



Verksamhetsberättelse 2018

Nacka vatten och avfall AB

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Sammanfattning	3
3	Verksamhetsuppföljning	4
3.1	Övergripande	4
3.2	VA-kollektivet	7
3.3	Avfallskollektivet	9
4	Måluppföljning 2018.....	10
4.1	Nacka vatten och avfalls verksamhet utvecklas av intryck från omvärlden	11
4.2	Nacka vatten och avfall är en attraktiv arbetsgivare	12
4.3	Nacka vatten och avfall är en uppskattad VA- och avfallsleverantör	13
4.4	Medborgare och kunder har förtroende för våra VA- och avfallstjänster.....	14
4.5	Hållbara anläggningar minskar miljöbelastning	15
4.6	Nacka vatten och avfall har en långsiktigt hållbar VA- och avfallsförsörjning	17
4.7	Verksamheten har en ekonomi i balans.....	18
5	Ekonomiskt resultat.....	19
5.1	Övergripande ekonomiskt resultat	19
5.2	VA-kollektivet	20
5.3	Avfallskollektivet	21
6	Personal	22
7	Investeringar	24
7.1	Stadsbyggnadsprojekt	24
7.2	Investeringar VA	24
7.3	Investeringar avfall.....	26
7.4	Beskrivning av de tre största reinvesteringarna	26
Bilagor	27	
	Nyckeltal Nacka	27
	Nyckeltal jämförelsekommuner	29



1 Inledning

Nacka vatten och avfall AB ansvarar för rent vatten, omhändertagande av spillvatten och dagvatten samt avfall. Tjänsterna levereras till abonnenter inom VA-kollektivet enligt Lagen om allmänna vattentjänster och till abonnenter inom avfallskollektivet enligt miljöbalken. För båda kollektiverna finns kompletterande kommunala föreskrifter och taxor. För att leverera tjänsterna behövs drift- och underhållsåtgärder, re- och nyinvesteringar och kravställande på nyanläggningar som idag för VA-kollektivet till största delen kommer till genom exploateringsverksamheten, som kommunstyrelsen i Nacka kommun ansvarar för. Nacka vatten och avfall AB samverkar i kommunens övergripande och detaljerade planläggningsarbete inom exploateringsverksamheten.

2 Sammanfattning

Överlag bedöms verksamhetsresultatet som gott. För 4 av 7 mål görs bedömningen att målet uppfyllts.

Anledningen till att målet "Medborgare och kunder har förtroende för våra VA- och avfallstjänster" inte kan anses vara helt uppfyllt är att ca 94 % av den ordinarie provtagningen varit godkänd (att jämföra med målet att 99 % av antalet tagna vattenprover ska vara utan anmärkning).

Anledningen till att målpåfyllnaden inom "Hållbara anläggningar minskar miljöbelastning" inte är helt acceptabel beror framförallt på att projekt inte har kommit igång i den utsträckning som var tänkt.

Inte heller målpåfyllnaden inom "Verksamheten har en ekonomi i balans" kan anses vara tillfredsställande då budgetavvikelsen är alltför stor.

Det ekonomiska resultatet för Nacka vatten och avfall 2018 uppgår totalt till -7,7 miljoner kronor vilket är ca 11 miljoner kronor bättre än budgeterat. Såväl intäkter som kostnader understiger budget.

Liksom föregående år ökar skulden till VA-kollektivet, under 2018 med ca 1,4 miljon kronor (att jämföra med drygt 19 miljoner kronor föregående år). Årets resultat föreslås, liksom föregående år, att fonderas till Huvudvattenledning i Björknäs.

Avfallskollektivet visar å andra sidan ett underuttag på ca 9,6 miljoner kronor, att jämföra med budgeterat underuttag på 5 miljoner kronor. Detta har resulterat i att kommunfullmäktige beviljat ett villkorat aktieägartillskott på 10 miljoner kronor som ska betalas tillbaka på tre år. För att resultatet i kollektivet ska komma i balans höjs avfallstaxan från och med 2019.

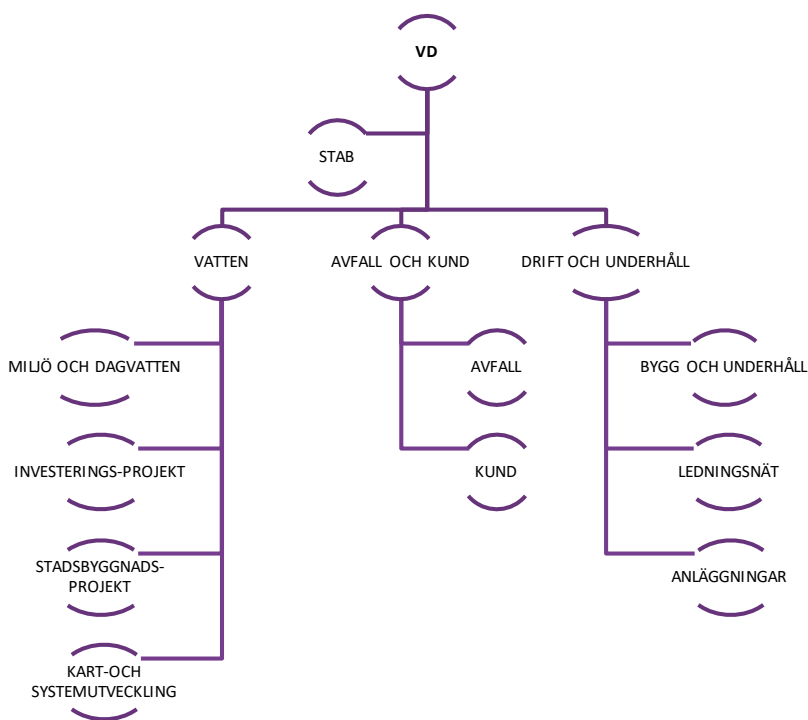
3 Verksamhetsuppföljning

3.1 Övergripande

Året har präglats av att verksamheten fortsätter att utvecklas. Det råder en hög energinivå inom bolaget och en vilja att förbättra.

Arbetet med att formalisera ansvaret mellan Nacka kommun och NVOA har fortsatt under året för att få en tydligare och mer rättvisande fördelning av kostnaderna mellan skatte- och taxekollektivet. Olika tjänster som tidigare varit overheadfinansierade i Nacka kommun har under 2018 fakturerats medan vissa tjänster har lösts internt inom NVOA istället. Bl a har arbetet med att bygga upp en egen inköpsorganisation startat och en inköpspolicy införts. Ambitionen är även att implementera avtalsuppföljning på alla nya större strategiska samt vissa av de löpande avtalen för att dels få en bättre relation till leverantörerna och dels säkerställa att leveranser sker enligt avtal.

Under 2018 har arbetet med att utreda förutsättningarna för att ta över huvudmannskapet för utbyggnaden av anläggningarna från exploateringsverksamheten i Nacka påbörjats. Kommunfullmäktige i Nacka kommun kommer i början av 2019 fatta beslut om ett ändrat ägardirektiv som innebär förändring av ansvaret från och med 2020. I samband med detta har ett arbete med processer och organisation påbörjats för att möjliggöra en effektiv organisation när övertagandet sker.



Figur 1: Nacka vatten och avfall AB:s nuvarande organisation

I början av sommaren flyttades kontorsdelen från Nacka stadshus till tillfälliga lokaler i Nacka Forum. Lokalförändringsprogrammet, Vår mötesplats, har fortsatt under 2018 och mynnat ut i att ett avtal har tecknats om att flytta in i nya lokaler i Finntorp. Arbetet med att anpassa lokalerna för att kunna samla all personal, modernisera arbetssätten, öka det interna samarbetet och förbättra kundbemötandet fortlöper. Arbetet kommer att intensifieras för att vara färdigt till flytten den 1 september 2019.



**NACKA
VATTEN
AVFALL**

Under året har internkontrollsystemet COSO Implementerats. Vidare sker ett kontinuerligt arbete med att utveckla verksamhetsuppföljningen samt förbättra struktur och rutiner inom ekonomiområdet. Arbetet kommer fortsätta under 2019.

Under året har tekniska handböcker för såväl VA- som avfallsverksamheterna tagits fram. Dessa tydliggör den tekniska standard som bolaget kräver.

Kund

Kundservice har förenklat och effektiviserat en rad processer, bl a har nya arbetssätt för att stämma av kundreskontran tagits fram. VA-handläggarfunktionen har genom samverkan med stadsbyggnadsgruppen kunnat fakturerat anläggningsavgifter av nybyggnadsområden på ett betydligt mer strukturerat sätt än tidigare.

Under året har stora insatser genomförts för att effektivisera kundkontakterna och minska kötiderna. En rad förbättringar har realiserats, bl a har ett flertal rutiner för att säkerställa kvaliteten och bättre organisera gruppens arbete genomförts.

Vid driftstörningar har målet varit att agera proaktivt och tidigt få ut relevant information till berörda samt hålla informationen uppdaterad och aktuell.

Den externa hemsidan har vidareutvecklats, primärt med fokus på kundservice och utveckling av e-tjänster och en elektronisk brevlåda (som ytterligare ger digital möjlighet för kunderna att betala sina fakturor) har lanserats. Mynewsdesk (press- och nyhetsrum) har implementerats och vidareutvecklats och ett antal kampanjer och kommunikationsaktiviteter har genomförts, bl a för matavfall, fett i avloppet samt sparsamhet med dricksvattnet.

IT och digitalisering

En IT- och digitaliseringsstrategi som ska gälla för bolaget har tagits fram och beslutats.

Den 25 maj 2018 trädde nya Dataskyddsförordningen (GDPR) i kraft i Sverige och i augusti 2018 började nya Informationssäkerhetslagen att gälla. NVOA måste givetvis se till att följa de nya lagarna och förordningarna vilket utifrån GDPR bl a innebar arbete med att utse ett dataskyddsombud för bolaget, kartlägga hur personuppgifter behandlas, säkerställa att det finns personuppgiftsbiträdesavtal med våra leverantörer (som behandlar personuppgifter för bolagets räkning), ta fram e-tjänst och rutin för att hantera begäran om registerutdrag och rapportering av personuppgiftsincident, ta fram en informationssäkerhetspolicy och en integritetspolicy, ta fram rutin för säker e-posthantering, informera kunder och medarbetare samt utbilda samtliga inom bolaget. Under hösten 2018 påbörjade bolagets dataskyddsombud en granskning av hur bolaget efterlever Dataskyddsförordningen.

I och med digitaliseringens frammarsch ökar behovet att säkra upp och skydda den information NVOA äger eller förvaltar. Den nya Informationssäkerhetslagen i kraft i augusti 2018, detta är en svensk lag som reglerar att NIS-direktivet följs. I och med att NVOA tillhandahåller vattentjänster innefattas NVOA av NIS och under hösten har en undersökning gjorts för vad det innebär för bolaget.

NVOA har genomfört en risk- och sårbarhetsanalys på de mest kritiska verksamhetssystemen och en handlingsplan har tagits fram för att åtgärda eventuella svagheter. Befintligt informationshanteringssystem skall kvalitetssäkras och ett mer kvalificerat informationssäkerhetssystem ska implementeras för att uppfylla NVOA:s behov och legala skyldigheter.



**NACKA
VATTEN
AVFALL**

Aktuella frågor och ärenden

Under 2018 har ett avslagsbeslut fattats angående utlämnande av allmän handling. En entreprenör som deltog i en upphandling begärde kopior av övriga anbudsgivares anbud. Samtliga handlingar lämnades ut, med undantag för den entreprenör som bifogat en sekretessbegäran till sitt anbud och som likaledes tilldelades entreprenaden. Med stöd av OSL 31 kap. 16 § avslogs begäran i den del som omfattade entreprenörens å-prislista och prissatta mängdförteckning.

Ett flertal frågor förknippade med markåtkomst behöver lösas. Tillgång till marken för två vattentorn har säkerställts genom nyttjanderätt (arrende) men det återstår att reglera tillgängligheten till övriga vattentorn som NVOA ansvarar för. Befintligt ledningsnät på såväl kommunal som av annan ägd mark skall, i samband med att detta överförs till bolaget, regleras och då kommer frågor om ledningsrätt, fastighetstillbehör, servitut och arrende att aktualiseras. Ett stort antal ledningar och anläggningar har byggts utan att något avtal med fastighetsägare träffats. Det verkar inte heller som anläggningarna säkrats genom förrättningar, inskrivning i

fastighetsregister etc eller dokumenterats på ett tillgängligt sätt. Sammantaget gäller att rättsverkningarna av ovan och kostnaderna för att NVOA skall erhålla fullständiga rättigheter till befintligt nät ej kan uppskattas i nuläget.

Kundfordringar hanteras inom ramen för gällande rutiner och nytt avtal om inkassotjänster har ingåtts. F n förekommer två tvister som är värda att nämnas. Den ena tvisten avser

anslutningsavgifter. Den andra tvisten handlar om viss avfallshanteringstjänst ingår i det uppdrag som en entreprenör har åtagit sig eller om denne har rätt till ytterligare ersättning, här är det frågan om ett relativt betydande belopp.



Figur 2 Vattentornet i Jarlaberg

Skatteverket har beslutat att inte medge Nacka vatten och avfall avdrag för räntekostnader under 2016 på lån från Nacka kommun, samt att utdela ett skattetillegg. Konsekvensen är att Nacka vatten och avfall fått ytterligare 0,128 miljarder kronor i skatter och avgifter som belastar årets resultat. Skatteverket har i mitten av februari 2019 lämnat ett förslag till beslut, om att inte heller medge Nacka vatten och avfall avdrag för räntekostnaderna för 2017 på lån från Nacka kommun. Skatteverket anser att koncernens lånstruktur sett ut på samma sätt 2017 som 2016 medan Nacka vatten och avfall anser att vissa delar i skatteverkets förslag är felaktiga.



3.2 VA-kollektivet

Enheten ansvarar för reinvesteringar och nyutbyggnad av kommunens ledningsnät, vattenreservoarer och pumpstationer. Vatteningenheten deltar även som sakkunniga i kommunens stadsbyggnadsprojekt.

Vatteningenheten består av fyra grupper:

- **Investeringsprojektgruppen** som ansvarar för att bedriva och projektleda VA-projekt som gäller reinvesteringar och kapacitetshöjande åtgärder befintligt VA-ledningsnät och VA-anläggningar samt långsiktig förnyelseplanering av desamma.
- **Miljö och dagvattengruppen** som ansvarar för egenkontroll av dricksvatten, säkerhetsåtgärder runt våra anläggningar, nödvattenplanering, utredningar av miljöärenden, uppströmsarbete samt dagvattenanläggningarna.
- **Kart- och systemutvecklingsgruppen** som förvaltar och utvecklar bolagets kritiska verksamhetssystem, t ex VA-banken. Gruppen lagrar relationshandlingar, levererar nybyggnadskartor, utför inmätning och utsättning av ledningsnät samt ansvarar för modellering och flödesmätningar.
- **Stadsbyggnadsprojektgruppen** deltar som sakkunniga för VA i kommunens stadsbyggnadsprojekt från tidigt detaljplaneskede till slutbesiktigad anläggning. Gruppen ska arbeta för att framtidens VA-system i Nacka kommun är långsiktigt hållbart ur kvalitets- och ekonomiskt perspektiv.

Under 2018 har ett stort arbete lagts ner för att säkerställa säkerheten kring dricksvattenförsörjningen, både i form av förbättrat fysiskt skalskydd och genom nödvattenplanering. Det har även påbörjats ett arbete med att dels förbättra kvalitén på spillvattnet och dels hitta rutiner för att minska andelen inläckande vatten i spillvattennätet. Detta har bland annat skett genom informationsinsatser till livsmedelsverksamheter.

Viktiga händelser i stadsbyggnadsprojekten 2018:

- Upphandling av samverkansentreprenad för projekten Nya gatan och Orminge C.
- Övertagande av VA-anläggningen i projekten Norra Skuru (sista etappen återstår att ta över), område Y/Z i Lännersta och Ältadalen etapp 1.
- Exploateringen i Älta C påbörjade entreprenaden för flytt av huvudvattenledning.
- Tillstånd meddelades för dagvattenanläggning i Kyrkviken.

Det har även genomförts ett antal reinvesteringsprojekt under 2018. Bland de viktigaste kan nämnas: Totalreovering av Porsmossen pumpstation, utbyte av sjöledningar, reovering av större delen av Hästhagens vattenledningsnät och byte av samtliga ventiler i Henriksdals vattentorn.

Under slutet av 2018 startades ett projekt för att på sikt införa digitala vattenavläsare. Syftet med projektet är främst att snabbare hantera uppkomna läckor, löpande leverera korrekt förbrukningsdata, erbjuda kunderna nya digitala tjänster samt minska administrationen för både kunder och medarbetare.

För att få kontroll över statusen på befintligt ledningsnät har olika åtgärder i form av t ex mätkampanjer och filmning av ledningsnätet genomförts. Detta är en viktig förutsättning för den offensiva exploatering som är planerad i Nacka kommun kommande år.

Drift- och underhållsenheten består av tre grupper som ansvarar för drift av VA-nätet och tillhörande anläggningar. Enheten har även beredskap som tar hand om akuta händelser utanför normala arbetstider.

- **Ledningsnät** ansvarar för VA-ledningsnätet, läcksökning samt vattenmätarhanteringen. I ansvaret ingår även hantering av bygg- och sommarvatten.
- **Anläggningar** ansvarar för drift och underhåll på samtliga VA-anläggningar utefter ledningsnätet. Anläggningarna är fördelade på renvatten (8 tryckstegringsstationer och 6 vattenreservoarer), spillvatten (61 pumpstationer), dagvatten (2 pumpstationer i form av små brunnar), tunnlar och ca 3 000 LTA-stationer. Kontinuerliga besök sker i anläggningarna enligt framtagna underhållsplaner. Såväl byten, reparationer som installationer av LTA-pumpar sker i egen regi.
- **Bygg och underhåll** arbetar med större reinvesteringsprojekt med inhyrda entreprenörer för transport och grävmaskiner. Delar av gruppen arbetar med mindre servicearbeten som att laga vattenläckor, styckebyggda services och förekommande underhåll på nätet. Även här samarbetar vi med entreprenörer för transporter och grävmaskiner.

Under första kvartalet 2018 tog anläggningsgruppen över mindre projekt som normalt skulle behöva en projektledare. Genom stort engagemang hos driftteknikerna och handläggaren har detta fungerat mycket bra. Gruppen har även börjat montera nya pumpar själva.

Samtal har inletts med Värmdö kommun om att ta över reparationer av deras LTA-pumpar. Under året har det beslutats att detta skall ske och test av rutiner och avtal kommer att tas fram 2019. Även andra kommuner och VA-bolag har visat intresse att köpa LTA-verkstadstjänster från NVOA.

Under årets sista period har anläggningsgruppen tagit fram en ny LTA-folder, vilket kommer att ge våra kunder en ökad kunskap om vilket ansvar som ligger hos dom.

Upphandling av Transporttjänster överklagades till Förvaltningsrätten och efter en längre handläggningstid blev utfallet av domen att den upphandlade leverantören vann rättsprocessen och har tagit över.

Elektroniska körjournaler har installerats i alla arbetsfordon för att minska risken för eftertaxering om skatteverket skulle genomföra en kontroll.

Vattenmätarbyten har genomförts enligt plan och vi har investerat i nya ståndrör för byggvatten då vi sett ett ökat behov av byggvatten.

VA-lagret har tagits över av extern leverantör, vid slutet av 2018 är lösningen nästan helt implementerad.

Nytt avtal för grus och kross tecknades under året.



Figur 3 Pumpanläggning Nacka Strand



3.3 Avfallskollektivet

Under 2018 utfördes ett omfattande arbete för att från 2019 justera avfallstaxan för att täcka det underskott som uppkommit på grund av ökade kostnader för bättre service. Utöver rena prisjusteringar avvecklas en del tjänster och bolaget kommer från 2019 att börja ta betalt för matavfallsinsamlingen.

För insamling av grovavfall har en ny kretsloppscentral i Älta färdigstälts under året och denna invigdes i april. Älta är ett bra komplement till de två befintliga kretsloppscentralerna i Boo och Östervik och möjliggör en mer jämn service i hela kommunen. En ny entreprenad för transporter och bemanning av kretsloppscentralerna har startats upp från 1 juni med gott resultat. Dessutom erbjuds ett koncept i form av en mobil kretsloppscentral.

Möjlighet till återbruk har utvecklats, bland annat finns möjlighet till textilinsamling på de flesta återvinningsstationerna i kommunen och mängderna ökar stadigt. På Nacka företagarräff fick sju verksamheter utmärkelsen "Miljönär". Miljönärvänlig är en märkning som har tagits fram av branchorganisationen Avfall Sverige för att gynna en hållbar konsumtion och tilldelas verksamheter som arbetar med att återanvända, reparera, hyra och låna.

Bolaget har på kommunens uppdrag svarat på nationella remisser om fastighetsnära insamling och nationella avfallsplanen.

Regeringens nya förordning om fastighetsnära insamling av förpackningar och tidningar innebär att förpacknings- och tidningsindustrin har det ekonomiska ansvaret. Detta ingick inte som ett krav i den nya avfallsupphandlingen eftersom avfallstaxan inte ska finansiera detta. Den praktiska lösningen förutsätter dessutom att det finns en omlastningsstation vilket fortfarande är fallet.

Gällande insamling av rest- och matavfall har bolagets styrelse fattat beslut om att bolaget kan vara huvudman för stationära sopsugsanläggningar. Vidare pågår upphandling av insamling av rest- och matavfall. Dessutom har en plockanalys genomförts för att analysera rest- och matavfallet som slängs.



4 Måluppföljning 2018

Nacka kommun har fyra övergripande mål.

- Bästa utveckling för alla
- Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka
- Stark och balanserad tillväxt
- Maximalt värde för skattepengarna

I ägardirektiven för Nacka vatten och avfall står att bolaget ska förhålla sig till dessa övergripande mål.

NVOA:s mål och strategier syftar till att uppfylla uppdraget och utvecklas inom prioriterade områden. Målen beskriver ett önskat resultat och förstärker visionen.

Följande styrelsemål beslutades för 2018:


1. Nacka vatten och avfalls verksamhet utvecklas av intryck från omvärlden
2. Nacka vatten och avfall är en attraktiv arbetsgivare
3. Nacka vatten och avfall är en uppskattad VA- och avfallsleverantör
4. Medborgare och kunder har förtroende för våra VA- och avfallstjänster
5. Hållbara anläggningar minskar miljöbelastning
6. Nacka vatten och avfall har en långsiktigt hållbar VA- och avfallsförsörjning
7. Verksamheten har en ekonomi i balans

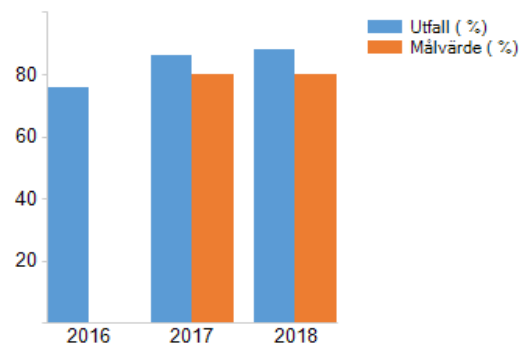
För 2018 är formulerades styrelsemålen som ett tillstånd med en kort beskrivande text. Samtliga mål kompletteras dessutom med indikatorer, med syfte att tydliggöra ambitionsnivån och inriktningen för ett mål.

Nedan redovisas måluppfyllelsen för 2018 års beslutade styrelsemål inklusive kommentarer samt utfallet för respektive tillhörande indikator(er), totalt 13 stycken.

4.1 Nacka vatten och avfalls verksamhet utvecklas av intryck från omvärlden

Med det menar vi: Våra kunder och medborgarnas synpunkter beaktas. Vår verksamhet präglas av ett proaktivt synsätt. Vi utvecklas med intryck från kunder, samhällsutveckling och branschen samt att vi följer forskning och utveckling.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
 Nöjd kundindex, förtroende	88 %	80 %
Kommentar		
Mätning har skett under hösten 2018 för både vatten och avfall. Vi ser en ökande trend vilket beror på tydligare uppföljning av underentreprenader samt ett nytt arbetssätt för bolagets kundservicefunktion.		



Utveckling Nöjd kundindex, förtroende

Kommentar

Mätvärdet har ökat ytterligare, jämfört med 2016 (76 %) och 2017 (86 %) och ligger nu på 88 %.

Genom att följa upp underentreprenader minskar risken att kunderna drabbas.

Kundservice har förfinat den existerande processen kring anslutningar, där man på ett tydligare sätt involverar kunden. Samverkan mellan stadsbyggnad och kund utvecklas kontinuerligt i syfte att förbättra och förtydliga processer och kunna ge information till kunderna.

Uppdatering av FAQ (Frequently Asked Questions) har gjorts på webben.

SMS-avisering är i drift och välkomstbrev till nyinflyttade kunder skickas ut.

En rutin för att få in fler brev i EDP Future har införts och ett arbete för att uppdatera kundfakturan för att göra den mer tydlig pågår.

Avfallsgruppen deltar i Avfall Sveriges arbetsgrupp för förebyggande arbete. Dessutom leder avfallsgruppen en regional samverkansgrupp för avfall i stadsbyggnad. Avfallschefen är ordförande i styrgruppen för den regionala matavfallskampanjen och NVOA leder även matavfallsstatistikgruppen under den regionala matavfallskampanjen.

Ett antal av tjänsterna som säljs mellan NVOA och Nacka Kommun är formaliserade. Dialog angående gränsdragningar och arbetssätt mellan parterna sker kontinuerligt.

4.2 Nacka vatten och avfall är en attraktiv arbetsgivare

Med det menar vi: Stolta medarbetare är delaktiga och bidrar till bolagets framgångar. Kompetensutveckling och tydliga befogenheter ger medarbetarna trygghet i sina roller. Ett starkt varumärke är grunden för framtida behov av kompetens och god kännedom om Nacka vatten och avfall.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
● Nöjd medarbetarindex	91 %	80 %
Kommentar		
För medarbetarindex 2018 följs två frågor upp från 2017 års medarbetarundersökning.		
<ul style="list-style-type: none"> • Jag trivs på Nacka vatten och avfall 96 % (utfall 2017: 93 %) • Jag skulle gärna rekommendera en vän att ta anställning på Nacka vatten och avfall 88% (utfall 2017: 77 %) 		
Från och med 2019 kommer vi att följa Nöjd medarbetarindex via MMI (Motiverad medarbetarindex). Utfall för 2018 var 68 (genomsnittet är 65), mål för 2019 behöver definieras.		
● Attraktiv arbetsgivarindex (AVI)	130	125
Kommentar		
Attraktiv arbetsgivarindex beskriver arbetsvillkoren i organisationen och grundar sig på nio nyckeltal. 2018 års värde blev 130, vilket är en ökning med sju enheter från föregående år. Värt att lyfta är att korttidsjukfrånvaron har minskat med 1,2 procentenheter sedan förra året. Däremot har långtidssjukfrånvaron ökat med 1,9 procentenheter. 17 personer har slutat, av dessa var tre pensionsavgångar. Andelen kvinnliga chefer ligger på 20 % medan andelen kvinnor av tillsvidareanställda är 36 %. Tid för kompetensutveckling är 4,8 %, vilket motsvarar cirka tio dagar per år och anställd. Medianlönen har ökat med 2,7 % sedan föregående år.		

Kommentar

Nöjd medarbetarindex överträffar det övergripande målet med råge, 91% jämfört med uppsatt mål på 80%. Attraktiv arbetsgivarindex (AVI) ökar från 123 till 130 och därmed är även detta målvärde uppfyllt.

En HR-strategi är framtagen och beslutad i ledningsgruppen. Under hösten 2018 har befattningsbeskrivningar tagits fram för samtliga tjänster. I samband med att medarbetarsamtalen genomförs har befattningsbeskrivningarna stämts av med medarbetaren och en individuell ansvars- och befogenhetsbeskrivning upprättats.

En kartläggning av bolagets policy och rutiner för det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) har gjorts under slutet av året. NVOA:s arbetsmiljöorganisation finns tydligt beskriven och ett projekt har bedrivits under året för att skapa ett gemensamt digitalt stöd för att genomföra och följa upp alla SAM-aktiviteter i bolaget.

Arbetet med att lyfta arbetsmiljön har även bedrivits genom att ämnet är en stående punkt på arbetsplatsträffar och genom att alla olyckor, tillbud och riskobservationer ska rapporteras och följas upp. Gasvarnare är införskaffade och skyddsronder har genomförts för att ta fram aktiviteter för att minska risken för olyckor. Vidare strävar man efter att minska ensamarbetet till ett minimum.

Kundservice har tagit fram en introduktionsplan med ett detaljerat program och checklista.

4.3 Nacka vatten och avfall är en uppskattad VA- och avfallsleverantör

Med det menar vi: Kunderna uppskattar vår öppenhet och proaktivitet i information och kommunikation. Vi har högt kundfokus.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
● Nöjd kundindex, VA	88 %	80 %
Kommentar		
Arbetsätt inom kundservice har förbättrats varför vi ser en förbättring av indexvärdet.		

Kommentar

Ett ändrat arbetsätt inom kundservice har bl a inneburit större effektivitet och minskade kötider. En tydligare uppdelning mellan kundservice och VA-handläggare anses också ha bidragit till utvecklingen.

Att uppfattas positivt av kunderna handlar även om hur väl NVOA lyckas förmedla kunskap och angående tjänsterna och vara tydlig angående vad som kan förväntas samt vad som planeras. Därför är kommunikation viktig, såväl till kunder som partners och medarbetare. Strävan är att all kommunikation, såväl från som inom bolaget, ska ske samordnat, effektivt och proaktivt. Under året har en hel del arbete lagts på kommunikationsplanering och rådgivning i prioriterade utvecklingsprojekt för att öka kunskapen, förståelsen och engagemanget.

Förändringar med avsikt att minska kötiderna i första linjen hos kommunens kontaktcenter har genomförts, men tyvärr har detta lett till flera omkopplingar samt längre handläggningstider och lägre lösningsgrad. Kundundersökningen bekräftar att kunderna upplever bemötandet som sämre än föregående år vilket är ett negativt och överraskande resultat då stora ansträngningar gjorts för att förbättra kundupplevelsen i andra linjen. Antagandet är därför att första linjens arbete måste struktureras upp under 2019 för att förbättra kundupplevelsen.

En mall för att presentera pågående och planerade VA-projekt har implementerats på webben. Under 2018 lades bl a 14 nyheter upp på webben för att informera om pågående reinvesteringsprojekt.

En väsentlig förbättring i strukturen på ärendehantering och ärendegången från Nacka kommuns kundcenter till Miljö och dagvattengruppen har skett.

Drift- och underhållsenheten har startmöten med berörda fastighetsägare innan arbeten påbörjas i deras närhet. Då presenterar NVOA omfattningen och anledningen till arbetet. Det har även genomförts en kundträff med allmän information kring hantering, installation och underhåll av LTA-pumpar och enskilda konsultationer med fastighetsägare sker löpande.

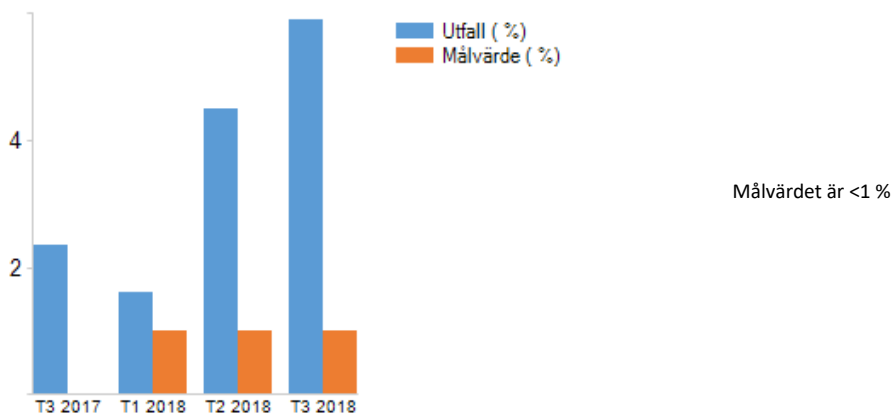
Under sommaren har en utbildningsinsats om dagvatten genomförts tillsammans med en förskola, vilket uppskattades. Arbetet med skolinformation pågår under hela året och arbetet med den kreativa studion initierats under våren.

Ett antal fettrattar för matfettinsamling med tillhörande informationsmaterial om att fett kan orsaka stopp och störningar i nätet om det spolats ner, har delats ut till kunder. Även information och dialog med Nacka Kommun är viktig. Stadsbyggnadsprojektgruppen har besökt flertalet av kommunens enheter som jobbar med stadsbyggnads-processen, för att presentera medarbetarna samt tydliggöra NVOA:s roll i stadsbyggnadsprojekten.

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

Med det menar vi: Säkra leveranser av god kvalitet ger medborgare och kunder en trygg VA- och avfallsförsörjning.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
● Nöjd kundindex	88 %	80 %
Kommentar Mätning har skett under hösten 2018 för både vatten och avfall. Vi ser en svagt ökande trend och det beror på tydligare uppföljning av underentreprenader samt att nytt arbetssätt för bolagets kundservicefunktion		
◆ Hälsosamt säkert vatten	5,9 %	1,0 %
Kommentar Under sep-dec har 68 st ordinarie dricksvattenprover tagits. Av dessa har 4 st bedömts tjänliga med anmärkning. Anmärkningarna har rört turbiditet och järn, koliforma bakterier samt två fall av odlingsbara mikroorganismer. Andelen prov med anmärkning utgör 5,9 %. Under hela 2018 har drygt 95 % av den ordinarie provtagningen varit godkänd.		



Utveckling Hälsosamt säkert vatten

Kommentar

Nöjd kundindex steg under 2018 men indexvärdet för hälsosamt säkert vatten uppfyller inte uppsatt mål.

Hälsosamt säkert vatten mäts löpande under året. Värdet som presenteras under 2018 för verksamhetsåret 2017, från VASS, visar att 2,36% av vattenproven har haft kommentaren tjänligt med anmärkning. Under 2018 har 68 ordinarie prover tagits. Av dessa har fyra st bedömts tjänliga med anmärkning. Anmärkningarna har rört turbiditet och järn, koliforma bakterier samt två fall av odlingsbara mikroorganismer.

Ett led i att undvika otjänligt vatten är att byta vattenmätare enligt en upplagd plan samt löpande följa upp analysresultat av vattenprover och på så sätt få en överblick av ledningsnätets kondition och brister.

Arbete med att ta fram en nödvattenplan har påbörjats av Miljö och dagvattengruppen och kommer tillsammans med Nacka kommun att fortsätta under 2019. Kommunens säkerhetschef är delaktig i arbetet.

Utredningen av Sandasjön som reservvattentäkt har genomförts, men utan entydiga resultat och kommer därför att redovisas först 2019 tillsammans med en plan om fortsatta utredningsbehov.

Arbetet med uppströmsfrågor har under året främst fokuserat på att ta fram rutiner och processer för fett och tillskottsvatten, samt att påbörja utskick av information till livsmedelsverksamheter angående vad som gäller för fettavskiljare.

Dörrar och lås är bytta på prioriterade anläggningar och en larmoperatör är upphandlad.

Arrendeavtalen för fastigheterna runt Jarlbergs och Ektorps vattentorn är klara. Staket är uppsatt på Ektorps vattentorn, medan staketet kring Jarlbergs vattentorn har försenats m a a att konstgestaltning ska beslutas.

Personalen utbildas kontinuerligt i verksamhetssystemen, vilket leder till bättre övervakning och kontroll över anläggningarna. Uppdatering och korrigerande av felaktigheter i VA-banken sker fortlöpande.

4.5 Hållbara anläggningar minskar miljöbelastning ◆

Med det menar vi: Minskad miljöbelastning och god hushållning av resurser ger en trygg VA- och avfallsförsörjning, och bra livsmiljö.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
● Hälsomässigt säkert vatten	0 %	1 %
Kommentar Under året har 34 läckor lagats; 7 servisläckor, 26 huvudvattenläckor och 1 tryckavloppsläcka.		
Indikatorer	Utfall	Målvärde
◆ Index - bräddning	15 276 m ³	<5 000 m ³
Kommentar Tre bräddningar har skett under året, de redovisas nedan		

Kommentar

Drift- och underhållsenheten arbetar systematisk med läcksökning. Man har infört zoner för att underlätta och effektivisera arbetet. Under året har 34 läckor lagats. Läckorna uppstår dels på grund av sättningar i mark men kan även vara åldersrelaterade. En läcka beror på yttre påverkan, genomborring vid geoteknisk undersökning i Fisksätra.

Åtgärdsplaner har tagits fram för Järlasjön och Ältasjön. En plan för 2019 är färdigställd gällande det fortsatta åtgärdsarbetet. Arbetet med att ta fram en ansvarsfördelning för dagvattenanläggningar mellan NVOA och Nacka kommun pågår. En dagvattenportal har skapats för att samla all information om dagvatten på ett ställe på kommunens hemsida. En rutin för hantering av dagvattenfrågan i bygglovsprocessen är framtagen och implementerad

Antal bräddningar som skett under 2018 uppgår till tre stycken. En anledning till detta är att sommaren varit extremt torr. Den beräknade volymen av bräddat vatten uppgår till 15 276 m³. Föregående år bräddades 140 270 m³ vilket berodde på ett ovanligt nederbördsrikt år samt problem med ombyggnationen i Porsmossens pumpstation. Ett större arbete för att minska nödbräddningar pågår. Vi kommer att ta fram rutiner och utbildning för att på ett bra sätt genomföra grundorsaksanalyser.

Pumpstation	Recipient	Datum	Bräddningens längd	Total bräddad volym m3	Orsak
Ravinvägen	Erstaviken	1 feb	12,5 h	36	Snösmältning
Rörsundsviksvägen 2	Höggarnsfjärden	6 feb	8,5 h	240	Elfel
Porsmossen	Höggarnsfjärden	6-7 maj	33 h	15 000	Strömlöst i stationen samt tekniskt fel med UC

I juni 2018 bytte NVOA namn på återvinningscentralerna till kretsloppscentraler. Insamlingen av farligt avfall fortgår enligt plan. Arbetet i projektet att öka mängden insamlat farligt avfall ligger efter utsatt tidplan. Öppnandet i maj av Älta KLC kommer att bidra till en ökad insamling av avfall till biologisk behandling och materialåtervinning. Pilot för mini-KLC ligger i vänteläge utifrån det ekonomiska förutsättningarna inom Avfallskollektivet. Namnbyte från Återvinningscentral till Kretsloppscentral har genomförts under sommaren på de två återstående anläggningarna i Östervik och Boo.



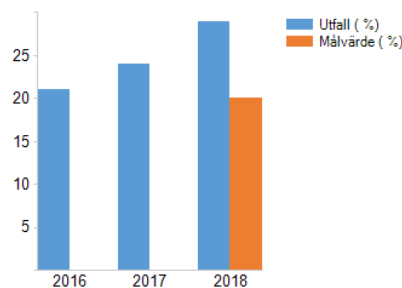
Figur 4 Återbruksstation på kretsloppscentral

Arbetet med miljödiplomering har påbörjats senare än beräknat och beräknas vara färdigt under 2019. NVOA har säkerställt att skräpplockardagarna har haft det största deltagandet någonsin. Arbetet med att införa hållbarhetskrav vid inköp och upphandlingar införs i möjligaste mån successivt. Vid utformningen av nya kontorslokaler tas stor hänsyn till miljöaspekten vid design, materialval etc.

4.6 Nacka vatten och avfall har en långsiktig hållbar VA- och avfallsförsörjning

Med det menar vi: NVOA tillgodoser dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov. En långsiktig hållbar försörjning styrs av vad som är tekniskt möjligt, ekonomiskt rimligt och ekologiskt motiverat.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
● Förnyelseplan ledningsnät	86 %	90 %
<p>Kommentar</p> <p>Förnyelse av ledningsnätet 2018 (planerad förnyelsetakt inom parentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vatten: 1,1% (1,1 %) • Spillvatten: 0,5% (0,8 %) • Dagvatten: 0,3% (0,3 %) 		
● Index Biologisk behandling	29 %	20 %
<p>Kommentar</p> <p>Utfallet för 2018 blev 29 %, att jämföra med föregående års resultat på 24 %. Denna fråga drivs kontinuerligt genom kampanjer, platsbesök och direkt riktad kommunikation. Under 2019 kan insamlade matavfallsmängder komma att minska då större livsmedelskedjor ev kommer att skicka sitt förpackade matavfall till annan mottagare.</p>		



Utveckling Index Biologisk behandling

Kommentar

Den planerade förnyelsetakten som sattes upp inför 2018 nås förutom för spillvattnet vilket beror på resursbrist.

Indikatorerna för biologisk behandling har ökat från 24 % till 29 % under 2018. Anledningen är att det systematiska arbetet med att få fler hushåll att sortera sitt matavfall har fått genomslag. Detta syns också genom abonnemanget för matavfallsinsamling har blivit den vanligaste för enfamiljshus i Nacka.

För att säkerställa att anläggningarna som byggs är långsiktigt hållbara ur kvalitets- och ekonomiskt perspektiv har två tekniska handböcker för NVOA lanserats. Det har även tagits fram en hållbar förnyelseplan för befintligt VA-system enligt en modell från Svenskt vatten. En renoveringsplan gällande renovering av pumpstationer på ett till tre, tre till fem och fem till tio års sikt har tagits fram. Ett arbete med att ta fram en

liknande prioriteringslista för vattentornen och tryckstegringsstationerna kommer att utföras under 2019. Det har även tagits fram en riskanalysmall som implementeras i projekten 2019.

Spillvattenmodellen för Boo är klar, vilken kommer att vara ett värdefullt verktyg för att avgöra kommande investeringsbehov. Två resurser arbetar med modellering och flödesmätning och en satsning på kompetensutveckling inom modellering sker för att ha bättre kontroll på anläggningarna vad gäller kapacitetsförutsättningar.

Avfallsgruppen planerar för en ny avfallsplan och kommer involvera kommunen i detta arbete.

4.7 Verksamheten har en ekonomi i balans ◆

Med det menar vi: Bolaget tar ut avgifter som motsvarar VA- och avfallsverksamhetens nödvändiga kostnader. Varje generation bär sina egna kostnader för nyttjande av VA- och avfallstjänsterna.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
◆ Kostnadsutfall, avvikelse jämfört med budget	-10 %	+6 %
Kommentar Kostnaderna för helåret 2018 är 10% lägre än budgeterat. Även intäkterna är 7% lägre än budgeterat.		
◆ Personalkostnadsutfall i förhållande till budget	90 %	100 %
Kommentar Personalkostnaderna understiger budget med 10 %, främst m a a vakanser och svårigheter att rekrytera.		
◆ Driftskostnadsutfall i förhållande till budget	96 %	100 %
Kommentar Driftskostnaderna understiger budget med 4% En hel del kostnader bokfördes tredje tertialet, t ex befarade kundförluster, s k förgävesprojekt samt återställande av mark.		

Kommentar

Såväl intäkter som kostnader underskrider budgeten kraftigt. VA-kollektivet visar ett överskott på ca 1,4 miljon kronor medan avfallskollektivet har ett underskott på närmare 9,6 miljoner kronor. En mer detaljerad analys finns under ekonomiskt resultat.

Under 2018 utfördes ett arbete för att fr o m 2019 justera avfallstaxan för att täcka det underskott som uppkommit. Utöver rena prisjusteringar avvecklas en del tjänster och bolaget kommer fr o m 2019 att börja ta betalt för matavfallsinsamlingen.

Genom förändrat ägardirektivet kommer NVOA ta ett större ansvar och därmed få bättre kontroll över stadsbyggnadsprojekten på sikt. Det föreligger dock ett antal oklarheter angående t ex finansiering under utbyggnadstiden samt vilka delar av gemensamma kostnader som VA-kollektivet ska betala.

Trots att NVOA nu har en betydande skuld till VA-kollektivet görs ingen förändring av taxan 2019. Anledningen till detta är att undvika ryckighet i taxan. Under 2019 kommer en översyn av VA-taxan att göras.

5 Ekonomiskt resultat

5.1 Övergripande ekonomiskt resultat

NVOA totalt	Utfall 2018	Budget 2018	Diff 2018	Prognos T2		Utfall 2017
				2018	Budget 2019	
Huvudintäkter	244 298	254 323	-10 025	244 600	270 000	242 836
Aktiverat arbete	9 376	13 412	-4 036	11 600	12 300	10 097
Övriga intäkter	9 458	12 619	-3 161	14 100	11 500	8 034
Anläggningsavgifter	5 454	8 777	-3 323	5 400	6 200	4 908
Summa intäkter	268 587	289 131	-20 544	275 700	300 000	265 875
Driftkostnader	-182 544	-190 376	7 831	-175 600	-193 100	-174 834
Personalkostnader	-64 938	-71 600	6 662	-62 900	-78 000	-52 322
Avskrivningar	-21 509	-32 272	10 763	-22 400	-21 700	-17 953
Räntor och andra finansiella poster	-7 834	-12 105	4 271	-8 100	-12 000	-7 197
Skatter och bokslutsdispositioner	1 827	0	1 827	0	0	-92
Över-/underutttag	-1 310	17 222	-18 532	-6 700	4 800	-13 477
Summa kostnader	-276 308	-289 131	12 823	-275 700	-300 000	-265 875
Resultat	-7 721	0	-7 721	0	0	0

Resultatet för Nacka vatten och avfall 2018 uppgår totalt till -7,7 miljoner kronor vilket är ca 11 miljoner kronor bättre än budgeterat. Såväl intäkter som kostnader understiger budget.

På intäktssidan är orsaken främst att bruksavgifterna inte ökat vilket bl a har sin grund i en lägre inflyttningstakt än planerat. Detta innebär även att anläggningsavgifterna påverkas negativt. I samband med bokslutet för 2018 har en värdering av förfallna kundfakturor gjorts vilket resulterat i att ca 1 miljon kronor bokats som osäkra fordringar. Även intäkterna från tidsskrivning är lägre än budgeterat då flera enheter haft vakanser.

Kostnaderna ökar med närmare 25 miljoner kronor jämfört med föregående år, vilket motsvarar 10%, till stor del som en följd av att bolaget växer. Jämfört med budget är kostnaderna dock ca 26 miljoner kronor lägre vilket främst beror på lägre avskrivningskostnader (11 miljoner kronor) och lägre räntekostnader (drygt 4 miljoner kronor) än budgeterat. Anledningen till detta är dels att de egna investeringarna inte har genomförts i den utsträckning som var budgeterat samt att övertagande av anläggningar från Nacka kommun inte har aktiverats. Personalkostnaderna understiger budget med närmare 7 miljoner kronor p g a ett antal vakanser. Detta återspeglas i en lägre tidsregistrering och färre antal timmar som fakturerats kommunen. Differensen på drift- respektive personalkostnader har till viss del en budgetteknisk förklaring.

Liksom föregående år ökar skulden till VA-kollektivet, under 2018 med ca 1,4 miljon kronor (att jämföra med drygt 19 miljoner kronor föregående år). Årets resultat föreslås, liksom fg år, att fonderas till projektet Huvudvattenledning i Björknäs.

Avfallskollektivet visar å andra sidan ett kraftigare underutttag än budgeterat, -8 miljoner kronor, att jämföra med budgeterat -5 miljoner kronor. Detta har resulterat i att kommunfullmäktige beviljat ett villkorat aktieägartillskott om 10 miljoner som ska betalas tillbaka på tre år. Eftersom bolaget visar en förlust för 2018 är det dock möjligt att skjuta upp skatt på ca 2 miljoner kronor. För att ekonomin i avfallskollektivet på sikt ska komma i balans höjs avfallstaxan fr o m 2019, bl a införs en mindre avgift för matavfall. Konsekvensen för en typvilla är beräknad till en ökning om ca 40:-/månad. Kommande tre år planeras taxan höjas med knappt 10% per år.

5.2 VA-kollektivet

VA-kollektivet	Utfall 2018	Budget 2018	Diff 2018	Prognos T2		Utfall 2017
				2018	Budget 2019	
Huvudintäkter	174 751	179 763	-5 012	178 100	186 700	175 183
Aktiverat arbete	8 757	12 727	-3 970	10 800	11 900	10 097
Övriga intäkter	7 672	10 154	-2 482	11 100	9 200	6 389
Anläggningsavgifter	5 454	8 777	-3 323	5 400	6 200	4 908
Summa intäkter	196 634	211 421	-14 787	205 400	214 000	196 577
Driftkostnader	-115 053	-125 511	10 459	-108 500	-123 900	-111 125
Personalkostnader	-55 848	-58 490	2 642	-55 500	-67 400	-44 848
Avskrivningar	-17 564	-29 634	12 070	-18 600	-17 400	-14 820
Räntor och andra finansiella poster	-6 804	-9 939	3 135	-6 900	-10 100	-6 338
Skatter och bokslutsdispositioner	0	0	0	0	0	-92
Över-/underuttag	-1 365	12 154	-13 519	-15 900	4 800	-19 354
Summa kostnader	-196 634	-211 421	14 787	-205 400	-214 000	-196 577
Resultat	0	0	-0	0	0	0

Liksom föregående år ökar skulden till VA-kollektivet, under 2018 med ca 1,4 miljoner kronor vilket innebär att den totala skulden nu uppgår till ca 47,3 miljoner kronor. Av denna skuld är föregående års skuld på 19,3 miljoner kronor avsatt i investeringsfond och avser huvudvattenledningen i Björknäs. Även årets resultat föreslås att fonderas till Huvudvattenledning i Björknäs.

Intäkterna för VA-kollektivet är 14,8 miljoner kronor lägre än budgeterat. Detta beror bl a på att brukningsavgifterna inte ökat som budgeterat utan ligger på ungefär samma nivå som föregående år (-5,0 miljoner kronor jämfört med budget). Att inflyttning ej skett i den takt som planerats påverkar även anläggningsavgifterna (-3,3 miljoner kronor). Lägre intäkter från tidsskrivningen i egna projekt (-4,0 miljoner kronor) beror till stor del på vakanser inom investerings- och drift- och underhållsgruppen men även på att man under årets sista månader prioriterat underhållsarbete före reinvesteringar.

Kostnaderna är ca 28,1 miljoner kronor lägre än budgeterat och beror till stor del på lägre avskrivningskostnader (12,1 miljoner kronor) och lägre räntekostnader (3,1 miljoner kronor) än budgeterat. Anledningen till detta är dels att de egna investeringarna inte har genomförts i den utsträckning som var budgeterat samt att övertagande av anläggningar från Nacka kommun inte har aktiverats. Anläggningar till ett nettovärde på drygt 40 miljoner kronor fakturerades från Nacka Kommun i december men eftersom det råder oklarheter angående såväl belopp som momshantering är fakturorna bokförda som tvistiga och aktivering har ännu inte gjorts.

Driftkostnaderna underskrider budget med ca 10,5 miljoner kronor vilket bl a beror på minskade kostnader för spillvattenhanteringen från Käppala (där 3,5 miljoner kronor avseende 2017 krediterats efter avstämning). Kostnaderna från Stockholm vatten och avfall (SVOA) och Henriksdals reningsverk har legat ca 0,4 miljoner kronor lägre än budgeterat per månad hela året och beror på att fel uppgifter lämnats från leverantören i budgetarbetet.

Personalkostnaderna underskrider budget med ca 2,6 miljoner kronor p g a ett antal vakanser och svårigheter att rekrytera. Personalbristen har till viss del även inneburit att driftkostnaderna underskrider budget. Dock har elkostnader på 1,3 miljoner kronor tillkommit för en tryckstegringsstation som Nacka Energi inte fakturerat för åren 2016-2018, utredning om orsak pågår. Genomgång av egna investeringar har även resulterat i att ett antal projekt kostnadsförts direkt, totalt till ett värde på ca 4 miljoner kronor. I utfallet ligger även extraordinära kostnader för två stora läckor, i Fisksätra och Finntorp, på totalt ca 1,5 miljoner kronor.

5.3 Avfallskollektivet

Avfallskollektivet	Utfall 2018	Budget 2018	Diff 2018	Prognos T2		Utfall 2017
				2018	Budget 2019	
Huvudintäkter	69 547	74 560	-5 013	66 500	83 300	67 653
Aktiverat arbete	620	685	-65	800	400	0
Övriga intäkter	1 786	2 465	-679	3 000	2 300	1 645
Summa intäkter	71 953	77 710	-5 757	70 300	86 000	69 298
Driftkostnader	-67 492	-64 864	-2 627	-67 100	-69 200	-63 709
Personalkostnader	-9 090	-13 110	4 020	-7 400	-10 600	-7 474
Avskrivningar	-3 944	-2 638	-1 306	-3 800	-4 300	-3 133
Räntor och andra finansiella poster	-1 031	-2 166	1 135	-1 200	-1 900	-859
Skatter och bokslutsdispositioner	1 827	0	1 827	0	0	0
Över-/underuttag	55	5 068	-5 013	9 200	0	5 877
Summa kostnader	-79 674	-77 710	-1 964	-70 300	-86 000	-69 298
Resultat	-7 721	0	-7 721	0	0	0

Resultatet för avfallskollektivet 2018 visar ett underuttag på 9,6 miljoner kronor vilket finansieras av ett villkorat aktieägartillskott på 10,0 miljoner kronor som ska betalas tillbaka på tre år. Eftersom bolaget visar en förlust för 2018 är det dock möjligt att skjuta upp skatt på 2 miljoner kronor. För att resultatet i kollektivet ska komma i balans höjs avfallstaxan fr o m 2019, bl a införs en mindre avgift för matavfall. Taxan kommer behöva höjas även de kommande tre åren för att betala tillbaka aktieägartillskottet.

Intäkterna för avfallskollektivet är 5,8 miljoner kronor lägre än budgeterat och beror bl a på att fler abonnenter har övergått till matavfallsabonnemang (som är subventionerat). Eftersom nybyggnationstakten varit lägre än budgeterat och därmed färre inflyttningar skett, påverkas intäkterna negativt.

Majoriteten av de direkta avfallskostnaderna bygger på fasta avtal och sjunker därmed inte i samma utsträckning när intäkterna minskar. Kollektivet får vara med och bära bolagets overheadkostnader samtidigt som vakanser till viss del har ersatts av tillfälliga konsulter. Sammantaget ger detta ett budgetunderskridande på 1,4 miljoner kronor för personal- och driftskostnader.

Eftersom NVOA endast arrenderar marken där kretsloppscentralerna uppförs, har bolaget skyldighet att återställa marken den dag arrendet löper ut. I årets kostnader har därför en avsättning på drygt 0,2 miljoner kronor gjorts.

De ökade avskrivningskostnaderna hänger ihop med utbyggnad av kretsloppscentralerna. Efter öppnandet av Älta i maj finns det nu tre kretsloppscentraler i Nacka kommun (även Östervik och Boo).

Räntekostnaderna är lägre än budgeterat eftersom byggnationen av kretsloppsparken i Kil inte påbörjats.

Totalt underskrider kostnaderna budget med 1,2 miljoner kronor.

6 Personal

Bemanning 2018

- Antal anställda vid årets början var **81** personer
- Totalt under året har **18** personer rekryterats
- Antal anställda vid årets slut var totalt **86** personer (varav 4 visstidsanställda)
- Antal avgångar under året var totalt **17** personer
- Av de som slutat har 5 personer gått till privat verksamhet, 8 personer till annan kommunal verksamhet (inkl bolag) och resterande 4 personer har slutat av annan orsak

Flera enheter har haft svårt att rekrytera och i slutet av 2018 kvarstår en relativ stor underbemanning. För att klara denna underbemanning på driftsenheten hyrs tre anläggare/rörläggare in fram till maj 2019.

Samtliga personer som slutat har erbjudits ett anonymt avgångssamtal med HR. I samtalen följs följande kriterier upp; främsta anledning till att man slutar, arbetsuppgifter, kompetensutveckling, arbetsmiljö och kultur, förtroende för ledning och närmaste chef samt om man kan rekommendera NVOA som arbetsgivare. Sammanställningen av samtalen (totalt 11 st) från 2018 visar att främsta orsaken till att man slutar varierar stort, dock kan vi se ett samband mellan relativt nyanställd och förväntningar på jobbet, där förväntningar inte alltid har uppfyllts, vilket varit en av anledningarna till att man valt att sluta (ca 30%). Drygt 70% kan rekommendera NVOA som arbetsgivare.

Sjukfrånvaro

Målet för den totala sjukfrånvaron var max 3%, utfallet blev 2,92%. Långtidssjukfrånvaro fr o m dag 60 motsvarar 25,6% av den totala sjukfrånvaron, målet är att 0% ska vara arbetsrelaterad.

Sjukfrånvaron fördelat på kön

Totalt	Kvinnor	Män
2,92%	4,49%	1,88%

Arbetsmiljö och hälsa

En kartläggning av bolagets policy och rutiner för det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) har gjorts. Bolagets arbetsmiljöorganisation finns tydligt beskriven. Ett projekt har bedrivits under året för att skapa ett gemensamt digitalt stöd för att genomföra och följa upp alla SAM-aktiviteter i bolaget. Utbildning har genomförts med samtliga chefer i bolaget. Nyttjat friskvårdsbidrag är 64%, knappt 80 tkr av avsatt 124 tkr har utnyttjats.

Medarbetarundersökningen

2018 års undersökning hade en hög svarsfrekvens (89%) och resultatet visar att de anställda trivs med sina arbetsuppgifter och känner att de kan utvecklas och växa i arbetet. Samarbetet i gruppen är bra och förtroendet för det närmaste ledarskapet är högt. En jämförelse mot förra årets mätning bekräftar också en hög trivsel och en ökad benägenhet att rekommendera NVOA som arbetsgivare. Av resultatet framgår att medarbetarna är nöjda med ledarskapet, samtidigt indikerar resultatet att cheferna själva upplever en hög belastning där tid, befogenheter och resurser/stöd inte riktigt räcker till för att de skall känna att de har rätt förutsättningar för att klara sitt uppdrag.



Utbildning och kompetensutveckling

Satsningen på att införa rollen handledare i organisationen har fortsatt genom att sju handledare har genomgått ett första utbildningssteg. Ett internt nätverk för handledarna har skapats och deras första gemensamma uppdrag blir att ta fram en gemensam bolagsintroduktion för nyanställda. Under året har ett par utbildningstillfällen hållits i förändringsledning för bolagets chefer, kopplat till vårt pågående flyttprojekt.

En större satsning på utbildning inom drift och underhållsenheten har skett under året och flera utbildningar har genomförts, t ex Arbete på väg, Heta arbeten, Säkra lyft, Nödvattenutbildning (tillsammans med Vattenenheten och Värmdö kommun), Röd Zon, Röjsågsutbildning (för en medarbetare), Skötsel av elanläggningar (för vår elansvarige), Skylift (fyra medarbetare) samt Hjullastarutbildning.



Figur 5 Hjullastare

7 Investeringar

7.1 Stadsbyggnadsprojekt

Tre stadsbyggnadsprojekt har slutbesiktigats och VA-anläggningarna har lämnats över till NVOA (Norra Skuru etapp 1, Ältadalen etapp 1 och område Y/Z i Lännersta) under 2018. För projekten Norra Skuru och Ältadalen har anläggningsavgift för 13,8 miljoner kronor tagits in från berörda fastighetsägare. Även projektet Y/Z har fakturerat anläggningsavgifter men intäkten har tyvärr inte särredovisats i bokföringen. Inga kostnader för dessa projekt har fakturerats från Nacka kommun ännu.

Nio äldre projekt fakturerades från Nacka kommun i december, till en kostnad av totalt drygt 40 miljoner kronor. NVOA är dock inte överens med Nacka kommun att underlaget för dessa kostnader stämmer och därför har avskrivningar på dessa anläggningar inte börjat löpa ännu.

7.2 Investeringar VA

Budget, utfall och prognos 2018	Totalt upparbetat under 2018	Antagen budget 2018	Skillnad budget 2018 vs. prognos 2018
Sammanställning projektering/entreprenad VA	22 084	62 100	40 016
Sammanställning reinvestering ledningsnät	46 160	62 000	16 041
Sammanställning reinvestering anläggningar	25 339	27 200	1 861
Totalsammanställning	93 583	151 300	57 918

Årsbudgeten för samtliga VA-investeringsprojekt uppgick till ca 151 miljoner kronor för 2018. Totalt upparbetat blev ca 94 miljoner (vilket motsvarar ca 62 % av budgeten att jämföra med snittet för branschen i Sverige som ligger runt 60-70 %).

Det största anledningen till att budgeterade medel ej nyttjades är att:

- Björknäs huvudvattenledning var budgeterad att starta tidigare än vad projektet kom igång (ca -25 miljoner kronor).
- Ett arbetslag inom drift- och underhållsenheten har arbetat med akuta VA-åtgärder istället för investeringar. Dessutom har det saknats rörläggare under större delen av året (ca -9 miljoner kronor).
- Två större schaktfria reoveringar har inte utförts eftersom mer utredning behövs gällande ledningarnas kapacitet (ca -7 miljoner kronor).
- Renovering av pumpstationer har ej genomförts i planerad omfattning då endast en projektledare drivit detta och ramavtalsentreprenören saknat resurser (ca -3,5 miljoner kronor).
- Budgeten var planerad för fem projektledare, men har under året varierat mellan tre och fyra p g a uppsägningar och förändrade roller.
- Ett antal projekt har dragit ut på tiden gällande projekteringen.
- Vissa medarbetare har lagt stor del av sin tid på andra arbetsuppgifter, t ex framtagande av teknisk handbok och framtagande av modell för förnyelseplanering av det befintliga VA-ledningsnätet.



**NACKA
VATTEN
AVFALL**

Projektering/entreprenad VA

Ett stort antal projekteringar startade under 2018, t ex nya sjöledning mellan Fisksätra IP och Lännersta VPU, nya VA-ledningar för Källvägsområdet och utredning gällande ny sträckning för tryckavloppsledning från Moranverket.

Under 2018 togs förfrågningsunderlag fram för bl a ny mätarkammare i Henriksdal och ny huvudvattenledning (dubbling) för Saltsjöbaden. De entreprenader som färdigställdes 2018 var nya VA-ledningar och ombyggnation av pumpstationen, Bastusjön samt nya VA-ledningar genom Skurusundet.

Reinvestering ledningsnät

De projekt som färdigställdes under 2018 var Apollovägen, Lännerstavägen, Strandpromenaden 25A, Vassvägen, Korsvägen, Rösunda 3:1, Passvägen/Harvägen samt Skottvallsvägen.

De schaktfria renoveringar som genomfördes 2018 (till en kostnad av ca 25 miljoner kronor) var Jaktvarsvägen/Gråstigen, Tattbystigen, Norra Skuru (servis), Muspelheimsvägen, Fannydals strandväg, Terrassvägen samt Boo kyrka.

Reinvestering anläggningar

Inga större renoveringar av pumpstationer (förutom Porsmossen) utfördes under 2018. Istället utfördes projekteringar och förberedande arbeten, bl a projekteringar för nya stationer för SPU141, SPU805 och SPU804. Entreprenaderna planeras starta under 2019.

Det projekt som varit mest kostnadsdrivande under 2018 var arbetet med att åtgärda Moranverket, där bl a förorenade massor upptäcktes i samband med ett mindre ingrepp och projektet växte. Nu är problemet åtgärdat (fuktproblem m m) och massorna är körda till deponi, det som återstår är asfaltering som sker under våren 2019.

Ett stort antal utredningar och mindre åtgärder för vattentornen har utförts under 2018. Ett stort ingrepp utfördes i slutet av året, då samtliga ventiler byttes i Henriksdals vattentorn och vattnet stängdes av för hela Henriksdalsringen under två nätter.

Övriga VA-anläggningsprojekt som har utförts under 2018 är sex mindre ombyggnationer och pumpbyten av avloppspumpstationer. Arbetet med VA-tunnlar har startat, där en konsult och entreprenör har påbörjat besiktningen, detta beräknas bli klart sommaren 2019. Säkerhetshöjande arbeten i vattentornen har pågått under året, kring Ektorps vattentorn har även staket satts upp.

Investeringar inom Drift- och underhållsenheten

Under 2018 har tre nya bilar beställts, varav en kommer att levereras Q1 2019. Det har även investerats i en båt med trailer för att kunna drifta Korshomen samt annan vattennära verksamhet.

En översyn av släpvagnarna har skett vilket ledde till att fyra släp såldes och två nya, som är betydligt mer anpassade till verksamheten, köptes in.



Figur 6 Nyinköpt båt



7.3 Investeringar avfall

Under våren har fokus legat på att färdigställa Älta KLC, som invigdes den 25 april. Kostnaderna uppgår till drygt 26 miljoner kronor och projektet har aktiverats under 2018.

Arbetet med Kretsloppsparken i Kil fortgår. En utredning pågår eftersom man hittat förorenade massor och kostnaderna tenderar att öka kraftigt.

7.4 Beskrivning av de tre största reinvesteringarna

Nedan följer en beskrivning av de ekonomiskt största investeringsprojekten i egen regi som avslutats och aktiverats under 2018:

Reinvestering av ledningsnätet

Byggruppen (inom Drift och underhållsenheten) har under 2018 slutfört åtta projekt gällande renoverings-, nyanläggnings- och omlägningsprojekt för VA-ledningar. Detta gäller både spill-, dag och vattenledningar. Projektens huvudsyfte har varit att lägga om VA-ledningar för att säkra upp vattenleveransen samt minska risken för avloppsstopp. De projekt som utfördes och färdigställdes var Kölnavägen, Ringvägen, Skogsö LTA, Skogsövägen, Skottvällsvägen, Korsvägen, Lännerstavägen samt Apollovägen.

Totala kostnaderna för dessa projekt hamnade på ca 42 miljoner kronor. Budgeten per år för dessa typer av projekt ligger på ca 30 miljoner, men eftersom att dessa projekt pågick både under 2017 och 2018, blev kostnaderna högre. Dessutom fick en extern entreprenör anlitas i projektet Lännerstavägen, eftersom att delar av sträckan var tvunget att renoveras schaktfritt, eftersom NVOA-driften ej har den tekniken.

Ombyggnation VPU101 Lugnet

För att möta det kommande behovet av vattenleverans när befolkningen växer (genom att "Nacka bygger stad") beslöts att VPU i Lugnet skulle byggas om. Detta är en av de största tryckstegringsstationerna i Nacka. Även en del VA-ledningsomläggningar ingick i detta projekt.

Då entreprenadenssumman vad gällde ombyggnationen av tryckstegringsstationen höll tidplanen och endast få ändringar, tillägg, avgående (ÄTA) arbeten behövdes, hamnade totalkostnaden på ca 7,3 att jämföra med budgeterat 25 miljoner kronor. Anledningen till den högt satta budgeten var visserligen att beslutet fattades väldigt snabbt och baserades på ett dåligt underlag men att projektet blev så lyckat berodde på den långa tidplanen för entreprenaden (ca 1 år).

Renovering av avloppspumpstationen och nya VA-ledningar, Bastusjön

Avloppspumpstationen och den tryckavloppsledning som går från stationen, genom Bastusjön, anlades i början av 1970-talet. Såväl stationen som tryckavloppsledning var i behov av åtgärder och det beslutades att stationen skulle totalrenoveras och att tryckavloppsledningen skulle läggas om. Eftersom Bastusjön är en känslig recipient, anlades även en bräddledning genom hela sjön, för att skona den vid en ev bräddning från avloppspumpstationen. Renoveringen av stationen och VA-ledningsentreprenaden utfördes av två olika entreprenörer. Det fanns stora tekniska och ekonomiska vinster i att samordna de båda entreprenaderna så trots att ombyggnationen av avloppspumpstationen inte ingick i 2018 års budget

Kostnaden för renovering av stationen hamnade på ca 3,3 miljoner och projektet med omläggning/ nyanläggning av VA-ledningarna genom Bastusjön hamnade på ca 4 miljoner kronor. Budgeten var på 5,2 miljoner, projektet blev dock dyrare än budgeterat.

Bilagor

Nyckeltal Nacka

Medborgarindex (NMI) från SCB, Nacka kommun år 2016-2018

Betygsindex/Medelbetyg	2018	2017	2016
RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING INDEX	69	69	69
...sophämtningen i din kommun?	7,6	7,6	7,5
...tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun?	7,3	6,9	6,9
...kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	7,0	6,9	7,1
...renhållningen av parker och allmänna platser i din kommun?	7,0	7,0	7,2
VATTEN OCH AVLOPP INDEX	83	83	78
...dricksvattnet i din kommun?	8,9	8,6	8,2
...din kommuns vattenförsörjning?	8,7	8,5	8,3
...din kommuns avloppssystem?	8,3	8,3	8,1

Hållbarhetsindex (HBI), utvalda nyckeltal från VASS, VA-kollektivet, flerårsjämförelse

	2018	2017	2016
Antal invånare i kommunen		101 804	99 474
Antal anslutna personer till det allmänna vattenledningsnätet i kommunen		98 750	96 490
Anläggningsavgift för typhus A (enbostadshus, t.ex. villa), kr	176 834	173 367	173 367
Anläggningsavgift för typhus B (flerbostadshus med 15 lägenheter), kr	831 628	815 323	826 615
Total årskostnad för typhus A (enbostadshus, t.ex. villa), kr	6 803	6 803	6 803
Total årskostnad för typhus B (flerbostadshus med 15 lägenheter), kr	70 791	70 791	70 791
Elförbrukning för vattenledningsnät, kWh		2 341 248	1 827 959
Elförbrukning för avloppsledningsnät, kWh		2 845 186	1 858 340
Bräddning från avloppssystem - ledningsnät, m ³			3 000
Antal kemiska undersökningar på dricksvatten. Råvatten ingår ej		115	106
Antal kemiska undersökningar på dricksvatten som bedömts tjänligt med anm.		0	2
Antal rörbrott/vattenläckor på vattenledningsnätet		24	70
Antal stopp på spillvattenförande ledningar		27	74
Antal rörbrott på tryckavloppsledningar och LTA-ledningar		0	1
Förnyelsetakt vattenledningsnätet, %		0,77	0,21
Förnyelsetakt spillvattenförande ledningar, %		1,32	0,48
Belåningsgrad, externa lån i förhållande till bruksavgifter, %	2,38	1,53	

Avfall Web – Värderingsrapport för avfallskollektivet

Värderingsrapport - Stockholms län (2017)										
Värderingsdel	Mycket god hållbarhet	God hållbarhet	Mindre god hållbarhet	Dålig hållbarhet	Nacka	Danderyd	Sollentuna	Solna	Täby	Tyresö
MILJÖ - Återvinning/bortskaffande										
Andel hushållsavfall insamlat för materialåtervinning, exklusive biologisk behandling. (%)	>40	30-40	20-29	<20	27	30	29	18,3	31	28
Andel av uppkommet matavfall som behandlas biologiskt genom rötning eller kompostering så att växtnäring tas tillvara (%)	>50	30-50	10-29	<10	22	27	32	18,9	16,6	15,9
Andel av uppkommet matavfall som behandlas biologiskt genom rötning så att både växtnäring och energi tas tillvara. (%)	>50	30-50	10-29	<10	21	25	25	18,9	15,9	14,7
Mängd hushållsavfall till deponering (kg/person)	<3	3-11,9	12-25	>25	5	5	8	2,1	7,9	3,9
MILJÖ - Insamling										
Mängd insamlat hushållsavfall (kg/person)	<380	380-499	500-650	>650	391	394	446	344	514	475
Mängd insamlat mat- och restavfall (kg/person)	<170	170-219	220-265	>265	212	182	195	249	218	205
Mängd insamlade förpackningar och returpapper (kg/person)	>95	76-95	55-75	<55	55	66	64	45	74	68
Andel förnybara drivmedel - Insamling (%)	>90	50-90	10-50	<10	83	88	89	24	76	40
Mängd förpackningar och returpapper, totalt, i restavfall (villa) (kg/hushåll o vecka)	<1,5	1,5-2,5	2,5-3,5	>3,5	3,2	-	2,1	-	4,4	-
Mängd farligt avfall, exkl batterier och elavfall, i restavfall (villa) (g/hushåll och vecka)	<2	2-9,9	10-25	>25	0	-	2,7	-	0	-
KUND - Kundnöjdhet										
Nöjdhet avfallshantering en- och tvåfamiljshus (%)	>90	81-90	70-80	<70	88	72	93	-	79	-
Nöjdhet avfallshantering lägenhet (%)	>90	81-90	70-80	<70	83	72	88	-	79	-
Nöjdhet hämtning hushållsavfall vid bostad (%)	>90	81-90	70-80	<70	89	72	91	-	89	-
Nöjdhet besök ÅVC (%)	>90	81-90	70-80	<70	90	-	82	-	85	-
Nöjdhet information (%)	>90	81-90	70-80	<70	72	-	76	-	70	-
Översiktsdel										
	Lågt	Medel-låg	Medel-hög	Högt	Nacka	Danderyd	Sollentuna	Solna	Täby	Tyresö
KUND - Avfallsavgifter										
Vanligaste avgift en- och tvåfamiljshus (kr/år)	<1 400	1 400-1 949	1 950-2 550	>2 550	1 678	2 375	1 878	2 156	2 580	2 183
Vanligaste avgift lägenhet i flerbostadshus (kr/år)	<850	850-1 199	1 200-1 750	>1 750	1 467	565	1 508	1 320	874	1 926
EKONOMI - Kostnader										
Totala kostnader hushållsavfall exkl slam (kr/person)	<550	550-729	730-1 100	>1 100	712	811	599	645	628	870
Årskostnad service- och administration exkl slam (kr/person)	<190	190-299	300-510	>510	239	288	175	369	234	-
Årskostnad insamling mat- och restavfall (kr/person)	<160	160-229	230-400	>400	274	326	277	276	247	-
Årskostnad behandling inkl fjärrtransport av mat- och restavfall (kr/person)	<90	90-139	140-249	>250	99	112	123	-	140	-



**NACKA
VATTEN
AVFALL**

Nyckeltal jämförelsekommuner

Medborgarindex (NMI) från SCB, jämförelsekommuner

År 2018	Nacka	Danderyd	Sollentuna	Solna	Tyresö	Täby
RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING INDEX	69	-	63	-	68	71
...sophämtningen i din kommun?	7,6	-	7,6	-	7,5	7,9
...tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun?	7,3	-	6,4	-	7,2	7,1
...kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	7,0	-	6,4	-	6,8	7,2
...renhållningen av parker och allmänna platser i din kommun?	7,0	-	6,5	-	7,1	7,4
VATTEN OCH AVLOPP INDEX	83	-	83	-	83	85
...dricksvattnet i din kommun?	8,9	-	8,6	-	8,8	8,8
...din kommuns vattenförsörjning?	8,7	-	8,7	-	8,7	8,8
...din kommuns avloppssystem?	8,3	-	8,3	-	8,2	8,6

Hållbarhetsindex (HBI), utvalda nyckeltal från VASS, VA-kollektivet, jämförelsekommuner

	Nacka		Danderyd		Sollentuna		Solna		Tyresö		Täby	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Antal invånare i kommunen		101 804		32 875		71 884				47 304		70 450
Antal anslutna personer till det allmänna vattenledningsnätet i kommunen		98 750		6 833		71 758				42 400		70 405
Anläggningsavgift för typhus A (enbostadshus, t.ex. villa), kr	176 834	173 367	196 826	192 971	151 875	151 875	177 550	177 550	194 684	194 684	154 150	154 150
Anläggningsavgift för typhus B (flerbostadshus med 15 lägenheter), kr	831 628	815 323	357 740	350 731	506 250	506 250	1 140 050	1 140 050	600 364	600 364	838 400	838 400
Total årskostnad för typhus A (enbostadshus, t.ex. villa), kr	6 803	6 803	6 562	6 432	4 639	4 376	3 247	3 247	7 315	5 766	4 288	4 288
Total årskostnad för typhus B (flerbostadshus med 15 lägenheter), kr	70 791	70 791	35 130	34 433	46 016	43 411	24 667	24 667	71 005	65 191	45 307	45 307
Elförbrukning för vattenledningsnät, kWh		2 341 248				98 717				203 288		
Elförbrukning för avloppsledningsnät, kWh		2 845 186				435 554				1 284 036		500 000
Bräddning från avloppssystem - ledningsnät, m ³												1
Mätt eller uppskattad vattenförbrukning som ej debiterats, m ³		120 000		50 000		1 000				30 000		430 163
Avledd mängd avloppsvatten till annan kommun eller bolag, m ³		10 800 106		269 054		5 600 000				4 065 411		6 129 764
Debiterad avloppsmängd inom den egna kommunen, m ³		5 655 640		2 104 314		4 421 610				2 576 715		3 911 379
Antal kemiska undersökningar på dricksvatten. Råvatten ingår ej		115		48		56				42		64
Antal kemiska undersökningar på dricksvatten som bedömts tjänligt med anm.		0		0		0				0		1
Antal rörbrott/vattenläckor på vattenledningsnätet		24		19		16				13		7
Antal rörbrott/vattenläckor på serviser		2		8		5				10		3
Antal stopp på spillvattenförande ledningar		27		20		28				20		14
Antal stopp i spillvattenförande serviser		7		15		3				14		7
Antal rörbrott på tryckavloppsledningar och LTA-ledningar		0		0		0				0		0