

# Social hållbarhet

Vårt lokala och sociala ansvar handlar om att vara en god kraft i samhället och om ansvarsfulla relationer till våra kunder, medarbetare och samarbetspartners. Med trygga leveranser av värme och kyla, en attraktiv arbetsplats och stöd till lokala föreningar bidrar vi till hälsa och välbefinnande.

## Gröna tråden

Under en frukost på Alla hjärtans dag aktiverade vi vår Gröna tråd – en uppdaterad varumärkesplattform där alla medarbetare varit delaktiga. Läs mer på sidan 26.

## Satsning på långsiktig kompetensutveckling

Traineeprogram och pilotprojekt för internationellt kompetensutbyte viktiga delar. Läs mer på sidan 28.



## Engagemang och stolthet i årets medarbetarundersökning

Hela 98 % deltog i undersökningen som visar att många gärna rekommenderar Norrenergi till andra. Läs mer på sidan 26.



## Raggsockor i samarbete med Stadsmissionen

Tillsammans med lokala eldsjälar sticker vi raggsockor där behållningen går till att hjälpa hemlösa. Läs mer på sidan 29.



## Trygg energileverantör

*Som kommunägt energibolag ska Norrenergi vara en pålitlig leverantör och partner för alla invånare och fastighetsägare. Alla de över 100 000 människor som får sin värme från oss ska kunna lita på säkra leveranser till rimliga priser och minsta möjliga miljöpåverkan.*

Norrenergis tjänster i form av streamad värme och kyla är direkt samhällskritiska – vår verksamhet behöver fungera varje dag, året om. För att säkerställa driften och sträva efter ständig förbättring och utveckling arbetar vi löpande med övervakning samt underhåll och renovering av fjärrvärmenätet för att undvika energiförluster och oförutsedda avbrott.

### Kontroll dygnet runt, året runt

Vi styr och övervakar produktionen av värme och kyla hela tiden. Kontrollrummet är hjärtat i vår verksamhet. Här arbetar totalt 13 drifttekniker och driftmästare i skift för att säkerställa att allt fungerar som det ska, och för att trimma och optimera anläggningen så att driften blir så effektiv som möjligt.

### Inga större störningar trots utmanande år

Den ovanligt långa och kalla hösten, där november månad var kallast sedan 2010, innebar hög belastning på både vår utrustning och personal. Som jämförelse, kommer vanligtvis ett ökat värmebehov först i december eller januari. Då en av våra pannor var ur drift blev läget ansträngt under några veckor i slutet av året. Tack vare god framförhållning, en reservpanna och tillräckliga bränslelager, samt inte minst fantastisk uppslutning från våra medarbetare som jobbade extra skift, kunde vi ändå leverera värme utan några störningar eller avbrott.

Under sommaren hade vi fem avbrott som påverkade varmvattnet hos våra kunder. De flesta berodde på korta strömavbrott.

Under sommaren gick en av våra kylmaskiner sönder och behövde repareras men händelsen påverkade inte våra kunder.

### Prisökningar och kunddialog

Trenden med väsentligt ökade kostnader för el och värme är kännbara för många av våra kunder. Vi strävar efter långsiktig, stabil och förutsägbar prisutveckling och använder Prisdialogen för en transparent dialog med kunderna. Vi fokuserar också mer på att hjälpa kunderna att spara energi, för att minska kostnaderna.

Prisökningen inför 2023 var 8 % och 6 % inför 2024, vilket är högre än tidigare men samtidigt betydligt lägre än många andra fjärrvärmeaktörer som höjt med upp till 25 %. Höjningarna innebar en ökad månadskostnad med cirka 50–70 kr för en trerumslägenhet på 75 m<sup>2</sup>.



# Norrenergi som arbetsplats

Att ha engagerade medarbetare med rätt kompetens och färdigheter är avgörande för att vi ska nå våra mål. Därför prioriterar vi en hälsosam och säker arbetsplats, där var och en har möjlighet att utvecklas och trivas. En viktig del för oss på Norrenergi är att stå för en inkluderande kultur, där vi välkomnar en mångfald och bredd av kompetens, idéer och erfarenheter.

Vår medarbetarstrategi omfattar alla skeden i våra medarbetares karriär med fokus på att attrahera, behålla och utveckla medarbetare för att säkerställa den kompetens vi behöver, idag och imorgon.

## Gröna tråden – levande värderingar

Under året har vi implementerat Norrenergis Gröna tråd, en uppdaterad varumärkesplattform där våra företagsvärderingar är en central del. Hela organisationen har involverats i arbetet för att resultatet ska bli relevant för våra medarbetare och vårt arbetssätt. Våra värderingar fokuserar på samarbete, trygghet, utveckling och att Norrenergi "gör det med hjärtat". Gröna tråden aktiverades på alla hjärtans dag i februari 2023 under en gemensam frukost för hela företaget.



## Fantastiskt medarbetarengagemang

Att våra medarbetare känner sig delaktiga och motiverade är helt avgörande för en bra verksamhet och en bra arbetsplats. Med regelbundna medarbetarundersökningar följer vi upp våra medarbetares upplevelse och får underlag för fortsatt förbättringsarbete. Under 2023 har vi genomfört två medarbetarundersökningar och resultatet är fortsatt mycket stark motivation och stolthet bland våra medarbetare. Det gör oss både glada och stolta och är ett kvitto på att vi gör saker på rätt sätt, att vi litar på kollegorna och trivs med varandra.

Årets två mätningar landade på 89 respektive 80 för medarbetarkultur, jämfört med 86 och 88 året innan. Även intern effektivitet gav höga siffror, 86 respektive 87 jämfört med 83 och 86 året innan. Nästan alla medarbetare deltog i undersökningen, svarsfrekvensen var hela 98 respektive 97 procent.

## eNPS på toppnivå

Under 2023 har vi börjat mäta eNPS (Employee Net Promotor Score) som mått på våra medarbetares nöjdhet och ambassadörskap. eNPS är ett vanligt förekommande mått som visar hur stor andel av medarbetarna som aktivt skulle rekommendera Norrenergi som arbetsplats till andra. Skalan är -100 - +100 och resultat från +30 anses mycket bra, över +50 toppnivå. Norrenergis resultat 2023 var 58. Utveckling, säkerhet och hållbarhet är viktiga parametrar bakom våra medarbetares höga betyg.

- Genom att mäta eNPS får vi ännu bättre insikt i hur våra medarbetare upplever att det är att jobba hos oss och det hjälper oss att fortsätta utvecklas. Jag är väldigt glad att vi har ett så högt eNPS, det är ett kvitto på att våra medarbetare trivs mycket bra på Norrenergi och gärna rekommenderar oss till andra, säger Anna Uvhagen, hr-chef på Norrenergi.



## VÅRA MEDARBETARE

	2023	2022	2021
Fördelningen kvinnor/män bland samtliga medarbetare (antal)	21/68	22/68	18/71
Fördelningen kvinnor/män i ledning (antal)	2/6	2/6	2/6
Fördelning kvinnor/män i chefsroll (antal)	4/12	4/12	4/12
Fördelningen kvinnor/män i styrelsen (antal)	2/7	2/7	1/8
Deltidsanställda	1,1 %	1,1 %	0 %
Arbetskadorna olyckor (antal)	7*	2*	7
Sjukfrånvaro (%)	2,60	4,08	2,16
* 1 olycksfall rörde en entreprenör och 3 var färdolyckor.			
	2023	2022	2021
Personalomsättning	10,6 %	20,9 %	10,3 %
Intern rörlighet	3,5 %	1,1 %	3,4 %
Genomsnittlig anställningstid	8,2 år	8,2 år	7,7 år
Mediananställningstid	5,8 år	4,8 år	5 år

**Hälsa och balans i livet**

Vi satsar löpande på olika aktiviteter för att främja hälsa och balans i livet hos våra medarbetare och ser det som en viktig del av arbetsmiljöarbetet. Flexitid gäller för alla medarbetare oavsett roll och vi erbjuder ett individuellt förmånspaket med valbara förmåner för att matcha olika önskemål. Bland annat cykelbidrag, friskvårdstimme, massage, friskvårdsbidrag med mera. Där roll och arbetsuppgifter gör det möjligt erbjuds våra medarbetare möjlighet att jobba på distans upp till halva arbetstiden.

**Mångfald och likabehandling**

Vår syn är att jämställdhet och mångfald gör oss till en mer attraktiv arbetsplats och utvecklar oss som företag, genom att bidra till bättre företagsklimat, nytänkande och effektivitet. Vår policy för mångfald och likabehandling tydliggör att vi ska säkerställa likabehandling och främja mångfald. Det är också varje medarbetares ansvar att bidra i det arbetet. Vi

har nolltolerans mot diskriminering och följer upp detta i vår medarbetarundersökning

Vid rekrytering fokuserar vi på kompetens och strävar efter att nå en bredd av kandidater med olika erfarenheter, bakgrunder och perspektiv.

**Kompetensbaserad rekrytering**

Norrenergi tillämpar en väl utvecklad process för kompetensbaserad rekrytering, för att säkerställa en objektiv bedömning av kandidater och undvika godtycklighet där magkänslan tillåts styra.

Därför har vi valt att anonymisera ansökningarna till dess att vi väljer ut vilka vi vill träffa för en intervju. På det här sättet undviker vi att påverkas av oväsentliga fakta så som namn, ålder, utseende och kön.

Under intervjun får kandidaterna svara på kompetensbaserade frågor utifrån utvalda kompetenser som ses som centrala i den roll vi rekryterar till. Dessa kompetenser följer

sedan med in i anställningen och är då lönegrundade utifrån kandidatens prestation. 2023 tillsattes 11 tjänster.

**Framtidens attraktiva arbetsplats**

Konkurrensen om kvalificerade tekniker och ingenjörer är stor i branschen och i det geografiska område vi verkar i. Efter många år med mycket låg personalomsättning har Norrenergi de senaste åren känt av den ökade rörligheten på arbetsmarknaden, samtidigt som vi haft ganska många pensionsavgångar.

Vi satsar på vår långsiktiga kompetensförsörjning genom arbete för att bredda perspektivet vid rekrytering och för att korta startsträckan för nya medarbetare. Vi strävar efter att utforma roller så utvecklande och flexibelt som möjligt och har utvecklat vår "On boarding-process" för att nya medarbetare snabbare ska komma in i sina roller.

## Tre frågor till Eran Sutcu, energiingenjör och skyddsombud på Norrenergi

**Hur kan en arbetsdag på Norrenergi se ut för dig?**

Jag är med i energioptimeringsgruppen som är ute hos våra kunder och hjälper dem med olika behov kopplat till deras fjärrvärmecentral. Det handlar om allt från att projektleda ombyggnation, felsökning, justering och utbildning i hur centralen fungerar. En stor del av mitt arbete handlar om att samarbeta med våra kunder för att tillsammans hitta sätt att minska förbrukningen i just deras fastighet, till exempel ett kontor, flerbostadshus eller ett radhus.

**Hur upplever du Norrenergi som arbetsplats?**

Norrenergi är en arbetsplats som lägger väldigt mycket tyngd på arbetsmiljö. Jag har jobbat här sen 2022, och har innan dess varit på flera andra arbetsplatser, men

skulle säga att Norrenergi är den arbetsgivare som tar arbetsmiljöfrågor på störst allvar. Det ser jag inte minst i min roll som skyddsombud där vi har regelbundna möten för att identifiera och följa upp bland annat risker och tillbud tillsammans med arbetsmiljöingenjörer.

**Vad fokuserar ni på i energioptimeringsgruppen?**

Vårt fokus ligger på att sprida vår kompetens till våra kunder och tillsammans med dem se vad vi kan göra för att optimera deras energianvändning, utifrån just deras behov. På så sätt kan vi bespara miljön och minska onödiga kostnader, både för våra kunder och för Norrenergi. I det arbetet står kunden i fokus, och därför ser vi till att följa upp vårt arbete tills kunderna blir helt nöjda. Ett exempel är Lilla Alby gata

där vi lyckades sänka energianvändningen med 25 % i en fastighet efter att ha analyserat behovet och justerat fjärrvärmecentralen därefter.

*Tack vare Eran, och hans kollegor inom våra olika energitjänster, kunde våra kunder uppnå besparingar på totalt 1,6 GWh under 2023.*





### Lyckat traineeprogram

Under 2022 lanserade vi Norrenergis traineeprogram och det har utvecklats till ett lyckat koncept under 2023. Programmet är 6 månader och riktar sig till unga med teknisk högskole- eller yrkesutbildning, som får lära sig jobbet som drifttekniker inom Nät och Produktion. Våra traineer är nyfikna och ambitiösa unga medarbetare som kan spela en viktig roll i morgondagens kompetensförsörjning i vår bransch. I utbyte ger vi dem möjligheten att genom vår kompetenstrappa vidareutbilda sig till självständiga drifttekniker. Genom bilaterala utbytesprogram och samarbete med andra aktörer i branschen ges även en möjlighet att jobba en period i ett annat land, vilket ger värdefulla perspektiv och kunskaper att ta med hem.

### Säkerhet och hälsa i fokus

För oss på Norrenergi är det helt avgörande att våra medarbetare, och entreprenörer, känner sig trygga på vår gemensamma arbetsplats. Därför är både den fysiska och psykosociala arbetsmiljön av högsta prioritet för oss, där vi kontinuerligt utvärderar vårt arbete för ständiga förbättringar. Vårt övergripande arbetsmiljömål är att Norrenergi inte ska ha några arbetsolyckor eller annan arbetsrelaterad ohälsa.

Vår verksamhet medför vissa fysiska arbetsmiljörisiker,

såväl vid arbete i produktionen som i vårt ledningsnät och ute i våra kunders centraler. Med systematiskt förbättringsarbete och medarbetare med rätt kunskap, riskmedvetenhet och skyddsutrustning kan vi identifiera och förebygga riskerna.

### Tydliga krav på entreprenörer

Vi ställer tydliga, höga och rättvisa arbetsmiljökrav vid upphandling av våra entreprenörer, och utvärderar dem kontinuerligt för att säkerställa en säker och god arbetsmiljö. Under 2023 ledde detta arbete till att vi valde att byta ut en entreprenör. Tyvärr lyckades vi inte helt och hållet eliminera risker och olyckor. Under 2023 inträffade en skada där en entreprenör fick lindriga brännskador.

### Förebyggande arbete och aktiv riskrapportering

Vårt systematiska arbetsmiljöarbete drivs med stöd av ett ISO 45001-certifierat ledningssystem. Under 2023 reviderades systemet med gott resultat. Vi fokuserar på förebyggande arbete och aktiv riskrapportering för att upptäcka och minimera faror och risker innan något händer. Alla chefer och skyddsombud utbildas i kursen Bättre arbetsmiljö som ger kunskap och verktyg att jobba med den fysiska såväl som den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Regelbundna skyddsronder genomförs i tätt samarbete med våra skyddsombud.

Konkreta risker kan exempelvis handla om mekaniska roterande delar, hantering av hetvatten och kemikalier, fallrisker och buller. För våra medarbetare i administrativa roller handlar potentiella risker främst om ergonomi, stress och andra psykosociala frågor.

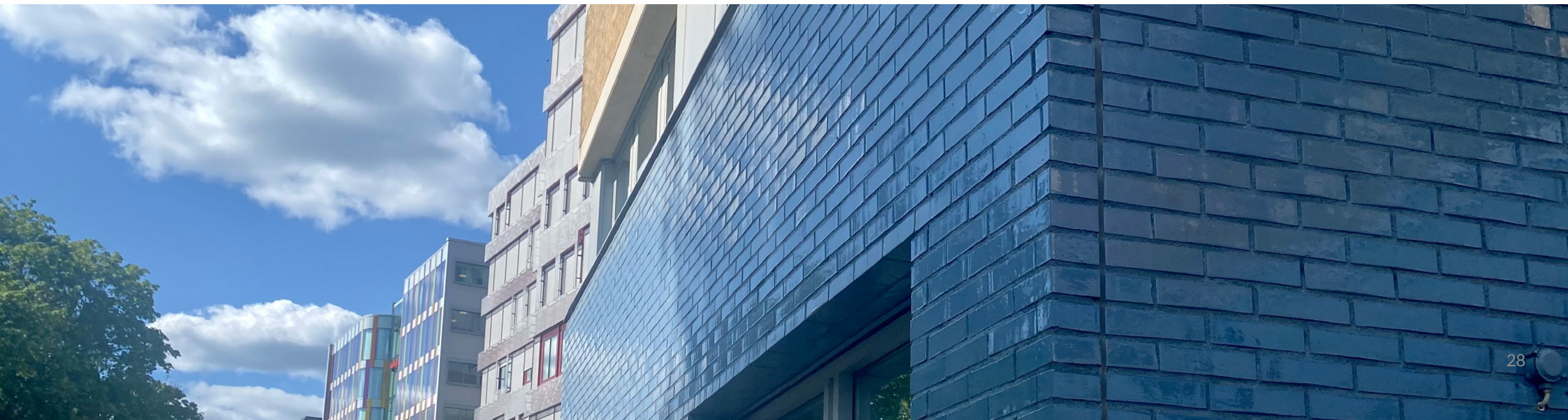
### Förstärkt organisation

Vårt team för säker arbetsmiljö är en del av Norrenergis hållbarhetsfunktion, där vår kompetens inom miljö, arbetsmiljö och säkerhetsskydd finns samlad. Både lagstiftning och omvärldstrender ställer ökade krav på arbetet med arbetsmiljö och säkerhet. Under året har vi därför förstärkt organisationen med ytterligare två tjänster, varav en brandskyddsingenjör.



Norrenergi deltar i ett pilotprojekt för kompetensutbyte tillsammans med Dekon Engineering. I satsningen är vår medarbetare Mika Alén med och driftsätter en fjärrvärmepanna i Salzburg, Österrike. – Det här uppdraget ger mig så mycket motivation och jag lär mig massvis. Det är nya spännande problem att lösa varje dag, säger Mika.

Läs mer här: [Pilotprojekt för kompetenssamarbete inom fjärrvärme i Salzburg](#).





## Vårt samhällsengagemang – för en hållbar lokal utveckling

På Norrenergi vill vi engagera oss och bidra till en hållbar utveckling med mer än att streama värme och kyla till våra kommuner. Invånarna och företagarna här är viktiga för oss på flera olika sätt, som kunder, grannar och samarbetspartners. Vi sätter värde på nära dialog och relationer med lokala organisationer och stödjer ideella verksamheter som arbetar för ett hälsosammare, tryggare, mer tolerant och mer miljöanpassat samhälle.

### Sponsring med tydliga riktlinjer

Vår sponsring ska i första hand bidra till att aktivera och utveckla ungdomar i våra ägarkommuner Solna och Sundbyberg. Vår målsättning är att på flera sätt bidra till den generation som växer upp: det handlar till exempel om att ungdomar ska få en meningsfull sysselsättning på sin fritid, men även om att vi vill väcka ungdomars intresse för energi- och miljöfrågor. Vi stödjer också välgörenhetsorganisationer som arbetar för att utsatta människor ska få komma in i värmen. Vi väljer våra samarbeten med omsorg och har tydliga kriterier för vår sponsring.

### Våra samarbeten

Vi har ett flertal olika samarbetspartners både inom idrott och skola, bland annat AIK Basket, Norrbacka handikappidrottsförening, Ursvik flick- och pojklag samt Natur- och miljöboken, ett läromedel för grundskolan.

### Digitala omklädningsrummet

Norrenergi är sedan flera år stolt samarbetspartner till AIK Fotboll, en stor idrottsförening på vår hemmaplan. Sedan 2023 är Norrenergi partner till föreningens satsning på "Digitala omklädningsrummet", ett initiativ för att utbilda ungdomar i ungdomslag, deras ledare och föräldrar om hur de kan motverka hot och kränkningar i sociala medier.

### Raggsockan

Norrenergi är också sedan länge vänföretag till Stockholms Stadsmission. Genom att stödja deras arbete för människor i utsatthet vill vi bidra till riktade insatser som verkar där det gör skillnad. Under året har vi utökat samarbetet med Stockholms Stadsmission genom att starta initiativet Raggsockan. Tillsammans med lokala eldsjälar stickar vi raggsockor som vi säljer på raggsockan.se. Behållningen går till Stockholms Stadsmissions arbete för att ge hemlösa tak över huvudet, mat och varma fötter. Över femtio personer är nu med och stickar och vi välkomnar fler. Tillsammans gör vi Solna och Sundbyberg lite varmare.



# Våra raggsockor värmer inte bara dina fötter

De här sockorna gör faktiskt mer nytta än så. Behållningen från försäljningen går till att hjälpa hemlösa med värme, mat och husrum. Det är ett samarbete mellan Norrenergi, Stockholms Stadsmission och alla eldsjälarna som stickar för att göra Solna och Sundbyberg lite varmare. Du köper sockorna på raggsockan.se.

**norrenergi**  
Vi gör Solna och Sundbyberg lite varmare