteå     | 111        |
| <b>Totalt:</b> | <b>866</b> |

ANTAL EGNA  
FASTIGHETER

**29**

+/-0 (29)

FASTIGHETSVINSTERINGAR  
TOTALT 2019-2021

**12 796**

TKR

ANTAL  
MEDARBETARE

**157**

- 11 (168) (Kvinnor 53%)

FRISKNÄRVARO  
I PROCENT

**96**

+ 1 (95)

MEDARBETARINDEX,  
NMI

**63**

- 6 (69)

FELANMÄLAN,  
TOTALT ANTAL

**15 612**

(13 475)

TELEFONSAMTAL KUND-  
SERVICE, ÅRLIGEN

**47 639**

(48 938)

DIGITALA ÄRENDEN TILL  
KUNDSERVICE

**23 200**

(21 500)

UTVECKLINGSKOSTNAD  
DIGITALISERING

**8 000**

TKR (13 000)

AVSTÅND  
UMEÅ - KIRUNA

**574**

KILOMETER

MEDLEMSFÖRENINGAR  
I TOTALT

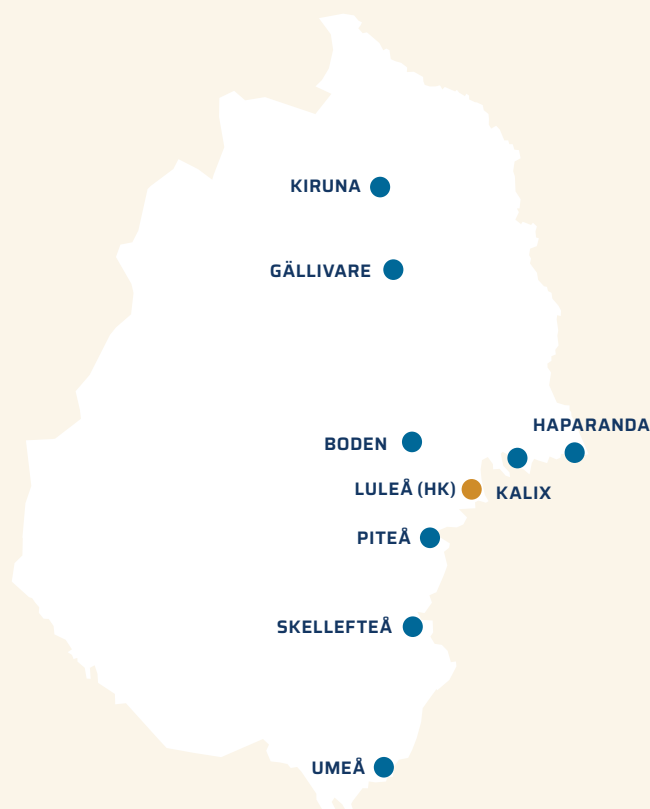
**14**

KOMMUNER

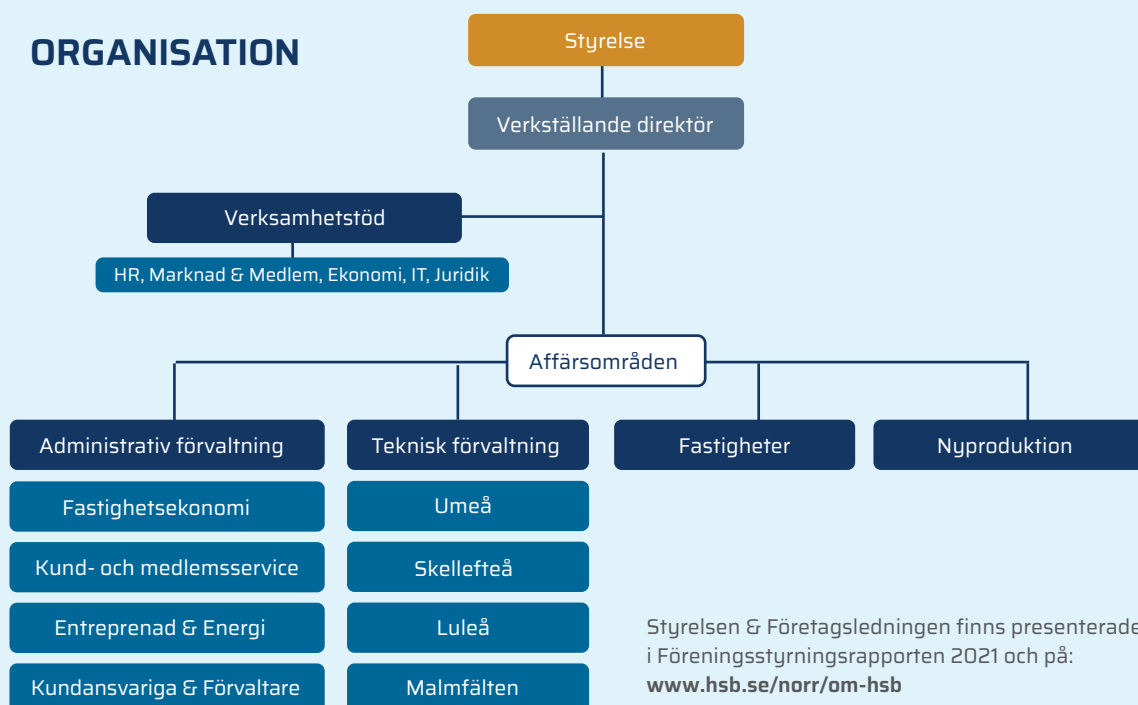


# VÅRA KONTOR

HSB Norr har **lokalkontor på 9 orter** i Norr- och Västerbotten. **Servicekontor** finns på 3 orter: Luleå, Skellefteå och Umeå.



## ORGANISATION



# VÅRT HÅLLBARHETSARBETE ÄR EN RESA MOT NYA MÅL

HSBs hållbarhetsarbete är en resa. Vi befinner oss i ständig utveckling för att skapa det goda boendet. Här kan du i korthet läsa om våra mål och om hur vi arbetar inom våra fyra fokusområden; resurseffektivitet, klimat, hållbara tjänster och produkter samt att vara en viktig samhällsaktör. Under 2021 har vi gjort flera fina framsteg. ↓

## MINSKNING AV KLIMATPÅVERKAN

För klimatets skull satsar vi på en ökad andel förnybar energi till fastigheterna, en fossilfri fordonsflotta och minskad klimatpåverkan från byggandet. HSBs mål är att vid vårt 100-jubileum 2023 rejält ska ha minskat vår klimatpåverkan i form av Co2-utsläpp. Från basåret 2008 ska HSBs ekonomiska föreningar och bolag minska sina utsläpp med 75 procent. För 2021 kommer HSB Norrs Co2 utsläpp till 67 % från våra egna fastigheter. Resterande 33% av HSB Norrs Co2-utsläpp kommer huvudsakligen från resor och drivmedel.

**Sedan basåret 2008 har HSB Norr år 2020 minskat sina Co2 utsläpp med 76 %.** Det vill säga att HSB Norr redan nu har uppnått målet för 2023 och tar därmed sikte på vår nya långsiktiga målsättning om att 2040 vara nära noll klimatpåverkande i utsläpp genom hela värdekedjan. 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.
- Minskat resandet inom HSB Norr och påbörjat en omställning mot fossilfri fordonsflotta.

## Fler exempel kopplat till Klimatpåverkan och klimatanpassning:

**HSB Norr laddar för fossilfria resor** - Utifrån den hållbara policy för förmånsbilar som togs fram under 2020 så har 10 av 12 bilar under 2021 bytts ut till el- och laddhybrider. Det innebär att våra förmånsbilar släpper ut 68 procent mindre co2 och att vi är nära att nå vår målsättning med en reduktion av co2 med 80%.

Under 2021 har vi investerat i fler laddpunkter både för våra hyreshyresgäster och för vår egen verksamhet. Totalt har vi installerat 38 laddpunkter fördelat på Luleå, Umeå och Skellefteå. Av dem är 12 laddpunkter installerade för vår egen verksamhet i Skellefteå. Under 2022 planeras fler laddpunkter i Umeå och Luleå.

Vad gäller servicebilar som används i vår fastighetsskötsel har vi initierat upphandlingar för att prova ut vilka elbilar som fungerar bäst i arbetet på alla tre orterna där vi har egen fastighetsskötsel.

**Fossilfri förvaltning** - Fortsatt arbete att succesivt byta ut handverktyg mot eldrivna. Inköp av eldriven snöslunga och eldriven sopmaskin. Planerar att köpa in en eldriven släntklippare under 2022.

**Hållbart byggande** - Två nyproduktionsprojekt under 2021 blev verifierade enligt Miljöbyggnad silver, brf Hällbacken och Norrskenet, båda i Luleå. Att certifiera och verifiera projekt är ett led i HSBs hållbara strategi för att minska utsläppen från sina bostäder.

Bostadssektorns påverkan på klimatet står för närmare 35% av energiförbrukningen i Sverige. Därför vill vi vara en aktiv förebild inom klimatfrågan i branschen och ligga i framkant vad gäller utvecklingen av en hållbar bostadssektor. Vi är en del av problemet, men vi är också i allra högsta grad en lösning.

# 35%

## "HSB Norr har redan uppnått målet för 2023 och tar därmed sikte på nya klimatmål."

### TILLVÄXT AV HÅLLBARA TJÄNSTER OCH PRODUKTER

Vårt fokusområde hållbara tjänster och produkter handlar såväl om att hållbarhetssäkra befintliga tjänster och produkter som att utveckla nya innovativa erbjudanden.

Ett område som HSB lägger mycket kraft på är att erbjuda energitjänster. Det som skiljer oss och våra lösningar från många andra i branschen är att vi arbetar från ax till limpa, det vill säga från utredning och analys till installation, driftsättning och löpande uppföljning.

Under 2021 har vi haft fortsatt stort fokus på tjänsten Energigenomgång som är ett första steg i att energioptimera en fastighet. Totalt har vi genomfört över 20 energigenomgångar hos våra kunder 2021.

HSB brf Skogen i Umeå är ett bra exempel som stod inför nödvändiga underhållsåtgärder i värmesystemet och som efter en Energigenomgång av HSB har identifierat åtgärder som kommer ge stora energibesparingar och minskade framtida underhållskostnader. Tillsammans med HSB sänker föreningen energiförbrukningen med 1 000 000 kWh per år, vilket motsvarar minskade energikostnader med ca 800 000 kr/år.

### Fler exempel från 2021:

- **Digital utveckling** - HSB digitaliserar för att ta styrelsearbetet till en ny nivå - HSB 4.0 är samlingsnamnet för en rad digitaliseringsprojekt som under 2021 och kommande år lanserar smarta, hållbara tjänster som sköter mycket av det administrativa styrelsearbetet automatiskt. Bland annat lanserades digital årsredovisning som innebär att årsredovisningen kan signeras digitalt med Bank ID.
- **Ramavtalsleverantörer** - Vi har under 2021 fortsatt arbetet med teckna lokala ramavtal med leverantörer som uppfyller HSBs kod och miljökrav. I samarbete med Vattenfall fortsätter vi att ge våra kunder ett unikt erbjudande av laddlösningen InCharge Smart Brf. Det är en bekväm och trygg helhetslösning för bostadsrättsföreningar som vill möjliggöra elbilsladdning för sina medlemmar.
- **Energitjänster** - Fortsatt utveckling av ny tjänst vid fasadrenovering som effektiviserar energianvändningen genom FTX och anpassar byggnader för effekter av ett förändrat klimat.
- **Giftpri förvaltning** - Ogräsbekämpning inom teknisk förvaltning sker med 100 gradigt vatten utan kemikalier i Luleå och från 2021 även i Umeå och Skellefteå. En metod som även används för fasad- och murtvätt.



Vinnare hållbarhetspriset 2021, HSB brf Berghem

## EN VIKTIG AKTÖR FÖR DET HÅLLBARA SAMHÄLLET

Vår ambition är att påverka hela samhället i en positiv riktning. Vår roll är att bidra till bättre förutsättningar och villkor för boendet och de boende.

### Några exempel på vårt arbete 2021:

- **Den hållbara idén** - Vi delar ut HSB Norrs första hållbarhetspris till HSB brf Berghem i Umeå som genom ett modigt beslut tog föreningen 50 år in i framtiden. I samband med att de bytte fasad drog de ny ventilation i ytterväggarna som gav föreningen ett inomhusklimat som är lika bra som i en nyproducerad förening. Hållbarhetspriset delas ut till HSBs bostadsrättsföreningar med idéer, eller pågående eller avslutade insatser som på ett eller flera sätt syftar till att göra det goda boendet mer hållbart.
- **Stöd och bistånd** - Fortsatt samarbete med att stötta bland annat biståndsorganisationen We Effect som arbetar för människors rätt till mat och bostad. Bland annat så bidrar HSB-medlemmar med två kronor av medlemsavgiften varje år, och HSB skänker tusen kronor för varje nybyggd lägenhet. Vi fortsätter att stötta projektet - Vara med i Umeå som arbetar aktivt för att motverka ofrivillig ensamhet. Utöver det så valde även HSB Norr att stötta Haparanda FF's integrationsarbete - Haparanda har en stor andel flyktingfamiljer och ensamkommande flyktingbarn och behovet av fritidsaktiviteter är stort.
- **Jämställd sponsring** - Sponsrar barn- och ungdomsverksamheter i hela regionen och som ett led i att bidra till ökad jämställdhet inom idrotten går 50 % av all sponsring till damidrott. Under 2021 valde HSB Norr bland annat att på internationella kvinnodagen sponsra MAIF Tjejhockey i Gäddede.
- **Priser och utmärkelser** - HSB utses för fjärde året i rad till branschvinnare i Sustainable Brand Index, Europas största varumärkesstudie om hållbarhet. Drygt 21 000 svenskar har utsett HSB till det mest hållbara varumärket i kategorin bostäder.
- **Trygghet** - Genomfört hyresgästundersökning med Aktiv Bo och infört ett bättre skalskydd med taggar för entréer och bokningssystem för tvättstugor i Umeå.



### HSB SÄTTER NYA AMBTIÖSARE KLIMATMÅL

I slutet av 2021 antog HSB ett nytt klimatavtal med mål som innebär att HSB ska ha netto-noll klimatpåverkan år 2040 genom hela värdekedjan och vara anpassat till det förändrade klimatet. Vi har utgått från Science Based Targets initiatives (SBTi) metodik för att sätta våra klimatmål i enlighet med det vetenskapliga läget. Målen är satta utifrån vad som enligt forskning krävs för att bidra till att världen tillsammans ska nå målet om max 1,5 graders uppvärmning.

### HUSHÅLLNING AV RESURSER

Vår strävan är att göra mer med mindre, vilket är bra för såväl ekonomin som för miljön. Vårt mål är att 2023 ha en hållbar och resurseffektiv medlems- och affärsverksamhet som optimerar vårt bidrag till en hållbar utveckling och minskar vårt beroende av begränsade resurser. Det kan vi uppnå genom bland annat kloka materialval utan farliga ämnen, ökad materialåtervinning och återanvändning, samt minskad energianvändning. Ett axplock från den resa:

- **Källsortering** av avfall i verksamhetslokalerna och i våra förvaltningsfastigheter.
- **Vid renovering, till- och ombyggnad** genomförs byggvarubedömningar på våra största orter för att förhindra att material med farliga ämnen används i byggprocessen.
- **Delar av HSB Norrs eget fastighetsbestånd** har under 2021 genomgått renoveringar bland annat i syfte att utveckla fastigheten och optimera energieffektiviteten i bostäderna.
- **Vi har värmeåtervinning** genom FTX i all vår nyproduktion. En balanserad till- och frånluftsventilation som höjer effektiviteten och minskar energiåtgången.
- **Kunskapspridning** om hållbar konsumtion.
- **Klimatanpassning** - En guide för hur bostadsrättsföreningar kan säkra sina byggnader till följd av konsekvenserna av ett förändrat klimat.

Under 2021 samlade  
HSB tillsammans in  
2 632 308 kr till WeEffect

**2 632 308<sub>KR</sub>**

Minskade Co2 utsläpp  
från förmånsbilar

**-68%**

Antal installerade  
laddpunkter

**38<sub>ST</sub>**

Antal genomförda  
energigenomgångar

**20<sub>ST</sub>**

**" Bytet till mer  
miljövänliga fordon har  
gett en Co2 minskning  
med 68 procent."**

# TILLSAMMANS SKAPAR VI DET GODA & HÅLLBARA BOENDET



HSB – där möjligheterna bor

HSB Norr Ekonomisk förening  
Huvudkontor: Smedjegatan 9, 972 33 Luleå  
[www.hsb.se/norr](http://www.hsb.se/norr)