

VERKSAMHETS- OCH HÅLLBARHETSRAPPORT 2020

HSB NORR



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.

VD-ORD

→ **Det går nog** inte i dagens tider att beskriva läget för ett företag eller samhället i stort utan att börja med en beskrivning av Corona och dess påverkan.

När det gäller HSB Norr så har vi påverkats i alla led men på lite olika sätt. Det uppenbara är såklart att vi inte kan träffa kunder, medlemmar eller våra kollegor i fysiska möten såsom vi gjort i alla år. Våra utbildningar och kundträffar övergick till att vara digitala möten, stämmor blev digitala och postala, bostadsrättsföreningarnas styrelsemöten sker alltmer digitalt och detsamma gäller för interna möten i hela HSB. HSBs strategi är att kunna erbjuda en positiv upplevelse vare sig kontakt sker digitalt, telefon eller i ett fysiskt möte och nu har vi alla insett att enklare ärenden går bra att hantera i digitala kanaler eller per telefon.

Däremot märker jag ett ökat intresse efter att få möjlighet att träffas fysiskt igen och det gör mig genuint glad. Jag är helt övertygad om att det fysiska och personliga mötet kommer att ha ett ännu större värde efter Corona eftersom fler enkla ärenden kommer att utföras digitalt och då ökar värdet av det personliga mötet. Det blir lite av ett "utbud" och "efterfrågan" syndrom över detta, minskat utbud av personliga möten skapar ett högre värde på dessa. Just därför ska HSB Norr fortsätta erbjuda den personliga service som vi är övertygade om att våra bostadsrättsföreningar och medlemmar uppskattar.

Under 2020 har vi beslutat om ett antal åtgärder i vår verksamhet för att minska risken för smittspridning och det har slagit väl ut. Däremot har vi drabbats ekonomiskt av Corona och då främst genom att ett antal ombyggnadsprojekt har senarelagts samt att de merjobb som vi gör åt våra bostadsrättsföreningar eller medlemmar har uteblivit. Det var som värst under andra och tredje kvartalet men repade på sig under årets sista kvartal vilket känns betryggande.

Vi har under året ökat vårt fokus mot att bli en helhetsleverantör, det vill säga att våra bostadsrättsföreningar är helkund inom vår förvaltning och det är av den enkla anledningen att det skapar en högre kundnöjdhet och en närmare kundrelation vilket är vår strategi.

Vi är stolta över att HSB Norr har minskat sin klimatpåverkan (kgCo2e/Atemp) sedan 2008 med -77 % vilket innebär att vi nått vårt mål inför firandet av vårt 100-årsjubileum. Nu tar vi sikte på vår långsiktiga målsättning om att 2030 vara nära noll klimatpåverkan i utsläpp.

-77%

Bostadsmarknaden har varit oväntat stark under 2020 och det ser bra ut även för 2021 vilket gör att vår ambition om att säljstarta två till tre nyproduktionsprojekt per år de kommande åren känns möjligt. En marknad där vi har höjt vår ambitionsnivå är Skellefteå eftersom vi ser en stark befolkningstillväxt de kommande åren tack vare Northvolts stora satsning. Vi har redan förvärvat byggbar mark i centrala Skellefteå och har fler fastigheter som vi avser skriva avtal om förvärv av under 2021. Vår produktionstakt har varit lägre 2019 och 2020 på grund av den försämring av bostadsmarknaden som påbörjades hösten 2017 och då senarelades ett antal projekt vilket har spilt över till de senaste åren. Denna minskning har medfört lägre vinster inom nyproduktionen men det tenderar att jämnas ut sig över en konjunkturcykel.

Sammanfattningsvis så känns det bra för vår verksamhet med den starka bostadsmarknad och vårt fokus på fler helkunder och nöjdare kunder inom vår förvaltning. För samhället i stort så känns det hoppfullt nu när vaccinationerna är igång och vi förhoppningsvis kan återgå till ett normalt liv efter sommaren.

Vi håller i och håller ut samt ser positivt på framtiden!

Luleå, februari 2021

Mattias Lundström
Verkställande direktör
HSB Norr



ORDFÖRÄNDE HAR ORDET

2020 var ett mycket speciellt år med en global pandemi som påverkade oss alla, men även ett år där HSB Norr investerade för att kunna utveckla sitt erbjudande till medlemmar och kunder.

HSB Norr verkar i Norr- och Västerbotten. En region som alltmer framstår som den ledande i Sverige vad gäller den gröna omställningen av industrin. För de närmaste 20 åren planeras för investeringar på flera hundra miljarder kronor för att kunna möta framtidens klimatutmaningar. Här kan nämnas:

- **Hybrit**, ett partnerskap mellan LKAB, SSAB och Vattenfall för fossilfri stålproduktion.
- **Northvolt**, Skellefteå, en av världens största batterifabriker.
- **Markbygden**, Piteå, en av Europas största markbaserade vindkraftsparker.
- **LKAB**, omställning av hela produktionssystemet till koldioxidfri produktion.
- **H2 Green Steel**, Boden, fossilfri stållverkning.

I den här mycket spännande delen av Sverige är HSB Norrs uppdrag, förutom att själv aktivt bidra till den gröna omställningen, att utveckla och förvalta bra och hållbara bostäder.

Två viktiga ledord för utvecklingen av såväl HSB på riksplanet som HSB Norr är digitalisering och hållbarhet. Digitaliseringen handlar självklart om att vi i föreningarna ska jobba så effektivt som möjligt, men kanske ännu mer om att vi ska ge medlemmar och kunder en så bra och enkel vardag som möjligt. Våra nuvarande och kommande nya tjänster ska ge den bästa helhetslösningen på marknaden. Hållbarhetsarbetet handlar bland annat om att minska vårt klimatavtryck genom minskad resursförbrukning och därmed också sänkta kostnader för såväl föreningen som för bostadsrättsföreningarna.

HSB Norr har en stark ekonomi. Det ger oss möjlighet att jobba långsiktigt med affärsutveckling och investeringar. Högt på vår agenda står markförvärv och att öka beståndet av hyreslägen-

heter. Med förvärv av intressanta markområden i exempelvis Umeå, Skellefteå, Luleå och Malmfälten säkerställer vi våra möjligheter att bygga nya bostäder i framtiden, bostadsrätter och hyreslägenheter. Ett antal mycket intressanta objekt finns i vår pipeline. Fler hyreslägenheter är något som våra medlemmar efterlyser. Det kan vi leva upp till genom att bygga fler hyreslägenheter eller genom att förvärva färdiga hyresbestånd på marknaden. Båda dessa alternativ jobbar vi aktivt med.

En av våra kommuner som vi har särskild fokus på är Skellefteå. Inte minst med den utmaning som den pågående etableringen av Northvolt, den stora batterifabriken, innebär. En fabrik som inom några år har skapat tusentals nya arbetstillfällen i kommunen. En jättelik utmaning för kommunen och för bostadsutvecklare som vi. Detaljplaner, infrastruktur och allt som snabbt ska på plats.

Med en stabil ekonomisk grund och kompetenta medarbetare samt pågående och kommande satsningar är HSB Norr väl rustat för att möta såväl dagens som morgondagens utmaningar i en mycket spännande region.

Luleå, februari 2021

Thomas Björk
Styrelseordförande
HSB Norr



HSB NORR I SIFFROR

Till och med 2020-12-31



FLERÅRSÖVERSIKT

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

För defentioner, se not 34 i Årsredovisning 2020.

MEDLEMMAR & BOSPARARE

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.



ANTAL
MEDLEMSFÖRENINGAR

287

+ 4 (283)

ANTAL
MEDLEMMAR

39 754

+ 1264 (38 490)

ANTAL
BOSPARARE

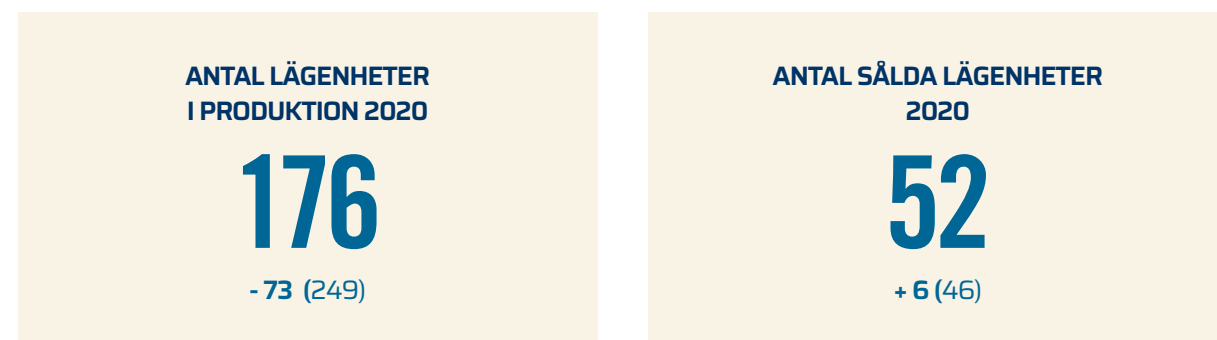
7 160

- 7,5 % (7 741)

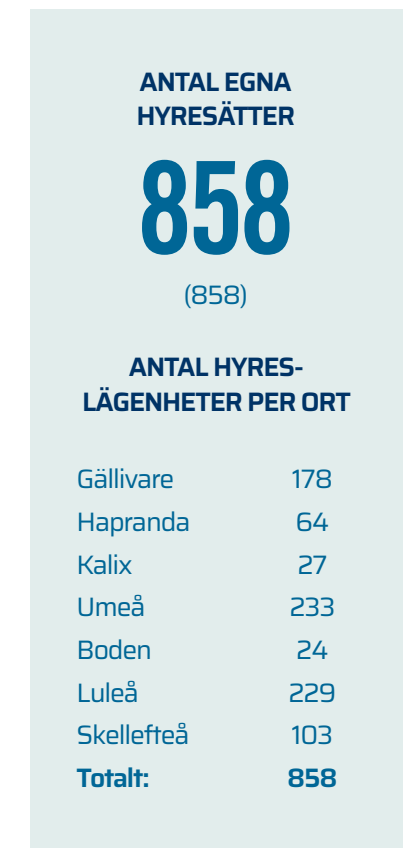
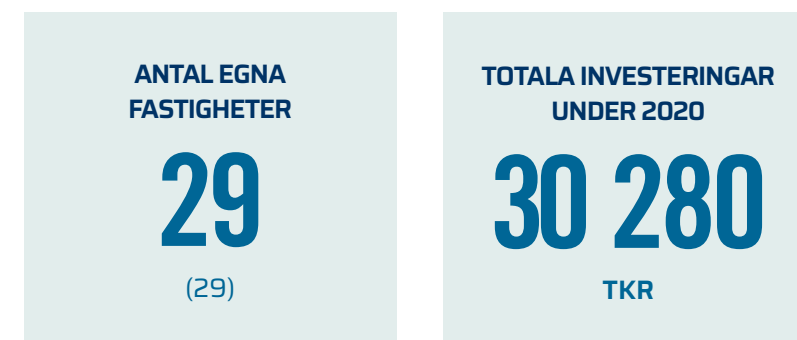
FÖRVALTNINGSKUNDER



NYPRODUKTION



FASTIGHETER



MEDARBETARE

Medelantalet anställda i HSB Norrs koncern/moderbolaget under 2020 var 168 stycken. Varav: **Kvinnor 51% och Män 49%** i samtliga anställningsformer.



GEOGRAFI

HSB Norr har **lokalkontor på 9 orter** i Norr- och Västerbotten. **Servicekontor** finns på 5 orter: Kiruna, Gällivare, Luleå, Skellefteå och Umeå.



AVSTÅND UMEÅ – KIRUNA

574 000 METER

MEDLEMFÖRENINGAR I TOTALT

14 KOMMUNER

MER SIFFROR...

TELEFONSAMTAL KUNDSERVICE, ÅRLIGEN

48 938 STYCKEN

FELANMÄLAN, TOTALT

13 475 STYCKEN

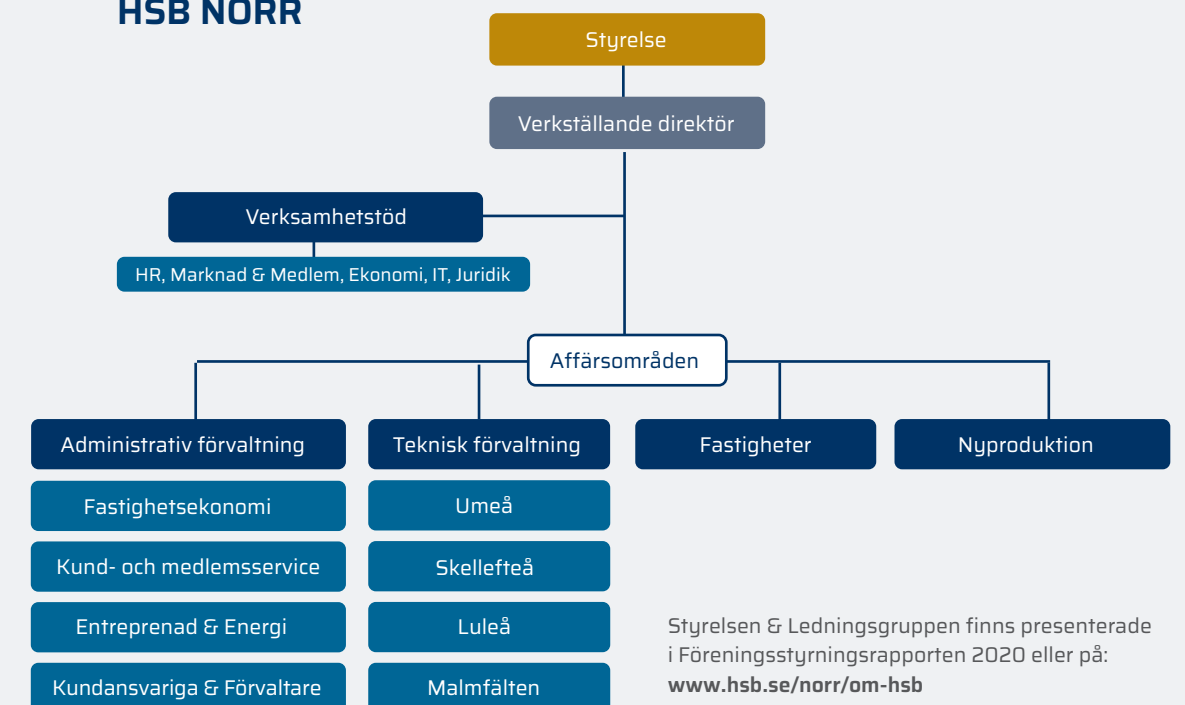
DIGITALA ÄRENDEN TILL KUNDSERVICE

21 500 STYCKEN

UTVECKLINGSKOSTNAD DIGITALISERING

13 000 TUSEN KRONOR

ORGANISATION HSB NORR



Styrelsen & Ledningsgruppen finns presenterade i Föreningsstyrningsrapporten 2020 eller på: www.hsb.se/norr/om-hsb

NÄR VÄRLDEN FÖRÄNDRAS KRÄVS NYA LÖSNINGAR

➔ I inledningen av 2020 var det svårt att föreställa sig vilka utmaningar vi var på väg att ställas inför. Att en pandemi skulle förändra så mycket i vårt sätt att träffas, umgås och arbeta. För Jan Lundmark, Affärsområdeschef Administrativ förvaltning och Helena Backman, Affärsområdeschef Teknisk förvaltning gällde det att hitta nya lösningar för att på bästa sätt vårda kundrelationerna.

- Vi förväntade oss ett tufft år på grund av Corona. Det blev en utmaning att få träffa kunden och vi har fått hitta alternativa lösningar för att bibehålla våra goda relationer med kunderna, berättar Jan.

- Kommunikationen har fått ske på annat sätt, vi har inte kunnat träffa kunden på samma sätt som vi är vana vid men vi har kunnat fortsätta ha öppet våra kontor för besök under kontrollerade former, vilket kunderna har uppskattat, fyller Helena i och fortsätter.

- I Gällivare har vi flyttat till nya lokaler som är mer anpassade för kundmottagandet, något som var väldigt efterlängtat då de gamla lokalerna inte var anpassade efter våra och kundernas behov.

Hur möter vi upp kundernas behov?

- Under 2020 började vi med korta kundundersökningar efter specifika händelser som till exempel bokslut, budget, grönyteskötsel och entreprenader. Det ger oss en direkt visning över hur vi står oss i leveransen, vad vi gör bra och vad vi kan förbättra till nästa gång och vi kan mer effektivt styra mot en än högre kundnöjdhet. Vi har även utvecklat en effektiv och systematisk klagomåls- hantering som också den ger oss bra verktyg i arbetet för nöjdare kunder.

Vi satsar även stort på digitalisering, att göra våra leveranser och processer effektivare att hantera. En annan del i det är att göra bostadsrättsfören- ingens arbete enklare genom utvecklandet av

HSB 4.0. I Mitt HSB ska det bli ännu smidigare för styrelsen att kunna utföra sitt uppdrag, på dator, surfplatta eller mobiltelefon. Det ökar användar- vänligheten och förenklar för kunden, berättar Jan.

Hur tänker ni kring utvecklingen av våra hållbara tjänster?

- Vi satsar mycket på våra energitjänster. Energi- genomgång är en populär tjänst där vi genomför en grundlig besiktning av föreningens energi- system och delar i konstruktionen som påverkar fastighetens energibehov. Rapporten från genom- gången fungerar som beslutsunderlag inför priori- teringar i bostadsrättsföreningens underhållsplan. Ett gott exempel på en lyckad energigenomgång är brf Biologigränd som till följd av energigenom- gången gett en årlig besparing på 800 000 kr. I Umeå börjar HSB brf Berghem gå mot färdigstäl- landet av sina "Hållbara fasadrenoveringar" och näst på tur står HSB brf Axtorp, berättar Jan.

- På min avdelning Teknisk förvaltning arbetar vi också aktivt för mer hållbara alternativ. Till exem- pel använder vi giftfri ogräsbekämpning genom varmvattenbehandling. Idag har vi en maskin men ska investera i ytterligare en. Vi arbetar även successivt med att byta ut våra gamla handverk- tyg och maskiner mot eldrivna alternativ, säger Helena.

Några ord om 2021?

- Vi är båda helt övertygade om att det fysiska och personliga mötet kommer att ha ännu större värde under 2021. Däremot ska vi även, som ett komple- ment till det fysiska mötet, ta tillvara på de digitala lösningar som vi arbetat fram under året som gått, avslutar Helena.



VÅRT 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 2020 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 (kgCo2e/Atemp). Från basåret 2008 ska HSBs ekonomiska föreningar och bolag minska sina utsläpp med 75 procent. För 2020 kommer HSB Norrs Co2 utsläpp till 68 % från våra egna fastigheter. Resterande 32% av HSB Norrs Co2 utsläpp kommer huvudsakligen från resor och drivmedel. Över tid ser mängden utsläpp i våra egna fastigheter ut enligt nedan:

2008: 29 kg Co2 per kvm (atemp)

2020: 6 kg Co2 per kvm (atemp)

→ Sedan basåret 2008 har HSB Norr år 2020 minskat sina Co2 utsläpp med 77 %.

Det vill säga att HSB Norr redan nu har uppnått målet för 2023 och tar därmed sikte på vår långsiktiga målsättning om att 2030 vara nära noll klimatpåverkande i utsläpp. För att uppnå dessa positiva resultat har HSB Norr vidtagit en hel del åtgärder. Till exempel:

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

Fler exempel kopplat till Klimatpåverkan och klimatanpassning under året:

- Under 2020 har det utarbetats en ny hållbar policy för tjänstebilar – Med en målsättning om reduktion av co2 med 80%
- HSB Norr laddar för fossilfria resor. Vid kontoret i Luleå har sex laddpunkter installerats. Utredning för ytterligare installation vid tre kontor påbörjats.
- Inom den tekniska förvaltningen är en ny utredning av miljövänliga fordon initierad.
- Två nya certifieringar och verifieringar 2020 för Miljöbyggnad silver vid nyproduktion.
- Utreder installation av solceller på våra hyresfastigheter.

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. Ett axplock från den resa:

- 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 2020 genomgått renoveringar bland annat i syfte att bevara fastigheten och optimera energieffektiviteten i bostäderna.

- Källsortering av avfall i verksamhetslokalerna och i våra förvaltningsfastigheter
- Vi har värmeåtervinning genom FTX i all vår nyproduktion. En teknik som höjer effektiviteten och minskar energiåtgången.
- Kunskapsspridning om hållbar konsumtion
- 2020 har administrativa föreskrifter gällande hantering bygg och rivningsavfall uppdateras enligt ny lag.

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 2020 hade vi ett extra fokus på tjänsten Energigenomgång som är första steget i att energioptimera en fastighet. HSB brf Biologigränd i Umeå är ett exempel som efter ett par underhålls- och investeringsåtgärder tillsammans med HSB har sänkt energiförbrukningen med över 1 000 000 kW/h per år. Vilket motsvarar minskade energikostnaderna med cirka 800 000 kr/år i föreningen.

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 2020.

- Den hållbara idén – Ett hållbarhetspris som delas ut till bostadsrättsföreningar med idéer, pågående eller avslutade insatser som på ett eller flera sätt syftar till att göra det goda boendet mer hållbart.
- Placering av HSB Norrs kapital görs i enlighet med en hållbarhetspolicy för ansvarsfulla placeringar.
- Fair Pay – HSB Norr är Fair Pay certifierad och fördelar företagets sponsring jämställt.
- Sponsrar barn- och ungdomsverksamheter i hela regionen.
- Genomlyser organisationen utifrån ett jämställdhet- och mångfaldsperspektiv.
- Stöttar projektet Vara Med som arbetar aktivt för

Fler exempel på hållbara tjänster och produkter från 2020

- HSB digitaliserar för att ta styrelsearbetet till en ny nivå – HSB 4.0 är samlingsnamnet för en rad digitaliseringsprojekt som under 2020 och kommande år lanserar smarta, hållbara tjänster som sköter mycket av det administrativa styrelsearbetet automatiskt.
- Lanserade ett nytt samarbete som ger våra kunder ett unikt erbjudande av laddlösningen InCharge Smart Brf. En bekväm och trygg helhetslösning för bostadsrättsföreningar som vill möjliggöra elbilsladdning för sina medlemmar.
- Utveckling av ny tjänst vid fasadrenovering som effektiviserar energianvändningen och anpassar byggnader för effekter av ett förändrat klimat.
- Klimatanpassning – En guide för hur bostadsrättsföreningar kan säkra sina byggnader till följd av konsekvenserna av ett förändrat klimat.
- Ogräsbekämpning sker med 100 gradigt vatten utan kemikalier.

att motverka ofrivillig ensamhet.

- Kunskapsspridning för biologisk mångfald.
- Nytt erbjudande för bosparande där samtliga fonder tar hänsyn till hållbarhet i sina investeringsprocesser. Två av fonderna har ett mer utpräglat hållbarhetsfokus där man investerar i företag som arbetar för minskad klimatpåverkan och vattenfrågor.
- Hungerpandemin - Samverkan med WeEffekt för stöd till människor som lever i stor utsatthet och drabbats hårt av coronapandemin
- Stöd till Hjältarnas Hus för att barnfamiljer där ett barn har drabbats av långvarig sjukdom ska ha en plats där de friska kan stå i fokus vid deras sjukhusbesök.
- HSB är för tredje året i rad 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.

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