

Styrelseärende

Diarienummer NVAAB 2022-00025

Styrelsen för Nacka vatten och avfall AB

Tertial 1 2023 - uppföljning och prognos

Förslag till beslut

Styrelsen föreslås besluta att:

- fastställa tertialuppföljning 1 inklusive prognos för 2023

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 för årets första fyra månader uppgår för avfallskollektivet till -0,8 miljoner kronor och för VA-kollektivet till -4,8 miljoner kronor. Detta är 3,1 respektive 0,4 miljoner kronor bättre än budgeterat.

För avfallskollektivet sänks prognosen för intäkterna med 2 miljoner kronor på grund av färre tömningar än planerat. Driftkostnaderna minskar också då mindre mat- och avfallsmängder förväntas. Resultatet beräknas bli cirka 4,6 miljoner kronor bättre än budget.

Rörelseresultatet för VA-kollektivet beräknas bli 13,5 miljoner kronor sämre än budget, vilket främst härrör sig till återbetalning av dagvattenavgifter med 11 miljoner kronor. Resultatförsämringen innebär att hela skulden till VA-kollektivet används och fordran på kollektivet blir 11,4 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 1 2023 samt prognos 1 för helåret 2023 enligt bilaga.

Verksamhetsuppföljning

Arbetet med det kommande förpackningsansvaret som träder i kraft 1 januari 2024 fortskrider. Tre upphandlingsprojekt har påbörjats och diskussioner inlemts avseende drift och städning av återvinningsstationer samt arbete hur ansvaret kommer kunna påverka taxekonstruktionen.

Stora nederbörds mängder i kombination med snösmältning har inneburit hög belastning på spillvattensystemet och bräddning i flera pumpstationer. Granskningsarbete av dagvattenserviser har genomförts, vilket resulterat i nya verksamhetsområden som kommer föreslås för beslut av kommunfullmäktige. VA-taxan, både bruks- och anläggningsavgifter, håller på att ses över för att anpassas till Svenskt Vattens nya grundförslag.

Arbetet med teknisk handbok för Avfall har färdigställts och revidering av teknisk handbok för VA har genomförts.

Bolagets bedömning av måluppfyllelsen anses vara god. I syfte att stärka varumärket och kompetensförsörjningen har ett antal utbildningar och kompetenshöjande insatser genomförts och ytterligare aktiviteter är planerade för att nå målet att vara en attraktiv arbetsgivare. För att öka medborgare och kunders förtroende för bolagets VA- och avfallstjänster planeras lansering av en app som möjliggör för kunden att följa sin vattenförbrukning. Nacka vatten och avfall har också under tertialet arbetat med att förstå och hantera risker kopplat till projekt och förbättrar löpande med att effektivisera hanteringen av återkommande kundfrågor. För att ha en långsiktig hållbar VA- och avfallsförsörjning har ett digitaliseringsråd etablerats och digitaliseringsstrategin kommunicerats i organisationen. Avfallsplanen är färdigställd, kundernas anslutningsgrad ökar mer än målsättningen, vilket skulle kunna indikera att mindre matavfall kastas per hushåll.

Ekonomi

Resultatet ackumulerat april uppgår för bolaget till knappt -5,7 miljoner kronor, -4,8 miljoner kronor för VA-kollektivet och -0,8 miljoner kronor för Avfallskollektivet. Detta är 3,5 miljoner kronor bättre än ackumulerad budget och förklaras framför allt av lägre intäkter (-6 miljoner kronor), lägre driftskostnader (+3,1 miljoner kronor), lägre personalkostnader (+0,8 miljoner kronor) och lägre avskrivningar (+1,4 miljoner kronor) än budgeterat.

Trots den positiva nettoeffekten för lönekostnaderna i utfall och prognos, ökar lönerna med 4,1% jämfört med budgeterade 2,7% från 1 april 2023. Pensionskostnaderna beräknas öka 4,2 miljoner kronor på helåret på grund av inflationseffekter. Utöver dessa kostnadsökningar är räntekostnaderna osäkra på grund av kommande upplåning.

Resultatet jämfört med budget är för perioden positivt. VA-kollektivet är 0,4 miljoner kronor bättre än budget och Avfallskollektivet 3,1 miljoner kronor bättre än budget. Intäkterna är lägre främst på grund av färre avfallstömningar och driftskostnaderna lägre då mat- och restavfallsmängderna varit mindre. Personalkostnaderna är något lägre än budget på grund av vakanser, men högre för inhyrd personal. Även avskrivningarna är lägre än budgeterat i tertialet.

För avfallskollektivet sänks prognosen för intäkterna med 2 miljoner kronor på grund av färre tömningar än planerat. Driftskostnaderna minskar också då mindre mat- och avfallsmängder förväntas. Resultatet beräknas bli cirka 4,6 miljoner bättre än budget.

VA-kollektivets prognos visar ett rörelseresultat som blir 13,5 miljoner kronor sämre än budget, vilket främst härrör sig till återbetalning av dagvattenavgifter med 11 miljoner kronor. Resultatförsämringen innebär att hela skulden till VA-kollektivet används och fordran på kollektivet blir 11,4 miljoner kronor vilket belastar det egna kapitalet.

Ärendets beredning

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



Tertialrapport och P1 2023
Nacka vatten och avfall AB
April 2023

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
1.1	Tertialets framgångar.....	4
1.2	Tertialets risker.....	4
2	Vision	5
3	Målbild 2025	5
4	Organisation personal	6
4.1	Sjukfrånvaro.....	6
4.2	Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM).....	6
5	Måluppföljning	7
5.1	Mål, indikatorer och aktiviteter.....	7
	• <i>Nacka vatten och avfall är en attraktiv arbetsgivare</i>	7
	• <i>Medborgare och kunder har förtroende för våra VA- och avfallstjänster</i>	8
	• <i>Nacka vatten och avfall har en långsiktigt hållbar VA- och avfallsförsörjning</i>	9
	• <i>Verksamheten har en ekonomi i balans</i>	9
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.....	11
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 3 – Utvalda nyckeltal från VASS, jämförelsekommuner	20
	Bilaga 4 – Avfall web	21

1 Sammanfattning

Första tertialet 2023 har fortsatt präglats av osäkra omvärldsfaktorer. Flertalet projekt som påverkar verksamheten har fortgått. Till dessa hör arbetet med det kommande förpackningsansvaret som träder i kraft 1 januari 2024. Tre upphandlingsprojekt har påbörjats och diskussioner inletts avseende drift och städning av återvinningsstationer liksom arbetet med hur ansvaret kommer kunna påverka taxekonstruktionen. Arbetet med teknisk handbok för Avfall har färdigställts och revidering av teknisk handbok för VA har genomförts.

Stora nederbördsmängder i kombination med snösmältning har inneburit hög belastning på spillvattensystemet och bräddning i flera pumpstationer. Granskningsarbete av dagvattenserviser har genomförts, vilket resulterat i nya verksamhetsområden som kommer föreslås för beslut av kommunfullmäktige. VA-taxan, både bruks- och anläggningsavgifter, håller på att ses över för att anpassas till Svenskt vattens nya grundförslag.

Bolagets bedömning av måluppfyllelsen anses vara god. I syfte att stärka varumärket och kompetensförsörjningen har ett antal utbildningar och kompetenshöjande insatser genomförts och ytterligare aktiviteter är planerade för att nå målet att vara en attraktiv arbetsgivare.

För att öka medborgare och kunders förtroende för bolagets VA- och avfallstjänster planeras lansering av en applikation som möjliggör för kunden att följa sin vattenförbrukning. Nacka vatten och avfall har också under tertialet arbetat med att förstå och hantera risker kopplade till projekt och förbättrar löpande med att effektivisera hanteringen av återkommande kundfrågor.

I syfte att säkerställa en långsiktig hållbar VA- och avfallsförsörjning har ett digitaliseringsråd etablerats och digitaliseringsstrategin kommunicerats i organisationen. Avfallsplanen är färdigställd, kundernas anslutningsgrad ökar mer än målsättningen, vilket skulle kunna indikera att mindre matavfall kastas per hushåll.

Resultatet jämfört med budget är för perioden positivt. VA-kollektivet är 0,4 miljoner kronor bättre än budget och Avfallskollektivet 3,1 miljoner kronor bättre än budget. Intäkterna är lägre främst på grund av färre avfallstömningar och driftskostnaderna lägre då mat- och restavfallsmängderna varit mindre. Personalkostnaderna är något lägre än budget på grund av vakanser, men högre för inhyrd personal. Även avskrivningarna är lägre än budgeterat i tertialet.

1.1 Tertialets framgångar

- Pilotprojektet Digital praktikant har påbörjats. Tekniken bygger på RPA (Robotic Process Automation) och syftet är att ersätta repetitiva administrativa arbetsuppgifter med en digital praktikant för att uppnå tidseffektivisering i verksamheten.
- Arbetet med täckningsgradsanalysen startade i januari och har inneburit mycket arbete i form av datainsamling. Arbetet fortlöper enligt plan och syftar till att skapa god förståelse för betydelsen av underlag från projekten, liksom kompetensutveckling. Gemensam utbildning har genomförts.
- Tio eldrivna personbilar har beställts och kommer levereras under oktober månad. Dessa ersätter nuvarande lånebilar och förmånsbilar samt utökade behov inom verksamheten.

1.2 Tertialets risker

- Ovanligt stora nederbörds mängder i kombination med snösmältning har resulterat i flera bräddningar.
- Samrådsprocessen med Länsstyrelsen riskerar att försena tidplanen för den nya vattentjänstplanen.
- Ett antal missnöjda kunder på grund av det väder och väglag som varit under perioden.



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					3,9%	36,8%	5,6%	2,6%
Helår					4,1%	32,5%	5,4%	3,3%

Sjukfrånvaron för perioden är 0,8 procentenheter lägre än föregående år samma tid. Det är den lägsta sjukfrånvaron sedan 2018.

4.2 Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)

Under tertialet har samtliga avdelningar och grupper analyserat sitt resultat för *Motiverad medarbetarindex (MMI)* och arbetat fram handlingsplaner utifrån medarbetarundersökningens olika områden för att förbättra resultatet för MMI. Prioriterade frågor/områden som ledningen skickat med är:

- Det är viktigt att våra medarbetare känner sig uppskattade.
- Utmana medarbetarna – ge ansvar. Det är viktigt att alla känner att man utvecklas och växer i arbetet.
- Utrustning och tekniska hjälpmedel är inte på topp. Vad är det som saknas eller inte fungerar?

Årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) har genomförts. I år gjordes uppföljning gemensamt med SLG, fackliga ombud och skyddsombud. Tidigare har uppföljning gjorts i separata grupperingar.

Uppföljningen av SAM för verksamhetsåret 2022 visar en förbättring mot föregående utvärdering. 26 av 31 utvärderingsfrågor har markerats gröna, det är två fler än året innan.

5 Måluppföljning

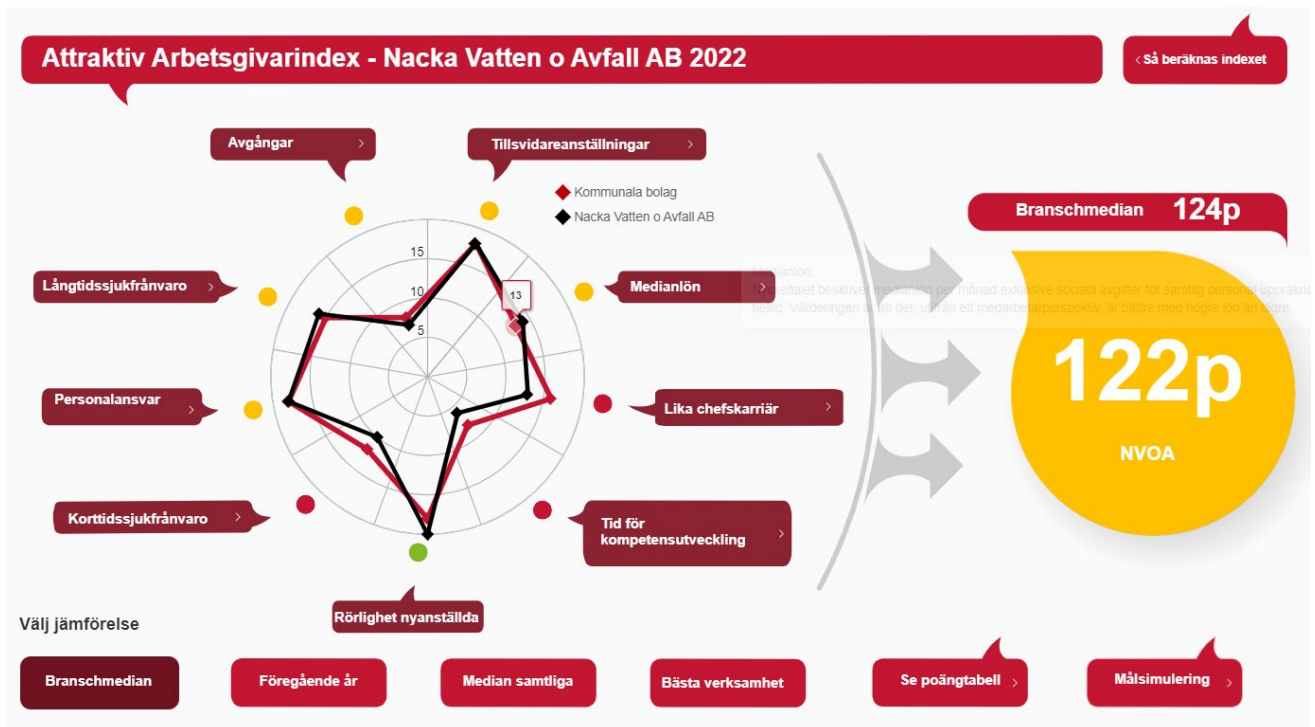
5.1 Mål, indikatorer och aktiviteter

● 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 NVOA har en övervikt av kvinnliga chefer.

För 2023 finns 38 aktiviteter som syftar till att uppnå målet planerade och under årets första tertial har 7 av dessa slutförts, motsvarande 18%. I syfte att stärka varumärket och kompetensförsörjningen har ett antal utbildningar och kompetenshöjande insatser genomförts.

Bolaget har under tertialet tagit emot en praktikant via Jobbsprånget och en via Tekniksprånget.



13 avgångar, (13,3%), slutade. Av dessa var 1 pensionsavgångar. Avgångar ökade med 5%-enheter sedan förra året.

7 av cheferna är kvinnor och 6 av cheferna är män. Det innebär att 54% av cheferna är kvinnor och 41% av de tillsvidareanställda är kvinnor.

Den relationen, 54%/41% blir 1,30. Relationen mellan andel chefer som är kvinnor och andel anställda kvinnor bör i en jämställd organisation vara 1,0. För att det ska bli helt jämställt bör antalet chefer som är män öka med 2.

NVOA har i genomsnitt 7,6 tillsvidareanställda per chef. Det är färre anställda per chef än medianvärdet som är 10,9.



Medianlönen är 39 900 kr. Det är en minskning med -7% sedan föregående år. Troliga orsaker till differensen är dels olika informationskällor, HR-systemet byttes vid årsskiftet. En annan orsak kan vara ökningen av avgångar.

Andelen tillsvidareanställda är 95,2%. Något lägre än föregående år. Men i nivå i jämförelse med branschen.

Övertiden är 0,2% av den arbetade tiden. Det innebär 3,2 timmar/medarbetare och år.

Under året var 8 personer kvar i verksamheten av de 8 personer som anställdes senaste året, 100%.

Tid för kompetensutveckling är 1,3%. Det motsvarar cirka 2,8 dagar per anställd och år. I stort sett oförändrad mot tidigare år. Denna data är dock mycket osäker och från 2023 har ett nytt nyckeltal tagits fram där vi kommer mäta utbildningstimmar via tidredovisningen.

Indikatorer (År)	Utfall	Målvärde	Måluppfyllelse
Attraktiv arbetsgivarindex (AVI) 10% bästa	 122	140	87,14 %
Motiverad medarbetarindex (MMI) 10% bästa		65	




Baserat på utfall 2022



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

För 2023 finns 46 aktiviteter planerade och av dessa har 2 färdigställts under årets första tertial, motsvarande 4%. En av dessa var deltagande vid Nacka företagarräff, där NVOA informerade om bland annat digitala vattenmätare och smart vattenanvändning.

På grund av ovanligt stora nederbördsmängder i kombination med snösmältning under tertialet, har bräddning skett i flera pumpstationer. Sammanlagt rör det sig om drygt 80 000 m³, vilket innebär att bräddmålet inte kommer att uppnås för 2023.

Beslut har fattats om lansering av en applikation som möjliggör för kunden att följa sin vattenförbrukning. NVOA har under tertialet arbetat med att förstå och hantera risker kopplat till projekt som DIKOVAN och förbättrar löpande hanteringen av återkommande kundfrågor. Exempelvis har den vanligaste e-tjänsten att anmäla utebliven sophämtning förenklats.

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	 100 %	95 %	105,26 %
Bräddningar 10% bästa	 2,1 %	0,5 %	-220 %

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

Under 2023 planeras 42 aktiviteter kopplade till detta mål och under tertialet färdigställdes 5 aktiviteter, motsvarande 12%.

Ett digitaliseringsråd har etablerats och digitaliseringsstrategin har kommunicerats och förankrats i organisationen.

Den specifika elförbrukningen, mätt som kWh/m³ avloppsvatten, har minskat med 10 % för perioden januari-mars jämfört med samma period 2022. Avloppsflödet har varit 25 % högre på grund av ovanligt mycket nederbörd och snösmältning.

Uppföljning av avfallsplan är färdigställd. Matavfallsmängderna är betydligt lägre än föregående år vilket är problematiskt då ambitionen är att de ska öka. Anslutningsgraden ökar mer än målsättning, vilket skulle kunna indikera att mindre matavfall kastas per hushåll.

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

Indikatorer (Tertial)	Utfall	Målvärde	Måluppfyllelse
Index biologisk behandling <i>10% bästa</i>	■ 32	39	82,05 %
Mängd insamlat mat- och restavfall (kg/person och år) <i>10% bästa</i>	● 166	170	102,35 %
Materialåtervinning och förberedelser för återanvändning av kommunalt avfall (% av total inlämnad vikt) <i>10% bästa</i>	■ 29 %	34 %	85,29 %
Elförbrukning i avloppsledningsnätet <i>25% mest kostnadseffektiva</i>	● -10 %	-1 %	1 000 %

● **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 tertial klarmarkerades 4, motsvarande 12%.

Under tertialet har rutiner och avtal för NVOA avseende registratur och arkivering genomförts och en registrator började i februari som framåt kommer köpas på 50% från Nacka kommun.

Under årets första månader har en täckningsgradsanalys inför revidering av VA-taxa 2024 genomförts. Arbetet har bestått av planerings- och avstämningsmöten och utbildning för berörda i bolaget. Insamlingen av data för ingående projekt är klar och analys pågår. Slutsimulering kommer presenteras 12/5. Arbetet beräknas vara klart i slutet av maj.

Kundrelationer tillsammans med IT driver ett projekt att införa ett nytt ärendehanteringssystem i hela NVOA. Av totalt elva avdelningar/undergrupper är alla utom tre igång eller inplanerade att komma igång.

Indikatorer (Tertial)	Utfall	Målvärde	Måluppfyllelse
Budgetavvikelse kostnader totalt <i>25% mest kostnadseffektiva</i>	 4 %		
Personalkostnader i förhållande till totala kostnader <i>25% mest kostnadseffektiva</i>	 22,6 %	26 %	113,08 %
Administrativa kostnader i förhållande till fg år <i>25% mest kostnadseffektiva</i>	 0 %	-1 %	0 %

Budgetavvikelsens utfall är 4%, i linje med målvärdet om +/-5%.

Under 2022 sänktes de administrativa kostnaderna i förhållande till föregående år med -2% och under 2023 års första tertial har ingen ytterligare sänkning skett.

5.2 VÅRT NVOA

Värdegrund i Nacka vatten och avfall:

- Professionella
- Nyttänkande
- Hållbara

Bolaget har under tertialet fortsatt arbetet kring vår värdegrund och våra ledord, vilket kommer fortsätta under året.

Under april påbörjades uppföljning/utvärdering av leverantörer för det VA-konsultramavtal som tecknades föregående år. Detta arbete syftar till att möjliggöra strukturerad och professionell återkoppling och förbättra våra relationer med leverantörerna.

En ny tillfällig roll som kundstrateg har tagits fram. Rollen inrättades 1 mars 2023 och har till uppgift att hjälpa NVOA att bli mer kundfokuserade genom utveckling av bland annat system, processer, arbetssätt och kultur.

5.3 Samverkan och kunden i fokus

I februari beslutades om en kundstrategi för bolaget. Syftet med strategin är att vägleda hur NVOA sätter kundernas behov i fokus. Genom att kontinuerligt arbeta med kundfokus i hela organisationen möjliggörs förutsättningar att skapa goda kundrelationer och nöjda kunder.

Earth hour week genomfördes med Nacka kommun och Nacka forums fastighetsägare i den cirkulära hubben tillsammans med flera andra samverkanspartners.

Under tertialet genomfördes den första träffen inom ett nystartat nätverk som Stadsbyggnad på NVOA initierat, tillsammans med projektledare från motsvarande stadsutvecklingsenheter på andra VA-bolag. Omvärldsbevakning och nätverkande sker genom deltagande representanter på mässor som till exempel Rörnät och klimat och Anturadagen. Regelbundna träffar genomförs tillsammans med samverkansgruppen ihop med kommunen.

Inom ramen för avfallsområdet etableras nära samarbete med grannkommunerna, framför allt Tyresö och Värmdö, genom regelbunden kompetensdelning samt genom att gemensamt följa upp och samverka med leverantörer. Det förekommer även samverkan med Nacka kommun inom områdena förebyggande nedskräpning och avfallsplanering. Tillsammans med Nacka Energi bedriver bolaget en verksamhet som syftar till att informera skolor och denna verksamhet förväntas utvecklas under de kommande åren. Bolaget är aktivt engagerat i flera nätverk och arbetsgrupper som administreras av Avfall Sverige.

5.4 Kompetensförsörjning

Övergången till digitala vattenmätare medför behov av kompetensutveckling och andra typer av resurser, vilket kommer att påbörjas under 2023. Även inom det tillkommande området förpackningsinsamling finns ett behov av ytterligare resurs.

Inom kundservice specifikt arbetas aktivt med att "stänga gap" i den kompetenskartläggning som gjordes mot slutet av 2022. Kundhandläggare fick då skatta sin kompetens på de återkommande arbetsuppgifterna som finns i kundservice. Under tertialet gjordes en förflyttning från 29% till 59% i skattade kompetens (mål 80% för hela året.) Arbetet med att stänga gap fortsätter under året.

Bolaget har under tertialet haft utbildningar inom bland annat coachande ledarskap och VA-taxa samt en utbildning i personlig säkerhet "Hot & våld" tillsammans med Nacka Energi och Nacka kommun. Dessutom har NVOA deltagit vid Nacka kommuns sommarjobbsmessa och vid Nackademins branschdag.

5.5 Digitalisering och säkerhet

IT- och Digitaliseringsstrategin har godkänts och förankrats i bolaget, liksom digitaliseringsrådets mötesstruktur och arbetssätt. Pilotprojektet Digital praktikant, som syftar till att effektivisera repetitiva administrativa arbetsuppgifter har påbörjats. Arbetet med automatisering av fakturor har påbörjats och beräknas innan sommaren omfatta cirka 30% av leverantörsfakturaflödet.

DIKOVAN-projektet är VA-avdelningens största digitaliseringsaktivitet under 2023. Det engagerar direkt flera medarbetare på Ledningsnät och avdelningschefen, men även indirekt medarbetare på bygg- och underhåll och projekt och utredning i och med det ökade underhållsbehovet på servisventiler. Anledningen är att många fastighetsägare kommer behöva bygga om sina vattenmätarplatser och behöver då stänga av vattnet. Av de genomförda funktionskontrollerna på serviserna har 10% resulterat i trasiga ventiler.

Inom tillskottsvattenarbetet utreds behovet av bättre flödesanalyser genom ökad flödesmätning, smarta sensorer och programvaror för analys och utveckling som bland annat bygger på maskinlärning ("AI").

5.6 Tillgångsförvaltning

VA-avdelningen har fortsatt arbetet med underhållsmodulen för anläggningar, för att få en tydligare underhållsplan. Kompetensutveckling sker genom deltagande i samverkansprojektet Mistra Inframaint och flera användarträffar med olika teman har hållits. Två medarbetare har även deltagit på en doktorandträff i Göteborg där doktoranderna fick arbeta med NVOA som case. Fokus var asset management planen (AMP).

Avdelningen Stadsbyggnad är en viktig kugge i tillgångsförvaltningsarbetet, bland annat genom uppdatering och upprättande av information rörande anläggningar. Den reviderade tekniska handboken som lanserats under tertialet bidrar i det hänseendet genom att ställa tydligare krav på format vid framtagande och överlämning av relationshandlingar.

Avfallsavdelningen har tagit fram underhållsplaner för samtliga kretsloppscentraler och jämförelser mellan akut och planerat underhåll görs.

5.7 Process och projektstyrning

VA-avdelningen har genomfört ett omfattande arbete med kartläggning och validering av anslutningsprocessen och tagit fram förslag på förbättringsåtgärder. Avfallsavdelningen har tagit fram huvudprocesser och dedikerat arbete har gjorts kring kundbemötande kring bland annat gemensamma uppsamlingsplatser.

I enlighet med det resultat som framkom av förra årets projektmognadsmätning, har fokus för avdelningen Stadsbyggnad under tertialet förflyttats från projektgenomförande till projektverksamhetens förutsättningar, i syfte att titta på utvecklingsbehov avseende portföljstyrning & portföljledning. Detta innebär bland annat en utvecklad hantering av behov (dvs första stadiet i "initiativresan"), samt framtagande av förslag för förtydligande av beslutsprocessen. Bland annat behöver en strategi arbetas fram, samt en prioriteringsmodell som underlag för investeringsbeslut. Arbetet med att förflytta ekonomiarbetet in i projektverktyget Antura i syfte att möjliggöra en enklare överblick av samtliga projekt har fortgått.

Användandet av systemet "IA" säkerställer uppföljning av avvikelser kopplat till arbetsmiljö och verksamheten som potentiellt kan leda till skada, problem i processer eller andra typer av avvikelser.

6 Ekonomi i balans

6.1 Driftsutfall

Ekonomiskt resultat

	UTFALL ACK 2022	UTFALL ACK 2023	BUDGET ACK 2023	AVVIKELSE UTFALL - BUDGET ACK	UTFALL 2022	PROGNOS 2023	BUDGET 2023	AVVIKELSE PROGNOS - BUDGET
Huvudintäkter	117,5	125,5	128,2	-2,8	345,3	372,9	386,9	-13,9
Över-/underuttag		5,7	9,1	-3,5	-3,1	18,6	21,2	-2,6
Anläggningsavgifter	2,0	4,3	4,2	0,1	7,7	14,3	12,5	1,8
Aktiverat arbete	5,9	7,1	7,6	-0,5	18,5	21,4	22,3	-0,9
Övriga intäkter	1,6	1,7	1,1	0,6	7,4	2,6	3,2	-0,6
Rörelsens intäkter	127,0	144,2	150,2	-6,0	375,9	429,8	446,1	-16,2
Driftkostnader	-75,0	-89,4	-92,6	3,1	-237,2	-267,2	-273,0	5,8
Personalkostnader	-27,4	-32,7	-33,5	0,8	-81,1	-101,4	-100,4	-0,9
Avskrivningar	-11,0	-13,3	-14,6	1,4	-39,6	-43,9	-43,9	
Övriga rörelsekostnader	-0,1	-0,1	-0,1	-0,0	-0,2	-0,2	-0,2	
Rörelsens kostnader	-113,5	-135,4	-140,7	5,3	-358,1	-412,7	-417,5	4,8
RÖRELSERESULTAT	13,5	8,8	9,5	-0,7	17,8	17,1	28,6	-11,4
Räntor och andra finansiella poster	-4,1	-8,3	-9,1	0,7	-16,8	-27,2	-27,2	
RESULTAT EFTER FINANSIELLA POSTER	9,4	0,5	0,5	0,0	1,0	-10,0	1,4	-11,4
Skatt	-0,8	-0,5	-0,5	-0,0	-1,0	-1,4	-1,4	
RESULTAT EFTER SKATT	8,6	-0,0	-0,0	-0,0	-1,0	-1,4	-1,4	
RESULTAT EXKL ÖVERUTTAG	8,6	-5,7	-9,1	3,5	3,1	-30,0	-21,2	-8,8

Resultatet ackumulerat april uppgår till knappt -5,7 miljoner kronor, -4,8 miljoner kronor för VA-kollektivet och -0,8 miljoner kronor för Avfallskollektivet. Detta är 3,5 miljoner kronor högre än ackumulerad budget och förklaras framför av lägre intäkter (-6 miljoner kronor), lägre driftskostnader (+3,1 miljoner kronor), lägre personalkostnader (+0,8 miljoner kronor) och lägre avskrivningar (+1,4 miljoner kronor) än budgeterat.

Trots den positiva nettoeffekten för lönekostnaderna i utfall och prognos, ökar lönerna med 4,1% jämfört med budgeterade 2,7% från 1 april 2023. Pensionskostnaderna beräknas öka 4,2 miljoner kronor på helåret på grund av inflationseffekter. Utöver dessa kostnadsökningar är räntekostnaderna osäkra på grund av kommande upplåning.

Avfallskollektivet

	UTFALL		BUDGET ACK 2023	AVVIKELSE		UTFALL 2022	PROGNOS 2023	BUDGET 2023	AVVIKELSE PROGNOS - BUDGET
	ACK 2022	ACK 2023		UTFALL - BUDGET ACK	UTFALL 2022				
Huvudintäkter	38,4	33,0	35,2	-2,1	110,9	103,5	105,5	-2,0	
Över-/underuttag		0,8	4,0	-3,1	-8,8	7,3	11,9	-4,6	
Övriga intäkter	0,3	0,1	0,4	-0,3	1,5	1,1	1,1	-0,0	
Rörelsens intäkter	38,7	34,0	39,5	-5,5	103,5	111,8	118,5	-6,6	
Driftkostnader	-26,4	-27,3	-31,8	4,5	-85,0	-88,2	-95,3	7,2	
Personalkostnader	-3,6	-4,0	-4,2	0,2	-10,6	-13,2	-12,7	-0,5	
Avskrivningar	-2,1	-2,2	-2,9	0,7	-6,5	-8,6	-8,6		
Övriga rörelsekostnader	-0,1	-0,1	-0,1	-0,0	-0,2	-0,2	-0,2		
Rörelsens kostnader	-32,2	-33,6	-38,9	5,3	-102,4	-110,2	-116,8	6,6	
RÖRELSERESULTAT	6,5	0,4	0,6	-0,2	1,1	1,7	1,7		
Räntor och andra finansiella poster	-0,3	-0,3	-0,5	0,2	-0,9	-1,6	-1,6		
RESULTAT EFTER FINANSIELLA POSTER	6,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1	0,1		
Skatt	-0,2	-0,0	-0,0	-0,0	-0,2	-0,1	-0,1		
RESULTAT EFTER SKATT	6,0								
RESULTAT EXKL ÖVERUTTAG	6,0	-0,8	-4,0	3,1	8,8	-7,3	-11,9	4,6	

Avvikelse utfall relativt periodens budget

Avfallskollektivets resultat uppgår till -0,8 miljoner kronor vilket innebär ett bättre resultat än budget med 3,2 miljoner kronor. Intäkterna ligger 2,1 miljoner kronor under budget på grund av färre tömningar än planerat.

Driftkostnaderna hamnar 14 procent under budget. Främst beror det på att mat- och restavfallsmängder är mindre än beräknat. Ett bemanningsavtal träder i kraft i september i stället för i april. Personalkostnaderna ligger 0,2 miljoner under budget till följd av sjukskrivningar.

Avvikelse prognos relativt årsbudget

Prognos 1 innebär ett bättre resultat än budget med 4,7 miljoner kronor.

Intäkterna minskar 6 procent och beror på färre tömningar än planerat.

Driftkostnaderna minskar främst till följd av att mat- och restavfallsmängder är mindre än budget och resulterar även i att mat- och restavfallsbehandlingar minskar, sammanlagt med 1,5 miljoner kronor. Avfallsbehandling av grovavfall minskar inte som beräknat och resulterar i att kostnaderna ökar med 0,5 miljoner kronor. Den nya 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 1 miljon kronor. Personalkostnaderna ökar sammanlagt med 0,5 miljoner kronor till följd av löneökningar men dämpas av sjukskrivningar med 0,2 miljoner kronor.

VA-kollektivet

	AVVIKELSE				UTFALL 2022	PROGNOS 2023	BUDGET 2023	AVVIKELSE PROGNOS - BUDGET
	UTFALL ACK 2022	UTFALL ACK 2023	BUDGET ACK 2023	UTFALL - BUDGET ACK				
Huvudintäkter	79,2	92,5	93,1	-0,6	234,5	269,4	281,4	-11,9
Över-/underuttag		4,8	5,2	-0,4	5,8	11,3	9,3	2,1
Anläggningsavgifter	2,0	4,3	4,2	0,1	7,7	14,3	12,5	1,8
Aktiverat arbete	5,9	7,1	7,6	-0,5	18,5	21,4	22,3	-0,9
Övriga intäkter	1,2	1,6	0,7	0,9	6,0	1,6	2,1	-0,6
Rörelsens intäkter	88,3	110,3	110,8	-0,5	272,4	318,0	327,6	-9,6
Driftkostnader	-48,6	-62,2	-60,8	-1,4	-152,2	-179,1	-177,7	-1,4
Personalkostnader	-23,8	-28,6	-29,2	0,6	-70,5	-88,2	-87,7	-0,4
Avskrivningar	-8,9	-11,0	-11,7	0,7	-33,0	-35,2	-35,2	
Övriga rörelsekostnader								
Rörelsens kostnader	-81,3	-101,8	-101,8	-0,1	-255,7	-302,5	-300,7	-1,8
RÖRELSERESULTAT	7,0	8,4	9,0	-0,5	16,7	15,5	26,9	-11,4
Räntor och andra finansiella poster	-3,8	-8,0	-8,5	0,5	-15,9	-25,6	-25,6	
RESULTAT EFTER FINANSIELLA POSTER	3,2	0,4	0,4	0,0	0,8	-10,1	1,3	-11,4
Skatt	-0,6	-0,4	-0,4	-0,0	-0,8	-1,3	-1,3	
RESULTAT EFTER SKATT	2,6			-0,0		-11,4		-11,4
RESULTAT EXKL ÖVERUTTAG	2,6	-4,8	-5,2	0,4	-5,8	-22,8	-9,3	-13,5

Avvikelse utfall relativt periodens budget

Resultatet för VA-kollektivet uppgår till cirka minus 4,8 miljoner kronor ackumulerat april, vilket är cirka 0,4 miljoner kronor bättre än budgeterat.

Intäkterna för aktiverat arbete är lägre på grund av ännu ej tillsatta vakanser.

Driftkostnaderna är drygt 1 miljoner kronor högre än budget främst på grund stora inköp av pumpar/reservdelar till LTA, då ovanligt många av en specifik modell varit trasiga men även för styrlådor som kan komma vidarefaktureras under året.

Volymerna för vatten och avloppsrening har varit lägre än förväntat och påverkat kostnaderna positivt med cirka 1,2 miljoner kronor. Elkostnaden är lägre främst på grund av ett lägre rörligt pris och har en positiv effekt på cirka 1,3 miljoner kronor. Upphandling av nya fordon har dragit ut på tiden och gör att leasingkostnaderna för bilar är lägre än budget med cirka 0,5 miljoner kronor. Konsultkostnaderna är cirka 0,8 miljoner kronor högre än budget vilket främst beror på utredning av en ny dagvattendamm. Ersättare för föräldraledig gruppchef men också vakanser har påverkat kostnaderna för inhyrd personal med cirka 1,8 miljoner kronor över budget.

Avvikelse prognos relativt årsbudget

Rörelseresultatet beräknas bli 13,5 miljoner kronor sämre än budget, vilket främst härrör sig till återbetalning dagvattenavgifter 11 miljoner kronor. Resultatförsämringen innebär att hela skulden till VA-kollektivet används och fordran på kollektivet blir 11,4 miljoner kronor vilket belastar det egna kapitalet.

Förutom återbetalning dagvattenavgifter beräknas huvudintäkterna inte komma upp till budgeterade nivåer och aktiverat arbete är lägre främst på grund av förändringar i gruppen Projekt



och Utredning i och med tillkomsten av ett utredningsteam. Anslutningsintäkterna prognostiseras att bli högre än budget och därmed påverka anläggningsintäkterna positivt med 1,8 miljoner.

Personalkostnaderna har trots vakanser ökat 0,4 miljoner kronor, främst i och med ökade pensionskostnader. Lönejusteringar enligt avtal är inkluderat.

Utifrån förbrukningen hittills i år beräknas kostnaderna för inköpt vatten, inköpt avloppsrening och inköpt el minska med drygt 2 miljoner kronor. Inhyrd personal ersätter vakanser vilket ökar kostnaderna.

6.2 Investeringsutfall

INVESTERINGAR (MSEK)	ACK UTFALL 2023	ACK BUDGET 2023	AVV ACK UTFALL - BUDGET 2023	PROGNOS HELÅR 2023	BUDGET HELÅR 2023	AVV PROGNOS - BUDGET 2023	Utfall 2022
Avfall	0,8	1,0	-0,2	3,0	3,0	0,0	2,4
Övrigt	1,5	8,0	-6,5	24,0	24,0	0,0	3,8
Nyläggning VA	1,0	5,3	-4,3	9,0	16,0	-7,0	3,0
Reinvestering VA-ledningsnät	27,9	32,3	-4,4	73,0	97,0	-24,0	96,4
Reinvestering VA-anläggningar	8,8	7,3	1,4	21,0	22,0	-1,0	31,0
Stadsbyggnad	22,5	66,3	-43,8	238,9	199,0	39,9	136,4
Anläggningsavgifter	-37,6	-27,0	-10,6	-135,0	-81,0	-54,0	-92,3
SUMMA	24,9	93,3	-68,4	233,9	280,0	-46,1	180,7

Projektkommentarer för utvalda projekt

- **Skogsöledningen.** Projekteringen är i slutfasen och granskningshandlingar kommer att tas fram under början av maj. Viss utredning kvarstår gällande dimensionering av tryckledningarna och hur dimensioneringsförutsättningar har tagits fram. Tidplanen kan förskjutas något och utskick ska ske under senare delen av hösten.
- **SPU Trollebo.** Detaljprojektering av den nya stationen i Trollebo pågår och geoteknik har genomförts under april. Även miljöprovtagning har genomförts där det visar sig vara förorenade massor.
- **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 NVOA.

Avvikelse prognos relativt årsbudget, +7,9 miljoner kronor

Anledningen till att prognos 1 ligger under årets budget handlar om att tidplanen för Skogsöledningen har blivit förskjuten på grund av omprojektering av Moranverket samt omtag i upphandlingen. Även tidplanen för ny HVL Saltsjöbaden är förskjuten på grund av omtag i projekteringen.

Bilaga 1 – Kundenservice samtalsstatistik och kundutvärdering

Samtalsvolym för 2023, T1 (jan - april)

	T1 (Jan - April 2023)	Samma period 2022	Ökn/Minsk
Inkomna samtal	5560	4559	22%
Bevarade samtal	5305	4475	-
Ej besvarade samtal	255	84	-

Mål & Utfall – Tillgänglighet

T1	Mål	Utfall	Diff	Kommentar
Telefonkö snitt	Max 60 sekunder	00:37		23 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 översvämnings säkerhet	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 3 – Utvalda nyckeltal från VASS, jämförelsekommuner

Statistikuppgifter hämtade från Svenskt Vattens statistiksystem VASS

		Nacka	Tyresö	Täby	Danderyd	Sollentuna	Solna
	Enhet	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Basfakta							
Anslutningsgrad vattenledningsnätet	%	97	95	100	100	100	100
Antal spillvattenpumpstationer per km ledning	st/km	0,25	0,56	0,11	0,09	0,13	0,26
Total ledningslängd per ansluten person	m/ansluten	10,4	12,9	11,5	18,2	10,0	3,7
Antal LTA eller likvärdiga spillvattenpumpstationer	st	3 173	102	0	3	19	13
VA-anläggningens status och funktion							
Tillskottsvatten ¹	%	36	41	35	66	34	26
Andel vattenprover "tjänliga utan anmärkning" ²	%	91	100	95	89	97	100
Sålt vatten/levererat vatten	%	87	70	72	65	86	89
Läckor på huvudvattenledning	st/km ledning	0,050	0,124	0,074	0,091	0,065	0,100
Stopp på spillvattenförande huvudledning	st/km ledning	0,058	0,076	0,055	0,127	0,079	0,076
Förnysetakt vattenledningar	%	0,84	0,02	0,40	0,17	0,19	0,16
Förnysetakt spillvattenförande ledningar	%	0,47	0,26	1,15	0,07	0,27	0,00
Ekonomi							
Total kostnad per ansluten	kr/ansluten	2 244	2 646	1 429	2 236	1 579	1 308
Andel kapitalkostnader av totala kostnaden	%	15,4	13,9	16,6	9,8	16,6	10,0
Kund							
Dricksvattenförbrukning hushåll	liter/person och dygn	131	149	143	130	143	150
Antal fjärravlästa vattenmätare	st	47	100	0	7149	7653	0
Total årskostnad för villa ³	kr/år	8 027	8 644	4 730	7 839	5 613	3 247
Total årskostnad för flerfamiljshus ⁴	kr/år	83 534	83 904	49 964	42 199	55 680	24 667
Förbrukningsavgift för vatten och avlopp	kr/m ³	34,42	27,17	24,25	17,53	13,47	9,23

¹ Beräknas utifrån svar i VASS enligt formeln: $(Vb202 - Vb204) / Vb202$

² Beräknas utifrån svar i VASS enligt formeln: $(1 - ((Ks201 + Ks202 + Ks207 + Ks208) / (Ks200))) * 100$

³ Typhus A är en statistisk villa som nyttjar samtliga vattentjänster, förbrukar 150 m³/år och har en tomtyta på 800 m².

⁴ Typhus B är ett statistiskt flerbostadshus med 15 lägenheter som nyttjar samtliga vattentjänster, förbrukar 2 000 m³/r och har en tomtyta på 800 m².

Bolagets kommentar

- Vattenförluster
 - Tillsammans med Sollentuna och Solna hade Nacka en låg andel vattenförluster, 13 procent. Genomsnittet i Sverige låg på 24 procent, en nivå som Nacka befann sig på för tre-fyra år sedan. Minskningen var resultatet av ett uthålligt arbete med daglig analys av vattenbalansen och läcksökning i fält. (Vattenförluster = 1 – sålt vatten/levererat vatten).
- Läckor vid huvudvattenledning
 - Nacka hade lägst antal vattenläckor per kilometer ledning. En förklaring till Nackas låga nivå kan vara den höga förnysetakten på vattenledningarna. Nacka har under flera decennier arbetat systematiskt med att relina vattenledningarna.
- Förnysetakt
 - Nacka hade högre förnysetakt, 0,84 procent, av vattenledningar än jämförelsekommunerna och näst högsta förnysetakt av spillvattenledningar. Detta indikerar att Nacka har ett väl fungerande och systematiskt förnyelsearbete som både kräver kunskap om den egna anläggningen och förmåga att genomföra åtgärderna.
- Vattenkvalitet
 - Andelen godkända vattenprover 2021 var 91 procent jämfört med 95 procent 2020. Avvikelserna beror främst på kemiska parametrar, bland annat förhöjda halter av järn. Det har inte gått att koppla dessa avvikelser till några specifika händelser och de har inte heller orsakat några särskilda åtgärder.

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 rötas 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.