

Kvalitets- och Miljöstyrning  
Magdalena Tropp

Styrelsen för Stockholm Vatten AB

---

## Redovisning strategiskt styrkort tertial 1 2015

Stockholm Vatten använder ett strategiskt styrkort för att styra och följa upp verksamheten. Alla de strategiska målen i styrkortet följs löpande upp med hjälp av ett antal nyckeltal i ett Beslutsstödsystem (Best). Vid årsslutet tillkommer också ett antal årsmål.

De 13 strategiska målen har följts upp med hjälp av flera underliggande nyckeltal med uppsatta målnivåer. En samlad bedömning av måluppfyllelsen för det strategiska målet görs utifrån utfallet på dessa nyckeltal. Målen får då färgen grön = uppfyllt, gul = tveksamt/knappt uppfyllt eller rött = inte uppfyllt.

Här följer en redovisning av målen med kommentarer. Uppföljning av Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS) som rapporteras till Stadshus AB medföljer också.

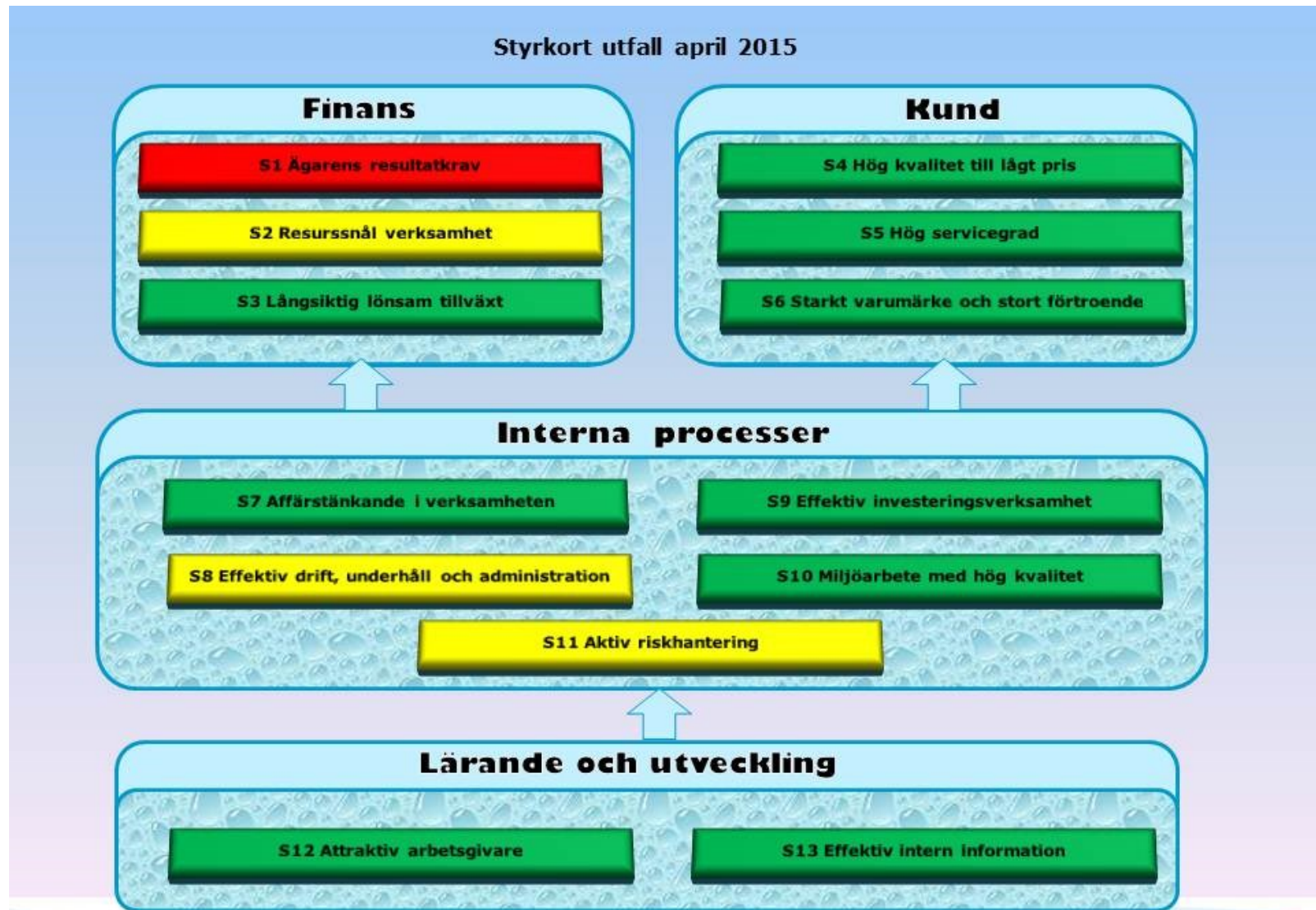
Detta dokument innehåller:

- Strategisk karta med färg för måluppfyllelse T1 2015
- Målutfall för strategiska mål med nyckeltal T1 2015
- Utfallsrapport T1 2015 Stockholm Vatten AB enligt Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS) till Stadshus AB

SLUT

Krister Schultz

## Stockholm Vattens styrkort 2015 – utfallsrapport tertial 1



## Målutfall för strategiska mål med uppföljningsmått- tertial 1 2015

Av 13 strategiska mål bedöms 9 som uppfyllda (gröna). Tre mål är tveksamma eller på gränsen till uppfyllda (gula). Ett mål är inte uppfyllt. I målbedömningen för tertialet tas endast hänsyn till de nyckeltal som följs upp månads- eller tertialvis. Målutfallet gäller perioden januari-april 2015.

### Finansiellt perspektiv:

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
<b>Finansiellt</b>			
<b>S1 - Ägarens resultatkrav</b>			
Resultat före finansnetto (Mkr)	■	41,1	69,2
<b>S2 – Resurssnål verksamhet</b>			
Bruttovinstprocent före avskrivningar (%)	●	28,8	23,1
Avvikelse mot kostnadsbudgeten (%)	◆	4,0	0
Andel administrativa och indirekta kostnader (%)	◆	9,1	9,0
Andel debiterat av producerat dricksvatten (%)	■	72	85
Utbyte dricksvatten av råvatten (%)	●	93,7	93,3
<b>S3 - Långsiktig lönsam tillväxt</b>			
Totala intäkter (Mkr)	●	615	616
Antal nya affärer utanför verksamhetsområdet (st)	●	0	0
Självfinansieringsgrad prognos (%)	●	40	40

Ägarens resultatkrav visar rött. Målet följs upp av nyckeltalet ”resultat före finansnetto” och målvärdet är den ursprungliga budgeten för 2015. Ny budget antogs vid styrelsemöte den 7 maj med anledning av nya ägardirektiv.

Resurssnål verksamhet visar gult, dels på grund av höga kostnader jämfört med den ursprungliga budgeten, dels på grund av låg andel debiterat dricksvatten. Den låga andelen debiterat dricksvatten beror på byte av kundsystemet i mars då väldigt få fakturor kunde skickas till kund. Den låga debiteringen under perioden kommer att kompenseras av en högre debitering kommande perioder.

## Kundperspektiv:

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
<b>S4 - Hög kvalitet till lågt pris</b>			
Dricksvattnets kvalitet vid ordinarie provtagning (st)	●	3	3
Andel reparationer, som förorsakar vattenavstängning, avslutade inom 8 resp. 10 timmar efter anmälan. (%)	●	99	98
Andel avloppsstopp, avhjälpta inom 4 resp. 6 timmar efter anmälan. (%)	●	100	98
Uppfyllda REVAQ-krav på slamkvalitet (Skala 1-3)	◆	2	3
<b>S5 – Hög servicegrad</b>			
Svar inom 1 minut på Kundcenter för avfall (%)	●	83	80
Svar inom 2 minuter på kundnummer för VA (%)	●	97	95
Andel samlingskartor som leverats inom 10 arbetsdagar (%)	●	100	100
Antal VA - kunder som använder självbetjäning via web/talsvar	■	3845	-
<b>S6 – Starkt varumärke och stort förtroende</b>			
Antal informationsinsatser för målgrupper större än 1000 personer (st)	●	17	10
Antal anordnade företagskunder som haft personlig kontakt med kundansvarig (% ack)	◆	32	33

Kundmålen bedöms som uppfyllda. Kvaliteten på avloppsslammet var dålig i början året, på grund av ett arbete i Järva dagvattentunnel som fört med sig metaller till Bromma reningsverk. Slamkvaliteten är nu åter tillräckligt bra för jordbruksspridning. Målet för självbetjäning via web/talsvar ligger lågt och målvärde är ännu inte satt. Arbetet med att integrera kundtjänst för VA och avfall pågår.

## Interna processer:

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
<b>S7 – Affärstänkande i verksamheten</b>			
Volym producerad rötgas (miljoner Nm3).	●	6,15	5,91
Andel fakturerade kostnader för externa fakturerbara driftprojekt (%)	●	107	100
Intäkter/kostnader för uthyrda fastighetsytor (%)	●	166	100
Andel ramavtal som förnyats i tid (%)	●	100	95
<b>S8 – Effektiv drift av verk och ledningsnät</b>			
Kostnad för vatten och avlopp per producerad resp. mottagen kubikmeter (kr/m3)	●	2,1	2,4
Andel enheter med energislukande verksamheter som upprättat energisparplaner (%)	■	0	4
Högvärdig energi för produktion och distribution dricksvatten per producerad m3 (Wh/m3).	◆	457	447
Högvärdig energi för avledning och rening avloppsvatten per ansluten person (kWh/ansluten)	◆	18,7	17,5
Elanvändning på Torsgatan per utnyttjad kvm (kWh/m2)	●	31,9	31,7

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
<b>S9 – Effektiv investeringsverksamhet</b>			
Andel avslutade större investeringsprojekt där utfall följer inriktningsbeslut $\pm$ 10 % ack (%)	●	-	90
Andel avslutade större investeringsprojekt där utfall följer genomförandebeslut $\pm$ 5% ack (%)	●	-	90
Investeringsnivå prognos (Mkr)	●	1418	1291
<b>S10 – Miljöarbete med hög kvalitet</b>			
Kvävehalt i utgående renat avloppsvatten, rullande 12-månadersmedelvärde (mg/l)	●	8,4	9,7
Fosforhalt i utgående renat avloppsvatten, rullande 3-månadersmedelvärde (mg/l)	●	0,18	0,20
Andel hushåll som samlar in matavfall (%)	●	11,2	11,0
Förbigång av reningssteg i reningsverk omräknat till orenat avloppsvatten (m3)	■	76 300	66 700
Andel förnyelsebart bränsle i Stockholm Vattens miljöbilar (%)	●	90	85
Direktutsläpp av metangas från reningsverken (m3)	●	0	0
Andel upphandling av varor och tjänster (exkl. byggvaror) där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår (%)	●	100	100
<b>S11 – Aktiv riskhantering</b>			
Antal leveransavbrott från vattenverk till ledningsnät (st)	●	1	1
Antal genomförda krisövningar (st)	◆	0	1
Antal anläggningar med godkända skalskyddstester (st)	■	2	6

Målet ”Effektiv drift, underhåll och administration” bedöms som tveksamt uppfyllt – visserligen ligger driftkostnaderna bra till, men energimålen uppfylls inte. Arbetet med att upprätta energisparplaner är inte slutfört och energianvändningen har ökat något jämfört med motsvarande period 2014. Målsättningen är att bibehålla samma nivå som förra året, men detta kan bli svårt då UV-behandlingen av dricksvattnet drar mer el än tidigare teknik. UV-behandling behövs för att vi ska kunna säkerställa att vi inte får problem med parasiter i dricksvattnet.

Prognosen för investeringar ligger något över budget, men bedöms som uppfyllt eftersom vi tidigare år haft svårighet att nå upp till den budgeterade investeringsnivån. Under första tertiet har inga större investeringsprojekt (> 10 Mkr) avslutats.

Målet ”Miljöarbete med hög kvalitet” visar grönt. Alla delmål är uppfyllda utom förbigång av reningssteg i reningsverken, vilket räknas om till orenat avloppsvatten. Även om målet inte nås hittills i år så har volymerna som inte gått igenom alla reningssteg minskat rejält de senaste två åren, trots häftiga skyfall under sommaren 2014.

Målet ”Aktiv riskhantering” bedöms som tveksamt uppfyllt, eftersom vi hittills inte genomfört några störningsövningar i år. Det finns också brister i rapporteringen av antalet skalskyddstestade anläggningar.

## Lärande och utveckling:

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
<b>S12– Kompetenta och engagerade medarbetare</b>			
Sjukfrånvaro (%)	●	3,5	3,5
Andel utbildningstid (%. grön marginal från 80% måluppfyllelse)	●	1,8	1,7
Antal följare på LinkedIn (st)	●	630	590
<b>S13 – Effektiv intern information</b>			
Andel genomförda mål och huvudaktiviteter i förvaltningsplanerna för IT-system (%)		-	-
Antal avbrott i IT-systemen (st)	●	2	-

Måluppfyllelsen för Lärande och utveckling visar grönt. Nyckeltalen för effektiv intern information har dock ännu inte målsatts. Det har varit två avbrott i beslutsstödssystemet, men i övrigt har tillgängligheten varit bra. På årsbasis finns fler nyckeltal från medarbetarenkäten.