

Hållbarhetsredovisning 2018



norrenergi

värme och kyla i kretslopp

Innehåll

VD har ordet	3
Året i korthet	4
Det här är Norrenergi	6
Vi utvecklas i dialog med vår omvärld	8
Vi erbjuder värme och kyla i kretslopp	12
Miljösmart produktion	16
Hållbara bränslen	20
Norrenergi – en omtänksam arbetsplats	24
Vi engagerar oss lokalt	27
Styrelse och ledning	28
GRI-index	30

“Vi vill vara kundens naturliga energipartner.”

Under året som gått har klimatfrågan kommit i förnyat starkt fokus. Bakgrunden är bland annat diskussionerna som förts om hur Parisavtalet ska genomföras och rapporterna om att jordens uppvärmning går snabbare än man tidigare bedömt. Klimatfrågan stämmer till stor ödmjukhet. Fjärrvärme är inte på långa vägar svaret på alla frågor men ger ändå ett gott bidrag på vägen. Norrenergis produktion var under 2018 till 98,8% baserad på förnybara bränslen, med transporter inräknade. Produktionen av fjärrkyla, som gick på högvarv under den varma sommaren, var helt förnybar.

Arbetet med ett nytt miljötillstånd för Solnaverket fortsätter. Vår ambition är att det ska ge oss förutsättningar att ersätta den sista delen fossilbaserad produktion med förnybar, samt hantera ett kommande bortfall av renat avloppsvatten från Bromma reningsverk under mitten av 2020-talet. Under 2019 går arbetet med miljötillstånd in i en skarp fas som handlar om att lämna in ansökan och få en prövning i Mark- och miljödomstolen.

Ny logotyp när Norrenergi jubilerade

I april bytte Norrenergi den 25 år gamla logotypen mot en ny. Syftet är att bättre spegla det företag som Norrenergi är idag – ett modernt företag som värnar om miljön och människorna runt omkring oss. Logotypen lanserades samtidigt som vi inledde vårt 25-årsjubileum som utmärktes av en mängd aktiviteter för våra kunder och allmänheten.

Glädjande placering i Attraktiv Arbetsgivarindex

Tillsammans med några andra företag i branschen genomförde vi under 2018 en mätning av Attraktiv Arbetsgivarindex. Indexet speglar arbetsvillkoren ur ett medarbetarperspektiv och visar hur attraktiv arbetsgivaren är jämfört med andra organisationer och företag. Glädjande nog visade det sig att energibranschen är den bästa branschen, och av de deltagande företagen i vår bransch kom Norrenergi på en hedrande andra plats.

Att vara en attraktiv arbetsplats är något vi ständigt arbetar med och vi bedömer att utveckling av medarbetare och chefer samt rekrytering av nya medarbetare kräver ökat engagemang inom företaget och företagsledningen. HR-funktionen har därför organiserats i en stab direkt under vd.

Koncernstruktur avvecklad

Under året avvecklades den koncernstruktur som funnits ända sedan bolagiseringen av verksamheten, som bestått av ett moderföretag och dotterföretaget Norrenergi AB. Förutom minskad administration innebär detta att jämförelsen av ekonomiska siffror bakåt i tiden blir svårare men för framtiden blir det enklare att få en fullständig bild av Norrenergis ekonomiska prestation.

Planerar för fortsatt utveckling

Blickar vi framåt kommer vi under 2019 ägna kraft åt att arbeta fram en ny strategisk utvecklingsplan för åren 2020–2023. Förändringstakten inom energibranschen är hög och trycket på utveckling och omställning ökar. 2018 års kartläggning av våra kunders behov, där vi djupintervjuat ett antal kunder, blir därför ett väsentligt underlag i det strategiska arbetet. En viktig framgångsfaktor är att vi kan anpassa oss efter våra kunders efterfrågan på olika lösningar och tjänster – vi vill vara kundens naturliga energipartner. Utan att föregå arbetet med den strategiska utvecklingsplanen är min gissning att detta blir en viktig diskussionsfråga liksom även den hållbara staden, kompetensutveckling och kompetensförsörjning, samt digitaliseringen som ligger till grund för vår verksamhetsutveckling.

När jag summerar 2018 konstaterar jag ödmjukt att mina medarbetare har gjort 2018 till ett bra år för Norrenergi. Välkommen att läsa mer om det gångna årets händelser och hör gärna av dig om du har synpunkter på vår verksamhet.

Stefan Persson

Verkställande direktör
stefan.persson@norrenergi.se

Året i korthet

25 år
och nytt utseende

Under året firade vi 25 år som aktiebolag med Solna och Sundbybergs stad som ägare. För att spegla det företag Norrenergi är idag och vår inriktning framåt bytte vi samtidigt logotyp och visuell identitet. Läs mer på sidan 11 och 24.



I slutet av augusti kom medarbetare från Sundbybergs stads kulturförvaltning till Solnaverket på studiebesök.

Förnybar energi
98,8%

Första året med ny fjärrkylprissättning

Den nya prissättningen för vår fjärrkyla har varit igång i ett år. Prissättningen ger incitament för kunden att effektivisera, och under vissa månader på året när värmebehovet är stort, får kunden betalt för sin överskottsvärme. Läs mer på sidan 12.

norrenergi

värme och kyla i kretslopp

I samband med 25-årsjubileet fick vi ett nytt utseende och ny logotyp.



Firade med våra kunder

Som en del i vårt jubileumsfirande hade vi flera aktiviteter där vi fick möjlighet att träffa invånarna i kommunerna där vi verkar. Vi deltog i nationaldagsfirandet på Golfängarna och Sundbybergs populära kräft- och surströmmingsskiva. Vi arrangerade också välbesökta öppet hus-kvällar och delade ut "energitillskott" vid ett antal platser där vi arbetade med att förnya fjärrvärmenätet. Läs mer på sidan 11.

Värmesmart – nu även för större fastigheter

Värmesmart är vår nya tjänst för optimerat inomhusklimat och effektiv energianvändning. Tjänsten lanserades för våra villakunder förra året och 2018 lanserade vi tjänsten för företagskunder och flerbostadshus. Med smart styrning och med hjälp av självlärande algoritmer kan energianvändningen jämnas ut i hela fastigheten och ge besparingar på upp till 8 procent energi. Läs mer på sidan 14.

Bra Miljöval för fjärrkyla lades ner

Naturskyddsföreningen lade ned Bra Miljöval-märkningen av fjärrkyla i april 2018, på grund av för lågt intresse. Att märkningen lagts ned påverkar inte vår fjärrkylas miljöprestanda, vi fortsätter arbeta enligt samma hårda krav. Läs mer på sidan 12.

Rekordvärme ledde till kylrekord

Under den extremt varma sommaren var det många som behövde svalka sig och vi levererade rekordmycket fjärrkyla. Läs mer på sidan 13.

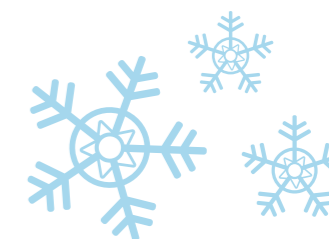


Pelletsångpanna med fondbidrag från Bra Miljöval

Vi har installerat en ny pelletsångpanna som producerar hjälpånga till Solnaverket vilket minskar vår elförbrukning. Projektet delfinansierades av den energieffektiviseringsfond dit Norrenergi varje år avsätter pengar inom ramen för Bra Miljövalmärkningen på vår fjärrvärme. Detta är första gången som ett fjärrvärmebolag i Sverige får fondbidrag. Läs mer på sidan 18.

2:a plats!

För första gången deltog vi 2018 i AVI, Attraktiv Arbetsgivarindex. Bland deltagande företag från energibranschen hamnade vi på en hedrande andra plats. Totalt placerade Norrenergi sig på 16:e plats av 249 medverkande företag – med 141 poäng där bästa poäng var 144. Läs mer på sidan 24.



Försäljning fjärrkyla

76 GWh

(2017: 58 GWh)



Kartläggning för ökad kundnytta

Arbetet med vår hittills största kartläggning av vad våra kunder vill ha inleddes under året. Med hjälp av en metod som kallas tjänstedesign följer vi våra kunders "resa" i deras kontakter med oss. Arbetet syftar till att vi ska kunna ge bästa möjliga service genom att vi förstår våra kunders behov i grunden. Läs mer på sidan 15.

Nöjdhetsindex

70,2

Företag och BRF

I årets kundundersökning använde vi Svenskt Kvalitetsindex där totalt 11 energibolag deltog. Våra företagskunder och bostadsrättsföreningar är lite nöjdare än branschsnittet – 70,2 jämfört med 69,7 för hela branschen. Villakunderna ligger strax under branschmedel, 69,4 jämfört med 69,9 för branschen. Vår leveranssäkerhet och service får höga betyg. Läs mer på sidan 15.

69,4

Villa

Det här är Norrenergi

Vi är ett lokalt energibolag som förser över 100 000 invånare och många företag i Solna, Sundbyberg, Danderyd och Bromma med miljömärkt fjärrvärme. Det finns också ett växande intresse för vår fjärrkyla. Vårt bidrag till en hållbar samhällsutveckling handlar om att på affärsmässig grund fortsätta utveckla vår värme och kyla i kretslopp utifrån kundernas behov, med ett stort mått av ansvarstagande för de människor som berörs av vår verksamhet.

Vår vision: Tillsammans skapar vi livskraft

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 vill vara en del av lösningen för den hållbara staden.

Vårt uppdrag

Norrenergi är ett kommunägt aktiebolag som ska drivas på affärsmässiga grunder. Utifrån våra kunders behov ska vi erbjuda fjärrvärme och fjärrkyla med tillhörande energilösningar och tjänster, till konkurrenskraftiga priser inom ramen för högt ställda miljökrav.

Vår affärsidé

Värme och kyla i kretslopp för våra städer – 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.

Hållbarhetspolicy

Vår hållbarhetspolicy sätter ramarna för ansvar och hållbar utveckling i verksamheten. Hållbarhetspolicyen är också, tillsammans med vår värdegrund, Norrenergis uppförandekod. Läs mer på sidan 10.

98,8 % förnybart

2018 var andelen förnybart bränsle i vår produktion 98,8 % förnybart inklusive transporter.



Bra Miljöval

Naturskyddsföreningens miljömärkning

Norrenergi var första energibolag i Sverige att märka all sin fjärrvärme med Bra Miljöval 2008.

Övergripande mål

- Kunder:** Riktigt nöjda kunder, NKI minst 78
- Medarbetare:** Riktigt engagerade medarbetare, NMI minst 79
- Miljö:** 100 % klimatneutral verksamhet
- Lönsamhet:** 20 % soliditet i koncernen

Våra produktionsanläggningar

- Solnaverket:** Baslastanläggning – Värmepump-anläggning och 5 hetvattenpannor, 2 fjärrvärme-ackumulatörer, 1 fjärrkylackumulator, 1 kylanläggning
- Sundbybergverket:** Spets- och reservanläggning – 3 hetvattenpannor, 1 kylanläggning.
- Frösunda:** 1 kylstation

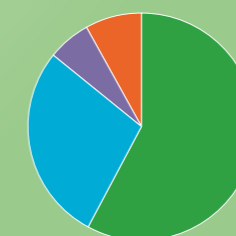
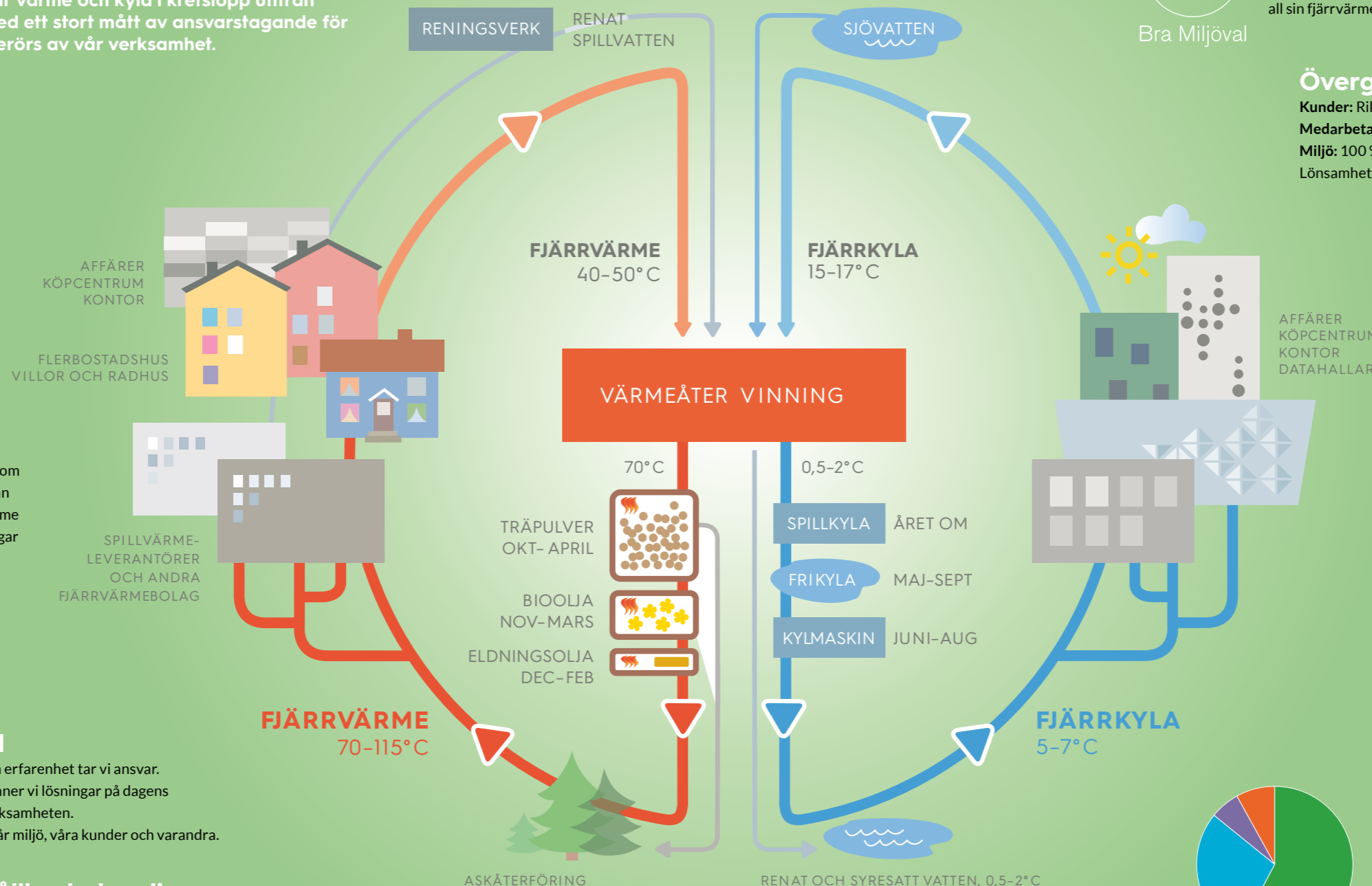
Norrenergi i korthet 2018

- Ägare:** Solna stad (2/3) och Sundbybergs stad (1/3)
- Huvudkontor:** Solna Strandväg 96, Solna
- Antal anställda:** 79 personer
- Omsättning:** Cirka 791 mnkr
- Kärnverksamhet:** Fjärrvärme och fjärrkyla med tillhörande tjänster
- Antal kunder:** Cirka 1 880
- Försäljning fjärrvärme:** 1 002 GWh
- Försäljning fjärrkyla:** 76 GWh

Här finns våra kunder

- Solna 58 %
- Sundbyberg 28 %
- Stockholm 6 %
- Danderyd 8 %

Geografisk fördelning av våra fjärrvärmekunder baserat på mängd levererad värme.



Vi utvecklas i dialog med vår omvärld

Klimat- och energipolitiken är under snabb utveckling och har stor betydelse för oss som energibolag, vår marknad och verksamhet. 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.

Med de globala överenskommelserna som grund, styr de klimat- och energipolitiska ramverken tydligt i riktning mot förnybar, hållbar energiförsörjning. Det nationella övergripande klimatmålet är ett fossilfritt Sverige 2045, vilket förutsätter fortsatt snabb övergång till förnybara energi- och transportsystem. Med rätt val av bränsle fyller fjärrvärmen en viktig roll i detta.

Fortsatt dialog med Boverket om beräkningsfaktorer

Branschorganisationen Energiföretagen Sverige har under året fört dialog med Boverket angående de så kallade primärenergifaktorerna för olika uppvärmningsformer (el, fjärrvärme, biobränsle, olja etcetera). Faktorerna styr bedömningen av prestanda och klimatpåverkan från olika energikällor, det är därför viktigt att de är relevanta och rättvisande. Energiföretagen Sverige lämnade i våras in remisspunkter som Boverket också delvis gått till mötes. Framförallt har det handlat om att justera ned energifaktorerna för fjärrkyla och avfall som energikälla.

Norrenergis bidrag till Agenda 2030

2015 antog världen Agenda 2030, 17 globala mål för en miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbar utveckling. Ett av de viktigaste övergripande målen är att bekämpa klimatförändringarna. Det är allas ansvar att bidra mot målen; nationer och lokalsamhällen såväl som företag och organisationer. Norrenergi stödjer Agenda 2030 i sin helhet, och ser att vi har möjlighet att bidra till flera av målen. Framförallt mål 3 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.

Aktiv intressentdialog

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

Illustrationen på nästa sida visar en översikt av våra viktigaste intressenter och vilka frågor som är i fokus i dialogen med dem. Våra intressenter och deras prioriteringar är också en viktig utgångspunkt för innehållet i denna redovisning.

Prisdialogen 2018 – oförändrad prisnivå för femte året i rad

Norrenergi är sedan 2015 medlem i Prisdialogen, en arbetsmodell som branschorganisationen Energiföretagen Sverige har skapat tillsammans med Riksbyggen och Sveriges Allmännyttiga Bostadsföretag. Syftet är

Våra intressenter och viktiga frågor

Personliga möten, kund- och medarbetarundersökningar, närvaro i sociala medier samt medverkan i olika forum och nätverk är exempel på former för vår dialog. I bilden nedan ges en översikt av frågor som särskilt engagerar våra viktigaste intressenter, och som också är utgångspunkten för denna redovisning.



2015 antog världen Agenda 2030, 17 globala mål för en miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbar utveckling. Ett av de viktigaste övergripande målen är att bekämpa klimatförändringarna. Det är allas ansvar att bidra mot målen; nationer och lokalsamhällen såväl som företag och organisationer. Norrenergi stödjer Agenda 2030

i sin helhet, och ser att vi har möjlighet att bidra till flera av målen. Framförallt mål 3 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.

att stärka kundens ställning, att åstadkomma en rimlig, förutsägbar och stabil prisändring på fjärrvärme samt att bidra till ett ökat förtroende för fjärrvärmeleverantörernas prissättning. Dialogen är ett viktigt och uppskattat forum för både oss och kunderna och ger oss fördjupad kunskap om kundbehoven samt hjälper oss bli en ännu bättre energipartner.

Dialogen innebär att Norrenergi genom gemensamma samrådsmöten med olika kunder skapar samsyn om principerna för prissättningen på fjärrvärme. Resultatet av årets dialog innebär bland annat ett prisåtagande för tre år framåt, där 2019 har oförändrad prisnivå jämfört med 2018. Det betyder

att fjärrvärmepriset är oförändrat för femte året i rad. Prognosen för 2020 innebär en genomsnittlig justering av priset för fjärrvärme på mellan 0 % och +2 % och prognos för 2021 på mellan 0 % och +3%.

I årets Prisdialog medverkade följande av Norrenergis kunder: AMF Fastigheter, Akademiska Hus, Fabege, Förvaltaren, HSB, Riksbyggen, Signalisten, Skandia Fastigheter SSSB och Vasakronan. Mer om Prisdialogen, prisdialogen.se.

Samråd med ägarkommunerna

Solna och Sundbybergs städer fortsätter att växa kraftigt. En förutsättning för hållbar stadsutveckling är



2018 fyllde Norrenergi 25 år och vi inledde året med att lansera vårt nya utseende som bättre speglar det företag vi är idag. Här inviger vi vår nya Norrenergi-skyld på Solnaverket en solig dag i april.

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.

Den anger bland annat 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 att 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
- vår affärsverksamhet ska präglas av ärlighet, öppenhet och goda affärsseder

Läs Hållbarhetspolicyen i sin helhet på www.norrenergi.se

att både befintlig och ny bebyggelse har tillgång till miljöriktig och trygg försörjning av värme och kyla. Detta behöver Norrenergi planera för. I dialog med våra ägarkommuner förbereder och utvecklar vi verksamheten efter morgondagens behov.

I juni 2017 godkände Byggnadsnämnden i Solna planprogrammet för bostäder i sydvästra Huvudsta och utveckling av verksamheten på Solnaverket. Därefter startade arbetet med två detaljplaner, en för Solnaverket och en för sydvästra Huvudsta, som under början av 2018 var ute på samråd. Bland annat har naturvärdesinventering och miljöutredning genomförts.

Process för miljötillstånd

För utvecklingen av Solnaverkets verksamhet, som bland annat handlar om en ny hamnanläggning för mottagning av pellets och användning av Mälarens vatten till värme och kyla, behövs dessutom ett nytt miljötillstånd som utfärdas av Mark- och miljödomstolen. Ansökan om nytt miljötillstånd har löpt parallellt med processen för ny detaljplan och med ett separat samrådsförfarande. Under våren 2018 bjöd vi in allmänheten och andra berörda till samråd om hur ansökan om miljötillstånd skulle utformas och avgränsas.



I slutet av augusti var vi på plats när den populära kraft- och surströmmingskivan gick av stapeln i Sundbyberg. Det blev många spännande möten med små som stora.

Det gäller bland annat verksamhetens lokalisering och omfattning samt vilka miljöeffekter som kan uppstå. Ansökan om miljötillstånd beräknas vara klar i mars 2019 och därefter väntar prövning i Mark- och miljödomstolen.

Skolelever och branschkollegor på studiebesök

Under året har vi tagit emot flera studiebesök av såväl kunder och branschkollegor som av skolor. Bland annat har Ungerns fjärrvärmeförening varit på besök, liksom studenter från KTH och Nackademin. Vi har också för fjärde året i rad tagit emot en gymnasieklass från energi- och miljöprogrammet på en skola i Frankrike.

Aktiviteter för invånare och allmänhet

Norrenergi är en del i vardagen för invånarna i de kommuner där vi verkar. Den dagliga dialogen med våra kunder och allmänheten är viktig. Vi arrangerar regelbundet aktiviteter för att stärka relationen med dem som berörs av vår verksamhet. En av aktiviteterna var "Energitillskott" i Mörby Centrum. Vi bjöd på energipartips och mellanmål i samband med våra markarbeten, och berättade samtidigt varför dessa arbeten är nödvändiga för att underhålla och bygga ut vårt distributionsnät. Under nationaldagsfirandet på Golfängarna i Sundbyberg öppnade vi för guidad visning på Sundbybergsverket, och i augusti deltog vi i den populära årliga kraft- och surströmmingskivan i Sundbyberg.



I bitande kyla en tidig morgon i november, serverade vi kaffe och delade ut information om vårt arbete på Huvudstagan. För att säkra våra kunders värme byter vi ut gamla fjärrvärmeledningar mot nya.

25-årsfirande med nytt utseende

2018 fyllde Norrenergi 25 år, vilket gav oss anledning att fira lite extra. Vi inledde jubileumsåret med att under våren lansera vårt nya utseende som bättre speglar dagens Norrenergi som en modern och hållbar energipartner med grön profil. Läs mer på sidan 22.

I april och i oktober arrangerade vi välbesökta öppet hus-kvällar för bostadsrättsföreningar och andra kunder, med gemensam genomgång av kundernas energianvändning, föreläsning om energieffektivisering och rundvandring på Solnaverket med mera.

Vi erbjuder värme och kyla i kretslopp

Norrenergis affärsidé är värme och kyla i kretslopp för våra städer – resurssmart för alla. Som kommunernas eget energibolag i vår expansiva del av Storstockholm, vill vi vara kundens energipartner som erbjuder värme och kyla med stark miljöprofil, till invånare och företagare.

Så mycket som 90 procent av alla fastigheter i Solna och Sundbyberg värms med fjärrvärme från Norrenergi. Vi har även kunder i Bromma och Danderyd. Sammanlagt förser vi fler än 100 000 människor, som bor och arbetar i detta område, med miljömärkt fjärrvärme. Att vi verkar i ett av Sveriges mest expansiva och tätbefolkade områden ger goda förutsättningar för vår värme och kyla i kretslopp. Med väl utbyggda distributionsnät, egen förnybar produktion och samarbeten där vi tar vara på överskottsenergi, vill vi bidra till en resurseffektiv och på sikt klimatneutral energiförsörjning. Vi vill också dela med oss av kunskap och erfarenhet, så att våra kunder kan använda energin på bästa effektiva sätt.

Nät som byggs ut och förtätas

Vi bygger successivt ut våra nät i takt med efterfrågan från nya fastighetsområden som växer fram. Framförallt handlar det om nyexploateringsområdena Ursvik, Järvastaden, Ulriksdalsfältet, Ingenting-området samt Lagern (gamla Råsundastadion). Ett antal större förtätningar har också genomförts under året, till exempel kvarteret Kabeln vid Lövströms allé i Sundbyberg. Under 2018 har vi tecknat 74 nya leveranskontrakt för fjärrvärme och 3 för fjärrkyla. Årets största avtal är en depåhall för bussar i Solna. De nya avtalen motsvarar sammanlagt drygt 12 GWh fjärrvärme samt 1,5 GWh fjärrkyla.

Mål: 100 % förnybar produktion

Vårt mål är att ha 100 procent förnybar produktion. Vi är nästan där, de senaste åren har vi landat runt 99 procent. Den sista procenten är svårast, då vi fortfarande ibland behöver använda olja som spetsbränsle under särskilt kalla dagar. Genom tjänsten "Klimatkompenserad fjärrvärme och fjärrkyla" kan våra kunder välja att kompensera för de

koldioxidutsläpp som värmen och kylan fortfarande ger upphov till. För kundens räkning klimatkompenserar vi då i så kallade VER-projekt som är certifierade enligt FN-systemet Gold Standard. Flera av våra största kunder har valt denna tilläggstjänst.

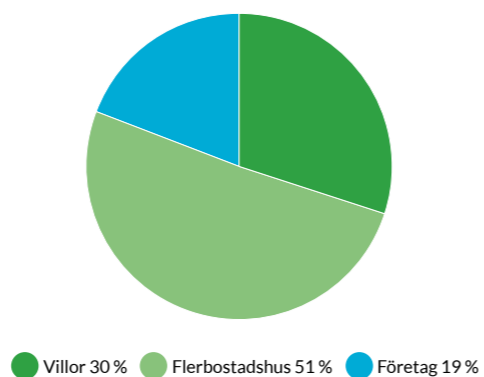
Miljömärkt med Bra Miljöval

Vår värmeproduktion är dessutom märkt med Bra Miljöval. Norrenergi var 2008 först med att miljömärka hela produktionen, och har länge varit ett av endast två energibolag som även haft Bra Miljöval-märkt fjärrkyla. Tyvärr lade Naturskyddsföreningen ned märkningen av fjärrkyla i april 2018, på grund av för lågt intresse. Att märkningen lagts ned påverkar inte vår fjärrkylas miljöprestanda, vi fortsätter arbeta enligt samma hårda krav. All vår kyla produceras av förnybara källor: naturlig frikyla från kallt bottenvatten, överskott av kyla från fjärrvärmeproduktionen och kompletterande kyla från kylmaskiner som drivs med förnybar el.

Ny prissättning för fjärrkyla

Den 1 januari 2018 införde vi en ny prissättning för vår fjärrkyla. Syftet har varit att göra den mer kostnadsriktig och konkurrenskraftig samt mer resurssmart och påverkbar. Den stora nyheten är synsättet att kunden inte längre använder fjärrkyla under vintern, utan istället lämnar ifrån sig överskottsvärme. Den nya prissättningen ger incitament för kunden att effektivisera, och under vissa månader på året när värmebehovet är stort, får kunden betalt för sin överskottsvärme. Returvärmen från fjärrkylan används sedan i fjärrvärmeproduktionen, vilket

FÖRDELNING AV ANTAL KUNDER



Den rekordvarma sommaren 2018 satte vår fjärrkylproduktion på prov. Mall of Scandinavia är en av de platser där vår fjärrkyla gör det svalt och skönt.

gynnar både kunderna, miljön och Norrenergis produktionssystem. När prissättningen nu varit igång ett drygt år kan vi se att den har ökat intresset och fokuset hos våra kunder att arbeta med effektbesparing.

Kylrekord under rekordvarm sommar

Den rekordvarma sommaren 2018 satte vår fjärrkylproduktion på prov. Med extrem värme långt över det normala blev sommaren tuff för många fjärrkylleverantörer och i vissa regioner fick kylan under de hetaste dagarna prioriteras till exempelvis sjukhus. Norrenergi lyckades leverera till alla kunder men fick under de varmaste dagarna be några kunder att inte ta ut så hög kyleffekt. Hög luftfuktighet försvårade dessutom läget men kunderna visade dock god förståelse för detta. Läs mer om hur Norrenergi rustar för att kunna möta ökad efterfrågan på fjärrkyla i avsnittet om *Effektiv miljöanpassad produktion*.

Viktig del vid miljöcertifiering av byggnader

Många av våra större företags- och fastighetskunder efterfrågar underlag för att matcha fjärrvärmen

som energikälla med olika miljöcertifieringssystem för byggnader. Vår fjärrvärme och fjärrkyla ger goda förutsättningar till höga poäng i certifieringssystemen LEED och BREEAM. Norrenergi levererar bland annat till Mall of Scandinavia, som var första svenska köpcentrum att certifieras enligt BREEAMs betyg Excellent, och till ICAs nya huvudkontor som också är BREEAM-certifierat.

Smarta tjänster för energieffektivisering

Vi vill vara kundens energipartner och göra det enkelt att följa upp och optimera energianvändningen. Mina sidor är ett exempel på verktyg för uppföljning av kostnader och energianvändning. Under 2018 använde drygt 500 kunder denna tjänst. Med prenumerationstjänsten Värmetrygg får kunden regelbundet hjälp med att se över värmecentralen och akutbesök ingår vid behov. I dagsläget har 280 fastigheter tecknat tjänsten Värmetrygg.

Vi arrangerar varje år energiseminarier för våra kunder, där vi delar med oss av kunskap och ger tips och råd om energieffektivisering. Under 2018 arrangerades två välbesökta öppet hus-kvällar, en på våren och en på hösten, där vi på olika sätt tipsade

kunderna om vad de kan göra för att optimera sin energianvändning.

Nya digitala möjligheter

Teknikutveckling och digitalisering innebär nya möjligheter och arbetssätt, och förändrar successivt vårt kunderbjudande. Ett av målen i vår strategiska utvecklingsplan handlar om att med digitala lösningar bli bättre på att hjälpa kunderna energieffektivera utifrån deras egna förutsättningar.

Värmesmart

Tillsammans med kunder och samarbetspartners genomförde vi under 2016 och 2017 två pilotprojekt för smart styrning, ett för villakunder och ett för företagskunder. Projektet för villakunder har nu etablerats som en permanent tjänst, Värmesmart. Med en smart termostat och en mobilapplikation kan kunden följa sin energianvändning i realtid och också styra inomhustemperaturen. På så sätt går

NÖJDA KUNDER

	NORRENERGI	BRANSCHEN
Företag och bostadsrättsföreningar	70,2	69,7
Villakunder	69,4	69,9

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

det att spara pengar och minimera sin miljöpåverkan utan att kompromissa med komfort och inomhusklimat. Systemet är självlärande och anpassar sig bland annat efter hur mycket solljus huset får, utomhustemperaturen och väderprognos. Värmesmart är en prenumerationstjänst med månadsavgift, de första kunderna anslöt sig till tjänsten i december 2018.



2018 firade Norrenergi 25-årsjubileum med en rad olika aktiviteter. Bland annat öppet hus-kvällar där våra kunder fick tips om hur de själva kan göra för att spara energi och en presentation av vår nya tjänst för smart styrning – Värmesmart. Ett populärt inslag var också våra guidade visningar av Solnaverket. Här visar Carl Berndtsson upp en modell av den planerade utvecklingen av Solnaverket.

Även för företagskunder och flerbostadshus finns en variant av Värmesmart för optimerat inomhusklimat och effektiv energianvändning. Med hjälp av smarta och självlärande algoritmer finns bland annat möjlighet att jämnar ut energianvändningen i hela fastigheten. Sammantaget kan systemet ge besparingar på upp till 8 procent energi.

Nöjda kunder

Vi vill att våra kunder ska vara riktigt nöjda med oss och varje år tar vi reda på hur nöjdheten ser ut bland våra kunder. 2018 använde vi Svenskt Kvalitetsindex (SKI) för första gången, en branschundersökning som gjordes bland totalt 11 energibolag. För våra företagskunder och bostadsrättsföreningar landade SKI på 70,2 jämfört med 69,7 för hela branschen. För villakunderna blev resultatet något lägre, 69,4 jämfört med 69,9 för branschen. Vår leveranssäkerhet och service får höga betyg. Ett förbättringsområde är att kunderna vill att vi ska bli mer proaktiva och komma med relevanta erbjudanden. På Norrenergi har vi nu bland annat satsat på djupintervjuer som beskriver kundresan för att ännu bättre förstå vilka kundbehov och önskemål som finns. Vårt mål är att vi ska nå upp till 78 i kundnöjdhet.

Fördjupad kunddialog för att möta behoven och skapa kundnytta

Vi har siktet inställt på att utveckla och anpassa våra tjänster och vår service efter vad kunderna verkligen vill ha och behöver. Därför satsar vi nu på en fördjupad kartläggning av våra kunders behov och

fördjupar dialogen med dem. Individuell anpassning och att utveckla nya lösningar tillsammans med kunderna är två viktiga delar i vårt nya arbetssätt. Arbete pågår till exempel med att ta fram en ny webbaserad kundportal, där vi under processen löpande tar in synpunkter och testar gränssnitt med en referensgrupp av kunder. En första lansering av den nya kundportalen görs för ett urval av våra största kunder efter sommaren 2019.



Under året har vi inlett arbetet med den hittills största kartläggningen av vad våra kunder vill ha med hjälp av en metod som kallas tjänstedesign. Kartläggningen följer våra kunders "resa" i deras kontakter med oss och syftar till att vi ska kunna ge bästa möjliga service genom att vi förstår kundens behov i grunden. På bilden: Daniel Nyqvist, Maria Carvinge och Johan Grünwedl.



Peter Skanvik är chef för teknisk service på Stiftelsen Stockholms Studentbostäder.

Peter Skanvik om Stockholms studentbostäders klimatmål

Vilka miljö- och klimatmål har Stockholms studentbostäder?

Vi har ett konkret mål att energieffektivisera med två procent varje år. De "lätta" åtgärderna är i princip gjorda i våra fastigheter, så det är mer utmanande än det kanske låter. Nu jobbar vi med att genom energikartläggningar identifiera "optimal" energiförbrukning för respektive byggnad. De energiåtgärder som presenteras i kartläggningen kommer sedan arbetas in och samordnas med vår ordinarie underhållsplan. Vi bygger också mycket nytt och ställer då krav på miljöbyggnad silver vilket bland annat innebär ett krav på 25 procent lägre energiförbrukning än gällande BBR. Vårt övergripande mål är att vara klimatsmarta i framkant!

Hur kan Norrenergi som värmeleverantör bidra i arbetet?

Norrenergi har en tydlig miljöprofil och bidrar till vårt klimatmål, det är viktigt för oss! SSSB har nu både miljömärkt värme och miljömärkt el. Samarbetet och dialogen kring hållbarhetsfrågorna är värdefull. Ett område som vi gärna vill utveckla vidare är hur vi tillsammans kan utveckla affärsmodeller som gynnar en kombination av fjärrvärme med lokala lösningar för värmeåtervinning.

Miljösmart produktion

Norrenergi har länge arbetat offensivt med utveckling och förbättring för en så effektiv och miljöanpassad produktion som möjligt. Det är ett arbete som hela tiden fortsätter. Under 2018 har vi bland annat driftsatt en ny bioeldad hjälpångpanna och minskat antalet kemikalier som används i verksamheten.

Norrenergi levererar fjärrvärme och fjärrkyla med hög kvalitet och miljöprestanda till konkurrenskraftigt pris. Vi arbetar systematiskt för ständiga förbättringar vad gäller effektivitet, miljöprestanda och arbetsmiljö, med fokus på att säkerställa en effektiv drift och pålitliga leveranser till våra kunder. Daglig uppföljning av driften görs genom analys av data från föregående dygn. Vid behov kan vi då göra snabba justeringar för att nyttja anläggningarna optimalt, vilket sparar både pengar och miljö.

Systematiskt arbete med stöd av miljöledningssystem

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. Tredjepartsrevisorer kontrollerar även att vårt miljöledningssystem uppfyller kraven i ISO 14001 och att Bra Miljövals kriterier följs.

Tillsyn enligt Miljöbalken

I april 2018 gjorde Länsstyrelsen tillsynsbesök hos oss enligt Miljöbalken, med fokus på BAT-slutsatser för stora förbränningsanläggningar och vad Norrenergi måste uppfylla till 2021 då BAT träder i kraft. I september återkom Länsstyrelsen, då med fokus på tillämpning av annan miljölagstiftning, så som förordning om stora förbränningsanläggningar SFS 2013:252 och egenkontrollförordning SFS 1998:901 samt avvikelshantering. Norrenergi fick sammanlagt fyra avvikelser, varav tre är åtgärdade. Arbetet med den fjärde som berör kalibrering av mätningssystem i Sundbyberg pågår.

Vårt systematiska miljöarbete fokuserar på de aspekter i verksamheten som har störst betydelse sett till faktisk och potentiell miljöpåverkan ur ett livscykelperspektiv, och intressenters krav och förväntningar. Hit hör förbränning av bränsle samt



I våra anläggningar arbetar vi ständigt med att förbättra effektivitet, miljöprestanda och arbetsmiljö. På bilden Mikael Sjölander och Peter Hampus.

transporter. Med utgångspunkt i våra betydande miljöaspekter fastställs årligen mätbara miljömål för Norrenergi. Ett miljöråd sammansatt av representanter för verksamhetens mest miljöpåverkande delar, ansvarar för regelbunden uppdatering och värdering av våra miljöaspekter.

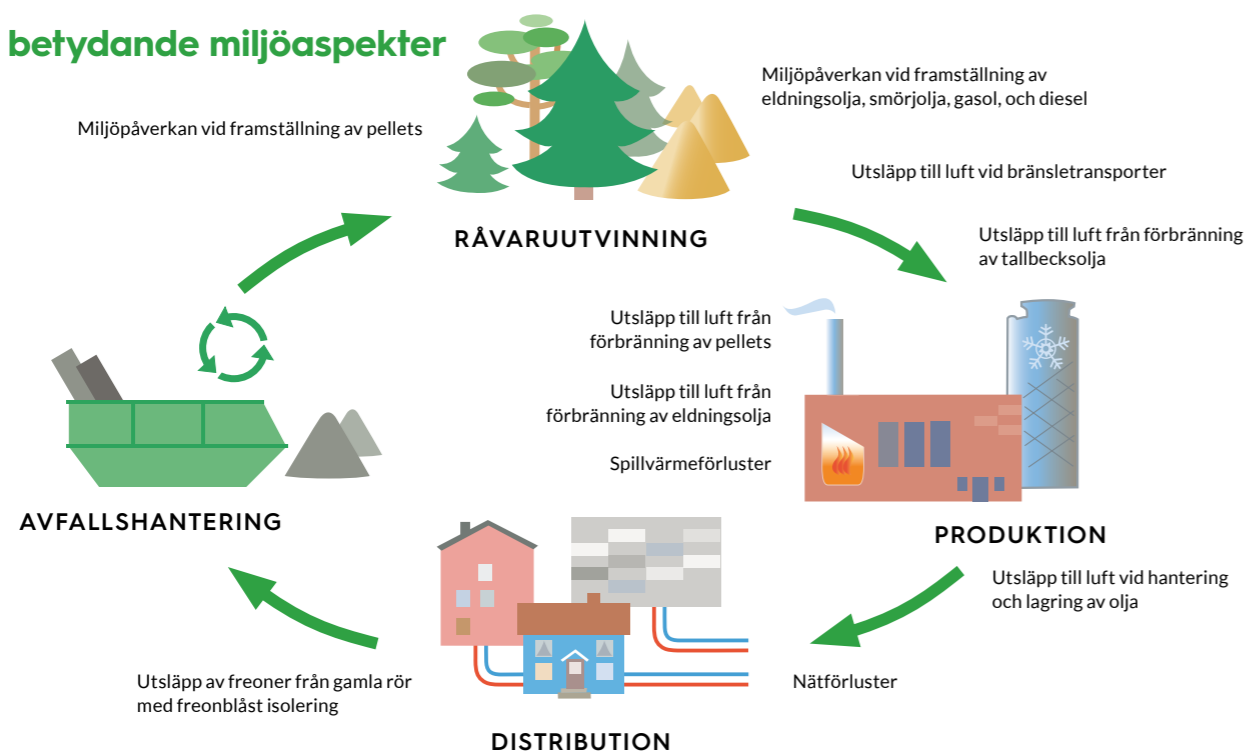
Nära målet fossilfri produktion

Norrenergis övergripande miljömål är att nå 100 procent förnybart i vår produktion. Utfallet 2018 var 99 %. För att nå målet och samtidigt möta en ökande efterfrågan på förnybar fjärrvärme och fjärrkyla investerar vi kontinuerligt i utbyggnad,

förbättringar och anpassning av våra produktionsanläggningar. Genom ihärdigt arbete och fokuserade satsningar är vi idag nära målet – det återstår cirka en procent av vår totala produktion som ännu är beroende av fossilt bränsle.

Sedan ett par år pågår arbetet för att ersätta de återstående fossiloljepannorna i Solnaverket med nya pannor för biobränslen. Ett stort kommande projekt är också att tömma det bergtrum under Solnaverket som rymmer vårt lager av olja (EO), där vi har totalt cirka 3500 ton kvar. Tillsammans med Solna Stad pågår processen med ny detaljplan och nytt miljötillstånd för framtiden, se även sid 9-10.

Våra betydande miljöaspekter



Tre frågor till Åsa Lindelöf, Norrenergis säkerhetsingenjör

Vad innebär ditt jobb som säkerhetsingenjör?

Mitt jobb är att tillsammans med alla kollegor göra Norrenergi till en lite säkrare och lite bättre arbetsplats, varje dag! På ett helt år blir effekten av alla genomförda förbättringar stor. Jag jobbar med hela verksamheten och träffar nästan alla kollegorna på Norrenergi. En viktig och rolig del av min arbetsvardag är att "praoa" i olika funktioner, gå bredvid för att lära mig och förstå verksamheten. Dessutom resulterar dessa praotillfällen ofta i att vi tillsammans hittar förslag till förbättringar. Säker arbetsmiljö handlar om att förebygga olycksrisker men också om ergonomi, bullernivåer och psykosociala faktorer.

Under 2018 har antalet skyddsombud blivit fler, vad betyder det?

Att det finns ett stort intresse och engagemang för säkerhet och arbetsmiljö på Norrenergi! Fantastiskt bra tycker jag, inte minst då jag vet att det på många håll kan vara svårt att få medarbetare att ställa upp som skyddsombud. Här har vi nu representation från alla delar av verksamheten och skyddsombuden är viktiga ambassadörer i arbetsmiljöarbetet.

Hur skulle du beskriva säkerhetstänkandet generellt?

Vi har en bra säkerhetskultur här, vilket också är grunden för att kunna jobba med ständiga förbättringar. Medarbetare uppmärksammar och rapporterar aktivt incidenter, och påminner varandra om säkert beteende. Att jag hör vår vd själv säga "kör försiktigt" och chefen på nätavdelningen som säger "vi jobbar säkert eller inte alls" är också ett kvitto på att frågorna är förankrade inom hela företaget.



Åsa Lindelöf arbetar som säkerhetsingenjör på Norrenergi.

Ny pelletsångpanna sparar energi och ekonomi

I vår produktion används ånga för vattenbehandling, oljeförvärmning och tryckhållning av fjärrvärmenätet. Vi har flera elångpannor för produktion av ångan. Redan 2017 påbörjade vi en ombyggnation av den äldsta vid Solnaverket, för konvertering från el till träpellets. Under 2018 har en ny mer effektiv pelletsanna installerats och satts i drift, vilket sparar både pengar och miljö. Pannan minskar elförbrukningen sommartid och bidrar till fjärrvärmeproduktionen vintertid, en sammanlagd beräknad besparing på över 5 GWh per år. Bytet till pelletsanna har finansierats genom den Bra Miljöval-fond som vi varje år avsätter pengar till. Fonden är avsedd för energieffektiviseringsåtgärder och projektet har godkänts av Naturskyddsföreningen. Mer om miljöfonden <https://www.naturskyddsforening.se/bra-miljoval/miljofond>

Ny kylmaskin och ytterligare steg mot vattenfyllt bergrum för fjärrkylager

Den allra största delen av Norrenergis fjärrkyla produceras av det kalla vatten som återstår när värmepumpar i produktionen av fjärrvärme har tagit värmen från renat avloppsvatten. Kylmaskiner används som stöd i produktionen av fjärrkylan. Efterfrågan på fjärrkyla ökar för varje år och under 2018 har en ny kylmaskin tagits i drift för att ersätta en trasig i Norrenergis växlarstation i Frösunda.

En annan större satsning inom fjärrkyla påbörjades redan 2016, då Norrenergi investerade i två kylmaskiner i Sundbybergsverket. De är byggda för att kunna stötta laddning och urladdning av ett vattenfyllt bergrumslager som ligger delvis under Sundbybergsverket, och som skulle kunna användas som kylackumulator. Utredning och beslutsprocess om detta pågår.

Fortsatt effektiv distribution

Den värme som produceras ska möjligaste mån nå ut till kunderna. Norrenergi arbetar för så små distributionsförluster som möjligt i nätet och mäter skillnaden mellan producerad och levererad värme. Under 2018 var distributionsförlusten i snitt 6,2 procent, något högre än tidigare år men fortsatt i linje med branschgenomsnittet.

Distributionsförluster i fjärrvärmenätet

ÅR	DISTRIBUTIONSFÖRLUSTER (%)
2018	6,2
2017	5,7
2016	5,0

Distributionsförlusterna i våra nät ligger i linje med branschgenomsnittet.



Som första fjärrvärmebolag i Sverige fick vi ett projekt delfinansierat av energieffektiviseringsfonden inom Bra Miljöval som vi avsätter pengar till varje år. På bilden: Mats Birgersson, Dana Wojciechowska (Norrenergi), Peter Hallberg och Emanuel Blume (Naturskyddsföreningen).

Utökade kontroller för att förebygga läckage av köldmedia

I våra kylmaskiner, värmepumpar och system för luftkonditionering används köldmedia, ämnen med starka växthusegenskaper. 2017 inträffade ett allvarigare köldmedieutsläpp från en kylmaskin vid Frösunda kylstation. Orsaksutredningen visade på brister i kylmaskinens el- och styrsystem, vilket åtgärdades redan 2017. Under 2018 har vi ytterligare växlat upp våra rutiner och infört tätare veckovisa kontroller av anläggningarna för att förebygga läckage. Vi har också tydligt kravspecifikationerna för kylmaskinernas styrsystem, inför kommande upphandlingar av utrustning.

Utsläpp till luft

Vid förbränning av bränslen för produktion av fjärrvärme sker utsläpp till luften i form av koldioxid, koloxid, kväveoxider, svaveloxider och stoft. Vi bevakar våra utsläppsvärden och gör löpande förbättringar i produktionsprocessen för att som minimum hålla värdena inom lagstadgade krav och tillståndsvillkor. Stoft och partiklar avskiljs ur rökgaserna. För att klara ny striktare lagstiftning har vi testat och implementerat nya reningstekniker för att framförallt minska utsläpp av kväveoxid.

Nya tekniker minskar utsläpp

Ett av miljömålen för 2018 var permanent införande av SNCR-teknik (Selektiv, icke-katalytisk reduktion) på panna 4, vilket också genomfördes. Tekniken som sedan tidigare används på två andra pannor, minskar kväveoxidutsläppen genom tillsats av ammoniak.

Under 2017 genomfördes proveldning av bioolja med installerad IFSA (Inner Fire Side Air) som minskar den termiska kväveoxid som bildas vid höga temperaturer i eldstaden. Efter lyckade resultat gick vi under 2018 vidare med projektet, målet är nu att ta fram beslutsunderlag för att kunna införa systemet permanent.

Under 2018 har vi också proveldat tallbeckolja med dosering av bikarbonat i Sundbybergs värmeverk. Bikarbonaten reducerar svavelemissionerna från förbränning av tallbeckolja, syftet med proveldningen är framförallt att kunna använda tallbeckolja om det råder brist på andra biooljor.

Miljönyckeltalen för fjärrvärme försämrades jämfört med föregående år på grund av arbeten i våra fjärrvärmenät, som krävde avstängningar. För att upprätthålla leveranserna användes mobila panncentraler.

Miljönyckeltalen för fjärrkyla förbättrades för 2018 jämfört med 2017 då haveriet av en kylmaskin inträffade i Frösunda kylstation. Under 2018 har kylmaskinerna producerat kyla utan incidenter.

Väsentlig minskning av antalet kemikalier

Vi arbetar löpande med att säkerställa säker och miljömässig hantering av de kemikalier vi använder,

och successivt byta till bättre alternativ. De flesta kemikalier som förekommer i vår verksamhet är underhållskemikalier som används i små mängder och är relativt ofarliga för hälsa och miljö. Vid Solnaverket används ammoniak för reduktion av kväveoxider, som hanteras i slutna system och omges av strikta säkerhetsinstruktioner. Kontrollprogram finns upprättade för att säkerställa att verksamheten uppfyller tillståndsvillkor och lagkrav.

Sommaren 2018 genomförde vi en kemikalieinventering i samband med uppdatering av vårt kemikaliehanteringssystem. Ett antal äldre produkter som inte längre används i verksamheten, kunde rensas ut. Ett antal farliga kemikalier kunde också ersättas av mindre farliga kemikalier. Totalt möjliggjorde inventeringen en avsevärd minskning av antalet kemikalier – från 219 till 174 stycken.

UTSLÄPP TILL LUFT

Utsläpp	Enhet	2018	2017	2016
Fjärrvärme				
Fossil koldioxid, totalt	ton CO ₂	2194*	1247	9983
Fossil koldioxid	(CO ₂ e)* g/kWh levererad fjärrvärme	4	2	10
Kväveoxider	(NOx) mg/kWh levererad fjärrvärme	36	29	64
Svavel	(S) mg/kWh levererad fjärrvärme	5	5	13
Fjärrkyla				
Fossil koldioxid	g CO ₂ e / kWh levererad fjärrkyla	7	40**	0

* Inklusive mobila pannor som använts vid underhållsarbete på fjärrvärmenätet.

** Ökningen av koldioxidutsläpp från fjärrkylproduktion under 2017 berodde på ett större läckage av köldmedium R134a som inträffade i en kylmaskin i Frösunda kylstation.

Sammanställning av våra utsläpp till luft under 2018 enligt Bra Miljövals beräkningsmetodik.



Peter Hallberg är produktansvarig för Bra Miljöval Värme och Bio-bränsle på Naturskyddsföreningen.



Peter Hallberg på Naturskyddsföreningen om betydelsen av pannbytet

Under 2018 har Norrenergi bytt ut en fossiloljepanna mot en träpelletsanna, varför var bytet viktigt?

Svensk fjärrvärme är redan till stor del fossilfri. Fossil olja eldas främst vid tillfällen då det är riktigt kallt, vid så kallad topplast. Eftersom dessa pannor inte används dagligen och eftersom andelen fossilt bränsle är låg, så är det få aktörer som faktiskt gör investeringen att byta till fossilfria pannor. Att Norrenergi väljer att byta ut en mindre specialpanna mot en panna som eldas med förnybar träpellets visar att de menar allvar med att gå hela vägen mot fossilfritt. Det är föredömligt gjort!

Vilken faktisk miljönytta för bytet av panna med sig?

Den nya pannan sparar el och är mer effektiv än den gamla. Den eldas med förnybar träpellets, vilket ytterligare minskar de fossila utsläppen. Den träpellets som eldas i pannan är FSC-märkt, enligt kraven i vår Bra Miljöval-märkning. Det är skillnad på pellets och pellets. Att Norrenergi krävställer pellets från hållbart skogsbruk innebär ett skydd för arter och biologisk mångfald.

Hållbara bränslen

Norrenergis mål är att nå 100 procent förnybara bränslen i produktionen av fjärrkyla och fjärrvärme. Vi strävar också efter ett så effektivt och resurssmart energisystem som möjligt, där vi tar tillvara och cirkulerar resurser som annars skulle ha gått till spillo – värme och kyla i kretslopp.

Vår fjärrvärme produceras till övervägande del av biobränslen såsom träpellets och bioolja, och med spillvärme från renat avloppsvatten från Bromma reningsverk. Vi har även ett leveransavtal med Stockholm Exergi som levererar värme till oss. Denna värme uppfyller samma höga krav som vi ställer på vår egen produktion – under 2018 bestod den inköpta värmen av allokerad värmepumpsvärme, producerad med hjälp av renat avloppsvatten. Under året har vi fortfarande behövt en liten del fossil eldningsolja för att säkerställa produktionen av värme när det har varit som kallast.

Vår fjärrkyla är redan idag 100 procent förnybar. Den produceras bland annat med hjälp av spillkyla från värmepumpenläggningen och med kallt bottenvatten från en djuphåla i Lilla Värtan.

Bränslemix 2018

Under 2018 uppgick andelen förnybart bränsle i vår fjärrvärmeproduktion till 98,8 procent enligt Bra Miljöval. Då är även transporter inräknade. När det gäller koldioxidekvivalenter är siffran 4 gram per

kilowattimme. Andelen förnybart är något lägre än förra året och en av anledningarna är att vi använt fler mobila pannor. Dessa eldas med fossil olja och används för att kunderna ska påverkas så lite som möjligt vid arbeten på fjärrvärmenätet.

Andelen förnybart bränsle för fjärrkyla är 100 procent precis som tidigare år och andelen koldioxidekvivalenter uppgår till 7 gram per kilowattimme.

Tuffa kriterier för Bra Miljöval

Sedan tio år tillbaka är Norrenergis produktion av fjärrvärme märkt med Naturskyddsföreningens Bra Miljöval. Allt bränsle vi köper in måste uppfylla miljömärkningens kriterier, vilket innebär höga krav på exempelvis ursprungsinformation och spårbarhet för biobränslen, krav på bränslets sammansättning och att det exempelvis inte innehåller palmolja. Krav ställs också på att askan efter förbränning av trädbränsle ska återföras till naturen.

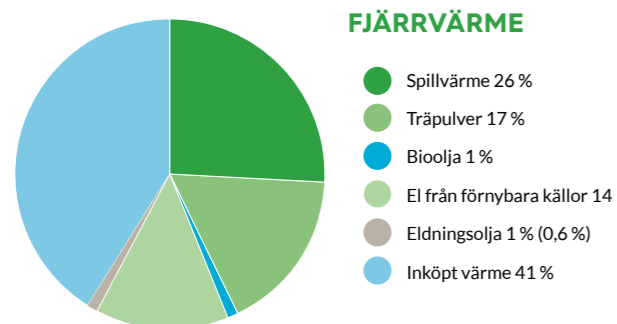
Att hitta former för fungerande askåterföring har varit en gemensam branschutmaning, där Norrenergi varit aktiv i dialog- och forskningsinitiativet Askprogrammet. Sedan 2017 återförs de cirka 300–600 ton träaska som genereras per år från vår pelletsförbränning, till skogen. Genom spridning av aska i skogen motverkas försurning och viktiga näringsämnen återförs till skogsmarken. Under 2018 har vi tillsammans med en samarbetspartner återfört 239 ton träaska till skogen.

Uppföljning av bränsleleverantörer

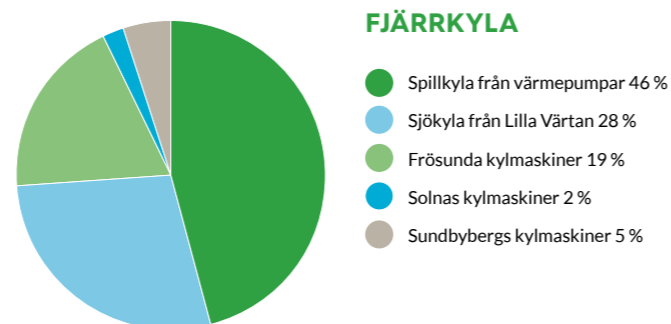
För att svara upp mot Bra Miljövals kriterier ställer vi krav på att all träpellets vi köper kommer från FSC-certifierat skogsbruk (Forest Stewardship



Fördelningen av våra energikällor



Under 2018 uppgick andelen förnybart bränsle i vår fjärrvärmeproduktion till 98,8 procent. 2017 var andelen 99,3 procent.



Norrenergis fjärrkyla är helt förnybar och produceras på tre sätt: genom frikyla från naturen, genom överskottskyla från fjärrvärme och genom kylmaskiner.

Träpellets är en restprodukt från skogs- och sågverksindustrin och är ett av de biobränslen vi använder. I kvarnanläggningen på värmeverket mals de ner till ett fint pulver som sedan eldas i pannor där värmen överförs till fjärrvärmevattnet.

Council). Vi ställer också krav på systematiskt miljö- och kvalitetsarbete hos våra bränsleleverantörer och att de rapporterar in andelen förnybar energi i sina egna produktioner. De krav vi ställer i upphandlingar följs även upp genom revisioner hos utvalda leverantörer.

Under 2018 genomförde Skogsstyrelsen ett tillsynsbesök hos Norrenergi för att kontrollera efterlevnad av EU:s timmerförordning. Detta har innefattat en gedigen utredning av hur Norrenergis importerade biobränsle från länder utanför EU hanteras i ursprungsländer med avseende på hållbart skogsbruk, spårbarhet och riskhantering. I samband med detta har även stickprovskontroller genomförts.

Säkra, miljöanpassade bränsletransporter

Majoriteten av bränsletransporterna till Norrenergis anläggningar är träpellets. Dessa levereras huvudsakligen med fartyg till Norrenergis lager i Hargshamn, och vidare med vår upphandlade transportör de 13 milen till Solnaverket. Under året fick vi sammanlagt 947 lastbilsleveranser med pellets. Utöver detta har vi haft 69 transporter med bioolja, eldningsolja, ammoniak, aska och slagg.

Hållbarhetskrav med Q3

Vi ställer krav på miljöprestanda och systematiskt miljö- och kvalitetsarbete hos våra transportörer.

Utsläppsnivåer, fordonsklass, utbildning i effektivt körsätt och ISO 14001-certifiering är några exempel. Vi ställer också krav på implementerad policy avseende alkohol- och drogfrihet samt trafiksäkerhet. Genom medlemskap i Q3, ett nätverk av transportörer och transportköpande organisationer, arbetar vi för att fortsätta minska transporterens klimatpåverkan. Inom Q3 har ett upphandlingsverktyg för transporter utarbetats, som ställer höga krav på arbetsmiljö, trafiksäkerhet och miljö. Norrenergi har använt kriterierna vid upphandling av bränsletransporter. Sedan 2016 kräver Norrenergi och Hargs Hamn AB också att alla anlitade transportörer ska ha genomgått SSG Entré-utbildning inom hälsa, säkerhet och miljö.

Koldioxidutsläpp från upphandlade transporter

Norrenergi upphandlar last- och tankbilstransporter av bränsle. Vi redovisar även koldioxidutsläppen från upphandlade last- och tankbilstransporter av bränsle, samt för borttransporterna av slagg och aska. Sammantaget har dessa transporter gett upphov till cirka 452 ton* koldioxidutsläpp 2018.

*Beräknat på schablonvärden för diesel, klass 1 med 5 % inblandning av förnybart bränsle.

Hållbarhetskrav på alla leverantörer och inköp

Utöver bränslen och transporter köper Norrenergi in andra kategorier av varor och tjänster från många olika leverantörer. En viktig kategori är entreprenadtjänster, där arbetsmiljörisiker och avfallshantering

är exempel på relevanta hållbarhetsfrågor att ta hänsyn till. För att säkerställa att våra entreprenörer har kunskap om säkerhet och arbetsmiljö, ställer vi därför krav på att alla som utför arbeten i våra anläggningar ska ha genomgått SSG Entré-utbildning.

VÅR BRÄNSLEMIX



Spillvärme – Värme från renat avloppsvatten som kommer i tunnel från Brommas reningsverk. Ur hållbarhetssynpunkt är spillvärme väldigt bra då denna värme annars förblir outnyttjad.



Träpellets – Biobränsle som levereras i form av pellets och mals till träpulver i vår anläggning. Kommer i huvudsak från Sverige, Baltikum och Ryssland. Råvara från FSC-certifierat skogsbruk.



Bioolja – Restprodukter från massa- och livsmedelsindustrin samt från kemisk industri (Europa). Uppfyller Energimyndighetens hållbarhetskriterier för biodrivmedel och flytande biobränslen.



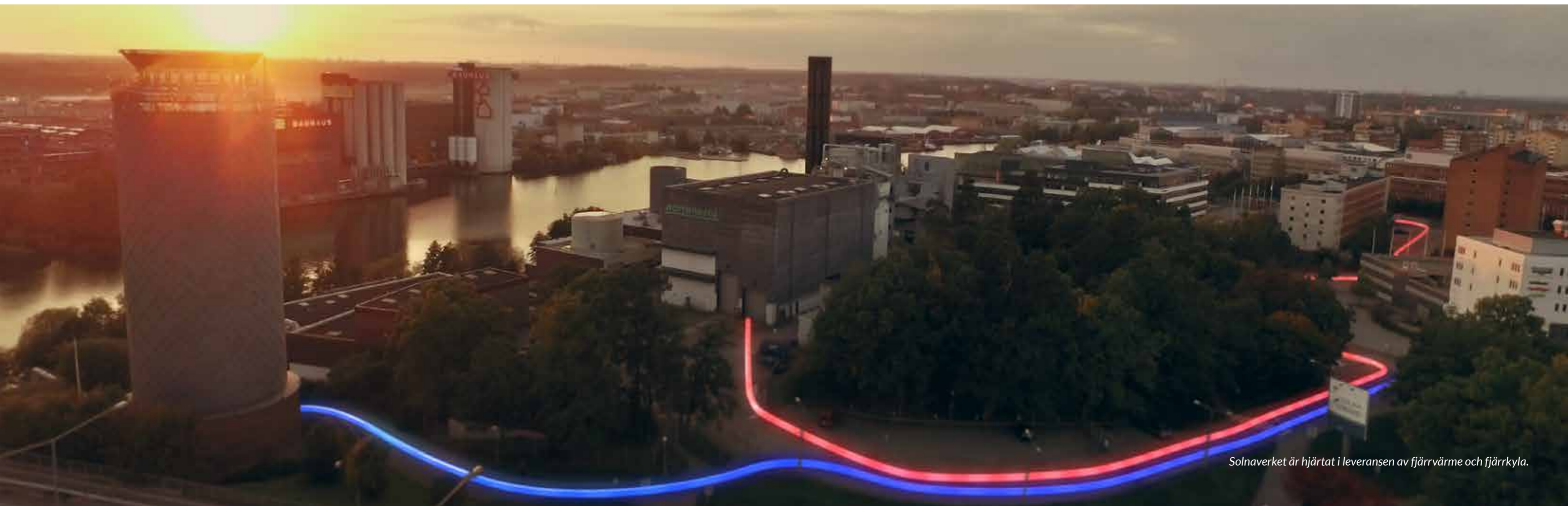
El från vattenkraft – El som används för att driva värmepumparna vid värmeproduktion. Endast Bra Miljöval-märkt el.



Eldningsolja (EO1 och EO5) – Fossila bränslen som används när det är riktigt kallt ute och effekten i de andra bränslena inte räcker till, eller exempelvis vid oplanerade driftstopp på de pannor som drivs med biobränslen.



Inköpt värme – Leveransavtal med Stockholm Exergi (fd Fortum Värme). All inköpt värme uppfyller kriterierna för Bra Miljöval och har motsvarande miljöprestanda som Norrenergis egenproducerade värme.



Solnaverket är hjärtat i leveransen av fjärrvärme och fjärrkyla.

Norrenergi – en omtänksam arbetsplats

Det är människorna hos oss som varje dag skapar en välfungerande verksamhet med nöjda kunder. Vi vill att Norrenergi ska vara en attraktiv och stimulerande arbetsplats med medarbetare som mår bra. Därför fortsätter vi utveckla vårt interna arbete med värdegrund, kompetensutveckling, hälsa och säkerhet.

Norrenergis värdegrund "Vi kan, vi vill, vi bryr oss" beskriver vilket företag vi vill vara – en arbetsplats med lösningsorienterad och omtänksam kultur. Värdegrunden har arbetats fram tillsammans med alla våra medarbetare och är en självklar del i vår arbetskultur. Vi stämmer av genom medarbetarundersökningen att värdegrunden upplevs levande och den presenteras också alltid för kandidater vid rekrytering.

Norrenergi 25 år

2018 fyllde Norrenergi 25 år. Det frade vi bland annat med lansering av en ny logotyp, framtagen utifrån en intern varumärkesprocess där alla medarbetare var delaktiga. Vårt nya visuella uttryck ska spegla det moderna och miljömedvetna företaget Norrenergi är. När konkurrensen om kompetens och talanger hårdnar och vi verkar på en alltmer konkurrensutsatt marknad, blir det än viktigare att tydliggöra och synliggöra vad vi står för.

Vi har varit noga med att bytet till ny grafisk profil ska ske så hållbart som möjligt. Till exempel byter vi inte ut alla kläder och allt material, utan försöker återanvända så mycket som möjligt genom att sätta över den gamla logotypen med den nya.

Medarbetarskap och ledarskap

Vi gör regelbundet medarbetarundersökningar och genomför också årliga mål- och utvecklingssamtal mellan chef och medarbetare. 2018 har vi infört ett

nytt upplägg för medarbetarundersökningar, med tätare intervall och kortare enkäter. Resultatet visar att våra medarbetare trivs och upplever sitt arbete som meningsfullt, och att det finns en stark samarbetskultur på Norrenergi. Ett område med utvecklingspotential är uppföljning av individuella mål.

Fokus på ledarskap och utvecklad organisation

Vi har fortsatt satsningen på ledarskap, genom utbildnings- och utvecklingsprogram för våra chefer. Under året har vi arbetat med att tydligare definiera vad ledaruppdraget innebär på Norrenergi. På vårens Norrenergidag diskuterades ledarskap med alla medarbetare. Utifrån detta har sedan Norrenergis chefer i flera steg tagit fram en ny, tydlig beskrivning av ledaruppdraget, som nu blir grunden för fortsatt arbete med utvecklingsplaner.

Vi har också förnyat vår organisationsmodell. Syftet har varit att få mer fokus på vad vi gör i verksamheten, snarare än hierarki och ansvarsområden. I linje med detta arbetar vi för ytterligare integrering och närmare samverkan mellan de olika verksamhetsdelarna, med målet "Ett Norrenergi".

Topplacering i Attraktiv Arbetsgivarindex

För första gången deltog vi 2018 i AVI, Attraktiv Arbetsgivarindex. Norrenergi placerade sig på totalt 16:e plats av 249 medverkande företag – med 141 poäng där bästa poäng var 144. Bland deltagande företag från energibranschen hamnade vi på andra plats.

AVI Beskriver arbetsvillkoren i organisationen och grundar sig på 9 nyckeltal som kan ge max 20 poäng vardera. Parametrar som vägs in är andel tillsvidareanställda, medianlön, utbildning och lika karriärmöjligheter, övertid, sjukfrånvaro, chefstäthet och personalomsättning. Jämfört med andra företag i mätningen har Norrenergi låga sjukskrivningstal, få arbetsskador och låg övertid. Mer om AVI www.nyckeltal.se

Ny kanal för internkommunikation

För att främja kunskaps- och erfarenhetsutbyte,



Den 19 november var vi med och stöttade White Monday – en motrörelse till fenomenet Black Friday. En satsning som uppmanar till cirkulär ekonomi där vi tillsammans maxar återvinningen.

och skapa en snabbare mer öppen dialog i organisationen, har vi börjat jobba med den digitala kanalen Yammer. De flesta av medarbetarna är nu anslutna och vi har fått ett lättillgängligt och snabbt sätt att dela med oss om händelser på företaget och annat som kan vara av intresse för flera.

Säker arbetsmiljö

Produktionen i ett fjärrvärmeverk medför vissa arbetsmiljörisker. För Norrenergi handlar det exempelvis om mekaniska roterande delar, fallrisker och hantering av hetvatten och kemikalier. Med kunskap, riskmedvetenhet och rätt skyddsutrustning minimerar vi riskerna. Det övergripande målet är att ingen medarbetare ska drabbas av

arbetsrelaterade skador eller sjukdomar.

Genom systematiskt förbättringsarbete identifierar och förebygger vi arbetsmiljörisker. Risker som upptäcks under skyddsroner dokumenteras, analyseras och åtgärdas. Vi arbetar också efter ett program för beteendebaserad säkerhet, där alla medarbetare utbildats. Vi genomför regelbundet så kallade säkerhetsbesök på varandras arbetsplatser, vilket bidrar till ökad riskmedvetenhet och proaktiv riskminimering. Vi har bland annat infört "Bryt och lås" i våra anläggningar, vilket betyder rutiner och personliga lås för att stänga av elen till maskiner vid underhållsarbete.

Alla chefer och skyddsombud på Norrenergi utbildas i 3-dagarskursen Bättre arbetsmiljö.

Anna Stolpe – sommarjobbare på Norrenergi



Anna Stolpe, som går sitt sista år på Energi- och Miljöprogrammet på KTH, jobbade på vår nätavdelning under sommaren. Här fick hon arbeta tillsammans med de tekniker och ingenjörer som tar hand underhållet på fjärrvärme- och fjärrkylnätet.

Varför har du valt att utbilda dig inom energi och miljö?

– Det var framför allt miljödelen som lockade. Hållbarhetsfrågor har alltid intresserat mig och redan på gymnasiet valde jag hållbarhetsprofilen på Naturprogrammet, som blev en riktigt bra grund att stå på. Och eftersom energi och miljö går lite hand i hand, energi kan ju vara en riktig miljöbov, så kändes det helt rätt att välja den här utbildningen. Jag kände att om man ska kunna bidra med något till vår värld så är det definitivt inom det här området.

Vad tar du med dig från din sommar på Norrenergi?

– Det var väldigt lärorikt att få se hur allt fungerar från grunden och se hela kedjan och hur de olika momenten hänger ihop i verkligheten. Att få se hur projektledarna och svetsarna jobbar, och kul att ha provat på att arbeta som drifttekniker så att man har förståelse även om man sitter på en annan post.

Jag har verkligen trivts jättebra från första stunden. Redan när jag var här och skrev på kontrakt så kom alla fram och hejade – det var ett väldigt trevligt bemötande. Alla kan snacka med alla oavsett om man är chef eller arbetar mer fysiskt. Det känns som en jättebra stämning helt enkelt.

Anna Stolpe, en av sommarjobbarna på Norrenergi 2018.



Vår nya logotyp symboliserar den hållbara staden. Namnbilden ska ses som en siluett av en stad, strecket är fjärrvärmånätet som löper under staden och bokstaven g den värme eller kyla som hämtas upp eller tas i bruk.

Stort engagemang för arbetsmiljöarbetet

Delaktighet och engagemang är grunden för ett riktigt bra arbetsmiljöarbete. Under året har arbets sättet kring säker arbetsmiljö utvecklats ytterligare, med ökat intresse och fler aktiva skyddsombud.

Hälsa och friskvård

Vi satsar löpande på olika aktiviteter för att främja hälsa och balans i livet hos våra medarbetare. Vi erbjuder friskvårdsbidrag (2000 kr per medarbetare och år) som under 2018 nyttjades av cirka hälften av medarbetarna. Alla anställda är automatiskt och kostnadsfritt medlemmar i föreningen Nais (Norrenergis atlet- och idrottsförening), som arrangerar ett brett utbud av aktiviteter, både idrottsliga och sociala. Exempel från året är medicinsk yoga som vi har en gång i veckan för tredje året i rad, prova-på-kväll med klättring, och deltagande i loppet Stafesten, som bidrar till UNICEFs arbete.

Mål för ökad mångfald

Vår syn är att jämställdhet och mångfald hjälper oss att utvecklas som företag, genom att bidra till bättre företagsklimat, nytänkande och ökad effektivitet.

Vi fokuserar på kompetensbaserad rekrytering och strävar efter att nå en bredd av kandidater. Vi vill till exempel locka även kvinnliga sökande till tjänster inom produktion. Vi ser också potential i att rekrytera fler medarbetare med annan bakgrund än svensk.

Mångfaldspolicy

Vår mångfaldspolicy tydliggör att vi ska arbeta aktivt för att säkerställa likabehandling och främja mångfald, och att det är varje medarbetares ansvar att bidra till detta. Vi har nolltolerans mot diskriminering och följer upp detta i medarbetarundersökningen. Policyn gäller även i vår samverkan med externa aktörer.

Kompetensutveckling och kompetensförsörjning

Efterfrågan på kvalificerade tekniker och ingenjörer är stor i branschen och vi har en utmaning i att säkra vår framtida kompetensförsörjning. Vi arbetar därför aktivt med både rekrytering och kompetensutveckling, och utformar roller i vår organisation så utvecklande och flexibelt som möjligt.

För att anpassa oss till trenden med ökad rörlighet på arbetsmarknaden, där fler väljer att byta jobb oftare, har vi utvecklat nya processer och riktlinjer för kompetensförsörjning och kompetensutveckling. Det handlar om att bredda perspektivet vid rekrytering, lyckas korta startsträckan för nya medarbetare, kalkylera med kortare anställningsperioder och se möjligheter snarare än risker med rörligheten.

"Preboarding" och "Onboarding"

Under året har vi satsat på en tydligare process för "onboarding", det vill säga hur vi tar emot och "får ombord" en ny kollega på Norrenergi. Processen innebär ett antal konkreta aktiviteter från dag ett och under det första halvåret. Även under tiden från påskrivet avtal till att personen börjar hos oss, förs nu en mer aktiv dialog med den blivande kollegan, genom att bjuda in till aktiviteter och skicka introduktionsmaterial etc. Syftet är att den som börjar på Norrenergi snabbt ska komma in i såväl den sociala gemenskapen som i sin nya yrkesroll, direkt få bra kunskap om Norrenergi och tillgång till nätverk och verktyg som underlättar arbetet.

Sommarjobb och praktik

Sedan flera år samarbetar vi med yrkeshögskoleutbildningen på Stockholms Tekniska Institut, STI, som utbildar tekniker och ingenjörer med inriktning på bland annat just energibranschen. Norrenergi tar emot ett par praktikanter från STI varje år, vi har under året också haft nio studenter som sommarjobbat hos oss.

VÅRA MEDARBETARE

	2018	2017	2016
Fördelningen kvinnor/män bland samtliga medarbetare (antal)	18/61	19/59	20/55
Fördelningen kvinnor/män i ledning (antal)	3/5	3/4	3/4
Fördelning kvinnor/män i chefsroll (antal)	6/10	6/10	6/11
Fördelningen kvinnor/män i styrelsen (antal)	0/9	0/9	0/9
Deltidsanställda	1,3 %		
Arbets skador olyckor (antal)	5	4	10
Sjukfrånvaro (%)	2,55	1,92	2,74

Under 2018 inträffade fem olyckor med lindrigare skador men utan sjukfrånvaro. Utöver detta rapporterades 24 tillbud* utan personskador. Statistiken omfattar även entreprenörer och inhyrda.

* Tillbud = incident utan personskada

MEDARBETARINDEX

	2018	2017	2015
	77	76	72

Årets medarbetarindex landade på 77, två enheter ifrån vårt mål på 79. Svartfrekvensen var 97 %

Vi engagerar oss lokalt

Norrenergis engagemang och bidrag till en hållbar utveckling i "våra" kommuner handlar inte bara om energiförsörjning. Vi sätter värde på nära dialog och relationer med lokala organisationer, och ger stöd till ideella verksamheter i deras arbete för ett hälsosammare, tryggare och mer miljöanpassat samhälle.

Vi bedriver vår verksamhet i våra ägarkommuner och deras närområden. Invånarna och företagarna här är viktiga för oss på flera olika sätt, i egenskap av kunder, grannar och samarbetspartners. För oss på Norrenergi är det viktigt med ansvarsfulla relationer till alla våra intressenter. Det är också självklart för oss att vara en engagerad och god kraft i den lokala samhällsutvecklingen, bland annat genom att långsiktigt stödja olika lokala initiativ och föreningar.

Riktlinjer för sponsringssamarbeten

Syftet med vår sponsring är att i första hand bidra till att aktivera och utveckla ungdomar inom våra ägarkommuner, Solna och Sundbyberg. Ungdomsaktiviteter kan återfinnas inom olika områden såsom utbildning, idrott och kultur. Vår målsättning är att bidra till den generation som växer upp på en rad olika sätt. Det handlar till exempel om att ungdomar får en meningsfull sysselsättning på sin fritid, men även om att vi vill väcka ungdomars intresse för energi- och miljöfrågor. Vår sponsring ska också stärka vårt varumärke och ge en bild av Norrenergi som en potentiell arbetsgivare.

Solnaloppet

Den 13 maj gick första upplagan av Solnaloppet, arrangerat av AIK Friidrott. Norrenergi var en av medarrangörerna vilket bland annat gjorde att våra kunder fick rabatt på anmälningsavgiften. Solnaloppet är ett lopp för alla åldrar och nivåer med banor i olika långa sträckningar – från 700 meter upp till 10 km. De längre banorna passerade förbi vårt värmeverk Solnaverket.



Ungdom är i fokus när Norrenergi sponsrar. Vi vill bidra till en meningsfull sysselsättning. 2018 stöttade vi den nystartade motionstävlingen Solnaloppet, som vi kommer att samarbeta med även framöver.

"Tanken med all vår sponsring är att den ska ge ett ömsesidigt utbyte. Det finns goda kunskaper om hälsa och ledarskap inom idrotten som vi gärna hämtar inspiration från, till exempel genom föreläsningar."

Maria Carvinge, marknadschef

Våra samarbeten 2018

Under 2018 har vi bland annat samarbetat med följande föreningar och organisationer:

- AIK Basket – speciellt barn- och ungdomsverksamheten, Norrenergiligan.
- AIK Friidrott – medarrangör till Solnaloppet
- Ursviks IK – ungdomsverksamhet inom friidrott, fotboll, skidåkning.
- Natur & Miljöboken – läromedel i Solna /Sundbyberg som ska ge ökad kunskap om energi och miljö.
- Norrbacka handikappidrottsförening – bedriver verksamhet inom till exempel friidrott, rullstolsrugby och bordtennis.
- Sundbybergs stadskärneförening – arbetar för att bevara och utveckla den genuina småstadskänslan.
- Stockholms Stadsmission – som vänföretag bidrar vi i arbetet för att göra Stockholm till ett varmare och mänskligare samhälle för alla.

Norrenergis styrelse



1. Stefan Persson, Verkställande direktör 2. Jan Jacobsson, Ledamot 3. Anders Ocklind, Ledamot 4. Faradj Koliev, Ledamot
5. Ansgar Toscha, Ledamot 6. Gustav Marteleur, Ledamot 7. Ulf Åsbrink, Ledamot 8. Johan T Sterndal, Ordförande
9. Monica Vilhelmson, Personalrepresentant. På bilden saknas Mats Skog, Vice ordförande och Per Engström, Ledamot

Företagsledning



1. Caroline di Paolo, HR-chef 2. Lars Olin, Produktionschef 3. Maria Carvinge, Marknadschef 4. Niclas De Lorenzi, Nätchef
5. Staffan Stymne, Chef strategi och utveckling 6. Stefan Persson Verkställande direktör 7. Dana Wojciechowska, Miljö- och säkerhetschef
8. Patrik Thomaeus, Ekonomichef



Om hållbarhetsredovisningen och GRI

För att säkerställa en relevant och trovärdig rapportering tillämpar Norrenergi sedan flera år Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer för hållbarhetsredovisning. För denna redovisning har Norrenergi tillämpat ramverket GRI Standards, nivå Core. På vissa områden återstår fortfarande arbete och datainsamling för att kunna redovisa fullt ut enligt kriterierna. Vår ambition är att kontinuerligt utveckla och förbättra såväl vårt hållbarhetsarbete som vår redovisning.

Föregående års- och hållbarhetsredovisning publicerades i april 2018. Norrenergi har publicerat årliga miljö- och hållbarhetsredovisningar sedan 2001.

Någon oberoende granskning av årets redovisning mot GRI:s kriterier har inte gjorts. Däremot genomgår Norrenergi andra externa granskningar, bland annat genom vårt certifierade miljöledningssystem och certifiering enligt Bra Miljöval.

GRI 2016 102: Generella upplysningar

UPPLYSNING/BESKRIVNING	Sidhänvisning/kommentar
ORGANISATIONSPROFIL	
102-1 Organisationens namn	Norrenergi AB
102-2 Affärsmodell, viktigaste varumärken, produkterna och/eller tjänsterna	6-7
102-3 Lokalisering av organisationens huvudkontor	7
102-4 Lokalisering av organisationens verksamhet/-er	7
102-5 Ägarstruktur och företagsform	7
102-6 Marknader som organisationen är verksam på	7, 12
102-7 Den redovisande organisationens storlek	7
102-8 Information om personalstyrka och annan arbetskraft	26
	<i>Den absoluta merparten av Norrenergis personal är heltids- och tillsvidareanställd</i>
102-9 Beskrivning av organisationens leverantörskedja	20-23
102-10 Andel anställda som omfattas av kollektivavtal	100 %
102-11 Beskrivning av om och hur organisationen följer försiktighetsprincipen	14
	<i>Försiktighetsprincipen tillämpas genom det systematiska miljöarbetet, certifierat enligt ISO 14001</i>
102-12 Externt utvecklade ekonomiska, miljömässiga och sociala deklamationer, principer eller andra initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer	8, 12, 22
102-13 Betydande medlemskap i organisationer och/eller nationella/internationella lobbyorganisationer	
	<i>Prisdialogen, Energiföretagen Sverige</i>
STRATEGI	
102-14 Uttalande från vd	2-3
ETIK OCH INTEGRITET	
102-16 Beskrivning av organisationens värdegrund, etiska principer och regler för uppförande	10, 24-27
STYRNING	
102-18 Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	28, Årsredovisning sid 6-9

Väsentliga frågor och avgränsning

Val och prioritering av innehållet i redovisningen speglar de områden och frågor där Norrenergi har störst miljö- och samhällspåverkan, samt de frågor som har störst betydelse för våra intressenter. Data och nyckeltal i redovisningen avser Norrenergi AB:s verksamhet kalenderår 2018, där inget annat anges.

GRI-index

Nedan finns ett korsreferensindex med de obligatoriska GRI-upplysningar samt de för verksamheten relevanta GRI-områden och upplysningar som vi har valt att redovisa, med hänvisning till var i redovisningen informationen finns. Mer om GRI Standards på www.globalreporting.org.

UPPLYSNING/BESKRIVNING	Sidhänvisning/kommentar
KOMMUNIKATION OCH INTRESSENTER	
102-40 Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	8-9
102-41 Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	100 %
102-42 Beskrivning av identifiering och urval av intressenter	8-9
	Årsredovisning sid 8
	<i>Norrenergis prioriterade intressenter är de som i störst utsträckning påverkas och/eller påverkas av verksamheten</i>
102-43 Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	8-11
	<i>Någon intressentdialog specifikt för denna redovisning har ej genomförts.</i>
102-44 Viktiga områden och frågor som har lyfts i intressentdialogen.	8-11, 24
TILLVÄGÅNGSSÄTT FÖR REDOVISNING	
102-45 Enheter som inkluderas i organisationens finansiella rapporter	8
102-46 Process för att definiera redovisningens innehåll och avgränsningar	9, 30-31, Årsredovisning sid 8
102-47 Redogörelse för samtliga väsentliga ämnesområden som identifierats.	9, 30-31, Årsredovisning sid 8
102-48 Förklaring till effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar och skälen för sådana förändringar.	
	<i>Inga sådana förändringar</i>
102-49 Väsentliga förändringar som gjorts i redovisningen sedan föregående redovisningsperiod	
	<i>Norrenergi har valt att gå över från GRI G4 till GRI Standards i denna rapport. Därför har några av områdena som rapporteras också förändrats. Norrenergi gör också en hållbarhetsrapport i enlighet med årsredovisningslagen, som återfinns i bolagets förvaltningsberättelse.</i>
102-50 Redovisningsperiod	2018
102-51 Datum för publicering av den senaste redovisningen	30
102-52 Redovisningscykel	
	<i>Norrenergi hållbarhetsredovisar varje år och redovisning avges samtidigt som bolagets årsredovisning.</i>
102-53 Kontaktpunkt för frågor angående redovisningen och dess innehåll	30
102-54 Redogörelse för rapportering i enlighet med GRI Standards redovisningsnivåer	30
102-55 GRI-index	30
102-56 Redogörelse för externt bestyrkande	
	<i>GRI-redovisningen är inte externt bestyrkt. Norrenergis årsredovisning är granskad och revisorn har yttrat sig om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Två lekmannarevisorer från kommunfullmäktige har också granskat årsredovisningen.</i>

Kontakta oss gärna

För mer information om denna redovisning eller olika aspekter av Norrenergis hållbarhetsarbete, vänligen kontakta miljö- och säkerhetschef Dana Wojciechowska, telefon 08-475 04 55, dana.wojciechowska@norrenergi.se eller kommunikationschef Monica Vilhelmson, telefon 08-475 05 60, monica.vilhelmson@norrenergi.se. Se också vår hemsida www.norrenergi.se.

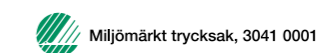
Ämnesspecifika upplysningar.

UPPLYSNING/BESKRIVNING	Sidhänvisning/kommentar
GRI 103* och 200 2016: EKONOMISK PÅVERKAN	
201 Ekonomiskt resultat	Årsredovisning sid 6, 10-11
201-2 Finansiell påverkan och andra risker eller möjligheter kopplade till klimatförändringar	11-19, 26
	<i>Norrenergis affärsidé handlar om resurseffektiv värme och kyla i kretslopp, med det övergripande målet 100 % klimatneutral verksamhet. Norrenergi redovisar arbete och styrning i linje med detta, avseende kunderbidande, produktion, bränsle och transporter.</i>
203 Indirekt ekonomisk påverkan	6-7, 23-24
203-2 Betydande indirekt ekonomisk påverkan	6-7, 23
205 Antikorruption	Årsredovisning sid 9
205-3 Korruptionsincidenter och vidtagna åtgärder	Årsredovisning sid 9
GRI 103* och 300 2016: MILJÖMÄSSIG PÅVERKAN	
305 Utsläpp	14-19, Årsredovisning sid 8
305-1 Direkt växthusgasutsläpp (Scope 1)	16
305-2 Indirekt växthusgasutsläpp energi (Scope 2)	16
305-4 Växthusgasintensitet	16
305-5 Reduktion av utsläpp	16
305-7 Utsläpp av kväveoxider, svaveloxider och andra väsentliga luftföroreningar	16
307 Efterlevnad miljölagstiftning	14-15, Årsredovisning sid 8
307-1 Fall av brott mot miljölagstiftning	
	<i>Inga fall av böter eller förelägganden</i>
GRI 103* och 400 2016: SOCIAL PÅVERKAN	
403 Arbetsmiljö och säkerhet	20-22, Årsredovisning sid 8-9
403-1 Arbetstagarrepresentation i skydds- och hälsokommittéer	100 %
403-2 Typ och antal arbetsplatskador och antal sjukdagar	20-22
404 Kompetensutveckling	22
404-3 Andel anställda som löpande får utvärdering av prestation och kompetens	22
	<i>Individuella utvecklingssamtal genomförs med samtliga medarbetare en gång per år.</i>
405 Mångfald och jämställdhet	20-22, Årsredovisning sid 8-9
405-1 Köns- och åldersfördelning (samt ev. uppdelning i andra mångfaldskriterier) i styrelse, ledning och bland övriga medarbetarkategorier	22

*Redovisning av styrning (GRI 103-1, 2, 3) redovisas på samma sidor som respektive område. För beskrivning av övergripande hållbarhetsstyrning se också Årsredovisning sid 8.



Text: Norrenergi AB i samarbete med Trossa AB. Formgivning: Strindlunddesign.se. Foto: Norrenergi AB, Fredrik Hjerling och Anders Henriksson. Tryck: Sib-Tryck. Papper: Munken Lynx (FSC och PEFC certifierat och uppfyller kriterierna för Svanen). © Norrenergi AB 2019.





Med värme och kyla i kretslopp lägger vi grunden för den hållbara staden och vi är stolta över att nästan 100 procent av vår produktion är förnybar.

Fler än 100 000 invånare och ett stort antal företag får sin fjärrvärme från oss. Vi hjälper våra kunder så att deras energianvändning blir så effektiv som möjligt – det tjänar vi alla på.

Vi satsar på förnybar och återvunnen energi och var första energibolag i Sverige att märka all vår fjärrvärme med Naturskyddsföreningens Bra Miljöval.

Vårt bidrag till en hållbar samhällsutveckling handlar om långsiktig lönsamhet, värme och kyla i kretslopp och ansvarstagande för människorna i vår omvärld. Tillsammans bidrar vi till en hållbar stadsutveckling.

norrenergi

Besöksadress: Solna Strandväg 96. Postadress: Box 1177, 171 23 Solna. Växel: 08-475 04 00.
Kundkontakt: 08-475 04 40. E-post: kontakt@norrenergi.se. www.norrenergi.se.