

Uppföljning T1, Affärsplan 2021 med plan 2022-2024

Innehåll

1.	Ledning, styrning och uppföljning	1
1.1	Förklarande målstruktur och uppföljning.....	1
1.1.1	Målstruktur	1
1.1.2	Uppföljning av grunduppdrag, lagar, regler & ägardirektiv.....	1
2	Struktur för tertialvisa uppföljningsrapporten.....	2
3	Väsentlig verksamhetsinformation för MSVA-gruppen	3
3.1	Kund	3
3.1.1	Specifikt VA.....	3
3.1.2	Specifikt Avfall	3
3.2	Väsentliga händelser	4
3.2.1	VA.....	4
3.2.2	Avfall	5
3.3	Omvärldsanalys och utvecklingstendenser (på kort och lång sikt).....	5
3.3.1	VA.....	5
3.3.2	Avfall	6
3.4	Medarbetare.....	7
3.4.1	Kompetensförsörjning.....	7
3.4.2	Hållbart arbetsliv	8
3.4.3	Jämställdhet & mångfald.....	10
4	Uppföljning av strategiska målen	11
4.1	Strategiskt mål nr 1 - Nöjda kunder	11
4.2	Strategiskt mål nr 2 - Hållbar samhällsutveckling.....	13
4.3	Strategiskt mål nr 3 - Effektivt arbetssätt.....	20
4.4	Strategiskt mål nr 4 - Framgångsrika medarbetare.....	22
5	Ekonomisk analys för MSVA-gruppen	24
5.1	SVAB	24
5.1.1	Resultanalys.....	24
5.1.2	Investeringsredovisning.....	25
5.1.3	Ekonomiska risker	26
5.2	TVAB.....	27
5.2.1	Resultanalys.....	27
5.2.2	Investeringsredovisning.....	27
5.2.3	Ekonomiska risker	28
5.3	NVAB.....	29
5.3.1	Resultanalys.....	29
5.3.2	Investeringsredovisning.....	29

5.3.3	Ekonomiska risker	30
5.4	Reko.....	31
5.4.1	Resultanalys.....	31
5.4.2	Investeringsredovisning.....	31
5.4.3	Ekonomiska risker	31
5.5	MSVA.....	33
5.5.1	Resultanalys.....	33
5.5.2	Investeringsredovisning.....	33
5.5.3	Ekonomiska risker	34
Bilaga 1. Servicemål.....		35
Bilaga 2. Ägardirektivens koppling till de fyra strategiska målen & verksamhetsmålen.....		36

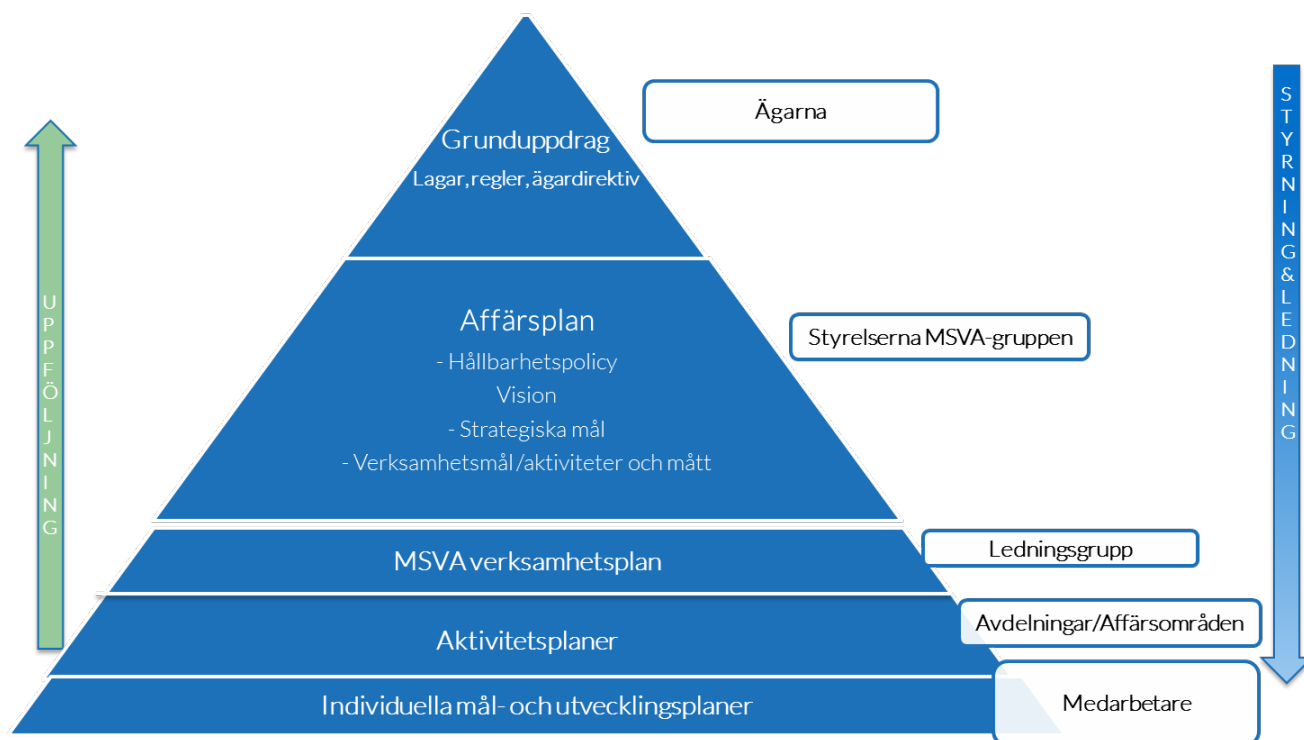
1. Ledning, styrning och uppföljning

Vår modell för styrning och ledning utgår från styr- och ledningsmodellerna som finns i Sundsvalls kommunkoncern, Timrå kommun och Nordanstigs kommun.

1.1 Förklarande målstruktur och uppföljning

1.1.1 Målstruktur

Kärnan i styr- och ledningsmodellen är styrpyramiden. Den är en översiktsbild som syftar till att beskriva de komponenter som behövs för att styra och leda verksamheten och för att säkerställa att uppdragen sker i enlighet med styrelsernas och ägarnas intentioner, se bild nedan.



1.1.2 Uppföljning av grunduppdrag, lagar, regler & ägardirektiv

Bolagets verksamhet bedrivs utifrån den affärsplan som beslutas samordnat av alla styrelser i MSVA-gruppen. Den innehåller verksamhetsmål, aktiviteter och mått som är kopplade till de fyra strategiska målen

1. Nöjda kunder
2. Hållbar samhällsutveckling
3. Effektivt arbetssätt
4. Framgångsrika medarbetare

Våra strategiska målen styr mot lagstiftning, grunduppdrag, ägardirektiven för VA-bolagen och Avfallsbolaget samt ambitionsnivå. De har även en koppling till FNs globala mål,

Affärsplanen utgör även underlag för verksamhetens arbete med konkreta verksamhetsplaner och aktivitetsplaner ända ner till medarbetarnivå och ska i anpassad omfattning synliggöras i den individuella mål- och utvecklingsplanen.

Affärsplanen är med andra ord ett viktigt styrdokument för såväl ägarna, styrelserna som organisationen och följs upp löpande under året, samt via den årliga gemensamma års- och hållbarhetsredovisningen.

I bilaga 2 finns en sammanställning av de tydligaste ägarkraven för respektive anläggningsbolag och kopplingen till MSVA-gruppens gemensamma strategiska mål och kopplade verksamhetsmål.

2 Struktur för tertialvisa uppföljningsrapporten

Under **kapitel 3** har vi samlat beskrivande uppföljningstext utifrån följande rubriker:

- Väsentlig verksamhetsinformation för MSVA-gruppen
- Kund
- Väsentliga händelser
- Omvärldsanalys och utvecklingstendenser (på kort och lång sikt)
- Medarbetare

Under **kapitel 4** finns uppföljningen av de strategiska målen med tillhörande verksamhetsmål, aktiviteter och mått. Måluppfyllelsen bestäms utifrån en samlad bedömning av utfall på mått samt utifrån genomförda aktiviteter.

Under **Kapital 5** finns den ekonomiska analysen för MSVA-gruppen med följande underrubriker:

- Ekonomisk analys för MSVA-gruppen
- Resultatanalys
- Investeringsredovising
- Ekonomiska risker

Affärsplanen följs upp i sin helhet vid varje tertial samt vid årsbokslut.

3 Väsentlig verksamhetsinformation för MSVA-gruppen

3.1 Kund

Eftersom MSVA-gruppen bedriver monopolverksamheter inom vattenförsörjning och avfallshantering finns ingen egentlig marknadsrisk. Verksamheterna finansieras helt och hållet av kundernas avgifter och ska inte gå med vinst. Målsättningen är att arbeta för effektiva verksamheter med rimliga taxor. Brukningstaxorna är uppdelade på fast och rörlig avgift.

Mässor och möten där vi normalt träffar våra kunder, har ersatts av digitala utställningar och nyhetsbrev på grund av covid-19. Vi försöker upprätthålla kontakten, men mycket kommunikation ersätts av information.

Än större vikt läggs vid den digitala kommunikationen. Under året går utvecklingen av e-tjänster in i en ny fas, med målsättningen att kunden ska nå alla tjänster via en inloggning. Vår skolwebb larmig.msva.se kommer under året att kompletteras med filmer om vilka yrkesgrupper som finns i bolaget, utifrån lärares önskemål.

3.1.1 Specifikt VA

Den nya taxekonstruktionen har funnits på plats ett år, vilken har underlättat uppföljning och intäktsprognoser. Vid införandet uppkom vissa konsekvenser och merarbete under en tid, vilket nu är åtgärdat.

3.1.2 Specifikt Avfall

Under 2020 startade arbetet med att se över avfallstaxans konstruktion, med målbilden att ha ett färdigt beslutsunderlag 2021, för att gälla från 1 januari 2022. Utifrån arbetet under senhösten 2020 och våren 2021 har styrelsen för Reko beslutat att flytta fram införande ett år till 1 januari 2023. Beslutsunderlaget behandlas av styrelsen i slutet av september 2021 och beredning av beslut samt kommunikation med ägare fokuseras under hösten.

I planen för 2021 ingick att ansluta till Avfall Sveriges nationella projekt Minimeringsmästarna. Länsstyrelsen skulle utse projektledning, men när projektet flyttades fram på grund av covid-19 fanns inte längre möjlighet att erbjuda projektledning för länets deltagande kommuner. Vi har istället valt att ersätta den beteendeförändrade aktiviteten med en aktivitet riktad mot flerfamiljshus, som en förlängning av projektet Hållbara tillsammans som genomfördes 2017-2020 med Mitthem. Vi undersöker intresset hos fastighetsägare i Sundsvalls kommun för nätverkande och medverkan.

3.2 Väsentliga händelser

3.2.1 VA

Revidering och uppdatering av vattenskyddsområden har inte kunnat ske enligt fastlagd tidplan, bland annat på grund av den nya vägledningen om vattenskyddsområden från Havs- och vattenmyndigheten (2021:4) som kom 1 februari 2021. I samråd med Länsstyrelserna har vi inväntat vägledningen innan arbetet har fortsatt.

SVAB

VA-utbyggnad Njurundakusten

I slutet av februari beslutade kommunfullmäktige i Sundsvall om nytt verksamhetsområde längs med Njurundakusten. I och med det gick Njurundakustprojektet in i en ny fas och det kommer mycket frågor från fastighetsägare i området. I mitten av maj genomförs ett informationsmöte för fastighetsägare, som sker digitalt utifrån situationen med covid-19. Utöver alla praktiska förberedelser pågår detaljprojektering av ledningsnät och pumpstationer. Bygglov har även sökts och beviljats för en etableringsyta för bodar, mellanlagring och masshantering.

Nytt tillstånd har erhållits för Essviks avloppsreningsverk, tillståndet är en förutsättning för att kunna gå vidare med byggnationen av överföringsledningarna för Njurundakusten. Det nya tillståndet innehåller reduktionskrav som Essvik avloppsreningsverk i dagsläget inte kan uppnå, på grund av bland annat stora mängder tillskottsvatten. Tillståndet kommer att överklagas, med önskemål om tid för att vidta åtgärder för att minska tillskottsvattnet.

Visionen ringen

Pilotförsök pågår vid Wifsta vattentäkt, vilket är ett led i att hitta en behandling av råvattnet för att det ska harmoniera med vattnet i Grönsta. Det är en viktig åtgärd för att möjliggöra "Visionen ringen", som är vår strategiskt långsiktiga vision för att säkra vår dricksvattenförsörjning. Visionen syftar till att skapa redundans och säkra kapacitet att fördela vattnet från våra tre stora vattenverk, vilket ska ske genom att vi sammankopplar vattenverken med en dubbelmatad ringledning.

Vi samordnar löpande vår utbyggnad av ringledningen, när det är möjligt. Ett exempel är projektering av sträckan mellan resecentrum och Kvissleby, som är utförd och kommer arbetas in i Trafikverkets handlingar inför ombyggnad av väg 562. Entreprenaden beräknas att upphandlas under 2021 och att arbetet påbörjas 2022.

Arbetet med den nya ventilkammaren vid Skepparplatsen fortskrider, projektet följer budget och skall enligt tidplanen vara färdigt innan årsskiftet.

Malandstriangeln

Ledningsomläggningen för sista etappen av Malandstriangeln har pågått under 2020 och stora delar är klara. Etappen sträcker sig från östra sidan av Norra vägen i höjd med Sköns Kyrka till Johannedals Industriområde. Cirka 2 km huvudledning för vatten samt spillvatten flyttas och medför även omläggning av mindre ledningar samt flytt av en pumpstation. Etappen är till 100 procent finansierat av Trafikverket och beräknas vara klart innan semestern 2021.

I de fördjupade utredningar som pågår för Sundsvalls framtida avloppshantering är alla tekniska delutredningar klara. Just nu pågår en finansieringsutredning och ett förankringsarbete med SVABs styrelse och deltagare från Sundsvalls kommun (tjänstemän och politiker). Ett beslutsunderlag ska vara framtaget till slutet av 2021.

TVAB

Ett pilotprojekt är uppstartat med syfte att avgöra vilken typ av tillskottsvatten som står för störst andel av inläckaget i ledningsnätet till Söråkers avloppsreningsverk.

Projektet har också som mål att kunna identifiera vilka områden som bör prioriteras, samt vilka åtgärder som kan vidtas för att minska andelen tillskottsvatten till avloppsreningsverket.

Metoden som används i projektet kallas *Flow-below*. Med hjälp av temperaturgivare modelleras fördelningen av snabb regnpåverkan (SRP), trög regnpåverkan (TRP) och grundvattenpåverkan (GVP), för att få fram de områden som har störst tillskottsvattenproblematik. Faller försöket väl ut kan metoden appliceras i fler områden.

NVAB

Under 2020 arbetades en vattenförsörjningsplan fram för Nordanstigs kommun, som identifierat viktiga vattenförekomster för dricksvattenförsörjning. Vattenförsörjningsplanen har beslutats av kommunstyrelsen. Arbetet är värdefullt i det fortsatta arbetet med revidering av befintlig VA-plan.

Vägvalsutredningen för avloppsstrategin i NVAB pågår. Workshops har hållits med NVABs styrelse och representanter från Nordanstigs kommun. Just nu pågår arbetet med att ta fram underlag för den multikriterieanalys som ligger som underlag till beslut om vägval.

3.2.2 Avfall

Under perioden har bolaget påbörjat åtgärd 3 i avfallsplanen - utreda behov av att lämna grovavfall. Inledningsvis handlar det om att kartlägga hur många företagare som besöker våra återvinningscentraler (som enbart är till för privatpersoner), istället för att nyttja exempelvis Sundsvall Energis anläggning vid Blåberget.

3.3 Omvärldsanalys och utvecklingstendenser (på kort och lång sikt)

3.3.1 VA

Våra VA-bolag i MSVA-gruppen har samma utmaningar som övriga VA-Sverige med bland annat ökade lagkrav, myndighetskrav och behov av klimatanpassning långsiktigt. Den pågående klimatförändringen kan innebära både fler och kraftigare skyfall, men också längre perioder av torka. Det innebär dels att samhällets infrastruktur måste vara robust mot översvämningar, men också att tillgången på dricksvatten måste säkras över tid. Rent vatten är en resurs som det kommer att bli alltmer fokus på de kommande åren. Även ökade säkerhetskrav, bland annat NIS-direktiv och informationssäkerhet, påverkar oss framöver och organisationen anpassas efter de nya kraven. Ovanstående är att betrakta som nödvändiga kostnader för en långsiktigt trygg vattenförsörjning.

Inom ramarna för en långsiktig tryggad vattenförsörjning ingår även:

- se över säkerheten vid våra anläggningar kopplat till intrång och leverans
- identifiera viktiga vattenresurser och skydda dessa för framtiden
- planera för en säker reservkraftförsörjning
- uppföljning av råvattenkvalitet samt andra klimatrelaterade effekter

För att minska andelen akuta insatser behöver vi få bättre kännedom om ledningsnätets status. Vi har påbörjat ett arbete för att få ett helhetsgrepp om ledningsnätet, vilket har delats upp i tre delar, förnyelseplanering ledningsnät, kvalitetssäkring av karta och databas, samt underhåll. I arbetet ingår även att få kunskap om avloppsledningarnas påverkan av tillskottsvatten och dagvatten, samt en översyn av våra verksamhetsområden. Arbetet är nödvändigt, men både tids- och resurskrävande.

Hur framtidens slamhantering ska se ut, är en fråga som vi arbetat allt djupare med de senaste åren. Mycket talar för att det dröjer innan det blir någon ny lagstiftning utifrån den statliga utredning som presenterades i januari 2020, och på EU-nivå pågår även en översyn av slamdirektivet. Troligtvis kommer ingen ny svensk lagstiftning innan EU's nya slamdirektiv är på plats. Då vi inte kan invänta ny lagstiftning pågår samarbete med de andra VA-huvudmännen i regionen, i slamnätverket för Mellannorrland (Västernorrland, Gävleborg och Jämtland), för att gemensamt utreda olika lösningar för slamhanteringen.

Våra VA-bolags möjligheter att försörja bebyggelse med allmänt VA är en fråga som diskuterats, bland annat med anledning av ägarkommunernas översiktsplanering. Vi är en aktiv part i arbetet med Sundsvalls kommuns nya översiktsplan 2035. Sundsvalls kommuns reviderade VA-plan, som beslutades i juni 2020, är ett viktigt underlag som bland annat pekar ut områden intressanta att utreda för allmän VA-försörjning. Även den nya dagvattenplanen blir ett viktigt underlag för riktlinjer i översiktsplanen.

Vi ingår även i revideringen av Nordanstigs kommuns befintliga VA-plan, som kommer pågå under 2021-2022. Timrå kommun kommer även de att upprätta en VA-plan med vår medverkan som kommer att pågå under 2021-2022.

3.3.2 Avfall

Ny lagstiftning, fler samverkansytter och behov av nya kompetenser bidrar till att vi i Sundsvall hela tiden måste se över och vid behov förändra verksamheten. Vår roll som ett miljöföretag som verkar för ett hållbart samhälle är både ett resultat av den förändringen, och drivande för utvecklingsarbetet.

Till stor del är det fortfarande målen i avfallsplanen som är utmaningarna för verksamheten. Från 2021 gäller en ny avfallsplan för 2020-2030 och med nya, och omarbetade, mål kommer den ge oss en tydligare och mer långsiktig bild åt vilket håll verksamheten ska styras.

Regeringen har beslutat om ett förtydligt producentansvar för insamling av förpackningar och returpapper från bostadsfastigheter. De väsentliga kraven på borttransport av förpackningsavfall och returpapper skulle träda i kraft vid utgången av december 2020 och fullt ut den 1 april 2025. I september fattade regeringen beslut om införande 1 januari 2023. Då Naturvårdsverket inte kunde godkänna någon av de ansökningar som inkom om tillstånd för att få samla in förpackningar, valde regeringen att se över bestämmelserna ytterligare. Den långsiktiga påverkan på avfallstaxan är således oklar. Ytterligare en utredning gällande ansvarsfrågan kring insamling av förpackningar pågår och förväntas remitteras under hösten 2021.

Under början av året presenterades en utredning gällande "frival" för verksamheters kommunala avfall. Förslaget innebär att monopolet gällande kommunalt avfall avskaffas för verksamheter och att dessa kan välja vilken aktör de önskar ska sköta hanteringen. Utredaren förslår att denna ändring ska göras så tidigt som första januari 2022. Beslutet riksdagen enligt utredningens förslag kommer det innebära en ekonomisk påverkan för avfallsverksamheten som förenklat innebär ökade kostnader för övriga kundgrupper.

I början av sommaren 2020 beslutade riksdagen om ändringar i avfallslagstiftningen för att genomföra EU-direktiv inom avfallsområdet. Beslutet innebär förtydliganden av vad som ingår i det kommunala ansvaret samt även krav vad gäller utsortering av bygg- och rivningsavfall. Vi har även fått utökade krav vad gäller rapporteringen av hantering för farligt avfall, vilket påverkar med en ökad hantering av de administrativa delarna kring rapporteringen av avfallet till Naturvårdsverket.

I december 2020 fattades även beslut om att ge kommunerna ansvar för insamlingen av returpapper, med hänvisning till att tidningsindustrin inte har ekonomiska möjligheter att hantera producentansvaret. Beslutet träder i kraft 1 januari 2022 och innebär kortfattat att all hantering läggs över på kommunerna och avfallskollektivet. Vi har inlett ett arbete tillsammans med Sundsvalls kommun för att se över hur det ska gå till när Reko får ansvaret för hanteringen. Det kan konstateras att beslutet kommer påverka både avfallsverksamheten och avfallstaxan.

3.4 Medarbetare

Inga anställda finns i anläggningsbolagen Sundsvall Vatten, Reko, Timrå Vatten samt Nordanstig Vatten.

Utveckling, drift och underhåll av de allmänna VA-anläggningarna i Sundsvall utförs av MittSverige Vatten & Avfall AB (MSVA), som är Sundsvall, Timrå och Nordanstig kommuners gemensamma bolag för VA- och avfalls-samverkan över kommungränserna. Det innebär att detta avsnitt beskriver insatser och utfall för medarbetarperspektivet inom hela MittSverige Vatten & Avfall och inte är specifikt för något av anläggningsbolagen ovan.

3.4.1 Kompetensförsörjning

För att MSVA ska stå starkt i framtiden behöver vi arbeta systematiskt och strategiskt med vår kompetensförsörjning. Vi vill ha goda kunskaper och relevant servicenivå för att kunna förvalta, utveckla och bidra med kunskap inom vatten- och avfallstjänsterna.

Våra medarbetares kompetens är vår viktigaste tillgång och det förutsätter att vi erbjuder en miljö för lärande och utveckling. Hösten 2020 arbetade vi fram ett förslag till riktlinje för kompetensförsörjning, som beslutades i januari 2021. Riktlinjen ska vara till hjälp att strukturera och systematisera MSVAs gemensamma övergripande aktiviteter, samt prioritera insatser på lång sikt för att trygga återväxten av medarbetare inom vår verksamhet. Under 2021 kommer varje affärsområde/avdelning att arbeta fram det långsiktiga behovet av kompetens, för att nå målen med verksamheten.

För att bli tydligare i att förmedla våra värderingar, kultur och vart vi är på väg fortsätter vi vårt arbete med uppförandekoden, som också har en naturlig koppling till vår hållbarhetspolicy och aktuella delar i agenda 2030.

Under året kommer vi löpande lyfta respektive område i uppförandekoden på vårt intranät. För perioden februari till och med mars/april var det medarbetarskap och ledarskap som var i fokus. Frågeställningar gällande ledarskapet diskuterades också under det senaste chefsmötet och medarbetarskapet har hanterats på liknande sätt vid de arbetsplatsträffar som genomförts under perioden. Styrelsen fick en genomgång av uppförandekoden på strategidagen i december 2020 och det gavs även möjlighet att komma med synpunkter.

Enligt den ursprungliga tidplanen skulle en medarbetardag med temat uppförandekoden genomföras innan styrelsebeslut, vilket inte har varit möjligt utifrån covid-19. För att inte skjuta upp processen ytterligare kommer uppförandekoden behandlas för beslut vid MSVAs styrelsemöte i maj. I december hoppas vi kunna genomföra den planerade medarbetardagen med bibehållet tema - uppförandekoden.

3.4.2 Hållbart arbetsliv

Målsättningen med arbetsmiljöarbetet är att skapa en arbetsplats som upplevs utvecklande och stimulerande för alla medarbetare. Vi erbjuder ett tryggt och öppet arbetsklimat där kränkande särbehandling och utanförskap aktivt motverkas. Systematiskt arbetsmiljöarbete ingår som en naturlig del i den ordinarie verksamheten och alla medarbetare har ett ansvar att följa våra rutiner och riktlinjer som gäller för en god och säker arbetsmiljö.

Stor vikt läggs på förebyggande arbetsmiljöarbete, vilket sker i nära samarbete mellan ledning, samverkansgrupp, arbetsmiljögrupp, medarbetare, skyddsorganisation och företagshälsovård. Vi arbetar aktivt med insatser tillsammans med företagshälsovården, exempelvis löpande hälsofrämjande aktiviteter och tidiga insatser vid frånvaro. Via vår företagshälsovård har bolaget även fått tillgång till webbaserade utbildningsinsatser som stöd kopplat till covid-19 för våra chefer. Exempel på utbildningar är "Hantering av oro och kris" samt "Leda på distans".

Styrelserna har gett bolaget i uppdrag att under 2021 genomföra en internkontrollaktivitet utifrån covid-19. Uppdraget är att analysera påverkan på verksamheten och genomförda åtgärder, för att se om det finns saker som bör bibehållas och om ytterligare åtgärder krävs framåt. Arbetet är påbörjat och genomförs genom workshops. Följande frågeställningar diskuteras utifrån perspektiven miljö, socialt och ekonomiskt

1. Vilka åtgärder har vidtagits?
2. Finns det åtgärder som vi vill behålla?
3. Finns det åtgärder som vi vill genomföra framåt?

Den totala sjukfrånvaron för tertiäl 1 ligger på 3,4 procent, vilket är något lägre än samma period 2020 (3,7 procent), men något högre än helårsutfallet 2020 (2,6 procent).

Det är främst långtidssjukskrivningen som har ökat något. Dock finns ingen direkt koppling till covid-19. Vi följer sjukskrivningarna noga i MSVAs krisledningsgrupp varje måndag och risk- och konsekvensanalyser inklusive åtgärder har genomförts och följs upp i respektive verksamhet.

Se även nedanstående tabeller.

Total sjukfrånvaro i procent av de anställdas sammanlagda ordinarie arbetstid

2021-04	Antal sjuktimmar	Antal ordinarie timmar arbetstid	Sjukfrånvaro procent
Totalt	3060	90132	3,4
Kvinnor	1030	26628	3,8
Män	2030	63504	3,2

Andel av sjukfrånvaron i procent avseende sammanhängande tid av 60 dagar eller mer

2021-04	Antal sjuktimmar	Antal ordinarie timmar arbetstid	Sjukfrånvaro procent
Totalt	1089	90132	1,1
Kvinnor	425	26628	1,6
Män	663	63504	1,0

Andel av sjukfrånvaron i procent avseende sammanhängande tid 1-14 dagar

2021-04	Antal sjuktimmar	Antal ordinarie timmar arbetstid	Sjukfrånvaro procent
Totalt	1176	90132	1,3
Kvinnor	172	26627	0,6
Män	1004	63504	1,6

Andel av sjukfrånvaron i procent som avser åldrarna 29 år eller yngre

2021-04	Antal sjuktimmar	Antal ordinarie timmar arbetstid	Sjukfrånvaro procent
Totalt	375	9373	4
Kvinnor	16	2046	0,8
Män	359	7327	4,9

Andel av sjukfrånvaron i procent som avser åldrarna 30-49 år

2021-04	Antal sjuktimmar	Antal ordinarie timmar arbetstid	Sjukfrånvaro procent
Totalt	1390	46188	3
Kvinnor	1014	16852	6
Män	376	29336	1,3

Andel av sjukfrånvaron i procent som avser åldrarna 50 år eller äldre

2021-04	Antal sjuktimmar	Antal ordinarie timmar arbetstid	Sjukfrånvaro procent
Totalt	1295	34570	3,8
Kvinnor	0	7730	0,0
Män	1295	26840	4,8

3.4.3 Jämställdhet & mångfald

MSVA har målsättningen att vara en inkluderande arbetsplats som präglas av mångfald och jämställdhet i alla delar av verksamheten. All nyrekrytering utgår från bolagets rekryteringsprocess för att säkerställa att man inte diskriminerar någon. Ordval, form och kravspecifikation hålls sakligt, könsneutralt och inkluderande och vi använder kanaler som tilltalar alla. Målet är att ha en struktur och kultur som stödjer bolagets mål med en jämn könsfördelning.

Under året har det tyvärr inte varit möjligt att vara så aktiva som vi brukar med studiebesök, mässor och i Teknikcollege, för att skapa ett intresse för teknik hos unga tjejer. Vi har annonserat på utvalda universitet där vi håller en profil med inriktning mot jämställdhet och mångfald. I början av mars medverkade vi på den digitala Karriär- och Framtidsmässan för årkurs 8, med målsättningen att locka fler tjejer till teknikyrket.

En del i jämställdhetsarbetet är att årligen genomföra en lönekartläggning. Syftet med den är att upptäcka, åtgärda och förhindra osakliga löneskillnader mellan kvinnor och män som utför lika eller likvärdigt arbete. Lönekartläggningen och analysen av löner genomförs i samverkan mellan arbetsgivare och lokala fackförbund.

Vi är också aktiva för att ge personer långt ifrån arbetsmarknaden en chans att komma in i arbetslivet, exempelvis har vi samarbete med Samhall, Favi och Erikshjälpen på Kretsloppsparken och Johannedals återvinningscentraler. Målen med dessa samarbeten är underlätta steget in på, eller tillbaka till, arbetsmarknaden. Vi tar även emot praktikanter från Yrkehögskolans branschutbildningar och i vissa fall leder det också till en anställning hos oss.

Under tertial 1 2021 ligger vi kvar på samma nivå för antalet anställda som för helåret 2020, se tabell nedan.

Under våren pågår viss nyrekrytering inom kärnverksamheten, vilket medför att vi räknar med att uppnå knappt 180 medarbetare vid årets slut. Rekryteringarna är nödvändiga och beslutade för att tillgodose Sundsvall kommuns utveckling och säkerställa fortsatt god vattenförsörjning och avfallshantering för samtliga kommuner inom MSVA-gruppen.

Antal	2021-04-30	2020-12-31	Förändring
Tillsvidareanställda:			
Män	124	124	0
Kvinnor	52	52	0
Totalt	176	176	0
Visstidsanställda:			
Män	1	1	0
Kvinnor	2	2	0
Totalt	3	3	0
Antal årsarbetare:			
Män	125	125	0
Kvinnor	54	54	0
Totalt	179	179	0
Inhyrd personal:			
Män	1	1	0
Kvinnor	1	1	0
Totalt	2	2	0

4 Uppföljning av strategiska målen

Samtliga strategiska mål och verksamhetsmål har sin utgångspunkt i respektive bolags ägardirektiv. Se bilaga 2 för den direkta kopplingen mellan ägardirektiven och respektive strategiskt mål & verksamhetsmål.

4.1 Strategiskt mål nr 1 - Nöjda kunder

Rätt leverans

Verksamhetsmål - Kund	Våra kunder är nöjda med våra tjänster				
Bedömd måluppfyllelse	Aktiviteterna går enligt plan och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Mått	T1 2021	2020	2019	2018	Kommentar
NKI-minst 90 procent ("Samlad omdöme om MSVA som leverantör") ¹	Rapporteras årsvis		SVAB 96 TVAB 96 NVAB 80 Reko 90		Kundundersökning udda år
Minskad trend för antal avloppsstopp (A) och källaröversvämningar (K) ²	A: SVAB 76 TVAB 35 NVAB 5 K: SVAB 1 TVAB 1 NVAB 0	A: SVAB 218 TVAB 92 NVAB 40 K: SVAB 10 TVAB 2 NVAB 0	A: SVAB 204 TVAB 105 NVAB 59 K: SVAB 6 TVAB 2 NVAB 0	A: SVAB 242 TVAB 128 NVAB 64 K: SVAB 25 TVAB 8 NVAB 0	Basår 2018 Mäts tertialvis och följs upp per helår.
Minskad trend för reklamationer på ej tömt kär ³	1 st	2 st Tömda kär 1263357	0 st	90 st	Basår 2018 Avser antal reklamationer som inte åtgärdats inom utsatt tid.

¹ Kundenkät, Prifloat (Rangola Verksamhetsutveckling). Mätning genomförs udda år. Basvärde: 2017 (positiv andel)

² Arbetsorderhanteringssystemet Idus, Uppföljning varje tertial och bokslut.

Basvärde Avloppsstopp: 2018

Basvärde Källaröversvämningar: 2018

³ Egen mätning, månadsvis. Uppföljning varje tertial och bokslut.

Basvärde: 2018 andel i procent

Verksamhetsmål - Kund	Våra kunder är nöjda med bemötande från och tillgänglighet till vår personal				
Bedömd måluppfyllelse	Aktiviteter går enligt plan i mesta möjliga mån utifrån covid-19 och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Mått	T1 2021	2020	2019	2018	Kommentar
Genomsnittresultatet inom frågeområdet "Lev- rantör av VA-/Avfalls- tjänster" ska ha en ökande trend för samtliga bolag ⁴	Rapporteras årsvis		SVAB 75 TVAB 80 NVAB 75 Reko 78		Kundundersökning udda år

Exempel på aktiviteter som bidrar till måluppfyllelse

Aktiviteter	Status	Ansvarig roll/enhet
Genomförande av projekt för att minska antalet avloppsstopp.	Se information under avsnitt 3.3.1	Affärsområde VA
Utreda behov av att lämna grovavfall via ÅVC, mobil ÅVC, grovsopshämtning eller annat alternativ.	Påbörjat med besöksmätare vid Johannedals återvinningscentral, se även avsnitt 3.2.2	Affärsområde Avfall
Utveckla ytterligare e-tjänster mot kund	Se information under avsnitt 3.1.	Externa relationer
Regelbundna kundmöten	Se information under avsnitt 3.1.	Externa relationer
Införande av ny avfallstaxa i Sundsvall	Se information under avsnitt 3.1.	Externa relationer

⁴ Kundenkät, Prifloat (Rangola Verksamhetsutveckling). Mätning genomförs udda år.

Basvärde: 2017 (positiv andel) VA Sundsvall 66, VA Timrå 68 VA Nordanstig 50, Avfall Sundsvall 69

4.2 Strategiskt mål nr 2 - Hållbar samhällsutveckling

Miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet är förutsättningar för vår verksamhet.

Verksamhetsmål Miljö	Vi tar ansvar för vår miljöpåverkan i allt vi gör och är drivkraften i det cirkulära samhället				
Bedömd måluppfyllelse - VA	Aktivitetererna går enligt plan och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Bedömd måluppfyllelse - Avfall	Aktivitetererna går enligt plan och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Mått	T1 2021	2020	2019	2018	Kommentar
Minskad trend på antal läckor på huvudvattenledningar för dricksvatten, st/km ledning ⁵	Rapporteras årsvis	SVAB: 0,1106 TVAB: 0,1329 NVAB: 0,0861	SVAB: 0,1511 TVAB: 0,0976 NVAB: 0,0896	SVAB: 0,1924 TVAB: 0,2396 NVAB: 0,0844	Basvärde 2018. Kod Ns101 i VASS.
Minskad trend på antal stopp på spillvatten-förande huvudledningar, st/km ledning ⁶	Rapporteras årsvis	SVAB: 0,3040 TVAB: 0,5257 NVAB: 0,4040	SVAB: 0,2833 TVAB: 0,6034 NVAB: 0,5842	SVAB: 0,3338 TVAB: 0,7191 NVAB: 0,6337	Basvärde 2018. Kod Ns111 i VASS.
Ökad andel förebyggande underhåll och minskad andel avhjälpande underhåll ⁷	16,4 % avhjälpande underhåll av totalt antal underhållsinsatser	12,7 % avhjälpande underhåll av totalt antal underhållsinsatser			Basvärde år tas fram efter 2020. T1 2021 avser jan-mars då aprilvärdet kommer först i slutet av maj.
Mängden hushållsavfall per invånare ska minska jämfört med 2017 ⁸	Värde kan rapporteras mars 2022	440 kg	423 kg	442 kg	Basvärde 2017 Årsvärde finns tillgängligt i Avfallwebb i mars 2022. Avser total mängd kommunalt avfall inklusive återvinningscentraler och återvinningsstationer.
Genomsnittligt koldioxidutsläpp per fordon ska minska jämfört med 2020 ⁹ .	Rapporteras årsvis	3 443 kg per fordon			Första året detta har börjat mätas. Ett analyspaket är under framtagande som ska presteras för LG och därefter till respektive chef för grupperingar där fordon nyttjas i betydande omfattning. Detta i syfte att ta fram måltal som ska mätas och följas upp.

⁵ Svenskt vatten, VASS Kod NS101. Rapporteras årligen. Basvärde: 2018 (inkl servisläckor)

⁶ Svenskt vatten, VASS Kod NS111. Rapporteras årligen. Basvärde: 2018

⁷ Arbetsorderhanteringssystemet Idus, Uppföljning varje tertial avser kvartalsvärde p.g.a. kvalitetssäkringsrutin. (Basvärde saknas)

⁸ Avfall Sverige, Avfall webb. Rapporteras månadsvis. Uppföljning varje tertial och bokslut.

Basvärde: 2017

⁹ Total mängd koldioxidutsläpp för fordonsparken dividerat med antal fordon. Ska bidra till klimatneutral 2030.

Basvärde: 2020 (basvärdet tillgängligt januari 2021)

Exempel på aktiviteter som bidrar till måluppfyllelse

Aktiviteter	Status	Ansvarig roll/enhet
Ansöka om uppdaterade vattenskyddsområden	Se information under avsnitt 3.2.1	Affärsområde VA
Genomförande av fördjupade utredningar Avloppsstrategi Sundsvall enligt tidplan	Se information under avsnitt 3.2.1	Affärsområde VA
Genomförande av projektet Njurundakusten.	Se information under avsnitt 3.2.1	Affärsområde VA
Ventilkammare Skepparplatsen (Ringen)	Se information under avsnitt 3.2.1	Affärsområde VA
Upprätta ny VA-plan för Timrå samt revidera befintlig VA-plan för Nordanstig.	Se information under avsnitt 3.2.1	Affärsområde VA
Bidra till genomförande av avfallsplanens mål och aktiviteter	Arbetet har påbörjats, se avsnitt 3.2.2.	Affärsområde Avfall
Medverka vid införandet av bostadsnära insamling. Stötta FTI och kommunen i deras behov.	Se information under avsnitt 3.3.2	Affärsområde Avfall
Ta fram en intern systematik för att föreslå FoU-projekt.	Arbete pågår och sker enligt plan.	Externa relationer
Genomförande av handlingsplan, utifrån fastställd säkerhetsskyddsanalys	<p>Arbetet med åtgärder i enlighet med fastställd säkerhetsskyddsplan pågår delvis enligt plan. Arbetet försvaras av rådande restriktioner med anledning av covid-19, vilket innebär att vissa åtgärder måste skjutas framåt i tiden.</p> <p>Det gäller framförallt fördjupad säkerhetsskyddsanalys för dricksvatten och vidare klassificering av säkerhetsskyddsklassificerad information. Det påverkar i sin tur t ex utredning av ytterligare behörighetsbegränsningar i system med säkerhetsskyddsklassificerad information, utredning av förutsättningar för säker digital lagring och utredning av förutsättningar för separering av system med säkerhetsskyddsklassificerad information.</p> <p>Åtgärder kopplat till personalsäkerhet genomförs enligt plan.</p> <p>Pågående åtgärder inom fysisk säkerhet pågår i stort enligt plan, men med en viss förskjutning i tidplan. Testet förlängs till efter sommaren för att kunna utvärdera tillverkarens förklaring till uppkomna problem.</p> <p>Införandet av e-tjänst för tillträde har försenats på grund av att det har krävts insatser från Sundsvalls kommun som har varit hårt belastade. E-tjänsten är i stort sett klar men det kvarstår några mindre justeringar innan den kan tas i drift.</p>	Verksamhetsstöd

Aktiviteter	Status	Ansvarig roll/enhet
Påbörja kartlägga våra utsläpp av koldioxid (aktivitet kopplat till klimatneutrala 2030)	Påbörjat identifiering av befintliga datakällor och pågående arbeteten. Kopplingar kommer även att göras mot Sundsvalls kommuns projekt för klimatneutrala 2030, samt Svenskt Vattens pilotprojekt som ska ge ett statistikverktyg.	Verksamhetsstöd
Ta fram och följa upp koldioxidutsläpp från vår fordonspark (aktivitet kopplat till klimatneutrala 2030), samt ta fram andra relevanta mått (interna) för vårt fordonsanvändande.	<p>Mätning påbörjades 1 januari 2020. Fordonsflottan som gemensamt släpper ut ca 272 ton koldioxidutsläpp har nu kopplat upp mot molnet för realtidsmätning som är första steget i att mäta och följa upp vårt koldioxidavtryck.</p> <p>Ett analyspaket är nära färdigställande som ska presteras för LG. Därefter är målsättningen att respektive chef för grupperingar där fordon utnyttjas i betydande omfattning ska få denna information presenterad i syfte att ta fram måltal som ska mätas och följas upp.</p>	Verksamhetsstöd

Strategiskt mål nr 2 - Hållbar samhällsutveckling (fortsättning)

Verksamhetsmål Miljö	Vi ger förutsättningar för boende och yrkesverksamma i våra kommuner att förändra sin miljöpåverkan				
Bedömd måluppfyllelse - VA	Aktiviteter går enligt plan och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Bedömd måluppfyllelse - Avfall	Aktiviteter har till viss del påverkats av covid-19. Det som är möjligt att genomföra kommer bidra till måluppfyllelse.				
Mått	T1 2021	2020	2019	2018	Kommentar
Kundernas kunskapsnivå om vad man får spola ner i avloppet ska öka ¹⁰ Tvättar ej bilen hemma (T) Spolar ej ned fett (F)	Rapporteras årsvis		T: SVAB 41 TVAB 35 NVAB 56 F: SVAB 69 TVAB 58 NVAB 68		Kundundersökning udda år
Kundernas vilja att mini-mera avfalls-mängderna ska öka ¹¹	Rapporteras årsvis		51		Kundundersökning udda år
De avfallsfraktioner som uppkommer i Sundsvall ska vara så välsorterade som möjligt för att möjliggöra en hög materialåtervinnings-grad ¹²	Rapporteras årsvis	Fritidshus: ----- Villa: 36,2 %	Fritidshus: 29,2 % Villa: 27,6 %		Basvärde 2019 2020: Plockanalys enbart genomförd på villor, pga covid-19

Exempel på aktiviteter som bidrar till måluppfyllelse

Aktiviteter		Ansvarig roll/enhet
Minimeringsmästarna	Se information under avsnitt 3.1.2	Externa relationer
Fortsatt utveckling och lansering av lärmig.se	Enligt plan.	Externa relationer

¹⁰ Kundenkät, Prifloat (Rangola Verksamhetsutveckling). Mätning genomförs udda år.

Basvärde: 2017 (positiv andel. Inom parentes anges svar på Tvättar bilen hemma och Spolar ned fett)

¹¹ Kundenkät, Prifloat (Rangola Verksamhetsutveckling). Mätning genomförs udda år.

Basvärde 2017 (positiv andel)

¹² Egen mätning, årliga plockanalyser Sundsvalls kommun.

Basvärde: 2019

Strategiskt mål nr 2 - Hållbar samhällsutveckling (fortsättning)

Verksamhetsmål - Socialt	Vi arbetar förebyggande med antikorrupcion				
Bedömd måluppfyllelse	Aktiviteter går enligt plan och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Mått	T1 2021	2020	2019	2018	Kommentar
Andel uppföljda avtal utifrån hållbarhet (ekonomisk, socialt och miljömässigt) ¹³	0%	46 %	100 %		Andel avtal uttryckt i procent utifrån uppföljda ramavtalsområden där hållbarhetskrav har ställts. Uppföljning för 2021 har ej påbörjats ännu, men är planerad att genomföras innan årets slut.

Verksamhetsmål - Socialt	Vi har ett välkommande klimat där var och en ska känna sig inkluderad och respekterad				
Bedömd måluppfyllelse	Aktiviteter går enligt plan och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Mått	T1 2021	2020	2019	2018	Kommentar
Redovisas under 1. Nöjd kund och 4. Framgångsrika medarbetare					Se sidan 4 & 14

Verksamhetsmål - Socialt	Vi respekterar, beaktar och bemöter våra intressenters intressen				
Bedömd måluppfyllelse	Aktiviteter går enligt plan och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Mått	T1 2021	2020	2019	2018	Kommentar
Redovisas under 1. Nöjd kund och 4. Framgångsrika medarbetare					Se sidan 4 & 14

Exempel på aktiviteter som bidrar till måluppfyllelse

Aktiviteter	Status	Ansvarig roll/enhet
Fortsätta implementera en uppförandekod, inklusive mutor och bestickning (se även framgångsrika medarbetare, mål 4)	Se information under avsnitt 3.4.1	Verksamhetsstöd
Göra en årlig rapport för uppföljning av leverantör utifrån hållbarhet	Uppföljning för 2021 har inte påbörjats än, men ligger i planering att vara slutförd innan årets slut.	Verksamhetsstöd

¹³ Intern uppföljning av ramavtal som startat året innan uppföljningsåret.
Basvärde: Intern uppföljning 2019 av ramavtal som startade 2017-2018

Strategiskt mål nr 2 - Hållbar samhällsutveckling (fortsättning)

Verksamhetsmål Ekonomi	God ekonomisk hushållning och en systematisk ekonomistyrning				
Bedömd måluppfyllelse	<p>Prognoser följs upp löpande och vid behov har prioritering gjorts för att följa planerade rambudgetar. Utfallet för kostnaderna ligger inom 5 procents avvikelse. Samtliga bolag bedöms kunna möta kostnadsbudget undantaget TVAB som ökar kostnaderna 0,5 mnkr för att genomföra fler driftprojekt som på grund av covid-19 flyttats från 2020.</p> <p>Planerade reinvesteringar ligger inom 10 procents avvikelse. Reinvesteringsbudgetarna bedöms kunna följas utifrån aktuell prognos med endast små skillnader.</p>				
Mått	T1 2021	2020	2019	2018	Kommentar
Budgetföljsamhet & Prognosprecision (Resultaträkning helår) ¹⁴ Kostnadsutfall ska vara inom 5 procent av fastställd budget	SVAB 0% TVAB -1,5% NVAB 0% Reko 0%	SVAB +4,3% TVAB +0,7% NVAB +3,1% Reko -2,9%			
Reinvesteringsbudgetföljsamhet (helår) ¹⁵ Reinvesteringsutfallet ska vara inom 10 procent av fastställd budget	SVAB 0,3% TVAB 0% NVAB 0,4% Reko 0%	SVAB +9,0% TVAB -7,9% NVAB +10,0% Reko +6,3%			

Verksamhetsmål Ekonomi	Genom affärsmässig samhällsnytta skapar vi förutsättningar för att driva och utveckla verksamheten				
Bedömd måluppfyllelse	Aktivititeterna går enligt plan och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Mått	T1 2021	2020	2019	2018	Kommentar
Vi förvaltar det kapital vi har i form av anläggningar på ett långsiktigt hållbart sätt. -VA: Hållbarhetsindex (VA) ¹⁶	Redovisas i årsbokslut 2022	Redovisas i årsbokslut 2021	Separat analys framtagen för åren 2016-2019	Separat analys framtagen för åren 2016-2019	Basvärde 2018 Rapportering av Hållbarhetsindex sker med ett års eftersläpning
Vi förvaltar det kapital vi har i form av anläggningar på ett långsiktigt hållbart sätt. - Avfall: "Sveriges bästa avfallskommun", ökande index. ¹⁷	Redovisas i årsbokslut 2022	Redovisas i årsbokslut 2021	77,4	69,4	Basvärde 2018 Max index 100 Rapportering av "Sveriges bästa avfallskommun" sker med ett års eftersläpning

¹⁴ Rapporteringsunderlag till respektive ägarkommun. Externa kostnader. Negativa belopp representerar lägre kostnader jmf med budget.

¹⁵ Rapporteringsunderlag till respektive ägarkommun. Negativa belopp representerar lägre investeringar jmf med budget.

¹⁶ Svenskt Vattens verktyg för att mäta långsiktigt hållbar vattenförsörjning (HBI)

Basvärde: Resultat 2018

¹⁷ Avfall Sverige , Avfall webb. Rapporteras årligen.

Basvärde: 2018 index 69,4 av 100

Exempel på aktiviteter som bidrar till måluppfyllelse

Aktiviteter	Status
Ingår under aktiviteterna för verksamhetsmålet <i>-Vi tar ansvar för vår miljöpåverkan i allt vi gör och är drivkraften i det cirkulära samhället</i>	Se redovisning sidan 14-15

4.3 Strategiskt mål nr 3 - Effektivt arbetsätt

Ett säkert och resurseffektivt utförande

Verksamhetsmål		Vi lever upp till våra servicemål				
Bedömd måluppfyllelse		Aktiviteterna går enligt plan och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Mått	T1 2021	2020	2019	2018	Kommentar	
Servicemålen (se bilaga 1) uppnås till minst 80 procent ¹⁸	VA: 84 % (7 av 10 uppfyllda)	VA: 79 % (6 av 10 uppfyllda)	VA: 74 % (4 av 10 uppfyllda)		Basvärde år 2019. Värdet avser medelvärde för alla ingående kategorier.	

Verksamhetsmål		Vi förvaltar och digitaliserar våra processer, tex för arbetsordrar, dokumenthantering och anläggningsinformation				
Bedömd måluppfyllelse		Aktiviteterna går enligt plan och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Mått	T1 2021	2020	2019	2018	Kommentar	
Projektet Anläggnings-information följer tidplan och investeringsbudget	Arbete pågår enligt ny tidplan	Förskjuten tidplan, upphandling pågår & investeringsbeslut Q2 2021 samt implementering Q3-4/ 2021.			Inget basvärde	
Andel uppdaterade förvaltningsplaner för våra system	98 %	98 % (40 st)			Inget basvärde Totalt antal 41	

¹⁸ Arbetsorderhanteringssystemet Idus, Uppföljning varje tertial avser kvartalsvärde p.g.a. kvalitetssäkringsrutin. (Basvärde saknas)

Exempel på aktiviteter som bidrar till måluppfyllelse

Aktiviteter	Status	Ansvarig roll/enhet
Genomförande av projektet Digital Anläggning information (Ymer)	Arbete pågår enligt ny tidplan. Upphandling pågår. Inköp av system planerat till Q2 2021 och implementering under Q3-Q4 2021	Affärsområde VA
Översyn av avfalls-taxa	Enligt plan. Se information under avsnitt 3.1.	Externa relationer
Ta fram ett nytt verktyg för styrelseadministration	Påbörjat analys gällande behovsanalys och befintliga systemimplementationer inom Sundsvalls Kommun för att begränsa antalet system inom kommunsfären (i enlighet med Sundsvalls Kommuns besparingsmål). Representanter från Sundsvalls Kommun har kontaktats för att få en ingående visning av hur övriga använder Public360; för att först utvärdera om vi kan vidareutveckla vår användning av systemet.	Verksamhetsstöd
Översyn av bolags- och styrelsestruktur – MSVA 2.0 (under 2021 interkontrollaktivitet - Förbättrad ägarsamordning)	Arbetet pågår och andra verksamheter inom vår bransch har kontaktats för att få information hur de som flerägda bolag hanterar ägarsamordning. Vid genomförda ägardialoger under perioden har frågan lyfts om ett gemensamt ägarsamråd för Sundsvall, Timrå och Nordanstig. På grund av covid-19 har inbjudan till ett gemensamt ägarsamråd fått skjutas till hösten. Eftersom detta skulle bli det första mötet är det att föredra om det kan hållas fysiskt.	Verksamhetsstöd
Genomförande av internkontrollaktiviteter utifrån internkontrollplan 2021	Fyra internkontrollaktiviteter genomförs under 2021. För genomförande av säkerhetsskyddsplan , se sidan 14 och för analys covid-19 , se avsnitt 3.4.2. Förbättrad ägarsamordning redovisas ovan. Den fjärde och sista – tillgänglighet och stabilitet för våra IT-system redovisas nedan: Arbetet är påbörjat. Inledningsvis pågår intervjuer och informationsinsamling med avseende på våra system och hur de hänger ihop. Intervjuer sker med kundansvarig och driftansvarig på SC IT samt internt inom MSVA. Incidenter och ärenden som klivit lite utanför en "normal och bra hantering" samlas in löpande från olika delar av vår verksamhet.	Verksamhetsstöd

4.4 Strategiskt mål nr 4 - Framgångsrika medarbetare

Vara ett attraktivt företag

Verksamhetsmål	Vårt medarbetarengagemang är hållbart och präglas av ansvarstagande, samarbete och fokus på lösningar				
Bedömd måluppfyllelse	Aktiviteterna går enligt plan och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Mått	2021 T1	2020	2019	2018	Kommentar
Hållbart medarbetar-engagemang (HME) på minst 75. ¹⁹	Rapporteras årsvis		76		Medarbetarenkät genomförs udda år. Basvärde 2019
Förutsättningar att genomföra arbetsuppgifterna (FGA) på minst 75. ²⁰	Rapporteras årsvis		75		Medarbetarenkät genomförs udda år. Basvärde 2019
Frisknärvaron är 96,5 procent	96,6%	97,3 %	97,8 %	97,0 %	

Verksamhetsmål	Våra medarbetare är goda ambassadörer och har kunskaper om vår värdegrund & verksamhet, samt mål och styrande dokument				
Bedömd måluppfyllelse	Aktiviteterna går enligt plan och kommer bidra till måluppfyllelse.				
Mått	T1 2021	2020	2019	2018	Kommentar
Andel medarbetare som rekommenderar bolaget som arbetsgivare. ²¹	Rapporteras årsvis		68		Medarbetarenkät genomförs udda år. Basvärde 2019
Andel genomförda medarbetarsamtal ska vara 95 procent eller högre. ²²	Rapporteras årsvis		98		Medarbetarenkät genomförs udda år. Basvärde 2019

¹⁹ Medarbetarenkät, Sundsvalls Kommun (Quicksearch). Mätning genomförs udda år. Basvärde: 2019 ((positiv andel, gult och grönt)

²⁰ Medarbetarenkät, Sundsvalls Kommun (Quicksearch). Mätning genomförs udda år. Basvärde: 2019 (positiv andel, gult och grönt)

²¹ Medarbetarenkät, Sundsvalls Kommun (Quicksearch). Mätning genomförs udda år. Basvärde: 2019 (positiv andel, gult och grönt)

²² Medarbetarenkät, Sundsvalls Kommun (Quicksearch). Mätning genomförs udda år. Basvärde: 2019 ((positiv andel, gult och grönt)

Exempel på aktiviteter som bidrar till måluppfyllelse

Aktiviteter	Status	Ansvarig roll/enhet
Implementera en uppförandekod	Se information under avsnitt 3.4.1	Verksamhetsstöd (alla chefer)
Systematiskt arbetsmiljöarbete	<p>Genomförs enligt planering. Skyddsronder har planerats in och risker, tillbud & eventuella olycksfall följs upp löpande och åtgärdas.</p> <p>Vid maj-mötet för styrelsen i MSVA kommer en redovisning ske av den årliga uppföljningen (för 2020).</p>	Samtliga chefer

5 Ekonomisk analys för MSVA-gruppen

5.1 SVAB

5.1.1 Resultanalys

Resultat före bokslutsdispositioner och skatt

Utfall T1 2021	Budget T1 2021	Prognos 2021 helår	Budget 2021 helår	Diff Utfall - Budget T1	Diff Prognos - Budget 2021 helår
-1 114	929	-1 258	-1258	-2 043	0

Till följd av lägre intäkter i kombination med högre kostnader är resultatet i perioden negativt (-1,1 mnkr), vilket är 2,0 mnkr lägre än budget.

Intäkterna påverkas främst av minskad vattenförbrukning hos småhus och flerbostadskunder. Totalt är intäkterna för perioden 1,3 mnkr lägre än budget. För helåret räknar vi med att kunna möta effekten av den minskade förbrukningen med högre övriga intäkter, exempelvis entreprenadintäkter.

Externa kostnaderna är 2,4 mnkr högre än budget, vilket huvudsakligen är drivet av ett flertal vattenläckor som medfört högre kostnader. Vissa säsongskänsliga kostnader så som energikostnader är också högre, vilket betraktas som en tillfällig kostnadsökning som kommer utjämnas under året.

Kostnaderna för resurser från MSVA är 2,0 mnkr lägre än budget. Det är relaterat till lägre personalkostnader, som är en följd av senarelagda eller pausade rekryteringar samt lägre löneökningar än budgeterat.

Kapitalkostnaderna är 0,7 mnkr högre än budget. Främst påverkar högre avskrivningskostnader under perioden som beror på svårigheten att exakt beräkna när projektavsluten kommer att ske under året.

På helåret förväntas bolaget nå det planerade negativa resultatet på 1,3 mnkr före bokslutsdispositioner och skatt, för att återföra tidigare års överskott till VA-kunderna. En fortsatt minskad vattenförbrukning för bolagets kunder sänker intäktsförväntningarna med 2,2 mnkr på helårsbasis, men vår ambition är att möta de minskade intäkterna med ökade entreprenadintäkter, lägre energikostnader och medvetna kostnadsbesparingar.

5.1.2 Investeringsredovisning

Årets totala prognos för investeringar är beräknad till 127,2 mnkr, vilket är 0,1 mnkr lägre än budget. Utfallet hittills uppgår till 25,0 mnkr.

Nyinvestering

Av den totala prognosen avser 87,3 mnkr nyinvesteringar, vilket är enligt budget. Utfallet hittills uppgår till 9,9 mnkr

Topp 3 största projekten (Mnkr)	T1 2021		2021		Total		
	Utfall	Budget	Prognos	Budget	Utfall	Prognos	Budget
Triangelspår Maland	5,6		6,5	6,1	58,8	60,1	71,5
Njurundakusten	1,7		16,5	16,5	10,6	900,0	900,0
Skepparplatsen Ventilkammaren	5,3		21,0	21,0	21,6	50,0	50,0

Investeringsbeslutet för VA-utbyggnaden efter Njurundakusten som kommunfullmäktige beslutade om i februari är den största investering som SVAB stått inför. Projektet följer upprättad tidplan och inga avvikelser finns för närvarande, se även avsnitt 3.2.1.

Triangelspår Maland är ett paket med ett antal projekt som genomförs med finansiering från Trafikverket, i och med att Malandstriangeln skall byggas. Projektet påbörjades 2019 och ska färdigställas 2021, se även avsnitt 3,2,1.

På Skepparplatsen mitt i Sundsvall byggs en deletapp för "Visionen ringen" och projektet färdigställs runt årsskiftet 2021/2022, se även avsnitt 3.2.1.

Reinvestering

Resterande del av årets prognos består av reinvesteringar i befintliga anläggningar och beräknas till 39,9 mnkr, vilket är i enlighet med budget.

Utfallet hittills uppgår till 15,2 mnkr.

Inför tertiäl 1 behövde vi göra en del omprioriteringar i befintlig plan, bland annat havererade en tryckspillvattenledning vid Ortvikens industriområde. Den investeringen var inte planerad och uppgår till en kostnad på cirka 2,5 mnkr. Planerat byte av låssystem har därför delvis flyttats till 2022, för att inte behöva utöka reinvesteringsramen.

Utöver ovanstående genomförs bland annat följande större investeringar under 2021:

- Ny slamavvattare Stöde, 1,9 mnkr
- Essvik blåsmaskiner, 1,1 mnkr
- Krånge fällningsdamm, 1,7 mnkr
- Arklo avloppspumpstation samt ledningsnät, 1,5 mnkr
- Sulå avloppsreningsanläggning, 1,3 mnkr
- Tegnégatan spill- och dagvattenledning, 2,4 mnkr
- Märlvägen Skottsund vatten- och avloppsledning, 1,1 mnkr
- Mårdvägen vattenledning, 3 mnkr
- Harrvägen avloppsledning, 3 mnkr
- Byte betaventiler (större avstängningsventiler) inom utvalda områden, 2 mnkr

5.1.3 Ekonomiska risker

Mängden kunder att fördela VA-kostnaderna på, utifrån självkostnadsprincipen, påverkar VA-taxorna. Taxan i Sundsvall är känslig för betydande förändringar hos stora industrikunder och större flerfamiljshus. Däremot är risken, och därmed påverkan, lägre för förändringar i den stora kundmassan av privatkunder och mindre flerfamiljshus.

Under 2018-2020 har Skatteverket beslutat att det ursprungslån SVAB tog hos Sundsvalls kommun, för att kunna överta VA-anläggningen vid bildandet av bolaget 1995, inte är avdragsgillt. Besluten avser räntekostnader under åren 2016-2018.

SVAB har i januari 2021 lämnat in en överklagan för att pröva besluten. Parallellt med överklagan arbetar SVAB för att tydligt dokumentera nya amorteringar på ursprungslånet för att möjliggöra en gradvis reduktion av det ej avdragsgilla ursprungslånet, vilket inte ännu är prövat mot Skatteverket.

Med nuvarande räntenivåer medför den ej avdragsgilla räntekostnaden cirka 1 mnkr per år i utökad skattekostnad. Per tertial 1 finns totalt 2,1 mnkr reserverat för 2019 och 2020, utifrån den nekade avdragsrätten på räntekostnader för ursprungslånet .

Det ska noteras att SVAB har ansökt om att få en borgen från Sundsvalls kommun och istället upphandla lånen externt, vilket inte beviljades. Diskussion har även förts om möjlighet till någon form av kompensation för den höjda skattekostnaden, utifrån principen om "nödvändiga kostnader" i vattentjänstlagen. Även för den delen har SVAB fått avslag från kommunen.

För närvarande sker ingen amortering av lånen. Vid en räntehöjning på 1 procent skulle det medföra en kostnadsökning på 12,3 mnkr för bolaget om hela lånestocken skulle omsättas vid samma tidpunkt. Genomsnittlig ränta ligger för närvarande på 1,01 procent (exklusive 0,25 procent låneramsavgift) och räntebindningstiden är cirka 2 år och 5 månader.

5.2 TVAB

5.2.1 Resultanalys

Resultat före bokslutsdispositioner och skatt

Utfall T1 2021	Budget T1 2021	Prognos 2021 helår	Budget 2021 helår	Diff Utfall - Budget T1	Diff Prognos - Budget 2021 helår
-1 659	-259	-2 099	-1 390	-1 400	-708

Under perioden har bolaget haft cirka 1 mnkr i lägre intäkter som ger ett negativt resultat före skatt och bokslutsdispositioner på 1,1 mnkr, vilket är 0,9mnkr lägre än det budgeterade underskottet. Underskottet är en medveten undertaxering för att tidigare års överskott ska återföras till VA-kunderna.

Minskad vattenförbrukning står för nära hela intäktstappet under tertial 1, där verksamheter står för den största minskningen (-0,6 mnkr eller 8 procent lägre än budget). Delar av den minskade förbrukningen bedöms hänförligt till covid-19.

Driftskostnader och köpta resurser från MSVA ökar med 0,6 mnkr mot budget. Flera driftprojekt fick utifrån covid-19 flyttas från 2020 till 2021, vilket har medfört något högre externa kostnader kombinerat med mer mantimmar från MSVA under tertial 1. Kostnadsbesparingar inom MSVA samt lägre utfall inom bland annat energikostnader begränsar kostnadsökningen.

Kapitalkostnaderna är 0,3 mnkr högre än budget under perioden, vilket beror på svårigheten att förutse när investeringsprojekt blir klara och avskrivningar påbörjas. Likviditetsbehovet har också varit något högre än planerat.

På helåret beräknas ett negativt resultat på 2,1 mnkr, vilket är 0,7 mnkr lägre än det budgeterade underskottet på 1,4 mnkr. Något minskad vattenförbrukning, kombinerat med kostnader för fortsatt prioritering att genomföra nödvändiga underhållsprojekt och arbetet med att minska tillskottsvatten i Söråker, medför det lägre resultatet.

5.2.2 Investeringsredovisning

Årets totala prognos för investeringar är beräknad till 9,0 mnkr, vilket är enligt budget. Utfallet hittills uppgår till 4,3 mnkr.

Nyinvestering

Av den totala prognosen avser 1,0 mnkr nyinvesteringar, vilket är enligt budget. Utfallet hittills uppgår till 0,3 mnkr

Nyinvesteringarna avser nyanslutningar.

Reinvestering

Resterande del av årets prognos består av reinvesteringar i befintliga anläggningar och beräknas till 8,0 mnkr, vilket är enligt budget.

Utfallet hittills uppgår till 4,0 mnkr.

Topp 3 största projekten (Mnkr)	T1 2021		2021		Total	
	Utfall	Budget	Prognos	Budget	Prognos	Budget
E4 Sörbergeskolan V300	2,2		2,5	2,6	7,1	8,5
Köpenhamn APS			1,5	1,5	1,5	1,5
Spikvägen ny vatten			1,4	1,4	1,4	1,4

Projektet E4 Sörbergeskolan V300, förlängning av befintlig vattenledning, är i sitt slutskede och förväntas bli klart inför sommaren.

Åtgärder vid Köpenhamn avloppspumpstation för att säkerställa att uppfyller arbetsmiljökraven påbörjas efter semestern och beräknas bli klart före årsskiftet.

Vid Spikvägen pågår en utredning för att ersätta befintlig vattenledning. Beslut om investeringen kommer behandlas av styrelsen senare under året.

Reinvesteringarna följs upp löpande och vid behov sker omprioriteringar för att följa planerad budget.

5.2.3 Ekonomiska risker

Bolaget har lån upptagna hos extern långivare. För närvarande sker ingen amortering av lånen. Vid en räntehöjning på 1 procent skulle det medföra en kostnadsökning på cirka 0,9 mnkr för bolaget om hela lånestocken skulle omsättas vid samma tidpunkt. Genomsnittlig ränta ligger för närvarande på 0,9 procent (exklusive Timrå Kommuns borgensavgift på 0,4%) och räntebindningstiden är cirka 2 år och 10 månader.

5.3 NVAB

5.3.1 Resultanalys

Resultat före skatt, bokslutsdispositioner och förlusttäckningsbidrag

Utfall T1 2021	Budget T1 2021	Prognos 2021 helår	Budget 2021 helår	Diff Utfall - Budget T1	Diff Prognos - Budget 2021 helår
387	-72	-686	-686	459	0

Under perioden har intäkterna varit något lägre främst relaterat till minskad vattenförbrukning från verksamheter. Kostnaderna har samtidigt varit betydligt lägre, vilket främst beror på säsongvariation i underhållsinsatserna som sker under året. Per april ger detta ett positivt resultat på 0,4 mnkr före skatt, bokslutsdispositioner och förlusttäckningsbidrag, vilket är 0,5 mnkr bättre än budget.

På helåret beräknas ett negativt resultat på 0,7 mnkr i enlighet med budget, eller nära neutralt resultat vid beaktan av förlusttäckningsbidraget från Nordanstigs kommun på 0,6 mnkr.

5.3.2 Investeringsredovisning

Årets totala prognos för investeringar är beräknad till 8,1 mnkr, vilket är enligt budget. Utfallet hittills uppgår till 1,3 mnkr.

Nyinvestering

Av den totala prognosen avser 1,1 mnkr nyinvesteringar, vilket är enligt budget. Utfallet hittills uppgår till 0 mnkr.

Nyinvesteringarna avser nyanslutningar.

Reinvestering

Resterande del av årets prognos består av reinvesteringar i befintliga anläggningar och beräknas till 7,0 mnkr, vilket är enligt budget.

Utfallet hittills uppgår till 1,3 mnkr.

Bytet av slamavvattare vid Strömsbruks avloppsreningsverk är i skedet där injustering och idrifttagning pågår tillsammans med leverantören. På grund av covid-19 skjuts dock provdriften framåt, eftersom risken för smittspridning är så pass hög. Projektet kommer ändå att bli färdigställt under året.

Topp 3 största projekten (Mnkr)	T1 2021		2021		Total	
	Utfall	Budget	Prognos	Budget	Prognos	Budget
Högen ARV överföringsledning	0,1		0,1	0,1	8,7	7,4
Hassela ARV åtgärder tak			1,1	1,0	1,2	1,2
Harmånger APS Röstabadet			1,2	1,1	1,2	1,2

Överföringsledning från Högen till Bergsjö är i slutskedet och driftsättning pågår. Projektet har pågått under ett par år och ska nu vara klart för åiterrapportering till styrelsen. Åiterrapportering sker under hösten.

Hassela avloppsreningsverk (åtgärder tak) samt åtgärder vid Harmånger avloppspumpstation (vid Röstabadet) beslutades i februari av styrelsen, Båda projektet beräknas bli färdigställda under året.

Reinvesteringarna följs upp löpande och vid behov sker omprioriteringar för att följa planerad budget.

5.3.3 Ekonomiska risker

Bolaget har lån upptagna hos extern långivare. För närvarande sker ingen amortering av lånen. Vid en räntehöjning på 1 procent skulle det medföra en kostnadsökning på cirka 1,3 mnkr för bolaget om hela lånestocken skulle omsättas vid samma tidpunkt. Genomsnittlig ränta ligger för närvarande på 0,66 procent och räntebindningstiden på cirka 2 år.

5.4 Reko

5.4.1 Resultanalys

Resultat före bokslutsdispositioner och skatt

Utfall T1 2021	Budget T1 2021	Prognos 2021 helår	Budget 2021 helår	Diff Utfall - Budget T1	Diff Prognos - Budget 2021 helår
3 488	404	490	490	+3 083	0

Under perioden har bolaget haft lägre intäkter och lägre kostnader. Det medför att resultatet på 3,5 mnkr är väsentligt bättre än periodens budget (3,0 mnkr). Det starka resultatet fram till april är relaterat till att bolaget har en mycket säsongsvarierad verksamhet, där den största arbetstoppen kommer under maj till oktober samtidigt som intäkterna är mer jämnt fördelade över året.

Mindre mängder insamlat avfall fram till april jämfört med avfallsverksamhetens högsäsong (maj till oktober), kombinerat med färre tömningar av slambrunnar samt mindre mängd insamlat avfall från fritidshus och vid våra återvinningscentraler, ger lägre kostnader.

Under föregående år uppmärksammades en trend med lägre mängder insamlat avfall kombinerat med en kraftig ökning av besökarantal på bolagets återvinningscentraler vilket höjde kostnaderna. I ett led att motverka en motsvarande situation i år så har kostnadsreduktioner införts för att minska risken med för en liknande situation.

För helåret beräknas bolaget uppnå det budgeterade resultatet på 0,5 mnkr, före bokslutsdispositioner och skatt.

5.4.2 Investeringsredovisning

Årets totala prognos för investeringar är beräknad till 3,0 mnkr, vilket är enligt budget. Utfallet hittills uppgår till 0 mnkr. Årets investeringar består av inköp av containrar samt investeringar på vår återvinningscentral i Johannedal.

5.4.3 Ekonomiska risker

Eftersom bolaget bedriver en monopolverksamhet finns ingen egentlig marknadsrisk. Verksamheten finansieras helt och hållet av bruksavgifter.

Det ska dock noteras att på regeringsnivå pågår ett antal utredningar som kan leda till ekonomisk påverkan för avfallsverksamheten och därmed avfallstaxan. Exempelvis "frival" för verksamheter att kunna välja en annan leverantör för det kommunala avfallet, vilket föreslås gälla från 1 januari 2022 (se även avsnitt 3.3.2).

Ett beslut som redan fattats är att flytta insamlingsansvaret för returpapper från producenterna till kommunerna, från och med 1 januari 2022. Det kan konstateras att beslutet kommer påverka både avfallsverksamheten och avfallstaxan (se även avsnitt 3.3.2).

Bolagets finansiella risker är dock små. Behovet av likviditet hanteras via en checkkredit som är knuten till internkontot hos Sundsvalls kommun. Checkkrediten uppgår till 27 mnkr och nyttjandet har under perioden varierat, från som lägst 7,3 mnkr till som högst 20,0 mnkr. Vid en höjning av checkräkningskrediten med 1 procent skulle det motsvara 0,3 mnkr i ökade kostnader vid maximalt nyttjande av kreditlimiten. Vid utgången av april var nyttjandet 7,3 mnkr.

5.5 MSVA

5.5.1 Resultanalys

Under perioden har debiteringen till anläggningsbolagen uppgått till 53,6 mnkr vilket är 2,4 mnkr lägre än budget. Resultatet efter skatt är noll (0), eftersom alla kostnader fördelas mellan ägarbolagen baserat på utförda tjänster.

Personalkostnaderna är 2,1 mnkr lägre än budget, vilket är en följd av senarelagda eller pausade rekryteringar samt lägre löneökningar än budgeterat. Av totala reduktionen är cirka 1 mnkr relaterat till tillfälligt lägre utbildningskostnader då majoriteten av dessa genomförs under återstående delen av året.

Externa kostnader är 0,3 mnkr lägre än budget drivet av säsongseffekt.

För helåret beräknas debiteringen till anläggningsbolagen minska med 0,2 mnkr.

För helåret beräknas kostnaderna öka med cirka 3,6 mnkr relaterat till behovet av konsultbemanning för vakanser och senarelagda rekryteringar, samt till förarbetet för projektet digital VA-anläggningsinformation (YMER). Konsultinsatserna för YMER har satts in för att förbättra förutsättningarna för en effektiv implementation och investeringsfas.

De ökade konsultkostnaderna möts av lägre personalkostnader, som för helåret förväntas bli 4,4 mnkr lägre än budget. Det relaterat till pausade ersättningsrekryteringar, men även tillfälliga bemanningsbortfall och lägre lönerevision än budgeterat.

5.5.2 Investeringsredovisning

Årets totala prognos för investeringar är beräknad till 16,0 mnkr, vilket är 0,7 mnkr lägre än budget. Utfallet hittills uppgår till 0,1 mnkr.

Största projektet (Mnkr)	T1 2021		2021		Total	
	Utfall	Budget	Prognos	Budget	Prognos	Budget
YMER			11,2	14,1	18,4	20,0

Av den totala prognosen avser 11,2 mnkr nyinvesteringar i projektet digital VA-anläggningsinformation (YMER) där prognosen reducerats något för att istället möjliggöra mer förarbete som tas som driftkostnad.

Övriga IT-relaterade investeringar som pågår under året är utveckling i dokumentsystemet Mitten (0,2 mnkr) samt en projektportal för projektstyrning (0,3 mnkr). Under året ska även en lösning för "Mina sidor" tas fram med säker inloggning som öka tillgängligheten för såväl privatpersoner som företagare (0,4 mnkr).

Prognosen för den totala fordonsinvesteringen är beräknad till 3,9 mnkr.

5.5.3 Ekonomiska risker

MSVA har inga lån. All verksamhet som MSVA utför åt ägarbolagen debiteras dessa ägarbolag och inget resultat uppstår i MSVA kombinerat med att bolaget har begränsade investeringar. MSVA har dock en checkkredit som är knuten till internkontot hos Sundsvalls kommun med en samlad låneram på 45 mnkr för 2021. Ränterisken är därmed begränsad.

Ränterisken uppstår däremot i ägarbolagen, framför allt i vattenbolagen Sundsvall Vatten AB, Timrå Vatten AB och Nordanstig Vatten AB som har stora anläggningsvärden och därmed behov av underhållsinvesteringar årligen, så väl som nyinvesteringar utifrån kommunernas tillväxt. I MSVAs uppdrag ingår att arbeta aktivt med låneportföljen utifrån respektive kommuns finansieringspolicy, för att minimera ränterisken så långt det är möjligt.

Bilaga 1.

Service mål

I vårt arbete med att utveckla standarder har vi formulerat servicemål som ett sätt att följa hur vi klarar vårt uppdrag och att vårt resultat är i enlighet med styrelsens mål. Nedan redovisas ett urval av fastställda servicemål för de olika kundflöden som MSVA-gruppen hanterar.

	Ordinarie, dagtid	Kategori kundärenden
Säkerhet		
Avhjälpande akut underhåll, funktionsfel som kommer in via felanmälan eller liknande	Inom 2 timmar utfört	T ex brunnslöck, plogskador, ventiler, trafikavspärning
Leverans		
Vattentjänster	Inom 2 timmar åtgärd påbörjad	Läckor, källar- och marköversvämningar
	Inom 8 timmar åtgärd påbörjad	LTA-station, avloppsstopp
Avfallstjänster	Inom 2 timmar, åtgärd påbörjad Inom 36 timmar utfört	Ej tömt avfallskärl
Kvalitet		
Vattenkvalitet och vattensystemet som helhet	Inom 3 dagar, åtgärd påbörjad	Tryck, ljud, lukt, missfärgning, vattenprov
Avfallstjänsten som helhet	Vi hämtar på utlovad dag och följer våra öppettider på Återvinningscentralerna som de anges i Miljöalmanackan	Sophämtning, återvinning
Driftinformation		
UMS eller liknande tillgänglig teknik	Dagen innan	Kort information om att våra aktiviteter utförs
Annons, media, lappar, webb, Facebook	Dagen innan	Om aktiviteter utförs ordinarie arbetstid, dagtid
Annons, media, lappar, webb, Facebook	Samma dag	Om aktiviteter är planerade att utföras på kvällstid
Utskick	14 dagar innan	Ändrad upphämtningsplats för avfallskärl
Driftservice		
Extra tjänster vatten	Inom 2 dagar besked att vi tagit emot och påbörjat ärendet. Inom 5 dagar ärende utfört.	T ex utförande av vattenavstängning, vattenpåslag, ledningsutsättning.
	Inom 3 månader	Nyanslutning vatten, LTA eller självfall utförd
Åtgärder kopplade till vår avfallstjänst som inte är akuta	Inom 10 dagar	Kärl (trasigt/nytt)

Bilaga 2.

Ägardirektivens koppling till de fyra strategiska målen & verksamhetsmålen

Sundsvall Vatten		
Ägardirektiv	Strategiskt mål	Verksamhetsmål
1. Satsa på leverans kvalitet och säkerhet	Hållbar samhällsutveckling- Miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Vi tar ansvar för vår miljöpåverkan i allt vi gör och är drivkraften i det cirkulära samhället
	Nöjda kunder	<ul style="list-style-type: none"> • Våra kunder är nöjda med våra tjänster • Våra kunder är nöjda med bemötande från och tillgänglighet till vår personal
2. Säkerställa en långsiktigt hållbar lösning för kommunens vatten och avlopp	Hållbar samhällsutveckling- Socialt	<ul style="list-style-type: none"> • Vi arbetar förebyggande med antikorrup-tion • Vi har ett välkomnande klimat där var och en ska känna sig inkluderad och respekterad • Vi respekterar, beaktar och bemöter våra intressenters intressen
	Hållbar samhällsutveckling- Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> • God ekonomisk hushållning och en systematisk ekonomi-styrning • Genom affärsmässig samhällsnytta skapar vi förutsättningar för att driva och utveckla verksamheten
	Effektivt arbetssätt	<ul style="list-style-type: none"> • Vi lever upp till våra servicemål • Vi förvaltar och digitaliserar våra processer, tex för arbetsordrar, dokumenthantering och anläggningsinformation
	Framgångsrika medarbetare	<ul style="list-style-type: none"> • Vårt medarbetarengagemang är hållbart och präglas av ansvarstagande, samarbete och fokus på lösningar • Våra medarbetare är goda ambassadörer och har kunskaper om vår värdegrund & verksamhet, samt mål och styrande dokument
	Hållbar samhällsutveckling- Miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Vi tar ansvar för vår miljöpåverkan i allt vi gör och är drivkraften i det cirkulära samhället
3. Bidra till att öka medvetenheten hos medborgarna om vattnets värde och att vattenresurser och vattentjänster måste tryggas för framtiden	Nöjda kunder	<ul style="list-style-type: none"> • Våra kunder är nöjda med våra tjänster • Våra kunder är nöjda med bemötande från och tillgänglighet till vår personal
	Hållbar samhällsutveckling- Miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Vi ger förutsättningar för boende och yrkesverksamma i våra kommuner att förändra sin miljöpåverkan
4. Bolaget ska ha konkurrenskraftiga prisnivåer i jämförelse med andra VA-bolag	De fyra strategiska målen ska bidra till att vi uppfyller detta ägardirektiv	<ul style="list-style-type: none"> • Redovisas genom jämförelse med andra kommuner inom VA-branschen

Timrå Vatten		
Ägardirektiv	Strategiskt mål	Verksamhetsmål
1. Verksamheten ger en produkt med god kvalitet	Hållbar samhällsutveckling-Miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Vi tar ansvar för vår miljöpåverkan i allt vi gör och är drivkraften i det cirkulära samhället
2. Verksamheten sker på ett miljövänligt långsiktigt hållbart sätt	Nöjda kunder	<ul style="list-style-type: none"> • Våra kunder är nöjda med våra tjänster • Våra kunder är nöjda med bemötande från och tillgänglighet till vår personal
	Hållbar samhällsutveckling-Miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Vi ger förutsättningar för boende och yrkesverksamma i våra kommuner att förändra sin miljöpåverkan
	Hållbar samhällsutveckling-Socialt	<ul style="list-style-type: none"> • Vi arbetar förebyggande med antikorrup-tion • Vi har ett välkomnande klimat där var och en ska känna sig inkluderad och respekterad • Vi respekterar, beaktar och bemöter våra intressenters intressen
	Effektivt arbetssätt	<ul style="list-style-type: none"> • Vi lever upp till våra servicemål • Vi förvaltar och digitaliserar våra processer, tex för arbetsordrar, dokumenthantering och anläggningsinformation
	Framgångsrika medarbetare	<ul style="list-style-type: none"> • Vårt medarbetarengagemang är hållbart och präglas av ansvarstagande, samarbete och fokus på lösningar • Våra medarbetare är goda ambassadörer och har kunskaper om vår värdegrund & verksamhet, samt mål och styrande dokument
3. God ekonomisk hushållning	Hållbar samhällsutveckling-Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> • God ekonomisk hushållning och en systematisk ekonomistyrning • Genom affärsmässig samhällsnytta skapar vi förutsättningar för att driva och utveckla verksamheten
4. Konsumenterna får skäliga priser	De fyra strategiska målen ska bidra till att vi uppfyller detta ägardirektiv	<ul style="list-style-type: none"> • Redovisas genom jämförelse med andra kommuner inom VA-branschen • Samtliga strategiska mål i balans bidrar till skäliga priser

Nordanstig Vatten		
Ägardirektiv	Strategiskt mål	Verksamhetsmål
1. Vara delaktiga i framtagandet av vattenförsörjningsplan	Hållbar samhällsutveckling-miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Vi tar ansvar för vår miljöpåverkan i allt vi gör och är drivkraften i det cirkulära samhället
2. Vara delaktig i revidering av VA-plan	Hållbar samhällsutveckling-miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Vi tar ansvar för vår miljöpåverkan i allt vi gör och är drivkraften i det cirkulära samhället
3. Utveckla och stödja interkommunal samverkan	Effektivt arbetssätt	<ul style="list-style-type: none"> • Samarbeten bedrivs tillsammans med andra VA- och avfallsverksamheter och med våra branschorganisationer
4. Satsa på leverans kvalitet och säkerhet	Nöjda kunder	<ul style="list-style-type: none"> • Våra kunder är nöjda med våra tjänster • Våra kunder är nöjda med bemötande från och tillgänglighet till vår personal
	Hållbar samhällsutveckling-Miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Vi tar ansvar för vår miljöpåverkan i allt vi gör och är drivkraften i det cirkulära samhället • Vi ger förutsättningar för boende och yrkesverksamma i våra kommuner att förändra sin miljöpåverkan
	Hållbar samhällsutveckling-Socialt	<ul style="list-style-type: none"> • Vi arbetar förebyggande med antikorrup-tion • Vi har ett välkomnande klimat där var och en ska känna sig inkluderad och respekterad • Vi respekterar, beaktar och bemöter våra intressenters intressen
	Hållbar samhällsutveckling-Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> • God ekonomisk hushållning och en systematisk ekonomistyrning • Genom affärsmässig samhällsnytta skapar vi förutsättningar för att driva och utveckla verksamheten
	Effektivt arbetssätt	<ul style="list-style-type: none"> • Vi lever upp till våra servicemål • Vi förvaltar och digitaliserar våra processer, tex för arbetsordrar, dokumenthantering och anläggningsinformation
	Framgångsrika medarbetare	<ul style="list-style-type: none"> • Vårt medarbetarengagemang är hållbart och präglas av ansvarstagande, samarbete och fokus på lösningar • Våra medarbetare är goda ambassadörer och har kunskaper om vår värdegrund & verksamhet, samt mål och styrande dokument

Reko		
Ägardirektiv	Strategiskt mål	Verksamhetsmål
<p>1. Arbeta för en ökad kunskap om återvinning och hållbart samhälle, med syfte att minska avfallsmängderna</p> <p>2. Arbeta för att andelen insamlat matavfall ökar - öka andelen kunder som väljer bruna tunnan</p> <p>3. Öka hushållens inlämning av farligt avfall - minska andelen i den gröna tunnan</p>	Hållbar samhällsutveckling-Miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Vi ger förutsättningar för boende och yrkesverksamma i våra kommuner att förändra sin miljöpåverkan
<p>4. Aktivt medverka till att nå målen enligt kommunens avfallsplan och vid behov tillhandahålla service som möjliggör detta</p>	Hållbar samhällsutveckling-Miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Vi tar ansvar för vår miljöpåverkan i allt vi gör och är drivkraften i det cirkulära samhället
<p>5. Arbeta för en väl fungerande avfallshantering med hög servicegrad</p>	Nöjda kunder	<ul style="list-style-type: none"> • Våra kunder är nöjda med våra tjänster • Våra kunder är nöjda med bemötande från och tillgänglighet till vår personal
	Hållbar samhällsutveckling-Miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Vi tar ansvar för vår miljöpåverkan i allt vi gör och är drivkraften i det cirkulära samhället
<p>6. Utveckla en långsiktigt hållbar hantering av hushållsavfallet</p>	Hållbar samhällsutveckling-Socialt	<ul style="list-style-type: none"> • Vi arbetar förebyggande med antikorrup­tion • Vi har ett välkomnande klimat där var och en ska känna sig inkluderad och respekterad • Vi respekterar, beaktar och bemöter våra intressenters intressen
	Hållbar samhällsutveckling-Miljö	<ul style="list-style-type: none"> • Vi tar ansvar för vår miljöpåverkan i allt vi gör och är drivkraften i det cirkulära samhället
	Hållbar samhällsutveckling-Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> • God ekonomisk hushållning och en systematisk ekonomistyrning • Genom affärsässig samhällsnytta skapar vi förutsättningar för att driva och utveckla verksamheten
	Effektivt arbetssätt	<ul style="list-style-type: none"> • Vi lever upp till våra servicemål • Vi förvaltar och digitaliserar våra processer, tex för arbetsordrar, dokumenthantering och anläggningsinformation
	Framgångsrika medarbetare	<ul style="list-style-type: none"> • Vårt medarbetarengagemang är hållbart och präglas av ansvarstagande, samarbete och fokus på lösningar • Våra medarbetare är goda ambassadörer och har kunskaper om vår värdegrund & verksamhet, samt mål och styrande dokument