

2018

# Hållbarhetsrapport



**Heimstaden**

# Hållbarhetsrapport

Hållbarhet ska bli en naturlig del av Heimstaden. Vi investerar långsiktigt i fastigheter, arbetar resurseffektivt i vår drift och fokuserar på människor, miljö och klimat. Kärnan i vår verksamhet och affärsmodell är direkt kopplad till ett långsiktigt, hållbart värdeskapande.



# Heimstaden tar ett strategiskt helhetsgrepp om hållbarhetsfrågorna

För Heimstaden går samhällsansvar och affärsnytta hand i hand. Därför utgör ekonomiska, miljömässiga och sociala faktorer grunden i vår långsiktiga affärsutveckling och i vårt bidrag till en hållbar samhällsutveckling.



Heimstadens fokus på energieffektivisering i det svenska beståndet har under 2018 resulterat i kostnadsbesparingar på drygt 6 mkr och en ökning av fastighetsvärdet med cirka 122 mkr.

Hållbarhet ska bli en naturlig del av hela Heimstadens verksamhet och därför tar vi ett helhetsgrepp om frågorna. Arbetet har kommit längst i Sverige, där vi har majoriteten av våra fastigheter. Vi investerar långsiktigt i fastigheter, och genom att vara resurs-effektiva i vår drift och fokusera på människor, miljö och klimat skapar vi värde för Heimstaden, våra hyresgäster och andra intressenter samt för samhället i stort. På så vis är kärnan i vår verksamhet, vår affärsmodell, direkt kopplad till ett långsiktigt, hållbart värdeskapande. Vårt hållbarhetsarbete utgår från de

områden där vi ser att vi kan göra störst skillnad. I vårt pågående strategiska arbete utgår vi från FN:s Global Compacts tio principer, de globala hållbarhetsmålen samt ISO 26000.

För Heimstaden är det av största vikt att bedriva verksamheten ansvarsfullt med hög affärsetik. Vi har ambition att växa och för att göra det behöver vi ha fortsatt förtroende från de som investerar i Heimstaden: våra medarbetare, hyresgäster, investorer, leverantörer och andra viktiga intressenter. Att växa med kvalitet innebär för oss att säkerställa att hållbarhet genomsyrar hela verksamheten och är en integrerad del i alla våra processer. Då kan vi skapa långsiktig tillväxt med god lönsamhet och samtidigt bidra till samhällsnytta och en hållbar utveckling.

## Hållbarhet för oss på Heimstaden innebär i korthet:

- Engagerad arbetsgivare som värnar om medarbetare och deras utveckling
- Ansvarsfull utveckling och förvaltning av bostäder
- Pålitlig och transparent affärsaktör och hyresvärd
- Dialog med våra intressenter
- Omtanke om människor, miljön och närsamhället
- Bidrar till en hållbar samhällsutveckling

## Ett strategiskt arbete

Heimstaden har sedan tidigare arbetat med olika aspekter av hållbarhet. För oss är inte hållbarhet något som står för sig självt. Det ska vara integrerat i vår verksamhetsstyrning och genomsyra strategier, arbetssätt, processer och system. Under 2018 påbörjades därför ett arbete med att tydliggöra ambition, fokus, styrning och målsättning för det fortsatta hållbarhetsarbetet. Vi publicerade vår första hållbarhetsrapport som en del av årsrapporten för 2017, nu planerar vi att vidare utveckla vår rapportering inom hållbarhet.

*» Att växa med kvalitet innebär för oss att säkerställa att hållbarhet genomsyrar hela verksamheten och är en integrerad del i alla våra processer. «*





För att fokusera Heimstadens hållbarhetsarbete kring de frågor som är mest väsentliga för vår verksamhet genomfördes under 2017 ett antal hållbarhetsdialoger med våra olika intressenter både externt och internt. Under 2018 har vi kompletterat med ytterligare dialoger. Intressentdialogen är en viktig del i arbetet

med att skapa en målinriktad och fokuserad hållbarhetsstrategi för hela koncernen.

Heimstaden har under året anställt en Chief Sustainability Officer med övergripande ansvar för koncernens hållbarhetsarbete. Under 2018 har fokus varit att skapa enhetlighet och struktur i vår styrning av relevanta hållbarhetsområden. Utifrån vår strukturmodell har vi under året arbetat med strategiskt fokus, policyer, risker och möjligheter samt relevanta målområden. Vi har bland annat implementerat Heimstadens Uppförandekod för medarbetare, tagit fram en Uppförandekod för samarbetspartners, implementerat en visselblåsfunktion, infört pulsade medarbetarundersökningar som exempelvis mäter arbetesglädje och ledarskap samt uppdaterat en rad policyer. Arbetet har involverat personer i ledande positioner och medarbetare och lägger grunden för det fortsatta arbetet framåt.

## Rustade för den nya Dataskyddsförordningen (GDPR)

För att säkerställa korrekt hantering av personuppgifter och lagefterlevnad har ett omfattande arbete genomförts kopplat till införandet av Dataskyddsförordningen. Nya vägledningsdokument och en rad nya policyer kopplat till medarbetare, arbetssökanden och hyresgäster etc. har införts. Samtliga medarbetare i Sverige har under 2018 genomfört en obligatorisk webbutbildning i två steg i Dataskyddsförordningen.

Genom att arbeta integrerat och systematiskt med hållbarhet har Heimstaden möjlighet att bidra till en positiv förändring och proaktivt tillvarata möjligheter samt hantera riskområden för att minska vår negativa påverkan. Under 2018 har vi gjort en gedigen genomgång av våra hållbarhetsrisker för att prioritera och fokusera vår verksamhet på de mest väsentliga. På så vis ser vi att vi över tid kan lyfta dessa områden från riskhantering till värdeskapande.

### Prioriteringar 2019

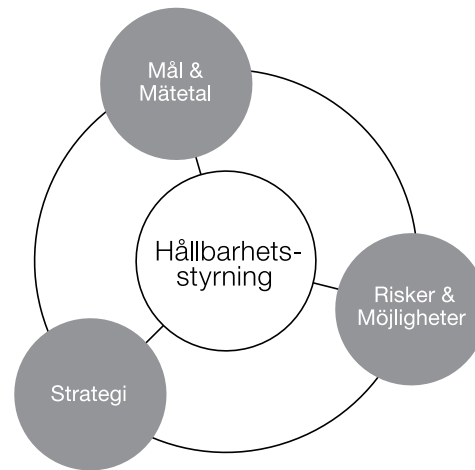
Fokus framåt är att framtidssäkra vår verksamhet genom att bygga in hållbarhetsperspektiv från grunden i styrning, strategi och verksamhet och fokusera vårt arbete där vi kan göra störst skillnad. Att minska vår miljö- och klimatpåverkan är ett ständigt pågående arbete för oss. Arbete pågår med att fastställa Heimstadens övergripande hållbarhetsambition och ta fram en koncerngemensam hållbarhetsstrategi, med koncernövergripande hållbarhetsmål och mätetal i linje med ambition och strategi. Genom målinriktat, fokuserat hållbarhetsarbete säkerställer vi att Heimstaden växer med kvalitet.

### Miljö

Som fastighetsägare och fastighetsutvecklare är vår påverkan på miljön ett område där vi har en stor möjlighet att göra skillnad. I linje med Parisavtalet har vi stort fokus på energi och energieffektivisering samt på att minska våra koldioxidutsläpp. Genom att driva vår verksamhet på ett resurseffektivt sätt med hållbara energilösningar skapar vi värde för oss, våra hyresgäster, miljön och samhället. Vi vill att våra kunder ska ha tillgång till trivsamma och hälsosamma bostäder där hänsyn tas till miljö och materialval. Nu vässar vi ytterligare vårt miljöarbete såväl i vår egen verksamhet som i vår värdekedja genom utökat kravställande på leverantörer och entreprenörer.

Utgångspunkten för vårt miljöarbete är Heimstadens miljöpolicy. Policyn sätter riktning för hur vi minimerar miljöpåverkan från vår dagliga verksamhet och hur vi prioriterar och beaktar miljöaspekter i investeringsbeslut. Miljöpolicyen har under 2018 reviderats och uppdaterats och kommer årligen följas upp och revideras vid behov.

För att se till att våra projekt, fastigheter och tjänster har minimal påverkan på miljö och klimat genom hela livscykeln så behöver



För att säkerställa konsekvent hantering av väsentliga hållbarhetsfrågor arbetar vi utifrån vår strukturmodell.

vi samverka i vår värdekedja. Miljö- och klimatfrågor är en integrerad del i vår Uppförandekod för samarbetspartners som Heimstaden tagit fram under 2018 och beskriver vad vi förväntar oss av deras miljöarbete. Uppförandekoden framhåller vikten av livscykelperspektiv i val av lösningar, men framhåller även arbete med att minska negativ påverkan samt fokus på resurseffektivitet i användning av naturresurser. Läs mer om våra miljöeffektiva fastigheter på sid 14–17.

### Personal och sociala förhållanden

Heimstadens medarbetare är de som ser till att våra fastigheter är trivsamma bostäder för våra kunder och att Heimstaden är en arbetsplats att vara stolt över. Därför är det avgörande att våra



**GLOBALA MÅLEN**  
för hållbar utveckling

Heimstadens bidrag till en hållbar samhällsutveckling tar sitt avstamp i vår roll som samhällsbyggare. Läs om vår koppling till de globala målen på sidorna 18–19.

## Parisavtalet

I december 2015 enades världens länder om ett nytt klimatavtal, "Parisavtalet", som innebär att den globala temperaturökningen ska hållas långt under 2 grader och att vi ska jobba för att den ska stanna vid 1,5 grader.



## Viktiga områden för våra intressenter

- Miljö- och klimatfrågor
- Energieffektivitet
- Trygghet och säkerhet
- Socialt ansvarstagande och boendesociala frågor
- Materialval
- Affärsetik
- Arbetsmiljö
- Mångfald och jämställdhet
- Ansvar i leverantörsled
- God dialog med kunder
- Hållbarhetsrapportering



medarbetare känner sig delaktiga, trivs och mår bra hos Heimstaden. Heimstaden har flertalet policyer som styr vårt arbete kring sociala förhållanden och personalfrågor. Vi arbetar systematiskt med arbetsmiljö, har tydliga mål och frågorna drivs via vår våra arbetsmiljögrupper. Läs mer om vårt arbete kopplat till medarbetare och arbetsmiljö på sid 10–13.

Heimstaden arbetar aktivt med sociala hållbarhetsfrågor och det innebär bland annat att vi förhåller oss till samhällsutmaningar och att vi är lyhörda för krav och förväntningar från våra intressenter. Det är särskilt viktigt i vår roll som hyresvärd och förvaltare. Dialogen med hyresgäster är central och vi har en policy för tillgänglighet, bemötande och återkoppling. Genom vår strategi att själva sköta förvaltningen av våra fastigheter så finns vi nära våra hyresgäster och arbetar med allt från boendesociala frågor till trivselfrågor, välbefinnande och trygghet. Vi möter dagligen våra hyresgäster och finns nära dem i deras vardag.

### Mänskliga rättigheter

Heimstaden verkar i en del av världen där mänskliga rättigheter är en del av de grundläggande juridiska och samhälleliga systemen. Det kan vara lätt att tro att mänskliga rättigheter inte är något som vi kan påverka här. Vi jobbar med och för människor och ser mänskliga rättigheter som något som behöver förankras praktiskt i beteenden och kultur, och vara en del i hur vi förhåller oss till såväl medarbetare som hyresgäster och entreprenörer.

Att ta ansvar för mänskliga rättigheter startar hos oss. Heimstadens Uppförandekod för medarbetare behandlar området, där vi fokuserar på rätten till en trygg och säker arbetsplats, rätten till lika villkor och rätten till kollektiva förhandlingar.

Genom att ställa krav på våra samarbetspartners sträcker sig vår möjlighet att påverka ut i vår leverantörskedja, och även utanför landgränserna. På så sätt kan Heimstaden påverka att mänskliga rättigheter efterföljs praktiskt där vi verkar men även bidra till bättre arbetsvillkor och efterlevnad längre ut i vår värdekedja. I vår Uppförandekod för samarbetspartners är mänskliga rättigheter och arbetsvillkor en central del, och utgår ifrån FN:s och ILO:s konventioner.

### Antikorruption

Att arbeta utifrån affärsetiska principer är en grundförutsättning för att driva vår verksamhet ansvarsfullt. Heimstaden har nolltolerans mot all form av korruption. Det innebär att vi behöver ställa krav inte bara på vår egen organisation utan även på våra samarbetspartners. Genom att vara tydlig med vår position och förväntan på våra partners kan vi bidra till ett demokratiskt och hållbart samhälle där affärer kan göras på lika villkor. Heimstaden vill också verka för en bransch med schyst konkurrens, som vi anser är gynnsamt för alla.

En av de viktigaste barriärerna mot korruption är en företagskultur där varje individ agerar med integritet i linje med Heimstadens värderingar. Vår Uppförandekod för medarbetare utgår ifrån våra kärnvärden Omtänksamma, Nyttänkande och Autentiska, och lägger grunden för vad vi förväntar oss från våra medarbetare. Tillsammans med vår Uppförandekod för samarbetspartners utgör koderna stommen i vårt arbete med antikorruption både internt och i vår värdekedja.

Heimstaden har även en visselblåsarfunktion för att medarbetare och externa intressenter ska kunna anmäla allvarliga missförhållanden och känna sig trygga med att anmälningarna tas emot och hanteras på ett korrekt sätt. Vår visselblåsarpolicy anger hur upplevda rapporterade oegentligheter behandlas, följs upp och kommuniceras.



	MILJÖ	PERSONAL- & SOCIALA FÖRHÅLLANDEN	MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER	ANTI KORRUPTION
<p><b>Styrning, policyer och gransknings-förfaranden</b></p> <p>Arbete med att ta fram en koncernövergripande hållbarhetsstrategi pågår.</p>	<p>Miljöpolicyen utgör grunden för vår styrning inom miljö- och klimatområdet. Miljöstyrningen kommer ytterligare att förstärkas genom den kommande hållbarhetsstrategin. Området berörs även i våra uppförandekoder för medarbetare och samarbetspartners.</p> <p>Miljöpolicy. Reviderad 2018.</p> <p>Under 2019 kommer den nya miljöpolicyen att implementeras och rutiner för granskning av efterlevnad kommer att tas fram.</p>	<p>Våra policyer kopplade till vår roll som arbetsgivare, och vår roll som hyresvärd, utgör tillsammans med våra uppförandekoder för medarbetare och samarbetspartners grunden för vår styrning av Personal- &amp; Sociala förhållanden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Policy Personal</li> <li>• Policy Arbetsmiljö</li> <li>• Policy Lika rättigheter och skyldigheter</li> <li>• Integritetspolicy för medarbetare</li> <li>• Policy Trygghet och säkerhet</li> <li>• Uppförandekoder för medarbetare och samarbetspartners</li> <li>• Integritetspolicy för arbetssökande</li> <li>• Uthyrningspolicy</li> <li>• Policy Tillgänglighet, bemötande och återkoppling</li> <li>• Sponsringspolicy</li> </ul> <p>Frågor kopplade till arbetsmiljö styrs, behandlas och följs upp i arbetsmiljögrupperna.</p> <p>Medarbetarundersökning genomförs löpande via digitalt mätverktyg och resultaten följs upp månatligen.</p>	<p>Vår styrning inom mänskliga rättigheter tar avstamp i våra uppförandekoder för medarbetare och samarbetspartners.</p> <p>Ingår implicit i Uppförandekod för medarbetare implementerad under 2018.</p> <p>Ingår explicit i Uppförandekod för samarbetspartners som implementeras under 2019. Vid implementering kommer rutiner för granskning av efterlevnad att tas fram. Likaså process och rutiner för kravställande i leverantörs- och entreprenörsled.</p>	<p>Vår styrning inom antikorrup­tion tar avstamp i våra uppförandekoder för medarbetare och samarbetspartners.</p> <p>Ingår i Uppförandekod för medarbetare implementerad under 2018.</p> <p>Ingår i Uppförandekod för samarbetspartners som implementeras under 2019. Vid implementeringen kommer rutiner för granskning av efterlevnad att tas fram. Likaså process och rutiner för kravställande i leverantörs- och entreprenörsled.</p> <p>Visselblåsarfunktion och -policy.</p> <p>Ärenden som rapporteras via visselblåsarfunktionen hanteras löpande och kommer att rapporteras årligen.</p>
<p><b>Risker och hantering</b></p>	<p>Riskgenomgång genomförd 2018.</p> <p>Översikt av Heimstadens väsentliga risker och riskhantering finns på sidorna 84–87 i årsredovisningen.</p>	<p>Riskgenomgång genomförd 2018.</p> <p>Översikt av Heimstadens väsentliga risker och riskhantering finns på sidorna 84–87 i årsredovisningen.</p>	<p>Riskgenomgång genomförd 2018.</p> <p>Översikt av Heimstadens väsentliga risker och riskhantering finns på sidorna 84–87 i årsredovisningen.</p>	<p>Riskgenomgång genomförd 2018.</p> <p>Översikt av Heimstadens väsentliga risker och riskhantering finns på sidorna 84–87 i årsredovisningen.</p>
<p><b>Mål och resultat</b></p> <p>Arbete med att ta fram övergripande mål och nyckeltal inom hållbarhetsområdet pågår.</p>	<p>Nyckeltal och utfall gäller Sverige. I dagsläget mäter vi bland annat energianvändning, utsläpp av växthusgaser samt vattenanvändning. Vid förvärv har vi som mål att sänka fastighetens energianvändning med 5 procent under de två första åren.</p> <p>Utfall för 2018 innefattar det totala fastighetsbeståndet, vilket resulterar i att de förvärv som gjorts under året lagts in i beräkningen, men där arbetet med effektivisera fastigheterna inte hunnit påbörjats. Trots detta ser vi redan en positiv utveckling mot föregående år. Den totala energianvändningen* minskade med -2,3%/kvm varav enbart värmeanvändningen stod för en minskning på -3,7%/kvm, vilket innebär minskade utsläpp av koldioxid** med cirka 670 ton. 2018 var koldioxidutsläppen** från våra fastigheters energianvändning cirka: 17 500 ton. Total vattenförbrukning/kvm: -0,2%/kvm</p> <p>Se Miljöeffektiva fastigheter sidorna 14–17.</p>	<p>Nollmålsättning för olyckor och tillbud. Utfall för 2018 (koncernnivå): Olyckor: 10 st Tillbud: 4 st</p> <p>Mål sjukfrånvaro: &lt;3% Utfall för 2018 (koncernnivå): 4,5%</p> <p>Mål personalomsättning: &lt;4% Utfall för 2018 (koncernnivå): 7,1%</p> <p><b>Medarbetarundersökning – Sverige och Danmark</b></p> <p>Mål temperaturmätning (skala 1–10): 8,5 Utfall 2018 (basår): 7,9</p> <p>Utfall delområde ledarskap: 8,1 Utfall delområde arbetsglädje: 7,9</p> <p>Utfall eNPS (Employee Net Promotor Score): 51 (genomsnitt totalt alla branscher 18)</p> <p>Se Att få organisationen att växa med kvalitet sidorna 10–13.</p>	<p>Under 2018 har vi inte haft någon resultatindikator som kopplar till mänskliga rättigheter. Under 2019 kommer vi att implementera Heimstadens Uppförandekod för samarbetspartners som togs fram under 2018. Det innebär att vi för 2019 kommer att rapportera antal leverantörer som signerat vår uppförandekod.</p> <p>Läs mer på sid 8.</p>	<p>Alla medarbetare i Sverige har fått uppförandekoden under 2018. Denna kommer att rullas ut i Danmark och Norge under 2019.</p> <p>Under 2019 inför vi digital signering av att man tagit del av koden. Nya medarbetare får uppförandekoden vid anställning samt i introduktionsutbildning för nyanställda.</p> <p>Antal ärenden som rapporteras via visselblåsarfunktionen rapporteras årligen. Utfall för 2018: 1 inrapporterat ärende. Ärendet har efter genomgång och analys (enligt vår arbetsprocess) avskrivits.</p> <p>Läs mer på sidorna 8, 10–13.</p>

\* Samtliga energisiffror för fjärrvärme, naturgas och olja är normalårskorrigerade.

\*\* Koldioxidberäkningarna för 2018 års energianvändning har gjorts utifrån 2017 års CO<sub>2</sub>e-faktorer för respektive energileverantör. För inköpt vattenkraftsel har koldioxidbelastningen satts till noll, d.v.s. elproduktionens totala livscykel omfattas inte i denna siffra.

# Att få organisationen att växa med kvalitet

Heimstadens kraftiga tillväxt innebär ett förändrat behov av organisation, strategi och processer. Under året har vi därför tillsatt flera nya positioner som ska säkerställa att vår tillväxt sker med kvalitet och att alla funktioner, processer och lösningar som införs fungerar för en större organisation med verksamhet i flera länder.



För att växa med kvalitet har vi etablerade processer och rutiner som gör att vi kan vara flexibla och hantera en växande organisation.

## Attraktiv arbetsgivare

Vår tillväxt gör att det är viktigt att rekrytera och introducera nya medarbetare och behålla de som redan arbetar hos oss. Heimstaden är en attraktiv arbetsgivare och många vill jobba hos oss! Vi ska fortsätta engagera och involvera medarbetare samt lyfta fram positiva förebilder som bidrar till att även framåt locka nya duktiga medarbetare.

För en växande organisation är det viktigt med en effektiv onboardingprocess. Nya medarbetare ska känna sig välkomna och snabbt förstå Heimstadens värdegrund, rutiner och processer. Under 2018 genomfördes tre introduktionsdagar till vilka samtliga nya medarbetare bjöds in. Vi har under året också påbörjat implementering av ett digitalt onboardingverktyg som ska underlätta för nya medarbetare att snabbt känna sig välkomna och hemma hos oss.

## Arbetsmiljö och trivsel

För en framgångsrik utveckling är det avgörande att de som arbetar hos oss trivs och vill stanna. Vi har under 2018 arbetat för att stärka kännedomen om våra värdeord. De ska bidra till en gemensam utgångspunkt för verksamheten idag och i fram-

tiden. Vi har bland annat anordnat en intern tävling där samtliga medarbetare uppmuntrats att skicka in bilder och exempel från sin vardag som de tycker symboliserar värdeorden i det vardagliga arbetet.

Vi arbetar systematiskt med arbetsmiljö, har tydliga mål och frågorna drivs i våra arbetsmiljögrupper. Samtliga chefer med personalansvar genomgår en arbetsmiljöutbildning. Under 2018 genomlyste Arbetsmiljöverket våra rutiner och processer. Där resultatet visar att vi håller hög kvalitet. För att tillse att vi lever upp till denna höga kvalitet arbetar vi löpande med att förbättra rutiner samt att sprida information om arbetsmiljöfrågor.

Även om Heimstadens företagskultur ska karaktäriseras av öppenhet kan det finnas tillfällen där möjligheten att framföra åsikter anonymt efterfrågas. Under 2018 införde Heimstaden därför ett visselblåsar-system som ger medarbetare samt externa personer möjlighet att anonymt framföra eventuella missförhållanden i verksamheten.

Vi månar om att alla medarbetare ska känna sig trygga och säkra hos oss. Under 2018 har alla våra medarbetare i förvaltnings-

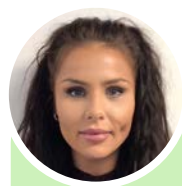
## » Glada och trygga medarbetare skapar en engagerad och motiverad organisation som vågar tänka nytt. «



### Leva som vi lär Fredrika

Något av det bästa som kan hända Heimstaden är när vi kan växa tillsammans med våra anställda. När vi kan erbjuda nya utvecklings- och karriärmöjligheter inom bolaget. Fredrika Coelho som nu arbetar som Biträdande Fastighetsförvaltare i Luleå har gjort en Heimresa hos oss.

*» När jag tillträdde som bostadsuthyrare i Luleå 2016, samma dag som Heimstadens kontor öppnade, så hade jag bott i staden i en dag. Det innebar att jag fick vara med och bygga upp kontoret och rutinerna från starten. Efter några månader blev vi fler kollegor och idag är vi nästan trångbodda på kontoret. Den första september 2018 tillträdde jag en ny tjänst, som biträdande fastighetsförvaltare. Att få möjligheten att utvecklas inom en ny roll och samtidigt vara kvar bland mina kollegor – det är en lyx! «*



### Leva som vi lär Sabrin

När vi hittar personer som vi känner kommer passa med den företagskultur och de värderingar vi står för, så försöker vi skapa plats för dem och hitta en lösning. Sabrin sökte en tjänst där vi kände att det inte var rätt roll för henne – men Sabrin var rätt person för oss, även om hon inte hade så mycket erfarenhet. Efter att vi aktivt sökt en lösning, dök möjligheten upp att anställa Sabrin – i en befattning där Heimstaden kan möjliggöra att hon får rätt start på sin utveckling och karriär hos oss.

*» Jag uppskattade verkligen Heimstadens rekryteringsprocess med fullt fokus på mig som person och mina kvaliteter och styrkor. Jag är övertygad om att ett bolag som redan i rekrytering ser mina styrkor kommer att hjälpa mig att utveckla dem ytterligare. Jag ser fram emot min ”Heimresa”. «*

\* Från mars 2019 genomförs de en gång per månad.

organisationen i Sverige genomgått en utbildning för att stärka vår kompetens kring hur vi proaktivt ska arbeta med trygghet och säkerhet i vår vardag.



Temperaturen på medarbetarnas trivsel hos Heimstaden var 7,9 grader vid utgången av 2018 – ett högt värde som vi strävar efter att förbättra ytterligare.

Sedan början av 2018 genomför vi i Danmark och Sverige digitala medarbetarundersökningar varannan vecka, och vi siktar på att under 2019 introducera detta även på våra andra marknader. Resultatet mäts på en tiogradig skala och under 2018 var Heimstadens temperatur, (ett genomsnitt av alla faktorer som mäts) 7,9. Vi har höga ambitioner som arbetsgivare och har satt 8,5 som mål för våra framtida mätningar för den genomsnittliga temperaturen. Samma mål gäller även för de specifika faktorerna ledarskap och arbetsglädje.

Vid mätning av eNPS (Employee Net Promotor Score) gavs Heimstaden genomsnittsvärdet 51, på en skala från -100 till max 100. Snittet för samtliga användare och brascher är 18.

### Mångfald och jämställdhet

Mångfald och jämställdhet är styrkor och förutsättningar för vår utveckling och vår möjlighet att tillgodose kunders behov och önskemål. Därför är villkor, rättigheter och utvecklingsmöjligheter lika för alla inom Heimstaden, oberoende av kön, ålder, ursprung eller andra faktorer. Under 2018 har vi fortsatt att arbeta med hur vi ytterligare kan bredda vår mångfald genom att få in fler medarbetare från underrepresenterade grupper i verksamhetens olika funktioner.

Vårt kontor i Skellefteå tilldelades under 2018 "Visa vägen-priset" inom kategorin Årets arbetsgivare. Priset delas ut av Samhall och uppmärksammar bolag som går i bräschen för personer med funktionsnedsättning och bryter deras utanförskap på arbetsmarknaden.



## Leva som vi lär Dennis

Alla anställningsprocesser behöver inte gå efter traditionella mönster. Ibland får man tänka nytt, och våra "riktiga jag" visar vi kanske inte alltid bäst upp i en nervös jobbintervju. Dennis startade sin Heimresa på en innebandymatch.

Vi har fortsatt att stödja Drivkraft Malmö's arbete med läxhjälp och mentorer som stöd i vardagen. Vi har för andra året i rad erbjudit sommarjobb för ett fyrtiotal ungdomar i åldrarna 15–17 år. För många är det första jobbet och för Heimstaden ger det en oerhörd glädje, samtidigt som det är en viktig insats för att attrahera denna generation till branschen. Under 2019 kommer vi därför att fortsätta med projektet och alla våra regioner ska då ta emot sommarjobbade ungdomar.

### Utveckling och ledarskap – lärande organisation

Heimstaden strävar efter att vara en lärande organisation. Det ger utvecklingsmöjligheter som stärker både den enskilde och koncernen. Vår tillväxt erbjuder i sig en möjlighet att utvecklas och göra karriär inom koncernen. Vi har introducerat medarbetarutbyten mellan funktioner för att stimulera interna karriärskiften. Under 2018 införde vi en frivillig prao-dag där medarbetare fick möjlighet att följa en kollega på valfri funktion under en arbetsdag. Arbetet med att stimulera interna karriärkliv kommer att intensifieras under 2019.

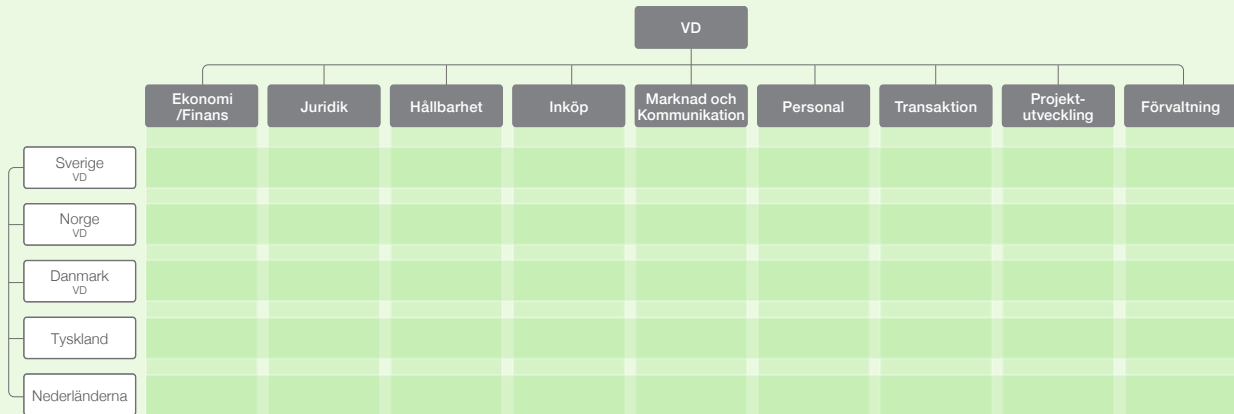
### Heimgjort fortsätter att skapa värde

Heimgjort är idag ett etablerat medarbetarprogram där vi genom våra medarbetares engagemang och inkludering arbetar med ständig förbättring för att skapa värden för våra kunder såväl som för oss som bolag. Under året har vi implementerat över 25 medarbetarförslag vilket har förbättrat vår kundresa och kundupplevelse.

Under året lanserades Heimstadens Uppförandekod för medarbetare. Samtliga medarbetare i Sverige har fått koden och chefer har fått presentationsmaterial för den interna lanseringen. För att säkerställa att uppförandekoden är känd och efterlevs ska vi under 2019 fortsätta med informationsaktiviteter och alla anställda kommer också att få skriva under och bekräfta att de tagit del av dess innehåll. Samma arbete kommer att implementeras i Danmark och Norge under 2019.

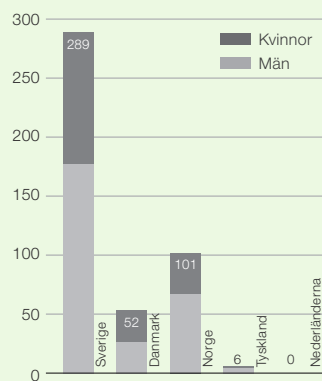
» *Min resa med Heimstaden började 2016 på en innebandymatch där jag träffade en förvaltare hos Heimstaden. Jag frågade honom om bolaget tog emot praktikanter och strax efter vårt första möte blev jag kallad till en intervju. När praktiken led mot sitt slut visste jag att det var precis det här jag vill arbeta med. Först fick jag en projektanställning med placering i Landskrona som biträdande förvaltare och lite senare med placering i Malmö. När jag för ett år sedan fick möjligheten att bli förvaltare i Ystad funderade jag några dagar om jag var redo, men egentligen hade jag redan bestämt mig. Idag ångrar jag inte det beslutet för en sekund! «*

## ORGANISATION HEIMSTADEN 2018



» Nya medarbetare ska känna sig välkomna och snabbt förstå Heimstadens värdegrund, rutiner och processer. «

ANTAL ANSTÄLLDA PER LAND



De förvärvade fastigheterna i Nederländerna 2018, innefattade ingen personal. Förvaltningstjänsterna köps tills vidare in av extern leverantör.

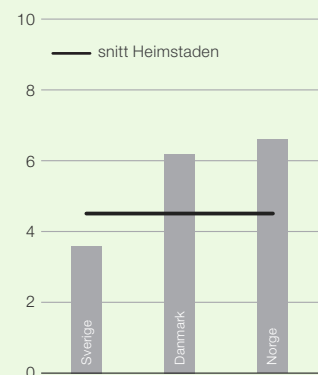
TOTALT ANTAL ANSTÄLLDA

448  
PERSONER

FÖRDELNING KVINNOR OCH MÄN



SJUKFRÅNVARO, % PER LAND



# Våra miljöeffektiva fastigheter

Ett välmående fastighetsbestånd är grunden för Heimstadens erbjudande till våra kunder och en förutsättning för fortsatt tillväxt. Genom att driva våra fastigheter på ett resurseffektivt sätt och efterfråga smarta lösningar vid nyproduktion och fastighetsutveckling ser vi till att vi växer hållbart, både för oss och för miljön.

## 40%

Med rätt prioriteringar kan nyproducerade fastigheter vara 40 procent mer energieffektiva än äldre.

### Aktivt ägande ger effekt<sup>1)</sup>

Heimstaden har ett långsiktigt perspektiv på fastighetsägande. Vid både nyproduktion och fastighetsförvärv prioriterar vi drift-optimeringar och investeringar som minskar fastigheternas energianvändning. Det kan initialt kräva investeringar, men ger lägre driftkostnader och sliter mindre på jordens resurser i det långa loppet.

När Heimstaden förvärvar en fastighet ser vi alltid till att optimera uppvärmning och övrig energianvändning genom att se över, åtgärda och trimma befintliga system och reglerutrustningar. Heimstaden har som mål att under de första två åren sänka fastighetens energiförbrukning med 5 procent, ett mål vi ofta uppfyller med råge. Optimeringsprocessen ger oss även kunskap om fastigheten och möjlighet att identifiera investeringbehov för att öka resurseffektiviteten ytterligare. Genom att investera i åtgärder för att förhindra värmeförluster – installation av smarta, digitala driftsystem, uppgradering av värme- och ventilations-system och belysning – kan vi ibland minska äldre fastigheters energianvändning med mellan 10 till 15 procent inom några år.

I Sverige, Heimstadens största marknad, har vi under 2018 sett effekten av vårt omfattande arbete med löpande drift-optimeringar, satsningar på modern teknik och digitaliseringar

av driftsystemen i våra fastigheter. Vår totala klimatpåverkan från energianvändning<sup>2)</sup> under 2018 uppgick till knappt 17 500 ton CO<sub>2</sub>e<sup>3)</sup> (14 965). Ökningen mot föregående år beror främst på ett ökat antal fastigheter i vårt bestånd. Trots att merparten av de under 2018 förvärvade fastigheterna inte hunnit genomgå någon effektivisering ännu, minskade vi totalt sett energianvändningen per kvadratmeter jämfört med föregående år. Den normalårs-korrigerade värmeanvändningen minskade med 3,7 procent per kvm vilket i sin tur medförde att våra energirelaterade koldioxid-utsläpp minskade med cirka 670 ton CO<sub>2</sub>e. Totalt sett har effektiviseringarna resulterat i en värdeökning på beståndet med omkring 122 mkr och kostnadsbesparingar med mer än 6,1 mkr.

Nyproducerade fastigheter kan vara upp till 40 procent mer energieffektiva än äldre, om de byggs med rätt prioriteringar. Heimstaden är tidigt involverad i processen vid nyproduktion vilket gör att vi kan göra aktiva val för framtiden. Genom att anpassa golvtjockhet, driftsystem och andra viktiga aspekter gör vi fastigheten resurseffektiv och sänker driftkostnaden. I våra nyproduktionsprojekt är miljöaspekten alltid en prioriterad fråga, inte minst när det gäller val av material och teknik. I Danmark förses alla nyproducerade fastigheter med solceller som standard och i Sverige byggs all nyproduktion i minst miljö-byggnadsnivå silver.

## -3,7%

I Sverige minskade Heimstadens energirelaterade CO<sub>2</sub>e-utsläpp per kvm med 3,7 procent under 2018 jämfört med föregående år.

<sup>1)</sup> Förbrukningssiffrorna omfattar samtliga fastigheter 2018. En stor del av dessa har tillkommit under åren 2017-2018.

Det innebär att flertalet av fastigheterna inte hunnit effektiviserats utan förbrukningssiffrorna har bara löpande adderats under året förvärvet genomförts.

<sup>2)</sup> Samtliga energisiffror för fjärrvärme, naturgas och olja är normalårskorrigerade.

<sup>3)</sup> Koldioxidberäkningarna för 2018 års energianvändning har gjorts utifrån 2017 års CO<sub>2</sub>e-faktorer för respektive energileverantör.

För inköpt vattenkraftsel har koldioxidbelastningen satts till noll, d.v.s. elproduktionens totala livscykel omfattas inte i denna siffra.



*» Vid förvärv har Heimstaden som mål att sänka fastighetens energianvändning med 5 procent under de första två åren.«*

**Ett ständigt pågående arbete**

Energianvändning i fastigheterna är den största enskilda delen av driftkostnaden och även det område där vi har störst miljöpåverkan. Därför är mätning av energianvändning en viktig del i det kontinuerliga driftarbetet. På så vis kan vi utvärdera investeringar och teknik samt löpande optimera förbrukningen.

Förvaltning och drift och vem som står för kostnaden för energi skiljer sig mellan olika marknader och därför ser vårt arbete kring energimätning olika ut i olika länder. I Danmark står kunderna för kostnaden för sin egen användning av värme och el, vilket begränsar våra möjligheter att påverka förbrukningen. I Norge och Sverige är det Heimstaden, fastighetsägaren, som hanterar värmeanvändning och vi har därmed större möjligheter att genom mätning och optimering styra förbrukningsnivån. Vårt bestånd i Sverige har det mest avancerade systemet, där drifttekniker kan följa och analysera förbrukning i detalj. Gemensamt för alla mark-

nader är att vi strävar efter att äga fastigheter med optimala förhållanden för en så låg energiförbrukning som möjligt och att i dialog med kunder arbeta med att visa vilket värde det skapar för dem, oss och miljön.

**Förnybar energi**

Genom att i största möjliga mån använda el från förnyelsebara källor bidrar Heimstaden till att minska utsläppen av koldioxid. I flera fastigheter har vi installerat solceller och kan på så sätt utnyttja egenproducerad el. Heimstaden strävar efter att den el vi köper till våra fastigheter på alla våra marknader ska vara förnybar och vi arbetar kontinuerligt i avtalsbyten med att förflytta oss från fossila energikällor. Arbetet har kommit längst i Sverige där vi enbart använder förnyelsebar el och ansluter alla nyproducerade och förvärvade fastigheter till elavtal baserade på ursprungsmärkt vattenkraft.



CASE

## Förnyad energi till studentbostäder i Flogsta, Uppsala

FLOGSTA 13, UPPSALA

Byggår: 1969–1972

Antal lägenheter: 2 014 st

### 5–10 %

I Flogsta har vi under december 2018 startat ett projekt för att ge våra studentbostäder ett hållbarhetslyft. Genom att installera solceller på tio av de tolv husens tak samt på tre av fasaderna, räknar vi med att kunna producera cirka 240 000 kilowatt-timmar elenergi. Det motsvarar cirka 5–10 procent av vår totala elanvändning för fastigheterna i området (eller ungefär ett av husens behov av el). Inom projektet ser vi även möjligheter för att utveckla olika tjänster som bidrar till en hållbar livsstil. Målet är att öka fokus på hållbarhet och ge området ny energi.

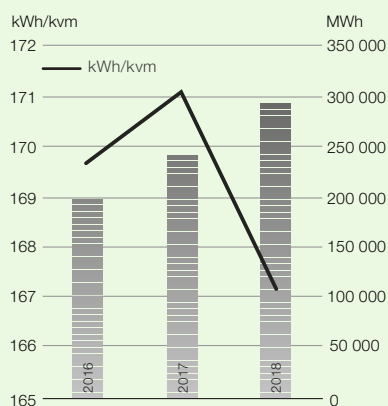


Flogsta 13, Uppsala



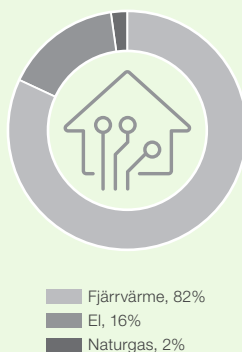
Den totala energi- och vattenanvändningen för våra fastigheter i Sverige ökade under 2018, vilket beror på den kraftfulla expansionen av beståndet. Energianvändningen per kvm har däremot minskat vilket innebär att våra fastigheter blivit effektivare. Detta trots att tillkommande fastigheter ofta initialt har en högre energianvändning per kvm än vårt befintliga bestånd. Vårt mål är att minska fastigheternas energianvändning med fem procent under de två första åren.

## TOTAL ENERGIANVÄNDNING\* SVERIGE



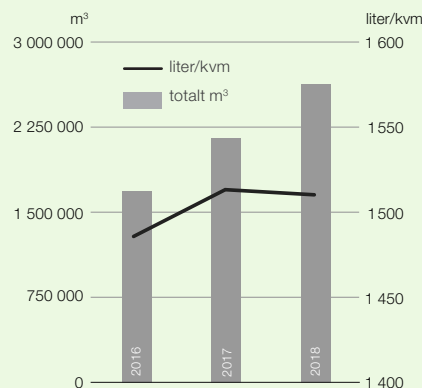
Den totala energianvändningen i Sverige ökar på grund av den starka expansionen av fastighetsportföljen. Vi arbetar ständigt med att minska energianvändningen, vilket resulterat i att kWh per kvm minskat med 2,3 procent för det svenska fastighetsbeståndet totalt under 2018. För vissa orter har vi sett en minskning av energianvändningen med upp till 9 procent.

## ANDEL AV INKÖPT ENERGI SVERIGE



Vi arbetar löpande med att avveckla inköp av olja i vårt bestånd. Under 2018 stod olja för 0,03 procent av inköpt energi.

## VATTENFÖRBRUKNING SVERIGE



Antalet kubikmeter vatten ökar beroende på den starka expansionen av fastighetsbeståndet. Vattenförbrukningen i liter per kvm minskade med 2,5 liter mellan 2017 och 2018.

**+122**  
MKR

Genom vårt arbete med energi-effektivisering under 2018 har vi gjort drygt 6 mkr i besparingar och gett våra fastigheter en uppskattad värdeökning på 122 mkr.

**2–9%**  
ENERGIMINSKNING

På flertalet orter i Sverige där vi bedrivit förvaltning under en tid har vi minskat energianvändningen med mellan 2–9 procent under 2018.

**-3,7%**  
VÄRME

Den normalårskorrigerade värmeanvändningen har minskat med 3,7 procent per kvm jämfört med föregående år.

<sup>1)</sup> Samtliga energisiffror för fjärrvärme, naturgas och olja är normalårskorrigerade.

# Heimstadens bidrag till FN:s globala hållbarhetsmål

Heimstadens bidrag till en hållbar samhällsutveckling tar sitt avstamp i vår roll som samhällsbyggare. Vi har påbörjat ett arbete med att koppla vår verksamhet till FN:s 17 globala hållbarhetsmål.

Arbetet med att koppla vår verksamhet till FN:s globala hållbarhetsmål är i sin linda och kommer att fortsätta under 2019. Genom ansvarsfull utveckling och förvaltning av bostäder, där vi tar hänsyn till människor, miljö och klimat, sociala faktorer samt samhällsutmaningar skapar vi trygga, hälsosamma och inkluderande boendemiljöer, utvecklar hållbara fastigheter samt bidrar till hållbara städer och samhällen (mål 3, 11, 13, 15).

Med vårt fokus på miljö och hållbara energilösningar, energieffektivitet, solceller och resurseffektivitet i våra fastigheter bidrar vi till minskad energi- och vattenanvändning, minskade utsläpp av växthusgaser samt ökad andel förnybar energi (mål 6, 7, 11, 13, 15). Genom minskade växthusgasutsläpp påverkar vi indirekt även mål 14.

Vi verkar för mänskliga rättigheter, anständiga arbetsvillkor, möjlighet till personlig utveckling och vidareutbildning, god hälsa och välbefinnande i såväl vår egen verksamhet som i vår värdekedja. Mångfald, inkludering och jämställdhet ligger högt på vår agenda (mål 3, 4, 5, 8).

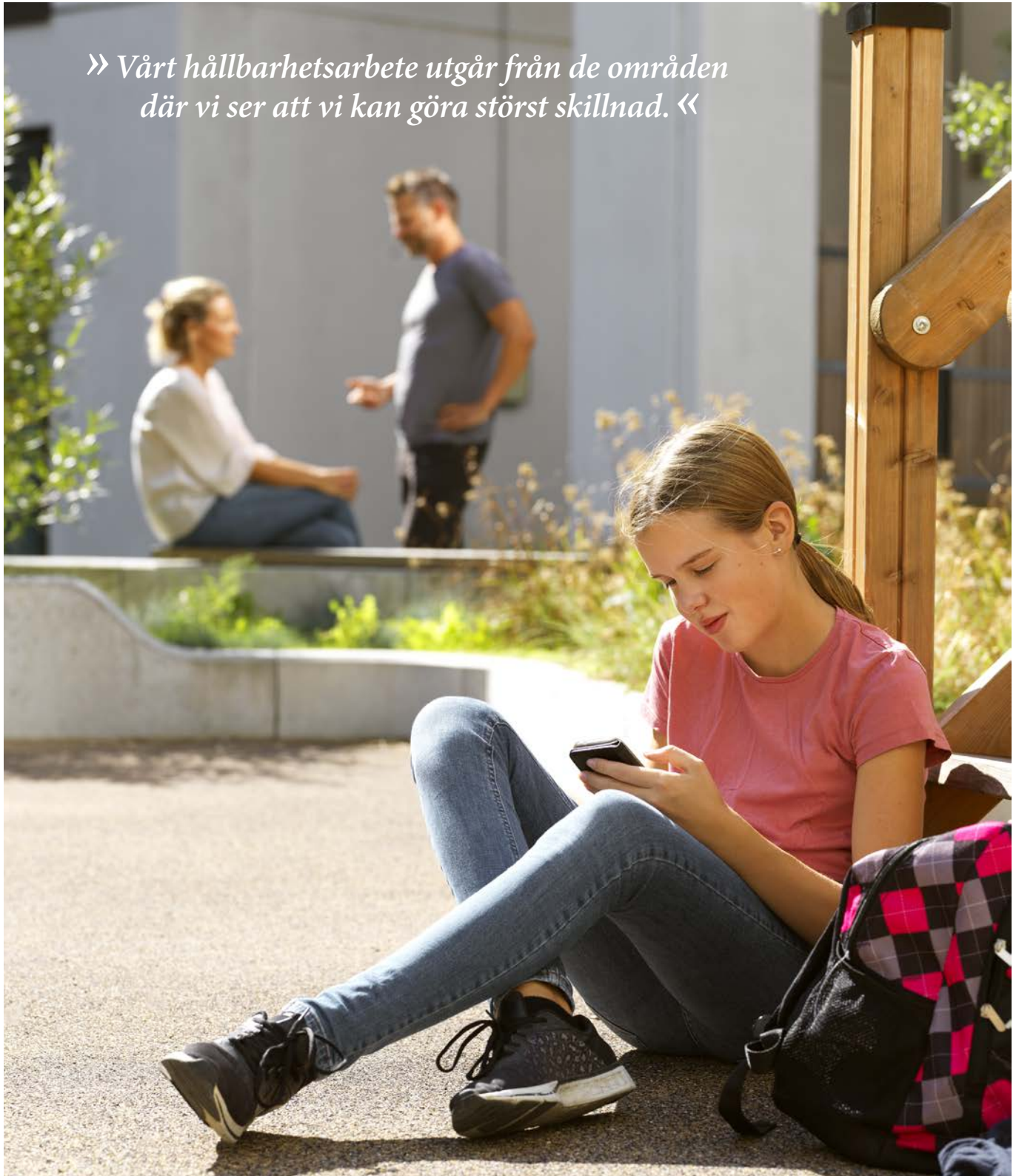
Som hyresvärd har vi möjlighet att påverka våra hyresgästers beteenden, resursanvändning och förutsättningar för återbruk samt resursåtervinning vilket bidrar positivt till en hållbar konsumtion och produktion (mål 12).

Vårt arbete med icke-diskriminering, kopplat till medarbetare, hyresgäster samt leverantörs- och entreprenörsled, bidrar till minskad ojämlikhet i samhället. Ansvarsfull hantering av hyresgäster med olika socio-ekonomiska förutsättningar, psykiska eller fysiska funktionsvariationer och människor i utanförskap är av yttersta vikt i det dagliga arbetet i vår förvaltningsverksamhet (mål 10, 11).

Vi samverkar med olika samhällsaktörer: kommuner, bolag och organisationer. I Skellefteå har bidragit till att bryta utanförskap för människor med funktionsnedsättning. Tillsammans med den ideella organisationen Drivkraft erbjuder vi mentorer och läxhjälp till elever i Malmö för att alla ska få samma möjlighet att lyckas i skolan oberoende av var man är född eller vilka hemförhållanden man har (mål 4, 10, 17).



» Vårt hållbarhetsarbete utgår från de områden där vi ser att vi kan göra störst skillnad. «



# Heimstaden

Heimstaden AB (publ), Ö Promenaden 7 A, 211 28 Malmö  
Organisationsnummer 556670-0455. Bolagets säte Malmö.

Tel. 040-660 20 00, Fax 040-660 20 01

[www.heimstaden.com](http://www.heimstaden.com)