

Ekonomiskt utfall tertial 1 samt prognos 1, 2019

Utfall tertial 1 2019

(mnkr)	Sthlm Vatten AB			Sthlm Avfall AB			Koncernen		
	Utfall	Budget	Diff	Utfall	Budget	Diff	Utfall	Budget	Diff
Taxebaserade intäkter	423	422	1	201	206	-5	624	628	-4
Övriga intäkter	125	129	-4	8	7	1	133	136	-3
Summa externa intäkter	548	551	-3	209	213	-4	757	764	-7
Aktiverat arbete	34	39	-5	0	0	0	34	39	-5
Summa intäkter	582	590	-8	209	213	-4	791	803	-12
Varor/Material/Kemikalier	-25	-28	3	-4	-3	-1	-29	-31	2
Entreprenadkostnader	-49	-46	-3	-158	-144	-14	-207	-190	-17
Energikostnader	-51	-50	-1	0	0	0	-51	-50	-1
Skadestånd	-2	-5	3	0	0	0	-2	-5	3
Konsultarvoden	-21	-23	2	-3	-3	0	-24	-26	2
Personalkostnader	-154	-154	0	-12	-12	0	-166	-166	0
Övriga externa kostnader	-140	-139	-1	-11	-10	-1	-151	-149	-2
Summa driftkostnader	-442	-445	3	-188	-172	-16	-630	-617	-13
Driftresultat	140	145	-5	21	41	-20	161	186	-25
Koncerninterna intäkter och kostnader	20	21	-1	-20	-21	1	0	0	0
Resultat före avskrivningar och finansnetto	160	166	-6	1	20	-19	161	186	-25
Avskrivningar	-119	-110	-9	-4	-4	0	-123	-114	-9
Finansnetto	-28	-37	9	-1	-1	0	-29	-38	9
Resultat efter finansnetto	13	19	-6	-4	15	-19	9	34	-25

Prognos 1 2019 (helår)

(mnkr)	Sthlm Vatten AB			Sthlm Avfall AB			Koncernen		
	P1	Budget	Diff	P1	Budget	Diff	P1	Budget	Diff
Taxebaserade intäkter	1 274	1 284	-10	616	615	1	1 890	1 899	-9
Övriga intäkter	374	385	-11	26	25	1	400	410	-10
Summa externa intäkter	1 648	1 669	-21	642	640	2	2 290	2 309	-19
Aktiverat arbete	114	114	0	0	1	-1	114	118	-4
Summa intäkter	1 762	1 783	-21	642	641	1	2 404	2 427	-23
Varor/Material/Kemikalier	-83	-84	1	-9	-9	0	-92	-93	1
Entreprenadkostnader	-154	-143	-11	-491	-465	-26	-645	-608	-37
Energikostnader	-140	-138	-2	-1	-1	0	-141	-139	-2
Skadestånd	-15	-15	0	0	0	0	-15	-15	0
Konsultarvoden	-68	-66	-2	-10	-9	-1	-78	-75	-3
Personalkostnader	-464	-467	3	-35	-35	0	-499	-502	3
Övriga externa kostnader	-413	-411	-2	-36	-31	-5	-449	-442	-7
Summa driftkostnader	-1 337	-1 324	-13	-582	-550	-32	-1 919	-1 874	-45
Driftresultat	425	459	-34	60	91	-31	485	553	-68
Koncerninterna intäkter och kostnader	63	61	2	-63	-61	-2	0	0	0
Resultat före avskrivningar och finansnetto	488	520	-32	-3	30	-33	485	553	-68
Avskrivningar	-365	-329	-36	-12	-11	-1	-377	-340	-37
Finansnetto	-91	-112	21	-2	-2	0	-93	-114	21
Resultat efter finansnetto	32	79	-47	-17	17	-34	15	99	-84

Investeringar prognos 1 2019 (helår)

(mnkr)	Sthlm Vatten AB			Sthlm Avfall AB			Koncernen		
	P1	Budget	Diff	P1	Budget	Diff	P1	Budget	Diff
Vattenproduktion	255	248	7				255	248	7
Ledningsnät - befintligt nät	460	428	32				460	428	32
Ledningsnät - exploateringsområden	700	700	0				700	700	0
Avloppsrening	395	336	59				395	336	59
Avfall				152	239	-87	152	239	-87
Övriga investeringar	32	28	4				32	28	4
Summa exkl uppdragsinvesteringar och SFA	1 842	1 740	102	152	239	-87	1 994	1 979	15
Uppdragsinvesteringar	48	57	-9				48	57	-9
Summa exkl SFA	1 890	1 797	93	152	239	-87	2 042	2 036	6
SFA	886	1 150	-264				886	1 150	-264
Summa inkl SFA	2 776	2 947	-171	152	239	-87	2 928	3 186	-258



**STOCKHOLMS
STADSHUS AB**
En del av Stockholms stad

Sid. 1 (35)
2019-05-22

Utfallsrapport Tertianal 1 2019

Stockholm Vatten och Avfall

Innehållsförteckning

Sammanfattande kommentar.....	3
Analys av ekonomisk utveckling.....	5
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....	9
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskknaskaper är kort.....	9
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i.....	10
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige.....	11
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet	11
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	11
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	11
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov	11
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet.....	13
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	13
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....	13
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden.....	28
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.....	28
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna	29

Sammanfattande kommentar

En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Stockholm Vatten och Avfall arbetar för att vara en attraktiv arbetsgivare och arbetar aktivt med likabehandlingsfrågor samt en god arbetsmiljö, risk- och sårbarhetsanalyser och åtgärdsplaner. Bolaget är också aktivt i samarbete med andra delar av staden för att bidra till att fler stockholmare kommer i arbete.

En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

De flesta av ågardirektiven som direkt riktar sig till Stockholm Vatten och Avfall återfinns inom hållbarhetsområdet. Här inryms stora delar av bolagets verksamhet som utveckling av avfallshanteringen, arbete för att minska utsläpp till vatten, satsningar för att påverka stockholmarna till en hållbar livsstil och åtgärder för att effektivisera energianvändningen.

Bolaget arbetar mot högt uppsatta mål för dricksvattenkvalitet, insamling och behandling av avfall, avloppsrening samt hantering av vattenläckor och avloppsstopp så att våra kunder fortsätter vara nöjda med våra tjänster.

Reningen av avloppsvatten sköts på ett klimatsmart sätt med värmeåtervinning av spillvattnet och en hög biogasproduktion. Det pågår en rad aktiviteter för att nå upp till målen inom miljöområdet, inte minst för att nå det högt uppsatta målet för matavfallsinsamling. Stockholm Vatten och Avfall driver projektet för Stockholms framtida avloppsrening (SFA), som kommer att ha stora positiva miljöeffekter genom bättre rening, mindre bräddningar samt mindre utsläpp av växthusgaser.

En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Stockholms taxor är idag bland de lägsta i landet. Taxorna kommer dock att öka under kommande år som en följd av stora kapacitets- och miljöinvesteringar i verksamheten. Stockholm Vatten och Avfall arbetar för en ökad helhetssyn och breddad kompetens inom sina ansvarsområden. Bolaget planerar för att öka förnyelsetakten på VA-ledningsnätet och ett flertal initiativ för kapacitetshöjande åtgärder och underhåll på verk och ledningsnät pågår.

Ett flertal initiativ pågår för att få en gemensam kundsyn och ett genomtänkt kundbemötande i en sammanhållen organisation för vatten, avlopp och avfall. För att tillgodose behoven hos våra olika kundgrupper pågår ett löpande arbete med att utveckla webblösningar som gör det enklare för kunder att uträtta sina ärenden på webben genom självbetjäningslösningar. Arbetet med att införa en plattform för digital tillgänglighet och ytterligare förenkling för kommunikation och service för kunder och entreprenörer fortsätter.

Bolaget arbetar med flera initiativ för utveckling av socialt och miljömässigt kravställande samt uppföljning vid upphandlingar.

Strategisk planering

Stockholm Vatten och Avfall har i sitt strategi- och målarbete genomfört en analys avseende utmaningarna fram till 2040. De största utmaningarna som identifierats är befolkningsökningen, klimatets påverkan på våra system och omvärldens krav (t ex ny lagstiftning och förändrade gränsvärden). Dessa ligger till grund för den strategiska planen och bolagsmålen som återges under respektive fokusområde.

Arbetet med Stockholms framtida avloppsrening fortskrider och en utbyggnad och uppgradering av Henriksdals reningsverk pågår för att klara stadens snabba befolkningsökning.

För att nå stadens ambitionsnivå med målsättning för insamlat matavfall till biologisk behandling finns en särskild projektorganisation på plats. Bolaget planerar även att uppföra en anläggning för mottagning, sortering och förbehandling av matavfall lokaliserad till stadens mark i anslutning till Högdalenverket. På grund av förseningar i detaljplanarbetet har tidplanen för sorterings- och matavfallsanläggningen förskjutits. Anläggningen kommer inte att ha full kapacitet förrän år 2022, vilket innebär att bolaget ser hinder i att nå målet inom den uppsatta tidsperioden.

Verksamhetsidé för Stockholm Vatten och Avfall: Vi är en samhällsbyggare i framkant som driver och utvecklar vatten- och avfallstjänster med miljöfokus för invånare, företag och intressenter i ett Stockholm som växer.

Vision för Stockholm Vatten och Avfall till år 2040: Tillsammans för världens mest hållbara stad.

Visionen är avstämd med stadens ledning och stödjer stadens vision Ett Stockholm för alla.

Bolagsmål: Utifrån ägardirektiv, vision och identifierade utmaningar har ledningen fastställt följande bolagsmål som bryts ned i linjeorganisationen till avdelningsmål och enhetsmål:

Vi har hållbara effektiva processer	Vi finns till för våra kunder	Vi är en attraktiv arbetsgivare	Vi ska öka kapaciteten och säkerställa kvaliteten på dricksvatten	Vi ska öka kapaciteten för avledning och rening av avloppsvatten	Vi ska skapa effektiva lösningar för omhändertagande av avfall
-------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---	--	--

Bolagsmålen finns angivna under respektive uppdrag och fokusområde nedan.

Avdelningarnas och enheternas mål är strategiska och syftar till att utveckla och förbättra verksamheten. Avdelnings- och enhetsmålen är förbättringsmål som visar vad som ska uppnås på c:a 5 års sikt och 1 års sikt. Målen konkretiseras och följs upp med hjälp av indikatorer och aktiviteter. Målen bryts även ned på medarbetarnivå vid de återkommande medarbetarsamtalen.

KF:s inriktningsmål



Analys av ekonomisk utveckling

Koncernen Stockholm Vatten och Avfall

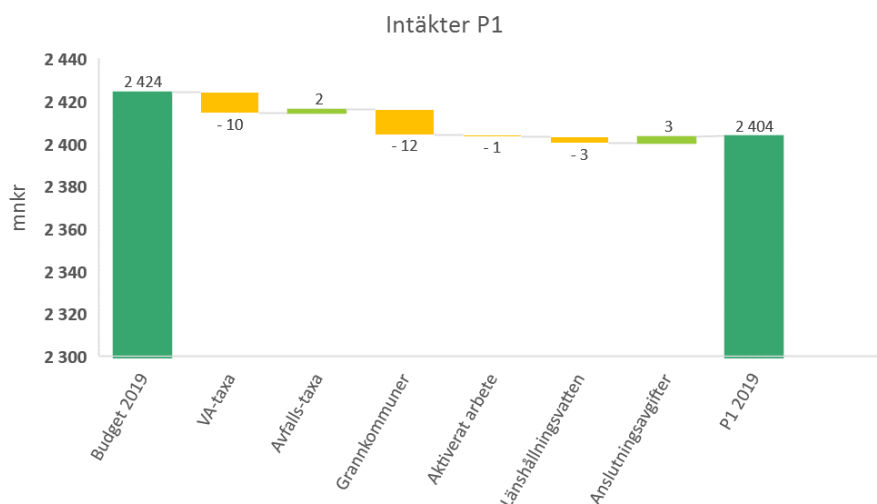
Resultaträkning

(mnr)	januari-april			helår		
	2019 Utfall	2019 Budget	Diff	2019 Prognos 1	2019 Budget	Diff
Taxebaserade intäkter	624	628	-4	1 890	1 899	-9
Övriga intäkter	133	136	-3	400	410	-10
Summa externa intäkter	757	764	-7	2 290	2 309	-19
Aktiverat arbete	34	39	-5	114	118	-4
Summa intäkter	791	803	-12	2 404	2 427	-23
Varor/Material/Kemikalier	-29	-31	2	-92	-93	1
Entreprenadkostnader	-207	-190	-17	-645	-608	-37
Energikostnader	-51	-50	-1	-141	-139	-2
Skadeståndskostnader	-2	-5	3	-15	-15	0
Konsultarvoden	-24	-26	2	-78	-75	-3
Personalkostnader	-166	-166	0	-499	-502	3
Övriga externa kostnader	-151	-149	-2	-449	-442	-7
Summa driftkostnader	-630	-617	-13	-1 919	-1 874	-45
Driftresultat	161	186	-25	485	553	-68
Koncerninterna intäkter och kostnader	0	0	0	0	0	0
Resultat före avskrivningar och finansnetto	161	186	-25	485	553	-68
Avskrivningar	-123	-114	-9	-377	-340	-37
Finansnetto	-29	-38	9	-93	-114	21
Resultat efter finansnetto	9	34	-25	15	99	-84

Bolagets resultat efter finansnetto uppgår till 15 mnr i prognos 1 (P1) 2019, att jämföra med 99 mnr i budget. Utfall i tertial 1 (T1) uppgår till 9 mnr, att jämföra med 34 mnr i budget för perioden. Nedan kommenteras stora förändringar i intäkter och kostnader.

Intäkter P1 2019 (helår)

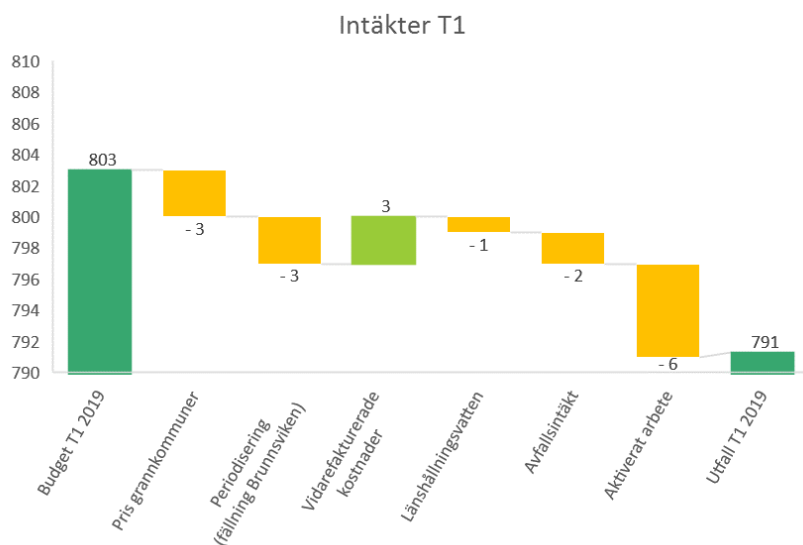
Intäkterna förväntas bli 23 mnr lägre än budget vilket motsvarar en minskning med 1%. VA-verksamhetens taxeintäkter minskar med 10 mnr vilket beror på att lägre flöden prognostiseras. Grannkommunintäkterna minskar med 12 mnr. Orsaken är att dels att vi räknat med för höga flöden i budget men också en felberäkning i pris som påverkar med 7 mnr. Avfallstaxans intäkter är 2 mnr högre än budget på grund av vidarefakturerade kostnader för kommungemensam avfallskampanj. Lägre intäkter för länshållningsvatten beror på att vi räknat med ett högre pris i budget. Anslutningsavgifterna är högre då fler anslutningar gjorts än vad som prognostiserats.



Intäkter T1 2019 (januari-april)

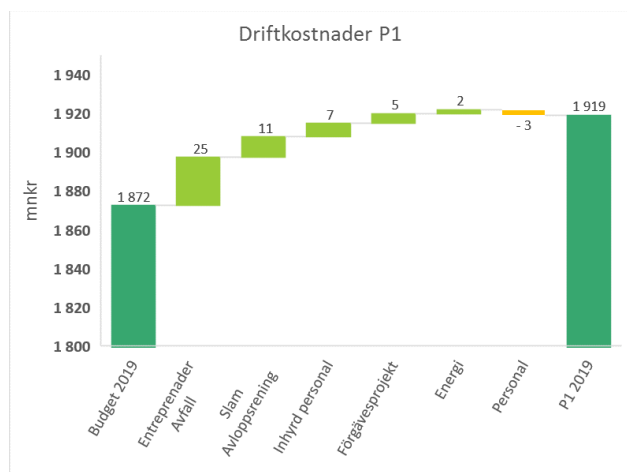
Intäkterna är 12 mnkr lägre än budget vilket motsvarar en minskning med 1,5%.

Grannkommunintäkterna är 3 mnkr lägre än budget till största del för det gjorts en prisjustering som inte var känd vid budgettillfället. Inom ledningsnät har vi 3 mnkr lägre intäkter jämfört med budget, vilket huvudsakligen är hänförligt till att arbetet med fällning av Brunnsviken. Motsvarande kostnad kommer senare faktureras staden. Inom projektavdelningen är intäkterna 3 mnkr högre än budgeterat, vilket till största delen avser vidarefakturerade kostnader. Avlopp har lägre intäkter då priset för länshållningsvatten blev lägre än vad som beräknats i budget. Intäkter för aktiverat arbete är lägre än budget, dels pga att färre projekt timmar i tertialet än planerat och dels för att vissa projekt (t ex SFV) inte kommit igång.



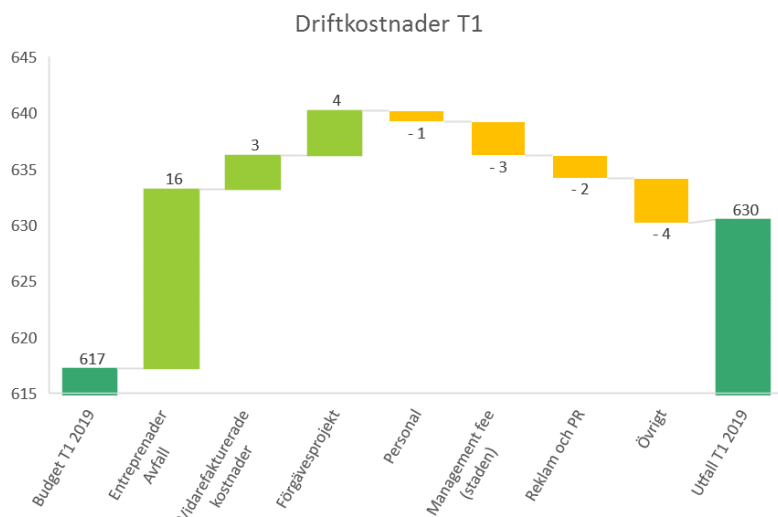
Driftkostnader P1 2019 (helår)

Driftkostnaderna ökar med 47 mnkr jämfört med budget 2019, vilket motsvarar 2%. Den största orsaken till kostnadsökningen är att entreprenadkostnader för insamling och behandling inom avfallsverksamheten ökar med 25 mnkr. Den andra stora kostnadsökningen beror på ny hantering av slam från avloppsreningsverken. Det nya avtalet påbörjas fjärde kvartalet 2019 och ger en fördyring på 11 mnkr. Kostnaden för inhyrd personal ökar med 7 mnkr. Orsaken är dels att rekrytering inte skett i den takt som var planerat, men även ett ökat behov av resurser på kundtjänst i samband med driftsättning av det gemensamma verksamhetssystemet BFUS. Vi belastas också med ett par förgävesprojekt, dvs projekt som inte kommer aktiveras. Det största projektet är Hörningsnäs om 2,4 mnkr som avsåg ledningsbyggnation som inte godkändes vid slutbesiktning. Leverantören har gått i konkurs, och SVOA behöver bygga om ledningen i sin helhet.



Driftkostnader T1 (januari-april)

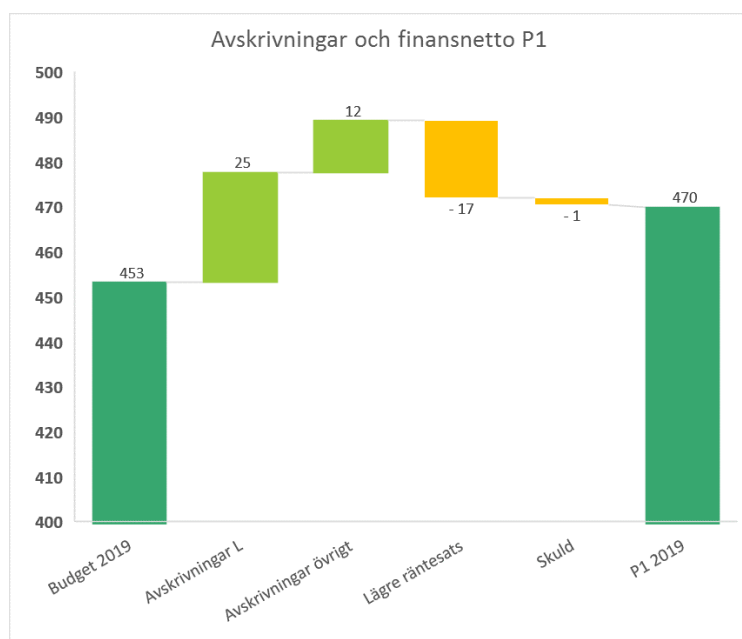
Driftkostnaderna i T1 är 13 mnkr högre än budget vilket motsvarar 2,2 %. Huvudorsaken är att entreprenadkostnaderna för avfallsverksamheten, insamling och behandling ökat med 16 mnkr jämfört med budget. Förgävesprojekt uppgår sammanlagt till 4 mnkr (se notering driftkostnad P1 ovan). Gemensamma kostnader till staden är 3 mnkr lägre än budgeterat. Kostnaden för reklam och PR är lägre, dels för vi kunnat välja billigare digitala alternativ och dels för att vissa aktiviteter har förskjutits.



Avskrivningar och finansnetto P1 (helår)

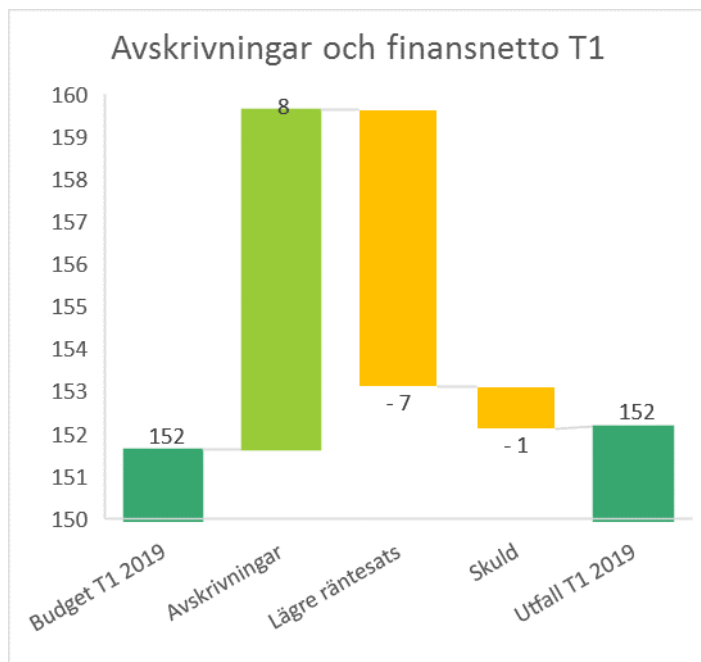
Avskrivningarna ökar från 340 mnkr i budget till 377 mnkr i P1. Under 2018 har bolaget genomfört en genomlysning av pågående projekt och till följd av det har ett antal drifttagna projekt delaktiverats vilket genererar högre avskrivningskostnader än vad som var känt vid budgettillfället.

Den genomsnittliga räntesatsen i budget var 0,95 medan det i P1 är 0,81. Effekten av den lägre räntesatsen blir att räntekostnaden minskar med 17 mnkr. Även genomsnittsskulden är lägre i P1 jämfört med budget vilket medför att räntekostnaden blir 1 mnkr lägre.



Avskrivningar och finansnetto T1 (januari-april)

Summan av avskrivningar och finansnetto är i princip oförändrad jämfört med budget, dock ökar avskrivningskostnaderna medan finansnetto minskar (se kommentar för P1 ovan).



Investeringar

(mnr)	januari-april			helår		
	2019 Utfall	2018 Utfall	Diff	2019 Prognos 1	2019 Budget	Diff
Vattenproduktion	55	48	7	255	248	7
Ledningsnät - befintligt nät	164	115	49	460	428	32
Ledningsnät - exploateringsområden	370	174	196	700	700	0
Avloppsrening	83	52	31	395	336	59
Avfall	6	10	-4	152	239	-87
Övriga investeringar	6	6	0	32	28	4
Summa exkl uppdragsinvesteringar och	684	405	279	1 994	1 979	15
Uppdragsinvesteringar	3	2	1	48	57	-9
Summa exkl SFA	687	407	280	2 042	2 036	6
SFA	211	145	66	886	1 150	-264
Summa inkl SFA	898	552	346	2 928	3 186	-258

SVOA:s investeringar prognostiseras att uppgå till till 2 928 mnr att jämföra med budget 3 186 mnr. De huvudsakliga skillnaderna mellan årsprognos och budget är att:

- Investeringar i avloppsreningsverk ökar med 59 mnr. Reinvesteringar som ej var budgeterade (reovering elsystem, externt organiskt material, rötkammare, slamhantering) ger ökade investeringskostnader om 94 mnr. Grovrening Sickla del 1 är förskjuten i tid pga ej erhållet bygglov vilket i sin tur ger 44 mnr i lägre investeringskostnader.
- Avfallsverksamhetens investeringar minskar med 87 mnr då entreprenadstart för HSMA är framskjuten till hösten. Markfrågorna är lösta, men detaljplanearbetet går långsamt.
- SFA:s investeringskostnader minskar med 264 mnr. Byggstart för tunnel är framskjuten till 2020. Under 2019 planeras endast förberedande arbeten såsom infiltrationsanläggningar och ledningsomläggningar vilket motsvarar en minskning om 173 mnr. Förskjutning i tid för bergarbeten i Sickla då bygglov ännu ej erhållits samt att elentreprenad sänkt sin prognos efter kontraktsskrivning ger en ytterligare minskning om 46 mnr.

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla











Stockholm Vatten och Avfall bidrar till att skapa sysselsättning och inkludering genom egna insatser likväl som att ta fram Stockholmsjobb, feriearbeten och praktikplatser i samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen. Bolaget arbetar aktivt för att upprätthålla en respektfull och likabehandlande arbetsmiljö med likabehandling.

För att skapa en trygg och säker arbetsmiljö samt för att hålla en god beredskap för att hantera oförutsedda händelser arbetar bolaget systematiskt med risk- och sårbarhetsanalyser samt åtgärdsplaner .

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort











SVOA har ett väl utvecklat samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen för att erbjuda möjligheter till arbete för fler stockholmare. Vidareutveckling av samarbetet med arbetsmarknadsförvaltningen kring att erbjuda möjligheter för personer som står långt ifrån arbetsmarknaden kommer att fortgå under 2019 men även etablering av samarbete med branschorganisation och arbetsgivarorganisation.

För stadens feriearbetare har ett särskilt introduktionsprogram tagits fram som genomförs parallellt med feriearbetet. Programmet syftar till att marknadsföra bolagets olika verksamhetsområden och yrkesroller för ungdomarna. Ambitionen är att stimulera till gymnasieval inom bolagets kritiska kompetensområden och på lång sikt påverka bolagets förutsättningar för kompetensförsörjning.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Bidra till ett ökat antal aktivitetsinsatser, bland annat, Stockholmsjobb, som sänker trösklar till jobb och underlättar inträde på arbetsmarknaden	  Antal tillhandahållna platser för kommunala visstidsanställningar	3	7	
	Analys Vidareutvecklingen av samarbetet med arbetsmarknadsförvaltningen med flera kommer att fortsätta.			
	  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	12	12 st	
	Analys I år tillhandahåller Stockholm Vatten och Avfall 12 st feriejobb, vilket är en sänkning gentemot föregående år. Anledningen till att vi i år tar emot färre feriejobbare är p.g.a ökade säkerhetskrav på våra anläggningar.			
	  Antal tillhandahållna platser för kommunala visstidsanställningar	3	7	
	Analys Vidareutvecklingen av samarbetet med arbetsmarknadsförvaltningen med flera kommer att fortsätta.			
	   Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi		12 st	
	Analys Staden har inte hunnit återkoppla hur många av de tillhandahållna feriejobben som tillsatts i år.			



1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Stockholm Vatten och Avfall arbetar på ett systematiskt sätt med risk- och sårbarhetsanalyser och åtgärdsplaner för att hålla arbetet i offentliga miljöer trygga, likabehandlande och respektfulla. I slutet av 2018 tog bolaget initiativ till att höja ambitionerna i arbetet med att förebygga korruption och oegentligheter genom en övergripande riskanalys av området i bolagsledningen. Under 2019 planeras etableringen av en visselblåsar-funktion samt etableringen av ett systematiskt antikorrupsionsarbete som är en viktig del i att motverka att organiserad brottslighet får fäste inom bolagets verksamhetsområden.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Upprätthålla en god beredskap för att hantera oförutsedda händelser inom respektive ansvarsområde, vilket bl a innebär att berörda funktioner utbildas och övas kontinuerligt samt att upprätta planer för ledning och kommunikation.				 Genomföra skrivbordsövning med ny krisledningsorganisation
				 Utbilda nya medlemmar i krisledningsorganisationen
				Analys Aktiviteten är planerad till hösten.
				 Utse medlemmar i ny krisledningsorganisation
				Analys Aktiviteten är klar.
 Öka verksamhetens robusthet genom åtgärder som baseras på årliga risk- och sårbarhetsanalyser	  Andel genomförda åtgärder inom ramen för risk- och sårbarhetsanalys (RSA)		100 %	 Genomföra alla steg i Stadens RSA
	Analys Ett antal åtgärder är planerade för året och förväntas genomföras enligt plan.			Analys Bolaget har genomfört steg 1, 2 och 3 i stadens RSA. I steg 3 fick bolaget 2 åtgärder varav den ena är en bevakningsåtgärd som kommer att genomföras om given situation uppstår och den andra är planerad till hösten.
				 Fastställd tidplan för informationsklassningar
				Analys Aktiviteten är klar.
				 Ta fram en generell modell för riskanalys
				Analys Aktiviteten är genomförd.

1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Säkerställa att stockholmarna som kommer i kontakt med kommunkoncernen ska behandlas och bemötas likvärdigt och respektfullt.				 Utbildning i kundbemötande
				Analys En utbildning i kundbemötande är framtagen och beslutad av ledningsgruppen. Datum för kurstillfällena är satt under hösten. Målet är att merparten av bolagets medarbetare ska ha gått kursen före halvårsskiftet 2020.

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt




Stockholm Vatten och Avfall bidrar till målet genom att försörja Stockholm med ett hälsosamt och gott dricksvatten med hög kvalitet och tillgänglighet, genom att avfallshanteringen sköts på ett effektivt sätt och genom att avbrott i leveranserna åtgärdas snabbt. Bolaget bidrar aktivt i planeringen för ett växande Stockholm genom sitt deltagande i stadens exploateringsprojekt och arbetar för att komma in i ett tidigt skede i stadens planering.









Reningen av avloppsvatten sköts på ett klimatsmart sätt med värmeåtervinning av spillvattnet och en hög biogasproduktion. Det pågår en rad aktiviteter för att nå upp till målen inom miljöområdet, inte minst för att nå det högt uppsatta målet för matavfallsinsamling, som vi med största sannolikhet inte kommer att kunna nå inom målsatt tidsperiod. Stockholm Vatten och Avfall driver projektet för Stockholms framtida avloppsrening (SFA), som kommer att ha stora positiva miljöeffekter genom bättre rening, mindre bräddningar samt mindre utsläpp av växthusgaser. Arbetet med energieffektiviserande åtgärder fortgår utifrån resultatet från genomförd energikartläggning.

2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv


2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov

För att bidra till ett växande Stockholm utvecklar vi våra processer och organisation för exploateringsprojekt och deltar i planeringen för ett växande Stockholm i nya stadsdelar med behov av infrastruktur. Vi arbetar för att VA- och avfallsfrågorna ska komma in i ett tidigt skede i stadens planering.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Delta i planeringen för ett växande Stockholm i nya stadsdelar utifrån	  Följning av projektplan/beslut för Stockholms Framtida Avloppsrening, bedömning 1-3	3	3	

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
behov av teknisk infrastruktur	Analys Genomförandebeslutet togs 2017, i november 2018 förlängdes tidplanen. Naturvårdsverket beviljades överprövning av MMD dom och fick rätt i MÖD. Domen i MÖD är överklagad av SVOA. Detaljplanerna är överklagade och ligger i MMD, dom väntas i maj.			
	  Förnyelsetakt	1	3	
	Analys För vattenledningsnätet säger prognos att målvärde kommer uppnås på helåret, men inte för spillvatten- som dagvattenledningsnät. Resultat baseras dock på endast tre månaders utfall, ytterligare resultat behövs för att göra en rättvis analys.			
	  Investeringsnivå för befintligt ledningsnät (mnr)	164	428	
	Analys Helårsprognosen är högre än budget.			
	  Uppnådda	3	3	
	reningsresultat för avloppsvattenreningen (skala 1-3, där 3 betyder att målet är uppfyllt)			
	Analys Verksamheten klarade de gemensamma utsläppsvillkoren under tertial 1 med viss marginal. Vid båda verken pågår förbättringsarbete för att klara utsläppskraven med ökad belastning och den begränsade kapacitet vi har vid Henriksdal under SFA-projektiden.			
				 Ta fram VA-policy
				Analys Är på remiss hos förvaltningar
			 Utveckla ett systematiskt arbetssätt för långsiktig planering av ledningsnätens utveckling.	
			Analys Arbetet är mer krävande än ursprungligen planerat - i detta läge sätts kvalitet före bestämd tidplan.	

2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	 Andel miljöbränsle i stadens etanol- och biogasfordon		87 %	
	Analys Under perioden januari-mars är utfallet 87,5%.			

2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

De flesta av ägardirektiven som direkt riktar sig till Stockholm Vatten och Avfall återfinns inom hållbarhetsområdet. Här inryms stora delar av bolagets verksamhet som utveckling av avfallshanteringen, arbete för att minska utsläpp till vatten, satsningar för att påverka stockholmarna till en hållbar livsstil och åtgärder för att effektivisera energianvändningen. Klimatpåverkan har identifierats som en av de stora utmaningarna framöver, och ligger också till grund för att bolagsmålen på kort och lång sikt ska sträva mot att minska stadens sårbarhet för ett klimat i förändring.

Stockholm Vatten och Avfall arbetar mot högt uppsatta mål för dricksvattenkvalitet, insamling och behandling av avfall, avloppsrening samt hantering av vattenläckor och avloppsstopp så att våra kunder fortsätter vara nöjda med våra tjänster.

För att bidra till ett växande Stockholm utvecklar vi våra processer och organisation för exploateringsprojekt och deltar i planeringen för ett växande Stockholm i nya stadsdelar med behov av infrastruktur. Vi arbetar för att VA- och avfallsfrågorna ska komma in i ett tidigt skede i stadens planering.

Stockholm Vatten och Avfall har en energikrävande verksamhet, framför allt behövs mycket el för att driva pumpar i verk och ledningsnät. Energianvändningen kommer att öka i och med ny reningsteknik, mer nederbörd samt en växande stad. Arbete med energieffektivisering pågår som ett resultat från genomförd energikartläggning. Under året kommer bolaget att genomföra insatser för att identifiera möjlig driftoptimering samt initiera energibesparande åtgärder inom olika områden.

När energikartläggningen är slutförd kommer åtgärder för energieffektivisering att planeras. I reningsverken produceras rågas, som i första hand uppgraderas till fordonsbränsle och därigenom minskar användningen av fossila bränslen.

Klimatförändringar kan leda till fler problem med bräddningar och översvämningar på grund av större och mer frekventa skyfall samt försämrad kvalitet på råvattnet som tas ur Mälaren. Bolaget genomför en rad åtgärder och utredningar för att minska verksamhetens sårbarhet. Bland annat ger skyfallskartan bättre förutsättningar för att planera för åtgärder. I projektet för Stockholms framtida avloppsrening tas höjd för att hantera ökade vattenflöden. Tekniker för att hantera sämre råvattenkvalitet utreds.

Bolaget bidrar på många olika sätt till en hållbar vattenanvändning, inte minst genom att påverka invånarnas beteende genom information och kommunikation samt driva Stockholms Framtida Avloppsrening. Stockholm Vatten och Avfall upprättar tillsammans med Miljöförvaltningen åtgärdsprogram för Stockholms vattenförekomster för att uppnå en god vattenstatus. Bolaget medverkar i strategiskt arbete för hållbara lösningar för dagvattnet. Arbete pågår för att öka lokalt omhändertagande av dagvatten vid nyanslutningar till ledningsnätet. Kapacitetshöjande åtgärder på avloppsledningsnätet planeras för att minska bräddningar och Stockholms Framtida Avloppsrening kommer innebära att bräddpunkter byggs bort.

Vattenproduktion

Bolagsmål: Vi ska öka kapaciteten och säkerställa kvaliteten på dricksvatten

Stockholm växer och inom tio år når vi gränsen för vår nuvarande produktionskapacitet för dricksvatten, även om kapacitetstaket nås redan idag under perioder med hög förbrukning. Målen i den regionala vattenförsörjningsplanen ställer stora krav på redundans och driftsäkerhet. Bland annat står det att *Ett av länets fem stora vattenverk ska kunna tas ur drift i en månad och leveransen av dricksvatten i regionen skall ändå kunna fortgå utan samhällskritiska störningar*. För att uppnå detta mål krävs insatser för att öka redundansen i våra anläggningar och säkerställa drift även under ansträngda förhållanden.

Vi planerar därför att öka kapaciteten genom anläggning av en ny produktionslinje på Lovö vattenverk, hantera de nuvarande flaskhalsar som verkens långsamfilter utgör samt att säkra nuvarande anläggnings funktion.

För att säkerställa vattenkvaliteten i reservvattentäkten Bornsjön måste fosforbelastningen minska. Nya Bornsjöverket skapar goda förutsättningar för detta. Genom att öka överföringskapaciteten från Bornsjön till Norsborgs vattenverk säkerställs leveransförmågan vid bortfall av råvatten från Mälaren.

Eftersom vattenproduktionen är en viktig samhällsfunktion ska skalskydd och processövervakning förbättras, vilket bland annat identifierats i risk- och sårbarhetsanalyser. Insatser i nuvarande anläggningar för att säkra dess funktion och kapacitet kommer att genomföras.

Ett växande Stockholm innebär ett större behov av dricksvatten, vilket ökar sårbarheten i förmågan att distribuera dricksvatten. Vi måste därför bygga ut vattenledningsnätet för att säkerställa den framtida leveransförmågan. Vi ska också göra insatser för att minska vattenförluster och säkerställa dricksvattenkvaliteten i distributionsanläggningarna (reservoarer och pumpstationer) och i ledningsnätet.

För en effektivare hantering samlas nödvändiga investeringar i ett övergripande program, Stockholm Framtida Vattenförsörjning (SFV).

Att åstadkomma under perioden 2019-2024:

- Öka kapacitet i kritiska delar av huvudvattenledningsnätet.
- Arbeta enligt plan för om- och nybyggnation av reservoarer.
- Genom strategisk analys av flödesmätning och läcksökning få bättre kunskap om ledningsläckage och därefter sätta en målnivå avseende läckage.
- Genomföra och utvärdera pilotprojekt för fjärravlästa mätare hos kund.
- Fastställa principer och förutsättningar för beräkning av dimensionerande flöden för VA-struktur och verk.
- Säkrad processövervakningen för verk och ledningsnät.
- Utbytt och väl fungerande skalskydd.
- Säkra markåtkomst för framtida anläggningar och ledningar.
- Förstärkt överföringskapacitet från Bornsjön till Norsborg samt utreda tillskott av grundvatten vid Norsborg i händelse av att Mälaren är utslagen.
- Fyra stycken nya långsamfilter på Östra Norsborg.
- Renovering av snabbfilterhallar på Lovö för senare konvertering till kolfilter.
- Teknikval för produktionslinje på Lovö.
- Plan och projektering för ny produktionslinje på Lovö.
- Systematisera arbetsmetodik för förnyelseplanering.
- Utveckla samarbete med länets övriga dricksvattenproducenter för att säkerställa den regionala vattenförsörjningen.

Avloppsrening

Stockholm Vatten och Avfall bedriver ett uppströmsarbete för att hindra utsläpp av gifter till avloppet från industrier. I arbetet ingår information och kontroll tillsammans med Miljöförvaltningen. I övrigt arbetar bolaget mot målet genom att ställa miljökrav i upphandlingar och att bedöma och begränsa de kemikalier som finns i verksamheten.

Bolagsmål: Vi ska öka kapaciteten för avledning och rening av avloppsvatten

För att möta behoven från en ökande befolkning, klimatförändringar samt skärpta reningskrav byggs Henriksdals reningsverk om med ökad kapacitet och ny reningsteknik. Bromma reningsverk ska läggas ned och avloppsvattnet som idag går till Bromma reningsverk kommer att ledas över till Henriksdals reningsverk. Ombyggnaden kommer att innebära påfrestningar för den löpande driften på både Henriksdal och Bromma. Verksamheten måste arbeta systematiskt med förbättringsprojekt för att klara de nya kraven i tillståndet trots ökad belastning. Speciellt vid Henriksdal kommer ombyggnaden att påverka möjligheten att producera biogas, vilket ger sämre förutsättningar att leva upp till ägardirektivet om ökad biogasproduktion. Bolagets delägarskap i SYVAB, som renar delar av Stockholms avloppsvatten i Himmerfjärdsverket, bidrar till ytterligare kapacitet och utveckling fram till att avtalet för anslutning av Stockholms kommun löper ut.

Mot slutet av perioden behöver vi ta fram en plan för utveckling av reningskapacitet då vi enligt dagens befolkningsprognoser når dimensionerande kapacitet tidigare än år 2040.

En annan stor utmaning är att klara skärpta krav på slamkvaliteten. Regeringens uppdrag om framtida slamhantering, med krav på att utvinna fosfor och förbud mot spridning på mark kommer att påverka vår verksamhet. Arbetet med att förhindra utsläpp till avloppsledningsnätet som förorenar avloppsslam och avloppsvatten behöver intensifieras likväl som att hitta hållbara och långsiktiga avsättningsmöjligheter samt lagringsytor för slammet.

Spill- och dagvattennätet behöver underhållas och anpassas för att klara påfrestningen från ett förändrat klimat där häftiga skyfall blir allt vanligare. För att möta behoven måste förnyelsetakten öka och vi behöver särskilja dag- från spillvattenförande ledningar i den mån det är möjligt. För att åtgärda kapacitetsbrister, felkopplingar och inläckage ska vi öka den systematiska egenkontrollen och vidta åtgärder därefter.

Hantering av dagvatten är en viktig fråga och vi måste arbeta för att skapa en samsyn i staden genom stadens dagvattenstrategi. Bolaget ska i såväl egeninitierade som exploateringsprojekt följa de anvisningar och riktlinjer som gemensamt tagits fram i staden, Vi ska säkerställa att våra dagvattenanläggningar fyller avsedd funktion och tillsammans med leverantörer, konsulter och högskolor driva utveckling inom ramen för våra behov. Genom lokala åtgärdsprogram ska vi bidra till att ekologisk och kemisk status vid behov förbättras i våra vattenförekomster. Vi ska medvetandegöra våra kunder om dagvattenfrågan, vikten av en god hantering samt förespråka lokalt omhändertagande av dagvatten.

Att åstadkomma under perioden 2019-2024:

- Strategi för att duplicera kombinerat ledningsnät och kontrollera inflöde/belastning till reningsverk.
- Samarbete för att minska ovidkommande vatten (dag- och dränvatten/skyfall/inläckage) samt säkerställa att nya anslutningar till spillvattennät är hushållspillvatten eller jämförbart.
- Fastställt ansvar för funktion eller tvärfunktionell grupp som hanterar helhetsbilden av anslutning till avloppsledningsnätet.
- Säkra markåtkomst för framtida anläggningar och ledningar.
- Vid behov fastställa dimensionerande flöden för både ledningsnät och verk.
- Öka andelen tillståndsbaserat förebyggande underhåll i anläggningar och planerat förebyggande underhåll på ledningsnät.
- Handlingsplan utgående från föreslagen slamförordning, Revaq och för att återföra

näringsämnen.

- Upprätta handlingsplan för att säkerställa lagringsytor för slam i Stockholmsområdet.
- Genomföra projektet Stockholms Framtida Avloppsrening samt åtgärder och anpassningar i de befintliga reningsverken enligt plan.
- Utveckla driftlabbet och ge förutsättningar för drift och optimering i takt med att nya processanläggningar installeras och för ökade krav på god egenkontroll.
- Delta och bidra i arbetet inom ramen för Stockholm och Huddinges dagvattenstrategier och de lokala åtgärdsprogrammen i syfte att nå god vattenstatus.
- Underhålla och utveckla dagvattenanläggningar anpassade för våra förhållanden.
- Systematisera arbetsmetodik för förnyelseplanering.
- Ta fram handlingsplan för läkemedelsrestrening.

Avfall

För att uppnå stadens långsiktiga mål för ökad matavfallsinsamling till biologisk behandling uppförs en sorteringsanläggning i Högdalen. Matavfallsinsamlingen i innerstaden sker via säckhämtning eftersom det praktiskt inte går att ha separat insamling i kärl, därför planeras för en lösning med optisk sortering.

Bolagsmål: Vi ska skapa effektiva lösningar för omhändertagandet av avfall

Stockholm Vatten och Avfalls avfallsplan för 2017-2020 visar stadens arbete med högt uppsatta mål för avfallshanteringen. Avfallsplanen omfattar hela stadens avfallshantering och innehåller mål och åtgärder för såväl Stockholm Vatten och Avfall som andra verksamheter i staden.

Den största utmaningen för Stockholm Vatten och Avfalls del är en 70-procentig insamling av matavfallet till år 2022, vilket kräver stora satsningar på kommunikation, incitament och lösningar för matavfallsinsamling. En sådan lösning är uppförandet av en sorteringsanläggning i Högdalen.

Stockholm Vatten och Avfall ska förebygga uppkomsten av avfall och stävja matsvinnet genom informationssatsningar till invånare och verksamheter. Idag ses avfall mer och mer som en resurs och nya lösningar gällande förebyggande och återbruk kommer bli allt mer viktigt i hur bolagets verksamhet utvecklas. Vi ska stimulera återbruk, materialåtervinning och matavfallsinsamling genom kommunikation, taxestyning, utveckling av teknik och insamlingsmetoder samt tillsyn i nära samarbete med våra entreprenörer.

I och med att staden växer och förtätas krävs ytor för effektiv avfallshantering. Utmaningen att säkra mark på kort och lång sikt är en grundläggande del för verksamheten. Det gäller särskilt för stadens nuvarande och kommande behov av återvinningscentraler. En effektiv avfallshantering kräver flera parallella insamlingssystem, där Stockholm Vatten och Avfall i samverkan med andra parter ska vara drivande för att få till stånd nya innovativa lösningar.

Det finns ett stort och ökande nationellt såväl som internationellt fokus på plast i vårt samhälle. För avfallshanteringen innebär det bland annat ökade insatser för att minska mängden plastavfall, förbättra förutsättningarna för materialåtervinning, styra bort fossil plast från förbränning och att minska risken för nedskräpning.

Vidare satsningar behövs för att öka insamlingen av farligt avfall och skilja det från annat avfall. Bolaget ska fokusera på att utveckla bra insamlingslösningar för farligt avfall och genomföra effektiva informationsinsatser. Ett exempel är utplacering av automatiska miljöstationer. Avfallshanteringen ska anpassas bättre till människan och det innebär att vi måste utveckla insamlingssystemen för att göra dessa mer tillgängliga för invånarna och skapa en bra arbetsmiljö för våra entreprenörer.






För att kunna skapa effektiva lösningar för avfallshantering krävs att avfallsfrågorna kommer in i ett tidigt skede i stadsplanering och nybyggnation. Därför måste samarbetsformer med andra aktörer inom staden vidareutvecklas samt förnya, förankra och sprida riktlinjer för avfallslösningar.














Enligt beslut i kommunfullmäktige den 23 april 2019 har SVOA i uppdrag att från den 1 januari 2019











äga och driva stationära sopsugsanläggningar i *nya* exploateringsområden. Samt att äga och driva befintliga stationära sopsugssystem där staden i detaljplan ställt krav på sopsugslösningar. Detta nya ansvarsområde föranleder utveckling av externa samarbeten och processer såväl som bolagets interna processer och organisation.



Att åstadkomma under perioden 2019-2024:










- Uppnådd nivå om 70 % insamling av tillgängligt matavfall för biologisk behandling.
- Minskad avfallsmängd per stockholmare.
- Ökad andel avfall till återbruk och återvinning genom nya insamlingsystem närmare invånarna.
- Förbättrade förutsättningar för att minimera mängden felsorterat farligt avfall.
- Väl fungerande och effektivare grovavfallshantering med nya entreprenörsavtal.
- Vid ny- och ombyggnationer beaktas avfallsfrågorna redan i den inledande planeringen .
- Samarbetet med stadens exploaterings-, trafik- och stadsbyggnadskontor ska utvecklas och intensifieras för att möta allt mer komplexa förutsättningar för utbyggnaden av VA- och avfallsinfrastrukturen.
- Utvärdering och eventuell uppskalning av biokolanläggningen.
- Utredd och införd alternativ lösning till nuvarande nyckelhantering för tillträde till soprum.
- Aktivt arbete tillsammans med insamlingsentreprenörerna för att minska svarthämtning av avfall.
- Stärka avfallsrådgivningen till olika målgrupper, exempelvis fastighetsägare, bostadsrättsföreningar och företag
- Framtagande av ny avfallsplan för år 2021-2024










Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Ansvara för driften av GlashusEtt som center för information om stadens miljö- och klimatarbete				 Ansvara för verksamheten i GlashusEtt tillsammans med Exploateringskontoret och ta fram en plan för 2020
				Analys Planeringen sker under hösten.
				 Uppmuntra stockholmarna till en hållbar livsstil genom att kommunicera våra miljöbudskap i GlashusEtt
				Analys Studie pågår huruvida GlashusEtt är rätt plattform för VA-kommunikation eller ej
 Ansvara för sopsugsanläggningar på stadens mark i nyproduktionsområden				 Utveckla former och förutsättningar för stationära sopsugar med huvudmannaskap hos SVOA
				Analys Ett nära samarbete mellan SVOA och i första hand Exploateringskontoret har pågått under 2018 för att klargöra förutsättningarna för och möjliggöra ett praktiskt övertagande av ansvar, bl a genom att tillskapa, rutiner, processer, avtal m m samt tillsättande av resurser. Under våren 2019 kommer SVOA och Exploateringskontoret att till styrelse och nämnd lyfta ett gemensamt ärende som beskriver övertagandet av ansvar principiellt samt redovisar specifika överlåtandeavtal för en handfull aktuella projekt.




Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet	
 Ansvara för övergripande samt riktad information och rådgivning i avfallsfrågor för att öka återvinningsgraden och uppmuntra återbruk				 Kartläggning av var vi mest effektivt när våra olika kundgrupper med information	
				Analys Aktiviteten påbörjas under hösten.	
					 Se över organisation avseende utvecklad avfallsrådgivning
					Analys Frågan om utvecklad avfallsrådgivning och påverkan på organisationsutformning tas upp vid ett internt möte den 15 maj, även resursfrågan kommer att beaktas.
					 Ta fram strategier för övergripande samt riktad information i avfallsfrågor för att öka materialåtervinningen och andelen återbruk
					Analys Arbetet pågår löpande.
 Arbeta för att minska stadens sårbarhet på kort och lång sikt i ett klimat i förändring och bistå kommunstyrelsens arbete med klimatanpassning				 Plan för klimatanpassning	
				Analys Arbete pågår men ligger efter i tidplan på grund av arbete med stadens miljöprogram.	
 Arbeta för ökad informationsspridning till att alla stockholmare ska förstå och vilja delta i stadens arbete för en bättre miljö inom vatten och avfall.				 Kartläggning av var vi mest effektivt när våra olika kundgrupper med information	
				Analys Aktiviteten påbörjas under hösten.	
					 Marknadsföra vårt skolmaterial till Stockholms och Huddinges skolor
					Analys Kommunikation kommer att gå ut till skolor inför planeringsdagar för höstterminen,
					 Ta fram strategier för övergripande samt riktad information i avfallsfrågor för att öka materialåtervinningen och andelen återbruk
					Analys Arbetet pågår löpande.
 Arbeta förebyggande med att förhindra översvämningar i byggnader vid häftiga skyfall				 Plan för klimatanpassning	
				Analys Arbete pågår men ligger efter i tidplan på grund av arbete med stadens miljöprogram.	
					 Vi ska föreslå permanenta åtgärder för att minska risken för källaröversvämningar i minst ett utsatt område vi redan känner till
					Analys Pågår enligt plan.






Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet	
 Arbeta med att säkra stadens långsiktiga dricksvattenförsörjning				 Följa plan för Stockholms Framtida Vattenförsörjning (SFV) för vattenverk	
				Analys Utredningar och projekteringar på Vattenverk pågår. Nya förutsättningar vad gäller tekniker och projekt som uppdagats vid utredningar kommer att leda till förseningar jämfört med plan.	
				 Ta fram en plan för hur Stockholms framtida vattendistribution ska kunna säkras i Stockholms Framtida Vattenförsörjning SFV(kapacitetsutredning 2050)	
				Analys Kapacitetsutredning pågår enligt plan.	
				 Tillsammans med berörda avdelningar bemanna organisation för SFV-programmet	
				Analys Arbetet kommer att intensifieras under hösten då enheten SFV (Stockholms Framtida Vattenförsörjning är på plats.	
				 Tillsammans med organisationen för SFV identifiera och rangordna de projekt som krävs för att nå långsiktigt mål.	
				Analys Kommer att intensifieras under hösten då enhet SFV är på plats.	
 Arbeta med att utveckla kommunikation, service och tillgänglighet gentemot brukare och kund	  Andel reklamationer vid avfallshämtning %		0,3		
	Analys Totalt under perioden januari till och med april inkom 8 570 reklamationer av 1 435 016 planerade hämtningar. Det motsvarar 0,60 % i reklamationsnivå jämfört med antal hämtningar. Antalet reklamationer under samma period 2018, så hade vi 15 304 reklamationer av 1 361 245 hämtningar. Det motsvarar 1,12 % i reklamationsnivå jämfört med antal hämtningar. Det innebär en mycket klar förbättring och vi närmar oss målbilden 0,3 %. Vår analys av detta är att vi ser att reklamationsnivåerna sjunkit avsevärt. Det beror delvis på att Urbaser idag inte hämtar fettavskiljare, bottenömda behållare och fett i tunnor. Där har reklamationerna sjunkit rejält.				
	  Rent och hälsosamt dricksvatten enligt SLVFS 2001:30, § 7. (Uppfyllda gränsvärden)	3		3	
	Analys Målet är uppfyllt så här långt.				









Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
				▶ Användbarheten på svoa.se ses över
				Analys Genom intervjuer med kunder får vi fram hur vi kan förbättra informationen på webben. Under våren pågår ett kundreseuppdrag. Denna ligger till grund för delar av det som ska förändras.
				▶ Arbetsätt för att utvärdera och utveckla våra produkter, tjänster och service
				Analys Rapport från kundfokusgrupper analyseras och är en viktig input i för detta uppdrag.
				! Genomgång av samtliga blanketter och formulär till kund
				Analys Arbetet är försenat för att synka med införandet av verksamhetssystemet BFUS.
				▶ Utbildning i kundbemötande
				Analys En utbildning i kundbemötande är framtagen och beslutad av ledningsgruppen. Datum för kurstillfällena är satt under hösten. Målet är att merparten av bolagets medarbetare ska ha gått kursen före halvårsskiftet 2020.
				▶ Utveckla årsrapport för kundernas synpunkter med mer fokus på kundernas förslag
			Analys Årsrapport för att tydliggöra inkomna synpunkter från kunder är framtagen efter en ny modell.	
 Delta i arbetet med att ta fram lokala åtgärdsprogram för rent vatten för att uppnå god ekologisk och kemisk status.				▶ Leda stadens styrgrupp för God Vattenstatus
				Analys Pågår enligt plan
 Fortsätta arbetet med mobila avfallslösningar för ökad servicegrad gentemot medborgarna				▶ Fortsätta arbetet med mobila avfallslösningar för ökad servicegrad gentemot medborgarna
				Analys Under april månad påbörjades 2019 års turlista för Popup återbruket att trafikera staden med besök i Norra Djurgårdsstaden, Bagarmossen, Hammarby Sjöstad och på Kungsholmen. Under vårens turer testas en hämttjänstlösning som tagits fram i samarbete med trafikkontoret. De som bor i den stadsdelen som Popup återbruket besöker kan få hjälp att transportera sitt avfall eller sina återbruksmaterial. Som








Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet	
				transportmedel används olika elfordon.	
 Följa och stimulera utvecklingen av miljöanpassade och kostnadseffektiva åtgärder inom avfallsområdet, bland annat genom arbetsmiljö och miljöstyrande taxor	  Andel materialåtervinning för avfall som tas emot		34 %		
	Analys Under första tertiet har avfallsmängderna minskat ganska mycket i jämförelse med 2018. Det beror huvudsakligen på att krafttag mot företag som inte betalar och ofta sorterar dåligt har genomförts av personal på ÅVC:erna. Från 1 april är även bemanningskraven högre på ÅVC:erna vilket antas ha en positiv effekt under resten av året på andelen materialåtervinningen.				
	  Andel återbruk för material som tas emot i erbjudna insamlingsssystem			3,4 %	
	Analys Insamlingen har under det första tertiet haft en väldigt god trend och om samma trend håller i sig kommer målet uppnås med råge. De totalt minskande avfallsmängderna i kombination med aktivare personal som styr material till återbruk istället för till återvinning antas vara två bidragande orsaker till en ökad andel återbruk.				
	  Antal avlämningsplatser för farligt avfall (st)			200	
	Analys Ökningen under första tertiet ligger i linje med planeringen. Nyttillkomna platser under tertialen är KICKS och nya platser för mobila miljöstationen. Målet för tertial 1 är 190 st och utfallet är 192.				
					 Framtagande av förslag till taxa för hushållsavfall för 2020
				Analys Inriktningsärende avseende taxa för hushållsavfall och därmed jämförligt avfall 2020 behandlades i avfallsnämnden 2019-03-14. En säkrare prognos över intäkter och kostnader kommer att redovisas i kommande tjänsteutlåtande (19-06-12) för taxa avfall 2020. Osäkerhetsfaktorer som kostnader för de nya insamlingsavtalen för hushålls- och slamavfall kan medföra att prognosen behöver justeras.	
				 Utredda förutsättningar för ett nytt platsorteringsprojekt	
				Analys Inga framsteg att rapportera om i denna tertialrapport. Resultat av utredningen presenteras i verksamhetsplanen.	







Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Hålla ihop stadens kommunikation med insamlingssystemen och verka för ökad fastighetsnära insamling och insamling i offentlig miljö.				 Bevaka ny lagstiftning gällande krav på producenter gällande avfall och rådgivning utifrån dessa.
				Analys Under året har vi medverkat vid tidigt samråd hos Naturvårdsverket avseende deras kommande vägledning i frågan. Förberedande arbete med avseende på de förändringar som de nya förordningarna medför pågår såväl internt på bolaget som inom staden, framförallt i detta tidiga skede mellan SVOA och trafikkontoret. Förberedande arbete pågår också tillsammans med Avfall Sverige i olika forum.
				 Etablerat samarbete med Trafikkontoret om insamling i offentligt miljö
				Analys Detta arbete initierades för ett par år sedan och den kontorsövergripande arbetsgruppen har tagit fram dokumentet Program för avfallshantering i det offentliga rummet som därefter har uppdaterats årligen. Arbetet i denna konstellation fortsätter och kommer under året bli att hantera eventuellt behov av uppdatering beroende på nya förordningar om utökat producentansvar för förpackningar och tidningar.
				 Ta fram kommunikationsplan för Projektera och Bygg på hemsidan
				Analys Folder "Projektera och bygg för god avfallshantering" med riktlinjer är framtagen och ligger på svoa.se.
				 Tydliggöra informationen om stadens insamlingssystem på hemsidan
				Analys Flera projekt pågår som syftar till att förbättra och förtydliga informationen på hemsidan. Utöver det sker löpande uppdateringar och översyn regelbundet. Uppdrag om att förtydliga namn och begrepp inom avfallskommunikation inlett, projektet avses avslutas under hösten 2019.
 I samarbete med trafiknämnden och stadsdelsnämnderna klargöra ansvarsfrågan i avtal, för olika typer av dagvatten- och vattenanläggningar				 Tillsammans med staden hitta gränsdragningar för dagvattenplanering
				Analys Denna process har hittills inte kunnat prioriterats då arbete med VA-policy och stadens miljöprogram tagit resurserna under första tertialet.
 Initiera projekt och åtgärder med hög				 Kartlägga och fastställa arbets sätt för att söka externa medel för klimatsatsningar



Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
klimatnytta och breda synergieffekter, och utnyttja möjligheter till utökad finansiering via stadens särskilda klimatinvesteringsavsättning samt externa medel såsom Klimatklivet.				Analys Aktiviteten är struken 2019, och kommer att tas ställning till i nästa års mål- och aktivitetsarbete.
				▶ Välja ut och initiera 4 energibesparande åtgärder.
				Analys Identifiering av åtgärder pågår.
 Inrätta en avfallsrådgivning för fastighetsägare, bostadsrättsföreningar och företag.				▶ Se över organisation avseende utvecklad avfallsrådgivning
				Analys Frågan om utvecklad avfallsrådgivning och påverkan på organisationsutformning tas upp vid ett internt möte den 15 maj, även resursfrågan kommer att beaktas.
 Intensifiera ansträngningarna för att nå stadens energieffektiviseringsmål genom att genomföra energieffektiviseringsåtgärder och andra utsläppsminskande åtgärder				▶ Starta upp arbetsgrupp med specialister för att identifiera möjlig energibesparing genom driftoptimering
				Analys Inventering av lämpliga medlemmar pågår.
				▶ Välja ut och initiera 4 energibesparande åtgärder.
				Analys Identifiering av åtgärder pågår.
 Långsiktigt minska klimatpåverkan genom att effektivisera energikrävande processer och minska utsläpp av klimatgaser från verksamheten				▶ Mäta lustgasutsläppen från rejektivattenreningen Bromma ARV
				Analys Processen trimmas fortfarande in och vi avvaktar med att mäta, förhoppningsvis under hösten 2019.
				▶ Starta upp arbetsgrupp med specialister för att identifiera möjlig energibesparing genom driftoptimering
				Analys Inventering av lämpliga medlemmar pågår.
				♥ Utreda hantering av rötslam för att minimera utsläpp av metansutsläpp med hjälp av metandestruktionsanläggningen
				Analys Driftförhållandena på reningsverket har inte medgett att ändra styrningen för användning av rötslamtankarna, varför denna aktivitet inte kan genomföras.
				! Utreda lustgasutsläpp kontra drift av det biologiska reningssteget
				Analys Utredningen inväntar installation av luftflödesmätare. Rekrytering Då resurs med ansvar för denna aktivitet avslutat sin anställning hos SVOA behöver vi vänta in rekryteringen av ny resurs för att komma vidare.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
				<p>▶ Välja ut och initiera 4 energibesparande åtgärder.</p>
				<p>Analys Identifiering av åtgärder pågår.</p>
<p> Stärka stödet till nämnder och bolagsstyrelser i syfte att intensifiera matavfallsinsamlingen och effektivisera avfallshanteringen</p>				<p>▶ Bjuda in de kommunala bostadsbolagen till möten med tema matavfall</p>
				<p>Analys De kommunala bolagen kommer att inbjudas till "matavfallsdagen" i oktober. Vid behov kan ytterligare gemensamma möten ordnas under senhösten.</p>
				<p>▶ Bjuda in stadens miljö- och lokalsamordnare till möten med tema matavfall</p>
				<p>Analys Miljö- och lokalsamordnarna kommer att bjudas in till "matavfallsdagen" i oktober. Om utrymme finns på agendan hos resp. grupps sammankomster deltar gärna enheten med information och stöttning.</p>
				<p>▶ Individuella möten med resp. bostadsbolag gällande matavfallsinsamling</p>
				<p>Analys Under våren har enheten haft kontakter med de kommunala bostadsbolagen inklusive Micasa samt Sisab. Det är angeläget att vi under året får klarhet i vilka hämtställen där matavfallsinsamling inte är möjlig ur arbetsmiljösynpunkt. Detta för att hjälpa bolagen att se alternativa lösningar men också för att få en rättvisare anslutningsstatistik.</p>
				<p>▶ Informationsutskick om matavfallsinsamling till stadens förvaltningar</p>
				<p>Analys I samband med införandet av nytt verksamhetssystem (BFUS) under februari-mars var det inte möjligt att ta fram statistik, och ingen aktuell statistik har därför skickas ut för kvartal 1.</p>
<p> Säkerställa markanvändningen för stadens återvinningscentraler samt undersöka möjligheterna att öppna ytterligare stadsnära sådana med målet om minst ett återbruk i varje stadsdel</p>				<p>▶ Säkerställa markanvändningen för stadens återvinningscentraler</p>
				<p>Analys Aktiviteten pågår under hela året. Under första tertialet har vi haft möte med trafikkontoret avseende att skapa ett långsktigt markavtal för ÄVC Östberga. För anläggningarna Trädgård, Vantör, och Lövsta pågår dialoger med exploateringskontoret. Avseende Sätra pågår dialoger med Ellevio (markägaren).</p>
<p> Tillsammans med andra myndigheter</p>	<p>  Andel nyanslutningar med LOD (Lokalt</p>		65	

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
utveckla och intensifiera arbetet så att stadens mål om lokalt omhändertagande av dagvatten uppnås enligt dagvattenstrategin.	Omhändertagaden av (Dagvatten)			
	Analys Årsmålet kommer troligen inte att uppnås då rutinerna och kraven för LOD-lösningar förändrats. Det har i sin tur inneburit att målvärdesberäkningen inte ger en fullständig bild. Vi kommer under året se över målvärde och uppföljning."			
				▶ Slutföra dagvattenansvarsutredning och implementera inom bolaget
				Analys Något försenad men pågår
 Tillsammans med exploateringsnämnden, trafiknämnden och stadsbyggnadsnämnden utgå från riktlinjerna och åtgärdsområdet vid planering och projektering av dagvattenhantering vid nybyggnad och större ombyggnationer				▶ Inrätta "Öppet hus" för dagvattenfrågor
				Analys Dagvattenutredarna på Projektavdelningen har inrättat ett Öppet Hus för att svara på dagvattenfrågor i samband med exploateringsprojekt.
				▶ Leda stadens styrgrupp för God Vattenstatus
				Analys Pågår enligt plan
 Uppföra, utveckla och äga infrastrukturen för en sorteringsanläggning för matavfallsinsamling och eftersortering av hushållsavfall i Högdalen				▶ Uppföra, utveckla och äga infrastrukturen för en sorteringsanläggning för matavfallsinsamling och eftersortering av hushållsavfall i Högdalen
				Analys Projektet inväntar detaljplan vilket medför försening i tidplan.
 Utveckla kompetens inom sjörestaurering, speciellt övergödning, inför genomförande av lokala åtgärdsprogram för god vattenstatus				▶ Färdigställa och kontorsremissa samtliga lokala åtgärdsprogram som Stockholm Vatten har fått i uppgift att projektleda så att de är klara att lyftas till styrgruppen för god vattenstatus.
				Analys Pågår enligt plan.
				▶ Vi ska bistå staden med kompetens i samband med sjörestaureringar
				Analys Pågår enligt plan.
 Verka för ökad biogasproduktion	  Biogasproduktion vid reningsverken (Nkbn)		19 700 000	
	Analys Periodens utfall visar utfallet för mars. Årsprognosen är 20756000 Nkbn. Vi har hittills haft en något större gasproduktion än förra året. Delvis förklaras det av något större inmatning av glycerol.			
	  Andel bygg- och		100 %	

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	anläggningsentreprenader i stadens regi som uppfyller stadens krav avseende användning av Byggvarubedömningen (BVB) eller därmed jämförliga system			
	Analys Under 2018 och början av 2019 har utbildningar och seminarier hållits för medarbetare, konsulter och entreprenörer i syfte att täcka in samtliga målgrupper. Arbete pågår fortfarande med att implementera instruktioner och rutiner i verksamheten och antalet projekt som registrerats ökar.			
	 Andel farligt avfall i hushållsavfall	0,1	0,12 %	
	Analys Plockanalys genomfördes under 2018. Ingen ny kommer att genomföras under 2019.			
	 Andel matavfall till biologisk behandling av förväntad uppkommen mängd		50 %	 Medverka i projekt MACRO för att bli utreda möjlighet för kvarn-till-tank-system för matavfallsinsamling
	Analys Det interna målet för andelen matavfall till biologisk behandling på 40%, dvs mindre kommunfullmäktiges mål på 50% , uppnås inte under året. Det är flera orsaker, dels p.g.a. insamlingsproblem hos en av entreprenörerna och dels med anledning av införandet av nytt verksamhetssystem vilket innebar 2-3 månaders uppehåll för start av nya matavfallskunder. Den regionala matavfallskampanjen inföll dessutom tidsmässigt samtidigt med systemskiftet vilket innebar att planerade lokala kampanjer i anslutning till den regionala matavfallskampanjen fick skjutas upp eller utgå. Prognosen för helåret ligger på 28%. Snittet i ton per månad ligger på 2020 ton, vilket är 200 ton högre än föregående år men ca 1 000 ton lägre än planerat. Arbetet, tillsammans med driften, med att minska antalet tomma kärl behöver intensifieras och eventuellt behövs större taxestyning för att restauranger inte väljer matavfallskärl för synskull för att undgå den dyra beredningstaxan (när matavfall och restavfall är i samma behållare). Entreprenören, Urbaser, har presenterat åtgärder för att undvika störningar vilket bör generera ökade mängder.			Analys Projektet har slutredovisats under hösten 2018. Bland annat har en systemhandling avseende system för matavfallsinsamling med kvarn till tank tagits fram för delar av kommande bebyggelse. Dessutom har utredningar och tidig planering avseende en eventuell framtida pilotanläggning för omhändertagande av utsorterat svartvatten och kvarnat matavfall i Loudden påbörjats.
				 Projekt med Stockholms Hamnar gällande matavfallsinsamling från fartyg och verksamhet
				Analys Projektet pågår. Möten 29/1, 28/3 och planerat 28/5.
				 Ta fram en handlingsplan för att säkerställa att stadens mål för matavfallsinsamling uppnås
				Analys Aktiviteten slutfördes 2018.
	 Antal av 15 utvalda ämnen som uppvisar sjunkande eller oförändrade halter i slam		15 st	 Arbeta med uppströmsarbete enligt handlingsplan och aktivitetslista
	Analys Endast en analys är genomförd för flera ämnen			Analys Arbetet följer i stort Revaq:s

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	hittills i år. Detta ger en stor osäkerhet i bedömningen.			handlingsplaner och Miljöenhetens årsplan. Halten kadmium i slam ligger på samma nivå som 2018 medan kvicksilver och silver minskat något under T1 2019 jämfört med 2018. Kromhalten har varit förhöjd i Bromma reningsverk Spårning har gjorts men källan har inte hittats.
	 Köpt energi (GWh)		165 GWh	
	Analys Årsmålet är troligtvis för lågt satt med tanke på att staden växer (innebär fler anslutna till vatten/avlopp/avfall). Det återstår att se hur vädret blir i år och hur det påverkar vår drift.			
	 Köpt energi för värme, tappvarmvatten, komfortkyla samt fastighetsel (enligt Boverkets definition för fastighetsenergi) per kvadratmeter A-temp (kWh/m2)			
	Analys Diskussioner pågår med Energicentrum kring vilka indikatorer SVOA ska följas upp på. Den här kan komma att ligga med i framtiden men i dagsläget har vi ingen separerad uppföljning som kan rapporteras.			
	 Mängden hushållsavfall per person		468 kg/pers	
	Analys Utfall för mängd husavfall 2019 per person blir klart först till första tertialen 2019. Prognosen indikerar att årsmålet kommer att uppfyllas.			
	 Årlig energiproduktion baserad på solenergi (MWh)		0 MWh	 Utreda var i verksamheten en ny solcellsanläggning kan installeras
	Analys Huset där solcellsanläggningen tidigare var placerad ska renoveras. Solcellerna planeras att återmonteras när det nya taket är på plats vilket enligt plan ska ske under hösten.			Analys Utredningen pågår.
				 Stockholm Vatten och Avfall AB ska i samarbete med trafiknämnden ta fram en strategi för att genom innovationer och en god stadsmiljö öka återvinningen och minska nedskräpningen
				Analys Gemensamt framtaget "Program för avfallshantering i offentlig miljö". Detta program har sedan uppdaterats under åren och samarbetsforumet lever vidare.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
				 Stockholm Vatten och Avfall AB ska stärka stödet till nämnder och bolagsstyrelser i syfte att intensiviera matavfallsinsamlingen och effektivisera avfallshanteringen
				Analys Dialog om ökad matavfallsinsamling pågår med de kommunala bostadsbolagen och miljö-/lokalsamordnare på stadens förvaltningar. De kommer också att bli inbjudna till matavfallsdagen där föredrag med goda exempel b.l.a. står på programmet och en utställning där vi har leverantörer med olika produkter kopplat till utsortering av matavfall. Representanter från entreprenörer, internhanterare samt medarbetare från SVOA kommer att finnas på plats för frågor,
				 Stockholm Vatten och Avfall AB ska ta fram en plan för GlashusEtt och hur miljö- och VA-information ska utvecklas för framtiden
				Analys Studie pågår huruvida GlashusEtt är rätt plattform för VA-kommunikation eller ej.

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden











Stockholms taxor är idag bland de lägsta i landet. Taxorna kommer dock att öka under kommande år som en följd av stora kapacitets- och miljöinvesteringar i verksamheten. Stockholm Vatten och Avfall arbetar för en ökad helhetssyn och breddad kompetens inom sina ansvarsområden. Bolaget planerar för att öka förnyelsetakten på VA-ledningsnätet och ett flertal initiativ för kapacitetshöjande åtgärder och underhåll på verk och ledningsnät pågår.

Ett flertal initiativ pågår för att få en gemensam kundsyn och ett genomtänkt kundbemötande i en sammanhållen organisation för vatten, avlopp och avfall. För att tillgodose behoven hos våra olika kundgrupper pågår ett löpande arbete med att utveckla webblösningar som gör det enklare för kunder att uträtta sina ärenden på webben genom självbetjäningssystem. Arbetet med att införa en plattform för digital tillgänglighet och ytterligare förenkling för kommunikation och service för kunder och entreprenörer fortsätter.

Bolaget arbetar med flera initiativ för utveckling av socialt och miljömässigt kravställande samt uppföljning vid upphandlingar.

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

För att verka för kostnadsmedvetenhet och god ekonomisk hushållning kommer Stockholm Vatten och Avfall under 2019 att resursförstärka i de funktioner som arbetar med ekonomisk uppföljning och styrning av drift- och investeringsverksamheten. Bolaget kommer därutöver att arbeta med vidareutveckling av analysverktyg samt intensiviera arbetet med avvikelshantering, prognossäkerhet, budgetföljsamhet och investeringsstyrning.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Ha god prognossäkerhet genom att bedöma avvikelser under året och vidta åtgärder för att hålla givna budget. Verksamhetsområden där god prognossäkerhet har varit svår att uppnå ska identifieras och prioriteras.	 Prognossäkerhet i tertialrapport 2 på bolagsnivå		100 %	
	Analys Bolaget har sedan länge en process månadsuppföljning och sedan 2018 finns ett bolagsmål för prognossäkerhet. Uppföljningen kommer att vidareutvecklas och kalibreras under året. Rapportering sker från och med tertial 2.			
 Utveckla lösningar för kunder att följa och minimera sina avfallsmängder och förenkla tillgång till tjänster hos bolaget				 Identifiera kundnyttor för kundapp
				Analys Ett kundreseuppdrag genomförs inom process Ny kund för att identifiera kundnyttor för app och digitala kanaler,
	  Andel administrations- och indirekta kostnader	12,3 %	12,4 %	
	Analys Administrationskostnader är lägre i P1 än i årsmål budget.			
	  Avvikelse investeringsbudget, %	-8,07 %	3 185 mnkr	
	Analys Prognos något lägre än årsmål, se kommentarer under den ekonomiska analysen.			
	  Resultat efter finansnetto(mnkr)	9	99	
	Analys Se kommentarer under den ekonomiska analysen.			

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Under året införs ett nytt processororienterat verksamhetsledningssystem (Kompassen) där hela verksamhetens huvudprocesser och arbetsflöden finns kartlagda. Systemet är webbaserat och kommer att innehålla verksamhetsarkitektur, rutinbeskrivningar, styrande dokument mm.

Integrationen av VA- och avfallsverksamheten i ett gemensamt kund- och debiteringssystem (BFUS) implementeras under våren 2019. Tillsammans med mobila lösningar/appar som utvecklas kommer den gemensamma lösningen att bidra till intern effektivitet och tillgänglighet för våra kunder och entreprenörer.

Medarbetare från upphandlingsenheten samt upphandlingschefen deltar fortsatt i stadens projekt VINST (Verktyg för Inköp i Stockholms stad), där bolaget även har representation i projektets operativa styrgrupp. I delprojekten för upphandling av nytt upphandlings- och avtalssystem och utveckling och införande av gemensamma processer för inköp och upphandling har bolaget deltagit mycket aktivt. Stockholm Vatten och Avfall kommer att vara med i första gruppen vid implementering de nya systemen.

Bolagsmål: Vi har hållbara effektiva processer

En viktig utgångspunkt för att uppnå effektivitet är kartlagda och tydliga processer samt ett strukturerat förbättringsarbete i verksamheten. För att underlätta verksamhetsstyrning, förbättringsarbete och för att tillhandahålla ett användarvänligt stöd till våra medarbetare ska vi under perioden vidareutveckla bolagets verksamhetsledningssystem, Kompassen. Genom att ha väldokumenterade processer och rutiner, effektiva arbetsätt samt lättillgängliga styrdokument ska vi skapa en effektiv och hållbar arbetsplats med tydlig målbild. Med hjälp av ett processororienterat arbetsätt, god dokumentation och digitala verktyg ska vi minska personberoenden. Åtgärdsplaner från risk- och sårbarhetsanalyser ska ytterligare bidra till en säker och robust verksamhet.

Som en samhällsbyggare i framkant ska vi satsa på och ligga långt fram inom digitalisering och moderna verktyg. Vi ska ha en tydlig och effektiv IT-styrning som är kopplad till våra verksamhetsprocesser och bidrar till systemutveckling och en robust systemarkitektur. IT-strukturen ska möjliggöra automatisering, robotifiering och effektivisering genom digitala verktyg. Bolaget ska utveckla sin innovationsförmåga och arbeta systematiskt med att sprida och ta till sig goda exempel på effektiva arbetsätt i samverkan med berörda intressenter.

Bolaget arbetar sedan länge med hållbarhetsfrågor och ska under de kommande åren vidareutveckla hållbarhetsarbetet i enlighet med riktlinjer från Stockholms stad. För att stadens mål om ett fossilbränslefritt Stockholm ska uppnås behöver vi planera för att fasa ut kvarstående fossila bränslen ur egen likväl som upphandlad verksamhet. Vi behöver fortsätta med kompetensutveckling av medarbetare och samarbetspartners i hållbarhetsfrågor för att nå stadens mål liksom för att kunna föregå med gott exempel vad gäller intern avfallshantering, materialval mm. Bolaget ska genomföra upphandlingar och inköp i enlighet med lagkrav och stadens riktlinjer, inte minst för att minska klimatpåverkan. Vi ska även arbeta med vidareutveckling av avfallsverksamhetens rutiner vid upphandling, övergång av kontrakt och krisplanering.

Vi behöver vidareutveckla vår processororienterade informationshantering och ta fram en dokumenthierarki samt standardiserade processer för hantering av information. Vi ska även ta fram en långsiktig strategi för informationshantering och långtidslagring som säkerställer spårbarhet och långsiktig tillgänglighet till vår information.

För att bidra till hållbarhet i stadens finanser ska vi bedriva en kostnadseffektiv verksamhet med god ekonomistyrning och prognossäkerhet både inom drift- och investeringsverksamhet.

Att åstadkomma under perioden 2019-2024:

- Öka verksamhetens robusthet genom åtgärder som baseras på årliga risk- och sårbarhetsanalyser.
- Bidra till stadens arbete med en smart och uppkopplad stad.
- Öka effektiviteten och minska personberoenden genom processororienterade digitala arbetsätt.
- En plan för våra IT-system som är effektiv, accepterad och kommunicerad, samt följer stadens krav och digitaliseringsprogram.
- Vi ska bli branschledande inom mobilitet och moderna verktyg så att det kommer våra medborgare och kunder till godo, exempelvis genom utvecklad tillgänglighet, kundhantering, fjärravläsning, interna flöden och driftflöden på ledningsnätet.
- En systematisk innovationsverksamhet i samarbete med berörda intressenter.
- Delta i stadens digitaliseringsarbete och i samverkansavtalet med KTH.
- Ett samlat och tydligt hållbarhetsarbete som genomsyrar all planering, redovisning och uppföljning.
- Tydliga fokusområden för hur vi i vårt dagliga arbete kan bidra i det interna hållbarhetsarbetet utifrån genomförd GAP-analys.
- Färdigställa gemensamma riktlinjer för underhållsverksamheten.
- Intensifiera ansträngningarna för att nå stadens energieffektiviseringsmål genom att genomföra

energieffektiviseringsåtgärder och andra utsläppsminskande åtgärder.

- Inom upphandlingsområdet säkerställa att införandet av kategoristyrning, gemensamma arbetssätt, processer och systemstöd får effekt i organisationen tillsammans med projekt VINST (Verktyg för inköp i Stockholms stad).
- Vidareutveckla avfallsverksamhetens rutiner vid upphandling, övergång av kontrakt och krisplanering.
- En strategi och användarvänliga processer och verktyg för informationshantering som säkerställer hållbarhet, informationssäkerhet och enhetlighet i våra arbetssätt.
- Bidra till att Stockholm har långsiktigt hållbara finanser genom god ekonomistyrning, kostnadsmedvetenhet, budgetföljsamhet och prognossäkerhet.
- Vidareutveckling av investeringsverksamheten med fokus på styrning och effektivitet vad gäller kostnadsmedvetenhet likväl som energieffektivitet och prioritering.

Bolagsmål: Vi finns till för våra kunder

Under de kommande åren ska vi öka kundfokus i hela organisationen. Vi ska utveckla medarbetarnas förståelse för kundfrågor samt säkerställa enhetlighet och hög kvalitet i vårt bemötande. Vi måste se entreprenörer och konsulter som samarbetspartners, vår förlängda arm, för att ha en gemensam bild av den tjänst vi ska leverera till stockholmaren.

Bolaget fortsätter att förädla synergierna av sammanslagningen av verksamheterna vatten och avfall så att vi arbetar på ett enhetligt sätt med våra kunder. Med tydlig och proaktiv kommunikation ska vi berätta vilka vi är, vad vi vill och vad vi gör vilket leder till ett starkt varumärke med hög kännedom och högt förtroende.

Våra tjänster och service ska ha hög tillgänglighet, vara användarvänliga och utvecklas efter kundens behov. Vi utvecklar vår kunddialog genom att analysera kundundersökningar, synpunktsrapporter och webbenkäter samt de förbättringsområden som kommer fram ur kundresearchet. På det sättet kan vi utveckla vår verksamhet så att vi kan leva upp till kundens önskemål och förväntningar.

Vi ska fortsätta att hitta fler samarbetsmöjligheter för att nå ut till fler och för att möta framtidens utmaningar. För att minska avfallsmängden och att värna vattenmiljön måste vi engagera och motivera stockholmarna till en hållbar livsstil.

Att åstadkomma under perioden 2019-2024:

- Tydliga och mätbara servicemål.
- Öka tillgängligheten till våra tjänster och service genom att förenkla och förtydliga vårt språk och våra begrepp.
- Utbildningsprogram för kundbemötande.
- Utveckling av det digitala kundmötet.
- Strategi för vår framtida besöksverksamhet.
- Riktade kommunikationsinsatser för att skapa nödvändiga beteendeförändringar.
- Utveckla dialogen med boende och verksamheter som berörs av våra stora arbeten.
- Extern synlighet genom deltagande på strategiskt viktiga evenemang och mässor.
- Ett strategiskt mediearbete som stöttar verksamhetens uppdrag.

Bolagsmål: Vi är en attraktiv arbetsgivare

Stockholm Vatten och Avfall ska vara förstahandsvalet som arbetsgivare för våra målgrupper. Genom att våra medarbetare upplever oss som den bästa arbetsgivaren blir de stolta ambassadörer som sprider vårt goda rykte vidare. Bolagets återkommande samarbete med skolor, universitet och forskare bidrar inte bara till att vi är med och utvecklar individer och branschen, det är också en viktig del i att synas i rätt forum och locka till oss våra framtida medarbetare. Bolaget ser stora möjligheter i att erbjuda individer som idag står utanför arbetsmarknaden möjlighet att istället bidra hos oss. Därför ska vi under perioden arbeta fram program för att ta tillvara på dessa individers potential och utveckla den så

att de i framtiden vill och kan jobba hos oss.





Chefer och medarbetare ska ha de bästa förutsättningarna för att lyckas i sina uppdrag är en självklarhet. För att stötta detta kommer fokus ligga på att skapa smarta, digitala och hållbara arbetsplatser som också möjliggör effektiv dialog om mål och förväntningar på individnivå. Alla ska veta vilka mål som ska nås och hur man kan bidra till att uppnå dessa samtidigt som vi genom direkt feedback medvetandegör individer om hur de möter förväntningarna. Våra medarbetare ska tidigt inkluderas i framtidsspaning och i större utsträckning delta i dialogen om hur vi förbereder oss för kommande utmaningar. På så sätt kan vi fortsätta kompetensutveckla våra medarbetare så att vi står ännu bättre rustade inför framtida utmaningar.






Bolaget behöver också investera i att stärka ledarskapet och medarbetarskapet ytterligare. Vi ska ha ett ledarskap och ett medarbetarskap som bidrar till att både verksamheten och individer lyckas i målsättningarna. Under perioden kommer vi förtydliga vilket medarbetarskap och ledarskap som eftersträvas, ställa tydliga krav på dessa och följa upp att de efterlevs.



Att alla anställda ska uppleva stort engagemang och ta ansvar för sina uppdrag är självklart för oss, dock är det lika viktigt att alla ges utrymme för återhämtning och tid till ett värdefullt liv utanför arbetet. Vi kommer därför aktivt jobba för att allas uppdrag är både säkra och hållbara över tid och erbjuda stora möjligheter för varje enskild individ att leva ett sunt och hållbart liv i stort.













Att åstadkomma under perioden 2019-2024:

- Synliggöra hur alla anställda kan bidra till sin egen och bolagets utveckling
- Säkerställa att alla anställda känner sig inkluderade och delaktiga i bolagets framgång
- Etablera en arbetsplats som erbjuder effektiva arbetsätt och direkt feedback
- Säkerställa att våra medarbetare har rätt förmåga och kompetens för att möta framtida utmaningar
- Säkerställa ett bra ledarskap och medarbetarskap över hela bolaget
- Möjliggöra att alla anställda kan göra sunda och hälsosamma livsval
- Synas och verka i forum som säkrar vår framtida kompetensförsörjning

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Arbeta för att ha en kostnadseffektiv och ändamålsenlig lokalanvändning för att frigöra lokaler för annan användning eller utveckling				 Ta fram en bolagsgemensam arbetsplatsstrategi som säkerställer smart och hållbar användning av bolagets resurser
				Analys Under perioden har steg 1 genomförts, vilket omfattar Kartläggning av upplevelse av arbetsplatserna idag. Efter sommaren genomförs: Steg 2- Definition av Smart arbetsplats; Steg 3- Framtagande av ramverk för en gemensam arbetsplatsstrategi; Steg 4- Beslut om arbetsplatsstrategi Implementeringen av strategin genomförs under våren 2020.
 Bidra till stadens arbete med En smart och uppkopplad stad				 Digital utveckling, AI eller annan utveckling för kund.
				Analys SVOA har använt stadens prioriteringsmall för robotutveckling inom inköp och avfallshantering. Tydliga businesscase är framtagna och bolaget kommer att gå vidare med

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
				beställning.
				✔ Leverera en första version av ett sammanhållet BFUS.
				Analys Det gemensamma verksamhetssystemet BFUS driftsattes i mars, och fungerar enligt plan för både VA- och avfallsverksamheten.
				▶ Vidareutveckla Mina sidor
				Analys Arbete med utveckling av mobilt BankID för kundappen pågår.
 Delta i stadens digitaliseringsarbete och i samverkansavtalet med KTH				▶ Höja kunskapsnivån kring digitaliseringsteknikens möjligheter inom bolaget i samverkan med KTH och andra externa experter.
				Analys Arbetet har startat i dialog mellan IT och Strategisk planering.
				▶ Medverka i aktiviteter initierade av Vattencentrum
				Analys Har deltagit på styrgruppsmöten samt samordningsmöten.
				▶ Utveckla arbetssätt för digitaliseringsarbete och etablera tvärfunktionella förbättrings- och innovationsteam (inom bolaget och staden).
				Analys Arbetet fortskrider enligt plan. Det finns en mycket bra dialog med alla perspektiv i vår EA, såsom verksamhetsarkitektur där samverkan i enlighet med bolagets processer i Kompassen blir mer och mer etablerade.
 Ha en långsiktig planering för att behålla, utveckla samt rekrytera verksamhetskritisk kompetens.	   Aktivt 82 Medskapandeindex			
	Analys Bolaget har ökat sitt AMI och nått sitt årsmål. Styrkorna ligger inom områdena "Motivation" och "Ledarskap". Enkätresultatet visar att fyra av våra fem styrkor handlar om att ledarskapet upplevs på ett mycket positivt sätt. Även området "Styrning" har ökat sedan föregående mätning, dock kvarstår behov att förtydliga hur vi arbetar med mål, beslut och uppföljning ytterligare för att öka resultatet till nästa år.			
				▶ Förenkla resurs- och kompetensförsörjningsplanerna
				Analys HR-enheten kommer under andra

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall Årsmål	Aktivitet
			kvartalet påbörja arbetet med att förenkla mallen för resurs- och kompetensförsörjningsplanerna, dels så att det blir lättöverskådligt för varje enhetschef att planera nödvändiga åtgärder för att försäkra sin enhets kompetensförsörjning på en 5-årsperiod, dels för att ge avdelningschefer och VD en tydlig bild över vilka åtgärder som planeras inom verksamheterna. På detta sätt möjliggör vi en helhetsbild som underlättar beslutsfattande.
			🟡 Sätta bolagsövergripande åtgärdsprogram för att etablera relation med våra viktigaste målgrupper.
			Analys I samband med att verksamheterna gör sina resurs- och kompetensförsörjningsplaner, kommer HR-enheten analysera vilka framtida behov som finns. På så sätt får vi en tydlig bild över vilka som är våra viktigaste målgrupper för att säkra kompetensförsörjningen och kan då bygga värdefulla relationer i forum där målgrupperna finns.
 Säkerställa att stadens upphandlingar används som ett medel att kvalitetsutveckla verksamheterna samt driva utvecklingen i innovativ och ekonomiskt, socialt och ekologiskt hållbar riktning.			🟢 Bolaget ska i relevanta upphandlingar ställa krav på socialt ansvar
			Analys Som en del av upphandlingsstrategiarbetet genomförs riskanalys, och från upphandling till upphandling avgörs vilka krav som är relevanta att ställa.
			✔️ Definiera krav samt vilka krav som ska användas för vilka upphandlingar
			Analys Utgår från Program för upphandling och inköp, bilaga "Socialt ansvar" samt för en dialog med Arbetsmarknadsförvaltningen. Har definierat när och på vilket sätt krav ska ställas.
			🟢 Genomföra uppföljning av hållbarhetskrav i upphandlingar
			Analys Utökad samarbete mellan Hållbarhet och Upphandling kring uppföljning. Tagit stöd av Kemikaliecentrum för uppföljning av krav på certifikat mm. Kommer för första gången att börja utkräva vite p g a ej redovisad dokumentation avseende kemikalier och innehåll i bl a yrkeskläder.
 Utveckla sin innovationsförmåga och			🟢 Implementera arbetssätt för utveckla våra processer genom

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
<p>arbeta systematiskt med att sprida och ta till sig goda exempel på effektiva arbetssätt</p>				Kompassen, vårt verksamhetsledningssystem
				<p>Analys</p> <p>Arbetet med att implementera Kompassen och ett strukturerat arbetssätt för att utveckla processerna går vidare. Vi har under första tertialet fortsatt att kartlägga processer, utbilda processorganisationen och genomfört processanalyser.</p>
<p> Utveckla sina rutiner vid upphandling, övergång av kontrakt, och krisplanering gällande avfallshanteringen</p>				<p> Översyn av Avfalls rutiner kring upphandlingar och kopplingar till bolagets krisledningsgrupp</p>
				<p>Analys</p> <p>Pågående arbete mellan Inköpsenheten och Avfall för att dra nytta av lärdomar och erfarenheter inför kommande upphandlingar.</p>
	<p>  Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram</p>		87 %	
	<p>Analys</p> <p>Plan finns för hur avtal ska följas upp i samtliga avtal > 2 mnkr.</p>			
	<p>  Index Bra arbetsgivare</p>		87	
	<p>Analys</p> <p>Staden har ej ännu återkopplat detta index.</p>			
	<p>   Sjukfrånvaro</p>	4,2 %	3,5 %	
	<p>Analys</p> <p>Något ökad sjukfrånvaro jämfört med föregående T1. Andel kvinnor som insjuknat har ökat markant under perioden. Ny rutin för rehabilitering säkerställer att samtliga sjukskrivna mer än 30 dagar ska omfattas av en aktiv plan för återgång i arbete.</p>			
	<p>   Sjukfrånvaro dag 1-14</p>	2,4 %	1,5 %	
	<p>Analys</p> <p>Sjukfrånvaro vid första tertialet ligger ofta högre än beräknat årsmål då fler tenderar att bli sjuka under månaderna jan-april.</p>			

Tertialrapport

Stockholm Vatten och Avfall

Tillsammans för världens
mest hållbara stad



STOCKHOLM
VATTEN
OCH AVFALL

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Vi har hållbara effektiva processer	4
3	Vi finns till för våra kunder.....	5
4	Vi är en attraktiv arbetsgivare.....	7
5	Vi ska öka kapaciteten och säkerställa kvaliteten på dricksvatten	8
6	Vi ska öka kapaciteten för avledning och rening av avloppsvatten.....	10
7	Vi ska skapa effektiva lösningar för omhändertagandet av avfall	12

1 Sammanfattning

Stockholm Vatten och Avfalls bolagsmål följs upp på övergripande nivå upp med hjälp av ett antal bolagsindikatorer. Under varje bolagsmål finns också en analys av läget i relation till den strategiska planen för 2018-2022. Måluppfyllelsen för första tertialet är god. De områden som visar rött är målet för matavfallsinsamling där vi har svårt att uppfylla den höga målsättningen, samt andel utredda och klarmarkerade händelser inom arbetsmiljöområdet där vi dock ser att olycksfall är väl omhändertagna.

Uppföljning av stadens mål och ägardirektiv redovisas i den separata utfallsrapporten till Stadshus AB.

Bolagsmål:





2 Vi har hållbara effektiva processer

Analys

Ett nytt processorienterat verksamhetsledningssystem (Kompassen) arbetades fram under 2018 och driftsattes vid årsskiftet. Merparten av verksamhetens huvudsakliga processer är kartlagda och finns tillgängliga i systemet. Under 2019 kompletteras och utvecklas Kompassen för att bli ett optimalt stöd för att styra och utveckla våra arbetsprocesser.

De funktioner som arbetar med ekonomisk uppföljning och styrning av drift och investeringar stärks upp för att öka verksamhetsstödet. Bolaget kommer att arbeta med vidareutveckling av analysverktyg och intensifiera arbetet med avvikelsehantering, prognossäkerhet, budgetföljsamhet och investeringsstyrning och därmed även ekonomistyrningen mot en ökad kostnadsmedvetenhet.

Ett antal initiativ pågår för att förbättra interna flöden samt öka tillgängligheten genom vidareutveckling av processer och digitala verktyg. VA- och avfallsverksamheten har integrerats ytterligare under våren 2019 genom implementeringen av ett gemensamt kund- och debiteringssystem (BFUS). Tillsammans med mobila lösningar/appar som utvecklas kommer den gemensamma lösningen att bidra till intern effektivitet och tillgänglighet för våra kunder och entreprenörer.

Indikatorer	Periodens utfall	Ack. Utfall	Målvärde	Årsmål
■ Hållbarhetsindex				
■ Andel förebyggande underhåll				
  Förnysetakt	1			3
Analys För vattenledningsnätet säger prognos att målvärde kommer uppnås på helåret, men inte för spillvatten- som dagvattenledningsnät. Resultat baseras dock på endast tre månaders utfall, ytterligare resultat behövs för att göra en rättvis analys.				
  Investeringsnivå för befintligt ledningsnät (mnkr)	164			428
Analys Helårsprognosen är högre än budget.				
■ Prognossäkerhet per avdelning +/- 5%				
Analys Bolaget har sedan länge en process månadsuppföljning och sedan 2018 finns ett bolagsmål för prognossäkerhet. Uppföljningen kommer att vidareutvecklas och kalibreras under året. Första uppföljningen sker under tertial 2.				
■ Andel chefer som anser att verksamhetsledningssystemet är ett bra stöd för verksamheten				

Bolagsmål:

3 Vi finns till för våra kunder

Analys

Under första tertialet har det varit stort fokus på att implementera vårt gemensamma verksamhetssystem, BFUS. För våra kunder innebär detta bland annat att de nu kan få en gemensam faktura för vatten och avfall. För kundtjänst innebär det att de arbetar i ett gemensamt system för båda tjänsterna. Plattformen lägger grunden för det fortsatta digitaliseringsarbetet i mötet med kund, e-tjänster, app och en förbättrad digital kundkommunikation. Systemet möjliggör ytterligare synergier för vatten och avfall.

Arbetet med att öka kundfokus i bolaget fortsätter. En kundbemötandeutbildning är framtagen och en större satsning görs för att erbjuda utbildningen till samtliga medarbetare. Som en del av utbildningen diskuteras servicemål, kunddefinition och kundbegrepp.

Två större uppdrag påbörjades under första kvartalet. Dels en kartläggning, en kundresa, inom processen Ny kund, dels har ett större fokusgruppsarbete genomförts för att få bättre insikter om hur våra kunder uppfattar oss och våra tjänster, vilken roll vi har i den växande staden samt hur vi bättre ska kunna möta framtidens behov. Rapporten från fokusgrupperna belyser flera utvecklingsområden och dessa kommer att tas om hand i kommande målarbete.

I april invigde kronprinsessan Victoria Baltic Sea Science Center, Skansens nya pedagogiska satsning. Stockholm Vatten och Avfall är en av tre samarbetspartners och ingår i ett kunskapsråd tillsammans med Stockholms universitet och SLU. En del av vårt samarbete handlar om att bjuda in högstadie- och gymnasieklasser från Stockholms stad och Huddinge kommun. Vi kommer uppskattningsvis att nå över 300 klasser per år, samt en dryg miljon besökare. Stockholm Vatten och Avfall har nu ett pedagogiskt erbjudande till lärare och elever från årskurs F till gymnasiet. Detta är ett exempel på ett strategiskt samarbete som sätter oss i ett intressant sammanhang som bidrar till ökad informationsspridning.

Kronprinsessan Victoria har visat stort intresse för våra frågor. I februari besökte hon Stockholm Vatten och Avfall för att få en närmare presentation om avfallshanteringen i Stockholm. På världsvattendagen fick Henriksdals reningsverk och projekt Stockholms framtida avloppsrening besök av kronprinsessan. Vid besöket fick hon en god inblick i hur vi arbetar med att bygga ut avloppsreningen för att möta befolkningsökningen och med nya processer och reningssteg minska belastningen på Östersjön.

Flera proaktiva kommunikationsinsatser har genomförts. I februari påbörjades en regional kampanj för att öka antalet som sorterar sitt matavfall. 2019 är sista året i den gemensamma satsningen som sker tillsammans med samtliga kommuner i Stockholms län. Fortsatt mycket kommunikation kring mobila avfallsinsamlingstjänster så som mobil miljöstation och Popup återbruk. Dialogen med boende som berörs av ombyggnationen av Henriksdals reningsverk har intensifierats och regelbundna informationsmöten genomförs. I slutet av mars bjöds stockholmarna in till öppen arbetsplats på Henriksdals reningsverk och projekt Stockholms framtida avloppsrening. Det var ett mycket välbesökt och uppskattat evenemang med över 3000 besökare.

Indikatorer	Periodens utfall	Ack. Utfall	Målvärde	Årsmål
● Nöjtkundindex NKI	20		20	
■ Genomförd undersökning av kundbemötande				
● Miljöbeteende-index	30		30	
■ Nöjdhet med Stockholm Vatten och Avfalls app	100 %			

Bolagsmål:

4 Vi är en attraktiv arbetsgivare

Analys

Under första tertialen genomfördes medarbetarenkäten där bolaget har ökat sitt AMI och nått sitt årsmål. Styrkorna ligger inom områdena "Motivation" och "Ledarskap". Enkätresultatet visar att fyra av våra fem styrkor handlar om att ledarskapet upplevs på ett mycket positivt sätt. Även området "Styrning" har ökat sedan föregående mätning, dock kvarstår behov att förtydliga hur vi arbetar med mål, beslut och uppföljning ytterligare för att öka resultatet till nästa år.








Under perioden har ett arbete med att ta fram och implementera en bolagsgemensam arbetsplatsstrategi startats upp. Ett första steg av en kartläggning av upplevelsen av arbetsplatserna har genomförts och syftet med projektet är att säkerställa ett enhetligt, hållbart och effektivt nyttjande bolagets resurser samt hållbara arbetsplatser i bolaget.

Ett stort antal processer har kartlagts i bolagets verksamhetsledningssystem, Kompassen, vilket kommer att vara till stor nytta och vägledning för medarbetare och chefer i vardagen. Bland annat rehabiliteringsprocessen har varit under särskilt fokus för utveckling och med det verktyg för att hantera t ex stressrelaterad ohälsa.

Under första tertialet återtog bolaget sin outsourcade lönehantering med gott resultat. Vi ser redan en stor kvalitetshöjning för de anställda genom korrekta löneutbetalningar och support i lönefrågor. Även ledningen kommer att få väsentligt bättre underlag i form av statistik och personaluppföljning.

Ett fortsatt fokus kommer att hållas på hälsa och arbetsmiljö, där vi har upphandlat och etablerat ett samarbete med en leverantör för bolagets hela hälsoutbud, vilket ses som en effektivisering och kvalitetsökning inom området. Vi har också genomfört SAM- utbildningar under perioden.

Löneöversynen genomfördes i tid och i god dialog med personalorganisationerna

Indikatorer	Periodens utfall	Ack. Utfall	Målvärde	Årsmål
 Aktivt Medskapandeindex	82			82
Analys Bolaget har ökat sitt AMI och nått sitt årsmål. Styrkorna ligger inom områdena "Motivation" och "Ledarskap". Enkätresultatet visar att fyra av våra fem styrkor handlar om att ledarskapet upplevs på ett mycket poitivt sätt. Även området "Styrning" har ökat sedan föregående mätning, dock kvarstår behov att förtydliga hur vi arbetar med mål, beslut och uppföljning ytterligare för att öka resultatet till nästa år.				
 Index Bra arbetsgivare				87
Analys Staden har ej ännu återkopplat detta index.				
 Andel utredda arbetsplatsolyckor (%)	80 %	80		
 Andel händelser (tillbud, olycksfall och arbetssjukdom) som är hanterade och klara.	40,74 %		80 %	
Analys Utredningar pågår av ärendena som uppkommit 2019 och framförallt är det olycksfallen som är utredda och klara. Tillbuden tycks ta längre tid att färdigställa. Glädjande så har vi från 2018 fram till april en måluppfyllnad på 84,42%. Organisationen har varit bra på att slutföra de händelser som uppstod 2018.				
 Attraktiv arbetsgivare	131		128	
 Hälsoindex	116		115	
 JÄMIX	129		126	

Bolagsmål:

5 Vi ska öka kapaciteten och säkerställa kvaliteten på dricksvatten

Analys














Utredningsbeslut för Stockholms Framtida Vattenförsörjning (SFV) togs av styrelsen i november och programmet har precis startats upp. Programchef har utsetts och tillträder 1 juni, tillförordnade programledare är utsedda och plan för rekrytering och bemanning av programmet kommer att läggas under året. .

Analys av nuvarande och framtida kapacitet utifrån målet i den regionala vattenförsörjningsplanen är klar och avstämning med Norrvatten har genomförts, vilket även varit underlag till styrelsebeslutet. Stockholm Stadshus AB och Norrvattens styrelse har beställt en övergripande utredning kring fler möjliga alternativ för den stora utbyggnaden av Lovö och Görvälnverket, detta arbete skall vara klart i oktober 2019.

I arbetet med SFV har det framkommit att en flaskhals är långsamfiltren på Norsborg vilka når sin maxkapacitet redan år 2020. Utbyggnad av filter har utretts och inriktningsbeslut för utbyggnad av fyra nya långsamfilter i Norsborg togs i december. Projektering pågår men är försenad på grund av resursbrist hos externa konsulter främst avseende geoteknik.

Arbetet med att förstärka huvudvattenledningsnätet framskrider och utifrån kapacitetsutredning kommer en plan för åtgärder att tas fram inom ramen för SFV-programmet. Hittills är de mest kritiska punkterna identifierade och en prioritering genomförs. Arbetet med att förstärka Hässelbyledningen fortskrider fortare än tidigare plan. Inkoppling av överföringsledning från Bornsjön är gjord och plan för övertagande och drift är på gång. 11-Reservoarprojektet flyter på med en rad aktiviteter. Då en av reservoarerna efter inspektion varit i sämre skick än förväntat har projektet reviderat sin tidplan för att säkerställa leverans av dricksvatten till kunderna. Vissa förskjutningar i tid är även gjorda med avseende på leveranssäkerheten för högförbrukningsperioden under våren och sommaren. .

Arbete med skalskydd pågår enligt ny plan där tillkommande miljöer har identifierats efter risk- och sårbarhetsanalyser samt direktiv från tillsynsmyndigheter och staden.

Indikatorer	Periodens utfall	Ack. Utfall	Målvärde	Årsmål
 Praktisk uthållig produktionskapacitet i m ³ /h	19 500	19 500	6 800	
<i>Analys</i> Följs upp årsvis				
 Följsamhet mot handlingsplan för förbättrat skalskydd vid vattenverken. Bedömning 1-3	 3. Helt uppfyllt			
<i>Analys</i> Handlingsplanen följs men tillkommande delar gör att den totala mängden åtgärder har utökats vilket även kommer att påverka tidplanen något. Sedan projektet startades 2016 har lagar, krav och omvärlden förändrats vilket vi behöver ta hänsyn till.				
 Borttagen mängd fosfor ur Bornsjön (kg)			180	
<i>Analys</i> Följs upp årsvis				
  Rent och hälsosamt dricksvatten enligt SLVFS 2001:30, § 7. (Uppfyllda gränsvärden)	3			3
<i>Analys</i> Målet är uppfyllt så här långt.				
 Följsamhet mot plan för Stockholms Framtida Vattenförsörjning (SFV) för vattenverk	 2. Delvis uppfyllt			
<i>Analys</i> SFV-programmet startades upp i slutet av 2018. Sedan dess har en programchef rekryterats. Då denna har ett pågående är tillträde till tjänsten 1 juni, vilket är något senare än beräknat när planen lades. Den tillfälliga organisationen arbetar på och driver de mest tidskritiska delarna. Eftersom det råder brist på resurser såväl externt som internt blir utredningar och förstudier förskjutna i tid. När programchefen är på plats kommer fokus ligga på att lägga en realistisk och uppdaterad tidplan.				
 Åtgärder för att öka den systematiska funktions- och kvalitetskontrollen av vattenledningsnätet och dess anläggningar. Bedömning 1-3				
 Åtgärder för att säkerställa dricksvattenkvaliteten och leveranssäkerheten, Bedömning 1-3	 3. Helt uppfyllt			
 Följsamhet mot plan för Stockholms Framtida Vattenförsörjning (SFV) för huvudvattenledningsnät	 3. Helt uppfyllt			

Bolagsmål:

6 Vi ska öka kapaciteten för avledning och rening av avloppsvatten

Analys

Stockholms Framtida Avloppsrening (SFA) genomförandebeslutet togs 2017, i november 2018 förlängdes tidplanen. Detaljplanerna är överklagade och ligger i Mark- och miljödomstolen (MMD) och dom väntas i maj. Naturvårdsverket beviljades överprövning av MMD:s dom avseende mängdvillkor och fick rätt i Mark- och miljööverdomstolen (MÖD). Domen i MÖD är överklagad av SVOA.

Under tertial 1 har reningsresultaten uppnåtts genom ett aktivt arbete med att följa processen och löpande åtgärda de processproblem som uppstått med anledning av begränsad kapacitet i Henriksdal samt ombyggnadsprojekt i Bromma. Vid båda verken pågår förbättringsarbete för att klara utsläppskraven, exempelvis har förstärkt förfällning installerats på Bromma med driftsättning under första halvåret 2019. Vid Henriksdal har högflödesrening återtagits i provdrift efter att under hösten och vintern avvaktat åtgärder från projektet. Förbättringsprojekt förtjockning av primärslam för rötning pågår vid Henriksdal i syfte att skapa utrymme att ta rötkamrar ur drift för ombyggnation inom SFA. Två av tre nya avvattningscentrifuger är driftsatta för bättre driftsäkerhet. Vid Bromma har renspress för primärslam tagits i drift i syfte att minska mängden "renstrasor" och driftstörningar i rötkamrarna.













Rågasproduktionen från avloppsslam och organiskt material (fettavskiljarslam) har varit något lägre vid Henriksdal än tidigare år, delvis pga något mindre mängd levererat fettavskiljarslam. Vid Bromma genomförs underhållsbyte av kompressorer i uppgraderingsanläggningen vilket gör att all rågas inte kan tas emot av SBF för uppgradering till fordonsgas.

Uppströmsarbetet följer uppsatta planer och ger resultat, men händelser sker ute på nätet som ger förhöjda halter. Exempelvis var kromhalten förhöjd i Bromma reningsverk under några veckor. Spårning har gjorts men källan har ännu inte hittats.

Tidplan för utbyggnad av SRV:s reningsverk har fastställts. SRV har kopplat bort vatten från THS (tvätthalls-slamanläggningen) från det lokala reningsverket. I början av året tecknades nya avtal för slamhanteringen och de nya entreprenörerna kommer att i första hand sprida Revaq-godkänt slam på jordbruk. Nytt egenkontrollprogram samt drifrutiner är framtagna för att uppfylla det nya miljötillståndet för Valsta. Utredning pågår vilka ytterligare förbättringar som behöver göras..

Bolaget ska föreslå permanenta åtgärder för att minska risken för källaröversvämningar i minst ett utsatt område vi redan känner till, och vi letar aktivt fel och brister funna vid ledningsinventering som åtgärdas.

Planen med att minska tillskottsvatten är delvis omhändertaget i SFA-projektet, men en fördjupande analys genomförs inom bolaget för att se vilka ytterligare åtgärder som är möjliga att genomföra med anledning av villkor i det nya miljötillståndet.

Indikatorer	Periodens utfall	Ack. Utfall	Målvärde	Årsmål
  Följning av projektplan/beslut för Stockholms Framtida Avloppsrening, bedömning 1-3	3			3
Analys Genomförandebeslutet togs 2017, i november 2018 förlängdes tidplanen. Naturvårdsverket beviljades överprövning av MMD dom och fick rätt i MÖD. Domen i MÖD är överklagad av SVOA. Detaljplanerna är överklagade och ligger i MMD, dom väntas i maj.				
  Uppnådda reningsresultat för avloppsvattenreningen (skala 1-3, där 3 betyder att målet är uppfyllt)	3			3
Analys Verksamheten klarade de gemensamma utsläppsvillkoren under tertial 1 med viss marginal. Vid båda verken pågår förbättringsarbete för att klara utsläppskraven med ökad belastning och den begränsade kapacitet vi har vid Henriksdal under SFA-projekttiden.				
 Uppfyllda REVAQ-krav. Bedömning 1-3	2		3	
Analys Samtliga Revaq-krav för T1 2019 är uppfyllda. Arbetet följer i stort Revaq:s handlingsplaner och AM:s årsplan. Halten kadmium i slam ligger på samma nivå som 2018 medan kvicksilver och silver minskat något under T1 2019 jämfört med 2018. Kromhalten har varit förhöjd i Bromma reningsverk. Spårning har gjorts men källan har inte hittats. Tidplan för utbyggnad av SRV:s reningsverk har fastställts. SRV har kopplat bort vatten från THS, tvätthallsslamanläggningen, från det lokala reningsverket.				
 Åtgärder för att minska bräddningar från ledningsnät. Bedömning 1-3	 3. Helt uppfyllt			
 Åtgärder för att minska tillskottsvatten till avloppsreningsverk. Bedömning 1-3.	 3. Helt uppfyllt			
 Åtgärder för att säkerställa kapacitet för avledning av spill- och dagvatten. Bedömning 1-3	 3. Helt uppfyllt			
 Åtgärder för att öka den systematiska funktions- och kvalitetskontrollen av spill- och dagvattenledningsnätet samt dess anläggningar				

Bolagsmål:

7 Vi ska skapa effektiva lösningar för omhändertagandet av avfall

Analys

Insamlingen av hushållsavfall och matavfall har haft störningar utöver det vanliga under hela 2018. Den totala reklamationsnivån jämfört med antal hämtningar blev 1,0% under 2018 jämfört med målet att ligga under 0,3%. De höga reklamationsnivåerna berodde på fortsatt problematik kopplat till entreprenörbytet som genomfördes under hösten 2017. För tertial 1 2019 ser vi en klar förbättring gällande reklamationsnivåerna och vi närmar oss målbilden 0,3 %. Det beror delvis på att Urbaser frånskiljts uppdraget avseende fettavskiljare, bottenömda behållare och fett i tunnor, där reklamationerna sjunkit rejält.













Det nya verksamhetssystemet BFUS, där insamling av hushållsavfall nu ingår, togs i drift den 4 mars 2019. BFUS-projektet har krävt många resurser från avdelningen. Vi ser med tillförsikt fram mot den fortsatta förvaltningen och utvecklingen av systemet och de möjligheter som systemet medför.

Kommunfullmäktiges mål för 2019 om att 50 % av matavfallet ska behandlas biologiskt kommer inte uppfyllas. Prognosen för helåret 2019 ligger på 28 %. Eftersläpningar från 2017 års sopkonflikt och entreprenörsskifte för insamlingen samt nya behandlingsavtal under 2018 har inneburit att matavfall felaktigt gått till förbränning eller till andra anläggningar utan statistikredovisning. Uteblivna tömningar av restavfallet och framför allt kraftigt ökade reklamationer avseende matavfallstömningarna har gjort det svårare att motivera nya kunder till utsortering. Befintliga kunder har lagt matavfall i restavfallsbehållaren eller sagt upp matavfallsabonnemanget. Bolaget kan dock se en positiv utveckling för matavfallsinsamlingen hos stadens verksamheter och bolag. Bland stadsdelsförvaltningarna har sju förvaltningar en anslutningsgrad på 70 % eller högre och hos bostadsbolagen ligger Micasa, Familjebostäder och Svenska Bostäder i topp, och samtliga har en anslutningsgrad över 40 %.

I april månad startade Popup återbruket att turnera staden. Under 2019 har turlistan utökats i jämförelse med 2018. Minst 15 olika platser kommer att besökas under året. I syfte att underlätta för de som inte har tillgång till bil testas under april till juli månad en transporttjänst som tagits fram i samarbete med trafikkontoret. Med hjälp av en elcykel och mindre elfordon kan de boende i den stadsdelen som Popup:en besöker få hjälp med transport av skrymmande saker till Popup återbruket. Under april månad tilldelades Stockholm Vatten och Avfall stadens Pingvinpris för Popup återbruket.

Mycket arbete läggs på övertagande av huvudmannskapet för stationära sopsugar i enlighet med beslut i kommunfullmäktige i april 2018. I nuläget arbetar avdelningen tillsammans med Exploateringskontoret för att ta fram övertagandeavtal för aktuella sopsugsprojekt, verifiera projektkalkyler och säkerställa processer för övertagandet. Vidare pågår arbetet med att säkerställa organisation och processer för drift, underhåll och förvaltning samt hur den löpande verksamheten avseende nya sopsugsprojekt ska hanteras i framtiden.

Upphandling av sorteringsanläggning för Högdalens sorterings- och matavfallsanläggning (HSMA) blev klar 2018. Upphandling av byggentreprenad pågår för närvarande. Detaljplaneprocessen har medfört att tidsplanen för projektet förskjutits.

Indikatorer	Periodens utfall	Ack. Utfall	Målvärde	Årsmål
  Andel matavfall till biologisk behandling av förväntad uppkommen mängd				50 %
Analys Det interna målet för andelen matavfall till biologisk behandling på 40%, dvs mindre kommunfullmäktiges mål på 50% , uppnås inte under året. Det är flera orsaker, dels p.g.a. insamlingsproblem hos en av entreprenörerna och dels med anledning av införandet av nytt verksamhetsystem vilket innebar 2-3 månaders uppehåll för start av nya matavfallskunder. Den regionala matavfallskampanjen inföll dessutom tidsmässigt samtidigt med systemskiftet vilket innebar att planerade lokala kampanjer i anslutning till den regionala matavfallskampanjen fick skjutas upp eller utgå. Prognosen för helåret ligger på 28%. Snittet i ton per månad ligger på 2020 ton, vilket är 200 ton högre än föregående år men ca 1 000 ton lägre än planerat. Arbetet, tillsammans med driften, med att minska antalet tomma kärl behöver intensifieras och eventuellt behövs större taxestyning för att restauranger inte väljer matavfallskärl för syns skull för att undgå den dyra beredningstaxan (när matavfall och restavfall är i samma behållare). Entreprenören, Urbaser, har presenterat åtgärder för att undvika störningar vilket bör generera ökade mängder.				
  Andel materialåtervinning för avfall som tas emot (%)	37,04 %	33	33 %	
Analys Under första tertialen har avfallsmängderna minskat ganska mycket i jämförelse med 2018. Det beror huvudsakligen på att krafttag mot företag som inte betalar och ofta sorterar dåligt har genomförts av personal på ÅVC:erna. Från 1 april är även bemanningskraven högre på ÅVC:erna vilket antas ha en positiv effekt under resten av året på andelen materialåtervinningen.				
  Andel återbruk för material som tas emot i insamlingssystem	4,34 %	4	3,2 %	
Analys Insamlingen har under den första tertialen haft en väldigt god trend och om samma trend håller i sig kommer målet uppnås med råge. De totalt minskande avfallsmängderna i kombination med aktivare personal som styr material till återbruk istället för till återvinning antas vara två bidragande orsaker till en ökad andel återbruk.				
  Andel farligt avfall i hushållsavfall	0,1		0,12 %	
Analys Plockanalys genomfördes under 2018. Ingen ny kommer att genomföras under 2019.				
  Mängden hushållsavfall per person				468 kg/person
Analys Utfall för mängd husavfall 2019 per person blir klart först till första tertialen 2019. Prognosen indikerar att årsmålet kommer att uppfyllas.				
 Insatser för avfallshanteringen självklara del av stadens planering. Bedömning 1-3		 2. Delvis uppfylld		