



# Årsberetning for Huseiernes Landsforbund 2017

## Et begivenhetsrikt år!

2017 har vært et begivenhetsrikt år for Huseiernes Landsforbund. Vår legendariske generalsekretær Peter Batta gikk av med pensjon og overlot stafettpinnen til Morten Andreas Meyer midtveis i året. I tretti år ledet Peter forbundet gjennom en sammenhengende suksess. To andre og helt sentrale medarbeidere i oppbyggingen av en av landets største medlemsorganisasjoner gikk også av med pensjon i 2017. Med markedssjef Ulf Borgan, advokat Einar Frigland og Peter Batta gikk tilsammen åtti års HL-kompetanse og historie ut døren i Fred. Olsensgate 5. Det innebærer at nye medarbeidere har overtatt ledelsen av forbundet.

I 2017 har Huseiernes Landsforbund (HL) passert 223 000 betalende medlemmer. Dette viser en fortsatt stabil og god vekst. Utviklingen i medlemstall er en sterk bekreftelse av behovet for en kraftfull og innflytelsesrik forbrukerorganisasjon for landets boligeiere

Gjennom 2017 har vi fortsatt utviklingen av våre viktigste medlemsverdier. Ca. 60 000 av våre medlemmer har fått uavhengige ekspertråd innenfor områdene boligjus, byggteknikk og økonomi. Medlemsfordelene våre hos store og viktige aktører som If, Montér, NorgesEnergi og Verisure samler stadig større oppslutning. Vår synlighet og sterke stemme på vegne av boligeierne gir adgang til og oppslutning hos myndigheter og politikere både lokalt og sentralt. Magasinet Hus og Bolig har gitt verdifullt lesestoff til medlemmene gjennom seks papirutgaver og daglige nyhetssaker formidlet digitalt både gjennom nettsidene våre og ukentlige nyhetsbrev.

Ny generalsekretær startet i HL 1. juni. Morten Andreas Meyer har fått et tydelig mandat: Forandre for å bevare. Nye tider med andre kommunikasjonskanaler, medlemmer som forventer noe annet enn tidligere og konkurranse om oppmerksomhet fra flere og mere allsidige aktører, fordrer at også Huseiernes Landsforbund omstiller virksomheten. Den viktige forandringen har Morten og teamet av dyktige medarbeidere og distriktsledere tatt fatt på. Ikke for å snu opp ned på forbundet, men for å ta godt vare på og videreutvikle den viktige rollen og posisjonen mange års målrettet arbeid har skaffet oss. Vi bygger videre på en sammenhengende suksesshistorie.

Behovet for utvikling og omstilling gav behov for en oppdatert strategi. Derfor var hele organisasjonen gjennom høsten 2017 omfattende involvert i å stake ut kursen og formulere strategien for de nærmeste årene. I desember vedtok styret den godt gjennomarbeidede og forankrede strategien for perioden 2018 – 2022. Den er gjengitt i sin helhet som avslutning av denne årsberetningen. Strategien tydeliggjør at vi skal være en uavhengig forbrukerorganisasjon for landets boligeiere. Vi skal ikke ha kommersielle eller partipolitiske bindinger og virksomheten skal ha medlemmenes interesser som mål for alt vi gjør.

Organisasjonen er i gang med å operasjonalisere strategien i høyt tempo. Mange parallelle prosjekter er igangsatt. Prosjektene vi gjennomfører er eiet og ledet av egne ressurser. Dette bidrar til effektiv implementering, stor motivasjon og varig kompetanseheving i organisasjonen.

Strategiens fem prioriterte områder er gjengitt på neste side.

Bodø, 12. april 2018

Stian Wessel

Styreleder i Huseiernes Landsforbund



## STRATEGI 2018 - 2022 PRIORITERTE OPPGAVER

1

### **Vi er her for medlemmene**

#### **Vi skal:**

- Forsterke en kultur hvor det er medlemmene som står i sentrum for alt vi gjør
- Skape merverdi for det enkelte medlem og utvikle tjenester og tilbud tilpasset behovet til det enkelte medlem.
- Være tilgjengelig for medlemmene når og hvor medlemmene foretrekker.

2

### **Vi skal bli bedre kjent med medlemmene**

#### **Vi skal:**

- Være relevante for medlemmene uavhengig av livsfase og boform.
- I dialog med medlemmene bli kjent med individuelle ønsker, behov og interesser.
- Skreddersy budskap og tilbud til det enkelte medlem.

3

### **Vi skal tilby unike medlemsfordeler**

#### **Vi skal:**

- Gi medlemmene våre attraktive og eksklusive rabatt- og fordelsordninger.
- Medlemsfordelene skal være knyttet til hjem og bolig.
- Gi medlemmene enkel tilgang til og oversikt over fordelene og løpende besparelser som oppnås.

4

### **Vi skal ta i bruk ny teknologi**

#### **Vi skal:**

- Kommunisere i kanalene og på plattformene hvor folk er.
- Automatisere deler av dialogen med medlemmene.
- Digitalisere interne arbeidsprosesser.

5

### **Vi skal investere i kompetanse og kapasitet**

#### **Vi skal:**

- Forstå hvilken kompetanse vi trenger i fremtiden for å gjøre en god jobb for medlemmene.
- Gi alle medarbeidere rom for kompetansebygging og egen utvikling.
- Rekruttere nye kollegaer som utfyller kompetansen vi har selv.

Se utfyllende forklaringer til slutt i dokumentet.

## Styret

### Styrets sammensetning

HLs styre frem til landsmøtet i Trondheim i mai 2017 bestod av:

Leder:	Andreas S. Christensen
Nestleder:	Inger Johanne Dehli
Styremedlemmer:	Anne Kristin Vie
	Lena Drønnesund
	Thor Johan Larsen
	Knut Magnus Haavik
	Steinar Dugstad
	Hege Hafnor
	Gunnar Hovland



Landsmøtet i Trondheim valgte lørdag 20. mai 2017 styret som frem til landsmøtet i 2019 består av:

Leder:	Stian Wessel
Nestleder:	Anne Kristin Vie
Styremedlemmer:	Peter Batta
	Lena Drønnesund
	Morten Walthinsen
	Cecilie Thorbjørnsen
	Hege Hafnor
	Gunnar Hovland
	Espen Kheradmandi
	(representant for de ansatte)



### Styrets virksomhet

Styret har i 2017 avholdt 8 styremøter. I vårhalvåret var styrets arbeid konsentrert rundt ansettelse av ny generalsekretær, forberedelse til landsmøte og løpende kontroll av virksomheten. I høsthalvåret har styrets arbeid vært knyttet til utformingen av forbundets strategi, oppfølging av operasjonelle tiltak knyttet til fornyelse av forbundets virksomhet, gjennomføringen av utviklingen av Huseiernes Landsforbund Oslo Akershus (HLOA) og Huseiernes Servicesenter (HS) og løpende kontroll av virksomheten.

### Ekstern representasjon

På UIPIs årskongress i 8.-10. juni 2017 i Berlin stilte HL med følgende delgasjon:

Inger Johanne Dehli, Hege Hafnor, Lena Drønnesund, Cecilie Torbjørnsen, Peter Batta, Kristin Gyldenskog og Nina Granlund Sæther.

Høsten 2017 har Stian Wessel og Morten Andreas Meyer representerte HL i den internasjonale huseierorganisasjonen UIPI.

Morten Andreas Meyer, Kristin Gyldenskog og Linda Ørstavik Øberg representerte HL i "Boligøkonomisk nettverk".

Kristin Gyldenskog representerte HL i ”Eier- og forvalterforum” som ble initiert av Direktoratet for Byggkvalitet (Dibk) og i ”Norsk Vanns nasjonale brukerforum”.

Annita Magnussen har vært medlem av Håndtverkerklagenemnda, sammen med Jens Petter Bull, Birger Olsen og Ole Øyvind Moen.

Anders Leisner har vært medlem av Standard Norges SN/K 292 Tilstandsanalyse: NS3600 – Standard for tilstandsanalyse av bolig.

Nina Granlund Sæther har vært leder av Fagpressens valgkomité.

HL har følgende representanter i Husleietvistutvalget (HTU):

Oslo og Akershus: Karina Rankin, Geir Engebraaten, Bente Furulund, Benedicte Wien, Stian Wessel, Jens Petter Bull, Line A. Parelius og Reidun Grodaas.

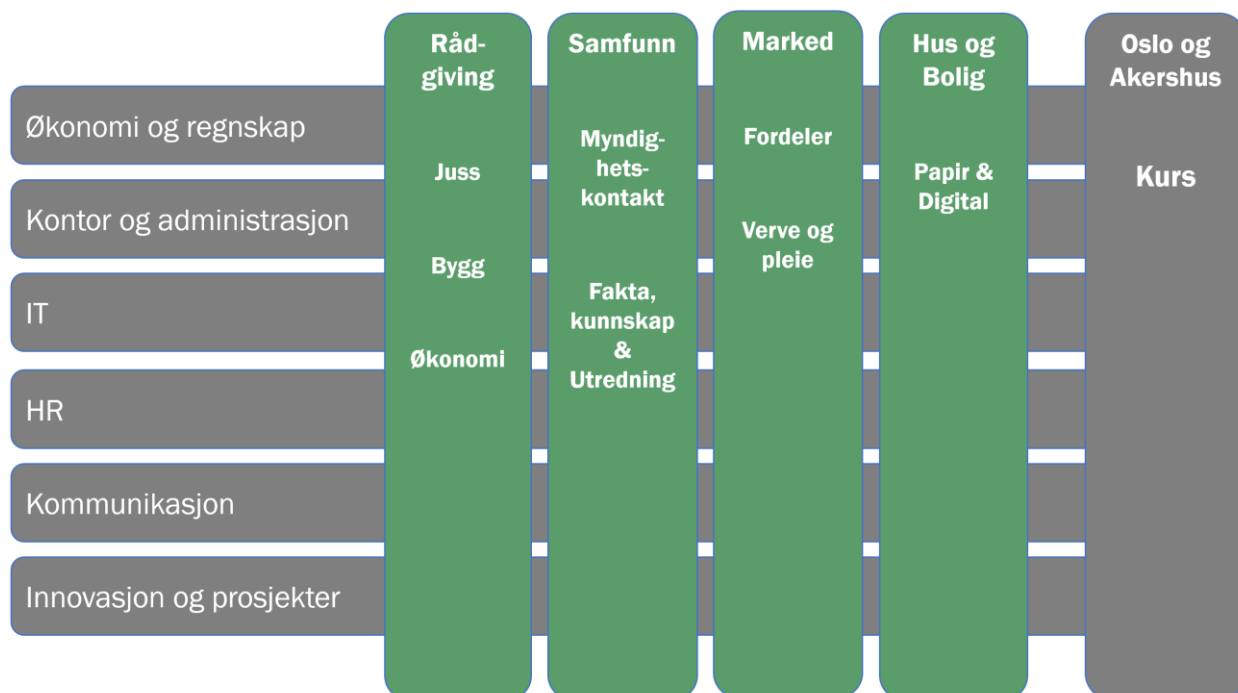
Hordaland: Monica Bryner, Olaf Bryner, Monica Øvrebø , Even Komnæs.

Nord- og Sør-Trøndelag: Ingunn Kjeldstad og Pål Inge Salberg for Nord-Trøndelag og Inger Johanne Dehli, Gard Lyng, Terje Bergem og Johan Ivar Ansnes for Sør-Trøndelag.

## Administrasjonen og endringer i organisasjonen

Ved utgangen av 2017 var 33 medarbeidere sysselsatt i administrasjonen i Fred. Olsens gate 5 i Oslo. I tillegg var det engasjert omlag 30 jusstudenter som bemanner vår viktige justelefon. I løpet av året er det gjort noen mindre justeringer i organisasjonen for å skape en større klarhet i ansvar og tydeligere sammenheng mellom verving og medlemspleie.

Endringene innebærer at Medlemsservice, som har en svært viktig rolle i å pleie og beholde medlemmer, nå er integrert i markedsavdelingen. Kommunikasjonsansvaret er flyttet ut av Samfunnsavdelingen og er en egen funksjon i Stab&Støtte (tidligere Kontoravdelingen).



Tre tidligere medarbeidere var ved årets utgang omfattet av ordningen med mulighet for tidlig pensjon

Totalt utgjorde administrasjonen i HL-organisasjonene om lag 44 årsverk ved utgangen av 2017.

Tillitsvalgt for de ansatte har vært Rikke Åserud og Espen Kheradmandi.

Administrasjonens kontoradresse er Fred. Olsens gate 5, 0152 Oslo.

Etter anbefalingene fra organisasjonsutvalget, som ble nedsatt av styret i juni 2016, og vedtak fra forbundets landsmøte i mai 2017, er HLOA og HS avviklet og fullt integrert i forbundets virksomhet og regnskaper i løpet av 2017. For å ivareta medlemmene i Oslo og Akershus på en tilfredsstillende måte etter avviklingen av HLOA, har Geir Engebraaten i tillegg til sitt kursansvar fått et distriktsansvar for Oslo og Akershus, men i en annerledes rolle enn som tradisjonell distriktsleder.

Avviklingen og integrasjonen har funnet sted uten store utfordringer, og vi konkluderer med at den forventede forenklingen er oppnådd.

15. november 2017 solgte HL sin 51% aksjepost i HL-butikken AS. Denne virksomheten eies nå 100% av Bjørn Berg, har skiftet navn og selger ikke lenger sine produkter gjennom HLs kanaler.

## Økonomi

### Økonomisk resultat

HLs årsresultat for 2017 var et overskudd på kr 379 251. Egenkapitalen etter disponering av årets resultat er kr 84 375 923. Den store økningen i egenkapital fra 2016 til 2017 skyldes avviklingen av HLOA og HS og tilførsel av disse virksomhetenes egenkapital til HL.

HL eier 100 prosent av aksjene i HL Holding AS.

Styret mener at årsregnskapet gir et rettviseende bilde av Huseiernes Landsforbunds eiendeler og gjeld, finansielle stilling og resultat.

## Fylkesorganisasjonene og medlemstall

### Totaloversikt

Distrikt	Distriktsleder	31.12.2017	Økning i 2017
ØSTFOLD SØR	Ole Øyvind Moen	10 036	1,72 %
ØSTFOLD NORD	Lars Erik Guttulsrød	5 759	-0,21 %
AKERSHUS	Geir Engebraaten	38 419	0,82 %
OSLO	Geir Engebraaten	27 326	1,78 %
HEDMARK	Geir Nøsterud	6 226	-1,39 %
OPPLAND SØR	Werner Forr Nystuen	5 206	-0,29 %
OPPLAND NORD	Kåre B. Hansen	852	-3,51%
BUSKERUD NORD	Øyvind A. Tandberg	3 047	0,40 %
BUSKERUD SØR	Knut Weltz	11 618	0,95 %
VESTFOLD	Olav Vilnes	14 716	1,58 %
TELEMARK	Thor Johan Larsen	6 647	-2,09%
AUST-AGDER	Cecilie K. Thorbjørnsen	6 364	2,43 %
VEST-AGDER	Espen Solum	8 624	0,96 %
ROGALAND SØR	Frode Rødder	17 547	2,48 %
ROGALAND NORD	Knut Magnus Haavik	3 865	0,91 %
HORDALAND	Monica Bryner	16 507	0,91 %
SOGN OG FJORDANE	Jan Erik Mardal	2 289	2,6 %
SUNNMØRE	Are Opdahl	4 768	1,32 %
ROMSDAL	Magne Otterholm	2 478	2,82 %
NORDMØRE	Eivind Sylthe	2 662	7,34%
SØR-TRØNDELAG	Inger Johanne Dehli	8 554	-0,26 %
NORD-TRØNDELAG	Ingunn Kjeldstad	3 405	-2,13 %
NORDLAND	Arnstein Antonsen	7 806	1,01 %
TROMS	Børge Martinussen	6 270	1,77 %
FINNMARK	Tor E. Farstad	2 056	4,95 %
UTLANDET		145	
ANDRE		46	
<b>TOTALT</b>		<b>223 238</b>	<b>1,08%</b>

Medlemstallet i tabellen omfatter individuelle medlemmer som er eiere av villaer/leiligheter, samt sameier, borettslag og gårdeiermedlemskap

## Endringer i medlemsmassen i løpet av 2017. Enkeltmedlemskap i HL pr. 01.01.2016 og pr. 31.12.2017

HL totalt			
<b>Medlemmer pr. 01.01.2017</b>	<b>Utmeldte</b>	<b>Nye medlemmer</b>	<b>Medlemmer pr. 31.12.2017</b>
220 848	23 725	26 115	223 238

### Medlemsutviklingen i sameier og borettslag

Medlemstallet for sameier og borettslag økte i løpet av 2017 fra 4 395 til 4 682. Dette utgjorde en økning på 287, noe som tilsvarer en vekst på 6,5%.

Medlemstallet for sameier var 3 997 ved utgangen av 2017. Medlemstallet for borettslag var 685 ved utgangen av 2017.

### Medlemsutviklingen for forretningsgårder og eiendomsselskaper

Ved utgangen av 2017 var 136 eiendomsselskap medlemmer, sammenlignet med 131 året før. 1 563 gårdeiere var medlemmer ved utgangen av 2017 mot 1 539 året før.

### Verveaktiviteter og resultater

HL gjennomfører en rekke verveaktiviteter:

- Deltakelse på boligmesser
- Deltakelse på Monterdager
- Radioannonsering
- Egen kursvirksomhet
- Huseierdagen
- Deltakelse med stand på markedsdager og på kjøpsentra
- Samarbeid med partnere
- Facebookannonsering
- Venneverving

Kanalene for verving i 2017 var:

Totalt: 25834			
Kanal		Antall	%
Web		14 169	55
Verisure		3 381	13
Boligmesser		2 562	10
If		917	4
Montør		870	3
Verveportal privat		824	3
Diverse		3 111	12
<b>Totalt</b>		<b>25 834</b>	<b>100</b>



## Informasjon og samfunnskontakt

### Innledning

Informasjon og samfunnskontakt ivaretas av HLs administrasjon og lokalt gjennom distriktslederne. Hovedansvaret for denne virksomheten er delegert til generalsekretæren. Kommunikasjon med medlemmene ivaretas gjennom medlemsbladet Hus & Bolig, og de digitale kanalene [www.huseierne.no](http://www.huseierne.no), [www.husogbolig.no](http://www.husogbolig.no), nyhetsbrev på e-post, sosiale medier og SMS. HL blir også profilert gjennom utsendelse av aktuelle rapporter for boligmarkedet som siteres i pressen. De viktigste medier for ekstern synlighet er nettaviser, aviser, TV og radio.

I annen halvdel av 2017 har det fra sekretariatets side vært brukt mye tid på å utvikle nettverk blant viktige beslutningstakere på Stortinget og i regjeringsapparatet. Stortingvalget i september 2017 innebar mange nye ansikter å bli kjent med, både på grunn av utskiftninger blant representantene på Stortinget, men også fordi medlemmene av de sentrale komiteene ble flyttet på. I årene fremover vil HL prioritere langsiktig og strategisk arbeid for å påvirke områdene av politikken som er særlig viktig for landets boligeiere.

Det var knyttet spenning til om skifte av generalsekretær ville innebære utfordring med tanke på mediedekning og gjennomslag. Styrets vurdering er at denne overgangen har gått fint, og at ny generalsekretær raskt har etablert seg som sentral stemme i media og samfunnsdebatten i spørsmål som er viktig for medlemmene våre.



### Digital kommunikasjon

#### Huseierne.no

Digitale kanaler blir stadig mere sentrale i HLs kommunikasjonsarbeid. Gjennom 2017 har forbundet fortsatt arbeidet med profesjonalisering både av innhold og utseende. Dette arbeidet fortsetter i 2018 i erkjennelsen av at vi fortsatt har store forbedringsområder

Antallet sidevisninger på HLs hjemmesider [www.huseierne.no](http://www.huseierne.no) (eks. [Husogbolig.no](http://Husogbolig.no)) i 2017 var 2 950 135. I 2016 var antall sidevisninger 3 178 558.

#### Medlems-app med elektronisk medlemskort

Ved årsskiftet har 53 490 brukere lastet ned HLs medlems-app, og 52 nye medlemmer ble vervet via appen.



### **Sosiale medier**

Sosiale medier er en sentral del av HLs digitale kommunikasjon. Målet er å synliggjøre HLs aktiviteter, medlemsfordeler og de sakene forbundet kjemper for. Facebook er til nå den viktigste digitale kanalen for dialog med medlemmene, formidling av nyhetssaker og for vervekampanjer.

HL har som mål å tiltrekke seg medlemmer i yngre aldersgrupper. For å styrke kommunikasjonsarbeidet mot nye, yngre målgrupper besluttet HL i 2017 å satse mere på digitale kanaler. Sekretariatet vil derfor bli styrket med to nye kommunikasjonsmedarbeidere i 2018 hvor en av disse kommer til å få et særlig ansvar for vår digitale satsing.

Antallet personer som tar kontakt med forbundet via sosiale medier er sterkt økende. Avdelingen for Stab&støtte besvarer her spørsmål om medlemskap og annet.

For å gjøre oss enda mere tilgjengelig vil HL i 2018 tilgjengeliggjøre en chatbot som innebærer at medlemmer kan få svar på en rekke spørsmål fra en datamaskin utstyrt med kunstig intelligens.

Ungdomskonferansen ble i sin helhet markedsført via sosiale medier. Påmelding til konferansen ble gjort via Facebook, og dette var svært vellykket.

### **Innføring av Vipps**

I 2017 gjennomførte vi et vellykket pilotprosjekt med tanke på forenkling av kontingentinnkrevingen. Dette prosjektet gav grunnlag for at vi i januar 2018 kunne sende kontingentkrav til ca. 25% av medlemsmassen via Vipps og unngå postal utsendelse til disse. Dette er forventet å gi lavere innkreivingskostnader og høyere innbetalingsrate. Forbundet vil fortsette arbeidet med å effektivisere og automatisere kontingentinnkrevingen.

### **Nyhetsbrev på e-post**

Nyhetsbrevene er yttreligere profesjonalisert gjennom 2017 og blir til gjennom et nært samarbeid mellom avdelingene. Det blir lagt vekt på at nyhetsbrevene skal reflektere at medlemmene har brede og ulike interesseområder.

Nyhetsbrevene skal derfor vise frem praktiske boligtips fra Hus&Bolig, gode råd fra medlemsrådgivning, nyhetssaker fra samfunnsavdelingen og gode tilbud fra partnerne våre.

### **Medlemsbladet Hus & Bolig**

Medlemsbladet har som oppgave å være bindeleddet i organisasjonen, samt å være forbundets ansikt utad overfor opinionen, media og politiske myndigheter. Hus & Bolig utkom med 6 utgaver i 2017. Gjennomsnittlig opplag 2016/17 var ifølge Fagpressens opplagskontroll 237 766. Netto lesertall var ifølge Kantar Media 275 000. Inntektene fra annonsesalget endte på 6,1 millioner kroner. Til sammenligning var annonseinntektene i 2016 på 5,7 millioner kroner.

Husogbolig.no hadde en markant økning i trafikken i 2016 – og trafikken har økt med ytterligere 50 prosent i 2017. Totalt antall sidevisninger var 2 313 825, som er 760 543 flere enn året før. Antall

unike brukere pr. uke har økt fra 27 035 i 2016 til 40 990 i 2017. 49 prosent av trafikken kommer fra Google, 31 prosent fra nyhetsbrevet og 12 prosent fra Facebook.

Veksten i visninger på nett vurderer styret til å være svært god. Bevisst satsing fra en dyktig redaksjon skaper resultater.

### Medieomtale

Synlighet og kontinuerlig tilstedeværelse i media spiller en sentral rolle i kommunikasjonen vår med medlemmer, potensielle medlemmer, politikere og samfunnsaktører. Vi har derfor satset enda mer på dette området i 2017, men vi konkluderer samtidig med at vi har et stort potensial for større synlighet gjennom planmessig arbeid og større ressurser. Det er bakgrunnen for at styret gjennom budsjettvedtakene for 2018 åpner for en sterk utbygging av kommunikasjonsfunksjonen i HL.

### Omtale av HL

I snitt blir Huseiernes Landsforbund nevnt ca. 4 ganger om dagen i norsk presse:

- I 2017 ble Huseiernes Landsforbund omtalt i 1 422 artikler
- 1 529 artikler hvis man inkluderer Hus & Bolig
- Distriktslederne er omtalt 16 ganger i media
- Medietreffene er totalt sett jevnt fordelt over året, men en klar topp i juli
- Vi har høyest dekning i Akershus og lavest dekning i Finnmark.

### Medieoppslag

Vi får omtale i både riksdekkende medier og lokalpresse. Redaksjonene som publiserte flest medieoppslag om Huseiernes Landsforbund i 2017 var:

Kilde	Oppslag i 2017
1. Budstikka (papir)	30
2. Aftenposten login (web)	26
3. P4 (radio)	24
4. Adresseavisen (web)	24
5. NRK (web)	20
6. ABC Nyheter (web)	19
7. P4 (web)	19
8. Agderposten (papir)	18
9. E24 (web)	18
10. Budstikka (web)	18

### Medietyper

Vi slipper til både på papir, nett og tv/radio, men har desidert størst synlighet på nett:

- 64 prosent på web
- 33 prosent i papiravis og tidsskrifter
- 3 prosent på tv og radio

### Geografisk fordeling papir

Vi får mest oppmerksomhet og plass i lokalpressen, men var godt synlig i rikspresen i 2017:

- 14 prosent i rikspresse

- 75 prosent i lokalpresse
- 8 prosent i regionpresse
- 2 prosent i fagpresse
- 1 prosent i magasiner/tidsskrifter

### Høringer

HL har i 2016 avgitt svar i forbindelse med følgende høringer:

- Forslag til ny finansavtalelov
- Forslag til forskrift til eiendomsskatt i Oslo
- Forslag til forskrift om ny kredittmarkedsføring
- Banklovkommisjonens utredning nr. 30
- Forslag til forskrift om fakturering av kredittkortgjeld
- Forslag til endringer i lov om finansiell sikkerhetsstillelse.

### Høringer i Stortinget

HL har deltatt på Finanskomiteens høring, Familie- og kulturkomiteens høring og Kommunal- og forvaltningskomiteens høring om statsbudsjettet for 2018 hvor vi tok opp den norske boligmodellen, eiendomsskatt, dokumentavgiften, kommunale avgifter og tryggere bolighandel.



### Rapporter

HL begynte i 2016 med rapportene BoligFakta for å sette fokus på aktuelle saker som opptar hus- og boligeiere. Følgende rapporter ble utgitt i 2017:

- Miljøvennlig boligpolitikk
- Konfliktnivået i bolighandelen
- Boligprisutvikling
- Kommunale byggesaksgebyrer
- Kommunale gebyrer
- Eiendomsskatt
- Eiendomsskatt og kommunale gebyrer

## Boligpolitikk

### Rikspolitisk virksomhet

HL har i 2017 hatt kontakt med følgende myndigheter:

- Kommunal- og moderniseringsdepartementet
- Klima- og miljødepartementet
- Finansdepartementet
- Politiske partier på Stortinget
- Politikere på Stortinget og i en rekke kommunestyrer
- Norsk Vann

### Arendalsuka

HL deltok på Arendalsuka 2017 med stand i den «politiske gaten». HL arrangerte sammen med Eiendom Norge boligpolitisk debatt ledet av Oddvar Stenstrøm. Debatten ble sendt direkte på TV2 Nyhetskanalen. Både ungdoms og voksne politikere deltok. I «voksenpanelet» var statsråd Jan Tore Sanner og Stortingsrepresentantene Marianne Marthinsen, Kari Elisabeth Kaski og Ola Elvestuen.

### Prioriterte boligpolitiske saker og HLs arbeid

#### Tryggere Bolighandel

Forbundet har fulgt opp landsmøtets resolusjon om en tryggere og mere forbrukervennlig bolighandel. På vårt initiativ ble det høsten 2017 etablert en allianse mellom Forbrukerrådet, Norges

Eiendomsmeglerforbund, Norges Takseringsforbund og Huseiernes Landsforbund. Sammen har disse organisasjonene utarbeidet konkrete forslag som skal styrke forbrukernes interesser og de profesjonelles ansvar i bolighandelen.

Sammen har lederne for de fire organisasjonene møtt den politiske ledelsen i Barne- og likestillingsdepartementet og Stortingsrepresentanter fra FrP, Høyre, Arbeiderpartiet og Venstre for å gjennomgå dagens situasjon med et høyt konfliktnivå og hvilke tiltak de fire organisasjonene har foreslått å gjennomføre. Dette arbeidet vil bli fulgt opp i 2018.



#### Eiendomsskatt

Avvikling av eiendomsskatten er HLs fortsatt viktigste og vanskeligste kampsak. Vi har både gjennom omfattende medieoppmerksomhet og i formell og uformell dialog med politikerne, påpekt hvordan eiendomsskatt er en trussel mot den norske boligmodellen. Vi har synliggjort de urettferdige fordelings effektene og gjennom solid dokumentasjon gjort omgivelsene oppmerksom på den raske økningen i den kommunale eiendomsskatten. Vi har foredlet retorikken vår rundt vårt krav om avvikling av eiendomsskatten og kjernen i budskapet vårt er nå:

*«Det er bred og solid oppslutning om den norske velferdsmodellen. Gode velferdsordninger skal finansieres gjennom et spleiselag hvor de som har mest skal bidra mest. Skatt er en viktig del av dette. Det betyr ikke at all type skatt kan rettferdiggjøres. Eiendomsskatten er en dårlig måte å drive inn skatt på. Skatt på folks hjem skiller seg ut fra annen skattlegging. Den rammer tilfeldig og urettferdig. Skatten fastsettes uavhengig av betalingsevne. De med lav inntekt betaler like mye som de med høy. De med høy gjeld betaler like mye som de med lav.»*

### **Korttidsutleie og hyblifisering**

HL har som standpunkt at det ikke bør være anledning til å bygge om store leiligheter i eierseksjonssameier til mange små hybler i den hensikt å maksimere leieinntektene. Seksjonseieren har en klar rett til å leie ut seksjonen, men hensynet til det bestående bomiljøet tilsier at det bør finnes en begrensning for i hvor stor grad leiligheter kan bygges om for å få plass til flere sengeplasser.

HL ga uttrykk for dette under høringene i Stortinget i forbindelse med behandlingen av eierseksjonsloven i 2016, og har fortsatt arbeidet i 2017 for gjennomslag. Anders Leisner har representert HL i et utvalg sammensatt av jurister fra bl.a. OBOS, NBBL, UiO, Leieboerforeningen, Kommuneadvokaten i Oslo og Plan- og bygningsetaten i Oslo, som på dugnad har formulert konkrete forslag til lovendringer. Utvalgets innstilling er oversendt KMD.

### **Utsyn – kampsaker de nærmeste årene**

Den norske boligmodellen er unik. Flere enn 80% av oss bor i en bolig husstanden eier selv. Det er resultatet av villet politikk. I gjenreisning av Norge etter 2. verdenskrig var det enighet om at arbeid og eierskap til eget hjem var de viktigste virkemidlene for å unngå fattigdom. Derfor valgte hele det politiske Norge å gi økonomiske insentiver gjennom skattesystemet, låneordninger og tilskuddsordninger slik at folk flest ble i stand til å eie eget hjem.

Dette er nå under press. Store og ressussterke organisasjoner som representerer kapitaleierne vil redusere selskappskatten og formueskatten og øke skatten på bolig og eiendom. Samtidig tvinger store vedlikeholdsetterslep i kommunal og statlig infrastruktur frem enorme investeringer som må finansieres av landets boligeiere.

Og staten pålegger stadig høyere avgifter på tjenester knyttet til boligen slik som f.eks. el-avgiften. Summen av disse forholdene utgjør en reell trussel mot den norske boligmodellen. En utvikling hvor det blir stadig dyrere å eie eget hjem vil over tid først tvinge de økonomiske svake til å redusere boligstandarden for deretter å bli presset ut i leiemarkedet.

For Huseiernes Landsforbund blir arbeidet med å sikre at den norske boligmodellen opprettholdes vår aller viktigste oppgave i årene fremover.

### **Regjeringserklæringen**

Som beskrevet tidligere i årsberetningen har administrasjonen arbeidet systematisk inn mot Stortinget og regjeringsapparatet i 2017. I dette arbeidet ble det også gjort konkrete innspill til regjeringspartiene i forkant av forhandlingene om ny regjeringsplattform. Vi fikk gjennomslag på flere viktige områder. Disse er viktige knagger for oss i det videre arbeidet inn mot politikerne:

- Legge til rette for at flere kan eie sin egen bolig, for eksempel ved i større grad å ta i bruk leie-for-eie-modellen i hele landet.
- Legge frem en stortingsmelding om forbrukerpolitikk med særlig vekt på forbrukernes rettigheter og personvernet i den digitale økonomien.
- Styrke forbrukernes interesser og de profesjonelle aktørenes ansvar ved bolighandel.
- Vurdere om det bør være en øvre grense for effektiv rente på usikrede forbrukslån.

- Vurdere tiltak som kan gjøre det enklere å bytte bank, herunder mulighet for at kontonummer følger kunden, ikke banken.
- At kommunenes mulighet til å kreve inn eiendomsskatt reduseres ved å sette ned maksimal eiendomsskattesats med minimum 2 promille for boliger og fritidsboliger.
- Innføre en obligatorisk regel med tak på verdsettelsen i eiendomsskatten for boliger og fritidsboliger. Dette gjennomføres slik at det årlige inntektstapet for den enkelte kommune ikke blir for stort, men samtidig slik at flest mulig får redusert eiendomsskatt.
- Vurdere ytterligere innstramminger i adgangen til å yte forbrukslån.
- Gjennomgå eiendomsmeglingsloven med sikte på forenklinger og trygghet for forbrukerne.
- Gjennomgå regelverket for selvkostberegning av kommunale avgifter med sikte på et tydeligere regelverk som sikrer lave gebyrer for folk flest.
- Fortsette arbeidet med å forenkle plan- og bygningsloven med tekniske forskrifter, herunder gi boligeiere større mulighet til å gjøre endringer i egen bolig uten krav til søknad.
- Legge til rette for digitale plan- og byggesaksprosesser, og sikre bedre selvbetjeningsløsninger for offentlige kartdata, plandata og bygnings- og eiendomsinformasjon.
- Forsterke tiltak mot boligspekulasjon og hyblifisering.

### **Gruppesøksmål eiendomsskatt**

Oslo kommune gjeninnførte eiendomsskatt i 2016. Høsten 2016 bestemte Huseiernes Landsforbund seg for å ta ut gruppesøksmål mot Oslo kommune. Forbundet ønsket å få prøvd rettslig om eiendomsskatten i Oslo er ulovlig siden den bare rammer noen få. Oslos bunnfradrag på 4 millioner kroner skiller seg ut fra alle landets kommuner.

HL engasjerte skatteadvokat Bettina Banoun fra advokatfirmaet Wiersholm og over 2 000 boligeiere meldte seg på gruppesøksmålet. Oslo Tingrett avsa dom i saken i begynnelsen av juni 2017. Oslo Kommune fikk fullt medhold, og styret i HL avgjorde raskt at forbundet ikke ønsket å anke. Forbundet konstaterer at rettens beslutning innebærer at innføring av eiendomsskatt og valg av modell er et politisk spørsmål.

Vi fortsetter derfor vår kamp mot eiendomsskatt i Oslo og alle andre kommuner i andre kanaler enn i rettsapparatet.

## Kurs- og seminarvirksomhet

### Kurs

Alle distrikter holdt kurs og aktiviteter i 2017 og det ble avholdt totalt 201 kurs for HL-medlemmer. Dette er ny rekord. Det ble holdt kurs i 20 hovedtemaer.

Vi hadde i underkant av 20 000 medlemmer inne til kurs, noe som gjør denne aktiviteten til en betydelig medlemsfordel.

### De viktigste temaene var:

Farer og feller ved boligutleie	34 kurs
Styreansvar i boligselskaper/Hva vil det si å bo i et sameie?	34 kurs
Arv/skifte/fremtidsfullmakter	20 kurs
Nabolovent/nabokonflikter	18 kurs
Håndverkertjenesteloven	9 kurs
Tomtefeste	8 kurs
Kjøp og salg av bolig og fritidsbolig	6 kurs
Skatt	4 kurs

### HLs ungdomskonferanse – «Ung på boligmarkedet»

Tirsdag 19. september arrangerte Huseierne for femte gang boligkonferansen «Ung på boligmarkedet» på Latter i Oslo. Konferansen var åpen for alle, og målgruppen er unge som vil inn på boligmarkedet.

Arrangementet gjøres kjent for folk gjennom spredning på Facebook og utdeling av flyers. Vi, IF og BNbank hadde stand, og samarbeidspartner BNbank gav blant annet bort en BSU-konto med 25.000 kroner til en av deltagerne på konferansen. Foredrag av Christian Vammervold Dreyer fra Eiendom Norge, forbrukerøkonom Hallgeir Kvalsheim, Finn.no, IF og vår egen Øyvind R. Bjerke som fortalte om viktigheten av samboerkontrakt. Trang Fødsel sørget for pauseunderholdningen, og konferansierer Henrik Farley og Martin Lepperød dro oss gjennom kvelden på en eksemplarisk måte.

I år satte vi ny deltagerrekord. Det var helt fullt, noe som vil si at omtrent 500 møtte opp for å få gode tips og råd til hvordan de kan komme seg inn på boligmarkedet.

## Medlemsvirksomheten

### Juridisk, byggeteknisk og økonomisk rådgivning

HLs tilbud om gratis juridisk rådgivning er blant de viktigste medlemsfordelene. Medlemmene har gjennom juridisk avdeling i administrasjonen, distriktslederne og gjennom et nett av samarbeidende advokater over hele landet fått gratis rådgivning på spørsmål over telefon, ved konsultasjon og korrespondanse. Pågangen på den juridiske svartelefonen har vært økende også i 2017. Totalt har juristene i administrasjonen besvart ca. 35 000 telefonhenvendelser og ca. 8 800 skriftlige henvendelser. Ca. 1 900 skriftlige henvendelser fra medlemmer i Østfold-Sør, Vestfold, Hordaland, Sunnmøre, Sør- og Nord-Trøndelag, Troms, Telemark og Oppland-Sør til administrasjonen i Oslo er i 2017 videresendt til distriktskontorene for oppfølging.

Juridisk avdeling har i 2017 bestått av åtte advokater, en advokatfullmektig og en sekretær, i tillegg



til fem årsverk besatt av juridiske konsulenter (studenter) som betjener svartelefonen. Pr. 31.12.2017 hadde HL 111 samarbeidsadvokater fordelt over hele landet.

Privatøkonomisk rådgivning er gitt medlemmene gjennom et samarbeid med «Penedoktoren». Medlemmer får en halv times gratis bistand i form av et svar på e-post. Svartjenesten har meget høy kvalitet, og vi vil i tiden fremover arbeide for at den skal bli enda mer benyttet.

Byggteknisk rådgivning skjer gjennom svar på e-post eller telefon fra vår samarbeidspartner Anticimex.

### **Andre medlemsfordeler**

Utvikling av nye medlemsfordeler og forbedring av eksisterende avtaler er et arbeidsområde som følges opp løpende i HL.

Våre medlemstilbud i 2017 var:

- 10 prosent rabatt på villa-, fritidsbolig- og hjemforsikring, 10 % på bil- og båtforsikring i If skadeforsikring, samt 5 % på Europeiske Reiseforsikring
- Bredbånd med rabatter hos HomeNet (avtalen ble sagt opp i desember 2017)
- Spesialavtale på strøm fra NorgesEnergi
- Gunstige vilkår på lån i Eiendomskreditt. HL-medlemmer får gratis etablerings- og termingebyr, samt gratis medlemskap i HL, betalt av Eiendomskreditt (avtalen ble sagt opp av Eiendomskreditt).
- Gratis røykvarsler ved kjøp av Verisure boligalarm.
- Rabatt på rørleggertjenester fra Varme & Bad på timepris og materiell.
- Redusert egenandel på hussoppforsikring hos Norsk Hussoppforsikring.
- Gratis rådgivning, samt 10 prosent rabatt på inspeksjoner og analyse av sopp-, råte- og insektskader hos Mycoteam
- Rabatt på elektrotjenester fra Elfag.
- 20 % rabatt på sporfilm og 10 % rabatt på inspeksjon hos Eurofins RadonLab.
- 10 % rabatt på verditakst av bolig, boligsalg rapport, tilstandsrapport, skadetaksering, skjønn og tomtetakst fra Takstmenn i Norges Takseringsforbund.
- Gratis veiledning for medlemmer pr. e-post fra Fagrådet for våtrom.
- Rabattavtaler hos Temareiser og Egerspesialisten (avtalene ble sagt opp 2017)
- Rabatt på parkering hos Flight Park.
- Rabatt hos byggevarekjeden Montér.
- Rabatt på materiell og arbeid hos Glassfagkjeden.
- Rabatt på solskjerming og garasjeporter fra Kjells Markiser.
- Rabatt på containerleie hos RagnSells. RagnSells tilbyr 10 % på sanering av olje- og parafintanker.
- 10 % rabatt på timepris og 20 % rabatt på materiell hos Mesterfarge
- Gratis depositumskonto i BN Bank

### **Igangsatte prosjekter**

Som nevnt innledningsvis har styret vedtatt HLs strategi for perioden 2018 til 2022. I den forbindelse er det igangsatt en rekke prosjekter og utviklingstiltak. De viktigste er disse:

#### **Modernisert distriktsmodell**

Styret nedsatte i desember et organisasjonsutvalg som skal utrede og innstille en ny, modernisert distriktsmodell. Dette innebærer at utvalget skal anbefale hva som skal være distriktsledernes

sentrale oppgaver og ansvar, en mulig ny distriktsinndeling og hensiktsmessige endringer i budsjett- og økonomimodell.

### **Digital kommunikasjon**

Ny teknologi gir store muligheter for bedre og enklere kommunikasjon med medlemmene. I 2017 ble det etablert to prosjekter knyttet til dette i HL. Vi utvikler en chatbot som gir medlemmene mulighet til dialog med en datamaskin med kunstig intelligens som forstår spørsmål og som kan gi korrekte og presise svar tilbake. Chatboten er planlagt lansert for medlemmene i 2. kvartal 2018.

Det andre prosjektet er knyttet til automatiserte kontrakter hvor medlemmene vil oppleve en stor forenkling i utfylling av de ulike kontraktene våre. Korrekt utfylling av kontraktene vil skje uten at selv kontraktsskjema er synlig for brukerne, men vil bli automatisk fylt ut når medlemmet besvarer enkle spørsmål. Automatiserte kontrakter er planlagt lansert i 2. kvartal 2018.

### **Automatisere interne arbeidsprosesser**

Det er igangsatt et omfattende arbeid for å forenkle interne arbeidsprosesser og digitalisere og automatisere oppgaver som i dag løses manuelt eller delvis manuelt. Disse forbedringene vil bli implementert skrittvis gjennom de neste årene og frigjøre verdifull kapasitet og kompetanse til viktigere oppgaver.

### **Rehabilitering av Fred. Olsensgate 5**

Det er gjennomført omfattende rehabilitering av tak og takterasse i Fred. Olsens gate 5 gjennom 2017. Det er også gjort planleggingsarbeid for innvendig rehabilitering av arealene forbundet benytter selv. Det er planlagt at 6. og 7. etasje skal rehabiliteres først og at arbeidet her blir ferdigstilt i løpet av 2018.

### **Utvidet rådgivning**

Styret har i strategien vedtatt at områdene byggeteknisk og økonomisk rådgivning skal forsterkes. Administrasjonen har igangsatt tiltak for å operasjonalisere dette. Det er i første omgang nedlagt arbeid for å se på enkle digitale løsninger som kan være med å løfte omfanget og kvaliteten av rådgivningen på disse to områdene, men det vil også være aktuelt å forsterke bemanningen noe for å gjøre disse to områdene til attraktive tjenester for medlemmene våre.

## **Likestilling, arbeidsmiljø og sykefravær**

I styret er det i inneværende valgperiode 4 kvinner og 5 menn. Blant de fast ansatte i administrasjonen var det ved utgangen av 2016 20 kvinner og 13 menn. Når ny markedssjef tiltrer 1. februar 2018, vil ledergruppen bestå av tre kvinner og tre menn. Likestilling mellom kjønnene anses som tilfredsstillende. De ansatte er gjennomgående fornøyd med arbeidsmiljøet. Sykefraværet i administrasjonen var på 2,5% i 2017.

## **Andre årsberetninger fra HLs organisasjoner**

- Årsberetning for Fred. Olsens gate 5 AS
- Årsberetning for Hus og Bolig
- Årsberetning for Huseiernes Landsforbund Holding

## Avslutning

Huseiernes Landsforbund skal være et interessepolitisk talerør for boligeiernes interesser. HL fremstår som en moderne, effektiv og fremtidsrettet organisasjon.

Forbundets virksomhet forurensrer ikke det ytre miljø.

HL tilstreber å gjennomføre likestilling mellom kjønnene på alle nivåer i organisasjonen. Etter styrets oppfatning er forutsetningene for fortsatt drift til stede.

Samarbeidet mellom styret og administrasjonen har vært meget godt i 2017. Styret vil avslutningsvis rette en velfortjent takk til de ansatte og distriktslederne for det arbeidet som ble utført i 2017.

*Oslo, 12. april 2018*

  
Stian Wessel

  
Anne Kristin Vie

  
Peter Batta

  
Lena Drønnesund

  
Hege Hafnor

  
Gunnar Hovland

  
Espen Kheradmandi

  
Cecilie K. Thorbjørnsen

  
Morten Waltinsen

# Huseiernes Landsforbund

## Strategi 2018 – 2022

### 1. Innledning

**Vår historie gjennom de siste ti-årene er en sammenhengende suksess med sterk medlemsvekst, høy synlighet og politisk gjennomslag på viktige områder. Vi har en solid organisasjon med kunnskapsrike medarbeidere, et omfattende nettverk av engasjerte, faglige bidragsyttere, og vi har økonomisk handlefrihet. Det er et solid fundament for videre vekst og suksess.**

Mulighetene er store, men vi har også utfordringer. Kunnskapen om oss er lav. Kommunikasjonen vår tar i liten grad hensyn til at medlemmene våre er ulike. Vi blir oppfattet som en organisasjon for folk som bor i villa. Medlemsmassen domineres av menn og alderen på medlemmene er relativt høy. Mange nye medlemmer unnlater å fornye medlemskapet, og vi bruker mye ressurser på å verve for å opprettholde medlemstallet. Veksten er kostbar.

Vi utfordres av aktører som har våre medlemmer som sine kunder, og som utvikler lojalitetsprogrammer som konkurrerer med våre om å være de mest attraktive. Ved hver årlig fornyelse møter vi også den generelle kampen om innholdet i medlemmenes lommebok. Mange av våre potensielle yngre medlemmer er vant til å shoppe rundt og viser liten lojalitet til og interesse for medlemskap i interesseorganisasjoner.

Gjennom høsten 2017 har styret, medarbeiderne og distriktslederne vært engasjert i en omfattende prosess for å definere målbildet og stake ut forbundets strategi. Gjennom dette arbeidet har vi dokumentert en felles oppfatning om hva vi ønsker å være for hvem, hovedretningen vi skal følge og ambisjonene vi skal strekke oss etter.

Dette strategidokumentet er sluttbehandlet og vedtatt av styret i Huseiernes Landsforbund 14. desember 2017.

## 2. Sammendrag

### Målbildet

Huseiernes Landsforbund er et verdifullt fellesskap for alle som eier bolig. Vi har tjenester og tilbud som ivaretar medlemmenes behov i ulike faser av livet. Vi er eksperter. Våre råd og synspunkter er basert på innsikt og fakta.

Vi er en uavhengig forbrukerorganisasjon uten kommersielle motiver og politiske bindinger. Det er medlemmenes interesser som styrer valgene vi gjør, tilbudene vi utvikler og rådene vi gir. Medlemmene i Huseierne trenger ikke bekymre seg. Vi tar vare på dem.

### Strategien

Forbundets fem viktigste strategiske prioriteringer i perioden 2018 – 2022 skal være:

- Bygge en kultur preget av sterk medlemsorientering. Utvikle innhold som møter individuelle behov og ønsker hos medlemmene og med sterkere fokus på medlemspleie.
- Forsterke interaksjonen med medlemmene og tilpasse budskap og kanalvalg til det enkelte medlemmets ønsker og behov.
- Utvikle medlemsfordeler som oppleves eksklusive for Huseiernes medlemmer.
- Investere i teknologiløsninger som gjør at vi treffer medlemmer og potensielle medlemmer på plattformene de benytter og som gjør at organisasjonen arbeider effektivt.
- Investere i internt utviklingsarbeid og rekruttere utenfra når det er nødvendig for å møte udekket kompetansebehov.

### Målet

Ved gjennomføringen av denne strategien vil vi sette oss ambisiøse mål for medlemsvekst. Målene for perioden er:

	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Medlemstall</b>	<b>226.000</b>	<b>231.000</b>	<b>238.000</b>	<b>244.000</b>	<b>250.000</b>

### 3. Målbildet

**Gjennom høsten 2017 har vi i fellesskap beskrevet hvordan vi ønsker at våre ulike grupper av interessenter skal oppfatte og beskrive oss.**

Den detaljerte oppsummeringen av disse er vedlagt dette dokumentet. Her er hovedpunktene:

#### Medlemmene

##### Huseierne gir meg:

- merverdi gjennom attraktive og eksklusive rabatt- og fordelsordninger som sparer meg for mye penger når jeg kjøper produkter og tjenester til hjem og bolig.
- innsiktsfulle og uavhengige råd om jus, økonomi og byggeteknikk.
- trygghet for at boligeiernes interesser blir hørt og hensyntatt i politiske beslutninger.

#### Samarbeidspartnerne

##### Partnerskapet med Huseierne gir oss:

- lønnsom vekst.
- styrker vårt omdømme og posisjon i markedet.
- økt kunnskap om kundenes behov og ønsker.

#### Media

##### Huseierne gis oss:

- gode og eksklusive forbrukersaker basert på innsikt og fakta.
- spisse sitater og grunnlag for gode debatter.
- rask respons med høy kvalitet.

#### Myndighetene

##### Huseierne gir oss:

- verdifull innsikt og bakgrunn for utviklingen av politikk og saker på boligområdet.
- mulighet til dialog med en forbrukerstemme uavhengig av

kommersielle og partipolitiske interesser.

- konkrete og nyanserte løsningsforslag som balanserer boligeiernes interesser og overordnede samfunnsinteresser.

#### Medarbeidere

##### Huseierne er en

##### attraktiv arbeidsplass fordi jeg:

- jobber med noe som er viktig for mange. Derfor opplever jeg meg verdifull.
- får ny kompetanse som gjør at jeg er i stand til å løse nye oppgaver og utfordringer.
- får en lønn og andre goder som er konkurransedyktig.

## 4. Fem strategiske prioriteringer

### Bygge en kultur preget av sterk medlemsorientering

Vi er til for medlemmene. Pengene vi bruker, aktivitetene vi gjennomfører, tilbudene og tjenestene vi utvikler og måten vi organiserer oss på skal ta utgangspunkt i behovene medlemmene har og problemene de skal ha løst. Dette innebærer at vi må få bedre kunnskap om hvilke behov og ønsker medlemmene og potensielle medlemmer har og tilpasse oss til disse. Vi skal bruke troverdigheten som kommersiell og politisk uavhengighet gir oss til å utvikle etterspurte og tilpassede tjenester for boligeiere i ulike faser og boformer. Sterkere medlemsorientering innebærer også at vi skal arbeide mer med medlemspleie og profesjonalisere oss gjennom hele kundereisen.

### Forsterke interaksjonen og kommunikasjonen med medlemmene

Kjennskapen til Huseierne er høy, kunnskapen lav. En viktig årsak er at vi er statiske i vår kommunikasjon med medlemmene. Vi informerer mer enn vi kommuniserer. I kontakten med medlemmene er Huseierne i stor grad den aktive part, mens medlemmene er passive. For mye av det vi gjør følger prinsippet «alt til alle». Det kan føre til at mange oppfatter oss som irrelevante. Med bedre kommunikasjon skal vi involvere og engasjere våre medlemmer i større grad enn før, og gjennom det skape sterkere bånd.

### Utvikle medlemsfordeler som oppleves som eksklusive

I konkurransen med mange «kundeclubber» og lojalitetsprogram må våre medlemstilbud bli opplevd som eksklusive og de beste for hjem og bolig. Vi må stille krav til våre samarbeidspartnere om at medlemmene skal få tilbud om priser og rabatter som oppleves å ha betydelig merverdi, og produkter og tjenester som faktisk er eksklusive. Vi skal særlig prioritere å knytte til oss partnere som kan levere medlemsfordeler som i større grad appellerer til kvinner, yngre boligeiere og eiere av leiligheter.

### Investere i teknologiløsninger

Vi har gjort nyttige investeringer i teknologi de siste årene, men har fortsatt løsninger og også i noen grad holdninger som kommer fra en lang analog tradisjon. Vi må ruste oss raskt for å nå medlemmer og potensielle medlemmer i de kanaler og på de plattformer hvor de nå er. Vi skal ikke tilby våre medlemmer telefonkø. De skal ikke måtte vente en uke på skriftlig svar. Og vi skal kunne svare før åtte og etter fire. Med teknologi skal vi selv gjøre oss langt mer tilgjengelige og tilpasset folks behov og vaner.

Internt arbeider vi fortsatt med manuelle prosesser som kan forenkles gjennom teknologiløsninger. Med økt effektivitet vil vi frigjøre ressurser som kan settes inn i arbeidet med å skape medlemsverdier.

### Investere i kompetanse og kapasitet

Medlemsvekst og bedre medlemspleie forutsetter at vi blir bedre kjent med individuelle behov og ønsker. Det krever at vi bygger analysekompetanse som Huseierne ikke har i dag. Interaksjon med medlemmer i kanaler som Facebook, LinkedIn, Snapchat og Instagram krever operativ digital erfaring og kommunikasjonskompetanse. Langsiktig og systematisk myndighetskontakt og politikkpåvirkning krever større utrednings- og lobbykapasitet enn dagens ene medarbeider kan håndtere alene. Styrket interaksjon og kommunikasjon med medlemmene krever kommunikasjonskompetanse og kapasitet utover den vi har i dag.

Gjennom strategiperioden skal vi utvikle nødvendig kapasitet og kompetanse på disse områdene både gjennom intern kompetansebygging og nyansettelser. Gjennom intern kompetansebygging skal vi skape trygghet for at vi alle kan mestre det nye. Implementeringen av nye løsninger skal skje i et tempo som hver enkelt og organisasjonen som helhet kan håndtere.

## 5. Bekreftelsen ligger i medlemsopplutningen

Huseierne har gjennom årene bygget en bunn solid organisasjon som representerer et fantastisk utgangspunkt for å videreføre suksessen og vokse videre gjennom å skape verdi for medlemmene våre. Prosessen vi sammen har vært gjennom nå i høst har samlet oss om det felles målbildet som er gjengitt her.

Dette dokumentet beskriver våre strategiske prioriteringer. Bekreftelsen på at vi har gjort riktig valg og evnet å gjennomføre dem bra vil komme i form av økt medlemsopplutning.

Sammen har vi definert at det er realistisk at vi tar betydelig skritt mot 300.000 medlemmer i løpet av strategiperioden. Vi ønsker særlig sterk vekst i aldersgruppen 30 – 40 år, blant kvinner og blant eiere av leiligheter. Vi skal også styrke vår posisjon hos borettslag og sameier.

Delmålene for det enkelte år i perioden er som følger:

	2018	2019	2020	2021	2022
Private hus- holdninger <sup>1</sup>	2.421.000	2.441.000	2.460.000	2.478.000	2.497.000
Medlemstall	226.000	231.000	238.000	244.000	250.000

<sup>1</sup> SSB prognose