

Års- och hållbarhetsredovisning

2025



Innehåll



Vd och styrelseordförande



Hållbar samhällsutveckling



Året i korthet



Effektivt arbetssätt



För ett hållbart samhälle



Framgångsrika medarbetare



Våra strategiska mål



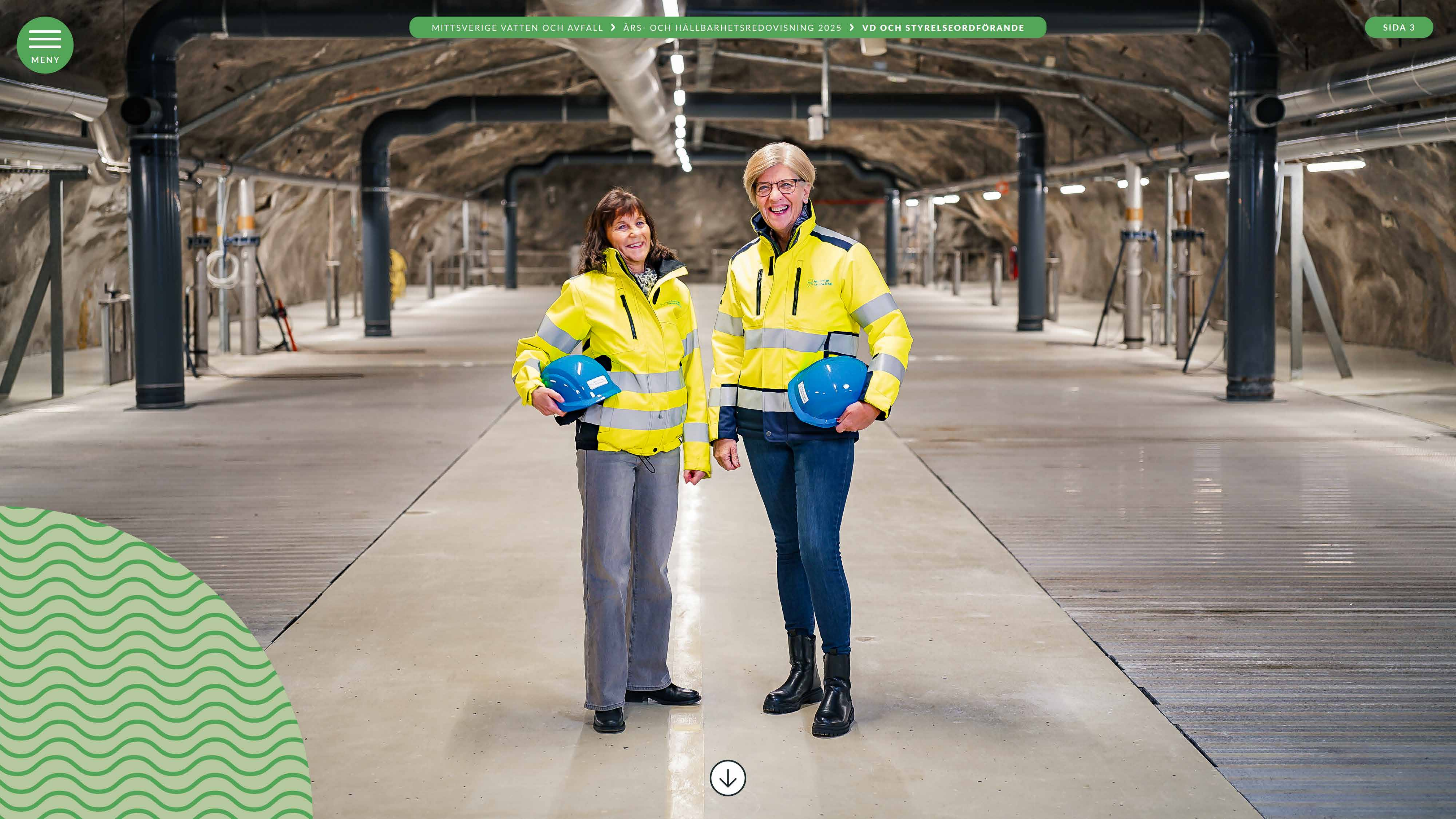
Förväntad framtida utveckling



Nöjda kunder



Ekonomigrafer MSVA-bolagen





.....
Anneli Wikner, vd, MSVA.

Vd och styrelseordförande har ordet Ett arbete som märks – även när det inte syns

En fortsatt turbulent omvärld sätter samhällsviktig service under press. Under 2025 har både bildliga och faktiska stormar påmint oss om hur avgörande vårt uppdrag är, och om styrkan i att stå stadigt tillsammans även när förutsättningarna förändras snabbt.

- Det här året har gjort det ännu tydligare för mig hur robust vår verksamhet är, säger vd Anneli Wikner.

Att vatten, avlopp och avfall fungerar som det ska varje dag är inget som händer av sig självt, även om det ofta upplevs så av våra kunder. Uppdraget kräver beredskap, kompetens och ett starkt ansvarstagande. När stormen Johannes avslutade året, följd av kraftigt snöoväder, sattes organisationen på prov. Trots strömavbrott var störningarna i dricksvattenförsörjningen små och sophämtningen behövde bara skjutas fram en dag vid ett tillfälle.

- Vi var förvarnade och hade förstärkt beredskap. Det hände mycket bakom kulisserna och tack vare en van organisation med engagerade medarbetare kunde vi hantera situationen på ett bra sätt, säger Anneli Wikner.

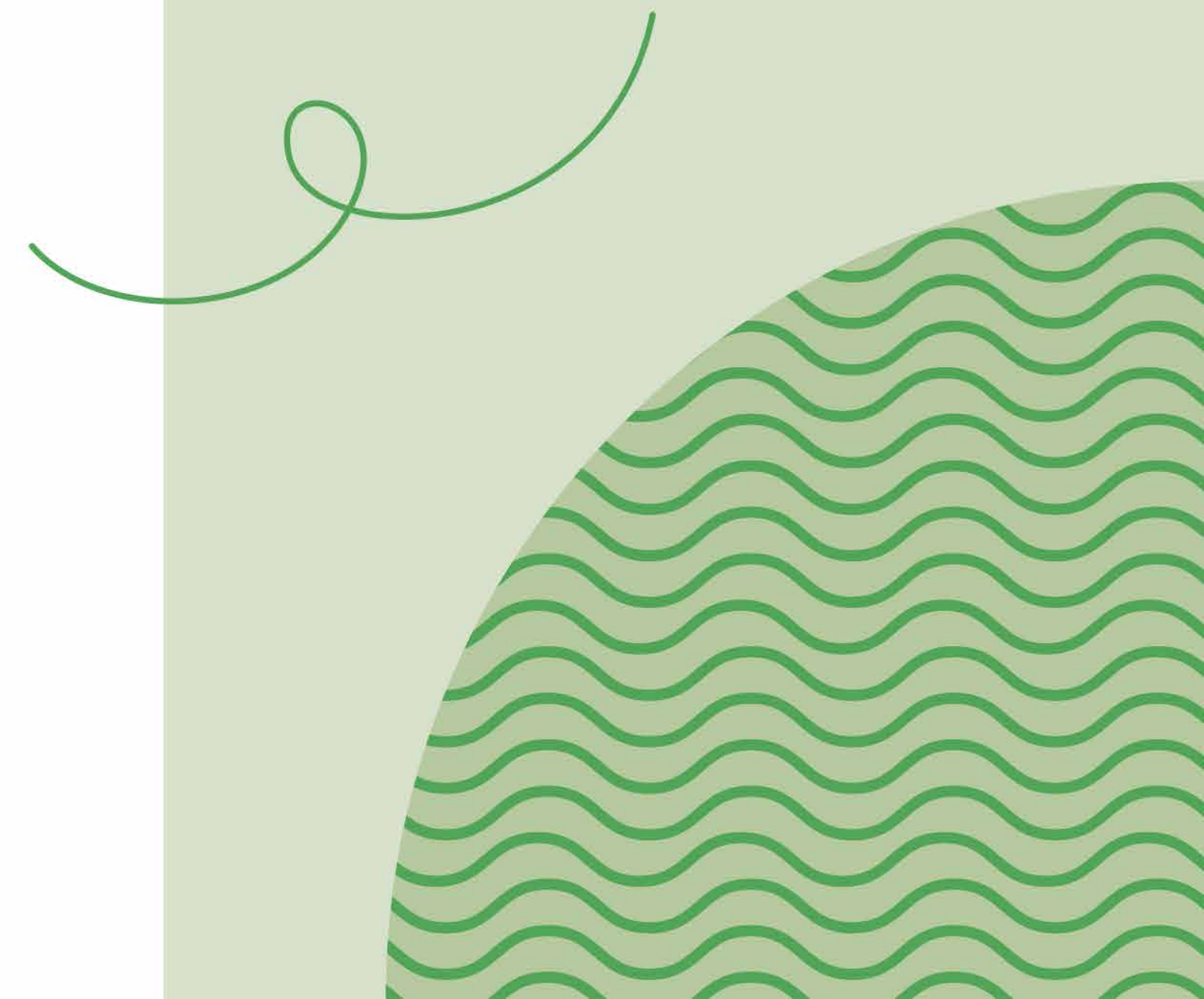
Klimatsmarta val i praktiken

Samma lösningsfokus, i kombination med miljömedvetenhet, har präglat utvecklingsarbetet under året. I den här års- och hållbarhetsrapporten berättar vi till exempel mer om hur vi kraftigt minskat vår miljöpåverkan genom att använda ECO-betong och biobränslet HVO100.



”Det är våra engagerade medarbetare som gör att vi kan stå stadigt även när de yttre förutsättningarna snabbt förändras.”

Anneli Wikner.



**”Alla styrelse-
medlemmar är otroligt
engagerade, och vi har bara
gott att säga om ledningen,
övriga medarbetare
och bolaget – som är
otroligt välskött.”**

Arianne Sundman.

– Våra medarbetare har hållbarhetstänket med sig i vardagen. Det handlar inte om krav, utan om en gemensam vilja att hela tiden hitta bättre lösningar, säger Anneli Wikner.

Det medvetna miljöarbetet uppmärksammades också externt. VA-projektet vid Njurundakusten tog en finalplats i Sweden Green Building Awards. Att vårt goda kranvatten nådde final i Kranvattentävlingen 2025, var också väldigt hedrande.

– Att bli nominerad och nå final i flera nationella sammanhang är ett erkännande i sig. Vi är inte landets största VA-bolag, men nomineringarna speglar hur vi arbetar: tillsammans, långsiktigt och med kvalitet, säger Arianne Sundman, styrelseordförande.

Människor i centrum

Det mänskliga perspektivet har varit tydligt även på andra sätt. Genom exempelvis SAO-praktik, samarbetet med det kommunala projektet *Kom i jobb* och insatser för unga och studerande har fler fått en väg in i arbetslivet, samtidigt som vi tillförts nya perspektiv. Resultaten i kund- och medarbetarundersökningarna visar att engagemang, bemötande och samhällsnytta fortsätter prägla organisationen.

Inom avfallsområdet har året varit särskilt händelserikt. Pilotprojektet för närsorterat har rullat igång med gott resultat, samtidigt som återvinningen hållit hög service.

– Styrelsebeslutet att ta över driften i egen regi som vi fattade för några år sedan är ett av de beslut som jag är mycket nöjd med. Bemötandet på våra ÅVC:er är genomgående professionellt och hjälpsamt, oavsett om man kommer en lördag när trycket är som störst eller en lugn vardag. Det skapar förtroende och gör skillnad för besökarna, säger Arianne Sundman.

Styrka i samarbete

Renoveringen av huvudkontoret i Sundsvall fick också stor betydelse för oss. Med bättre arbetsmiljö och mer ändamålsenliga ytor har förutsättningarna stärkts, inte minst för de gemensamma styrelsemöten som är en viktig del av

Arianne Sundman,
styrelseordförande, MSVA.



MSVA:s unika arbetssätt. Nu kan vi öppna väggar mellan konferensrum och hålla dem på hemmaplan.

– Vi är fem styrelser, men samtidigt som ett gäng. När jag berättar om våra gemensamma styrelsemöten tror många på andra orter att jag skämtar. Men det är ett arbetssätt som bygger både kunskap och respekt, och som gör oss starkare tillsammans, säger Arianne Sundman.

I den här årsredovisningen berättar vi mer om arbetet bakom resultaten för 2025. Det kanske inte alltid syns, men det märks.



2025 Året i korthet

Mellokampanj som gick hem

Under Melodifestivalen 2025 uppmärksammade vi vattnets värde genom en humoristisk kampanj på vår Facebook-sida. Syftet var att engagera och visa hur vi tillsammans kan använda vattnet på ett hållbart sätt. Inspirationen kom från hur Kretslopp och Vatten i Göteborg arbetade i samband med Eurovision Song Contest 2024, där de lanserade kampanjen Duscha till en schlager för att få göteborgarna att hålla duschen under tre minuter och på så sätt minska miljöpåverkan.

Vår egen kampanj fick snabbt stort genomslag. Klippen visades flitigt, antalet följare ökade tydligt och sidan lockade fler unika besökare. Resultatet visar att kampanjarbete där vi vågar ta ut svängarna med humor och lättsamhet kan bära ett viktigt budskap och samtidigt nå ut brett. Det är en metod vi gärna utvecklar vidare.

Elproduktion från biogas vid Fillan

Vid Fillan avloppsreningsverk har vi startat ett projekt för att producera el av den biogas som bildas i vår rötkammare. I dag används biogasen främst till värme, både internt och för leverans till fjärrvärmenätet. När elektrifieringen ökar i samhället och elpriserna stiger ökar anledningarna att prioritera elproduktion, både ekonomiskt och miljömässigt.

Tidigare producerade vi el med en gasturbin vid Fillan, men efter återkommande driftproblem togs den ur bruk 2021. Under 2023 genomförde vi därför en utredning om hur biogasen från Fillanverket och Tivoliverket bör



användas på bästa sätt de kommande femton åren. Analysen pekade tydligt på att en gasmotor ger störst klimatnytta.

Gasmotorn kommer att producera både el och värme som tas tillvara och används för reningsverkens interna behov. I lösningen ingår också en ny gaspanna som säkerställer att energiproduktionen kan fortsätta även när gasmotorn behöver service eller underhåll.

ECO-betong ger stora klimatbesparingar

I Söråker pågår byggnationen av ett nytt och modernt avloppsreningsverk. Till projektet levererar Swerock cirka 3 500 kubikmeter ECO-betong, ett material som kraftigt minskar klimatpåverkan och som fungerar väl i den krävande miljön i ett avloppsreningsverk.

Traditionell anläggningsbetong har en hög klimatbelastning och står för åtta procent av de globala utsläppen. I Söråker används därför ECO-betong, där delar av cementen har ersatts med merit, slagg från stålindustrin. Det innebär att klimatpåverkan reduceras och att projektet beräknas minska koldioxidutsläppen med cirka 170 ton CO₂. ECO-betong har dessutom en högre beständighet än traditionell anläggningsbetong.

Unga får en väg in i arbetslivet

Under 2025 har vi tagit emot två elever från årskurs 8 på S:t Olofsskolan i Sundsvall inom ramen för Studiemotiverande arbetslivsorientering (SAO). Projektet omfattar två högstadieskolor i Sverige, där S:t Olofsskolan är en av dem, och drivs av Nästa generation Sverige med Evin Cetin, tidigare advokat, och Carin Götblad, tidigare länspolismästare i Stockholm.

I Sundsvall har 39 företag deltagit och tagit emot praktikanter enligt en modell som inspirerats av liknande initiativ i Danmark. För oss har det inneburit att vi varje torsdagseftermiddag mellan klockan 14 och 16 under skolverterminerna har kunnat visa upp vår verksamhet för två ungdomar som tidigare kanske inte kände till vårt bolag, våra yrkesroller eller har haft en arbetande vuxen som förebild.

Efter de första veckornas studiebesök har vi introducerat mer inriktade arbetsuppgifter, främst kopplade till it och data.





Större utskick via Kivra

Under 2025 ville vi fortsätta vår digitaliseringsresa och minska utskick via papper. I det arbetet är tjänsten Kivra en viktig del och den har varit efterfrågad under en tid från våra kunder.

– Det är roligt att vi kan möta kunderna med fler val för hur utskick från oss kan tas emot samt att vi har miljötänk, säger Maria Stjernstrøm, enhetschef kundservice.

Förslag till nytt vattenskyddsområde

Vårt mål är en säker och trygg tillgång till dricksvatten på lång sikt. En viktig del i det arbetet är vattenskyddsområden runt våra vattentäkter. Nu har vi tagit fram ett förslag på nytt vattenskyddsområde för Wifsta vattentäkt i Timrå, som försörjer Timrå och Sundsvalls norra delar (inklusive Alnö) med dricksvatten.

En del i arbetet med det nya området är dialog med ägarna av de fastigheter som berörs av förslaget.

Det befintliga skyddsområdet för Wifsta vattentäkt fastställdes 1995 när vi tog den nya tunkten i drift och har sedan dess varit oförändrat. Handläggningen hos länsstyrelsen för ett nytt vattenskyddsområde kan i dagsläget ta upp till ett par år.

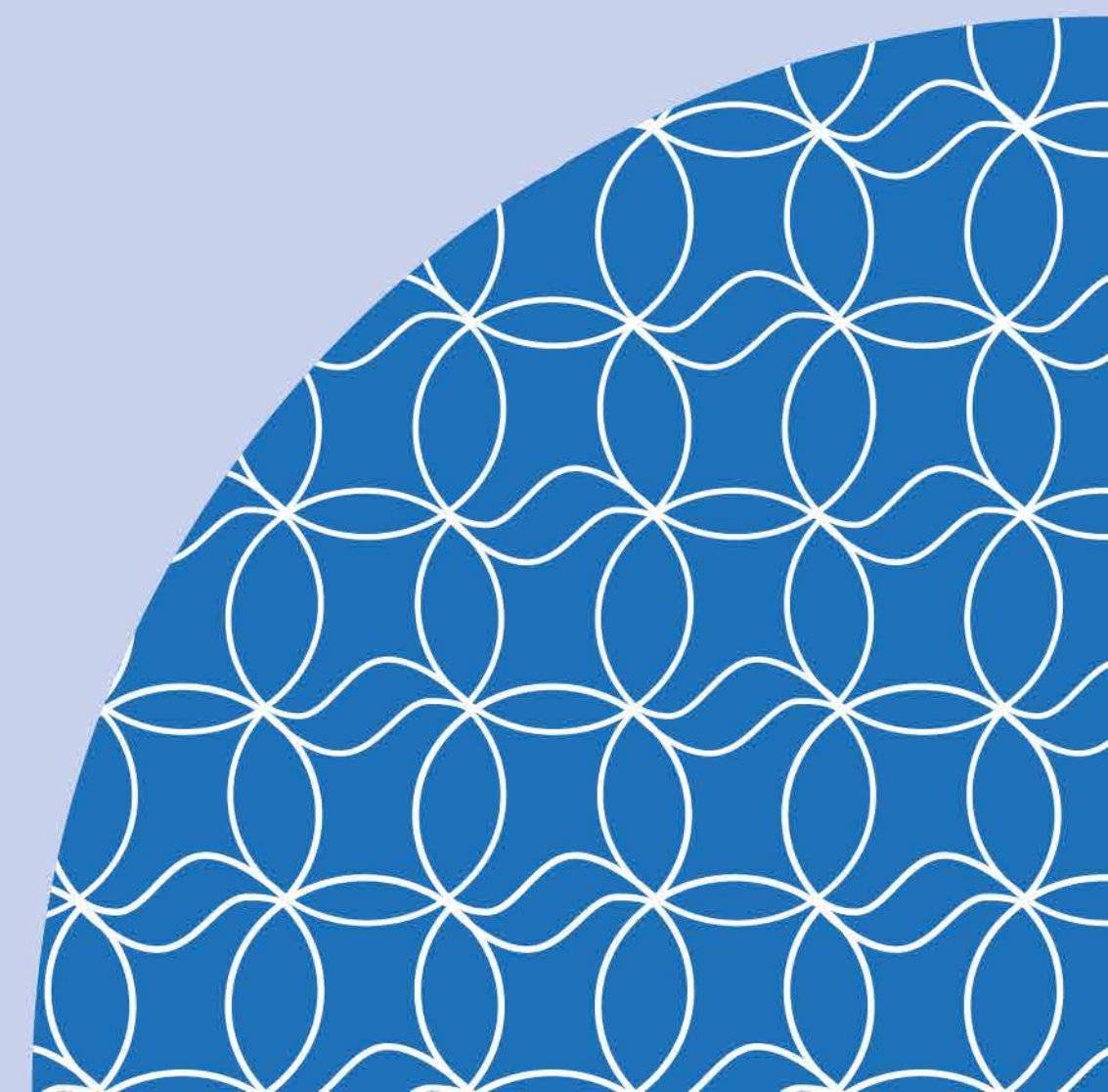
Vatten- och avloppstjänster måste få kosta

För att lyfta vattnets värde träffades under våren ett 40-tal kommunala politiker och tjänstemän samt tre av länets riksdagsledamöter tillsammans med representanter från Svenskt Vatten.

– Fungerande vattentjänster är avgörande för samhällets utveckling och funktionalitet. En samhällskritisk infrastruktur som utgör ett lokalt ansvar, säger Svenskt Vattens vd Pär Dalhielm.

Han betonar att det är av högsta intresse att Sverige har fungerande VA-system och att det därmed är en nationell angelägenhet. För att klara framtidens vattenförsörjning krävs ansvarstagande både lokalt och nationellt.

– Vi åker runt i landet för att samla beslutsfattare och därigenom skapa samsyn samt handlingskraft, tillägger han.



Sverige står inför stora utmaningar och behöver investera 560 miljarder kronor i anläggningar och ledningsnät fram till 2040. Det kräver samarbete på både lokal, regional och nationell nivå. Svenskt Vatten poängterar att det här påverkar hela landet och att nära nog alla kommuner står inför samma utmaning. Det ska vara lika attraktivt för politiken att investera i VA-infrastruktur som i idrottsanläggningar eller bostäder.

Nio miljoner steg för flickors rättigheter

Stegkampanjen March for water som genomfördes under mars resulterade i mer än nio miljoner steg för oss på MittSverige Vatten och Avfall. Engagemanget för kampanjen var stort och resulterade i 928 miljoner steg totalt med kampanjens samtliga 5 524 deltagare. Det är hela vägen till månen och en bit tillbaka.

Hos MittSverige Vatten och Avfall deltog 43 personer som tillsammans tog 9,4 miljoner steg. Det tar oss till Sydafrika, nästan ända fram till Kapstaden. Målet med March for Water är att uppmärksamma hur viktigt rent vatten är för flickors rättigheter. Kampanjen arrangeras av WaterAid och fokuserar på flickors rätt att gå i skolan, vilket inte är en självklarhet överallt i världen. Varje dag måste miljontals flickor gå långa sträckor för att hämta vatten till sina familjer. Det stjälar tid från andra viktiga saker som till exempel att skaffa sig en utbildning. Med våra steg har vi hjälpt till att uppmärksamma detta.

Möten med blivande medarbetare under Karriär och framtid

I slutet av maj deltog vi på mässan Karriär och framtid på Nordichallen där Sundsvalls 1 200 åttondeklassare fick möjlighet att utmana oss i fotbollsspel och träffa kollegor från el och automation, utveckling och HR.

Utbildnings-, yrkes- och branschmässan arrangeras av Sundsvalls kommun och det blev många bra pratstunder där vi fick möjlighet att berätta mer om våra verksamheter och visa på bredden av yrken som ryms inom vår organisation. Förhoppningsvis träffade vi flera framtida medarbetare.



Ny funktion för driftstörningar

I juni lanserade vi en ny funktion på msva.se som gör det enklare och snabbare att nå ut med information om våra driftstörningar. Den nya funktionen hämtar information från våra sms till berörda kunder och publicerar automatiskt en driftstörning på vår webbplats.

En annan nyhet är att du nu också kan se en karta där driftstörningarna är utmärkta. Tidigare fick vi uppdatera driftstörningarna manuellt utifrån informationen i våra sms. Det sparar tid för oss internt och ökar tydligheten utåt när webben uppdateras samtidigt.

Från Lär mig till Skola – samma innehåll i ny form

Lär mig är nu en del av msva.se. Under 2025 har vi arbetat med att flytta vår tidigare skolplattform *Lär mig* till msva.se. I samband med flytten har plattformen fått en helt ny design och uppdaterat innehåll. Den har också fått ett nytt och tydligare namn – *Skola*.

Skolplattformen består av informationssidor varvade med kreativa och roliga aktiviteter som främst riktar sig till personal inom förskola, skola och vuxenutbildning/SFI. Vi vill uppmuntra barn och ungdomar att tidigt i livet intressera sig för hållbarhet och miljö. Målet med vår skolplattform är att vara ett komplement till skolans undervisning och långsiktigt öka kunskapen om vatten, avlopp och avfall.

Vi hoppas att den nya strukturen ska göra det enklare att hitta information och skapa en mer sammanhållen och inspirerande upplevelse.

Kranvattentävlingen 2025 – stolta finalister från Västernorrland

Sundsvall stod i höst värd för en av regionfinalerna i Kranvattentävlingen – tävlingen som lyfter fram betydelsen av friskt, gott och hållbart kranvatten. Under deltävlingen utsågs både Sundsvall och Härnösand till finalister, och vi tog därmed plats i riksfinalen i Stockholm.

I finalen stod Älvsbyn som vinnare, men vi är mycket stolta över våra lokala bidrag och den fina respons tävlingen fått i riksmidia. Syftet med Kranvattentävlingen är att öka kunskapen om vårt viktigaste livsmedel, lyfta det arbete som görs i vattenverken och påminna om värdet av tillgången till rent dricksvatten.



Fina resultat i medarbetarenkäten

Under året har vi fortsatt att ha både hög svarsfrekvens och starka resultat i Sundsvalls kommunkoncerns medarbetarenkät. Vårt Hållbara medarbetarengagemang (HME) landade på 82, vilket ligger i nivå med tidigare år (83 under 2023). Även inom området organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA), som omfattar frågor om ledarskap, balans i arbetslivet, samarbete i arbetsgruppen och samverkan, behåller vi ett högt medelvärde på 81.

Samtidigt visar enkäten att det finns medarbetare som under året utsatts för kränkande särbehandling, hot om våld eller diskriminering. Det är något vi tar på största allvar och kommer att arbeta vidare med framåt.

Nominerade till hållbarhetspris

Tillsammans med NCC är vi stolta över att vårt gemensamma projekt *VA Njurundakusten* blev finalist i kategorin Utmärkelsen för hållbar infrastruktur i Sweden Green Building Awards 2025. Nomineringen är ett erkännande av vårt långsiktiga arbete med miljö, energi och hållbara lösningar längs Njurundakusten. Vinnarna presenterades den 27 november och även om vi inte vann är vi stolta över att ha nått finalen. Stort grattis säger vi till våra medfinalister NCC och Göteborgs hamn som slutligen fick utmärkelsen för projektet Skandiaporten.

Givande samtal med framtidens vuxna på Timrå gymnasium

Under hösten deltog vi på Välkommen till vuxenlivet, ett återkommande event vid Timrå gymnasium där externa organisationer, myndigheter och företag delar med sig av kunskap till avgångselever inför steget ut i vuxenvärlden. Syftet är att förbereda eleverna för livet efter gymnasiet, och det märktes att intresset var stort. Vi fanns på plats med en monter där vi berättade om vårt fina dricksvatten och varför det är så viktigt att bara spola ner kiss, bajs och toalettpapper i toaletten.

Dessutom bjöd vi på en lite ovanlig tävling. Eleverna fick gissa hur långa ett par strumpbyxor kan bli om de fastnar i reningsverket. Svaret? Upp till hela 30 meter! Det blev många kloka frågor, skratt och givande samtal om vatten, avlopp och miljö.





Upp till 90 procent lägre koldioxidutsläpp

Genom att använda HVO100 minskar vi de fossila koldioxidutsläppen (CO₂) med upp till 90 procent jämfört med ren diesel. HVO står för hydrerad vegetabilisk olja och är ett förnybart drivmedel för dieselmotorer. HVO100 är fullt blandbart med fossil diesel och eftersom det redan idag tillsätts en andel HVO i all diesel blir reduktionen av de fossila koldioxidutsläppen i praktiken 60–80 procent.

Vår målsättning har varit att öka andelen HVO successivt över ett antal år. 2023 låg vi på runt 20 procent HVO av den totala mängden drivmedel vi köpte. Men sedan i mars 2025 har vår bränsleförbrukning legat på över 80 procent HVO.

- Det känns som om att vi har hittat rätt kurs nu. Det känns stabilt med en sån här fin svit, säger Andreas Backlund, fordonsansvarig.

Den högsta noteringen under året låg på hela 85,8 procent.

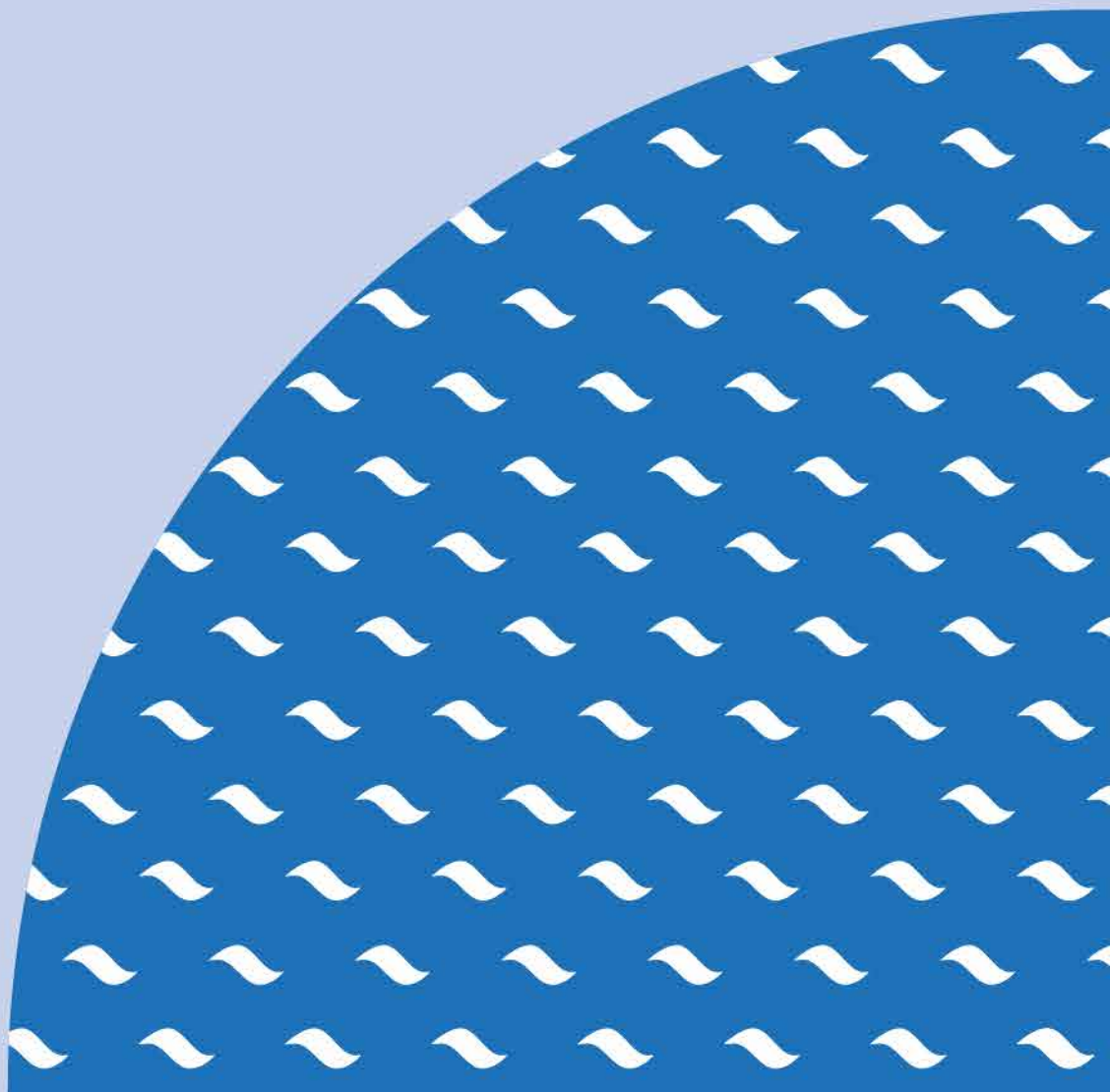
- Dagens resultat på drygt 80 procent HVO gör att vi redan ligger i fas med nästa års mål, säger Anita Lindholm, KMA-samordnare.

Vi bidrar till narkotikabekämpning

Sedan 2020 tar vi ut avloppsvattnen till Länsstyrelsen i Västernorrland, och sedan 2024 även till Gävleborg, för att de ska kunna analysera och följa narkotikaanvändningen i Sundsvalls och Nordanstigs kommuner.

Proverna tas från avloppsvattnet vid Tivoli, Fillan och Essvik i Sundsvalls kommun och Näs i Timrå på uppdrag av Länsstyrelsen i Västernorrland, samt från Strömsbruk, Bergsjö, Gnarp och Hassela i Nordanstigs kommun. Vattenproverna analyseras av Sveriges statliga forskningsinstitut RISE på uppdrag av Länsstyrelsen i Västernorrland.

Analyserna grundar sig på fyra provtagningstillfällen per år, varierat vardagar, helger och långledigheter. I hela länet och i flera andra delar av landet görs motsvarande provtagningar för att kunna jämföra mellan kommuner och mellan län. Resultaten används i det narkotikaförebyggande arbetet som utförs i samarbete mellan kommunen, polisen och länsstyrelsen.



Tömning och underhåll av rötkammare

I sommar gjordes ett omfattande underhållsarbete vid Tivoliverket där våra välkända, brunorangea rötkamrar vid Norra kajen stod i fokus. Arbetet inleddes med tömning, rengöring och byte av slitna delar – bland annat byttes omröraren i den ena rötkammaren under hösten. Totalt pumpades cirka 1 750 m³ slam ut. Arbetet delas upp under två år och under 2026 väntar arbeten i den andra rötkammaren.

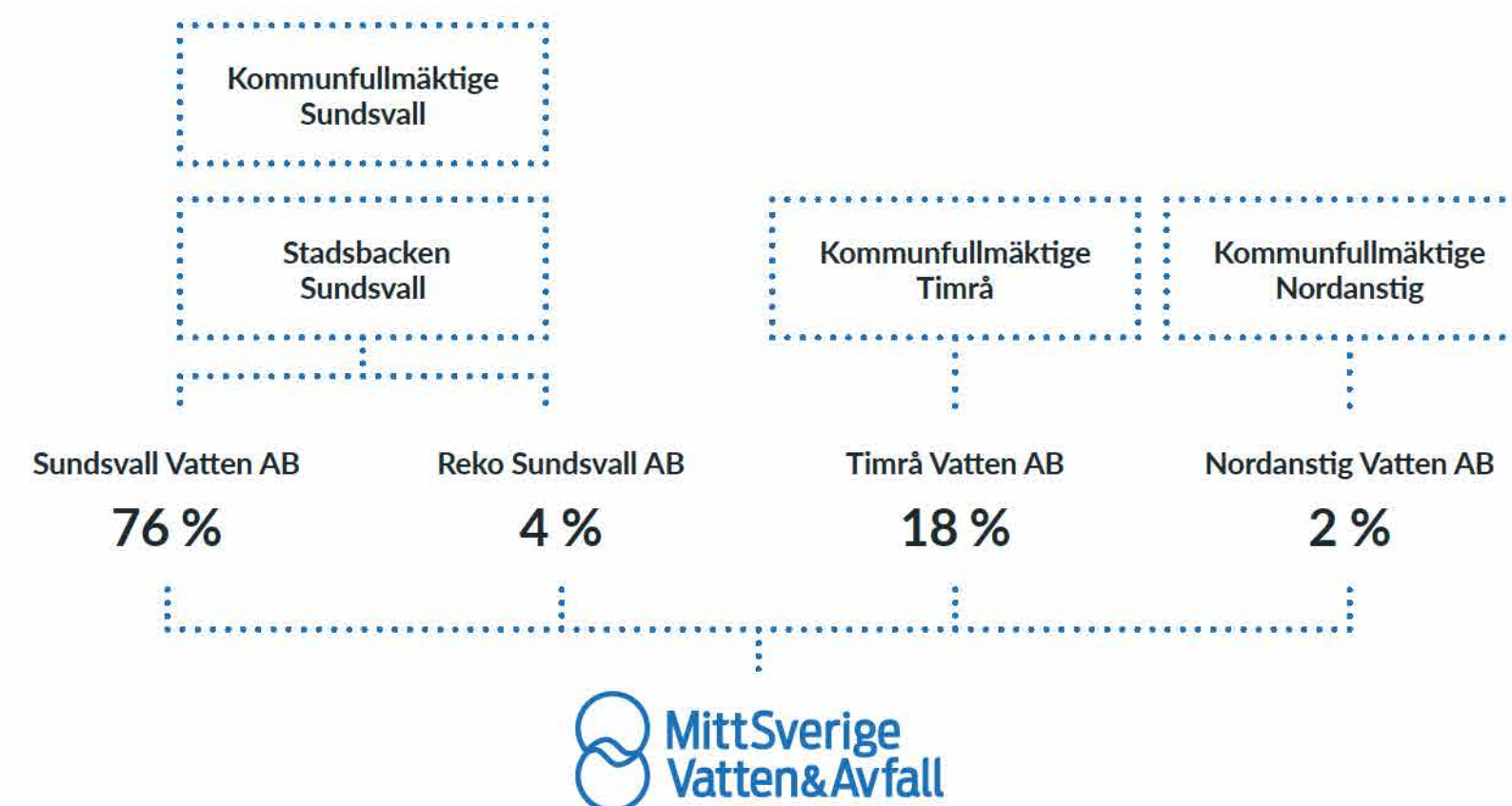
Rötkamrarna byggdes i slutet av 1980-talet och den senaste tömningen gjordes 2006. I våra rötkamrar produceras årligen avloppsslam från cirka 50 000 personer. Biogasproduktionen vid Tivoliverket bidrar med omkring 3 000 MWh per år till fjärrvärmenätet.



För ett hållbart samhälle

MittSverige Vatten och Avfall är Sundsvall, Timrå och Nordanstig kommuners gemensamma bolag för VA-och avfallssamverkan. I våra ägarkommuner bor över 120 000 invånare. Det är för dem, men kanske ännu mer tillsammans med dem, vi arbetar för att driva, utveckla och bidra med kunskap inom vatten- och avfallsfrågor. Vi ska inspirera såväl boende som yrkesverksamma i våra kommuner att bidra till ett mer cirkulärt samhälle.

Vi arbetar aktivt för att sprida ett kretsloppstänkande där vi systematiskt kan tillvarata restprodukter som resurs och stimulera till minskad användning av våra gemensamma resurser.



Vår mission

För ett hållbart samhälle.

Vår vision

Vi är miljöföretaget som är ledande inom kretsloppstjänster.

Vår affärsidé

Vi ska med affärsmässig samhällsnytta i samverkan driva och utveckla hållbara vatten- och avfallstjänster med medborgaren i fokus.



Organisation

Vår organisation är uppdelad i fem avdelningar

Affärsområde Vatten och Avlopp

Affärsområde Vatten & Avlopp – ansvarar för att invånarna i Sundsvall, Timrå och Nordanstigs kommuner har tillgång till rent vatten, och att älvar, sjöar och hav är skyddade mot föroreningar. I det ingår drift och underhåll av tillhörande anläggningar och ledningsnät, samt ansvar för utredningar, projekteringar, projekt och företagets behov av kvalitetsuppföljning. Även miljöfrågor och avloppsanalyser hanteras inom affärsområdet.

Affärsområde Avfall och Återvinning

Affärsområdets huvudansvar är att se till att utveckla och driva det kommunala renhållningsansvaret. I det ingår att följa upp tillstånd för verksamheten och de upphandlade tjänsterna för sophämtning, slamtömning, transport av farligt avfall samt drift av återvinningscentraler.

Externa relationer

Externa relationer – ansvarar för företagets varumärke. I det ingår att utveckla och vårda relationer med ägarkommuner, kunder och medarbetare, ansvar för kundservice och intern och extern kommunikation. Avdelningen är även internt stöd för VA- och avfallsjuridik i kundrelationen och samordnande för bolagets omvärldsanalys och hållbarhetsarbete.

Verksamhetsstöd

Verksamhetsstöd levererar företagets behov av internt verksamhetsstöd inom bland annat ekonomi, inköp/upphandling, arbetsmiljö och HR. I uppdraget ingår att för stödtjänsterna ta fram strategier, policys, riktlinjer och arbetssätt för att långsiktigt uppnå bästa tänkbara leverans.



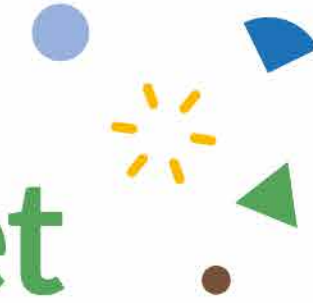


Digitalisering och informationssäkerhet

Digitalisering & Informationssäkerhet – har ett huvudansvar för bolagets IT-miljöer och att de levererar erforderligt stöd till verksamheten. Avdelningen består av utvecklings- och förvaltningsresurser inom IT och digitalisering, karthantering samt informations- och IT-säkerhet.



Från globalt till lokalt Mot klimatneutralitet



”För alla våra ägare är klimatneutralitet en viktig målsättning.”

Sundsvalls och Nordanstigs kommuner har som övergripande mål att vara klimatneutrala 2030. Kommunernas nettoutsläpp av växthusgaser ska vara noll. Branschorganisationen Svenskt Vatten har satt som mål att den totala gemensamma klimatpåverkan från VA-organisationernas anläggningar ska vara netto-noll. Agenda 2030 och FN:s globala mål för hållbar utveckling är en integrerad del av vår ägarkommun Timrås styrmodell.

MSVA:s hållbarhetsarbete har bäring mot flera av de globala målen och delmålen, både miljömässigt, socialt och ekonomiskt, vilket synliggörs under affärsplanens strategiska mål Hållbar samhällsutveckling. Våra kärnverksamheter ger direkta bidrag till ett hållbart samhälle – leverans av dricksvatten, rening av avloppsvatten, avledning av dagvatten samt avfallsförebyggande och ansvarsfullt omhändertagande av avfall. Vattentjänster har ett eget mål bland FN:s hållbarhetsmål – mål 6 Rent vatten och sanitet för alla och Avfall och återvinningstjänster – mål 12 Hållbar konsumtion och produktion.



Ägardirektiv

Rent vatten och sanitet för alla

- › Agera för stabil tillgänglighet, försörjningstrygghet och dricksvattenkvalitet, samt en låg påverkan på miljön.
- › Driva och utveckla hållbara vattentjänster.
- › Tillhandahålla, långsiktigt underhålla och investera i VA-anläggningar för befintlig och blivande bebyggelse.
- › Ledande aktör i det strategiska arbetet inom VA-området inom ägarkommunerna.
- › Främja cirkulär ekonomi.
- › Bidra till interkommunalsamverkan via MittSverige Vatten & Avfall AB.
- › Bidra till social hållbarhet.
- › Bolaget ska ha konkurrenskraftiga prisnivåer i jämförelse med andra VA-bolag.

Hållbar konsumtion och produktion

- › Bedriva en väl fungerade avfallshantering med hög servicegrad.
- › Säkerställa en långsiktigt hållbar hantering av det kommunala avfallet.
- › Driva och utveckla hållbara avfallstjänster.
- › Ledande aktör i det strategiska arbetet inom avfallsområdet i kommunen.
- › Främja cirkulär ekonomi.
- › Bidra till interkommunalsamverkan via MittSverige Vatten & Avfall AB.
- › Bidra till social hållbarhet.
- › Ha konkurrenskraftiga avfallstaxor i förhållande till jämförbara kommuner.



Våra strategiska mål

1

Nöjda kunder
.....

2

Hållbar samhällsutveckling
.....

3

Effektivt arbetssätt
.....

4

Framgångsrika medarbetare
.....

Strategiskt mål 1

Nöjda kunder

Rätt leverans

- 1 Våra kunder är nöjda med våra tjänster.
- 2 Våra kunder är nöjda med bemötande från och tillgänglighet till vår personal.



Nöjda kunder

Kunder 2025

SUNDSVALL VATTEN

22 119

TIMRÅ VATTEN

4 407

NORDANSTIG VATTEN

2 563

REKO

27 458



Nöjda kunder med nya krav



Rent vatten i kranen, fungerande avlopp och sopor som blir punktligt upphämtade. Det är värdefulla tjänster som lätt tas för givna när allt fungerar. För att få reda på vad kunderna tycker genomför MittSverige Vatten och Avfall en kundundersökning vartannat år. I år var det dags igen.

- Vi vill att den ska spegla hur kunderna verkligen upplever oss, säger Annika Ågebrant, avdelningschef för externa relationer.

Den omfattande kundundersökningen har genomförts sedan 2013 och går ut till VA- och avfallskunder i de tre kommunerna. Årets resultat bekräftar att förtroendet för MSVA:s tjänster är fortsatt högt, särskilt i Sundsvall och Timrå. Samtidigt deltog färre kunder än tidigare, något Annika Ågebrant vill ändra på till nästa gång för att säkra tillförlitligheten.

- Det vill vi jobba på till nästa tillfälle, för ju fler som svarar, desto bättre kan vi förstå vad som fungerar och vad som behöver utvecklas. Syftet är ju att förstå hur kunderna upplever våra tjänster och att hitta förbättringsområden. Det är svårt att få in strukturerade synpunkter annars, så det här är en viktig kanal, säger hon.





Annika Ågebrant, avdelningschef
för externa relationer, MSVA.

Anpassat grepp i ny enkät

Förutom att få en helhetsbild som kan styra det fortsatta arbetet ligger resultaten även till grund för Nöjd kund-index, NKI, som följs av ägarkommunerna. Det som sticker ut i år är att NKI-talet är lägre än tidigare för alla tre kommunerna.

Det kan till stor del förklaras av att mätningen fick en ny struktur och blev bredare när MSVA för första gången anlidade undersökningsföretaget Utredarna, som arbetar med VA- och avfallsbolag över hela landet.

– De gav oss ett förslag på enkät som vi sedan anpassade efter våra behov och lokala förhållanden. Det var också första gången som vi skickade ut den helt digitalt, säger Annika.

Enkäten med titeln *Rent nöje* förmedlades via Kivras samhällsundersöknings-tjänst till främst villakunder, alltså den grupp som står direkt på abonnemanget. Även om deltagarantalet var lägre än önskat nådde man i större utsträckning grupper som annars sällan svarat.

– Det digitala upplägget gjorde att vi nådde fler yngre och yrkesverksamma, och det är bra. Vi brukar ha en överrepresentation av den äldsta målgruppen och vill gärna ha en så stor åldersspridning som möjligt, säger Maria Stjernstrøm, enhetschef för kundservice.

Ger mer rättvis bild

Nu vägs tre frågor in: hur nöjd kunden är med MSVA som leverantör, hur bolaget står sig mot andra och hur nära en ideal leverantör man ligger. Den sista frågan kan kräva lite extra eftertanke eftersom många bara har erfarenhet av en VA-leverantör.

– Tidigare har vi mätt svaren på den första frågan, men det nya sättet ger oss en mer rättvisande bild. Och trots den lägre siffran vi fick för NKI i år har vi fortfarande väldigt nöjda kunder i både Sundsvall och Timrå, säger Annika Ågebrant.

**”Vi vill bygga
framtidens nöjda
kunder.”**

Annika Ågebrant.





Maria Stjernstrøm, enhetschef för kundservice, MSVA.

"Vi anpassar oss hela tiden för att möta kunderna där de vill nå oss."

Maria Stjernstrøm.

För Nordanstig ser bilden annorlunda ut. NKI ligger under medel för kommunen, som har en av landets högsta taxor för VA. Det kom inte som någon överraskning att kostnaden påverkar kundnöjdheten där.

– Avgiften är hög när det är få abonnenter som ska dela på investeringar och underhåll över stora ytor. Det gör att priset upplevs som högt, även om kunderna tycker att tjänsten i sig håller hög kvalitet, säger Annika.

Hos kundservice möter man också frågor från kunder som har fritidshus i Nordanstig och därmed kan jämföra taxorna med sina ordinarie boenden i andra kommuner, berättar Maria Stjernstrøm.

– Det är inte alltid så lätt att förklara orsakerna till prisskillnaderna för dem, men det är en lärdom vi tar med oss från årets undersökning: vi måste tänka lite nytt när vi pratar med kunder i Nordanstig för att förhoppningsvis få mer förståelse från dem.

Höga betyg för vatten och avfall

Trots skillnaderna mellan kommunerna ligger nöjdheten generellt på mycket höga nivåer: 99 procent är nöjda med dricksvattnet och 97 procent med sophämtningen.

– Det är roligt att se att avfallssidan får så fina resultat, särskilt med tanke på alla förändringar vi gjort. Att sopor engagerar är något jag verkligen lärt mig sedan jag började på MSVA, säger Maria.

Men trots den höga nöjdheten med avfallshanteringen är det få som vill klassa tjänsten som prisvärd.

– Det gäller generellt för hela landet, och det verkar som att kunderna har en viss rädsla för att medge att sophämtningen är prisvärd. Många tycks tro att det skulle leda till att vi höjer priset. Vi vill inte att våra kunder ska uppleva det som en risk, så där kan vi också behöva tänka nytt i kommunikationen, säger Annika.

Att så många är nöjda med dricksvattnet är glädjande men inte förvånande.

– Där har vi mycket gratis genom att vi har en så fin råvara här. Timråborna är lite extra stolta över att de tidigare vunnit utmärkelsen Norrlands godaste kranvatten, och det finns en utbredd stolthet över dricksvattnet i regionen – med all rätt, säger Annika.



Mer dialog, bättre information

Utifrån årets resultat arbetar MSVA nu fram en handlingsplan för att stärka kunddialogen ytterligare framöver. Undersökningsföretaget har även tagit fram en prioriteringsanalys som visar vilka åtgärder som är kloka att jobba vidare med för att öka kundnöjdheten.

Det kommande arbetet handlar bland annat om praktiska åtgärder som att förbättra informationen vid grävarbeten och fortsätta se till att återställningsarbetet är snyggt utfört.

- Vad vi än gör ute i samhället så gräver vi ju upp något eller riskerar att ställa till det i trafiken, så god information i god tid är en viktig punkt för oss, säger Annika och får medhåll från Maria.
- Kundkontakt sker inte bara i samtalen till oss på kundservice. Det handlar också om hur vi uppträder ute i verksamheten. Varje möte med en kund spelar stor roll, säger hon.

Förändrade vanor kräver utveckling

Andra åtgärder som väntar är att öka kännedomen om SMS-tjänsten vid driftstörningar. I dag är bara 50 procent av kunderna som känner till tjänsten. Att fortsätta utveckla webben står också högt på att-göra-listan.

Undersökningen och erfarenheterna från kundservice visar också att kundernas beteende fortsätter att förändras. Fler vill själva kunna hitta svaren på sina frågor snabbt, enkelt och digitalt när som helst på dygnet.

- Allt fler förväntar sig att kunna lösa sina ärenden digitalt, utan att behöva ringa. Det ställer verkligen krav på oss att fortsätta utveckla webben och våra e-tjänster, säger Maria.

MSVA ser också över möjligheterna att träffa framtidens kunder så tidigt som möjligt genom skolbesök och att ta emot elever på studiebesök vid anläggningarna. Det finns även en dröm om att samarbeta med en fysisk kundpanel och skapa möjligheter för en mer dynamisk återkoppling än vad som är möjligt med den regelbundna kundundersökningen, som ska fortsätta enligt det nya upplägget.

- Vi vill bygga framtidens nöjda kunder. Det handlar om att vara lyhörda, tillgängliga och tydliga – och om att väcka nyfikenhet för det arbete som gör att vattnet rinner i kranen och soporna bara verkar försvinna, säger Annika Ågebrant.



Strategiskt mål 2

Hållbar samhällsutveckling

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

Miljö

- 1 Vi har en miljömedveten produktion av dricksvatten och hantering av avlopp samt avfall, vilket bidrar till ett cirkulärt samhälle.
- 2 Vi ger förutsättningar för boende och yrkesverksamma i våra kommuner att minska sin miljöpåverkan.

Socialt

- 1 Vi arbetar förebyggande mot korruption och missbruk.
- 2 Vi respekterar, beaktar och bemöter våra intressenters behov.

Ekonomi

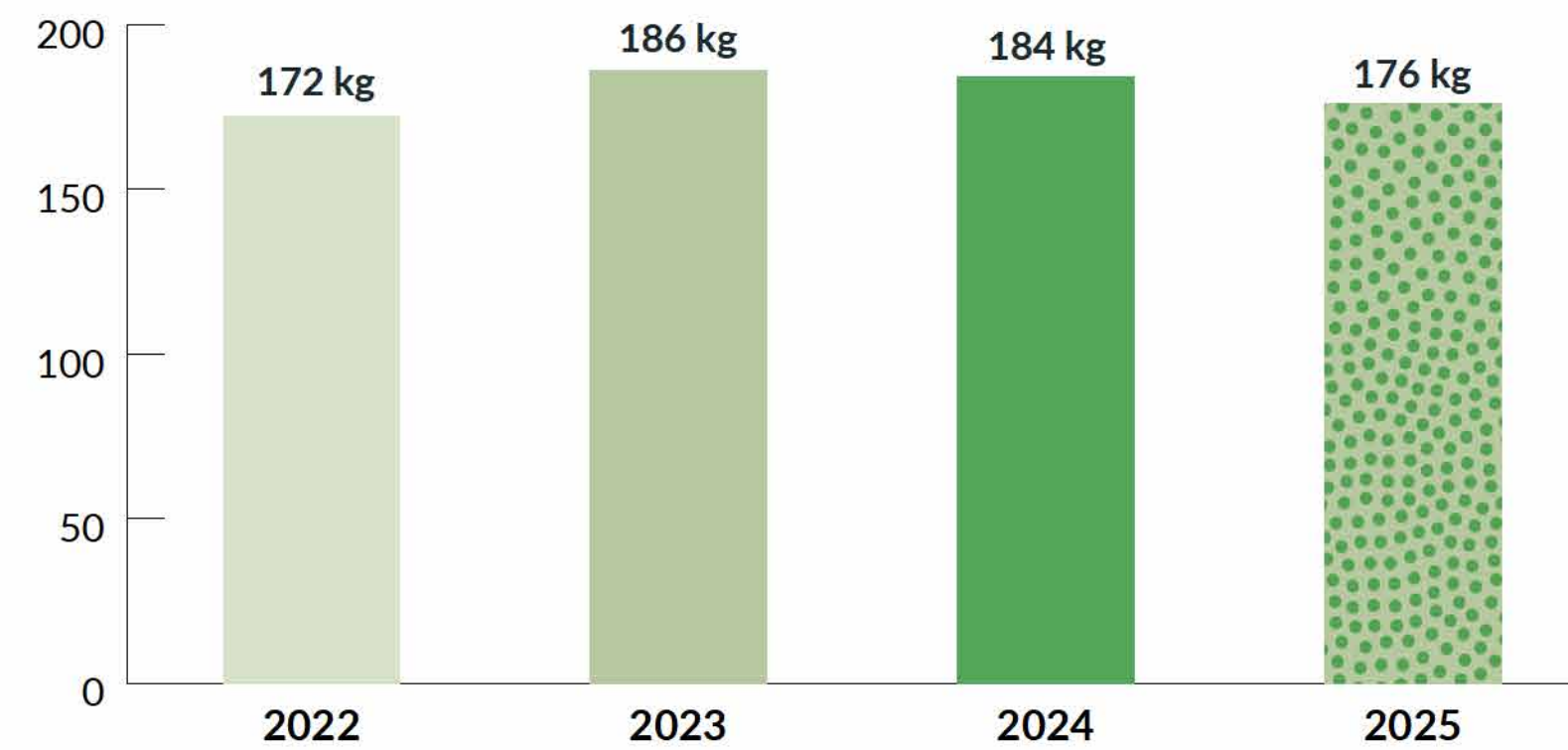
- 1 God ekonomisk hushållning och en systematisk ekonomistyrning.
- 2 Genom affärsmässig samhällsnytta skapar vi förutsättningar för att driva och utveckla verksamheten.



Målet för 2026 är att minska mängden avfall, både restavfallet och matavfallet, jämfört med 2025.

Hållbar samhällsutveckling

Nyckeltal



Mat- och restavfall

Under 2025 minskade mat- och restavfallet med 8 kg per person.
Från 184 kg (2024) till 176 kg per person (2025).



Ej utställda soptunnor

	ANTAL	ANDEL
2024	369 972	26 %
2025	377 356	26 %

Du betalar bara för de gånger du ställer ut den gröna tunnan för tömning. Ju bättre du sorterar desto billigare blir det.

Dricksvattenförbrukning per hushåll (småhus) och dygn 2025

SUNDSVALL VATTEN

294 l

TIMRÅ VATTEN

280 l

NORDANSTIG VATTEN

231 l



Hållbar samhällsutveckling Närmare målen med närsorterat

Nu är det i gång på riktigt. Pilotprojektet för närsorterat startade under sommaren 2025 med målet att uppnå ett nytt, enklare och mer hållbart sätt att sortera förpackningar hemma. Fyra tunnor blir nyckeln till att öka återvinningen, minska klimatpåverkan och göra det lättare för Sundsvallsborna att bidra till ett hållbart samhälle.

Omkring 300 hushåll är redan i full gång med att direktsortera sina sopor i fyra egna tunnor. Genom närsorterat ska hushållen i Sundsvall kunna sortera sina förpackningar hemma på gården och därmed spara tid och samtidigt minska sin miljöpåverkan.

– Det här är en satsning som verkligen gör skillnad. Vi gör det lättare för människor att göra rätt, och samtidigt tar vi ett viktigt steg mot de miljömål som EU och Sverige har satt upp, säger Owe Söderberg, avfallsrådgivare på MSVA.

Owe började på MSVA under 2025 när planeringen för närsorterat gick från idé till verklighet.

– Jag har jobbat länge i branschen och blev intresserad av den här tjänsten eftersom jag såg att det skulle hända så mycket spännande nu. Det här är en chans att bygga framtidens avfallssystem på ett klokt sätt. Det känns både viktigt och inspirerande, säger han.





Owe Söderberg,
avfallsrådgivare, MSVA.

Redan 2022 fattade regeringen beslut om nya regler som ska göra det enklare för hushållen att sortera sina förpackningar. Alla kommuner måste hitta ett hållbart system som ska fungera fullt ut från den 1 januari år 2027.

Trots att svenskar ofta ser sig som världsledande på återvinning visar statistiken något annat. Framför allt plastförpackningar sorteras inte i tillräcklig omfattning, och Sverige betalar varje år vite till EU för att vi inte når målen.

– Vi har lite av en självbild som väldigt duktiga på sortering. Men vi är faktiskt inte i närheten av att klara EU:s krav på återvinning av förpackningar och det är det inte så många som vet om. Nu är sortering och återvinning två olika saker, men utan bra sortering blir det ingen återvinning alls och det är det vi måste förändra, säger Owe Söderberg.

Ett smart och hållbart system

Närsorterat innebär att hushållen får två nya tunnor – en för pappersförpackningar och en för plastförpackningar – utöver de befintliga för mat- och restavfall. Matavfallet töms varannan vecka och övriga tre tunnor töms med sex veckors mellanrum. Systemet är utformat så att befintliga sopbilar och kärl kan fortsätta användas, vilket gör lösningen både ekonomiskt och miljömässigt hållbar.

– Det är inte bara själva sorteringen som spelar roll för miljön. Vi har velat hitta en lösning som fungerar i hela kedjan – från hushållen till insamlingen. Våra bilar rullar så få mil som möjligt, vi använder utrustning vi redan har, och investeringen blir betydligt mindre än om vi skulle införa det fyrfackssystem som vissa andra kommuner valt, förklarar Owe.

Pilotprojektet startade under sommaren 2025, när de cirka 300 hushållen i två områden nära Sidsjön fick börja testa närsorterat. Här prövas systemet i både tätare radhusmiljö och mer gles bebyggelse i Sörnacksta.

– Vi ville se hur det fungerar i olika typer av områden. Det har gått över förväntan. Många som var tveksamma i början har blivit positiva när de väl kommit igång, säger Owe.

**”En vanlig
restavfallstunna i
Sverige består i dag till
28 % av förpackningar
som inte ska vara där.
Mest plast och papper,
ytterst lite glas och
metall.”**



En enkät efter de första månaderna visar tydligt hur inställningen förändrats: fler är nöjda, och mängden restavfall har minskat med omkring 40 procent. Det är ungefär den minskning man hade räknat med, och när förpackningarna hamnar i rätt tunna i stället för bland restavfallet syns resultatet direkt.

Från oro till engagemang

Inför starten fanns viss osäkerhet kring plats och rutiner bland villaägarna. Hur skulle dubbelt så många tunnor få plats? Hur skulle man komma ihåg ordningen för tömning? Och skulle restavfallstunnan bli överfull när den bara töms var sjätte vecka?

Erfarenheterna visar att det mesta har löst sig snabbt.

– Många undrade var tunnorna skulle stå. Men när man väl kommit igång fungerar det bra. Och överfulla tunnor har inte varit ett problem. De förpackningar som hamnat i restavfallet tidigare och tagit plats där hamnar nu i rätt tunna, och viker man bara ihop dem rätt så tar de ju dessutom mindre plats än tidigare, säger Owe.

Systemet är också flexibelt: hushållen kan byta storlek på tunnorna efter behov, och MSVA skickar sms-påminnelser inför tömning. Framöver kommer en app med fler smarta funktioner.

Chaufförerna, som kör samma områden varje gång, rapporterar att allt flyter på.

– Någon ställde ut fel tunna i början, men det är sådant man löser snabbt. Vi har bett chaufförerna att vara lite extra snälla så här i början och det har fungerat väldigt bra, säger Owe.

Gemensam insats för miljön

Närsorterat ska införas stegvis. Under 2026 får villahushållen sina tunnor, och 2027 följer fritidshusen. Totalt handlar det om cirka 40 000 nya tunnor som ska ut innan systemet är fullt infört.

”Sverige betalar varje år vite till EU för att vi inte når målen för återvinning.”



För flerbostadshus finns redan många sorteringslösningar, men MSVA bistår där det behövs. Många fastigheter och bostadsrättsföreningar har redan ett system på plats som fungerar bra, men under 2026–2027 kommer MSVA att stötta med tunnor och rådgivning. Det är också viktigt att hämtningen sker med en av de entreprenörer som MSVA har godkänt.

Hur insamlingen av glas och metall ska gå till är ännu inte beslutat, men arbetet pågår för att hitta en bra lösning. Fram till dess går det bra att lämna som vanligt vid återvinningsstationerna, som kommer att finnas kvar och erbjuda insamling av större pappers- och plastförpackningar som inte ryms i tunnorna.

Lättare att göra rätt

För att nå EU-målen måste 80 procent av alla pappersförpackningar sorteras ut och återvinnas. Förutom att nå upp till återvinningsmålen är närsorteringen också ett sätt att hålla kostnaderna för avfallshanteringen på en rimlig nivå.

– Det handlar mycket om beteenden och vanor. Ju bättre vi sorterar, desto lägre kan taxan hållas. Sorterar vi dåligt blir det dyrare. Men vi ser att människor vill göra rätt, det gäller bara att göra det enkelt, säger Owe.

I det mer glesbebyggda pilotområdet i Sörnacksta delar flera grannar på tunnorna. Där har man rapporterat en positiv grannpåverkan som motiverat fler att sortera.

– Det är ju väldigt kul! Och det är inget vi från MSVA har påverkat, egentligen. Vi har bara ställt ut kärlen som förbättrar förutsättningarna, säger Owe.

När systemet rullas ut till alla hushåll kommer MSVA att arbeta med fler informationsinsatser, kampanjer och fysiska möten. Målet är att göra det enkelt för alla att ta ansvar – och att skapa positiva beteendeförändringar på bred front.

”Vi ser att människor vill göra rätt, det gäller bara att göra det enkelt.”



– Vi utnyttjar resurserna smart, minskar klimatpåverkan och ger alla möjlighet att bidra. Det känns verkligen roligt att få vara med när det här äntligen blir verklighet, säger han.

.....

Fakta

Matavfallet töms varannan vecka och övriga tre tunnor töms med sex veckors mellanrum. Så här kan tömningsschemat se ut:

- › Matavfall och pappersförpackningar.
- › Matavfall och restavfall.
- › Matavfall och plastförpackningar.



Strategiskt mål 3

Effektivt arbetssätt

Ett säkert och resurseffektivt utförande

- 1 Vi arbetar med ständiga förbättringar, bland annat för högre säkerhet och beredskap.
- 2 Vi förvaltar och digitaliserar våra processer.



Effektivt arbetssätt

Kundlöften och servicemål

Vi arbetar med 16 servicemål för de olika kundflöden som MittSverige Vatten och Avfall hanterar för vattenförsörjning och avfallshantering. Servicemålen är nära kopplade till våra sex kundlöften. Vår målsättning är vi ska leverera enligt våra servicemål i 80 procent av alla ärenden.

Dricksvatten

Vi ska leverera dricksvatten som uppfyller de krav som Livsmedelsverket ställer. Varje år tar vi fler än 1 000 vattenprover för att kunna vara säkra på att vårt vatten håller en hög kvalitet. Skulle inte vattenleveransen motsvara förväntningarna, om vattnet till exempel luktar eller är missfärgat, så lovar vi att påbörja arbetet inom tre arbetsdagar efter att kunden kontaktat oss.

Akut vattenläcka

Vid en akut vattenläcka på ledningsnätet lovar vi att påbörja felsökningen inom två timmar.

Risk för olycka

Vid risk för olycka, till exempel om det saknas ett brunnstock, om avspärningar vid grävarbete saknas eller liknande, lovar vi att åtgärda problemet inom två timmar.



Avfallstjänster

Vi ska hämta restavfall och matavfall den dag vi meddelat. Om vi inte hämtar sopor på utlovad dag på grund av ett misstag från vår sida, ska de hämtas inom 36 timmar. Vi ska också hålla våra återvinningscentraler öppna de tider som står på msva.se och i miljöalmanackan.

Stopp i avloppet

Vid stopp i det kommunala avloppsledningsnätet påbörjar vi felsökningen inom åtta timmar.

Övrig drift

Om en kund behöver hjälp med att sätta på eller stänga av vatten utanför sin fastighet, eller markera ut en ledning, lovar vi att det som mest ska dröja tre arbetsdagar innan det är utfört.

Måluppfyllelse

MÅLUPPFYLLELSE VA-TJÄNSTEN SOM HELHET (MEDELVÄRDE ALLA INGÅENDE TIO SERVICEMÅL).

2024	80 %	3/5 uppfyllda
2025	75 %	2/5 uppfyllda

MÅLUPPFYLLELSE AVFALLSTJÄNSTEN SOM HELHET (MEDELVÄRDE ALLA FYRA INGÅENDE SERVICEMÅL).

2024	100 %	4/4 uppfyllda
2025	100 %	4/4 uppfyllda





Effektivt arbetssätt Klimatkalkyler visar vägen i VA-projekt

Längs Njurundakusten pågår ett av MittSverige Vatten och Avfalls största VA-projekt. Här byggs ett nytt ledningsnät med stort fokus på att minimera klimatpåverkan. Klimatkalkylerna för den första etappen visar att smart planering och kortare transporter har minskat påverkan med omkring 1 000 ton koldioxid. Erfarenheterna lägger grunden för hur MSVA kan bygga både effektivare och ännu mer hållbart i framtiden.

Det är lätt att förstå varför många vill bo vid den vackra Njurundakusten. Här möts hav, klippor, sandstränder och grönska. Många fritidshus har blivit året runt-boenden och med fler boende följer också större belastning på miljön. Därför byggs nu kommunalt vatten och avlopp för att skydda de grunda havsvikarna längst kusten från att påverkas av bristfälliga avloppsanläggningar och samtidigt trygga dricksvattnet.

Projektet började planeras redan 2015. Det omfattar cirka 900 fastigheter, 62 kilometer ledningar och 37 pumpstationer. Den första etappen är klar, den andra blev nästan helt färdig under 2025 och den tredje är igång.

– Den stora tidsplanen håller, konstaterar Christer Persson, projektledare på MSVA.



”Klimatarbete behöver inte vara komplicerat. Rätt åtgärder kan ge stort resultat i många av våra projekt.”

Christer Persson.

Ville öka klimatnyttan

Tillsammans med entreprenören NCC har MSVA sitt projektkontor vid Bergafjärden i Njurunda. Där finns också en besöksdel som håller öppet varje onsdag. Boende tittar in för att se kartor, ställa frågor och följa hur arbetet fortskrider via före-, under- och efterbilder.

Allt ska vara klart 2027. För att se hur olika arbetssätt påverkar klimatet bestämde sig projektgruppen för att göra en klimatkalkyl för den första etappen.

– Det här är i grunden ett miljö- och hälsoprojekt. Vi ville mäta vår påverkan och se vilka besparingar vi kan göra med effektiva arbetssätt. Eftersom projektet är så tydligt avgränsat passade det perfekt för att testa och lära inför kommande etapper, säger Jakob Melin, projektledare på NCC Infrastructure.

Nytt verktyg för att mäta utsläpp

Hur beräkningarna skulle göras var inte givet. Projektgruppen fokuserade på hur utsläppen kunde minska genom att återanvända massor och planera transporterna bättre. NCC Teknik i Stockholm hjälpte till att ta fram ett enkelt verktyg anpassat för VA-projekt.

– När vi startade fanns det inget riktigt branschverktyg för klimatkalkyler inom VA, säger Jakob Melin.

Kalkylen utgick från ett normalläge, alltså jämförelsevärden som till stor del kunde baseras på branschens nyckeltal. Sedan testades olika sätt att arbeta mer effektivt och resurssnålt.

– Vi räknade på skillnaden mellan att köra bort massor och köpa nytt, eller att återanvända på plats. Det var inte helt enkelt med vilka avgränsningar man ska göra, men man måste börja någonstans, säger MSVA:s Christer Persson.



Christer Persson, projektledare, MSVA.





Jakob Melin,
projektledare, NCC.

Tydligt och glädjande resultat

Resultatet blev tydligt: utsläppen minskade med omkring 1 000 ton koldioxid. Det är lika mycket som 500 fossildrivna bilar släpper ut under ett år.

– Vi visste att vi hade gjort många kloka val, men det var värdefullt att kunna sätta siffror på det. Kalkylerna stämde bra med utfallet och gav oss nya idéer inför kommande etapper, säger Jakob Melin.

Korta transporter gav störst effekt

Det som gav störst klimatvinst var kortare transporter. Genom att planera körsträckorna bättre och återanvända material på plats sparades både utsläpp och pengar.

– Kan vi köra kortare sträckor gör vi både miljön och ekonomin en tjänst. Nu ser vi svart på vitt att det som är bra för klimatet ofta också är kostnadseffektivt, säger Christer Persson.

Teamet har även testat klimatsmart asfalt med fossilfritt bindemedel och planerar för att byta till förnybart bränsle, HVO100, i alla maskiner.

– Vi har höjt ribban steg för steg. Ofta är det de små förändringarna som gör störst skillnad i slutänden, säger Jakob Melin.

Fakta som gör skillnad

Tanken är att klimatkalkylen ska kunna användas som ett hjälpmedel till beslut i framtida dialoger med andra aktörer, till exempel under tillståndsprocesser.

– Om vi till exempel vill motivera placeringen av en uppläggningsyta räcker det sällan att säga att det blir billigast. Men när vi kan visa klimatnyttan, med siffror på hur mycket koldioxid vi sparar med en viss placering, väger argumenten genast tyngre, säger Jakob Melin.

Samarbetet mellan MSVA och NCC lyfts av båda som en nyckel till framgång.

– Det här är ett riktigt bra exempel på hur samverkan ska fungera. Vi är trygga med varandra som entreprenör och beställare och vi har förmånen att kunna tänka långsiktigt tillsammans, vilket är nödvändigt i ett så här stort projekt, säger Christer Persson.

”Vi har plockat ner det till en greppbar nivå och visat att klimatkalkyler inte behöver vara något avancerat.”

Jakob Melin.



Från kalkyl till vardag

Erfarenheterna från område A används i de två avslutande delarna, B och C. Arbetssättet för masshantering har utvecklats och nästa steg blir att göra en klimatdeklaration för en mindre del i sista etappen – för att mäta de faktiska utsläppen där.

- Huvudsyftet med klimatkalkylerna har inte varit att få exakta siffror, utan att förstå vad som gör verklig skillnad. Det viktiga är att vi hela tiden visar hur vi räknar och då kan vi använda resultaten som underlag för smartare beslut. Vi har plockat ner det till en greppbar nivå och visat att klimatkalkyler inte behöver vara något avancerat, säger Jakob Melin.

Projektgruppen hoppas nu att klimatkalkyler blir en naturlig del av hur MSVA arbetar framöver.

- Det behöver inte vara krångligt. Många små men kloka val kan tillsammans göra stor skillnad. Det är så vi skapar hållbara projekt på riktigt, säger Christer Persson.



Strategiskt mål 4

Framgångsrika medarbetare

Vara ett attraktivt företag

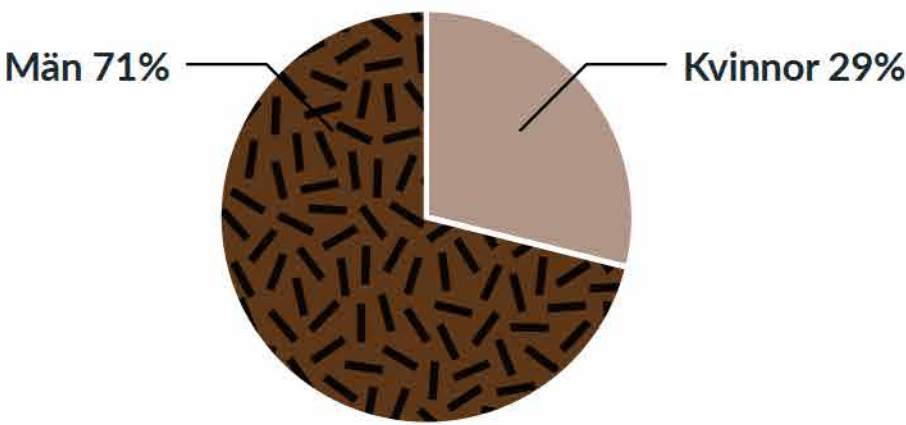
- 1 Vårt medarbetarengagemang är hållbart och präglas av ansvars-
tagande, delaktighet, samarbete och fokus på lösningar.
- 2 Våra medarbetare är goda ambassadörer och följer vår
uppförandekod och andra styrande dokument.



MittSverige Vatten och Avfall genomför en medarbetarenkät vartannat år. 2027 är det dags igen, här presenteras siffrorna från 2025.

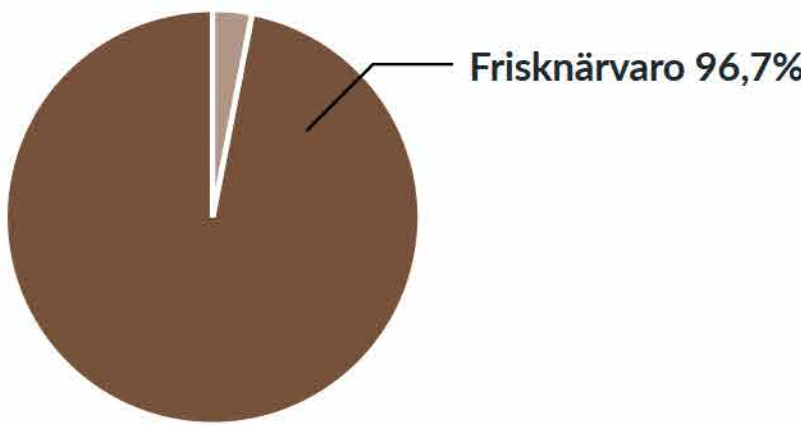
Framgångsrika medarbetare

Nyckeltal



Könsfördelning

Av våra 180 medarbetare 2025 är 29% kvinnor och 71 % män.



Frisknärvaron

Under 2025 var frisknärvaron hos våra medarbetare 96,7 %.

Resultat medarbetarenkät 2025

	2023	2025
Hållbart medarbetarengagemang (HME)	83	82
Förutsättningar för arbete (FGA)	81	81

Inom OSA (organisatorisk och social arbetsmiljö) som omfattar ledarskap, balans i arbetslivet, samarbete i arbetsgruppen och samverkan, ligger medelvärdet på en fortsatt hög nivå.

95%

var svarsfrekvensen på 2025 års medarbetarenkät.





.....
Lena Jönsson,
HR-ansvarig, MSVA.

Framgångsrika medarbetare **Från mässbesökare till medarbetare**

Med nyfikenhet, engagemang och fokus på hållbarhet möter MittSverige Vatten och Avfall nästa generation medarbetare. Genom mässor, praktikplatser och samarbeten med skolor och universitet visar företaget att framtidens jobb inom VA och avfall är både samhällsviktiga och meningsfulla för individen.

För att säkra framtidens kompetens behöver arbetet börja tidigt. MSVA möter unga som är – eller kan bli – intresserade av teknik, miljö och samhällsfrågor, och visar hur de kan bidra i en viktig bransch.

– Vi ser det som en del av vårt samhällsuppdrag att visa vilka möjligheter som finns hos oss och i branschen. Det handlar om att väcka intresse, inspirera och skapa framtidstro, säger Lena Jönsson, HR-ansvarig.

Arbetet med arbetsgivarvarumärket har pågått i flera år. Förutom mässor och skolsamarbeten erbjuds praktikplatser, sommarjobb och examensjobb, insatser som tillsammans bygger en långsiktig kompetensförsörjning.

Möten som väcker intresse

Under året har MSVA deltagit på mässor som Karriär och framtid i Sundsvall och Utnarm i Uppsala. Syftet är att bredda bilden av vad arbete inom VA och avfall innebär och väcka nyfikenhet hos besökarna.





.....

**Gustav Nordenvärn,
eltekniker, MSVA.**

Eltekniker Gustav Nordenvärn fanns på plats vid vårens Karriär och framtid, som samlade 1 200 högstadiel elever.

– Jag kan bara gå till mig själv i den åldern; jag hade inte ens funderat på hur det här med vatten, avlopp och avfall fungerar. Så det är bra att vi som kommunal verksamhet är ute och visar upp oss, får berätta lite och visa bredden på vad vi gör här, säger han.

Efter att en tidigare kollega bytt arbetsplats fick även Gustav upp ögonen för MSVA, något han är glad för i dag.

– Jag trivs jättebra, speciellt med att vi får åka runt till många olika ställen och inte är fast på ett och samma hela dagarna. Det ger också en speciell ansvarskänsla att vi hela tiden jobbar med våra egna anläggningar. Vi följer de standarder vi själva satt upp och ser alltid till att det blir bra lösningar på jobben vi gör, utan att behöva kompromissa.

Utnarm – forum för framtida talanger

Karriärmässan Utnarm, som anordnas av teknolog- och naturvetarkåren vid Uppsala universitet, lockar studenter som ursprungligen kommer från hela landet och andra länder i Europa. MSVA deltog där för andra året eftersom mässan visat sig vara ett bra forum för att väcka intresse, berättar miljöingenjör Olov Eriksson.

– Inför första året hade vi insett att flera av oss som jobbar på MSVA har pluggat i Uppsala och det betyder ju att studenter där kan få upp ögonen för att det finns intressanta jobb norröver i landet. Det kan både handla om att locka tillbaka tidigare Sundsvallsbor och att inspirera andra att flytta till en ny ort.

Studenterna får också information om examensjobb, som kan bli en lärorik väg in i branschen.

– Vi vill gärna att de ska jobba inom VA och avfall i framtiden. Det är en spännande bransch där det behövs mer folk. Men många av våra tjänster tas för givna, så det gäller att visa att det ligger en hel del arbete bakom att det fungerar så bra, säger Olov.

Inför en eventuell medverkan nästa år vill MSVA bli ännu tydligare med vilka kursval inom breda utbildningar som passar för olika roller. Olov hoppas också



.....

**Olov Eriksson, miljöingenjör,
MSVA.**



”Jag fick verkligen en fin start på arbetslivet.”

Elias Vennberg.

på en lika strategisk placering av montern som i år, intill Uppsala Vatten.
– Jag tror att vi gynnades av att stå nära varandra eftersom vi till stor del fångade samma publik, säger han.

Från praktik till första jobbet

En viktig del i MSVA:s arbete är att ge unga en första kontakt med arbetslivet. Det sker genom PRAO, studiemotiverande arbetslivsorientering (SAO) och LIA-praktikanter från yrkeshögskolans utbildning i vatten- och miljöteknik, där MSVA sitter i styrelsen.

– Vi vet att det tar tid att se resultat. Men det börjar ge effekt. Flera av våra tidigare praktikanter har fått jobb hos oss, säger Lena Jönsson.

En av dem är Elias Vennberg, som efter elva månaders praktik som rörläggare under gymnasieutbildningen blev anställd i juni. Med sina 19 år blev han samtidigt MSVA:s yngsta medarbetare 2025.

– Första tiden har varit väldigt bra! Jag känner mig välkommen och trygg med dem jag jobbar med. Jag har fått lite mer ansvar nu efter att jag blev anställd. Och så tjänar jag ju pengar. Det är ett stort plus, säger han med ett skratt.

Elias har insett att han trivs med att jobba praktiskt och se resultat direkt. Under praktiken försökte han lära sig så mycket som möjligt och vara noga med att hålla tider och rutiner.

– Det känns jättebra att ha MSVA som första arbetsgivare. Alla är extremt trevliga här, så jag fick verkligen en fin start på arbetslivet, konstaterar han.

En arbetsplats där människor trivs

MSVA har omkring 200 medarbetare och cirka 50 yrkesroller – från drifttekniker och projektörer till kommunikatörer och ingenjörer. Många beskriver arbetsplatsen som nära och omtänksam, något som gläder Lena Jönsson.

– Hos oss är man aldrig ensam. Det finns alltid någon som hjälper till, och man känner att man behövs. Det finns ett stort engagemang från alla och en känsla av att var och en finns här av en anledning. Är man anställd hos oss så är man också behövd, säger hon.



Elias Vennberg, rörläggare, MSVA.



**”Vi ser det
som en del av vårt
samhällsuppdrag att visa
vilka möjligheter som
finns hos oss och
i branschen.”**

Lena Jönsson, HR-ansvarig.

För MSVA handlar framgångsrika medarbetare om människor som trivs, utvecklas och känner att deras arbete gör skillnad.

– Vi vill att våra medarbetare ska känna sig stolta över det de gör. Vår uppgift är att ge dem rätt förutsättningar: en trygg arbetsmiljö, tydlig värdegrund, bra balans och möjlighet att växa. Då blir de ju också goda ambassadörer för vår verksamhet, säger Lena Jönsson och fortsätter:

– Det är i mötet allt börjar. Om vi kan få fler att upptäcka hur viktigt vårt uppdrag är, så har vi redan kommit långt.



Förväntad framtida utveckling



På kort och lång sikt

MSVA:s uppdrag är att kontinuerligt utveckla och driva VA- och avfallsverksamheterna med ett tydligt och långsiktigt fokus.

Hållbarhetsarbete bedrivs i samverkan med omvärld och interna och externa intressenter, det är ett lagarbete för oss som samhällsaktör. För att ha relevanta underlag för trender, jämförelser och uppfattningar ingår därför omvärldsanalys och intressentanalys som viktiga inslag.

2025 har vi presenterat bolagets tredje omvärldsanalys för styrelsen, framtagen av en intern arbetsgrupp med bland annat process- och utvecklingsansvariga och inspirerad av branschorganisationernas rapporter. Rapporten sammanfattar följande framgångsfaktorer för att stå rustade inför kommande förändringar:

- › Insatta och konsekventa ägare.
- › Långsiktigt hållbara och tydliga beslut.
- › Stå stabila i grunduppdraget, leveransen av hållbara vatten-, avlopps- och avfallstjänster.
- › Förmåga att ställa om.
- › Starka tydliga branschorganisationer.
- › Kompetenta medarbetare och ledare, både inom grunduppdraget och digitalisering och beredskapsläget.
- › Samarbeten, allianser och god kommunikation.



VA

VA-bolagen inom vårt regionala samarbete har samma utmaningar som övriga VA-Sverige med bland annat ökade lagkrav, myndighetskrav och behov av klimatanpassning långsiktigt. Den pågående klimatförändringen kan innebära både fler och kraftigare skyfall, men också längre perioder av torka. Det innebär dels att samhällets infrastruktur måste vara robust mot översvämningar, dels att tillgången på dricksvatten måste säkras över tid. Rent vatten är en resurs som det kommer att bli allt mer fokus på de kommande åren. Även ökade säkerhetskrav, bland annat NIS-direktiv och informationssäkerhet, påverkar bolaget framöver.

Inom ramarna för en långsiktigt tryggad vattenförsörjning ingår:

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

För att minska andelen akuta insatser behöver vi få bättre kännedom om ledningsnätets status. Det pågår ett arbete för att få ett helhetsgrepp om ledningsnätet, vilket har delats upp i tre delar, förnyelseplanering ledningsnät, kvalitetssäkring av karta och databas samt underhåll. I arbetet ingår att få kunskap om avloppsledningarnas påverkan av tillskottsvatten vilket sedan något år bedrivs genom ett särskilt utredningsteam. Framåt kommer utredningsteamet även att söka vattenläckor för att vi på sikt ska komma till rätta med de icke försumbara vattenförlusterna vi har i ledningsnäten. Ett annat arbete som görs med koppling till ledningsnätet är översyn och framtagande av revideringsförlag av verksamhetsområden.

Hur framtidens slamhantering ska se ut, är en fråga vi behöver fokusera på under kommande år. MSVA har tillsammans med 13 andra VA-organisationer i norra Sverige genomfört en studie med titeln "Hållbar hantering av avloppsslam i ett norrlandsperspektiv", med bidrag från Svenskt Vatten Utveckling (SVU).

**"Rent vatten
är en resurs som
det kommer att bli
alltmer fokus på de
kommande åren."**



”Digitaliseringen
ska på sikt effektivisera
vår verksamhet och
höja kvaliteten
på data.”

Syftet med projektet var att bidra med underlag inför beslut om framtida alternativ för hantering av slam som produceras i norrländska reningsverk och nyttiggörande av resurserna i det. Projektet är klart och rapporten publicerades via SVU i november 2025.

Våra VA-bolags möjligheter att försörja bebyggelse med allmänt VA är en fråga som diskuterats, bland annat med anledning av ägarkommunernas översiktsplanering. Planeringen för en större industriverksamhet i Timrå (Torsboda) innebär att MSVA också måste ha beredskap för utbyggnad av VA-tjänster både för försörjning av verksamheter och bostadsutveckling. Detta är i första hand aktuellt för Timrå Vatten AB och Sundsvall Vatten AB.

I samband med att samhället växer och utvecklas ser vi hur viktigt det är att våra ledningar är skyddade med ledningsrätt eller servitut. Historiskt jobbade man inte på det sättet utan en muntlig överenskommelse var tillräcklig. Det finns även många ledningar som lades på kommunal mark som sedan sålts till privata aktörer utan att säkerställa att ledningarna var skyddade med rättigheter. Vi hamnar allt oftare i diskussioner med exploatörer som vill bygga på ett sätt som kräver flytt av ledningar och anser att vi ska bekosta detta. Många kommuner jobbar idag aktivt med markförhandling och har anställda som är utbildade för detta. Vi behöver se över skyddet för våra ledningar och ha en långsiktig plan för hur vi ska säkerställa rättigheter för våra oskyddade ledningar.

Våra anläggningar har nått en ålder där det finns ett stort reinvesteringsbehov. Det gäller såväl ledningsnät och processteg som byggnader. Det är utmanande för anläggningsägarna att fördela och prioritera reinvesteringsbudgeten då projekt för att förbättra process och funktion ställs mot renoveringsbehov av byggnader. Detta gäller särskilt i Nordanstig Vatten AB och Timrå Vatten AB där reinvesteringsbudgeten är begränsad.



Avfall

Den största utmaningen inom avfalls- och återvinningsbranschen är att det produceras och konsumeras för mycket. Trots samhällets ständigt ökande krav och höjda ambitionsnivåer för att minska avfallsmängderna, går utvecklingen åt fel håll. När det gäller avfallshantering är dock vi i Sverige, ur ett globalt perspektiv, duktiga på att hantera avfall. Medborgarna är flitiga besökare på återvinningscentralerna, vilket innebär att mycket av avfallet återvinns.

Under 2022 beslutade riksdagen om förändringar i lagstiftningen kring ansvaret över förpackningsavfall för att öka återvinningsgraden. Från och med 2024 är det kommunernas ansvar att hantera all insamling av förpackningsavfall och producenternas ansvar att finansiera systemet samt hantera återvinningen av de insamlade förpackningarna.

Målet är att höja servicenivån från dagens återvinningsstationer, utöka återvinningsgraden av förpackningar samt skapa en möjlig samordning med den kommunala insamlingen av mat- och restavfall. Idag samlar bolaget in ungefär 18 000 ton mat- och restavfall via sopbilarna. Den föreslagna ändringen kan medföra att ytterligare 8 000 till 10 000 ton förpackningsavfall ska samlas in samma väg.

Från och med 2024 blev det även krav på att kommuner ska tillhandahålla ett system för separat insamling av bioavfall (mat-, livsmedels- och köksavfall). Utsorteringen är obligatorisk och riktar sig till både privatpersoner och verksamheter. Det påverkar bolaget, bland annat genom att valmöjligheten att sortera ut matavfall behöver tas bort i vår avfallstaxa. Tidpunkten för införandet harmoniserar tyvärr inte med den förändrade lagstiftningen för förpackningsavfall (se ovan). Sundsvalls kommun vill, i likhet med flertalet andra kommuner, samordna matavfallsinsamlingen med insamlingen av förpackningar och har beviljats dispens. Bolaget har infört den obligatoriska utsorteringen av matavfall för flerfamiljshus under året. Det obligatoriska införandet för villor och fritidshus kommer i samband med införandet av fastighetsnära insamling av förpackningar. När det gäller verksamheter avvaktar vi fortsatt eftersom det finns lagförslag på avreglering av det kommunala monopolet för verksamheter.



Under januari 2026 kommer ett lagförslag att läggas, "Reformering av avfallslagstiftningen för ökad materialåtervinning och för mer cirkulär ekonomi". Förslaget ska träda i kraft 1 juli 2026 och målsättningen är att förbättra insamling och behandling av avfall och återvinningsbart material. De föreslagna ändringarna i lagstiftningen kommer att påverka bolaget på ett flertal sätt. Det som främst påverkar bolaget ekonomiskt är:

- › Avreglering av det kommunala monopolet för dagligvaruhandel med livsmedel.
- › Möjlighet till avreglering för övriga verksamheter som kan visa på att de har likvärdig behandling av avfallet som kommunen.

Hur det kommer påverka taxans utveckling under kommande år beror på hur många verksamheter som kommer välja en privat utförare för sina behov av avfallshantering. Detta kommer hanteras löpande under kommande taxeärenden.



Ekonomigrafer MSVA-bolagen

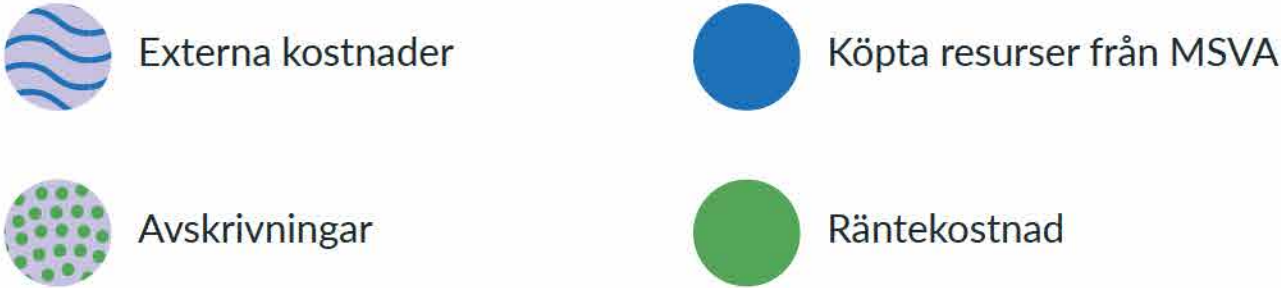
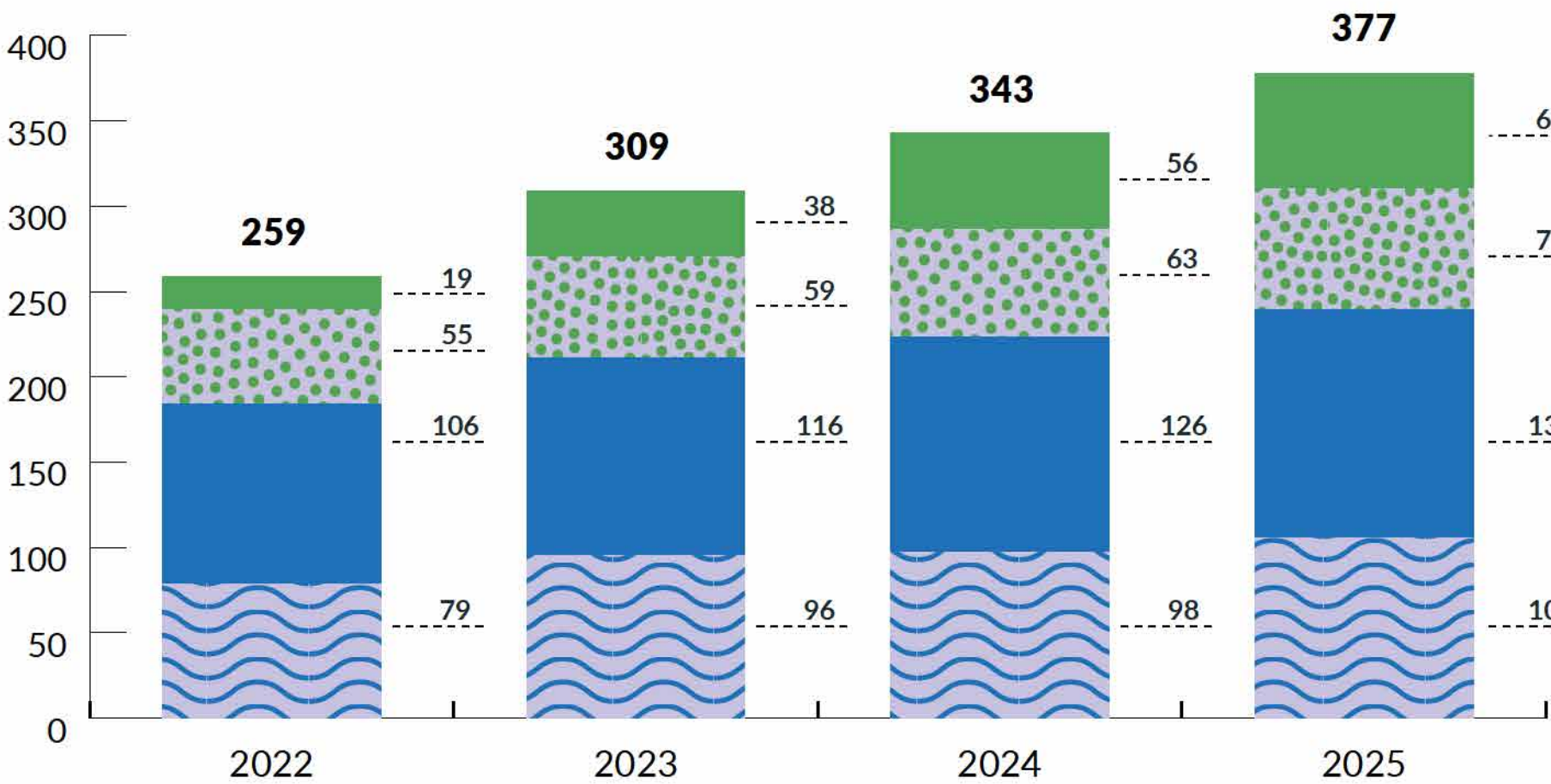
Grafer som beskriver årets kostnader för respektive bolag:
Sundsvall Vatten AB (SVAB) • Timrå Vatten AB (TVAB)
Nordanstig Vatten AB (NVAB) • Reko Sundsvall AB (Reko)



Kostnader SVAB

Årliga kostnader per kategori (mnkr)

Under 2025 ökade kostnaderna från 343 mnkr (2024) till 377 mnkr (2025).

Köpta resurser från MSVA

Räntekostnad för bolagets lån. Påverkas både av förändrad lånevolym såväl som marknadsräntan för lån.

Avskrivningar visar det årliga beloppet för hur VA-anläggningarna minskar i värde, i takt med att de blir äldre.

Köpta resurser från MSVA – Innehåller samtliga kostnader för anställda i MSVA som arbetar mot SVAB.

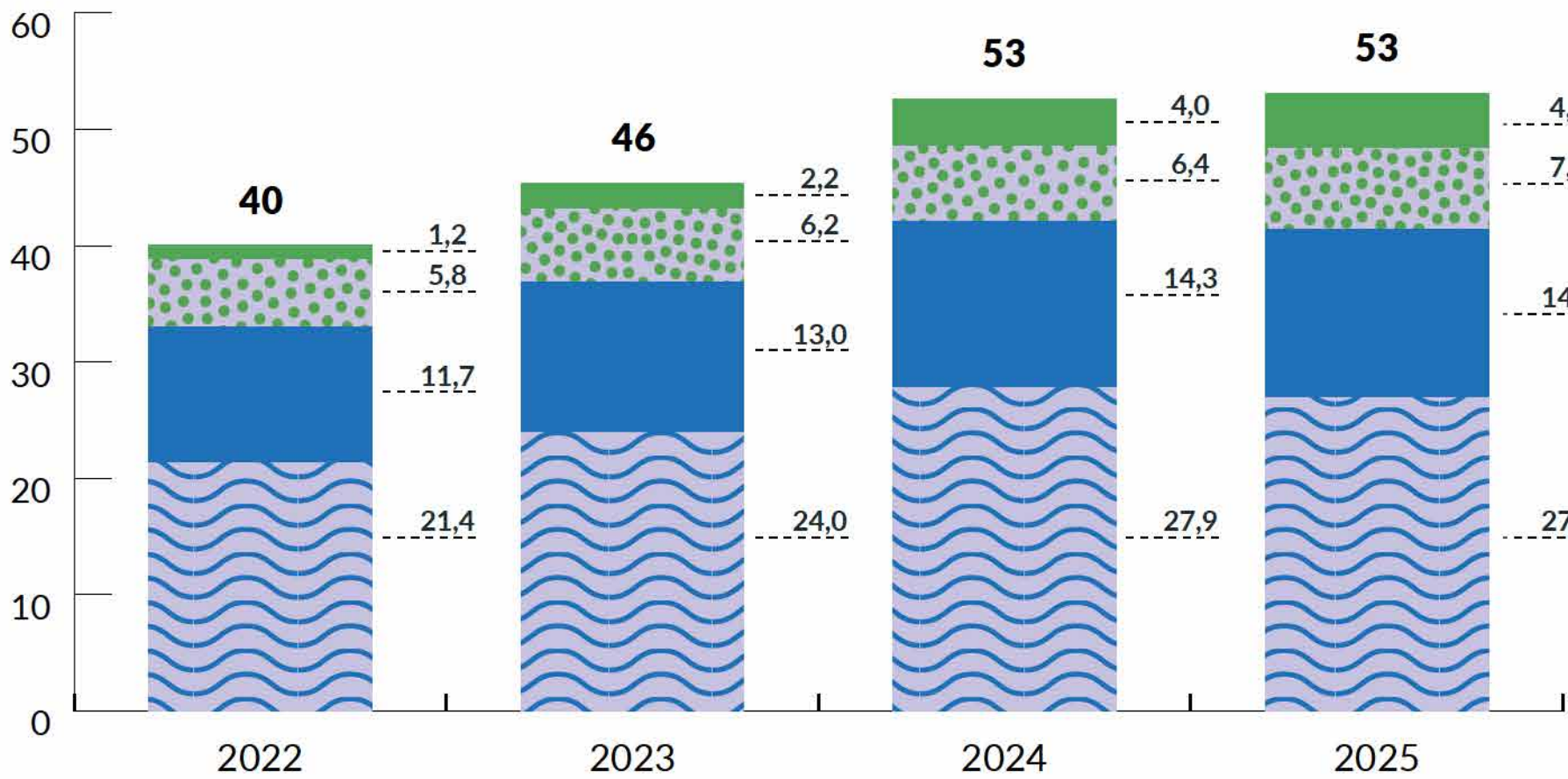
Externa kostnader – Avser driftskostnader och strategiska driftsprojekt för VA-anläggningarna.



Kostnader TVAB

Årliga kostnader per kategori (mnkr)

Under 2025 låg kostnaderna på 53 mnkr, vilket är oförändrat jämfört med 2024.



Räntekostnad för bolagets lån. Påverkas både av förändrad lånevolym såväl som marknadsräntan för lån.

Avskrivningar visar det årliga beloppet för hur VA-anläggningarna minskar i värde, i takt med att de blir äldre.

Köpta resurser från MSVA – Innehåller samtliga kostnader för anställda i MSVA som arbetar mot TVAB.

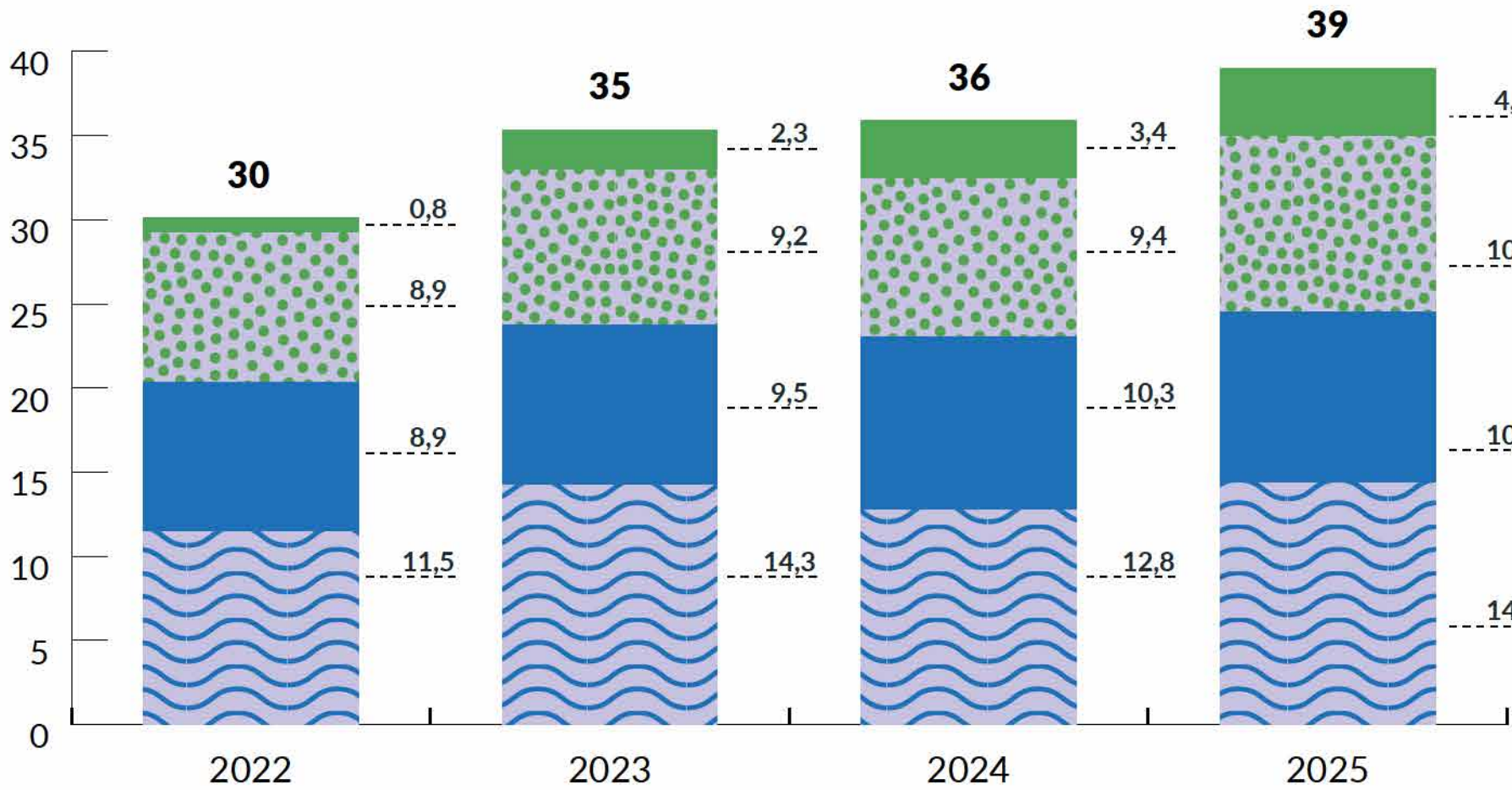
Externa kostnader – Avser driftskostnader och strategiska driftsprojekt för VA-anläggningarna.



Kostnader NVAB

Årliga kostnader per kategori (mnkr)

Under 2025 ökade kostnaderna från 36 mnkr (2024) till 39 mnkr (2025).



Externa kostnader



Köpta resurser från MSVA



Avskrivningar



Räntekostnad

Räntekostnad för bolagets lån. Påverkas både av förändrad lånevolym såväl som marknadsräntan för lån.

Avskrivningar visar det årliga beloppet för hur VA-anläggningarna minskar i värde, i takt med att de blir äldre.

Köpta resurser från MSVA – Innehåller samtliga kostnader för anställda i MSVA som arbetar mot NVAB.

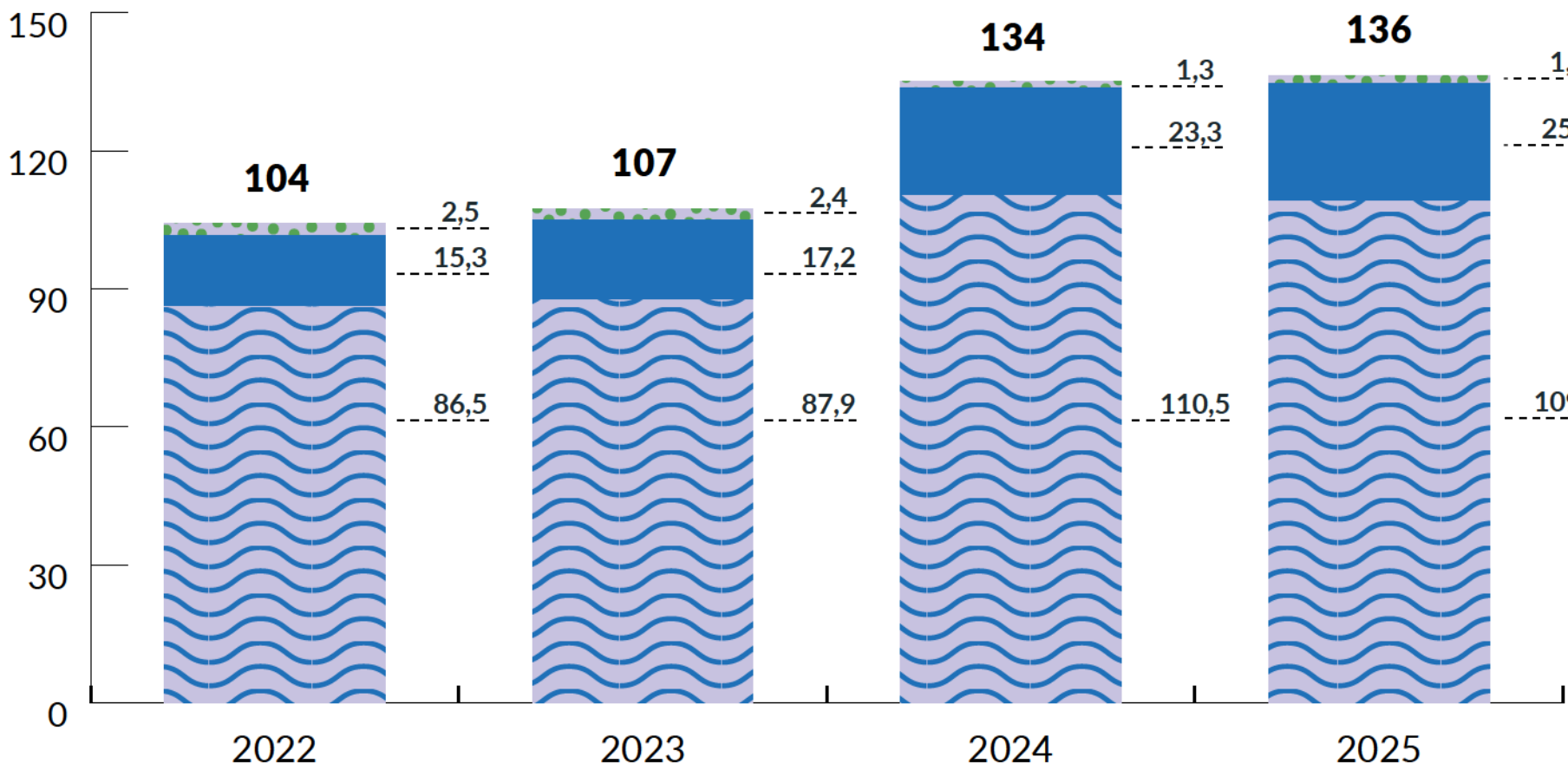
Externa kostnader – Avser driftskostnader och strategiska driftsprojekt för VA-anläggningarna.



Kostnader Reko

Årliga kostnader per kategori (mnkr)

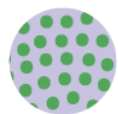
Under 2025 minskade kostnaderna från 148 mnkr (2024) till 136 mnkr (2025).



Externa kostnader



Köpta resurser från MSVA



Avskrivningar

Avskrivningar visar det årliga beloppet för hur Avfalls-anläggningarna minskar i värde, i takt med att de blir äldre.

Köpta resurser från MSVA – Innehåller samtliga kostnader för anställda i MSVA som arbetar mot Reko.

Externa kostnader – Avser driftskostnader för avfallsverksamheten.



