

Det här är Norrenergi

Norrenergi är ett lokalt energibolag som ägs av Solna och Sundbybergs städer. Vi levererar värme och kyla genom smarta kretslopp och värmer fler än 100 000 människor. Genom att fortsätta utveckla vår värme och kyla på affärsmässig grund och utifrån omvärldskrav och kundernas behov, kan vi bidra till en hållbar samhällsutveckling och ta ansvar för de människor som berörs av vår verksamhet.

99,2 %

All fjärrvärme från Norrenergi är märkt med Naturskyddsföreningen Bra Miljöval och andelen förnybart under 2019 uppgick till 99,2 procent.

Vår vision: Vi gör det med värme

I vårt gemensamma kretslopp där Norrenergi med sin produktion är hjärtat och våra fjärrvärme- och fjärrkylnät är blodomloppet, tar vi tillvara och pumpar runt energi mellan kunder, samarbetspartners och anläggningar. Tillsammans tar vi vara på överskottsenergi på ett resurssmart sätt och skapar livskraft i våra städer.

Vår affärsidé:

Värme och kyla i kretslopp – resurssmart för alla.

Vår värdegrund:

Vi kan – Med vår kunskap och erfarenhet tar vi ansvar.

Vi vill – Snabbt och smidigt finner vi lösningar på dagens utmaningar och utvecklar verksamheten.

Vi bryr oss – Vi bryr oss om vår miljö, våra kunder och varandra.

Vi streamar

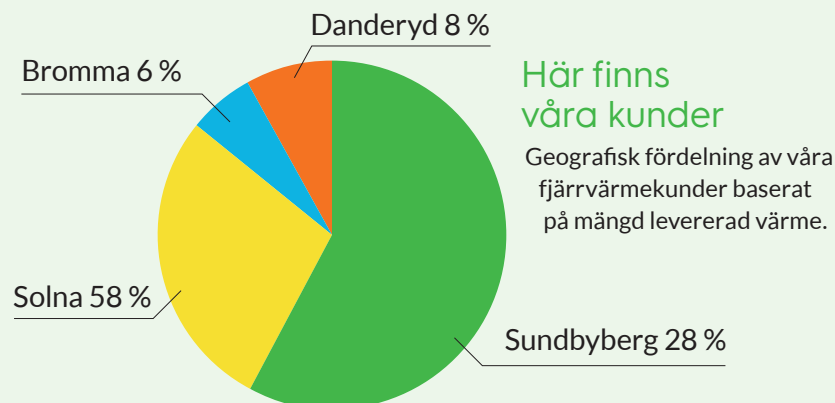
Varje dag, varje sekund, strömmar vi varmt och kallt vatten i rör under marken – vi streamar värme och kyla.



Bra Miljöval

Vårt uppdrag

Som lokalt energibolag ska vi erbjuda fjärrvärme och fjärrkyla med tillhörande energitjänster till fastighetsägare i Solna, Sundbyberg, Danderyd och Bromma på ett miljömässigt hållbart sätt. Vårt uppdrag är också att driva vår verksamhet på affärsmässiga grunder. Det vi erbjuder ska ha konkurrenskraftiga priser samtidigt som det produceras inom ramen för högt ställda miljökrav.



Norrenergi 2019

Kärnverksamhet: Fjärrvärme och fjärrkyla med tillhörande tjänster

Ägare: Solna stad (2/3) och Sundbybergs stad (1/3)

Huvudkontor: Solna Strandväg 96, Solna

Antal anställda: 84 personer

Omsättning: 770 mnkr

Antal kunder: 1 880

Försäljning fjärrvärme: 981 GWh

Försäljning fjärrkyla: 62 GWh

Våra produktionsanläggningar

Solnaverket:

Baslastanläggning – Värmepumpanläggning och 5 hetvattenpannor, 2 fjärrvärmeackumulatorer, 1 fjärrkylackumulator, 1 kylanläggning

Sundbybergsverket:

Spets- och reservanläggning – 3 hetvattenpannor, 1 kylanläggning.

Frösunda: 1 kylstation

Strategi och styrning

Vi styr verksamheten med utgångspunkt i vårt uppdrag med stöd av företagets strategiska utvecklingsplan. Planen görs på fyra års sikt och under våren 2019 har vi arbetat fram den som ska gälla från 2020 till och med 2023.

I arbetet har vi haft externt stöd av företaget Kairos Future för att bland annat göra en framtidsanalys. Vi har också tagit hjälp av alla våra medarbetare som fått bidra med inspel vid inledande cafémöten och under vår årliga Norrenergidag.

Genom att noggrant analysera förändringar och trender i vår omvärld har vi utarbetat strategier och aktiviteter för att fortsätta skapa affärsmässig och konkurrenskraftig samhällsnytta även i framtiden. I den nya planen blir digitalisering och artificiell intelligens (AI) än viktigare grundbultar, liksom samarbeten med kunder, ägare och andra samarbetspartners. Att vara en utvecklande och attraktiv arbetsplats är också ett tydligt fokusområde.

Vår nya utvecklingsplan innehåller sju strategier och fem övergripande målområden som ska styra oss mot Norrenergis nya vision "Vi gör det med värme". Målområdena är följande:

Smart för kunden

Våra kunder upplever oss som en lokal, kundnära och schysst affärspartner för framtiden. Vi förstår deras behov och kan med olika smarta lösningar skapa den bästa upplevelsen för kunden. Kundernas behov står i centrum för vår verksamhet.

Ledande miljöprofil

Vi har en ledande miljöprofil och hjälper våra kunder till detsamma. Allt vi gör genomsyras av en positiv syn på hållbar utveckling både för oss, våra kunder och våra ägare. Norrenergi är resurssmart för kunden och hållbart för framtiden.

Hållbar stadsutveckling

Vi bidrar till och är en förutsättning för en hållbar stadsutveckling i de områden vi verkar. Vi har ett stort engagemang för våra städer och dess invånare. Genom att leverera värme och kyla med minsta möjliga miljöpåverkan, medverkar vi till en positiv utveckling av våra städer.

Utvecklande arbetsplats

Vi är en mycket attraktiv arbetsgivare som erbjuder tydliga och utvecklande arbetsuppgifter. Vi värnar såväl om den yttre miljön som arbetsmiljön, som är trygg och säker. Våra medarbetare utvecklas ständigt för att alltid möta och överträffa behoven hos ägare, kunder och kollegor.

Digitaliserade verksamheter

Vi utvecklar och implementerar digitala system för att optimera för kunden, minimera miljöpåverkan och stärka kretsloppet. Genom datadriven analys ligger vi alltid steget före. Vi är ett modernt företag där digitalisering är en naturlig och prioriterad del av utvecklingen.



VISION OCH
LEDSTJÄRNOR

AFFÄRSIDÉ

VÄRDEGRUND

Hållbarhetspolicy

Norrenergis Hållbarhetspolicy är tillsammans med vår värdegrund också vår uppförandekod, som gäller för alla medarbetare. Hållbarhetspolicyen beskriver vårt förhållningssätt inom miljö, socialt ansvarstagande och engagemang, samt ekonomiskt ansvarstagande och affärsetik. Hållbarhetspolicyen anger sammanfattningsvis att:

- Vi ska producera fjärrvärme och fjärrkyla med minsta möjliga avtryck på miljö och klimat, präglas av miljömedvetenhet och systematiskt följa upp vår miljöpåverkan.
- Vår arbetsplats ska vara attraktiv, trevlig, säker och hälsosam, och Norrenergi ska kännetecknas av ett starkt lokalt engagemang för en hållbar social utveckling.
- Norrenergi ska drivas på affärsmässig grund, vara lönsamt och generera vinst som kan skapa samhällsnytta i våra ägarkommuner.
- När affärsverksamhet ska präglas av ärlighet, öppenhet och goda affärsseder.

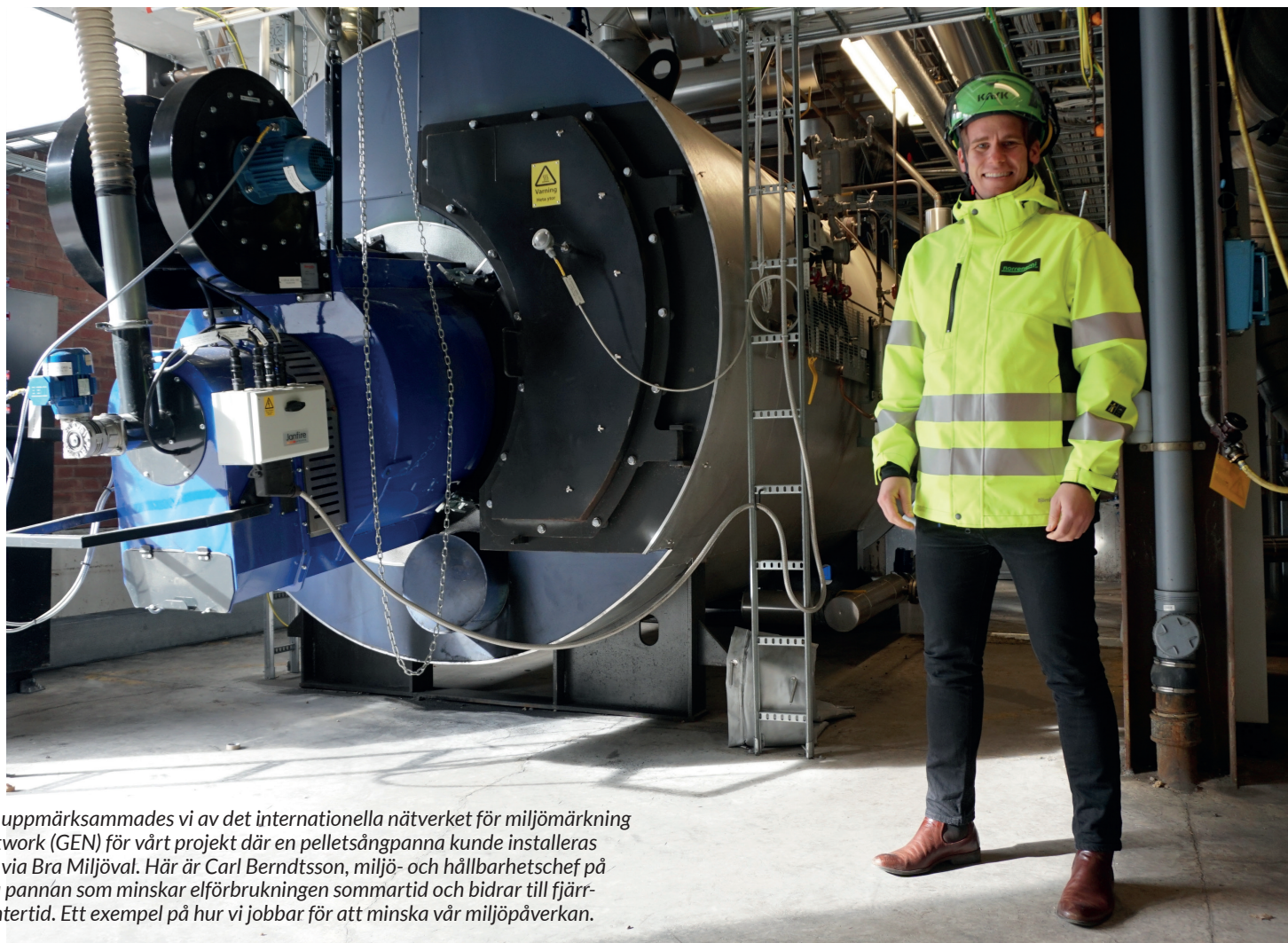
[Läs mer](#)

Miljöledningssystem certifierat enligt ISO 14001

Norrenergi har ett välutvecklat systematiskt kvalitets- och miljöarbete, och är sedan 2001 certifierade enligt ISO 14001. Vi genomgår löpande tredjepartsrevisioner som kontrollerar att vi lever upp till krav i miljö- och energilagstiftningen så som miljöbalken, lagen om handel med utsläppsrätter och hållbarhetslagen för flytande biobränslen. Tredjepartsrevisioner kontrollerar även att vårt miljöledningssystem uppfyller kraven i ISO 14001 och att Bra Miljövals kriterier följs.

På World Ecolabel Day uppmärksammades vi av det internationella nätverket för miljömärkning Global Ecolabelling Network (GEN) för vårt projekt där en pelletsångpanna kunde installeras med hjälp av fondering via Bra Miljöval. Här är Carl Berndtsson, miljö- och hållbarhetschef på Norrenergi, vid den nya pannan som minskar elförbrukningen sommartid och bidrar till fjärrvärmeproduktionen vintertid. Ett exempel på hur vi jobbar för att minska vår miljöpåverkan.

[Läs mer](#)



Våra viktiga hållbarhetsfrågor

Norrenergis ansvar och bidrag till en hållbar utveckling inkluderar många olika frågor. Vi lägger störst fokus på de områden där verksamhetens påverkan är störst, och som har störst betydelse för våra kunder, ägare och andra intressenter. Tabellen nedan visar en sammanställning av våra viktigaste frågor för ett miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbart Norrenergi.

Klimatpåverkan	Genom att producera fjärrvärme och fjärrkyla med minsta möjliga avtryck på miljö och klimat verkar Norrenergi för hållbar utveckling ur både ett lokalt och globalt perspektiv. Norrenergis verksamhet ska präglas av miljömedvetenhet där vi systematiskt identifierar och följer upp vår miljöpåverkan, och minimerar utsläpp av klimatgaser och förbrukning av icke förnybara resurser.	Ekonomiskt ansvarstagande	Norrenergi drivs på affärsmässig grund och ska vara lönsamt. Den vinst som genereras investeras i utveckling av verksamheten samt går tillbaka till våra ägarkommuner och skapar förutsättningar för ökad samhällsnytta.
Tjänster	Norrenergi erbjuder resursoptimerade energitjänster, vars låga miljöpåverkan och möjlighet till energiåtervinning bidrar till att uppnå nationella miljömål. Tillsammans med våra kunder och andra intressenter minimerar vi användningen av icke-förnybara naturresurser både när det gäller bränslen och andra material som används i verksamheten.	Framtidens arbetsplats	Norrenergi ska upplevas som en attraktiv arbetsgivare. Vi vill att medarbetare ska välja att utvecklas med företaget genom att göra det till en prioriterad del av ledarskapet. Alla medarbetare ska utvecklas på riktigt varje år och nya medarbetare ska snabbt och effektivt bli självständiga i sitt arbete. Rekrytering av nya, välmeriterade medarbetare ska gå smidigt så verksamheten kan skötas effektivt och säkert vid alla tidpunkter.
Energi-effektivisering	Tillsammans , genom engagerade medarbetare och i samarbeten med våra kunder och andra partners, skapar vi ett energisystem med värme och kyla i kretslopp, som kan ta vara på resurser som annars skulle gå till spillo. Genom våra energitjänster hjälper vi också våra kunder att spara energi.	Mångfald och likabehandling	Norrenergi vill skapa en dynamisk mångfald , som berikar nya perspektiv och idéer. Olikheter skapar möjligheter och främjar nytänkande. Genom att aktivt arbeta med likabehandling samt med att främja mångfalden inom företaget tror vi att vi blir ett bättre företag. Det vill säga, tar bättre beslut, får nöjdare medarbetare, nöjdare kunder och i förlängningen högre lönsamhet. I Norrenergis värderingar "vi kan, vi vill, vi bryr oss" återfinns beteenden som ger guidning till samtliga medarbetare i hur vi ska agera och bete oss mot varandra. Värderingarna stödjer ett klimat som verkar förebyggande mot trakasserier.
Hållbar stadsutveckling	Norrenergi är en del av lösningen för den hållbara staden. I vårt gemensamma kretslopp tar vi tillvara och pumpar runt energi mellan kunder, samarbetspartners och anläggningar. Tillsammans tar vi vara på överskottsenergi på ett resurssmart sätt och skapar livskraft i våra städer.	Lokalt samhälls-engagemang	Främja utvecklingen av ett miljövänligare , hälsosammare, tryggare och mer tolerant samhälle genom satsningar på organisationer inom idrott, kultur, särskilt behövande, utbildning och miljövänliga energilösningar.



Norrenergi stödjer Agenda 2030 i sin helhet, och ser att vi har möjlighet att bidra till flera av målen. Framförallt mål 7 som handlar om Hållbar energiförsörjning, men också mål 11 om Hållbara städer och samhällen. Ur ett internt perspektiv är bland annat mål 5 om jämställdhet och mål 8, som behandlar hållbar tillväxt och god arbetsmiljö, relevanta.

Omvärld och intressentdialog

Klimatutmaningen är mer akut än någonsin. Insikten att vi snarast möjligt måste ställa om till förnybar, effektiv och klimatneutral energiförsörjning innebär snabb utveckling och förändrade förutsättningar. I dialog med våra ägare, kunder och andra intressenter är Norrenergis ambition att utvecklas med omvärlden och svara upp mot de förväntningar som ställs på oss.

Det nationella klimatmålet är att nå ett fossilfritt Sverige 2045, vilket förutsätter fortsatt snabb övergång till förnybara energi- och transportsystem. Med rätt val av bränsle fyller fjärrvärmens en viktig roll i detta.

Norrenergis bidrag till Agenda 2030

Under 2015 antog världen Agenda 2030 med 17 globala mål för en miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbar utveckling. Ett av de viktigaste övergripande målen är att bekämpa klimatförändringarna. Norrenergi stödjer Agenda 2030 i sin helhet, vi ser också att vi som lokalt energibolag har möjlighet att bidra till flera av målen. Framförallt mål 7 som handlar om Hållbar energiförsörjning, men också mål 11 om Hållbara städer och samhällen. Ur ett internt perspektiv är exempelvis mål 5 om jämställdhet och mål 8 om hållbar tillväxt och goda arbetsförhållanden, relevanta.

Färdplan fossilfri uppvärmning

Hösten 2019 lämnades energibranschens färdplan för fossilfri uppvärmning över till regeringen på Fossilfritt Sveriges konferens. Norrenergi är en av 86 branschaktörer som deltar

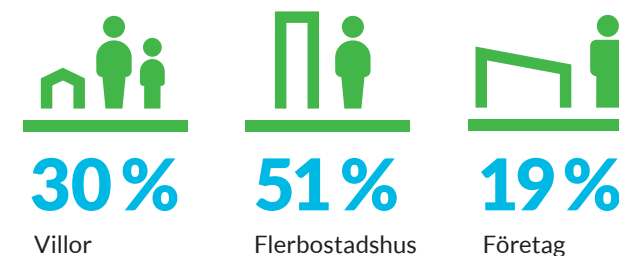
i initiativet. Visionen är att all uppvärmning av bostäder och lokaler ska ske utan fossila bränslen senast år 2030. Färdplanen beskriver också hur sektorn, med hjälp av koldioxidinfångning vid förbränning av biobränsle (BECCS), kan bli en kolsänka och bidra till att minska halten växthusgaser i atmosfären till 2045.

Dialog med viktiga intressentgrupper

Norrenergis verksamhet berör och berörs av många olika intressenter. Vi för löpande en aktiv dialog med många olika aktörer, genom vår dagliga verksamhet och genom särskilda forum och riktade aktiviteter för specifika intressentgrupper och/eller frågor.

Under 2019 har vi uppdaterat vår intressentanalys. Tabellen på nästa sida visar en översikt av våra viktigaste intressenter, hur vi för dialogen med dem och vilka frågor som är i fokus. Våra intressenter och deras prioriteringar är också en viktig utgångspunkt för innehållet i denna redovisning.

Fördelning av antal kunder



Dialog med viktiga intressentgrupper

Intressenter	Dialogformer	På agendan
Kunder	Webbplats, sociala medier Kundservice, kundbesök, kundundersökning Prisdialogen Byggmöten/ informationsmöten Kundevent (öppet hus-kvällar)	Prissättning och prisinformation Avbrottsfria leveranser Service och information Samarbeten för att uppnå ett hållbart energisystem Miljövärden Miljöklassning av byggnader Utveckling av tjänster Energioptimering
Medarbetare	Intranät, Yammer Arbetsplatsträffar, informationsmöten Norrenergidagen Medarbetarundersökning Medarbetarsamtal Personalrepresentant i styrelsen Skyddskommitté, samverkansmöten Arbetsmiljögrupper	Företagskultur och värderingar Information och verksamhetsutveckling Hälsa, arbetsmiljö och säkerhet Ledarskap och kompetensutveckling
Allmänheten	Lokala arrangemang Webbplats, sociala medier Sponsringsaktiviteter Studiebesök	Allmänhetens intresse för produktionsverksamheten Norrenergi som arbetsplats Lokal miljöpåverkan Samarbeten och sponsring



I höstas bjöd vi in skolungdomar till inspirationsföreläsningar om energi- och teknikbranschen – en bransch där det kommer behövas mycket arbetskraft i framtiden. Bland annat träffade vi elever från NTI gymnasiet i Sundbyberg – som också gick en rundtur på Solnaverket. [Läs mer](#)

Dialog med viktiga intressentgrupper

Intressenter	Dialogformer	På agendan
Ägare	Styrelsemöten, årsstämma Strategidag	Långsiktigt hållbar produktion Konkurrenskraftiga priser Energi- och miljöpolitiska målsättningar Marknadsmässig lönsamhet Samhällsutveckling
Leverantörer och entreprenörer	Upphandlingar Avstämning av avtal Bygg- och projektmöten	Avtal och priser Hållbarhetskrav (ekonomi, miljö, socialt ansvar) Logistik, miljöanpassade transporter
Myndigheter	Dialog kring planer och projekt Tillsyn, rapportering	Tillståndsvillkor, tillämplig lagstiftning och branschstandarder Byggregler
Ideella organisationer	Samrådsprocesser Sponsringssamarbeten	Kvalitets- och miljömärkningssystem, certifieringar Beräkningsmetodik för miljövärden
Skolor/Morgondagens medarbetare	Examensarbeten, praktik Besök i skolor	Energiteknik, energibranschen som arbetsplats, väcka teknikintresse, jobb- och karriärmöjligheter
Branschorganisationer	Deltagande i konferenser och aktiviteter	Omvärldsbevakning, kompetensförsörjning, samarbete, erfarenhetsutbyte



I augusti bjöd vi på glass i Hagalund där vi arbetat under året med att förnya gamla fjärrvärmerör för att säkra värmen till alla som bor där. [Läs mer](#)

Prisdialogen 2019

Norrenergi är medlem i Prisdialogen, en arbetsmodell som branschorganisationen Energiföretagen Sverige tagit fram tillsammans med Riksbyggen och SABO. Syftet är att stärka kundens ställning och åstadkomma en rimlig, förutsägbar och stabil prisändring på fjärrvärme.

Dialogen innebär att Norrenergi genom samrådsmöten med olika kunder skapar samsyn kring principerna för prissättning på fjärrvärme. Resultatet av årets dialog innebar bland annat ett prisåtagande för tre år framåt. Efter fem år med oförändrad prisnivå höjdes priset med 1,6 procent inför 2020. Prognosen för 2021–2022 är en justering mellan 0 % och +3 % per år. Priset på fjärrkyla är oförändrat inför 2020. Elva av Norrenergis största kunder medverkade i dialogen 2019.

Process för ny detaljplan och nytt miljötillstånd

Solna och Sundbybergs städer växer snabbt. I dialog med våra ägarkommuner förbereder och utvecklar Norrenergi verksamheten för att säkerställa miljöriktig och trygg försörjning av värme och kyla.

För utvecklingen av Solnaverkets verksamhet behövs en ny detaljplan och ett nytt miljötillstånd som utfärdas av Mark- och miljödomstolen. Viktiga nya förutsättningar handlar om att byta ut de sista fossileldade pannorna mot biobränslepannor och möjlighet att ta emot bränslepellets med båt direkt till anläggningen. I juni 2019 lämnades ansökan om nytt miljötillstånd in. Parallellt gick arbetet med ny detaljplan in i granskningsskede. Under sommaren 2020 väntas detaljplanen väntas vinna laga kraft och miljödom fastställas.

Under hösten 2019 har Norrenergi också bjudit in till samråd om tillfällig grundvattensänkning i bergrummet under Sundbybergsverket. Sänkningen är ett första steg för att kunna göra om bergrummet till kyllager för fjärrkyla.

Information till allmänheten – Pop-up event

Norrenergi är en del i vardagen för invånarna i de kommuner där vi verkar. Vi för en aktiv dialog och arrangerar regelbundet aktiviteter för att hålla de som berörs av vår verksamhet informerade och delaktiga. Till exempel genom att vara på plats där vi gräver för att svara på frågor om markarbetet.



I arbetet med att dra fjärrkyla till Bromma blev vi tvungna att leda om gång- och cykelvägen längs med Solna strand. I oktober var vi på plats och förvarnade om avstängningen och delade ut reflexer för de mörka höstkvällarna och extra energi i form av energy bars.

Läs mer om arbetet med kyla till Bromma

”En hållbar utveckling är en utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov”.

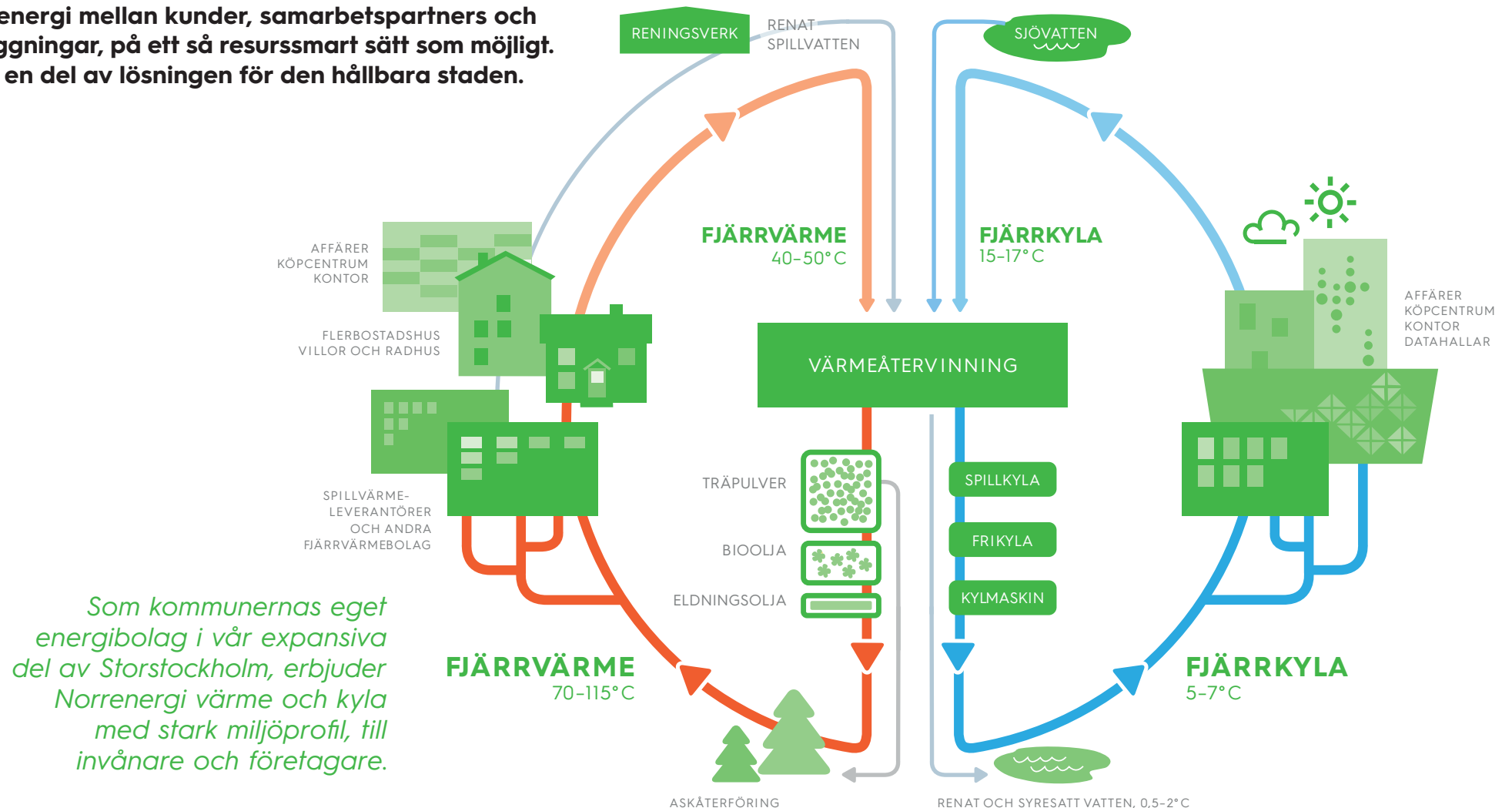
Definitionen av hållbar utveckling lanserad av Världskommissionen för miljö och utveckling (Brundtlandkommissionen)



Nästan helt hundra – i år igen! 99,2 procent var andelen förnybart i vår värmeproduktion 2019. Steg för steg tar vi oss närmare vårt mål att den värme vi streamar ska vara helt fossilfri. Ett härligt kvitto på att det vi jobbar med varje dag ger resultat. Genom att hela tiden skruva på olika delar i vår produktion och hitta nya lösningar, tar vi oss närmare vårt mål, procentandel för procentandel. [Läs mer](#)

Vi streamar – värme och kyla i kretslopp

I våra städer finns ett energisystem med värme och kyla i kretslopp. Norrenergis produktion är hjärtat och våra fjärrvärme- och fjärrkylnät är blodomloppet. I det gemensamma kretsloppet tar vi tillvara och pumpar runt energi mellan kunder, samarbetspartners och anläggningar, på ett så resurssmart sätt som möjligt. Vi är en del av lösningen för den hållbara staden.



Ungefär 90 procent av alla fastigheter i Solna och Sundbyberg värms med vår fjärrvärme, och vi har även många kunder i Bromma och Danderyd. Varje dag, varje sekund strömmar vi vatten som värmer fler än 100 000 människor som bor och arbetar här. En streamingtjänst som värmer element och startar när man skruvar på varmvattnet.

Norrenergis affärsidé: värme och kyla i kretslopp – resurssmart för alla.

Som energipartner ser vi till att våra kunder använder energin så effektivt som möjligt. Det gör vi med hjälp av energitjänster för effektivisering, optimering och ökad trygghet.

Med väl utbyggda distributionsnät, egen förnybar produktion och samarbeten där vi tar vara på överskottsenergi, bidrar vi till en resurseffektiv och på sikt klimatneutral energiförsörjning. Vi delar också med oss av kunskap och rådgivning, så att våra kunder kan använda energin på bästa effektiva sätt.

Utbyggnad i takt med efterfrågan

Vi bygger successivt ut våra nät till nya fastighetsområden som växer fram. Framförallt handlar det om nyexploateringsområdena Ursvik, Järvastaden, Ulriksdalsfältet, och förtätningar i Hallonbergen, Rissne och området runt Arenastaden. I slutet på året gick starten för utbyggnaden av vårt nät för fjärrkyla till Bromma. [Läs mer](#)

Under 2019 har vi tecknat 79 nya leveranskontrakt för fjärrvärme och 4 för fjärrkyla. De nya avtalen motsvarar sammanlagt drygt 8 GWh fjärrvärme samt 2,6 GWh fjärrkyla.

Fördel vid miljöcertifiering av byggnader

Många av våra större företags- och fastighetskunder efterfrågar underlag för att matcha fjärrvärmens som energikälla med olika miljöcertifieringssystem för byggnader. Vår fjärrvärme och fjärrkyla möjliggör bra poäng i certifieringssystemen LEED och BREEAM, bland annat har Norrenergis kund NCC certifierat sin nya fastighet i Bromma Blocks-området med BREEAM enligt nivå excellent.



Tjänster som hjälper kunden att energieffektivisera

Vi vill vara kundens energipartner och erbjuder flera tjänster för att följa upp och optimera energianvändningen. Energieffektivisering leder inte bara till sänkta kostnader för kunden utan innebär oftast också att vår produktion blir effektivare.

Driftgenomgång är en av våra tjänster där kunden får lära sig hur värmecentralen fungerar och samtidigt får hjälp att optimera den, så att den fungerar så effektivt som möjligt. Med prenumerationstjänsten Värmetrygg får kunden regelbunden hjälp att se över värmecentralen och akutbesök ingår vid behov. Cirka 460 besök gjordes under 2019.

Digitala möjligheter – Värmesmart

Teknikutveckling och digitalisering innebär nya möjligheter och förändrar successivt vårt kunderbjudande. Ett av målen i vår strategiska utvecklingsplan är att med digitala lösningar

bli bättre på att hjälpa kunderna energieffektivisera.

Ett exempel är lanseringen av tjänsten Värmesmart – en automatiserad tjänst som hjälper kunden att optimera energianvändningen. Med smarta algoritmer tar systemet hänsyn till olika faktorer som påverkar inomhustemperaturen och anpassar värmen automatiskt. Kunden får ett jämnare inomhusklimat och kostnaderna minskar.

Värmesmart är en prenumerationstjänst som vi erbjuder i olika varianter för både villakunder, flerbostadshus och företagskunder. De kunder som provat tjänsten 2019 har sparat i genomsnitt 13 procent på sin uppvärmning.

[Läs mer om tjänsten Värmesmart](#)

Värme tillsammans

Värme tillsammans är ett samlingsuttryck för projekt där vi hittar tekniska och affärsmässiga lösningar för att interagera med kundens lokala produktionsmöjligheter, och optimera hela energisystemet. Det kan till exempel handla om att ta emot överskottsvärme från datacenter eller transformatorstationer. Det pågår diskussioner med fastighetsägare kring detta samt även om förutsättningarna för ett win-win produktions-samarbete mellan en lokal produktionsanläggning och Norrenergis fjärrvärme- och fjärrkylsystem.

100 000

Sammanlagt förser vi fler än 100 000 människor med fjärrvärme.

NÖJDA KUNDER

	NORRENERGI	BRANSCHEN
Företag och bostadsrättsföreningar	71,3	70,1
Villakunder	68,5	69,4

Årets kundundersökning gjordes för samtliga kunder och vi använde Svenskt Kvalitetsindex (SKI).

Kundnöjdhetsundersökning

Vi vill att våra kunder ska vara riktigt nöjda med oss och mäter varje år kundnöjdheten. Undersökningen, som utförs av Svenskt Kvalitetsindex, görs bland våra villakunder och företagskunder, här ingår också bostadsrättsföreningar. Resultatet 2019 är i stort sett som 2018: våra företagskunder är något nöjdare, 71,3 jämfört med 70,1, medan villakunderna är något mindre nöjda, 68,5 jämfört med 69,4. Vi har höga ambitioner och hoppas så småningom kunna nå vårt mål på 78.

Norrenergi får högre betyg för kompetens, bemötande och service jämfört med branschmedlet. Ett förbättringsområde är låg kännedom om vårt miljöarbete. Kunderna anser att hållbarhetsfrågor är viktiga och att energibolagen ska ta ett stort ansvar. Åtta av tio kunder anser att vi tar ansvar för att våra produkter och tjänster är hållbara.

Ny kundportal för bättre service och kundnytta

Vi vill fortsätta utveckla och anpassa våra tjänster och vår service efter kundernas behov. En del i detta är utvecklingen av en ny webbaserad kundportal, där vi under processen löpande tagit in synpunkter och testat gränssnitt med hjälp av en referensgrupp av kunder. En första betalansering av den nya kundportalen gjordes i mars 2020.



Mattias Svensson, hållbarhetschef på Humlegården.

Två frågor till Mattias Svensson, hållbarhetschef på Humlegården

Hur arbetar Humlegården för att ligga i framkant i klimat- och miljöarbetet?

Vi märker av ökade förväntningar från våra intressenter och jobbar för att leva upp till deras och våra egna krav. Vi har ambitiösa långsiktiga mål: att minska energianvändningen med 32 procent till år 2030, och att vara klimatneutrala till år 2045 där 100 % fossilfri drift är en viktig del. Det handlar även om att ha ett systemtänk och hitta smarta lösningar, lagra energi och kapa toppar i användningen etc. Vi har nyligen antagit en ny hållbarhetsstrategi med ett bredare scope, där samarbete är en viktig del. Fokuserområden framåt är bland annat avfall, transporter och utvecklingsprojekt tillsammans med hyresgäster, leverantörer och staden.

Hur skulle du beskriva morgondagens hållbara, klimatneutrala fastighet?

Kärnan är driften, ju bättre vi lyckas optimera den desto bättre partner blir vi till exempelvis Norrenergi som leverantör, så att vi tillsammans når en så hållbar fastighet som möjligt. Vi ser en stor utvecklingspotential ur systemperspektiv, såväl kring tekniklösningar som utökade samarbeten med våra kunder och leverantörer. Sen för att underlätta för våra hyresgäster att bidra till en hållbar utveckling så behöver se till att det finns cykelrum, omklädningsrum och laddningsmöjligheter, vara med och driva på utvecklingen ... Det blir spännande att se hur långt vi kan nå!