



# **Nordvästra Skånes Vatten och Avlopp AB**

**Organisationsnummer 556765-3786**

## **Hållbarhetsredovisning 2024**

NSVAs 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 NSVA 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.

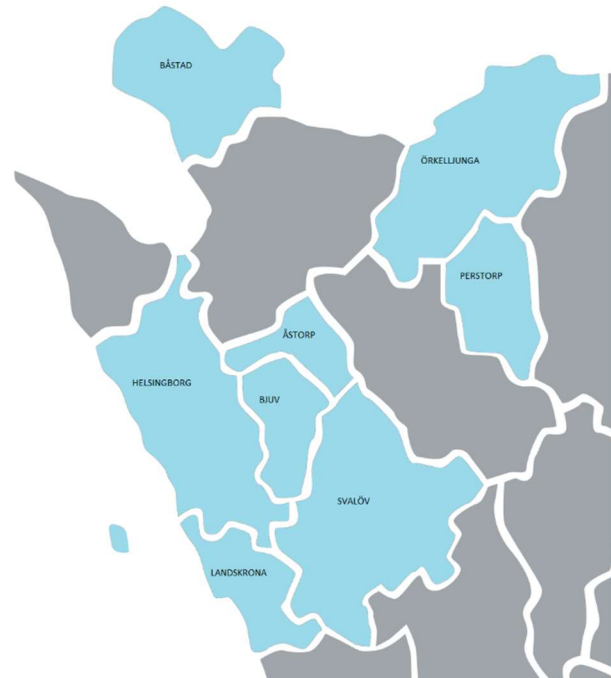
Visionen (vad vi vill uppnå):

**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 och/eller mindre råvatten, ändrad 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 översvämnings säkerhet	Nöjda brukare	Kommunikation	Hushållning med ändliga resurser	Hushållning med energi	Miljökrav	Vattentillgång	VA-anläggningens status	Driftstabilitet	Personalsurser och kompetens
Bjuv	2024	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green	Red	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Green
Båstad	2024	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green	Red	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Green
Helsingborg	2024	Yellow	Green	Green	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Green
Landskrona	2024	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green	Red	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Green
Perstorp	2024	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green	Red	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Green
Svalöv	2024	Yellow	Green	Yellow	Red	Green	Green	Red	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Green
Åstorp	2024	Yellow	Green	Yellow	Red	Green	Green	Red	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Green
Örkelljunga	2024	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green	Red	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Green

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. NSVA 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.

Vidare kommentarer för parametrar med röd markering.

#### Hälsomässigt säkert vatten

Från och med 2024 har Svenskt Vatten gjort justeringar i sina regler för bedömning av hälsomässigt säkert vatten. De tidigare nämnda kategorierna har nu ersatts med en enklare och tydligare bedömningsmodell bestående av endast två kategorier: Godkänt och Icke-godkänt.

Med den nya regleringen kommer ett analysprovs resultat, om det bedöms som "Icke-godkänt", att sätta det slutgiltiga resultatet för vattenkvaliteten. Tidigare togs flera analysprovs resultat i beaktande för slutgiltiga bedömningen.

En del i arbetet med förbättring av vattenkvaliteten är installation av UV-ljus.

#### Leveranssäkerhet

En del av parametern för leveranssäkerhet bedöms utifrån vattenverkets maximala kapacitet +20%. I perioder med hög vattenförbrukning överstiger förbrukningen detta värde. Så har varit fallet i Båstad och Åstorps kommun.

Nödvattenplanering är en annan del av parametern. I Perstorps kommun saknas nödvattenplan. Kommunen ansvarar för att lyfta fram behovet och NSVA för implementering av nödvattenplan. I Örkelljunga kommun finns nödvattenplanering men avstämning gentemot faktiska behovet ännu ej utförd.

#### VA-planering

Bjuvs kommun har valt att ta ansvar för VA-planen. I dagsläget finns ingen VA-plan framtagen.

### Klimatanpassning och översvämningssäkerhet

Parametern innefattar etablering av skyfallsplan, strategi för översvämningssäker höjdsättning vid nybyggnation och ombyggnad samt källaröversvämningar.

I kommunerna Perstorp, Svalöv, Örkelljunga och Åstorp saknas handlingsplan för extrema skyfall. Strategi för översvämningssäkerhet är ej satt i Örkelljunga och Perstorps kommun.

Gränsvärdet för antalet källaröversvämningar överskreds i flera kommuner; Bjuv, Båstad och Svalöv.

### Hushållning med ändliga resurser

Denna bedöms i verktyget HBI som röd då slammet från reningsverket inte är certifierat enligt ReVAQ. ReVAQ är ett system som ska garantera bra kvalitet och syftar till ett aktivt arbete uppströms med mål att förbättra kvalitén på det vatten som leds mot reningsverket och som då påverkar slammet.



NSVA arbetar på liknande sätt i alla kommuner med mål att ständigt förbättra kvalitén. NSVA har valt att inte certifiera slammet (förutom i Helsingborg) för att det inte är ekonomiskt fördelaktigt dvs certifiering och hantering av certifierat slam är dyrare än ett ej certifierat slam. Att Helsingborgs slam är certifierat beror på att slamentreprenören tidigare önskat ett certifierat slam från Helsingborg (stora mängder) för att underlätta att slammet återförs till jordbruksmark.

I vårt arbete med Hållbarhetsindex får vi också en bild av hur vi arbetar med de globala Hållbarhetsmålen. Det pågår ett arbete nationellt med att tydliggöra hur det hänger ihop, och utifrån detta framgår det tydligt att NSVA arbetar aktivt med dessa.




# GLOBALA MÅLEN

## för hållbar utveckling

Mål	Delmål	Vad gör NSVA?	HBI
 <p><b>3</b> 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 t ex luktproblem.</p>	<p>Mr3, Mm1, Mm2, Mm3, Mm4, Mm5</p>
 <p><b>6</b> RENT VATTEN OCH SANITET</p>	<p>6.1 SÄKERT DRICKSVATTEN FÖR ALLA</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>6.8 STÖD LOKALT ENGAGEMANG I VATTEN- OCH SANITETSHANTERING</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>Bygger ut va-systemen på landsbygden (Lav 6§). Driver och 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>Th1, Th3, Tv1, Tv3, Tl4, Tl5, Tp6, Tp10</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><b>7</b> HÅLLBAR ENERGI FÖR ALLA</p>	<p><b>7.2 ÖKA ANDELEN FÖRNYBAR ENERGI I VÄRLDEN</b></p> <p><b>7.3 FÖRDUBBLA ÖKNINGEN AV ENERGIEFFEKTIVITET</b></p>	<p>Investerar i förnybar energi vid anläggningar, främst solceller. Främjar biogasproduktion och användandet av den. 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><b>11</b> HÅLLBARA STÄDER OCH SAMHÄLLEN</p>	<p><b>11.6 MINSKA STÄDERS MILJÖPÅVERKAN</b></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><b>12</b> HÅLLBAR KONSUMTION OCH PRODUKTION</p>	<p><b>12.2 HÅLLBAR FÖRVALTNING OCH ANVÄNDNING AV NATURRESURSER</b></p> <p><b>12.4 ANSVARSFULL HANTERING AV KEMIKALIER OCH AVFAL</b></p> <p><b>12.5 MINSKA MÄNGDEN AVFALL MARKANT</b></p> <p><b>12.6 UPPMUNTRA FÖRETAG ATT TILLÄMPA HÅLLBARA METODER OCH HÅLLBARHETSREDOVISNING</b></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. Upptömsarbete 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 långsiktig hållbara produkter/tekniker, t.ex. restprodukter från andra industrier som kolkälla eller fällningskemikalier i reningsverk. 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><b>13</b> BEKÄMPA KLIMATFÖRÄNDRINGARNA</p>	<p><b>13.1 STÄRK MOTSTÅNDSKRAFTEN MOT OCH ANPASSNINGSFÖRMÅGAN TILL KLIMATRELATERADE KATASTROFER</b></p>	<p>Bidrar till klimatanpassning i både planering och utförande.</p>	<p>Tp1, Ta1</p>
 <p><b>14</b> HAV OCH MARINA RESURSER</p>	<p><b>14.1 MINSKA FÖRORENINGARNA I HAVEN</b></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>

	<b>15.1 BEVARA, RESTAURERA OCH SÄKERSTÄLLA HÅLLBART NYTTJANDE AV EKOSYSTEM PÅ LAND OCH I SÖTVATTEN</b>	Fungerande avloppssystem skyddar våra sötvattenresurser. En hållbar dagvattenhantering (rening av dagvatten där så behövs) skyddar våra vattenresurser. Vattendomar säkerställer ett hållbart uttag av vatten.	Mr2, Mr3, Mm1, Mm2, Mm3, Mm4, Mm5
---	--	--	-----------------------------------

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 2024:

### Vattenläcka och stopp i avlopp

- Vårt mål är att ingen ska vara utan vatten längre än tio timmar vid normala driftstörningar som till exempel läckor. Om vi bedömer att felet inte kan åtgärdas inom tio timmar sätter vi ut tillfälliga vattentankar eller vattenposter i närområdet.
- 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 driftinformationerna 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**

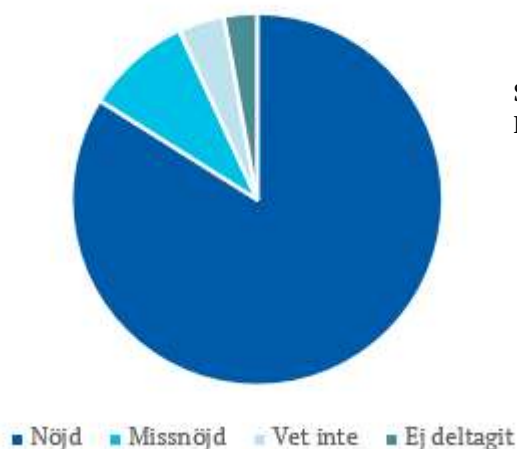
- Vi ansvarar för underhåll och förnyelse av pumpanordningen i LTA-anläggningen.
- Vid felanmälan kontaktar vi dig inom 4 timmar om anmälan sker mellan 07:00 och 16:00. Vid felanmälan mellan 16:00-07:00 kontaktar vi dig senast kl. 09:30 nästkommande dag.

### **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 2024 har de flesta kunder varit nöjda med vårt bemötande.

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





## 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:

- Gemenskap & Kultur
- Hälsa & Välmående
- Ledarskap & Stöd
- Arbetssätt & Verktyg
- Engagemang
- Sjukfrånvaro

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.

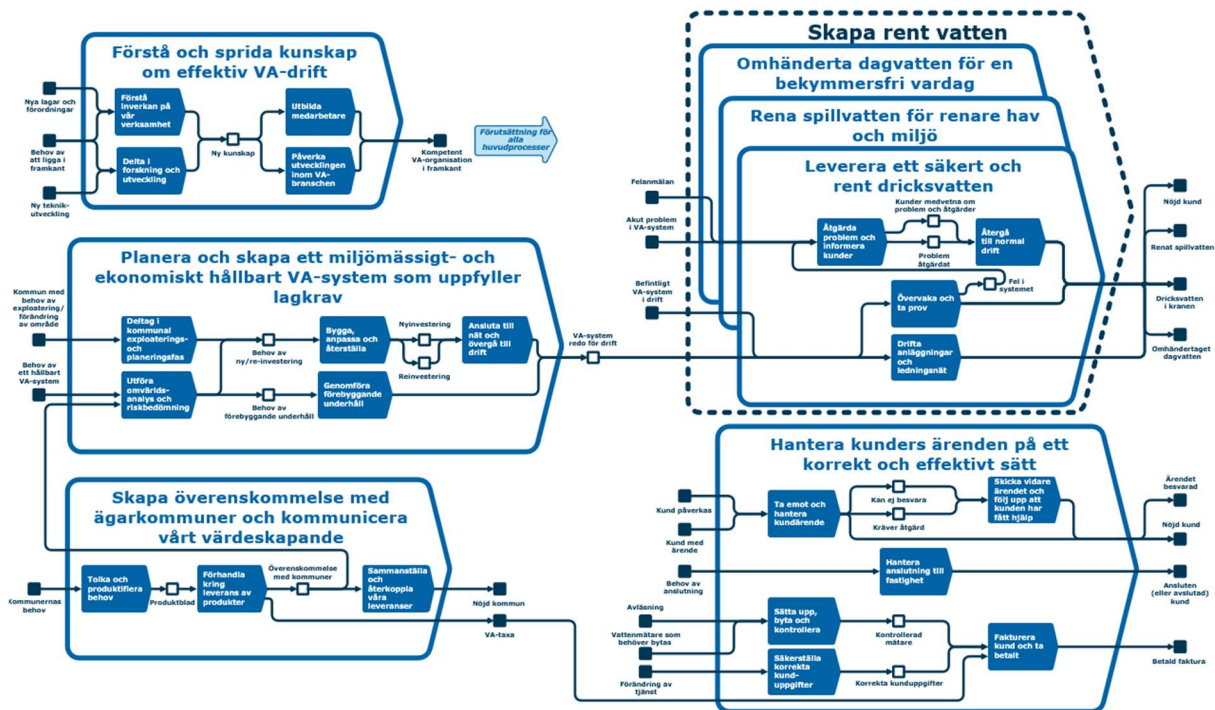
## Mål och måluppfyllelse

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. Affärsplaneprocessen 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, mind-set, 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 kontaktar 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:

Reningsverk klarar inte utsläppskraven
Verksamhetsavfall från entreprenader avlägsnas på ändamålsenligt sätt.
Elförbrukning i verksamhet i drift
Fel dimensionerat ledningsnät/felkopplingar ledningsnät
Uttag av dricksvatten sker ej i enlighet med gällande vattendomar. Vattentäcker har gamla eller felaktiga vattendomar.

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

#### **Bolagets arbete med mänskliga rättigheter och antikorruption**

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 och korruption uppdaterades och beslutades av styrelsen 2024-11-29 och är lätt åtkomlig för samtliga medarbetare och innehåller en tydlig beskrivning av vad som gäller i bolaget.