

Styrelseärende

Diarienummer NVAAB 2022-00025

Styrelsen för Nacka vatten och avfall AB

Tertial 2 2023 - uppföljning och prognos

Förslag till beslut

Styrelsen föreslås besluta att:

- fastställa tertialuppföljning 2 inklusive prognos för 2023
- Tertial 2 2023 tillsänds Nacka stadshus AB, moderbolaget, för information
- föreslå moderbolaget att informera Nacka kommun om ärendet
- paragrafen förklaras omedelbart justerad

Sammanfattning

Bolagets bedömning av måluppfyllelsen bedöms som gott, samtliga mål anses bli uppfyllda. Bolaget jobbar aktivt med diverse aktiviteter som främjar måluppfyllelsen långsiktigt. Bolaget levererar tjänster med god kvalitet och ger medborgare trygg VA- och avfallsförsörjning.

Resultatet till och med augusti uppgår för avfallskollektivet till -6,3 miljoner kronor och för VA-kollektivet till +3,1 miljoner kronor innan över/underuttag. Detta är +1,6 respektive +13,7 miljoner kronor bättre än budgeterat.

För avfallskollektivet sänks prognosen för intäkterna till -9,7 miljoner kronor på grund av färre tömningar än planerat. Driftskostnaderna minskar också då mindre mat- och avfallsmängder förväntas. Resultatet beräknas bli cirka 6,4 miljoner kronor bättre än budget.

Rörelseresultatet för VA-kollektivet beräknas bli 10,9 miljoner kronor sämre än budget, vilket främst härrör sig till återbetalning av dagvattenavgifter med 12 miljoner kronor. Resultatförsämringen innebär att hela skulden till VA-kollektivet används och fordran på kollektivet blir 8,8 miljoner kronor vilket belastar det egna kapitalet.

Lönejusteringar enligt avtal är inkluderat i prognosen. Hänsyn har också tagits till ökad pensionskostnadsprognos i och med inflationseffekter.

Mats Rostö
Verkställande direktör

Fredrik Kristoffersen
Ekonomichef
Verksamhetsstöd

Ärendet

Nacka vatten och avfall AB redovisar verksamhetsuppföljning för tertial 2 2023 samt prognos 2 för helåret 2023 enligt bilaga.

Verksamhetsuppföljning

Arbetet med det kommande förpackningsansvaret som träder i kraft 1 januari 2024 fortskrider. Upphandlingar har genomförts, tjänster börjar avtalas samt kostnadsbilden börjar bli tydligare och beräknas bli 3 till 4 miljoner kronor högre än ersättningen.

Driften var stabil under sommaren, stor nederbörd i juli och augusti. Vattenförbrukningen toppade i juni men ledde inte till vattenbrist i Nacka. I stället aktiverades en by-passledning för att öka vattenleveransen till Värmdö. I juni skickades Nackas vattentjänstplan till Länsstyrelsen för granskning. Planen anses inte medföra någon större miljöpåverkan. Synpunkter inkom i augusti och förankring av planen pågår nu inom kommunen. Kommunfullmäktige ska fatta beslut om planen.

Pågående stora upphandlingar inkluderar asfalt/beläggning, VA-anläggningsrenoveringar och tipp/deponi/kross. Kundrelationer har haft en ökning i ärenden, främst på grund av aktiviteter kopplade till DIKOVAN och problem med avfallsentreprenören.

Bolagets bedömning av måluppfyllelsen anses vara god.

Ekonomi

Resultatet jämfört med budget är för perioden positivt. VA-kollektivet är 13,7 miljoner kronor bättre än budget och Avfallskollektivet 1,6 miljoner kronor bättre än budget. Intäkterna är lägre främst på grund av färre avfallstömningar och driftkostnaderna lägre då mat- och restavfallsmängderna varit mindre samt mindre volymer inköpt vatten och avloppsvatten och lägre elkostnader. Personalkostnaderna är lägre än budget på grund av vakanser, men högre för inhyrd personal. Även avskrivningarna är lägre än budgeterat i tertialet.

Pensionskostnaderna beräknas öka med drygt 4 miljoner kronor på helåret på grund av inflationseffekter. Räntekostnaderna beräknas öka med 4,7 miljoner kronor på grund ny upplåning med högre ränta.

För avfallskollektivet visar prognos 2 ett bättre resultat än budget med 6,4 miljoner kronor. Intäkterna minskar 3 procent och beror på färre tömningar än planerat. Driftkostnaderna minskar främst till följd av färre tömningar, vilket genererar mindre mat- och restavfallsmängder, sammanlagt drygt 7 miljoner kronor. Avskrivningarna beräknas bli 2,3 miljoner kronor lägre än budgeterat.

För VA-kollektivet visar prognos 2 ett sämre resultat än budget med 10,9 miljoner kronor, vilket främst härrör sig till återbetalning felaktiga dagvattenavgifter om 12 miljoner kronor. Resultatförsämringen innebär att hela skulden till VA-kollektivet används och fordran på kollektivet blir 8,8 miljoner kronor vilket belastar det egna kapitalet. Kostnaderna för inköpt vatten, inköpt avloppsrening och inköpt el förväntas minska med totalt 6,5 miljoner kronor. De försenade leasingbilarna medför en minskad kostnad för 2023 med 1,5 miljoner kronor. Räntekostnaderna och skatten beräknas bli högre än budgeterat med 4,9 miljoner kronor respektive 3,5 miljoner kronor.

Ärendets beredning

Fredrik Kristoffersen, ekonomichef, har i samråd med bolagets ledningsgrupp berett ärendet.



Tertialrapport och P2 2023
Nacka vatten och avfall AB
Augusti 2023



Innehåll

1	Sammanfattning	3
1.1	Tertialets framgångar	4
1.2	Tertialets risker	4
2	Vision	4
3	Målbild 2025	4
4	Organisation personal	5
4.1	Sjukfrånvaro	5
4.2	Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)	5
5	Måluppföljning	6
5.1	Mål, indikatorer och aktiviteter	6
5.2	VÅRT NVOA	10
5.3	Samverkan och kunden i fokus	10
5.4	Kompetensförsörjning.....	11
5.5	Digitalisering och säkerhet.....	11
5.6	Tillgångsförvaltning	12
5.7	Process och projektstyrning.....	12
6	Ekonomi i balans	13
6.1	Driftsutfall	13
6.2	Investeringsutfall.....	17
	Bilaga 1 – Kundservice samtalsstatistik och kundutvärdering	18
	Bilaga 2 – Hållbarhetsindex (HBI)	19
	Bilaga 4 – Avfall web	20

1 Sammanfattning

Det osäkra marknadsläget har märkts av i pågående och planerad projektportfölj. Flera projekt har pausats eller förskjutits, medan andra detaljplaneområden har startats upp tidigare än planerat. Sen kommunikation har gjort det svårt att resursplanera. Den pågående dialogen med Nacka kommun via samverkansgruppen har dock varit positiv, med framsteg synliga i resursförfrågningar och diskussioner om projektledares uppgifter.

Driften var stabil under sommaren, stor hög nederbörd i juli och augusti. Vattenförbrukningen toppade i juni men ledde inte till vattenbrist i Nacka. I stället aktiverades en by-passledning för att öka vattenleveransen till Värmdö.

Utredning pågår om en ny dagvattenanläggning vid Stensö (Ältasjön). Den 19 juni beslutade kommunfullmäktige om utökade verksamhetsområden för dagvatten. Arbetet med uppdatering av dagvattentjänster och rättning av felaktiga avgifter pågår.

I juni skickades Nackas vattentjänstplan till Länsstyrelsen för granskning. Planen anses inte medföra någon större miljöpåverkan. Synpunkter inkom i augusti och förankring av planen pågår nu inom kommunen. Kommunfullmäktige fattar sedan beslut om planen.

Under årets andra tertial utvecklades avtal för insamling av förpackningar från ÅVS. Kostnaderna överstiger intäkterna med 3 till 4 miljoner kronor. Den nya bemanningsentreprenaden startar den 1 september 2023. Beslutsunderlag för dispens om obligatorisk insamling av matavfall har utarbetats, och dispens kommer att sökas för en tvåårsperiod.

Pågående stora upphandlingar inkluderar asfalt/beläggning, VA-anläggningsrenoveringar och tipp/deponi/kross. Kundrelationer har haft en ökning i ärenden, främst på grund av aktiviteter kopplade till DIKOVAN och problem med avfallsentreprenören.

Bolagets bedömning av måluppfyllelsen anses vara god.

Resultatet jämfört med budget är för perioden positivt. VA-kollektivet är 13,7 miljoner kronor bättre än budget och Avfallskollektivet 1,6 miljoner kronor bättre än budget. Intäkterna är lägre främst på grund av färre avfallstömningar och driftkostnaderna lägre då mat- och restavfallsmängderna varit mindre samt mindre volymer inköpt vatten och avloppsvatten och lägre elkostnader.

Personalkostnaderna är lägre än budget på grund av vakanser, men högre för inhyrd personal. Även avskrivningarna är lägre än budgeterat i tertialet.

1.1 Tertialets framgångar

- Stor framdrift i övertagande av nytt insamlingsansvar kring förpackningar
- Framdriften i DIKOVAN med godkänd pilot
- Beslut om nya verksamhetsområden för dagvatten gata och dagvatten fastighet i KF i juni

1.2 Tertialets risker

- Kostnadsbild för insamling av förpackningar
- Driftstörningar i insamlingsentreprenad
- Utmaningar med resursplanering inom avdelningen Stadsbyggnad på grund av osäkert marknadsläge

2 Vision

Sveriges främsta vatten- och avfallstjänster för hållbar och kraftfull samhällsutveckling

Genom att effektivt driva utvecklingen av vatten- och avfallstjänster framåt, lägger vi grunden till trygghet, välmående och morgondagens hållbara samhälle. Vi är en av Sveriges mest attraktiva arbetsgivare inom vår bransch och tillsammans tar vi ansvar för kretslopp, miljö och hållbar samhällsutveckling.

3 Målbild 2025

Målbild 2025
" Vi levererar hållbara och
kostnadseffektiva tjänster med
rätt kvalitet till våra kunder"

Med det menar vi:

- Kunden och andra intressenter förstår vårt uppdrag
- Vi vet vad som efterfrågas av våra kunder
- Vi uppfattas som långsiktiga, hållbara och förtroendeingivande i vår omvärld
- Vi genomför vårt uppdrag effektivt och till rätt kvalitet i alla led.
- Vi mäter kontinuerligt hela vår verksamhet och utveckling i kända och väl definierade nyckeltal där vi kan jämföras med vår bransch.

4 Organisation personal

4.1 Sjukfrånvaro

År	2023				2022			
	Totalt	Varav långtids- sjukskrivna	Kvinnor	Män	Totalt	Varav långtids- sjukskrivna	Kvinnor	Män
Tertial 1	3,9%	30,7%	3,8%	4,0%	4,7%	19,3%	6,3%	3,6%
Tertial 2	3,3%	29,7%	3,4%	3,3%	3,9%	36,8%	5,6%	2,6%
Helår					4,1%	32,5%	5,4%	3,3%

Sjukfrånvaron för perioden är 0,6 procentenheter lägre än föregående år samma tid. Det är den lägsta sjukfrånvaron sedan 2018.

4.2 Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)

En uppföljning har gjorts av arbetsmiljöenkäten om vår Mötesplatsen, som genomfördes efter att bolaget återgått till arbetsplatsen efter pandemin. Arbetsmiljöavvikelsesrapporteringen i IA pågår sedan lanseringen i slutet av 2022. Uppföljning av avvikelser sker regelbundet vid samverkansmötena där skyddskommittén ingår. Under våren har VA-avdelningen etablerat en lokal arbetsmiljögrupp för att effektivt samordna sitt arbetsmiljöarbete inom avdelningen.

Ett utvecklingsarbete pågår av vår styrmodell för arbetsmiljö i Stratsys, där tydliga arbetsmiljömål formulerats inför 2024.

Genomförda skyddsronder och riskbedömningar under perioden:

- Riskbedömning av vattenmätarplatser i samarbetet med företagshälsovården
- Uppföljning av höga övertidsuttag för medarbetare i beredskapsorganisationen har lett till justeringar i beredskapsschemat, i syfte att undvika överuttag.
- En utökad riskbedömning har gjorts med verksamheten gällande arbetet att ställa om fordonsflottan till el-drift.
- Skydds rond i verkstad och VA-lagret har gjorts, där fokus var på tunga lyft.

5 Måluppföljning

5.1 Mål, indikatorer och aktiviteter

Bästa utveckling för alla

● Nacka vatten och avfall är en attraktiv arbetsgivare

Resultatet av undersökningen *Attraktiv arbetsgivarindex (AVI) 2022* är 122 vilket är 11 poäng lägre än utfallet föregående år. Sänkningen beror främst på att medianlönen sjunkit samt på indikatorn *lika chefskarriär*, där Nacka vatten och avfall AB (NVOA) har en övervikt av kvinnliga chefer.

För 2023 finns 38 aktiviteter som syftar till att uppnå målet planerade och under årets första och andra tertial har 10 av dessa slutförts, motsvarande 26 procent. I syfte att stärka varumärket och kompetensförsörjningen har ett antal utbildningar och kompetenshöjande insatser genomförts.

Ett prioriterat område har varit att dokumentera on- och offboardingsprocessen för att skapa förutsättningar för att digitalisera/automatisera flödet genom RPA samt integration mellan HR-systemet och bolagets AD. Nya moduler har införts i systemet för ledning och styrning för att möjliggöra en sammanhållen yta för chefer.

Kundservice, som är växel för resterande del av bolaget, upplever otillgänglighet internt för vissa frågor som då i stället belastar kundservice. En utbildning i "Business Behavior" är planerad för hela företaget.

Trots ändrade ekonomiska förutsättningar, är bolagets bedömning att målen kommer vara uppfyllda i slutet av året.

Indikatorer (År)	Utfall	Målvärde	Måluppfyllelse
Attraktiv arbetsgivarindex (AVI) <i>10% bästa</i>	—	140	
Motiverad medarbetarindex (MMI) <i>10% bästa</i>	—	65	

Finns inte utfall för 2023

Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

● Medborgare och kunder har förtroende för våra VA- och avfallstjänster

För 2023 finns 46 aktiviteter planerade och av dessa har 11 färdigställts under årets första och andra tertial, motsvarande 24 procent.

Ett pilotprojekt med ett hundratal digitala vattenmätare genomfördes i juni i Älta. Syftet var att testa hela kedjan av mätvärden, från mätare till kundsystemet. Projektet föll väl ut och godkändes av styrgruppen under augusti. Under vecka 36 startade etapp 1 Älta och Hästhagen.

Åtgärder och tidplan för arbetet med ledningssystem för informationssäkerhet är framtagna. Bolaget har fram till och med juni haft en extern resurs som stöttat i arbetet.

Informationssäkerhetsansvarig ansvarar för att leda det fortsatta arbetet under hösten enligt framtagna plan. Krisledningsarbetet pågår och Krisplanen godkändes på Säkerhetsrådet i augusti. En krisövning genomfördes i våras och nästa övning är inplanerad under hösten. En AI-modul i nanoverktyget har införts för att snabbare kunna ta fram relevanta utbildningar. GDPR-utbildningen är klar och ska presenteras på månadsmötet i september och därefter lanseras.

Trots ändrade ekonomiska förutsättningar, är bolagets bedömning att målen kommer vara uppfyllda i slutet av året.

Indikatorer (År)	Utfall	Målvärde	Måluppfyllelse
Tillgänglighetsindex 10% bästa	—	72	
Andel sjöar med god status vad gäller övergödning 10% bästa	—	75 %	
Nöjdhet besök kretsloppscentraler 10% bästa	—	92	

Indikatorer (Tertial)	Utfall	Målvärde	Måluppfyllelse
Andel godkända vattenprov 10% bästa	● 99 %	95 %	104,21 %
Bräddningar 10% bästa	■ 1,29 %	0,5 %	-58 %

Under augusti var ett vattenprov över Livsmedelsverkets gränsvärde för dricksvatten. Uppföljande omprovtagning var under gränsvärde. Totalt har 69 prover hittills tagits under perioden januari-augusti varav 68 prover varit godkända, dvs under Livsmedelsverkets gränsvärde för dricksvatten. Observera att begreppen "tjänligt" och "tjänligt utan anmärkning" inte längre gäller.

Under årets andra tertial skedde två bräddningar i juli och augusti, varav en planerad på grund av underhållsarbete. Ackumulerad volym för året uppgår till 86 365 m³ och innebär att årsmålet om 0,5 procent inte kommer nås.

Stark och balanserad tillväxt

● Nacka vatten och avfall har en långsiktigt hållbar VA- och avfallsförsörjning

Under 2023 planeras 42 aktiviteter kopplade till detta mål och under första och andra tertialet färdigställdes 11 aktiviteter, motsvarande 26 procent.

Under tertialet har beslutsunderlag för dispens om två år för obligatorisk insamling av matavfall tagits fram och förankrats inför beslut i Natur- och trafiknämnden i september.

Projektet med fastighetsnära insamling fortlöper. Fokus under återstoden av året kommer att vara att implementera de avtal som tagits fram kring insamling av förpackningar.

Bolaget har en väl fungerande inköpsfunktion och process. Framåt kan hållbarhetspolicyn än tydligare integreras med processen och i utförandet av upphandlingar. Arbete kommer att initieras med Nacka kommuns inköpsenhet under hösten. Och arbete med mallar för att få en enhetlighet i entreprenadupphandlingar.

Trots ändrade ekonomiska förutsättningar, är bolagets bedömning att målen kommer vara uppfyllda i slutet av året.

Indikatorer (År)	Utfall	Målvärde	Måluppfyllelse
Tillskottsvatten 25% mest kostnadseffektiva	—	39 %	
Vattenförluster 25% mest kostnadseffektiva	—	12 %	

Indikatorer (Tertial)	Utfall	Målvärde	Måluppfyllelse
Index biologisk behandling 10% bästa	■ 28,8	39	73,85 %
Mängd insamlat mat- och restavfall (kg/person och år) 10% bästa	● 167	170	101,76 %
Materialåtervinning och förberedelser för återanvändning av kommunalt avfall (% av total inlämnad vikt) 10% bästa	◆ 30,2 %	34 %	88,82 %
Elförbrukning i avloppsledningsnätet 25% mest kostnadseffektiva	● -11 %	-1 %	1 100 %

Antal flerbostadshus som sorterar ökar stadigt. Det nationella schablontalet kring uppkommet matavfall kommer under årets tredje tertial utvärderas mot den faktiska matavfallsmängden från bolagets plockanalys.

Den specifika elförbrukningen, mätt som kWh/m³ avloppsvatten, har minskat med 11 % för perioden januari-augusti jämfört med samma period 2022, då det har varit stora avloppsflöden med upp till 28% mer flöde än under samma period förra året. Den totala elförbrukningen för avledning av spillvatten uppgår för perioden till 1 362 779 kWh, vilket är 4,9 % högre än 2022.

Maximalt värde för skattepengarna

● Verksamheten har en ekonomi i balans

Nacka vatten och avfall strävar efter att ha en taxa som motsvarar VA- och avfallsverksamhetens kostnader över tid.

För 2023 finns 33 planerade aktiviteter kopplade till detta mål och under årets första och andra tertial klarmarkerades 8, motsvarande 24 procent.

Under tertialet har verksamheten genomlysts. Aktiviteter och kostnader som inte varit akuta har dragits ned för att balansera årets prognos med 2024 års budget. Syftet är att uppfylla styrelsens krav på att underskottet för VA-kollektivet inte blir mer än 10 miljoner kronor i slutet av 2024, genom en höjning av brukningstaxorna med 23%.

I syfte att uppnå en långsiktig hållbar verksamhet över tid, har bolaget omprioriterat sina aktiviteter. Bolagets bedömning är att målen kommer vara uppfyllda i slutet av året.

Indikatorer (Tertial)	Utfall	Målvärde	Måluppfyllelse
Budgetavvikelse kostnader totalt 25% mest kostnadseffektiva	● 4,6%	+/-5%	
Personalkostnader i förhållande till totala kostnader 25% mest kostnadseffektiva	● 21,7%	26 %	120%
Administrativa kostnader i förhållande till fg år 25% mest kostnadseffektiva	◆ 0%	-1 %	0%

Budgetavvikelsens utfall är 4,6%, i linje med målvärdet om +/-5%. Under 2022 sänktes de administrativa kostnaderna i förhållande till föregående år med -2% och under 2023 har ingen ytterligare sänkning skett.

Vårens aktiviteter avseende genomförandet av en täckningsgradsanalys är färdigställda. Utifrån detta tas en ny mall för prognostisering av anläggningsavgifter fram.

Det pågående uppdraget att införa nytt ärendehanteringssystem i hela bolaget pågår. Av totalt elva avdelningar/undergrupper är alla utom tre aktiva, eller inplanerade att påbörja användandet av det nya ärendehanteringssystemet. För att därefter avveckla ett av de två nuvarande ärendehanteringssystemen.

Slutrapport om revideringar i nuvarande VA-taxa för att anpassa till nya branschstandarden P120 är klar. Beslut har fattats i styrgruppen att avvakta revideringarna till 2025 års VA-taxa, delvis med anledning av att det är många förändringar på gång i verksamheten som påverkar våra kunder under 2023/2024, men även på grund av våra interna resurser som exempelvis återbetalning av dagvattenavgifter, tillkommande dagvattenavgifter, taxehöjningar och förpackningsinsamlingen. Utredningen har även identifierat behov av viss registervård, exempelvis inmatning av tomtyta, fastigheter i samfälligheter och bättre underlag över dagvattenytor.

Total årskostnad kommunalt avfall inklusive slam var för 2022 951 kronor per person och således bland de 14 procent mest kostnadseffektiva i landet. 2021 var Nacka bland de 18 procent mest kostnadseffektiva.



5.2 VÅRT NVOA

Värdegrund i Nacka vatten och avfall:

- Professionella
- Nyttänkande
- Hållbara

Bolaget har under tertialet fortsatt arbetet kring värdegrund och ledord, workshops kring bolagets värdegrund har hållits internt och ytterligare arbete runt kundlöftet kommer pågå under återstoden av året.

Kundrelationers avdelningschef har tagit fram nästa steg i att följa upp svarstider och bemötande och kundstrategen har, tillsammans med IT, arbetat på systemsidan med ärendehanteringssystemet Lime och även gjort förarbete och research för att hitta en ny metod att samla in synpunkter.

Fokus har varit på ett hållbart arbetssätt i kundservice. Under sommaren har det tagits fram ett nytt koncept som kommer att rullas ut från och med september.

5.3 Samverkan och kunden i fokus

I syftet att vägleda våra kunder inför VA-anslutningar för projekt i förnyelseområden genomförs informationsträffar. Dessa planeras och genomförs gemensamt med bland andra grupperna Anslutning, Ledningsnät & Anläggning. För att ytterligare underlätta detta har en ny broschyr för information om LTA och anslutning i förnyelseområden tagits fram under våren.

VA-chef har ett aktivt nätverk med andra VA-chefer i Stockholmsregionen där allehanda frågor lyfts löpande. Även representationer från avdelningen Stadsbyggnad deltar i olika nätverk för erfarenhetsutbyte och diskussioner.

Under sommaren har ett nytt arbetssätt tagits fram i avdelningen Kundrelationer och detta lanseras i september. Upplägget innebär ett nytt grepp för hur Kundrelationer organiserar och planerar sitt dagliga, veckovisa och månatliga arbete. Syftet med förändringen är grundat ambitionen att förbättra den psykosociala arbetsmiljön men avser även skapa bättre förutsättningar att nå uppsatta mål kopplade till tillgänglighet och servicegrad. Utöver det eftersträvas kompetensutveckling i större utsträckning liksom möjliggörande av friskvårdstimmar.

Bolaget har en samverkansgrupp för stadsbyggnadsfrågor tillsammans med kommunen och regelbundna träffar genomförs. Gruppen möjliggör framdrift inom viktiga gränssnittsfrågor. Bredare och tätare dialog mellan bolaget och Nacka kommun planeras, med målbilden att samtliga berörda medarbetare med tiden ska lära känna varandra och förstå de förutsättningar som råder.

Avdelningen Avfall genomförde under tertialet en kundreseövning med fokus att sätta sig in i kundens upplevelser före, under och efter besök på kretsloppscentral. Ett trettiotal åtgärder föreslogs, varav fyra kommer att implementeras.

5.4 Kompetensförsörjning

Avdelning för Verksamhetsstöd har haft en gemensam konferens med fokus på förändringsledning. Systemförvaltare inom gruppen för Digitalisering och IT har genomgått en förvaltningsledarutbildning.

En ny tjänst som GIS-ingenjör/utredningsingenjör med placering på Ledningsnät kommer inrättas och ersätter en annan befintlig tjänst. Den nya tjänsten kommer bland annat arbeta med utveckling och förvaltning av VA-banken som är vårt centrala verktyg för underhåll- och förnyelseplanering. På grund av bolagets behov av återhållsamhet avvaktas tillsättning av en ytterligare utredningsingenjör med fokus på bland annat förnyelseplanering, tillgångsförvaltning och utredningar som även stöttar driftgrupperna.

Efter dialog i samverkansgruppen, med Nacka kommun har en samsyn mötts kring utvecklingsbehovet av processen för Nacka kommuns resursförfrågningar till bolaget. Ett nytt formulär har lanserats, vilket ska inkomma med längre framförhållning och på så sätt generera bättre förutsättningar att planera arbetet för bolagets projektledare.

I det nya upphandlingsunderlaget för bemanning av kretsloppscentraler omfattades branschvalideringsarbetet. Samtlig personal som arbetar på kretsloppscentraler ska valideras under första avtalsåret. På så sätt stärks konkurrenskraft och yrkesstolthet.

Branschen har identifierat tre styrkor i form av chefstäthet, låg långtidssjukfrånvaro och låg rörlighet för nyanställda. Två identifierade branschutmaningar är ökande andel avgångar samt ökad korttidssjukfrånvaro. Bolagets specifika styrkor uppges vara låg rörlighet för nyanställda, färre anställda per chef och lägre andel långtidssjukskrivna än medianvärdet. Utmaningarna består av ökat antal avgångar mot föregående år, lägre medianlön och mindre lika chefskarriär. För att hantera utmaningen med ökad rörlighet behöver bolaget arbeta systematiskt och fokuserat med vår kompetensförsörjning på kort och lång sikt.

5.5 Digitalisering och säkerhet

För avdelningen Stadsbyggnad fortlöper arbetet med att förflytta projektens ekonomiarbete in i systemstödet. Detta innebär en förbättring framför allt avseende möjligheterna till portföljsammanställningar, men kommer i förlängningen även innebära en tidsmässig effektivisering samt en möjlighet till bättre kvalitet i projektuppföljningen.

Avfallsavdelningen arbetar med digitalisering genom bland annat digitala insamlingsssystem. Insamlingsentreprenaden utförs på ett sätt där alla tömningar digitalt registreras genom att avläsning sker mellan kärl och bil. De hämtplatser där tömning ej sker registreras som avvikelser. Samma verksamhetssystem som används i insamlingsentreprenaden används också för att registrera alla kundsynpunkter som inkommer via mail, telefon eller chat.

En digital informationskanal, sorteringsguiden, har utvecklats där medborgare kan söka efter hur avfall ska sorteras och hur det sedan hanteras. Bolaget använder branschens digitala utbildningar och kravställer entreprenörer att deras personal ska ha godkända digitala utbildningar.

Kameraövervakning finns på samtliga bolagets kretsloppscentraler. På en av kretsloppscentralerna finns också högtalarsystem för att i händelse av inbrott kunna aktivt påtala för de som bryter sig in att väktare eller polis är på väg.

5.6 Tillgångsförvaltning

VA-avdelningen har fortsatt arbetat med underhållsmodulen för anläggningar i syfte att få en tydligare underhållsplan.

Avdelningen Stadsbyggnads pågående arbete med att utveckla bolagets portföljstyrning och portföljledning går hand i hand med tillgångsförvaltningsarbetet, till exempel genom att en bättre överblick över våra anläggningars status bidrar i prioriteringen av initiativ.

5.7 Process och projektstyrning

En workshop är bokad i september med målsättning att klargöra nuläget och identifiera VA-avdelningens huvudprocesser, tydliggöra syftet och målbilden för processkartläggningen samt prioritera vilka processer som är viktigast att beskriva först.

Framöver planeras implementation av utvecklad portföljstyrningsprocess, samt fortsatt förvaltning och säkerställande av de hittills implementerade arbetssätten för projektprocessen.

I och med att projekten löper på passerar fler och fler "hållpunkter" där de använder sig av den utvecklade projektprocessens delar, såsom användande av dokumentmallar och att passera beslutspunkter med rätt underlag.

Avdelningen Kundrelationer har tagit fram fyra kundscenarios att arbeta vidare med under hösten och under 2024. Ett scenario är: "Jag har inget vatten". Målsättningen är att tydliggöra ansvar i olika delprocesser och moment säkerställa ett effektivt arbetssätt och relevant återkoppling till kund.

6 Ekonomi i balans

6.1 Driftsutfall

Ekonomiskt resultat

	UTFALL ACK 2022	UTFALL ACK 2023	BUDGET ACK 2023	AVVIKELSE		BUDGET 2023	PROGNOS 2023	AVVIKELSE PROGNOS - BUDGET
				UTFALL - BUDGET ACK	UTFALL 2022			
Huvudintäkter	236 607	259 995	254 337	5 658	345 335	386 878	372 987	-13 891
Över-/underuttag		3 200	18 517	-15 317	-3 067	21 179	16 832	-4 348
Anläggningsavgifter	4 184	7 423	8 343	-921	7 723	12 515	10 796	-1 719
Aktiverat arbete	12 125	14 214	14 659	-445	18 455	22 280	20 758	-1 522
Övriga intäkter	2 927	2 471	2 140	331	7 424	3 210	6 125	2 915
Rörelsens intäkter	255 844	287 302	297 997	-10 694	375 870	446 062	427 498	-18 564
Driftkostnader	-149 304	-175 496	-182 617	7 121	-237 163	-272 975	-259 441	13 534
Personalkostnader	-54 246	-61 614	-66 951	5 337	-81 117	-100 444	-97 868	2 576
Avskrivningar	-23 040	-27 461	-29 237	1 776	-39 552	-43 855	-40 433	3 423
Övriga rörelsekostnader	-134	-153	-133	-19	-229	-200	-200	
Rörelsens kostnader	-226 724	-264 725	-278 938	14 214	-358 061	-417 475	-397 942	19 533
RÖRELSERESULTAT	29 120	22 578	19 058	3 519	17 809	28 587	29 556	969
Räntor och andra finansiella poster	-9 938	-18 604	-18 117	-487	-16 827	-27 175	-31 832	-4 657
RESULTAT EFTER FINANSIELLA POSTER	19 182	3 973	941	3 032	982	1 412	-2 276	-3 688
Skatt	-770	-4 000	-941	-3 059	-982	-1 412	-6 000	-4 588
RESULTAT EFTER SKATT	18 413						-8 276	-8 276
RESULTAT EXKL ÖVERUTTAG	18 413	-3 200	-18 517	15 317	3 067	-21 179	-25 107	-3 928

Prognosen är ännu inte godkänd av styrelsen och kan komma att ändras.

Resultatet ackumulerat augusti uppgår till knappt -3,2 miljoner kronor, +3,2 miljoner kronor för VA-kollektivet och -6,3 miljoner kronor för Avfallskollektivet. Detta är 15,3 miljoner kronor högre än ackumulerad budget och förklaras framför allt av lägre intäkter (-5,7 miljoner kronor), lägre driftskostnader (+7,1 miljoner kronor), lägre personalkostnader (+5,3 miljoner kronor) och lägre avskrivningar (+1,8 miljoner kronor) än budgeterat.

Den stora förändringen i prognosen jämfört med det ackumulerande resultatet är återbetalningen av dagvatten som minskar intäkterna med cirka 12 miljoner kronor. Trots att personalkostnaderna ökar jämfört med prognosticerat i april 2023, blir nettoeffekten för personalkostnaderna i utfall och prognos positiv. Pensionskostnaderna beräknas öka 4,2 miljoner kronor på helåret på grund av inflationseffekter. Räntekostnaderna beräknas öka med 4,7 miljoner kronor.

Avfallskollektivet

	UTFALL ACK 2022	UTFALL ACK 2023	BUDGET ACK 2023	AVVIKELSE UTFALL - BUDGET ACK	UTFALL 2022	BUDGET 2023	PROGNOS 2023	AVVIKELSE PROGNOS - BUDGET
Huvudintäkter	77 284	67 626	70 333	-2 707	110 871	105 500	102 300	-3 200
Över-/underuttag		6 300	7 936	-1 636	-8 840	11 904	5 506	-6 398
Övriga intäkter	814	246	719	-473	1 469	1 078	988	-90
Rörelsens intäkter	78 099	74 172	78 988	-4 816	103 501	118 482	108 794	-9 688
Driftkostnader	-54 085	-60 667	-63 536	2 869	-85 011	-95 303	-87 619	7 684
Personalkostnader	-7 070	-7 427	-8 467	1 040	-10 594	-12 701	-11 937	764
Avskrivningar	-4 352	-4 463	-5 740	1 277	-6 523	-8 610	-6 328	2 282
Övriga rörelsekostnader	-134	-153	-133	-19	-229	-200	-200	0
Rörelsens kostnader	-65 640	-72 709	-77 876	5 167	-102 357	-116 814	-106 084	10 730
RÖRELSERESULTAT	12 458	1 463	1 112	351	1 144	1 667	2 710	1 043
Räntor och andra finansiella poster	-615	-674	-1 036	363	-948	-1 555	-1 510	44
RESULTAT EFTER FINANSIELLA POSTER	11 843	789	75	714	195	113	1 200	1 087
Skatt	-154	-800	-75	-725	-195	-113	-1 200	-1 087
RESULTAT EFTER SKATT	11 689							
RESULTAT EXKL ÖVERUTTAG	11 689	-6 300	-7 936	1 636	8 840	-11 904	-5 506	6 398

Avvikelse utfall relativt periodens budget

Avfallskollektivets resultat uppgår till -6,3 miljoner kronor vilket innebär ett bättre resultat än budgeterat med 1,6 miljoner kronor. Intäkterna ligger 2,7 miljoner kronor under budget på grund av färre tömningar än planerat.

Driftkostnaderna hamnar 7 procent under budgeterat, främst på grund av att mat- och restavfallsmängder är mindre än beräknat. Ett bemanningsavtal träder i kraft i september istället för april som också bidrar lite lägre driftkostnader. Personalkostnaderna ligger 1 miljon under budget till följd av sjukskrivningar och vakanser.

Avvikelse prognos relativt årsbudget

Prognos 2 innebär ett bättre resultat än budget med 6,4 miljoner kronor.

Intäkterna minskar 3 procent och beror på färre tömningar än planerat.

Driftkostnaderna minskar främst till följd av färre tömningar, vilket genererar mindre mat- och restavfallsmängder, sammanlagt drygt 7 miljoner kronor. Avfallsbehandling av grovavfall minskar inte som beräknat och resulterar i att kostnaderna ökar med 0,8 miljoner kronor. Satsningen för trädgårdsavfall som antogs men ej blev av leder till minskade bemanningskostnader och tillsammans med att nya entreprenaden är senarelagd från april till september minskar driftkostnaderna med 2 miljoner kronor. Personalkostnaderna minskar sammanlagt med 0,8 miljoner kronor trots ökade pensionskostnader, men dämpas av sjukskrivningar och vakanser. Avskrivningarna beräknas bli 2,3 miljoner kronor lägre än budgeterat.

VA-kollektivet

	UTFALL ACK 2022	UTFALL ACK 2023	BUDGET ACK 2023	AVVIKELSE UTFALL - BUDGET ACK	UTFALL 2022	BUDGET 2023	PROGNOS 2023	AVVIKELSE PROGNOS - BUDGET
Huvudintäkter	159 369	192 369	184 004	8 366	234 464	281 378	270 687	-10 691
Över-/underutttag		-3 100	10 582	-13 682	5 773	9 276	11 326	2 050
Anläggningsavgifter	4 184	7 423	8 343	-921	7 723	12 515	10 796	-1 719
Aktiverat arbete	12 125	14 214	14 659	-445	18 455	22 280	20 758	-1 522
Övriga intäkter	2 066	2 225	1 421	803	5 954	2 132	4 836	2 704
Rörelsens intäkter	177 745	213 130	219 009	-5 879	272 369	327 580	318 403	-9 177
Driftkostnader	-95 217	-114 830	-119 081	4 252	-152 152	-177 672	-171 822	5 850
Personalkostnader	-47 206	-54 187	-58 484	4 297	-70 522	-87 743	-85 981	1 762
Avskrivningar	-18 659	-22 998	-23 497	499	-33 030	-35 245	-34 105	1 140
Rörelsens kostnader	-161 082	-192 015	-201 062	9 047	-255 704	-300 661	-291 908	8 752
RÖRELSERESULTAT	16 663	21 115	17 947	3 168	16 665	26 920	26 495	-425
Räntor och andra finansiella poster	-9 323	-17 930	-17 081	-850	-15 879	-25 621	-30 541	-4 920
RESULTAT EFTER FINANSIELLA POSTER	7 340	3 185	866	2 319	787	1 299	-4 046	-5 345
Skatt	-616	-3 200	-866	-2 334	-787	-1 299	-4 800	-3 501
RESULTAT EFTER SKATT	6 725						-8 846	-8 846
RESULTAT EXKL ÖVERUTTAG	6 725	3 100	-10 582	13 682	-5 773	-9 276	-20 172	-10 896

Avvikelse utfall relativt periodens budget

Resultatet för VA-kollektivet uppgår till cirka 3,2 miljoner kronor ackumulerat augusti, vilket är 13,7 miljoner kronor bättre än budgeterat. Utfall för huvudintäkterna är högre än budget på grund av att de ökade antalet avläsningar inte var kända vid budgetens periodisering.

Driftkostnaderna var 4,3 miljoner kronor lägre än budgeterat. Volymerna inköpt vatten minskade med 1,2 miljoner kronor jämfört med budgeterat, liksom volymerna avloppsvatten med 2,3 miljoner kronor.

Elkostnaden blev lägre på grund av ett lägre rörligt pris och fick en positiv effekt på 3,4 miljoner kronor. Leasingkostnaderna blev 1 miljon kronor lägre på grund försenade leveranser.

Konsultkostnaderna och kostnaderna för inhyrd personal blev 3 miljoner kronor högre än budgeterat beroende på utredning av en ny dagvattendamm, inhyrda VA-ingenjörer och ersättare för gruppchefer.

Avvikelse prognos relativt årsbudget

Rörelseresultatet beräknas bli 10,9 miljoner kronor sämre än budgeterat, vilket främst härrör sig till återbetalning felaktiga dagvattenavgifter om 12 miljoner kronor. Resultatförsämringen innebär att hela skulden till VA-kollektivet används och fordran på kollektivet blir 8,8 miljoner kronor vilket belastar det egna kapitalet.

Förutom återbetalning av felaktiga dagvattenavgifter beräknas huvudintäkterna inte komma upp till budgeterade nivåer. Anslutningsintäkterna förväntas bli lägre än budgeterat och därmed påverka anslutningsintäkterna negativt med 1,7 miljoner kronor.



Kostnaderna för inköpt vatten, inköpt avloppsrening och inköpt el förväntas minska med totalt 6,5 miljoner kronor. De försenade leasingbilarna medför en minskad kostnad för 2023 med 1,5 miljoner kronor.

Inhyrd personal ersätter vakanser vilket ökar kostnaderna med 4 miljoner kronor relativt budget. Personalkostnaderna prognostiseras minska med 1,8 miljoner kronor, trots de ökade pensionskostnaderna.

6.2 Investeringsutfall

P2 rapportering	2023					
	ACK UTFALL	ACK BUDGET	AVV ACK UTFALL - BUDGET	PROGNOS HELÅR	BUDGET HELÅR	AVV PROGNOS - BUDGET 2023
INVESTERINGAR (TSEK)						
Avfall	1 822	2 000	1 822	3 000	3 000	0
Övrigt	4 700	16 000	4 700	24 000	24 000	0
Nyläggning VA	4 117	10 667	-6 550	3 626	16 000	-12 374
Reinvestering VA-ledningsnät	55 738	64 667	-8 929	79 083	97 000	-17 917
Reinvestering VA-anläggningar	15 470	14 667	803	21 163	22 000	-837
Stadsbyggnad	48 630	132 667	-84 037	200 266	199 000	1 266
Anläggningsavgifter	-47 886	-54 000	6 114	-81 000	-81 000	0
SUMMA	82 591	186 667	-86 076	250 137	280 000	-29 863

Projektkommentarer för utvalda projekt

- **Sydöstra Boo:** Fortsatt arbete med att ta fram förfrågningsunderlag med ambitionen att inom den kommande tiden handla upp en entreprenad för start av entreprenadarbeten under 2024.
- **Värmdövägen:** Inte ett Stadsbyggnadsprojekt i vanlig mening utan mer ett infrastrukturprojekt. Projektet ingår i samverkansentreprenaden med Skanska och kan liknas med en "motorväg för underjordisk infrastruktur". Mycket stora dimensioner och kapaciteter för alla inblandade ledningsägare. Även kommunens hantering av skyfall (100-årsregn) ingår och modelleringen av detta indikerar flöden som närmar sig en mindre Norrlandsälv, ca 10 m³/s. Projektet är uppdelat i flera etapper, entreprenad pågår och är mycket synlig, bland annat för alla som besöker Nacka vatten och avfalls kontor.
- **Tryckluftsfabriken:** En detaljplan där exploatören planerar för kontor, verksamhetsytor samt ett mindre antal lägenheter på egen fastighet. För att kunna ansluta dessa, och övriga projekt i Sickla, behövs en ny spillvattenpumpstation i känsligt område vid Järlasjön. Denna detaljplan är helt beroende av andra detaljplaner och projekt i området varför Nacka vatten och avfall måste lyfta blicken högt när ledningssystemen planeras. Detaljplanen har delats upp i två delar (västra och östra) på grund av att intresset för östlig förbindelse har återupptagits och skapar osäkerhet i exploateringen för östra delen. Framtagning av systemhandling pågår.

Avvikelse prognos 2 relativt prognos 1, -38,9 miljoner kronor

Prognosen för året har reducerats från 238,9 miljoner kronor i P1 till 200 miljoner kronor i P2. De primära anledningarna till neddragningen är framskjutna projekt från Nacka kommun, liksom det faktum att antal exploatörer pausat projekt alternativt dragit ner ambitionerna då marknaden är betydligt svalare. En del investeringar senareläggs, då de väntas återkomma.

Bilaga 1 – Kundservice samtalsstatistik och kundutvärdering

Samtalsvolym för 2023, T2 (maj - augusti)

	T1 (Maj- Aug 2023)	Samma period 2022	Ökn/Minsk	Mål & Utfall – Tillgänglighet
Inkomna samtal	6090	4888	25%	
Besvarade samtal	5782	4697	-	
Ej besvarade samtal	308	193	-	

T2	Mål	Utfall	Diff	Kommentar
Telefonkö snitt	Max 60 sekunder	00:36		24 sekunder bättre än målsättning
Förlorade samtal	Max 5%	95%		Uppnått målet
Ärendehantering	Inom 24 timmar	76%	19% under mål	Målsättning 95% inom 24 timmar
Tillgänglighetsindex	70	-	-	Resultat kommer i okt/nov

Kundutvärdering från kundundersökning 2022 rörande kundupplevelsen i NVOA.

(Det som visas är andelen positiva kunder inom frågeområde. Nytt utfall för 2023 kommer okt/dec 2023)

	VA			Avfall		
	2022	2021	diff	2022	2021	diff
Antal svar	285	152		351	141	
Hur nöjd är du med...						
Vår hemsida som informationskanal gällande VA/Avfall?	58%	55%	➔	58%	52%	➔
Det bemötande du fått från vår kundtjänst när du kontaktat oss om VA/Avfall senaste 12 månaderna?	66%	71%	➔	65%	66%	➔
Hur lätt det varit att komma i kontakt med rätt person hos oss när du haft behov av att diskutera frågor gällande VA/Avfall?	72%	62%	➔	52%	71%	➔
Tänk på all erfarenhet du har av Nacka vatten och avfall AB som leverantör av VA/Avfall, hur nöjd är du då?	88%	89%	➔	86%	84%	➔

Bolagets kommentar

- Våra kunder är övervägande nöjda med oss som leverantör.
- Bedömningen av bemötande och uppfattad tillgänglighet är en samlad uppfattning av hela Nacka vatten och avfall. Båda "betyg" har sjunkit under

2022.

- Kundstrategi är beslutad i februari 2023 med syfte att vägleda hur NVOA sätter kundernas behov i fokus. Det finns mål på samtliga avdelningar 2023 att genomföra workshops kopplat till "Vårt NVOA".
- Det finns ett nyupptaget fokus i hela NVOA kopplat till våra processer överlag under 2023 i syfte att ytterligare förstå kundens olika kontaktpunkter inom olika avdelningar och hur de förflyttas däremellan.
- Hemsidan uppdateras löpande för att bli mer användarvänlig och möta våra kunders behov, fokus på fler e-tjänster.

Bilaga 2 – Hållbarhetsindex (HBI)

Hållbarhetsindex (HBI) är en modell som redovisar statusen i VA-verksamheten. Varje delområde utvärderas med hjälp av ett antal frågor och nyckeltal. HBI syftar till att förbättra och prioritera viktiga områden och stödjer det långsiktiga arbetet då HBI:s planeringshorisont är 5–10 år.

HBI 2018–2022

	Hållbara tjänster för brukare						Miljömässig hållbarhet				Hållbara resurser			
	Th	Tv	Tl	Tp	Ta	Tn	Tk	Mr	Me	Mm	Mv	Rs	Rd	Rk
	Hälsomässigt säkert vatten	Vattenkvalitet	Leveranssäkerhet	VA-planering	Klimatanpassning och översvämningsssäkerhet	Nöjda brukare	Kommunikation	Hushållning med ändliga resurser	Hushållning med energi	Miljökrav	Vattentillgång	VA-anläggningens status	Driftstabilitet	Personalresurser och kompetens
2018	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
2019	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2
2020	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2
2021	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2
2022	1	2	3	3	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2

Bolagets kommentar. Några av de viktigaste aktiviteterna som Nacka vatten och avfall genomfört är:

- Samverkan med Nacka kommun för att färdigställa allt underlag till en nödvattenplan för kommunen.
- Samverkan med Nacka kommun i arbetet med att ta fram en vattentjänstplan.
- Systematiskt arbete med förnyelseplanering och reinvesteringar i såväl ledningsnät som i de tekniska anläggningarna.
- Planering och åtgärder för redundans i huvudvattenledningsnätet.
- Systematisk läcksökning för att minska vattenförlusterna på ledningsnätet.

Statusen för två delområden försämrades under 2022. *VA-planering* blev röd i och med att det i nuläget saknas en beslutad VA-plan då den befintliga har plockats bort som styrande dokument inom Nacka kommun. *Miljökrav* gick från grön till gul då genomförda bräddningar, även om de var få, delvis belastat recipient med dålig status.

Delområde *VA-anläggningens status* var fotstätt röd, vilket berodde på Stockholm Vatten och Avfall och Käppalas omfattande investeringsbehov i sina avloppsreningsverk för att möta ökade utsläppskrav. Delområde *Leveranssäkerhet* kvarstod på röd nivå eftersom nödvattenplanen inte är färdigställd och beslutad samt att Stockholm Vatten och Avfall angett att deras vattenproduktion närmar sig kapacitetstaket.

Bilaga 4 – Avfall web

Värderingsdel

Mycket god hållbarhet
God hållbarhet
Mindre god hållbarhet
Dålig hållbarhet

Översiktsdel

Lågt
Medel-lågt
Medel-hög
Högt

Värderingsrapport i Stockholms län 2022 (för Nacka anges även 2021)

Värderingsdel	Nacka 2022	Nacka 2021	Danderyd	Sollentuna	Solna	Tyresö	Täby
AVFALLSMÄNGDER							
Mängd insamlat avfall under kommunalt avfallsansvar, exkl trädgårdsavfall (kg/person)	333	DS	340	347	272	-	388
Mängd insamlat brännbart grovavfall (kg/person)	19,2	DS	10,5	14,5	5,1	-	16,1
Mängd insamlat restavfall (kg/person)	145	156	147	139	158	158	146
AVFALLSFÖREBYGGANDE							
Material till återanvändning (kg/person)	5,8	6,5	4	3,7	3,3	-	6,5
ÅTERVINNING							
Faktisk materialåtervinning och förberedelse för återanvändning av kommunalt avfall, andel (%)	29	29	34	-	25	-	31
Andel av uppkommet matavfall som rotas där näringsämnen tas tillvara (%)	35	32	31	39	27	25	39
MILJÖEFFEKTER							
Andel förnybara drivmedel - Insamling mat- och restavfall (%)	88	91	95	93	100	96	87
Mängd förpackningar och returpapper, exkl. avfallsbärare, i restavfall (villa) (kg/hushåll och vecka)	1,4	1,4	0,69	1,1	2,3	1,9	1,3
Mängd förpackningar och returpapper, exkl. avfallsbärare, i restavfall (lägenhet) (kg/hushåll och vecka)	1,2	1,2	1,5	1,1	0,94	1,3	1,7
Mängd matavfall i restavfall (villa) (kg/hushåll och vecka)	0,6	0,6	0,65	0,85	1,8	2	1
Mängd matavfall i restavfall (lägenhet) (kg/hushåll och vecka)	0,55	0,55	1,1	0,97	1,3	1,5	1,5
Mängd avfall till deponering (kg/pers)	0,52	0,99	0,09	0,29	0,1	-	4,3
KUNDNÖJDHET - KVALITET OCH SERVICE							
Nöjdhet avfallshantering en- och tvåfamiljshus (%)	88	85	73	77	49	85	80
Nöjdhet hämtning kommunalt avfall vid bostad (%)	87	87	93	90	-	85	89
Nöjdhet besök AVC (%)	90	88	83	79	80	81	79
Nöjdhet återanvändning AVC (%)	86	DS	-	73	-	-	-
Nöjdhet information (%)	56	67	63	67	-	-	57
Översiktsdel							
KUND - Avfallsavgifter							
Vänligaste avgift en- och tvåfamiljshus (kr/år)	2 352	3 272	2 649	1 992	2 020	1 922	2 790
Vänligaste avgift lägenhet i flerbostadshus (kr/år)	1 974	2 199	2 154	1 260	1 350	1 473	1 030
EKONOMI - Kostnader							
Totala kostnader exkl slam (kr/person)	897	877	1 038	815	-	1 021	819
Årskostnad service- och administration exkl slam (kr/person)	525	438	352	362	-	-	282
Årskostnad insamling mat- och restavfall (kr/person)	330	320	499	300	-	-	361
Årskostnad behandling inkl fjärrtransport av mat- och restavfall (kr/person)	105	104	150	153	-	-	162

Bolagets kommentar

Restavfallsmängderna fortsätter att sjunka årligen, vilket sannolikt beror på att fler sorterar matavfall och förpackningar. Den ambition som kallas 25/25-målet om att mat- och restavfallsmängder ska minska med 25 procent fram till 2025 utifrån 2015 års nivåer ser ut att uppnås.

Mängden insamlat grovavfall per person är förhållandevis lågt och en orsak till det är avgiften för bygg- och rivningsavfall från verksamheter. Material till återanvändning har sjunkit då flöden till bolagets samarbetsparter varit något lägre, trots ökade samarbetsinitiativ. Insamlade matavfallsmängder har fortsatt att öka, liksom andelen anslutna. 77 procent av hushållen i flerbostadshus har möjlighet att sortera matavfall.

Under 2022 har andelen förnyelsebara drivmedel minskat till 88 procent, vilket beror på att leverantören utifrån avtalets möjligheter valt att nyttja mer dieseldrift på grund av de ökade bränslepriserna.

Kundbemötandet ökar på bolagets kretsloppscentraler vilket beror på utökade möjligheter att lämna till återbruk, såsom lastpallar och byggåterbruk.

Nacka kommun är fortfarande bland de 25 procent mest kostnadseffektiva kommunerna utifrån parametern ”totala kostnader exklusive slam”.

Under 2022 sänktes taxan med 12 procent.