



Nordvästra Skånes Vatten och Avlopp AB

Organisationsnummer 556765-3786

Hållbarhetsredovisning 2023

NSVA:s uppdrag är att tillhandahålla rent dricksvatten till invånare och företag i ägarkommunerna och sedan ta hand om avloppsvattnet och rena det innan det återförs till naturen. Detta är en del av fundamenten för ett hållbart samhälle, vattnets kretslopp.

Bolagets anställda arbetar varje dag med arbetsuppgifter som direkt appellerar till flera av de områden som definierats i FNs globala hållbarhetsmål.

Övergripande affärsmodell och information om bolagets arbete med miljö, sociala förhållanden och personal

Grunden för NSVAs handlar om att vi ska

- Säkra VA-kompetens i regionen
- Skapa en optimal utveckling av det regionala VA-systemet
- Vara ett föredöme för samverkan i nordvästra Skåne

Utifrån vårt ursprungliga syfte har vi formulerat en Vision, en Affärsidé och våra Värdeord.

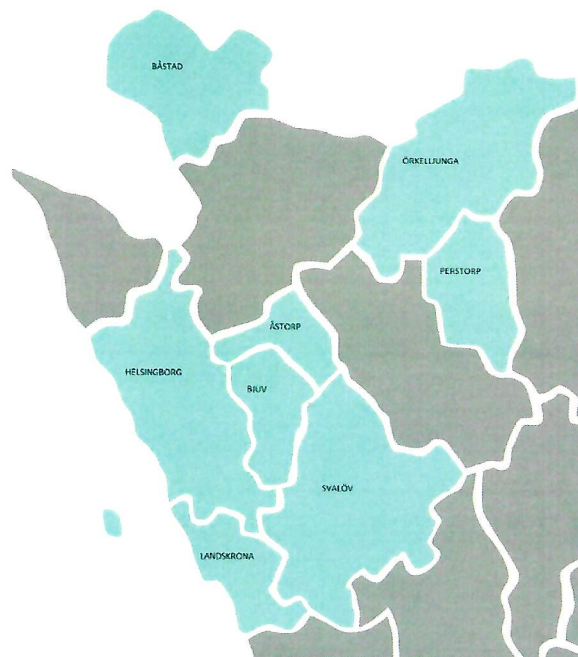
Visionen (vad vi vill uppnå):

NSVA är garanten för en hållbar och problemfri utveckling av vattenrelaterade frågor i Nordvästra Skåne.

Våra strategiska mål för att röra oss mot visionen är

- Att våra reningsverk klarar villkor och utsläppskrav, vilket redovisas i bolagets miljöredovisning
- Att det dricksvatten vi levererar uppfyller Livsmedelsverkets villkor
- Att våra ledningsnät uppfyller de dimensioneringskrav som gäller
- Att vi planerar och är redo för framtida utmaningar såsom kraftigare regn, stigande havsnivåer, sämre råvatten, ökande vattenförbrukning och krav på rening av fler ämnen i våra reningsverk.
- Att va-systemen och vår verksamhet är långsiktigt hållbara och det mäter vi genom att vara gula eller gröna i alla parametrar i Svenskt Vattens Hållbarhetsindex.

De mål vi sätter upp i vår Affärsplan för drift, underhåll och utveckling av de allmänna va-anläggningarna följer våra strategier och leder oss mot vår Vision.



Som indikatorer på att vi rör oss i rätt riktning använder vi Svenskt Vattens Hållbarhetsindex (HBI).

Kommun	År	Hälsomässigt säkert vatten	Vattenkvalitet	Leveranssäkerhet	VA-planering	Klimatanpassning och översvämningssäkerhet	Nöjda brukare	Kommunikation	Hushållning med ändliga resurser	Hushållning med energi	Miljökrav	Vattentillgång	VA-anläggningsstatus	Driftstabilitet	Personalresurser och kompetens
Bjuv	2023	Grön	Grön	Röd	Grön	Gul	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Båstad	2023	Grön	Röd	Röd	Grön	Röd	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Helsingborg	2023	Gul	Röd	Röd	Grön	Röd	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Landskrona	2023	Grön	Röd	Röd	Grön	Röd	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Perstorp	2023	Röd	Röd	Röd	Grön	Röd	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön
Svalöv	2023	Grön	Röd	Röd	Grön	Röd	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Åstorp	2023	Grön	Röd	Röd	Grön	Röd	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön
Örkelljunga	2023	Röd	Röd	Röd	Grön	Röd	Grön	Grön	Röd	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön	Grön



Hållbarhetsindex visar på verksamhetens långsiktiga hållbarhet ur ett antal parametrar. Värderingen är grönt, gult och rött där röd färg indikerar att parametern inte är långsiktigt hållbar. Vi anser att en verksamhet som ska vara "garanten för en hållbar utveckling" ska vara grön eller gul i samtliga parametrar. I dagsläget finns några medvetna undantag, där kostnad/nytta eller platsens förutsättningar omöjliggör ett gult eller grönt resultat.




Genom att arbeta med Hållbarhetsindex får vi också en bild av hur vi arbetar med de globala Hållbarhetsmålen och hur det går. Det pågår ett arbete nationellt med att tydliggöra hur det hänger ihop, och utifrån det går det tydligt att se hur NSVA arbetar aktivt med dessa.






GLOBALA MÅLEN

för hållbar utveckling

Mål	Delmål	Vad gör NSVA?	HBI
 <p>3 HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE</p>	<p>3.9 MINSKA ANTALET SJUKDOMS- OCH DÖDSFALL TILL FÖLJD AV SKADLIGA KEMIKALIER OCH FÖRORENINGAR</p>	<p>Renar vatten från skadliga kemikalier, läkemedelsrester, patogener, näringsämnen och andra föroreningar från t.ex. hushåll, sjukhus och industrier. Arbetar med uppströmsarbete. Har krav på åtgärd av reningsverk vid text luktproblem.</p>	<p>Mr3, Mm1, Mm2, Mm3, Mm4, Mm5</p>
 <p>6 RENT VATTEN OCH SANITET</p>	<p>6.1 SÄKERT DRICKSVATTEN FÖR ALLA</p>	<p>Tillgång till säkert vatten (både nu och i framtiden) regleras av Vattentjänstlagen, men gäller bara inom verksamhetsområdet. Ser till att det finns tillräckliga skyddsbarriärer på vattenverken. Bygger ut va-systemen på landsbygden.</p>	<p>Th1, Th3, Tv1, Tv3, Tl4, Tl5, Tp6, Tp10</p>

	<p>6.3 FÖRBÄTTRA VATTENKVALITET OCH AVLOPPSRENING SAMT ÖKA ÅTERANVÄNDNING</p> <p>6.4 EFFEKTIVISERA VATTENANVÄNDNING OCH SÄKER VATTENFÖRSÖRJNING</p> <p>6.5 INTEGRERAD FÖRVALTNING AV VATTENRESURSER</p> <p>6.B STÖD LOKALT ENGAGEMANG I VATTEN- OCH SANITETSHANTERING</p>	<p>Bygger ut va-systemen på landsbygden (Lav 6§). Testar sorterande avloppssystem. Förbättrar befintliga och bygger nya avloppsreningsverk.</p> <p>Driver informationskampanjer för en hållbar hushållning med vatten. Genom regionala dricksvattenplaner, vattenskyddsområden och reservvattentäkter säkerställs tillgången på dricksvatten på lång sikt. Bygger nya vattenverk.</p> <p>Genom upprättande av regionala dricksvattenplaner, VA-planer, reservvattentäkter och kapacitetsreduktion för att säkerställa en god förvaltning av vattenresurserna.</p> <p>Informerar medborgarna och stödjer dem i upprättandet av gemensamhetsanläggningar för VA alternativt utvidgar verksamhetsområdet om så är mest lämpligt.</p>	<p>Mm1, Mm2, Mr3, Mm3, Mm4, Mm5</p> <p>Mm1, Mm2, Mr3, Mm3, Mm4, Mm5</p> <p>Tp1-Tp7</p> <p>Tp10</p>
	<p>7.2 ÖKA ANDELEN FÖRNYBAR ENERGI I VÄRLDEN</p> <p>7.3 FÖRDUBBLA ÖKNINGEN AV ENERGIEFFEKTIVITET</p>	<p>Investerar i förnybar energi vid reningsanläggningar, främst solceller. Främjar biogasproduktion och användandet av den (t ex egna fordon som drivs på biogas). Återanvänder värme från utgående avloppsvatten på reningsverken.</p> <p>Effektiviseringar på reningsverk och vattenverk. Byter till nya energieffektiva anläggningsdelar.</p>	<p>Me4, Me5</p> <p>Me1, Me2, Me3</p>
	<p>11.6 MINSKA STÄDERS MILJÖPÅVERKAN</p>	<p>Genom att rena avloppsvatten och dagvatten bidrar vi till att minska städernas påverkan på miljön. Hela VA-sektorn bidrar till att minska städernas påverkan på miljön.</p>	<p>Mr3, Mm1, Mm2, Mm3, Mm4</p>
	<p>12.2 HÅLLBAR FÖRVALTNING OCH ANVÄNDNING AV NATURRESURSER</p> <p>12.4 ANSVARSFULL HANTERING AV KEMIKALIER OCH AVFALL</p> <p>12.5 MINSKA MÄNGDEN AVFALL MÅRKANT</p> <p>12.6 UPPMUNTRA FÖRETAG ATT TILLÄMPA HÅLLBARA METODER OCH HÅLLBARHETSREDOVISNING</p>	<p>Bidrar/kan bidra till en hållbar förvaltning och nyttjande av tex fosfor, kväve och vatten. Detta tex genom återföring av slam till åkermark (P), eller genom kampanjer för att spara vatten.</p> <p>Kemikalier och organiska ämnen som hamnar i avloppsvattnet tas (till viss del) om hand på reningsverken och förhindras (till viss del) komma ut i naturen. Uppströmsarbete är också ett viktigt arbete som bl.a. bidrar till ett minskat kemikalieanvändande och till rening närmare källan. Ansvarsfull och regelstyrd hantering av kemikalier på produktionsanläggningar.</p> <p>Upphandla robusta och långsiktigt hållbara produkter/tekniker, t.ex. restprodukter från andra industrier som kolkälla eller fällningskemikalier i ARV. Restprodukt från sprittillverkning används som kolkälla när sådan finns tillgänglig.</p> <p>HBI är NSVAs sätt att integrera hållbarhetsinformation i rapporteringen.</p>	<p>Mr1, Mr2</p> <p>Mr3, Mm3, Mm4</p> <p>Mr1, Mr2</p> <p>Hela HBI</p>

	<p>13.1 STÄRK MOTSTÅNDSKRAFTEN MOT OCH ANPASSNINGSFÖRMÅGAN TILL KLIMATRELATERADE KATASTROFER</p>	<p>Bidrar till klimatanpassning i både planering och utförande.</p>	<p>Tp1, Ta1</p>
	<p>14.1 MINSKA FÖRORENINGARNA I HAVEN</p>	<p>Genom att ombesörja för rening av allt spillvatten och dagvatten där så krävs i ett större sammanhang säkerställs att varken organiska eller icke-organiska ämnen når våra recipienter. Ett aktivt arbete för att få koll på och minska mängden bräddningar. Exempelvis realtidsstyrning av spillvattennäten.</p>	<p>Mm1, Mm2, Mm3, Mm4</p>
	<p>15.1 BEVARA, RESTAURERA OCH SÄKERSTÄLL HÅLLBART NYTTJANDE AV EKOSYSTEM PÅ LAND OCH I SÖTVATTEN</p>	<p>Fungerande avloppssystem skyddar våra sötvattenresurser. En hållbar dagvattenhantering (rening av dagvatten) skyddar våra vattenresurser. Relevanta vattendomar säkerställa ett hållbart uttag av vatten.</p>	<p>Mr2, Mr3, Mm1, Mm2, Mm3, Mm4, Mm5</p>

Vår Affärsidé (vårt uppdrag) är att:

På affärsmässiga grunder leverera och utveckla hållbara vattentjänster som skapar samhällsnytta för delägarna och kundnytta för deras kunder.

Våra strategier för att uppfylla vår Affärsidé är:

- Att vara kostnadseffektiva i det arbete vi utför
- Att ha en god balans i arbete utfört i egen regi respektive med externa resurser
- Att leverera de produkter som efterfrågas av våra ägare och kunder
- Att vår leverans uppfyller de servicelöften som vi utlovat
- Att våra kunder alltid får ett professionellt bemötande och vi följer kundens ärenden i hela processen vid kontakt med oss
- Vi kommunicerar i första hand proaktivt vad vi gör så att våra kunder både vet när vi påverkar dem och på vilket sätt de påverkar vår verksamhet.

I Affärsplanen sätter vi upp mål för utvecklingen av bolagets verksamhet, i grunden arbetar vi med att definiera hur våra produkter ska utvecklas. Dessa målsättningar stödjer vår affärsidé.

Som indikatorer för hur väl vi arbetar efter vår affärsidé använder vi våra produktblad, effektivitetsnyckeltal, våra servicelöften och NKI-mätningar.

För att definiera vad en hållbar vattentjänst är har vi utvecklat produkter som var och en beskriver delar av hela tjänsten. I produkterna beskriver vi detaljerat vad som ingår i den tjänst vi levererar.

Utifrån våra produkter har vi tagit fram pris/enhet för att mäta vår affärsmässighet. Dessa nyckeltal visar på hela produktens effektivitet och mäter den output vi får från en given input. En produkt kan bli effektivare på många sätt; ändrade arbetsprocesser, bättre inköp, nya metoder och automatisering är några exempel.

Kundnyttan definierar vi dels utifrån NKI-mätningar och dels utifrån våra servicelöften och hur väl vi uppfyller dem. Vi mäter uppfyllandegraden av våra löften och gör en översyn i samband med affärsplaneprocessen om de måste justeras utifrån externa eller interna krav.

Våra servicelöften 2023:

Vattenläcka och stopp i avlopp

- Vid tekniska problem med kommunens vattenledningar ska ingen kund vara utan vatten längre än tio timmar efter att vi har fått kännedom om felet. Om felet inte kan åtgärdas inom tio timmar kommer vi att sätta ut tillfälliga vattentankar eller vattenposter i närområdet inom sex timmar från det vi fått kännedom om läckan.
- Vid tekniska problem med kommunens avloppsledningar ska ingen kund vara utan avlopp i mer än fyra timmar efter vi har fått kännedom om felet såvida felet inte beror på översvämning.
- Vid akuta händelser uppdaterar vi driftinformationen inom 30 minuter från det att felet är bekräftat av oss.

VA-anmälan

Handläggningstid och inkoppling

- En VA-anmälan ska handläggas inom 2-4 veckor. Därefter anläggs serviceledningarna i de fall de saknas.
- Kunden ska kunna koppla sin fastighet till det kommunala ledningsnätet inom 6-8 veckor från det att en godkänd VA-anmälan kommit in till oss.

Observera: De angivna tidsramarna är under förutsättning att omständigheterna är normala. Avvikelse kan förekomma om handläggningstid hos annan myndighet tar lång tid.

Översvämning

- Vid anmälan om översvämning eller skadeståndskrav ska kunden inom två arbetsdagar få en bekräftelse på att anmälan är mottagen och information om hur ärendet hanteras vidare.
- Vid skadeståndskrav ska kunden få besked inom två månader från det att skadekravet inkommit till NSVA.

LTA-station

- Vi ansvarar för underhåll och förnyelse av pumpanordningen i LTA-anläggningen.
- Vid felanmälan kontaktar vi dig inom 4 timmar om anmälan sker mellan 07:00 och 16:00. Vid felanmälan mellan 16:00-07:00 kontaktar vi dig senast kl. 09:30 nästkommande dag.

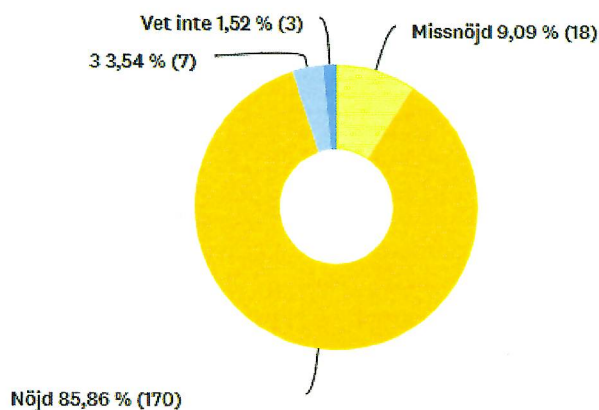
Kundservice

- Kunder som skickar e-post till kundservice@nsva.se ska alltid få en bekräftelse på att vi har tagit emot ärendet. Vi ska återkomma till kunden med svar inom 2 arbetsdagar.
- Kunder som skickar brev till Nordvästra Skånes Vatten och Avlopp, Box 2022, 250 02 Helsingborg, ska få svar inom 5 arbetsdagar.
- Kunder som lämnat ett meddelande till någon av våra medarbetare och vill bli uppringd, ska bli det senast nästkommande arbetsdag.

Vid mätningar under 2023 har de allra flesta kunder varit nöjda med vårt bemötande.

Hur nöjd är du med vårt bemötande när du framförde ditt ärende?

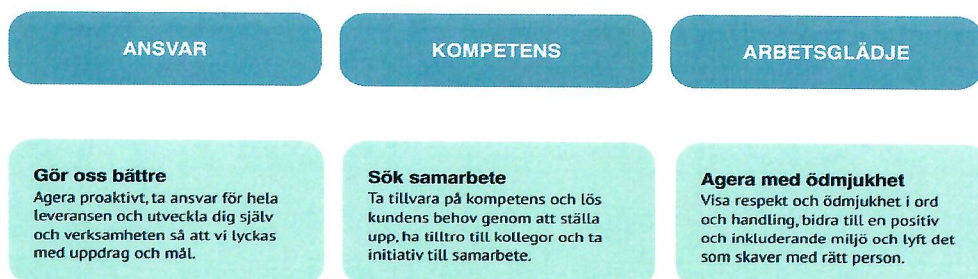
Svarade: 198 Hoppade över: 8



Kultur & Värdeord

Vårt livsviktiga ansvar, så ser vi på det.

Med kundens behov i fokus tar vi ett personligt ansvar för rent vatten och ett hållbart samhälle. För att stärka och utveckla vår kultur sätter vi fokus utifrån våra tre värdeord (nedan).



För att mäta vår verksamhet inom kultur och ledarskap genomför vi en årlig medarbetarundersökning som kallas VÅGEN. Det årliga resultatet presenteras för hela bolaget vid gemensam träff.

Utifrån resultatet arbetar varje grupp med utvalda aktiviteter för att både bibehålla och förbättra sitt resultat och prestation. Dessa följer vi upp med nya mätningar under året för att se om utvalda aktiviteter ger resultat.

I vår undersökning mäts följande områden:

- Stressnivå
- Ledarskap & Stöd
- Gemenskap & Kultur
- Arbetssätt & Verktyg

- Engagemang

Den huvudsakliga informationskanalen internt på NSVA är vårt intranät. Förutom information från ledningen som är viktig för alla finns även möjlighet att i det sociala flödet dela med sig av sin vardag och dela information i olika grupper.

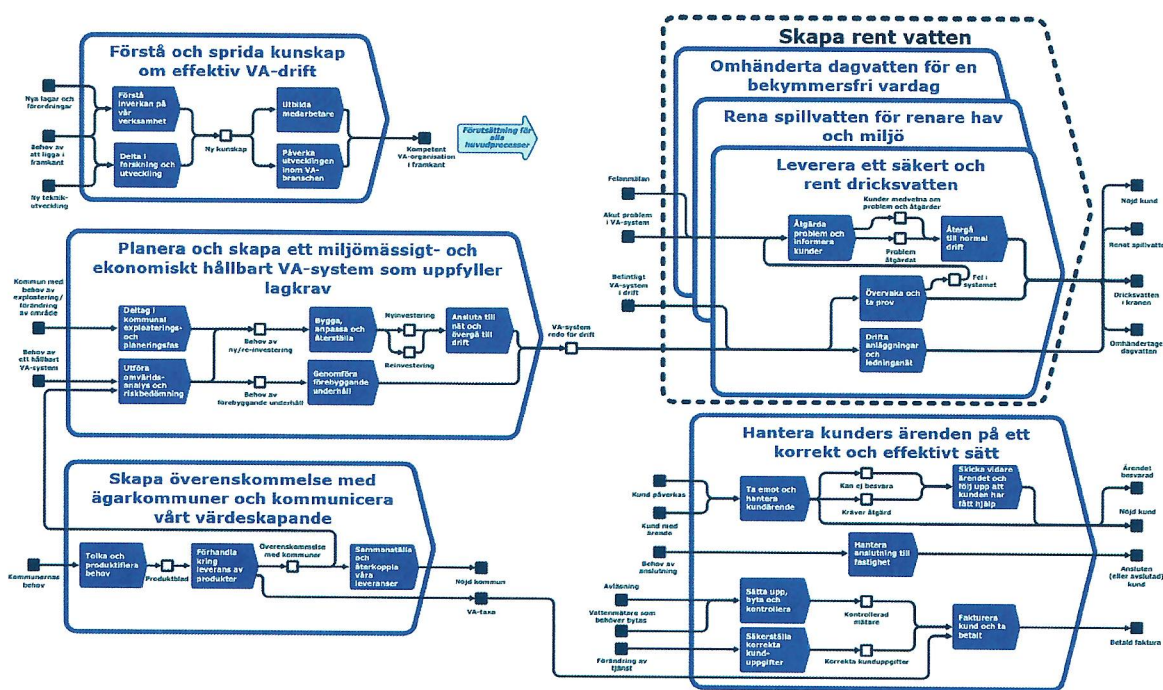
Mål och måluppfyllelse

I Affärsplanen finns samtliga mål som vi har i bolaget. Dessa följs upp månadsvis på ledningsnivå och måluppföljningen finns för alla att ta del av på intranätet. Affärsplanprocessen är en av fem övergripande planeringsprocesser som ingår i bolagets årscykel. De andra är VÅGEN, budgetprocessen, löneprocessen och verksamhetssystemet.

Verksamhetsstyrning och policys

I vårt verksamhetssystem finns rutiner, manualer och checklistor som beskriver vad som gäller i både stort och smått. NSVA är certifierat i enlighet med ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015.

De huvudprocesser som finns i bolaget redovisas nedan, till varje sådan finns syfte, mindset, kunders uppfattning, nyckeltal och utmaningar specificerade:



I miljö- och kvalitetsstyrningen ingår analys av kunder och kundkrav, identifiering av betydande miljöaspekter och uppföljning av dessa samt avvikelserapportering för ständig förbättring.

Nedan beskrivs de kundkrav som har identifierats som generella i verksamheten.

1. Leveranssäkerhet vatten, spill och dagvatten

Leverans av dricksvatten och omhändertagande av spill- och dagvatten är något som de flesta inte tänker på så länge det fungerar, men som får omedelbart stora konsekvenser då det inte fungerar.

Privatpersoner, sjukvårdsinrättningar, industrier m.fl. är i ständigt behov av rent vatten och omhändertagande av spill- och dagvatten är nödvändigt för att förhindra översvämningar både på gata och i fastighet. Leveranssäkerheten för dessa tjänster är därför av stor vikt för kunden.

2. God och jämn och kvalitet på dricksvattnet

Kunderna antas kräva en god dricksvattenkvalitet på det vattnet som levereras. En jämn kvalitet är också viktigt inte minst för en del av de företag som använder vatten i olika typer av processer, dialyspatienter m.m.

3. God kvalitet på det vatten och slam som vi släpper ut i recipient samt det slam som uppstår i processen

Myndigheter, kommuner och abonnent ställer krav på det vatten och slam som släpps ut från avloppsreningsverken. Kvaliteten på det slam som produceras är föremål för offentliga diskussioner, särskilt i de fall slammet sprid på åkermark.

4. Bemötande av kund vid både extraordinära och icke extraordinära händelser

De allra flesta kunder förväntar sig ett professionellt bemötande då de kontakter företaget i något ärende. De kan antas vilja få hjälp med sitt ärende utan dröjsmål och utan att behöva ringa eller besöka oss mer än en gång med samma fråga. Extraordinära händelser så som utebliven vattenleverans eller översvämning är en situation då många kunder kan förväntas bli stressade. Därmed ökar kraven på bemötande och hantering av situationen. Kunden kan förväntas ställa extra stora krav på bemötande och hjälp i dessa situationer.

5. Fungerande kommunikation och professionell hantering av frågor där vi samarbetar med kundkommuner

Det finns ärenden då vi interagerar med våra kundkommuner i olika frågor, så om exempelvis remisshantering och exploateringsfrågor. Man kan anta att kommunerna i dessa frågor förväntar sig professionell hantering av de frågor där vi samarbetar. Vidare antas de förvänta sig en fungerande kommunikation samt att NSVA hanterar likartade frågor på ett likartat sätt oavsett vilken kommun som ärendet berör.

Betydande Miljöaspekter

De betydande miljöaspekter bolaget fokuserar på utifrån analysen är:

MA 24 - 17	Dricksvatten	Uttag av dricksvatten sker ej i enlighet med gällande vattendomar
MA 1- 17	Dricksvatten	Vattentäkter har inte gällande vattenskyddsområden
MA 25 -17	Dagvatten	Överbelastning av dagvattennätet pga skyfall, stormar och höjda vattennivåer.
MA 2 - 17	Dricksvatten	Vattentäkter har gamla eller felaktiga vattendomar

MA 3 - 17	Spillvatten	Reningsverk ej dimensionerat enligt tillstånd.
MA 46 - 17	Spillvatten	Reningsverk klarar inte utsläppskraven.

Målsättningar kring dessa aspekter finns i Affärsplanen och följs upp regelbundet. Se bilaga 1 Måluppfyllning till Verksamhetsberättelse 2022.

Bolagets arbete med mänskliga rättigheter och antikorrupktion

NSVA bedriver ingen verksamhet utanför det regionala området i Skåne Nordväst och arbete pågår i samverkan med bl a Helsingborg stad kring vilka krav som ska ställas på leverantörer och entreprenörer i upphandlingar enligt LOU och LUF.

NSVAs policy mot mutor uppdaterades och beslutades av styrelsen senast 2020-12-03 och är lätt åtkomlig för samtliga medarbetare och innehåller en tydlig beskrivning av vad som gäller i bolaget.

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Nordvästra Skånes Vatten och Avlopp AB, org.nr 556765-3786

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2023 för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 *Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten*. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Lund enligt datum för elektronisk underskrift

Thomas Hallberg
Auktoriserad revisor