

NORVAR

B-1
2004

Rapportserie B

Effektive VA-organisasjoner og tilfredse brukere

Forprosjekt



AL Norsk vann og avløp BA

NORVAR-rapporter

Norsk vann og avløp BA – NORVAR BA – er en landsdekkende interesse- og kompetanseorganisasjon i vann- og avløpssektoren som eies av norske kommuner og VA-verk. NORVAR BA organiserer samarbeid mellom VA-verkene i tekniske, økonomiske og administrative spørsmål.

Et ledd i dette arbeidet er utgivelse av NORVAR-rapporter. Det utgis 3 typer rapporter:

Rapportserie A:

Dette er de opprinnelige NORVAR-rapportene. Dette kan være:

- Rapportering av prosjekter som er gjennomført innenfor organisasjonens eget prosjektsystem, NORVARprosjekt
- Rapportering av spleiselagsprosjekter hvor to eller flere andelseiere i NORVAR BA samarbeider for å løse felles utfordringer
- Rapportering av prosjekter som er gjennomført av andelseiere eller andre. NORVAR-rapporten vil i slike tilfeller kunne være en ren kopi av originalrapporten eller noe bearbeidet

Fortløpende nummer xx-årstall

Rapportserie B:

Dette er en serie for «enklere» rapporter, for eksempel forprosjekter, som vil være grunnlag for videre prosjektvirksomhet mm.

Fortløpende nummer Bxx-årstall.

Rapportserie C:

Dette er rapporter delfinansiert av NORVARprosjekt, men som er utgitt av andre.

Fortløpende nummer Cxx-årstall

NORVAR- rapport, serie B

AL Norsk vann og avløp BA

Postadresse: Vangsvegen 143, 2317 Hamar

Webadresse: www.norvar.no

Besøksadresse: Vangsvegen 143, Hamar

Telefon: 62 55 30 30

Rapportnummer:
B1 - 2004

Dato:
12. november 2004

Antall sider (inkl. bilag):
17 (38)

Tilgjengelighet:
Åpen: x
Begrenset:

Rapportens tittel:

Programområde 4 i NORVARprosjekt, Effektive VA-organisasjoner og tilfredse brukere.
Forprosjekt

Forfatter(e): Svein Erik Moen

Ekstrakt:

Rapporten har som hovedformål å skaffe grunnlag for å prioritere prosjektvirksomheten de nærmeste årene innenfor programområde 4 i NORVARprosjekt. For alle de aktuelle innsatsområdene vil det være en kombinasjon av prosjekter og andre tiltak som vil føre til målet. Rapporten foreslår derfor både prosjekter og andre tiltak.

Beskrivelse av aktuelle tiltak er strukturert under følgende overskrifter:

- Organisering og effektivisering
- Opplæring og kompetanse. Rekruttering
- Informasjon og samfunnskontakt
- Kunde

I rapportens kap. 8 - 9 listes det opp forslag til en rekke prosjekter og aktiviteter de nærmeste årene. Rapportens kap. 10 beskriver nærmere de aktiviteter som foreslås prioritert i 2005.

Rapporten vil danne grunnlag for:

- Forslag om og prioritering av prosjekter innenfor programområde 4 de nærmeste årene
- Prioriteringer av andre aktiviteter i NORVARs faggruppe for samfunnskontakt og organisering (NORVAR SAMFUNN) de kommende år

Emneord, norske:

Samfunnskontakt

Informasjon

Organisering av VA-sektoren

Opplæring

Kompetanse

Rekruttering

Emneord, engelske:

Andre utgaver:

ISBN 82-414-0262-7

Forord

Dette forprosjektet bygger bl.a. på arbeidet i en strategiprosess for VA-verkene som ble gjennomført i 2000-2001. Prosessen er rapportert i NORVAR-rapport 120-2002, Strategi for norske vann- og avløpsverk. Rapporten beskriver bl.a. aktuelle målområder for VA-verkene. Dette er:

- A. Forholdet til kundene og allmennheten
- B. Samarbeid og dialog med de viktigste aktørene
- C. Organisering og kompetanse
- D. Forskning og utvikling
- E. Nettverksbygging

For å arbeide med de 3 første av disse målområdene, har NORVAR BA som en prøveordning opprettet en ny faggruppe for samfunnskontakt og organisering (NORVAR SAMFUNN). Virksomhetsområdene for denne gruppa faller til dels sammen med aktuelle områder som bør dekkes av programområde 4 i NORVARprosjekt. Den nye faggruppa har derfor fått i oppdrag å gjennomføre forprosjektet.

Forprosjektet er ført i pennen av NORVAR ved Svein Erik Moen. Fagutvalget i NORVARs faggruppe for samfunnskontakt og organisering har fungert som referansegruppe for prosjektet og kommet med mange nyttige innspill. Fagutvalget består av:

Odd Arne Vagle	Sandnes kommune (leder)
Ivar D. Kalland	Bergen kommune (nestleder)
Geir B. Soleng	Narvik kommune
Sverre Ottesen	FjellVar AS
Ragnar Sand Fuglum	Asker kommune
Bjørn Skulstad	Ålesund kommune (1. varamedlem)

Da programområde 4 i NORVARprosjekt bare dekker deler av den planlagte virksomheten i NORVAR SAMFUNN (prosjektvirksomheten), er det i rapporten også tatt med en kort oversikt over de områder og aktiviteter i NORVAR SAMFUNN som ikke dekkes av prosjektsystemets programområde 4.

NORVAR BA takker fagutvalget i NORVAR SAMFUNN for verdifulle innspill til forprosjektet.

Hamar 12.11.04
Svein Erik Moen

Innholdsfortegnelse

	<u>side</u>
Forord	1
Innholdsfortegnelse	2
Sammendrag	3
1. Formål med prosjektet. Bruk av rapporten	4
2. Kort om NORVAR <i>prosjekt</i>	4
3. Kort beskrivelse av programområde 4, Effektive VA-organisasjoner og tilfredse brukere	4
4. Kort om NORVARs faggruppe for samfunnskontakt og organisering	5
4.1 Ny faggruppe er opprettet som en prøveordning	
4.2 Aktuelle virksomhetsområder	
4.3 Konsentrert innsats i prøveperioden	
4.4 Gjennomføring av forprosjektet	
5. Grunnlagsmateriale	6
5.1 Strategisk plan for VA-verkene	
5.2 Forarbeider for etablering av ny faggruppe	
5.3 Oversikt over aktuelt grunnlagsmateriale	
6. Beskrivelse av aktuelle tiltak	8
7. Prioritering av prosjekter de nærmeste årene	9
7.1 Innledning	
7.2 Prioriterte prosjekter under de forskjellige virksomhetsområdene	
8. Prioritering av andre aktiviteter de nærmeste årene	10
8.1 Innledning	
8.2 Prioriterte aktiviteter under de forskjellige virksomhetsområdene	
9. Andre virksomhetsområder for NORVAR SAMFUNN enn de som dekkes av programområde 4	13
10. Beskrivelse av forslag til prioriterte aktiviteter i NORVAR SAMFUNN 2005	14
10.1 Prosjekter	
10.2 Andre aktiviteter	
 Bilag	
1. Programområder i NORVAR <i>prosjekt</i> 2005-08	18
2. Stikkord for beskrivelse av programområde 4	19
3. NORVAR SAMFUNN- Beskrivelse av aktuelle virksomhetsområder og utfordringer	21
4. Aktuelle prosjekter innen programområde 4	30
5. Andre aktuelle aktiviteter	32

Sammendrag

Formål med og bruk av rapporten

Rapporten har som hovedformål å skaffe grunnlag for å prioritere prosjektvirksomheten de nærmeste årene innenfor programområde 4 i NORVARprosjekt, "Effektive VA-organisasjoner og tilfredse brukere". For alle de aktuelle innsatsområdene vil det være en kombinasjon av prosjekter og andre tiltak som vil føre til målet. Rapporten foreslår derfor både prosjekter og andre tiltak. Rapporten vil danne grunnlag for:

- Forslag om og prioritering av prosjekter innenfor programområde 4 de nærmeste årene
- Prioriteringer av andre aktiviteter i NORVARs faggruppe for samfunnskontakt og organisering (NORVAR SAMFUNN) de kommende år.

Innsatsområder og tiltak

Beskrivelse av aktuelle tiltak er strukturert under følgende overskrifter:

- Organisering og effektivisering
- Opplæring og kompetanse. Rekruttering
- Informasjon og samfunnskontakt
- Kunde

Forslag til prioriteringer 2005

I rapportens kap. 10 beskrives nærmere de aktiviteter som foreslås prioritert i 2005. Følgende aktiviteter er gitt prioritet 1:

1. Prosjekter

- A. Nasjonalt benchmarkingsprosjekt evt i samarbeid med KRD m. fl. inklusive videreføring av NORVAR-prosjektet "Effektivitetsmålinger og benchmarking" i 2005. Foreslått delfinansiert av NORVARprosjekt i 2005
- B. Videre arbeid med å utvikle NORVARs etterutdanningssystem. Finansierte av øremerkede midler til etterutdanning
- C. Utvikle et tilbud om internopplæring i VA-verkene i NORVAR-regi. Finansierte av øremerkede midler til etterutdanning
- D. Bearbeide eksisterende opplegg for presentasjon av VA på skolene med sikte på å markedsføre dette til flest mulig skoler. Foreslått finansierte av spleiselag i 2005
- E. Mal for spørreundersøkelser blant kundene. Foreslått finansierte av spleiselag i 2005

2. Andre aktiviteter

- A. Holde seminar sammen med KS for å presentere erfaringer med nye organisasjonsformer
- B. Utarbeide strategi for å få kommunene til å sikre nødvendig kompetanse innen VA. Som et ledd i dette, diskutere formaliserte kompetansekrav knyttet til opplæring og erfaring. Samarbeide med KS om dette
- C. Forsette å utgi årlig kurskatalog med oversikter over etterutdanningstilbud innen VA
- D. Etablere et info-nettverk i NORVAR-regi ("Vann-ambassadører"). Prøvenettverk 2005

Prioriteringer senere år

I rapportens kap. 8 - 9 listes det opp forslag til en rekke andre prosjekter og aktiviteter de nærmeste årene. I kap. 10 beskrives også forslag til prosjekter og tiltak som foreslås gitt 2. prioritet 2005 evt gjennomført senere år.

1. Formål med prosjektet. Bruk av rapporten

Programområde 4 i NORVAR*prosjekt*, "Effektive VA-organisasjoner og tilfredse brukere" (se kap. 2 og 3) inneholder svært mange elementer. Derfor har NORVARs styre etter forslag fra Prosjektutvalget (PU) vedtatt at det skal gjennomføres et forprosjekt. Dette skal være grunnlag for en prioritering av aktivitetene innenfor programområdet de nærmeste årene

Bruk av rapporten

Rapporten fra forprosjektet vil danne grunnlag for:

- Forslag om og prioritering av prosjekter innenfor programområde 4 de nærmeste årene
- Prioriteringer av andre aktiviteter i NORVAR SAMFUNN de kommende år

2. Kort om NORVAR*prosjekt*

AL Norsk vann og avløp BA (NORVAR BA) har etablert et system for finansiering og gjennomføring av felles utviklingsprosjekter innen VA-sektoren. Systemet, som kalles NORVAR*prosjekt*, går ut på at andelseiere i NORVAR BA betaler inn 1 kr/innbygger per år i et prosjektfond. Dette skal finansiere prosjekter innenfor bestemte programområder, som er vedtatt av NORVARs årsmøte.

Programområdene beskriver bestemte satsingsområder i en 4-års periode. Dette fordi man skal ha mulighet til å konsentrere innsatsen og ikke spre ressursene på altfor mange områder. En oversikt over programområder for perioden 2005-08 er vist i bilag 1. Programområdene for perioden ble vedtatt av årsmøtet i NORVAR BA 6. september 2004.

Deltagelse i NORVAR*prosjekt* er foreløpig frivillig for NORVARs andelseiere. Det antas at NORVARprosjekt vil ha et årlig budsjett på ca 3-4 mill kr eller 12 – 15 mill kr i en programperiode på 4 år. Det antas at det hvert år vil bli gjennomført 5-10 utviklingsprosjekter. Noen prosjekter vil gå over flere år.

For å gjennomgå og prioritere prosjektforslag, har styret oppnevnt et bredt sammensatt prosjektutvalg (PU). Dette fremmer sin innstilling til styret, som formelt vedtar hvilke prosjekter som skal igangsettes.

En detaljert beskrivelse av NORVAR*prosjekt* er gitt i NORVAR-rapport 132/2003, Forslag til nytt system for prosjektvirksomheten i NORVAR.

3. Kort beskrivelse av programområde 4, Effektive VA-organisasjoner og tilfredse brukere

De prioriterte satsingsområdene innenfor programområde 4 er:

- Eieransvar og eierstyring
- Mer robuste og effektive organisasjoner
- Samarbeid på tvers av kommunegrenser (særlig små kommuner)
- Kompetanse
- Mer aktiv rekruttering

- Synliggjøre effektiv utnyttelse av investeringene (kost/nytte)
- Forholdet til kundene
- Mer informasjon om gebyrspørsmål

I bilag 2 er det gitt en mer detaljert beskrivelse av programområdet i stikkords form.

4. Kort om NORVARs faggruppe for samfunnskontakt og organisering

4.1 Ny faggruppe er opprettet som en prøveordning

En viktig del av NORVARs virksomhet er arbeidet i faggruppene. Disse har i en stor grad fokus på tekniske spørsmål innenfor sine respektive fagområder.

Etter hvert som VA-anleggene er utbygget til en viss standard og vi kommer over i en fase med forvaltning, drift og vedlikehold, er det fokus på flere ikke-tekniske utfordringer. Dette er bl.a. beskrevet i NORVAR-rapport 120, Strategisk plan for VA-verkene.

Med bakgrunn i NORVARs handlingsplan, har styret opprettet en egen faggruppe for samfunnskontakt og organisering (NORVAR SAMFUNN) som en prøveordning i 2004 og 2005. Dersom det viser seg at gruppen fungerer ihht formålet, vil det bli fremmet forslag i årsmøtet 2005 om å opprette en permanent faggruppe. Arbeidet ledes av et fagutvalg, som er oppnevnt av styret. Fagutvalgets sammensetning fremgår av forordet.

Den foreslåtte gruppen skal gi innspill til NORVARs sekretariat og styre i forhold til strategier og interessearbeid innen de aktuelle virksomhetsområdene. Gruppen forutsettes å fungere som de andre faggruppene og har følgende formål:

- Erfaringsinnhenting og -formidling innen fagområdet
- Kompetanseheving
- Samordning
- Videreutvikling

4.2 Aktuelle virksomhetsområder

Aktuelle virksomhetsområder for den nye faggruppa er:

1. Samfunnskontakt og informasjon
2. Samarbeid og dialog med de viktigste aktørene
3. Organisering og kompetanse
4. Arbeide med kommunens funksjon som myndighet mm. innenfor VA
5. Andre ledelsesspørsmål innen VA

Hvert av de aktuelle virksomhetsområdene beskrives i bilag 3 etter følgende disposisjon:

- Strategiske mål
- Utfordring
- Status. Tidligere og pågående arbeid
- Strategi og angrepsmåte

Beskrivelsene i bilag 2 og 3 inneholder til dels de samme elementer. De har imidlertid forskjellige formål, henholdsvis beskrivelse av programområde 4 i NORVARprosjekt (grunnlag for prosjekter) og beskrivelse av aktuelle virksomhetsområder og tiltak for NORVAR SAMFUNN. Derfor er beskrivelsene redigert forskjellig. Men likheten er nettopp årsaken til at NORVAR SAMFUNN har fått i oppgave å utarbeide denne rapporten.

En felles redigering for beskrivelse av aktuelle tiltak er vist i kap. 6.

4.3 Konsentrert innsats i prøveperioden

Da virksomhetsområdet til den nye gruppa er stort og omfattende, har fagutvalget vedtatt å konsentrere innsatsen i prøveperioden. I møte 24. august 2004 fattet utvalget følgende vedtak:

”Fagutvalget vedtar at gruppa i prøveperioden konsentrerer innsatsen om følgende virksomhetsområder:

- *Samfunnskontakt og informasjon*
- *Samarbeid og dialog med de viktigste aktørene*
- *Organisering og kompetanse*

Når det gjelder å arbeide med kommunens funksjon som myndighet mm innenfor VA samt andre ledelsesspørsmål innen VA, forutsettes at dette avklares nærmere i løpet av prøveperioden. Det er mulig at noen av disse oppgavene kan inngå i en eller flere av de allerede eksisterende faggruppene, eller at gruppa kan inngå samarbeid med andre som arbeider innen tilgrensende områder”.

4.4 Gjennomføring av forprosjektet

De aktuelle virksomhetsområdene for den nye gruppa sammenfaller, som nevnt, i stor grad med de vedtatte satsingsområdene under programområde 4, se kap. 3. Faggruppa har derfor fått i oppdrag å gjennomføre forprosjektet.

Da programområde 4 i utgangspunktet bare kan dekke deler av den planlagte virksomheten i NORVAR SAMFUNN (bare prosjektvirksomheten), er det i rapporten også tatt med en kort oversikt over andre aktuelle aktiviteter innenfor de samme virksomhetsområder.

5. Grunnlagsmateriale

5.1 Strategisk plan for VA-verkene

Dette forprosjektet bygger bl.a. på arbeidet i en strategiprosess for VA-verkene som ble gjennomført i 2000-2001. Prosessen er rapportert i NORVAR-rapport 120-2002, Strategi for norske vann- og avløpsverk. Rapporten gir en oversikt over norsk VA-sektor og VA-verkenes utfordringer. For å ta fatt i disse spørsmålene, beskrives det i rapporten

- Visjon/overordnede mål for VA-verkene
- Aktuelle målområder for videre innsats og forslag til konkrete tiltak

NORVARs strategiarbeid bygger på følgende beskrivelse av visjon og overordnede mål for VA-verkene:

Visjon

Rent vann - vår fremtid!

Med utgangspunkt i visjonen, beskriver rapporten følgende overordnede mål for VA-verkene:

VA-verkene skal

- tilfredsstillende samfunnets og kundenes krav til nok vann, godt vann og sikker vannforsyning
- sørge for oppsamling, transport og behandling av avløpsvann fra kundene slik at samfunnets krav til miljø og helse ivaretas
- ha økonomisk optimale løsninger som ivaretar hensynet til helse og miljø i et langsiktig perspektiv (bærekraftige løsninger)
- ha fokus på kundenes behov og arbeide for at kundene opplever VA-verkene som effektive leverandører av gode VA-tjenester
- aktivt påvirke utviklingen av norsk VA-sektor
- reguleres av det offentlige

Aktuelle målområder:

- A. Forholdet til kundene og allmennheten
- B. Samarbeid og dialog med de viktigste aktørene
- C. Organisering og kompetanse
- D. Forskning og utvikling
- E. Nettverksbygging

Programområde 4 i NORVARprosjekt, Effektive VA-organisasjoner og tilfredse brukere, vil ha innsats i forhold til flere av de overordnede målene og målområdene A - C.

5.2 Forarbeider for etablering av ny faggruppe

For å arbeide med de 3 første av målområdene nevnt i pkt 5.1, har NORVAR BA som beskrevet i kap. 4, opprettet en ny faggruppe for samfunnskontakt og organisering (NORVAR SAMFUNN).

For å få innspill til planlegging av virksomheten til den nye faggruppa, ble det arrangert en workshop på Lillestrøm 30. mars 2004. Denne samlet bare 16 deltagere, men det kom mange konstruktive innspill. Både grunnlagsmaterialet og innspillene i workshopen er innarbeidet i forprosjektet.

5.3 Oversikt over aktuelt grunnlagsmateriale

Beskrivelsene nedenfor bygger på:

- NORVAR-rapport 120 - 2002, Strategi for norske vann- og avløpsverk
- NORVAR-rapport 131 – 2003, Effektivisering av avløpssektoren
- NORVAR-rapport 132 – 2003, Forslag til nytt system for prosjektvirksomheten i NORVAR
- Notat av 20.03.04 med grunnlagsmateriale for diskusjoner i workshop 30.03.04 om virksomhetsområdene til NORVARs nye faggruppe for samfunn og organisering
- Notat fra workshop 30.03.04

- Notat om reviderte programområder 2005-08, datert 10.06.04 (bilag 1)
- Notat av 10.06.04 med detaljerte beskrivelser av programområdene i stikkordsform (bilag 2)

6. Beskrivelse av aktuelle tiltak

Med utgangspunkt i grunnlagsmaterialet i kap. 5, beskrives aktuelle tiltak de nærmeste årene slik:

- I bilag 4 beskrives aktuelle prosjekter innenfor programområde 4. Dette er ment å være grunnlag for forslag til og prioritering av prosjekter i *NORVARprosjekt* de nærmeste årene
- I bilag 5 beskrives andre aktuelle tiltak (som ikke er prosjekter) innenfor de aktuelle virksomhetsområder. Dette vil være grunnlag for prioritering av aktiviteten i *NORVAR SAMFUNN* de nærmeste årene.

Det presiseres at det for alle prioriterte innsatsområder vedtatt av *NORVARprosjekt* under programområde 4, vil være en kombinasjon av prosjekter og andre tiltak som vil føre til målet. Derfor vil forslagene i bilag 4 og 5 i mange tilfeller utfylle hverandre.

Redigering av beskrivelsene

Da inndelingen av virksomhetsområder for *NORVAR SAMFUNN* beskrevet i pkt. 4.2 ikke uten videre samsvarer direkte med de satsingsområder som er vedtatt av årsmøte for programområde 4 (se kap. 3), har vi i det følgende samlet disse prioriterte satsingsområdene i noen færre grupper. Denne inndelingen vil bli benyttet ved beskrivelse av aktuelle tiltak i kap. 6 og forslag til prioriteringer i kap 7 og 8. Vi benytter følgende inndeling:

Organisering og effektivisering, som bl.a. tar opp

- Eieransvar og eierstyring
- Mer robuste og effektive organisasjoner
- Samarbeid på tvers av kommunegrenser (særlig små kommuner)

Opplæring og kompetanse. Rekruttering, som bl.a. tar opp

- Kompetanse
- Mer aktiv rekruttering

Informasjon og samfunnskontakt, som bl.a. tar opp

- Synliggjøre effektiv utnyttelse av investeringene (kost/nytte)
- Mer informasjon om gebyrspørsmål

Kunde, som tar opp

- Forholdet til kundene

7. Prioritering av prosjekter de nærmeste årene

7.1 Innledning

Som beskrevet i pkt 4.3, har fagutvalget i NORVAR SAMFUNN drøftet en prioritering av aktuelle virksomhetsområder de nærmeste årene. Med utgangspunkt i dette og med henvisning til bilag 4, foreslås i det følgende en prioritering av prosjektvirksomheten.

Prosjekter som foreslås gitt prioritet 1 i 2005, er vist med uthevet skrift. Disse forslagene for 2005 er også samlet og beskrevet nærmere i kap. 10, pkt. 10.1.

Tallene i parentes bak prosjekt-tittel refererer til nummer under samme virksomhetsområde i bilag 4.

Muligheten for gjennomføring av prosjekter vil være avhengig av finansiering, både gjennom NORVARprosjekt og ekstern finansiering.

7.2 Prioriterte prosjekter under de forskjellige virksomhetsområdene

Organisering og effektivisering.

som tar opp

- Eieransvar og eierstyring
- Mer robuste og effektive organisasjoner
- Samarbeid på tvers av kommunegrenser (særlig små kommuner)

1. **Deltagelse i utvikling av nasjonalt benchmarkingssystem innen VA-sektoren (6)**
2. **Effektivitetsmålinger og benchmarking i 2005 (7)**
3. Skaffe oversikt over/foreta en sammenstilling av den siste utviklingen når det gjelder nye organisasjonsformer innen VA (10)
4. Gjennomføre demonstrasjonsprosjekter med ulike former for regional organisering mm. for å oppmuntre til forsøk og gi grunnlag for å velge gode løsninger (11)

Videre arbeid med pkt 3 og 4 forutsettes å bli diskutert i et seminar som arrangeres sammen med KS i januar 2005.

Opplæring og kompetanse. Rekruttering.

som tar opp

- Kompetanse
- Mer aktiv rekruttering

5. **Videre arbeid med å utvikle NORVARs etterutdanningssystem (2)**
6. Utarbeide forbedret læremateriell for grunnkurs VA. Mulig samarbeid med Svenskt Vatten (3)
7. Beskrive nødvendig kompetanse for folk med lederansvar VA (kfr tilsvarende beskrivelser for driftsoperatører gjort av NORVAR) (4)
8. Utvikle grunnkurs for folk med lederansvar VA (5)
9. Bidra til at det utvikles etterutdanningskurs for folk med lederansvar innen VA (6)
10. **Utvikle et tilbud om internopplæring i VA-verkene i NORVAR-regi (7)**

11. Utvikle kurs for folk som arbeider med større VA-ledninger (8)

Det er foreslått for NORVARprosjekt et prosjekt med tittel "Mer aktiv rekruttering (1). Dette forslaget er ikke konkretisert. Det er sannsynlig at videre innsats i forhold til rekruttering heller bør være andre tiltak enn prosjekter. Det vises til kap. 8 under avsnittet "Opplæring og kompetanse. Rekruttering".

Informasjon og samfunnskontakt,

som bl.a tar opp

- *Synliggjøre effektiv utnyttelse av investeringene (kost/nytte)*
- *Mer informasjon om gebyrspørsmål*

12. Bearbeide eksisterende opplegg for å presentere VA på skolene med sikte på å markedsføre dette til flest mulig skoler (1)

13. Mediestrategi for sektoren (evt forprosjekt) (2)

14. Utarbeide brosjyre som synliggjør betydningen av VA-sektoren og de utfordringer man i dag/fremtidig står overfor og distribuere brosjyren til politikere på Stortinget, fylkestingene og kommunestyrene mm. (3)

Kunde,

som tar opp

- *Forholdet til kundene*

15. Mal for spørreundersøkelser blant kundene (1)

8. Prioritering av andre aktiviteter de nærmeste årene

8.1 Innledning

Som beskrevet i pkt 4.3, har fagutvalget i NORVAR SAMFUNN drøftet en prioritering av aktuelle virksomhetsområder de nærmeste årene. Med utgangspunkt i dette og med henvisning til bilag 5, foreslås i det følgende en prioritering av gruppas virksomhet. **Det som foreslås gitt prioritet 1 i 2005, er vist med uthevet skrift.** Disse forslagene for 2005 er også samlet og beskrevet nærmere i kap. 10, pkt. 10.2.

Tallene i parentes bak tiltaket refererer til nummer under samme virksomhetsområde i bilag 5.

Hva som kan gjennomføres, avhenger av finansiering av virksomheten, bl.a. antall medlemmer i faggruppa.

8.2 Prioriterte aktiviteter under de forskjellige virksomhetsområdene

Generelt

- Arbeide for at kommunene følger opp forslag til lokale tiltak, beskrevet i bilag 5
- Brukerundersøkelse som grunnlag for info, organisasjonsutvikling og kompetanseoppbygging

- Utfordringene må defineres og gjøres kjent (jfr renovasjonssektoren, som har mål som nevnes i alle stortingsdokumenter om avfall)

Organisering og effektivisering

1. **Holde seminar sammen med KS for å presentere erfaringer med nye organisasjonsformer (1)**
2. Fokus på folkevalgtes eier-rolle. Utvikle infomateriell til bruk i lokale informasjonsmøter for folkevalgte. Møtene kan evt holdes i regi av Vann-ambassadørene (3)
3. Måltrettet informasjon til kommunene om organisering og effektivisering (6)
4. Dialog mellom VA-verkene og de ansatte i de relevante departementer og direktorater for å gi økt forståelse for VA-verkenes utfordringer i forhold til gråsoner i regelverket mm. (13)
5. NORVAR inviterer ansatte i departementer/direktorater til befaringer/orienteringer om sektoren og problemstillinger. Ta opp bl.a. gråsoneproblematikken. Videre orientere om samarbeidet ifm. avløpsdirektivet og erfaringene fra det (15)
6. Få fokus på gode organisasjoner. Benytte oss av konkurranser (19):
 - Beste nettsted
 - Beste informasjonsopplegg
 - Beste vannverk
 - Beste renseanlegg for avløp
 Lokale konkurranser engasjerer (19)

Opplæring og kompetanse. Rekruttering

7. **Utarbeide strategi for å få kommunene til å sikre nødvendig kompetanse innen VA og ivareta opplæringsbehovet, herunder opprettholde og aktivt bruke et kompetanseutviklingsprogram på alle nivåer i VA-bransjen. Samarbeide med KS om dette (1).**
8. **Som et ledd i pkt 7 diskutere formaliserte kompetansekrav knyttet til opplæring og erfaring (2)**
9. Mer fokus på kompetanse. Følge kompetanseutviklingen etter at den tidligere ADK- og driftsoperatørforskriften ble opphevet (3)
10. **Fortsette å utgi årlig kurskatalog med oversikter over etterutdanningstilbud innen VA (5)**
11. Sørge for kontinuerlig og fremtidsrettet videre- og etterutdanning for alle målgrupper i VA-sektoren (8)
12. Arbeide langsiktig og metodisk med rekruttering. Dette må gjøres i samarbeid med Tekna, NITO, NHO, universiteter og høyskoler, videregående skole/det øvrige skoleverket m.fl. (10)

13. Markedsføre VA i forhold til ungdommen (se også prosjektforslag 12 under pkt. 7.2)
Arbeidet må skje på alle trinn i skoleverket og blant lærere og ungdommer. En samlet handlingsplan må utvikles og stadig fornyes (14)
14. Benytte forslag til rekrutteringstiltak utarbeidet av NORVARs tidligere prosjektgruppe for samfunnskontakt i 2000 (16)

Informasjon og samfunnskontakt

15. Etablere et info-nettverk i NORVAR-regi ("Vann-ambassadører"). Aktiv kontakt med info-medarbeidere i medlemsorganisasjonene (1)
16. Engasjere/utdanne opinionsformidlere og arbeide for at bransjen får en informasjonsansvarlig/et informasjonsnettverk (2)
17. Arbeide for å få inn stoff om VA i skolenes miljøfag (noe materiell er allerede utarbeidet på dette)/lage egen internettside for skoleelever (4)
18. Samhandling med andre organisasjoner? Kontakte andre organisasjoner med positiv image og som har interesse i god VA-virksomhet (8):
 - Norges naturvernforbund (bærekraft)
 - Tannhelseinstitusjoner (flaskevann bedre for tennene enn brus)
 - Kirkens nødhjelp og andre bistandsorganisasjoner (vi kan vann og bør hjelpe andre)
 - FN-sambandet (markere FN-dagen, Verdens vanndag osv)
 - Med mer

Kunder

19. Klargjøre bruk av betegnelsene "service"/"vare"/ "tjeneste" og også "avgifter"/ "gebyrer"/ "skatt". Dette er en utfordring og er et problem i forhold til VA-gebyrer og sammenligning mellom kommuner. Ref. oppstilling fra Huseierforbundet mm (1)
20. I Asker er det opprettet et Brukerråd med representanter for aktuelle brukerkategorier. Dette kan være et av flere gode tips vi sender til andre kommuner for å bedre forholdet kunde – VA-verk. **Er det aktuelt å tenke i samme baner nasjonalt? Skulle vi etablere et nasjonalt brukerråd med representanter for NHO, Huseiernes landsforbund, Forbrukerrådet m. fl. ?** (3)

I tillegg bør det arbeides med følgende

(innspill i møte 1 i fagutvalget for NORVAR SAMFUNN):

- Samarbeid og dialog med de viktigste aktørene: Avklare hvem dette er. Er det aktører i forhold til gruppas arbeidsområde (kundeorganisasjoner, o.l) eller er det aktører i forhold til hele NORVARs arbeideområde?
- Samarbeid og dialog med de viktigste aktørene. Ikke bare være "snille gutter" (samarbeid). Må ta en konfrontasjon når det er nødvendig
- En viktig utfordring vil være å skape engasjement, kommunisere, skape blest. Hvordan?
- Hvorfor bruker VA-verkene så lite av det materiellet som er utarbeidet? Bruke tid på å motivere medlemmene
- Bør NORVAR/gruppa knytte til seg noen som kan kommunikasjon?

- Kommunikasjonsrådgivere er ofte kostbare. Kan en tenke seg å bruke folk fra større kommuner og/eller fra Journalisthøgskolen for å hjelpe oss der vi selv ikke er gode nok?
- Det er en utfordring "å få solgt budskapet" at vann er billig sammenlignet med andre varer og tjenester en husholdning er avhengig av. Er gjort slike oppstillinger både i Narvik og Fjell kommuner
- Det er en utfordring "å få solgt budskapet" om at VA-tjenesten er pålitelig. Slagord som "Gjøre hverdagen lettere (Sandnes) og "Hver dag" (Narvik) er en måte å gjøre dette på.
- Vi trenger hjelp til å se oss utenfra. Hvordan fungerer VA i forhold til samfunnet, til media osv? Skal vi invitere representanter for media og spørre hvordan de oppfatter VA?
- Har vi egentlig for lite penger? Det viser seg at der fagfolkene klarer å presentere utfordringer og behov, er de folkevalgte med på å investere i god standard. Vi bør derfor bli bedre på kommunikasjon
- Er det behov for et seminar om kommunikasjon? Vil mange kommuner være interessert i å delta på et slikt seminar?

9. Andre virksomhetsområder for NORVAR SAMFUNN enn de som dekkes av programområde 4

Som det fremgår av kap. 4, er det beskrevet 2 aktuelle virksomhetsområder for NORVAR SAMFUNN i tillegg til områdene som dekkes av programområde 4. Dette er

- Kommunens funksjon som myndighet med mer innenfor VA-området (se pkt. 4 i bilag 3)
- Andre ledelsesspørsmål innen VA (se pkt. 5 i bilag 3)

Når det gjelder evt innsats innenfor disse områdene, forutsetter fagutvalget i NORVAR SAMFUNN at dette avklares nærmere i løpet av prøveperioden. Det er mulig at noen av disse oppgavene kan inngå i en eller flere av de allerede eksisterende faggruppene, eller at gruppa kan inngå samarbeid med andre som arbeider innen tilgrensende områder.

10. Beskrivelse av forslag til prioriterte aktiviteter i NORVAR SAMFUNN 2005

Under følger en nærmere beskrivelse av forslag til faglige aktiviteter i NORVAR SAMFUNN 2005.

10.1 Prosjekter

Tall i parentes refererer til prosjektnummer i kap. 7.

PRIORITET 1

A. Nasjonalt benchmarkingsprosjekt evt i samarbeid med KRD m.fl. inklusive videreføring av NORVAR-prosjektet "Effektivitetsmålinger og benchmarking" i 2005 (1) og (2)

Etter initiativ fra Kommunal- og regionaldepartementet (KRD) ble det primo 2004 gjennomført et forprosjekt om et evt nytt info- og inntektsrammesystem for VA i Norge (VARFIN-prosjektet). KRD har signalisert at de ønsker å utvikle et nasjonalt benchmarkingssystem innenfor selvkostsystemet og har invitert til samarbeid om dette. NORVAR BA vil representere kommunene/VA-verkene i dette arbeidet.

NORVAR-prosjektet "Effektivitetsmålinger og benchmarking", som i flere år er gjennomført som et spleiselag mellom ca 20 kommuner, vil gi nyttig erfaring til det nasjonale prosjektet. Det er derfor viktig at dette videreføres også i 2005.

Det er foreslått for NORVARprosjekt i 2005 å bevilge midler både til deltagelse i det nasjonale prosjektet og å gi noe støtte til NORVAR-prosjektet. Avhengig av omfanget og fremdriften av det nasjonale prosjektet, må det muligens vurderes en ekstra spleiselagsinnsats enten i 2006 eller 2006. Det kan være en effektiv måte å få påvirkningsmulighet på.

B. Videre arbeid med å videreutvikle NORVARs etterutdanningssystem (5)

NORVAR BA har i flere år arbeidet med å etablere et etterutdanningssystem for sektoren. Som et ledd i dette, er det utviklet noen kurs i NORVAR-regi og flere er aktuelle. Dette er en kombinasjon av prosjekt- og interessevirksomhet. NORVAR BA har satt av en del midler til dette arbeidet, som i tillegg til systembygging, også inkluderer pkt C og G nedenfor.

C. Utvikle et tilbud om internopplæring i VA-verkene i NORVAR-regi (10)

NORVAR BA arbeider for å inkludere tilbud om interne kurs for VA-verkene i tilbudet om etterutdanning. Det vil bli gjennomført et par prøvekurs i 2004 og 2005. Dette finansieres bl.a. av øremerkede midler til etterutdanning, se pkt B.

D. Bearbeide eksisterende opplegg for å presentere VA på skolene med sikte på å markedsføre dette til flest mulig skoler (12)

Noen VA-verk og kommuner har utarbeidet informasjonsopplegg og læremidler for at grunnskolen skal gi VA-undervisning. Det er ønskelig å utarbeide et mer generelt opplegg med utgangspunkt i det eksisterende materialet. Prosjektet er foreslått for NORVARprosjekt i

2005, men pga mange forslag, er det liten sannsynlighet for å få midler derfra. NORVAR SAMFUNN foreslår derfor at det etableres et spleiselag for dette i 2005.

E. Mal for spørreundersøkelser blant kundene (15)

Noen kommuner har gjennomført spørreundersøkelser blant kundene og har egne opplegg for det. Det er ønskelig at disse oppleggene blir mest mulig like og at de tas i bruk av flest mulig kommuner, slik at bransjen kan ha et ensartet opplegg for å innhente kundenes syn. Det er derfor ønskelig å utarbeide et mer generelt opplegg med utgangspunkt i det eksisterende materialet. Prosjektet er foreslått for NORVARprosjekt i 2005, men pga mange forslag, er det liten sannsynlighet for å få midler derfra. NORVAR SAMFUNN foreslår derfor at det etableres et spleiselag for dette i 2005.

PRIORITET 2 (EVT SENERE ÅR)

F. Skaffe oversikt over/foreta en sammenstilling av den siste utviklingen når det gjelder nye organisasjonsformer innen VA (3)

NORVAR-rapport 119, Omstrukturering i VA-sektoren i Norge. En kartlegging og sammenstilling, beskriver status og planer om organisasjonsendringer innen VA-sektoren i 2001. Det er skjedd en del organisasjonsendringer etter at rapporten ble skrevet. Det kan derfor være ønskelig å revidere og ajourføre dette materialet. Dette kan evt publiseres i egen database på norvar.no. Videre arbeid med dette forutsettes å bli diskutert i seminar som arrangeres i samarbeid med KS ultimo januar 2005, se pkt. 10.2.A. NORVAR BA vil ta opp finansiering av en evt revidering med KS m.fl.

G. Utarbeide forbedret læremateriell for grunnkurs VA (6)

NORVARs kurs for driftsoperatører opererer til dels med læremateriell i løysbladformat, dels med gamle lærebøker. Det er derfor aktuelt å revidere dette og utgi det i lærebokform. Det kan være aktuelt med et samarbeid med Svenskt Vatten om dette, da de har samme behovet. NORVARs andel dekkes evt av øremerkede midler til etterutdanning.

10.2 Andre aktiviteter

Tall i parentes refererer til aktivitetsnummer i kap. 8.

PRIORITET 1

A. Holde seminar sammen med KS for å presentere erfaringer med nye organisasjonsformer (1)

Et av de viktigste effektiviseringstiltakene innen VA-sektoren vil være å etablere flere mer robuste organisasjoner. Det er gjort en rekke utredninger om dette i Norge, men få utredninger er blitt til handling. NORVAR BA har tidligere utarbeidet en oversikt over kjente aktiviteter vedrørende organisering og effektivisering av VA-sektoren (NORVAR-rapport 119/2001, Omstruktureringer i VA-sektoren i Norge. En kartlegging og sammenstilling, og foreslår nå å revidere denne, se prosjektforslag F.

I NORVAR-rapport 126/2002, Organisering og effektivisering av VA-sektoren. En mulighetsstudie, beskrives hvilke muligheter som foreligger for fremtidig organisering og effektivisering. KS og NORVAR BA arrangerte i 2002 en konferanse der innholdet i rapport 126 ble presentert og diskutert. Konklusjonen tidligere var at mange hadde utredet, men få hadde tatt skrittet fra utredning til handling.

Det har i 2003/2004 vært en viss bevegelse i retning av flere nye VA-organisasjoner, og tiden er nå inne for å høste noen erfaringer med alternativ organisering av VA.

Formålet med seminaret er å finne ut hvordan en del viktige forhold faktisk er løst og formidle erfaringer med hvordan det faktisk virker i nye VA-organisasjoner.

B. Utarbeide strategi for å få kommunene til å sikre nødvendig kompetanse innen VA og ivareta opplæringsbehovet (7 og 8)

Etter at statlige kompetansekrav til ansatte innen VA-sektoren falt bort, har det vært en klar utvikling mot at det stilles mindre krav til kompetanse i en del kommuner. Dette er på tross av at NORVAR BA i flere rapporter har beskrevet nødvendig kompetanse og at innholdet i de statlige kravene er foreslått videreført i VA/miljø-blad. Dette er en alvorlig utvikling, og NORVAR BA ønsker å drøfte dette med KS. Som et ledd i dette, er det også aktuelt å diskutere formaliserte kompetansekrav knyttet til opplæring og erfaring.

C. Forsette å utgi årlig kurskatalog med oversikter over etterutdanningstilbud innen VA (10)

Som et ledd i utviklingen av etterutdanningssystem for VA, har NORVAR siden 2002 utgitt en kurskatalog, der alle kursarrangører har tilbud om å annonsere sine kurs innen VA-sektoren. Dette arbeidet vil bli videreført. Aktiviteten har vært selvfinansierende.

D. Etablere et info-nettverk i NORVAR-regi ("Vann-ambassadører"). Prøvenettverk 2005 (15)

NORVAR BA har utviklet mye info-materiell til hjelp for kommunen (se f.eks bilag 3, pkt 1). Lite av dette er tatt i bruk, fordi få ingeniører har tradisjon for å drive informasjonsarbeid i en travel hverdag. For å bøte på dette, diskuterer NORVAR BA å etablere regionale info-nettverk bestående av NORVAR-medlemmer i regionen. NORVAR BA vil bidra med infomateriell og program for regionale møter/forslag til regionale tiltak (se for eksempel pkt. 8.2, 2 og 3 under "Organisering og effektivisering"). Det forutsettes at medlemmene i disse nettverkene også er medlemmer i NORVAR SAMFUNN og at man på denne måten også får etablert et nasjonalt nettverk. Et ledd i arbeidet vil være aktiv kontakt med informasjonsmedarbeidere i medlemsorganisasjonene.

Det foreslås å etablere ett regionalt prøvenettverk i 2005. Dette forutsettes å være selvfinansierende ved at medlemmene betaler medlemsavgift til NORVAR SAMFUNN og til nettverket. NORVAR BA vil på sin side bidra med infomateriell og opplegg som nevnt.

PRIORITET 2 (EVT SENERE ÅR)

E. Arbeide for at kommunene følger opp forslag til lokale tiltak, beskrevet i bilag 5 i forprosjektet (se generelt under pkt. 8.2)

Mange av disse kan tas opp gjennom regionale nettverk. Aktuelle tiltak er:

- Gjennomgå egen organisasjon med sikte på optimalisering/effektivisering/samarbeid med andre
- Aktivt invitere skoler og organisasjoner til VA-verkene på besøk og møter (ikke barnehager. Barna der er for små)
- Sørge for positiv og synlig markering av VA-sektoren på Verdens vanddag (årlig)
- Arbeide for å få VA på den politiske dagsorden i alle kommuner, bl.a. gjennom dialoger med lokale politiske utvalg/organer i konkrete saker
- Sørge for at hovedplaner for vann og avløp samt miljømål/sikkerhetsnivå blir forankret i Plan- og bygningslovsystemet, noe som medfører at det blir en politisk behandling av VA-sakene
- Synliggjøre for politikerne det lokale ansvar og mulige konsekvenser ved svikt i vann- og/eller avløpstjenestene
- Mer informasjon om gebyrspørsmål. Bruke aktivt NORVAR-rapport 100-2000, Sammenhengen mellom kvalitet, service og pris på kommunale vann- og avløpstjenester
- Delta i benchmarking for å dokumentere kommunens effektivitet
- Ta i bruk infomateriell utarbeidet av NORVAR (fakta-ark, FAQ osv)
- Ta i bruk forslag til informasjonstiltak i NORVAR-rapport 92, Informasjon om VA-sektoren - Forprosjekt
- Foreta brukerundersøkelser
- Opprette serviceavtaler med kundene/abonnentene
- Fokus på de folkevalgte eier-rolle

F. Anbefale NORVARs ledelse å etablere dialog mellom VA-verkene og de ansatte i de relevante departementer og direktorater for å gi økt forståelse for VA-verkenes utfordringer i forhold til gråsoner i regelverket med mer (4 og 5)

Dette kan gjøres ved å invitere ansatte i departementer/direktorater til befaringer/orienteringer om sektoren og problemstillinger. Ta opp bl.a. gråsoneproblematikken. Videre orientere om samarbeidet ifm avløpsdirektivet og erfaringene fra det som et positivt eksempel på samarbeid mellom kommunene og staten.

G. Arbeide for å etablere et nasjonalt brukerråd for VA (20)

I Asker kommune er det opprettet et Brukerråd med representanter for aktuelle brukerkategorier. Dette kan være et av flere gode tips vi sender til andre kommuner for å bedre forholdet kunde – VA-verk. NORVAR SAMFUNN vil vurdere om det er aktuelt å tenke i samme baner nasjonalt og evt etablere et nasjonalt brukerråd med representanter for NHO, Huseiernes landsforbund, Forbrukerrådet m.fl.

H. Benytte forslag til rekrutteringstiltak utarbeidet av NORVARs tidligere prosjektgruppe for samfunnskontakt i 2000 (14)

En egen gruppe i NORVAR utarbeidet i 2000 en liste med aktuelle rekrutteringstiltak. NORVAR SAMFUNN vil gjennomgå forslagene og evt følge opp noe av det som er foreslått.

Programområder i NORVARprosjekt 2005-08

1. Kildekontroll og gjenbruk av ressurser

Prioriterte satsingsområder

- Reduksjon av miljøgifter og andre uønskede stoffer i vannmiljø, avløp og slam
- Sikre anvendelsen av slam i jordbruket og ulike typer grøntanlegg

2. Sikker vannforsyning med fokus på helse

Prioriterte satsingsområder

- Hindre forurensninger i drikkevann gjennom tilstrekkelige hygieniske barrierer
- Økt sikkerhet og beredskap i vannforsyningen
- Forebygge uheldige konsekvenser av klimaendringer

3. Bedre ledningsnett

Prioriterte satsingsområder

- Overvann, mengde og kvalitet. Konsekvenser av og tiltak mot oversvømmelser pga mer intens nedbør/klimaendringer
- Optimal anleggsutforming
- Kvalitet på nyanlegg
- Lekkasjesøking og -reparasjoner på vannledningsnettet (er viktig også for avløpsbehandlingen)
- Optimal drift. Bruk av IT/FDV inkl modellering på ledningsnettet
- Ta i bruk alternativ teknologi

4. Effektive VA-organisasjoner og tilfredse brukere

Prioriterte satsingsområder

- Eieransvar og eierstyring
- Mer robuste og effektive organisasjoner
- Samarbeid på tvers av kommunegrenser (særlig små kommuner)
- Kompetanse
- Mer aktiv rekruttering
- Synliggjøre effektiv utnyttelse av investeringene (kost/nytte)
- Forholdet til kundene
- Mer informasjon om gebyrspørsmål

I tillegg bør det settes av midler hvert år til:

Å ta fatt i nye utfordringer ifm implementering av nytt regelverk mm (forprosjekter mm)

Å gjennomføre prosjekter som ikke dekkes av programområdene, men fort vil gi store samfunnsøkonomiske gevinster

Programområde 4 i perioden 2005-08,
Effektive VA-organisasjoner og tilfredse brukere

Stikkord for beskrivelse av programområdet

Prioriterte satsingsområder

- Eieransvar og eierstyring
- Mer robuste og effektive organisasjoner
- Samarbeid på tvers av kommunegrenser (særlig små kommuner)
- Kompetanse
- Mer aktiv rekruttering
- Synliggjøre effektiv utnyttelse av investeringene (kost/nytte)
- Forholdet til kundene
- Mer informasjon om gebyrspørsmål

Bakgrunn. Problemstilling. Utdfordringer

- Mange små organisasjoner. Ikke ressurser til å utvikle seg selv og fagområdet
- Politikernes rolle som eiere av VA-anlegg
- Mer profesjonelt forhold til kunden/kundeservice
- Lite ressurser til FoU

Overordnede mål for programområdet

- Bidra til en mer effektiv og sikker VA-virksomhet gjennom utvikling av effektiviseringstiltak
- Ha fokus på brukernes behov og arbeide for at brukerne opplever VA-verkene som effektive og serviceinnstilte leverandører av gode VA-tjenester

Virksomhetsmål for NORVARs arbeid med programområdet

- Fokuserer på politikernes rolle som profesjonelle eiere
- Arbeide for mer robuste og kompetente driftsorganisasjoner evt. samarbeid
- Etablere og ta i bruk konkrete kompetansekrav for å sikre tilfredsstillende kompetanse
- Utvikle verktøy/systemer for å måle effektivitet (benchmarking)
- Tilrettelegge for/utvikle organisasjonenes evne til å drive effektiv og målrettet informasjon
- Kunnskapsformidling til kommunene/VA-verkene
- Motivere til langsiktig tenkning

Kunnskapsstatus. Pågående virksomhet nasjonalt

- VARFIN (Utredning om benchmarking evt nytt inntektsrammesystem gjort av SINTEF ultimo 2003 på oppdrag fra KRD)
- NORVARs benchmarkingsprosjekt
- KOSTRA
- Endringer i regler for gebyrberegning
- NORVAR-rapport 131, Effektivisering av avløpssektoren
- NORVAR-rapport 133, IT-strategi for VA-sektoren
- FAQ/infoark/-base (NORVAR BA)
- Mediekurs (NORVAR BA)

- Infoprojekt (tidligere og nå) (NORVAR BA)

Kunnskapshull nasjonalt

- Benchmarking, videreutvikling til nasjonalt omfang
- Hvordan etablere mer robuste og kompetente VA-virksomheter

Behov i VA-verkene

- Mer kompetanse og kapasitet til å arbeid med disse spørsmålene
- Måling av kundetilfredshet
- Hjelpemidler og verktøy for effektivisering

Aktuell angrepsmåte

- Arbeide for å etablere flere robuste og kompetente VA-organisasjoner som kan løse utfordringene på en effektiv måte
- Påvirke staten for å få enklere og mer effektive rammebetingelser
- Utvikle felles løsninger/systemer
- Aktiv bruk av IT/FDV-systemer
- Samordning og organisering av data, krav til databaser og databasenes kvalitet samt muligheter for søk, systematikk og tilgjengelighet, dokumentasjon av systemer. Stille krav til systemer, lesbarhet, presentasjonsløsninger
- Unike identitetskoder (TAG-koding) er et grunnelement for IT i alle programområdene
- Målrettet informasjon til kommunene
- Effektiv formidling av VA-data til målgruppene

NORVAR SAMFUNN - Beskrivelse av aktuelle virksomhetsområder og utfordringer

1. Forholdet til kundene og allmennheten

Strategiske mål i strategiplan for VA-verkene (NORVAR-rapport 120)

- Synliggjøre for kundene/allmennheten betydningen av sikker og velfungerende VA-sektor med kostnadseffektive løsninger
- Få frem sektorens plass i kretsløpstankegangen
- Styrke kundenes tillit

Utfordring

- VA tas som en selvfølge - "skal ikke koste noe"
- Det har vært en nedprioritering av VA hos politikere/allmennheten
- VA-sektoren er tradisjonelt ikke gode nok på informasjon
- "Skjulte tjenester"

Tillegg til beskrivelse av utfordringer. Innspill i workshop 30.03.04

- Dårlig selvbilde i VA-sektoren
- Ikke alle de utfordringene som er beskrevet er representative for alle kommuner. Må få frem at det er store variasjoner
- Må få politisk fokus på vann. Ta opp viktige prinsipielle spørsmål. Unngå detaljer
- Ingeniører har ikke tradisjon for info. Info må læres. Info må være en del av den daglige virksomheten

Status. Tidligere og pågående arbeid

- NORVAR-rapport 79-1997, Informasjonssystem for drikkevann. Forprosjekt
- NORVAR-prosjekt om informasjon i 1998 i regi av "Gruppe for samfunnskontakt"
 - ❑ Utarbeidet NORVAR-rapport 92-1998, Informasjon om VA-sektoren. Forprosjekt, med en rekke forslag til info-tiltak
 - ❑ Noen få ildsjeler deltok
 - ❑ Planlagte konferanser om rapporten i de 3 største byene avlyst grunnet liten interesse
 - ❑ Egen gruppe som fremmet forslag til rekrutteringstiltak
 - ❑ Forsøk på å videreføre arbeidet fra denne gruppen mislykket. Få meldte seg på møte høsten 2001. Avlyst
 - ❑ NORVAR-rapport 100-2000, Sammenheng mellom kvalitet, service og pris på kommunale vann- og avløpstjenester
- Info-prosjektet 2003
 - ❑ Samarbeid med FN-sambandet
 - ❑ 6 regionale møter. Forslag om regionale VA-diplomater ble lansert
 - ❑ Initiert lokale felles aktiviteter mellom vannverkene og FN-sambandet. Ca 50 kommuner deltok på møtene og de fleste har fulgt opp med ulike markeringer av ferskvannsåret
 - ❑ Felles informasjonsmateriell (plakater, brosjyrer og skolepermer) om vann både nasjonalt og internasjonalt

- ❑ Pastflasker for kranvann. Distribuert ca 200 000 flasker i 2003
- Kast ikke avfall i avløpet. Kampanjen for å redusere mengden avløpssøppel og miljøgifter som tilføres avløpsvannet
 - ❑ Tiltak 1: Utarbeidet brosjyre samt klistrelapp om "do-kultur"
 - ❑ Tiltak 2: VA-temaer på barne-TV. Musikkvideo
 - ❑ Tiltak 3: Forsøkt å påvirke dagligvarekjedene til aktuelle tiltak. Ikke nådd frem
- Stoff for stoff - kilde for kilde
 - ❑ Kampanje rettet mot amalgamutslipp fra tannleger i 2003 - 2004
 - ❑ Kampanje rettet mot bilvaskeanlegg i 2004 -2005
- Informasjonsberedskap/mediehåndtering (2002)
Utvikling av hjelpemateriell for å informere om VA-sektoren. Det er utviklet følgende materiale:
 - ❑ Medietips
 - ❑ 8 faktaark
 - ❑ Liste over ofte spurte spørsmål (med forslag til svar) (FAQ-liste)
 - ❑ Oversikt over noen VA-kontakter som kan være aktuelle å spørre i en mediesituasjon
 - ❑ Utvikling av kurs i mediehåndtering. Ringperm for prosjektdeltakerne
 - ❑ Det er avholdt prøvekurs med 10 deltakere fra prosjektdeltakerne. Kurset tilbys i kurskatalogen for 2003 og 2004. Liten interesse
- Info-stoff for allmennheten på nye www.norvar.no

Strategi og angrepsmåte

- Etablere et permanent infonettverk for informasjon og samfunnskontakt (vannambassadører ute i regionene)
- Lage et eget forum for vannambassadørene. Elektronisk. Møtes en gang i blant
- Videre arbeid med fakta-ark mm (prosjekt 2004)
- Tilrettelegge for/utvikle organisasjonenes evne til å drive effektiv og målrettet informasjon
- Kunnskapsformidling til kommunene/VA-verkene

Tillegg til beskrivelse av strategier og angrepsmåte. Innspill i workshop 30.03.04

1. VA bør være et eget virksomhetsområde i kommunen (se også "organisering, effektivisering og kompetanse", pkt. 3 i bilag 3)
2. Brukerundersøkelse som grunnlag for info, organisasjonsutvikling og kompetanseoppbygging
3. Resultatoppfølging og dokumentasjon av effektivitet bl.a. gjennom benchmarking
4. Monopoler må dokumentere hva de gjør (resultater). Synliggjøre resultater. Brukerorientert VA-info på internett
5. Bør arbeide for vann som merkevare
6. Bør markedsføre avløpstiltak som viktig miljøfaktor
7. Monopolspøkelset. Vi må få samfunnet til å oppfatte at man gjør en god jobb og er effektive også i en monopolsituasjon (se også "organisering, effektivisering og kompetanse", pkt. 3 i bilag 3)
8. Vise hva som skjer i andre land. Vil heve VA-sektorens status å tenke globalt
9. Det ble vist til Japan som et foregangsland når det gjelder å informere om VA, bl.a. i skolene. Undervisningsopplegg for ungdom.

10. Utnytte hendelser og fokusere på viktige tiltak i den forbindelse
11. NORVAR må stadig spørre: Hvordan har du som VA-person informert i dag?
12. Bør etablere regionale nettverk for å arbeide med og diskutere VA-info (jfr initiativ fra Yvonna Dybvig i Vestfold)
13. Utvikle samarbeid på tvers av kommunegrensene. Det vil gi mer interesse for VA-faget (se også "organisering, effektivisering og kompetanse", pkt. 3 i bilag 3)

2. Samarbeid og dialog med de viktigste aktørene

Strategiske mål i strategiplan for VA-verkene (NORVAR-rapport 120)

- Alle aktører i VA-sektoren samt politikere på alle nivåer må kjenne sine roller og ta sin del av ansvaret for at VA-verkene skal kunne nå sine mål
- VA-verkene må arbeide for en optimal ansvarsfordeling, funksjonelle rammebetingelser og et tydelig regelverk gjennom et godt samarbeid og dialog med øvrige aktører

Utfordring

- Manglende kunnskap om overordnede mål og utfordringer på alle nivåer
- Lokalpolitikkerne er ofte ikke bevisst sitt eieransvar. Opptrer som velgerombud for å hindre økning i gebyrene
- VA ikke "in" hos rikspolitikkerne. Tas som et selvfølelig gode
- Politikerne tror ikke det er politikk knyttet til VA

Tillegg til beskrivelse av utfordringer. Innspill i workshop 30.03.04

1. Mange myndigheter og uklare grenser mellom ansvarsområdene
2. Plan og bygningsloven er "ullen". Trenger vi en VA-lov?
3. De 2 første utfordringene ("manglende kunnskap om overordnede mål..." og lokalpolitikkerne ikke bevisst sitt eieransvar") ikke så viktige som de 2 siste ("VA ikke in" hos rikspolitikkerne..." og "politikkerne tror ikke det er politikk knyttet til VA")
4. Betydningen av de 2 første utfordringene (se punktet foran) vil variere noe fra kommune til kommune
5. Problemet er ikke at målene er uklare. Også politikkerne kjenner målene. Det viktigste spørsmålet for mange politikere er at tjenestene ønskes levert enda billigere
6. Er det noe problem at det er 11 departementer involvert? Er ikke det bare positivt?
7. Hvem er de viktigste aktørene? Er det ungdomspartier, miljøorganisasjoner, helsegrupper og lignende?
8. Departementer, direktorater, Mattilsynet, landbruket, industrien mm er viktige aktører. Dette vil variere avhengig av hvilke utfordringer man snakker om
9. I ANØs gebyrprosjekt hadde man god erfaring med kontakt med andre grupper (forbrukere, huseiere, landbruk mm)
10. Ikke alle VA-organisasjoner har kapasitet/kompetanse til å presentere strategisk info til sine eiere (se også "organisering, effektivisering og kompetanse", pkt. 3 i bilag 3)

Status. Tidligere og pågående arbeid

- Strategiprosess for VA-verkene (se NORVAR-rapport 120)
- VA på dagsorden (dok. 8 i Stortinget medio 2004)
- Lobbyvirksomhet ifm nye gebyrer/Matreformen

Strategi og angrepsmåte

- Informere på alle nivåer om overordnede mål og utfordringer

- Videreutvikle et system for samarbeide med KS om å fremme politiske spørsmål
- Få frem den samfunnsmessige betydningen av å ha en sikker og vel fungerende VA-virksomhet
- Andre info-tiltak

Tillegg til beskrivelse av strategier og angrepsmåte. Innspill i workshop 30.03.04

1. Bør rydde i antall medaktører
2. Viktig å utvikle eierstrategier
3. Dialog er viktig. Må få innspill fra ulike grupper
4. Utfordringene må defineres og gjøres kjent (jfr renovasjonssektoren, som har mål som nevnes i alle stortingsdokumenter om avfall)
5. Det første punktet under "strategier og angrepsmåte" ("informere på alle nivåer om overordnede mål og utfordringer") er "et langt gjesp" (lite sexy). Vi må få frem noe som engasjerer. Hva med å bruke en type som Kurt Oddekalv?
6. VA-sektoren bør drives av egne juridiske enheter siden kommunestyrene er så lite bevisste eiere (se også "organisering og kompetanse")
7. NORVAR BA bør påvirke i stedet for å samarbeide (kommentar fra NORVAR: Ofte kan man påvirke gjennom samarbeid, kfr f.eks VARFIN)

3. Organisering, effektivisering og kompetanse

Strategiske mål i strategiplan for VA-verkene (NORVAR-rapport 120) og beskrivelse av programområdet

VA-verkene må effektivisere seg og arbeide mot bedre tilpassede organisasjonsformer/bli mer profesjonelle eiere for bl.a. å

- sikre en riktig kompetanse, kapasitet og omstillingsevne innen sektoren
- utvikle arbeidsmiljøer med tverrfaglig kompetanse og yrkesstolthet på alle nivåer
- sikre tilstrekkelig rekruttering til VA-sektoren for å opprettholde kompetanse og kapasitet
- bidra til en mer effektiv og sikker VA-virksomhet gjennom utvikling av effektiviseringstiltak

Utfordring

- Mange mindre organisasjoner med manglende kompetanse og kapasitet
- Gjort mange utredninger om organisering – få er fulgt opp
- Politikernes rolle som eiere av VA-anlegg
- Lite ressurser til FoU
- Rekrutteringsproblem
- Kompetansekravene tas ikke på alvor
 - En del nyansettelser med mindre kompetanse enn før
 - Færre går på kurs

Tillegg til beskrivelse av utfordringer. Innspill i workshop 30.03.04

Organisering og effektivisering

1. Utfordringene henger nøye sammen med kommunestruktur og bosetting. Problemene gjelder i mindre grad de store

2. Det skjer for tiden mye på organisering i mellomstore kommuner. Hensikten er som oftest ikke å fremme fag, men å spare penger. Fagledelsen sliter ofte med daglig drift og har ikke mulighet til å drive med strategisk ledelse og utvikling
3. Det er en utfordring å få lokale VA-folk til å engasjere seg. De sitter ofte og venter på politiske initiativ (sammenheng også med kapasitet i små organisasjoner?)
4. Ofte vanskelig å få samarbeid mellom nabokommuner. Mindre kommuner sier de ikke har tid
5. Kommunegrenser er ikke egnet som grenser for VA-organisasjoner. Nedbørsfelt og nett går oftest på tvers av grensene. Bør etableres interkommunale myndighetsorgan
6. Det er en utfordring å kunne følge opp det som er gjort i tidligere utredninger
7. Det hevdes at VA-organisasjonene ikke er effektive nok. Det må presiseres bedre hva som menes med effektivitet
8. Vi må selv vite hva vi snakker om når vi diskuterer effektivitet
9. Hovedutfordring: Økte ressurser for å heve kvalitet. Virkemidler er: info om avvik, bedre organisering, fokus på effektivitet (benchmarking)
10. Må få kvalitet på nyanlegg. Tenke langsiktig. Hvordan spesifisere og bestille tjenester? Jfr anskaffelsesforskriften
11. Bestiller – utfører: Skal organisasjonen ivareta interessen til VA-verket eller kundene og kommunen?

Kompetanse/rekruttering

1. Det er mange eldre arbeidstakere med lang erfaring i mange VA-organisasjoner. Hvordan hindre at de tar med seg kunnskapene når de slutter?
2. Vi er ikke flinke nok til å beskrive konsekvensene av at vi ikke tar kompetansekravene på alvor
3. Må bedre kompetansen. Rekrutteringstiltak er viktig
4. Hvem hindrer oss i å utvikle oss selv? VA-bransjen har så gode rammebetingelser som vi kan ønske oss (gode forskrifter, 100% inntjening osv). Vi selv er hinderet!!
5. Vi mangler en egen VA-skole. Er ikke egen utdanning innen faget
6. Må vurdere hva slags kompetanse vi trenger – lav kompetanse ofte eller høy kompetanse sjelden
7. Fagmiljøene i de små kommunen er ikke store nok til å være attraktive
8. Lav utdanning innen faget gir problemer. I Ålesund (høyskolen) er tekniske fag (også VA) løftet fram i samarbeid med kommunene
9. Har vi generelt liten kompetanse i dag, eller er dette et fremtidig problem?
10. Det er dokumentert mange feil, også på nye anlegg pga kompetansemangel
11. Har bransjen/NORVAR kompetanse på markedsføring? Hvor kan den evt hentes?

Status. Tidligere og pågående arbeid

Organisering og effektivisering

- Det er utgitt en rekke rapporter
 - o NORVAR-rapport 110, Veileder i konkurranseutsetting. Avtaler for drift og vedlikehold av VA-anlegg (2000)
 - o NORVAR-rapport 118, Veiledning for kontrahering av rådgivnings- og prosjekteringstjenester innen VAR- teknikk (2001)
 - o NORVAR-rapport 119, Omstruktureringer i VA-sektoren i Norge. En kartlegging og sammenstilling (2001)

- o NORVAR-rapport 126, Organisering og effektivisering av VA-sektoren. En mulighetsstudie (2002)
- o Sluttrapport om Multi utility fra EBL kompetanse. Publikasjon nr 104-2002

Nøkkeltall/benchmarking/måling av effektivitet

- Det er utgitt en rekke rapporter
 - o NORVAR-rapport 108, Data for dokumentasjon av VA-sektorens infrastruktur og resultater (2000)
 - o NORVAR-rapport 109, Resultatindikatorer som styringsverktøy for VA-ledelsen (2000)
 - o NORVAR-rapport 128, Bruk av resultatindikatorer og benchmarking i effektivitetsmåling av kommunale VA-virksomheter. Erfaringer og anbefalinger fra et prøveprosjekt (2002)
 - o KRD: VARFIN-rapporten (Utredning om benchmarking evt nytt inntektsrammesystem gjort av SINTEF ultimo 2003 på oppdrag fra KRD)
 - o NORVAR-rapport 131, Effektivisering av avløpssektoren
 - o NORVAR-rapport 133, IT-strategi for VA-sektoren
- NORVAR-prosjekt om benchmarking
- KOSTRA
- KRD/Staten vurderer oppfølging av VARFIN-rapporten

Kompetanse og opplæring

- Statlige kompetansekrav opphevet
- NORVAR BA arbeider med å utvikle et etterutdanningssystem for sektoren
- Beskrevet nødvendig kompetanse for noen aktører
- Det holdes en rekke VA-kurs
- Det er utgitt en rekke rapporter
 - o NORVAR-rapport 101, Status og strategi for VA-opplæringen (2000)
 - o NORVAR-rapport 113, Nødvendig kompetanse for drift av avløpsrenseanlegg (2001)
 - o NORVAR-rapport 114, Nødvendig kompetanse for drift av vannbehandlingsanlegg (2001)
 - o NORVAR-rapport 124, Nødvendig kompetanse for legging av VA-ledninger. Læreplan ADK (2002)
 - o VA-teknikk. Kurskatalog 2002 (NORVAR)
 - o VA-teknikk. Kurskatalog 2003 (NORVAR)
 - o VA-teknikk. Kurskatalog 2004 (NORVAR)

Strategi og angrepsmåte

Organisering og effektivisering

- Påvirke staten for å få enklere og mer effektive rammebetingelser
- Fokuserer på politikernes rolle som profesjonelle eiere
- Arbeide for å etablere flere robuste og kompetente VA-organisasjoner som kan løse utfordringene på en effektiv måte
- Arbeide for evt kommunesamarbeid der dette er naturlig
- Motivere til langsiktig tenkning

- Mer kompetanse og kapasitet til å arbeid med disse spørsmålene
- Utvikle verktøy/systemer for å måle effektivitet (benchmarking)
- Benchmarking, videreutvikling til nasjonalt omfang
- Aktiv bruk av IT/FDV-systemer
- Samordning og organisering av data, krav til databaser og databasenes kvalitet samt muligheter for søk, systematikk og tilgjengelighet, dokumentasjon av systemer. Stille krav til systemer, lesbarhet, presentasjonsløsninger
- Unike identitetskoder (TAG-koding) er et grunnelement for IT i alle programområdene

Opplæring og kompetanse

- Utarbeide strategi for å få kommunene til å sikre nødvendig kompetanse innen VA og ivareta opplæringsbehovet, herunder opprettholde og aktivt bruke et kompetanseutviklingsprogram på alle nivåer i VA-bransjen
- Diskutere med KS og andre behovet for kompetansekrav innen sektoren
- Søke å styrke innholdet i grunnopplæringen for å få bedre VA-opplæring
- Kunnskapsformidling til kommunene/VA-verkene

Tillegg til beskrivelse av strategier og angrepsmåte. Innspill i workshop 30.03.04

Organisering og effektivisering

1. Politisk forankring er viktig
2. Skille ut VA økonomisk (for eksempel kommunale foretak, KF)
3. KF må være avhengig av en viss størrelse. Det er i mindre kommuner viktig å utnytte kompetansen på tvers av fagområdene i kommunen
4. VA er viktig for kommunens virksomhet ellers
5. Flere kommuner kan slå sammen den kommunaltekniske virksomheten
6. Frigjøre VA fra den skattefinansierte virksomheten i kommunen
7. Lær av R-sektoren og el-sektoren
8. Hva er gangbart politisk? Er samarbeid over kommunegrensene en farbar veg?
9. Regionale fora, kfr f.eks Romerike: Prosjektgruppe med 1 person fra hver kommune sammensatt fra ulike nivå for samarbeid mellom 6 kommuner. Prøvet på merkantilt område og for beredskap. Falt grunnet nei fra 1 ordfører. Konklusjon: bli kjent og gå gradvis fram
10. Gruppa må jobbe med å løfte samarbeidsspørsmål opp på politisk nivå
11. Benchmarking bør også skje mot andre bransjer og mot utlandet
12. NORVAR BA har en viktig rolle i å markedsføre gode løsninger på tvers av kommunegrenser
13. Viktig å sørge for bredden av typer organisasjoner (mangfold) for å oppnå effektivitet

Kompetanse og rekruttering

1. Krav om autorisasjon for å få en jobb. Vil gi fagfolk status
2. Fokuserer på kjernekompetanse: Hva trenger vi selv, og hva kan vi kjøpe av kompetanse på samhandling etc
3. Mulig å ta inn folk med annen bakgrunn og gi dem internopplæring/hospitering
4. Trainee-opplegg kan være aktuelt. Det ble vist til eksempel fra Göteborg: 3 års opplegg, 0,5 år på hver arbeidsplass

4. Kommunens funksjon som myndighet med mer innenfor VA-området

Spørsmål knyttet til kommunen som myndighet innen VA, kundekontakt, VA-gebyrer mm behandles av forskjellige instanser i kommunene, bl.a. avhengig av kommunestørrelse og organisering. I 1994 ble Kontaktutvalget for sanitæranlegg (KFS) etablert som en samarbeidsgruppe mellom sanitæravdelingene i 17 større kommuner med følgende formål:

- Arbeide for kvalitetsheving av private vann- og avløpsledningsnett og installasjoner
- Være høringsinstans innenfor arbeidsområdet
- Arbeide for ensartede og forenklede prosedyrer for kommunal saksbehandling på området i henhold til sentrale lover og forskrifter
- Spre kunnskap om fagområdet til andre kommuner ved seminarer og lignende

De siste årene har arbeidsoppgavene vært:

- Innspill til forskrift om kommunale VA-gebyrer
- Påvirkning av rev. PBL (samarbeidet med NORVAR)
- Samarbeid rundt videreutvikling av kommunenes sanitærreglement og tekniske bestemmelser
- Innspill til NORVAR ifm etterutdanningssystem og organisering
- Høringsinnspill til ny forskrift om oljeholdig avløpsvann
- Høringsinstans for aktuelle VA/miljø-blader
- Innspill til NORVARs prosjekt vedr. ny veiledning for industriutslipp til kommunalt nett

Kontaktutvalget har vært organisert som en fristilt gruppe under NORVAR-paraplyen. NORVAR har hatt sekretariatsfunksjonen. KFS har uttalt at det bør være en forvaltnings-/saksbehandlergruppe i NORVAR som skal arbeide med de spørsmål KFS har hatt på agendaen.

Det har vært stor aktivitet i KFS, og mange av de sakene KFS har arbeidet med, er nå kommet på godt spor. De viktigste utfordringene nå er:

- VA-gebyrer
- Utslippstillatelser
- PBL

KFS har arbeidet for og med brukerne/kundene.

I påvente av den nye NORVAR-gruppen (NORVAR SAMFUNN), har det ikke vært aktivitet i KFS de siste 1,5 år. Det er ønskelig å ta opp deler av det KFS har arbeidet med i den nye gruppen. KFS-representantene var imidlertid usikre på om dette hører hjemme her, eller om elementer heller bør tas opp i Ledningsnettgruppa og eller Nærings- og industriutslippsgruppa under denne.

Utfordringer

1. Avklare hvor i NORVAR-systemet de forskjellige aktivitetene KFS har arbeidet med, hører naturlig hjemme
2. Viktig nå: Regelverksproblematikken, samordning av regler, forholdet til bygningsavdelingen i kommunen
3. Hvilken myndighet snakker vi om og over hva?
4. PBL er vanskelig for kundene. Kommunene må informere bedre og forklare loven

5. Hvem jobber med kommunen som myndighet?
6. Hva slags myndighet kan evt overføres fra kommunen til et kommunalt foretak (KF)?
7. Må rydde opp i disse spørsmålene. Viktig å fortsatt ha en møteplass der disse spørsmålene kan drøftes. Bør organiseres enkelt.

5. Andre ledelsespørsmål innen VA

God ledelse er et viktig element for å oppnå effektive VA-organisasjoner og tilfredse brukere. Ledelse er derfor satt opp som et aktuelt virksomhetsområde. Dette ble bl.a. drøftet i workshopen 30.03.04, og vi fikk der følgende innspill:

Beskrivelse av utfordringer. Innspill i workshop 30.03.04

1. Hva er en VA-leder? Hva er spesifikt for VA?
2. VA-lederen har en "uriaspost" innen VA; må forholde seg til sjefen (administrativ eller politisk), driftsoperatørene, kundene
3. Ledelsesspørsmål har i stor grad vært fraværende innen VA. Man utnytter ikke den kompetanse som finnes i virksomhetene. Aktuelle tema er teamorganisering, medansvar og eierskap
4. Stort forbedringspotensiale i forhold til kompetanseoppbygging av VA-ledere. I mange kommuner er nå overordnet VA- leder organisert vekk. Mellomleder må forholde seg til en som kan lite fag
5. Ledelse er ikke det viktigste den nye gruppa bør arbeide med. Det er lederutvikling både i regi av NKF og andre
6. Feltet bør i alle fall vies oppmerksomhet. Vi er avhengig av gode ledere
7. Planlegging, styring, systematikk, systembruk, dokumentasjon mm er viktige ledelsesspørsmål. Ofte er det slik at dokumentasjon finnes, men brukes ikke. Dette er en sak for IT-gruppa

Aktuelle prosjekter innen programområde 4

Redigering

Vi redigerer forslagene etter system som beskrevet i kap. 6.

Kommentarer bl.a. fra fagutvalget, er skrevet med kursiv skrift.

Henvisninger

- En del av tiltakene er foreslått i NORVAR-rapport 120, Strategier for VA-verkene, se pkt. 5.1. For disse er det henvist nedenfor til "Strategisk plan", f.eks A7, der A7 viser til konkret forslag til tiltak i rapporten
- En del av tiltakene er foreslått i NORVAR-rapport 131, Effektivisering av avløpssektoren. For disse er det henvist nedenfor til "Effektiviseringsrapport, x", der tallet x viser til konkret forslag til tiltak i rapporten
- De prosjekter som er foreslått av andelseierne og fagutvalgene for 2005 innenfor programområde 4, har fått betegnelsen 4.x i parentes (4 pga programområde 4)
- Vi har under hver kategori tatt med de prioriterte innsatsområdene beskrevet i NORVARprosjekt. *Disse er skrevet med kulepunkt og kursiv rett under kategorien.*

Organisering og effektivisering, som tar opp

- Eieransvar og eierstyring
 - Mer robuste og effektive organisasjoner
 - Samarbeid på tvers av kommunegrenser (særlig små kommuner)
1. Krav til koding ved integrering av datasystemer. Fullfinansiering av 2004-prosjekt (4.1)
 2. Veiledning for drift- og vedlikeholdssystem (4.2)
 3. Bærekraftig vedlikehold (4.3)
 4. Formidling av lokale løsninger (4.5)
 5. IT i VA-sektoren: sårbarhet, sikkerhet og beredskap (4.6)
 6. Deltagelse i utvikling av nasjonalt benchmarkingsystem innen VA-sektoren (4.10) (Effektiviseringsrapport, 9)
 7. Effektivitetsmålinger og benchmarking i 2004 (Strategisk plan, A7, C5) (4.11)
 8. Utrede forholdet mellom kabelselskap og VA-verk (4.12)
 9. Energibruk og reduksjon av energibehov ved VA-verk (4.14)
 10. Skaffe oversikt over/foreta en sammenstilling av den siste utviklingen når det gjelder nye organisasjonsformer innen VA.
Dette vil være et tillegg til NORVAR-rapport 119, "Omstrukturering i VA-sektoren i Norge. En kartlegging og sammenstilling", før man går videre med pkt. 2 nedenfor (Effektiviseringsrapport, 1)
 11. Gjennomføre demonstrasjonsprosjekter med ulike former for regional organisering mm for å oppmuntre til forsøk og gi grunnlag for å velge gode løsninger (Effektiviseringsrapport, 2), (Strategisk plan, C1)

Opplæring og kompetanse. Rekruttering, som tar opp

- Kompetanse
- Mer aktiv rekruttering

1. Mer aktiv rekruttering (4.4)

Dette forslaget er ikke konkretisert. Det er sannsynlig at videre innsats i forhold til rekruttering heller bør være andre tiltak enn prosjekter. Det vises til bilag 5, "Opplæring og kompetanse. Rekruttering".

2. Videre arbeid med å utvikle NORVARs etterutdanningssystem
3. Utarbeide forbedret læremateriell for grunnkurs VA. Mulig samarbeid med Svenskt Vatten
4. Beskrive nødvendig kompetanse for folk med lederansvar VA (kfr tilsvarende beskrivelser for driftsoperatører gjort av NORVAR)
5. Utvikle grunnkurs for folk med lederansvar VA
6. Bidra til at det utvikles etterutdanningskurs for folk med lederansvar innen VA
7. Utvikle et tilbud om internopplæring i VA-verkene i NORVAR-regi. *Prøvekurs vil bli holdt i 200*
8. Utvikle kurs for folk som arbeider med større VA-ledninger

Informasjon og samfunnskontakt, som bl.a tar opp

- Synliggjøre effektiv utnyttelse av investeringene (kost/nytte)
- Mer informasjon om gebyrspørsmål

1. Bearbeide eksisterende opplegg for å presentere VA på skolene med sikte på å markedsføre dette til flest mulig skoler. (Strategisk plan, A5) (4.8).

Lærerne er en viktig målgruppe. Mange velger vekk tilbud om stoff om VA. Skreddersydd opplegg for info til lærerne en fremgangsmåte. Det er utarbeidet skolestoff flere steder (IVAR, VIV, Ålesund med mer). En ide er med utgangspunkt i dette, å lage noe felles for hele landet og som kan tilpasses lokale forhold.

2. Mediestrategi for sektoren (evt forprosjekt) (Strategisk plan, A1) (4.9)
3. Utarbeide brosjyre som synliggjør betydningen av VA-sektoren og de utfordringer man i dag/fremtidig står overfor og distribuere brosjyren til politikere på Stortinget, fylkestingene og kommunestyrene mm (Strategisk plan, B2)
4. Gjennomføre kampanjer som f.eks. den om "Mjøsa skal reddes" om amalgam/oljeutskillere/Q-tips/annet spesialavfall etc. (Strategisk plan, A4)
Amalgamkampanje er gjennomført. Kampanje rette mot bilvaskeanlegg er under planlegging

Kunde, som tar opp

- Forholdet til kundene

1. Mal for spørreundersøkelser blant kundene (Strategisk plan, A9) (4.7)

Brukerundersøkelser er viktig. Kanskje bør vi samarbeide med KS om dette og sende ut felles sammen med undersøkelse om andre kommunale tjenester? Alternativet er å lage noe mer spesielt om VA. Se det i forhold til KOSTRA. Brukerorganisasjoner bør være med og gi innspill til skjemaet.

2. Lage mal for leveringsbetingelser/tjenesteerklæringer til kundene/abonnentene (Strategisk plan, A8)

Andre aktuelle aktiviteter

Dette er ikke-prosjekter, og bør evt følges opp av NORVAR SAMFUNN.

Henvisninger

- En del av tiltakene er foreslått i NORVAR-rapport 120, Strategier for VA-verkene, se pkt. 5.1. For disse er det henvist nedenfor til "Strategisk plan", f.eks A7, der A7 viser til konkret forslag til tiltak i rapporten
- En del av tiltakene er foreslått i NORVAR-rapport 131, Effektivisering av avløpssektoren. For disse er det henvist nedenfor til "Effektiviseringsrapport, x", der tallet x viser til konkret forslag til tiltak i rapporten
- Vi har under hver kategori tatt med de prioriterte innsatsområdene beskrevet i NORVARprosjekt. Disse er skrevet med kulepunkt og kursiv rett under kategorien.

Organisering og effektivisering, som tar opp

- Eieransvar og eierstyring
 - Mer robuste og effektive organisasjoner
 - Samarbeid på tvers av kommunegrenser (særlig små kommuner)
1. Holde seminar sammen med KS for å presentere erfaringer med nye organisasjonsformer. Drøfte videre arbeid for å kartlegge status, se bilag 4, "Organisering og effektivisering", pkt 10.

Hvordan komme over fra utredninger til handling? I Narvik ble det ikke KF av økonomiske grunner, men fordi man ønsket en mer frittstående organisasjon for å kunne få større handlefrihet, kunne operere med riktig lønnsnivå for rekruttering med mer. Tiden var moden. Mye informasjon til folkevalgte i forkant.

Men man trenger ikke nødvendigvis en omfattende omorganisering for å få handlefrihet. I Lindås kommune har man fått til dette innenfor teknisk etat (ca 15.000 innbyggere). Viktig å ha mulighet for å beholde synergieffekten fra samspillet med andre kommunaltekniske områder i mindre kommuner.

Det kan være rett tid å holde et seminar om organisering ved årsskiftet 2004/2005.

2. Utvikle felles løsninger/systemer for å effektivisere VA-virksomheten (bør gjøres av de respektive faggruppene i NORVAR i forhold til "deres" fagområder)
3. Fokus på folkevalgtes eier-rolle. Utvikle infomateriell til bruk i lokale informasjonsmøter for folkevalgte.
Møtene kan evt holdes i regi av vannambassadørene, se pkt 1 under Informasjon og samfunnskontakt i dette kapitlet.
4. Aktiv bruk av IT/FDV-systemer. Se bl.a. NORVAR-rapport 133, IT-strategi for VA-sektoren. Veiledning.

Samarbeide med NORVARs IT-gruppe om dette. (Samordning og organisering av data, krav til databaser og databasenes kvalitet samt muligheter for søk, systematikk og tilgjengelighet, dokumentasjon av systemer. Stille krav til systemer, lesbarhet, presentasjonsløsninger)

5. Ta i bruk resultatet av NORVAR-prosjektet "Krav til koding ved integrering av datasystemer", som gjennomføres 2004.
Unike identitetskoder (TAG-koding) er et grunnelement for IT i alle programområdene
6. Målrettet informasjon til kommunene om organisering og effektivisering
7. Effektiv formidling av VA-data til målgruppene
8. Vurdere rammebetingelser, bl.a. selvkostprinsippet i forhold til inntektsrammestyring med utgangspunkt i KRD-utredningen (Effektiviseringsrapport, pkt 7)
Se også bilag 4, Organisering og effektivisering, prosjektforslag 6 og 7
9. Vurdere rammebetingelser for organisering av VA-virksomhet sammen med annen kommunalteknisk virksomhet – merverdiavgift. (Effektiviseringsrapport, pkt 8)
10. Bedre kompetanse/styring ifm. konkurranseutsetting. (Effektiviseringsrapport, pkt 10)
11. Samarbeid mellom staten og NORVAR om ajourføring og videreutvikling av VA-jus databasen for å gi en enkel oversikt for alle brukere (Effektiviseringsrapport, pkt 11)
12. Arrangere en work-shop med orientering om den svenske VA-lagen og diskusjon om behov og evt. fremgangsmåte i Norge. Tema: Bør vi arbeide for en egen VA-lov? Eller kan man tenke seg å etablere en samhandlingsgruppe med representanter for de aktuelle statlige myndigheter? Aktuelle deltagere i workshopen: kompetansepersoner i stat, kommuner, eksterne fagfolk m.fl. (Effektiviseringsrapport, pkt 12)
NORVAR arbeider med dette høsten 2004.
13. Dialog mellom VA-verkene og de ansatte i de relevante departementer og direktorater for å gi økt forståelse for VA-verkenes utfordringer i forhold til gråsoner i regelverket med mer (Effektiviseringsrapport, pkt 13)
14. NORVAR tar opp med staten muligheten for et samarbeid om kunnskapsutviklingstiltak av felles interesse (Effektiviseringsrapport, pkt 15)
15. NORVAR inviterer ansatte i departementer/direktorater til befaringer/orienteringer om sektoren og problemstillinger. Ta opp bl.a. gråsoneproblematikken. Videre orientere om samarbeidet ifm avløpsdirektivet og erfaringene fra det (Effektiviseringsrapport, pkt 16)
16. Påvirke staten for å få enklere og mer effektive rammebetingelser (bør gjøres av de respektive faggruppene i NORVAR i forhold til "deres" myndigheter)
17. Etablere system for samarbeid mellom staten/kommunen/NORVAR ifm implementering av nytt regelverk innen VA (intensjonsavtaler). (Effektiviseringsrapport, pkt 17)

18. Etablere regionale prosjekter/nettverk/samarbeidsgrupper for å løse felles regionale utfordringer og utnytte den lokale kompetansen best mulig. Knytte gruppene til NORVARs nettverk (Effektiviseringsrapport, pkt 19)

19. Få fokus på gode organisasjoner. Benytte oss av konkurranser:

- Beste nettsted
 - Beste informasjonsopplegg
 - Beste vannverk
 - Beste renseanlegg for avløp.
- Lokale konkurranser engasjerer

Opplæring og kompetanse. Rekruttering, som tar opp

- *Kompetanse*
 - *Mer aktiv rekruttering*
1. Utarbeide strategi for å få kommunene til å sikre nødvendig kompetanse innen VA og ivareta opplæringsbehovet, herunder opprettholde og aktivt bruke et kompetanseutviklingsprogram på alle nivåer i VA-bransjen (Strategisk plan, C4). Samarbeide med KS om dette.
 2. Som et ledd i pkt 1, diskutere formaliserte kompetansekrav knyttet til opplæring og erfaring
 3. Mer fokus på kompetanse. Følge kompetanseutviklingen etter at den tidligere ADK- og driftsoperatørforskriften ble opphevet. (Effektiviseringsrapport, pkt 3)
 4. Bedre opplæringstilbudene (samarbeid stat/kommuner). Søke å styrke innholdet i grunnopplæringen og markedsføre denne sammen med skolene for å få bedre søkning og bedre VA-opplæring (Effektiviseringsrapport, pkt 4 og Strategisk plan, C3)
 5. Fortsette å utgi årlig kurskatalog med oversikter over opplæringstilbud innen VA
 6. Arbeide for at ansatte i VA-verkene kan delta i bistandsprosjekter innen VA gjennom twinning-avtaler og lignende.
Dette vil kunne gjøre bransjen mer attraktiv for de yngre (Effektiviseringsrapport, pkt 5)
 7. Etablere opplegg for erfaringsoverføring fra eldre arbeidstagere til yngre, både lokalt og på landsbasis ("VA senior") (Effektiviseringsrapport, pkt 6)
 8. Sørge for kontinuerlig og fremtidsrettet videre- og etterutdanning for alle målgrupper i VA-sektoren (Strategisk plan, C2)
Arbeide videre med å etablere etterutdanningssystem er igangsatt gjennom et NORVAR-prosjekt
 9. Arbeide for at ansatte i kommunene/VA-verkene får mulighet til å delta i utenlandsprosjekter (Strategisk plan, C6)

10. Arbeide langsiktig og metodisk med rekruttering. Dette må gjøres i samarbeid med Tekna, NITO, NHO, universiteter og høyskoler, videregående skoler/det øvrige skoleverket m.fl. (Strategisk plan, C7)
11. Lage møteplasser for unge arbeidstakere i VA-sektoren ("VA-sektorens ungdomslag") (Strategisk plan, C8). *VA-yngre er etablert etter initiativ fra bl.a. NORVAR*
12. Utrede og gjennomføre aktuelle tiltak for å gi ansatte i sektoren økt yrkesstolthet og fellesskapsfølelse i det daglige arbeidet (Strategisk plan, C9)
13. Etablere ordning med utveksling av medarbeidere mellom nordiske VA-verk/kommuner for å bidra til kunnskapssvekst og nordisk erfaringsutveksling (Strategisk plan, C10)
14. Markedsføre VA i forhold til ungdommen (se også prosjektforslag 4.8 i 2005). *Arbeidet må skje på alle trinn i skoleverket og blant lærere og ungdommer. En samlet handlingsplan må utvikles og stadig fornyes (Strategisk plan, C12)*
15. Arbeide for konkurransemessige lønns-/arbeidsbetingelser og interessante faglige utfordringer (Strategisk plan, C13)
16. Benytte forslag til rekrutteringstiltak utarbeidet av NORVARs tidligere prosjektgruppe for samfunnskontakt i 2000

Aktuelle tiltak lokalt

17. Gjennomgå egen organisasjon med sikte på optimalisering/effektivisering/samarbeid med andre (Strategisk plan, C11)

Informasjon og samfunnskontakt, som bl.a tar opp

- Synliggjøre effektiv utnyttelse av investeringene (kost/nytte)
 - Mer informasjon om gebyrspørsmål
1. Etablere et info-nettverk i NORVAR-regi ("vannambassadører"). Dette skal bl.a. sørge for å ta opp forslag til lokale tiltak beskrevet i dette bilaget. Aktiv kontakt med info-medarbeidere i medlemsorganisasjonene
 2. Engasjere/utdanne opinionsformidlere og arbeide for at bransjen får en informasjonsansvarlig/et informasjonsnettverk (Strategisk plan, A2)
VA-sektorens ansikt utad. Vi bør på samme måte som andre organisasjoner (for eksempel Huseiernes landsforbund og Batta) ha et ansikt utad og ha en strategi for markedsføring. Videre bør vi ha et opplegg for å være raskt ute når det skjer noe. Dette bør tas opp med styret.
 3. Lage TV-innslag og brosjyre kombinert med lokal oppfølging
Reklamefilm. Budskapet er ideelt å presentere filmatisk: hverdagsscener uten vann/WC, svart lerret med hvit skrift innimellom scenene med faktaopplysninger. (Strategisk plan, A3)

4. Arbeide for å få inn stoff om VA i skolenes miljøfag (noe materiell er allerede utarbeidet på dette)/lage egen internettside for skoleelever (Strategisk plan, A5).
Se prosjektforslag i bilag 4, pkt 1 under "Informasjon og samfunnskontakt"
5. Drive aktiv lobbyvirksomhet mot sentralt politisk nivå mht. VA-sektorens rammebetingelser/regelverk, utfordringer som rekruttering, kompetanse, sikkerhet m.m. og viktigheten av at alle aktører tar sin del av ansvaret (Strategisk plan, B1)
6. Være i en konstruktiv dialog med sentrale myndigheter (departementer/direktorater) om de samme forhold som nevnt i Strategisk plan, B1 (Strategisk plan, B3)
7. Være i en konstruktiv dialog med relevante sektorer som eksempelvis industri og landbruk slik at det oppnås enighet om mål og strategier i saker av fellesinteresse, som vannressursforvaltning, miljøgiftutslipp og slamdisponering (Strategisk plan, B4)
8. Samhandling med andre organisasjoner? Kontakte andre organisasjoner med positiv image og som har interesse i god VA-virksomhet:
 - Norges naturvernforbund (bærekraft)
 - Tannhelseinstitusjoner (flaskevann bedre for tennene enn brus)
 - Kirkens nødhjelp og andre bistandsorganisasjoner (vi kan vann og bør hjelpe andre)
 - FN-sambandet (markere FN-dagen, Verdens vanndag osv)
 - Med mer
9. Ta initiativet til en evt. NOU/KOU om risikovurderinger ved dagens og fremtidens VA-virksomhet. Sørge for at resultatet fra Sårbarhetsutvalgets arbeid utnyttes i vannforsyningssammenheng (Strategisk plan, B5).
Det er etablert et samarbeid mellom NORVAR BA og myndighetene om dette
10. Yte bistand til VA-verkene til å beskrive det lokale ansvar ved svikt i vann- og/eller avløpstjenestene (jf. B9 og NORVAR-rapport 117/2001 VA-JUS) (Strategisk plan, B6)

Aktuelle tiltak lokalt

11. Aktivt invitere skoler og organisasjoner til VA-verkene på besøk og møter (Strategisk plan, A12) (Ikke barnehager. Barna er for små)
12. Sørge for positiv og synlig markering av VA-sektoren på Verdens vanndag (årlig) (Strategisk plan, A13)
13. Arbeide for å få VA på den politiske dagsorden i alle kommuner, bl.a. gjennom dialoger med lokale politiske utvalg/organer i konkrete saker (Strategisk plan, B7)
14. Sørge for at hovedplaner for vann og avløp samt miljømål/sikkerhetsnivå blir forankret i Plan- og bygningslovsystemet, noe som medfører at det blir en politisk behandling av VA-sakene (Strategisk plan, B8)
15. Synliggjøre for politikerne det lokale ansvar og mulige konsekvenser ved svikt i vann- og/eller avløpstjenestene (Strategisk plan, B9)
16. Mer informasjon om gebyrspørsmål. Bruke aktivt NORVAR-rapport 100, Sammenhengen mellom kvalitet, service og pris på kommunale vann- og avløpstjenester.

17. Delta i benchmarking for å dokumentere kommunens effektivitet
18. Ta i bruk infomateriell utarbeidet av NORVAR (fakta-ark, FAQ osv)
19. Ta i bruk forslag til info-tiltak i NORVAR-rapport 92, Informasjon om VA-sektoren. Forprosjekt
20. Ta i bruk NORVAR-rapport 100-2000, Sammenheng mellom kvalitet, service og pris på kommunale vann- og avløpstjenester

Kunde, som tar opp

- *Forholdet til kundene*
1. Klargjøre bruk av betegnelse "service"/"vare"/ "tjeneste" og også "avgifter"/ "gebyrer"/ "skatt". Dette er en utfordring og er et problem i forhold til VA-gebyrer og sammenligning mellom kommuner. Ref. oppstilling fra Huseierforbundet mm.
 2. I Asker er det opprettet et Brukerråd med representanter for aktuelle brukerkategorier. Dette kan være et av flere gode tips vi sender til andre kommuner for å bedre forholdet kunde – VA-verk.
 3. Er det aktuelt å tenke i samme baner nasjonalt? Skulle vi etablere et nasjonalt brukerråd med representanter for NHO, Huseiernes landsforbund, Forbrukerrådet m.fl?

Aktuelle tiltak lokalt

4. Foreta brukerundersøkelser (Strategisk plan, A11)
5. Opprette serviceavtaler med kundene/abonnentene (Strategisk plan, A10)

Utgitte NORVAR-rapporter

1. Aktuelle metoder for myk start/stopp av store motorer.
2. Betongnedbrytning i kloakkbassenger.
3. Register over industribedrifter tilknyttet offentlig avløpsnett. Forprosjekt for PC-basert registrerings- og rapporteringssystem.
4. Bruk av PC i avløpsanlegg. Eksempel på system for registrering og bearbeidelse av driftsdata.
5. Arbeidsmiljø i kloakkanlegg. Arbeid utført ved HIAS 1982-87.
6. Utgår.
7. Datasentral og EDB på avløpsanlegg. Forprosjekt.
8. EDB i VA-sektoren. Samordnet innsats.
9. NORVARs årsberetning 1988.
10. NORVARs årsberetning 1989.
11. Forfellingens innflydelse på veksten i et biofilmanlegg. Forsøk i laboratorieskala ved VEAS.
12. NORVARs årsberetning 1990.
13. Prosess-styresystemer for VAR-anlegg. Forslag til kravspesifikasjoner.
- 13a. Prosess-styresystemer for VAR- anlegg. Funksjonsblokker for vannbehandlingsanlegg.
- 13b. Prosess-styresystemer for VAR- anlegg. Forslag til funksjonsbeskrivelser for avløpsrenseanlegg.
14. Drift av anlegg i VAR-sektoren. Behov for kompetanse og opplæring. Anbefaling fra anleggseierne.
15. Driftsovervåking av aktivert karbonfilter.
16. EDB i VAR-teknikken. FDV - krav-spesifikasjoner.
17. EDB i VAR-teknikken. Driftsdataregninger.
18. EDB i VAR-teknikken. Sensorer og måleutstyr. Forprosjekt.
19. EDB i VAR-teknikken. Økonomistyring. Kravspesifikasjoner. Eksempler.
20. Slambehandling og -disponering ved større kloakkrenseanlegg. Sluttrapport.
- 20a. Slambehandling og -disponering ved større kloakkrenseanlegg. Aerob og anaerob behandling.
- 20b. Slambehandling og -disponering ved større kloakkrenseanlegg. Kalking. Kompostering.
- 20c. Slambehandling og -disponering ved større kloakkrenseanlegg. Slamavvanning.
- 20d. Slambehandling og -disponering ved større kloakkrenseanlegg. Termisk behandling av kloakkslam.
21. NORVAR's årsberetning 1991.
22. EDB i VAR-teknikken. Fase 1 - kravspesifikasjoner m.m. Statusbeskrivelse og forslag til videre arbeid.
- 23a. Internkontroll for VA-anlegg. Mal for internkontrollhåndbok for VA-anlegg.
- 23b. Internkontroll for VA-anlegg. Internkontrollhåndbok for avløpsanlegg. Eks. fra Fredrikstad og omegn avløpsanlegg.
- 23c. Internkontroll for VA-anlegg. Internkontrollhåndbok for vannverk. Eksempel fra Vansjø vannverk.
- 23d. Aktivitetsstyrende håndbok for VA-anlegg. Informasjon, avvik og tiltak, verne- og sikkerhetsarbeid, opplæring.
- 23e. Aktivitetsstyrende håndbok for VA-anlegg. HMS ved vannbehandlingsanlegg.
- 23f. Aktivitetsstyrende håndbok for VA-anlegg. HMS ved avløpsrenseanlegg.
- 23g. Internkontroll for VA-anlegg. Eksempel på driftsinstruks Oltedalen kloakkrenseanlegg.
- 23h. Internkontroll for VA-anlegg. Eksempel på driftsinstruks Smøla vannverk.
- 23i. Internkontroll for VA-anlegg. Internkontroll for VA-transportsystemet. Eks. fra Nedre Eiker kommune.
24. NRV-prosjekt. Korrosjonskontroll ved vannbehandling med mikronisert marmor.
25. Mal for prosessoppfølging av anlegg for stabilisering og hygienisering av slam.
26. Installering av gassmotor for strømproduksjon ved renseanlegg.
27. Mottak og behandling av avvannet råslam ved renseanlegg som hygieniserer og stabiliserer slam i væskeform.
28. Slam på grøntarealer. Erfaringer fra et demonstrasjonsprosjekt.
29. Regnvannsoverløp.
30. Utvikling og uttesting av datasystem for informasjonsflyt i VA-sektoren.
31. PRO-VA, Brukerklubb for prosessstyresystemer, drift- og fjernkontroll for VA-anlegg. Oversikt pr.1993. Leverandører, produkter, konsulenter.
32. Bruk av statistiske metoder (kjemometri) for å finne sammenhenger i analyseresultater for avløpsvann.
33. Evaluering av enkle rensemetoder. Slamavskillere.
34. Evaluering av enkle rensemetoder. Siler/finrister.
35. Kravspesifikasjon og kontrollprogram for VA-kjemikalier.
36. Filter som hygienisk barriere.
37. EU/EØS, konsekvenser for Norges vannforsyning.
38. NORVAR-prosjekter 1992/93.
39. Implementering av EDB-basert vedlikeholdssystem. Erfaringer fra referanseprosjekt knyttet til pilot-prosjekt ved Bekkelaget renseanlegg.
40. Driftsassistanter for avløp. Utredning om rolle og funksjon fremover.
41. Metri-tel. Kommunikasjonsmedium for VA-installasjoner. Erfaringer fra prøveprosjekt i Sandefjord kommune.
42. Industriavløp til kommunalt nett. Evaluering av utførte industrikartleggingsprosjekt.
43. Korrosjonskontroll ved Hamar vannverk.
44. Slam på grøntarealer. Erfaringer fra et demonstrasjonsprosjekt. Vekstsesongen 1994.
45. Forsøk med forfelling og felling i 2 trinn med polyaluminium-klorid høsten 1993. Kartlegging av slam-/slamvannsstrømmer med og uten forfelling 1993-94.
46. Renovering av avløpsledninger. Retningslinjer for dokumentasjon og kvalitetskontroll.
47. Strategidokument for industrikontroll.
48. NORVAR og miljøteknologi. Forprosjekt.
49. Grunnundersøkelser for infiltrasjon - små avløpsanlegg. Forundersøkelse, områdebefaring og detaljundersøkelse ved planlegging og separate avløpsanlegg.
50. Rørinspeksjon i avløpsledninger. Rapporteringshåndbok.
51. Slambehandling.
52. Bruk av slam i jordbruket.
53. Bruk av slam på grøntarealer.
54. Rørinspeksjon av avløpsledninger. Veileder.
55. Vannbehandling og innvendig korrosjonskontroll i vannledninger.
56. Vannforsyning til næringsmiddelindustrien. Krav til kvalitet. Vannverkenes erstatningsansvar ved svikt i vannleveransen.
57. Trykkreduksjon. Håndbok og veileder.
58. Karbonatisering på alkaliske filter.
59. Veileder ved utarbeidelse av prosessgarantier.
60. Avløp fra bilvaskeanlegg til kommunalt renseanlegg.
61. Veileder i planlegging av fornyelse av vannledningsnett.
62. Veileder i planlegging av spyling og pluggkjøring av vannledningsnett.
63. Mal for godkjenning av vannverk.
64. Driftserfaringer fra anlegg for stabilisering og hygienisering av slam i Norge.
65. Forslag til veileder for fettavskillere til kommunalt avløpsnett.
66. EØS-regelverket brukt på anskaffelser i VA-sektoren.
67. Filter som hygienisk barriere - fase 3.
68. Korrosjonskontroll ved Stange vannverk.

69. Evaluering av enkle rensemetoder, fase 2. Siler/fin-rister.
70. Evaluering av enkle rensemetoder, fase 2. Store slam-avskillere samt underlag for veileder.
71. Evaluering av enkle rensemetoder, fase 3. Veileder for valg av rensemetode ved utslipp til gode sjøresipienter.
72. Utviklingstrekk og utfordringer innen VA-teknikken. Sammenstilling av resultatet fra arbeidet i NORVARs gruppe for langtidsplanlegging i VA-sektoren.
73. Etablering av NORVARs VA-infotorg. Bruk av internett som kommunikasjonsverktøy.
74. Informasjon fra NORVARs faggruppe for EDB og IT. Spesialrapport - 5. utgave. Beskrivelse av 34 EDB-programmer/Moduler for bruk i VA-teknikken.
75. NORVARs faggruppe for EDB og IT. IT-strategi i VA-sektoren.
76. Dataflyt-klassifisering av avløpsledninger.
77. Alternative områder for bruk av slam utenom jord-bruket. Forprosjekt.
78. Alternative behandlingsmetoder for fettslam fra fett-avskillere.
79. Informasjonssystem for drikkevann. Forprosjekt.
80. Sjekkliste/veiledninger for prosjektering og utførelse av VA-hoved- og stikkledninger - sanitærinstallasjoner.
81. Veileder. Kontrahering av VA-tekniske prosessanlegg i totalentreprise.
82. Veileder for prøvetaking av avløpsvann.
83. Rørinspeksjon med videokamera. Veiledning/rapportering.
84. Forfall og fornyelse av ledningsnett.
85. Effektiv partikkelseparasjon innen avløpsteknikken.
86. Behandling og disponering av vannverksslam. Forprosjekt.
87. Kalsiumkarbonatfiltre for korrosjonskontroll. Utprøving av forskjellige marmormasser.
88. Vannglass som korrosjonsinhibitor. Resultater fra pilot-forsøk i Orkdal kommune.
89. VA-ledningsanlegg etter revidert plan- og bygningslov.
90. Actiflo-prosjektet ved Flesland ra.
91. Vurdering av «slamfabrikk» for Østfold.
92. Informasjon om VA-sektoren - forprosjekt.
93. Videreutvikling av NORVAR. Resultatet av strategisk prosess 1997/98.
94. Nettverksamarbeid mellom NORVAR, driftsassistanter og kommuner.
95. Veileder for valg av riktige sensorer og måleutstyr i VA-teknikken.
96. Rist- og silgods - karakterisering, behandlings- og disponeringsløsninger.
97. Slamforbränning (VA-forsk 1999-11). (Samarbeidsprosjekt med VAV).
98. Kvalitetssystemer for VA-ledninger. Mal for prosessen for å komme fram til kvalitetssystem som tilfredsstiller kravene i revidert plan- og bygningslov.
99. Veiledning i dokumentasjon av utslipp.
100. Sammenhengen mellom kvalitet, service og pris på kommunale vann- og avløpstjenester.
- 101: Status og strategi for VA-opplæringen.
- 102: Oppsummering av resultater og erfaringer fra forsøk og drift av nitrogenfjerning ved norske avløpsrenseanlegg.
- 103: Returstrømmer i renseanlegg. Karakterisering og håndtering.
- 104: Nordisk konferanse om nitrogenfjerning og biologisk fosforfjerning 1999.
- 105: Sjekkliste plan- og byggeprosess for silanlegg.
- 106: Effektiv bruk av driftsinformasjon på renseanlegg/ mal for rapportering.
- 107: Utslipp fra mindre avløpsanlegg. Teknisk veiledning. Foreløpig utgave.
- 108: Data for dokumentasjon av VA-sektorens infrastruktur og resultater.
- 109: Resultatindikatorer som styringsverktøy for VA-ledelsen.
- 110: Veileder i konkurranseutsetting. Avtaler for drift og vedlikehold av VA-anlegg.
- 111: Eksempel på driftsinstruks for silanlegg. Cap Clara i Molde kommune.
- 112: Erfaringer med nye renseløsninger for mindre utslipp.
- 113: Nødvendig kompetanse for drift av avløpsrenseanlegg. Læreplan for driftsoperatør avløp.
- 114: Nødvendig kompetanse for drift av vannbehandlingsanlegg. Læreplan for driftsoperatør vann.
- 115: Pumping av avløpsslam. Pumpetyper, erfaringer og tips.
- 116: Scenarier for VA-sektoren år 2010.
- 117: VA-jus. Etablering og drift av vann- og avløpsverk sett fra juridisk synsvinkel.
- 118: Veiledning for kontrahering av rådgivnings- og prosjekteringstjenester innen VAR-teknikk.
- 119: Omstruktureringer i VA-sektoren i Norge. En kartlegging og sammenstilling.
- 120: Strategi for norske vann- og avløpsverk. Rapport fra strategiprosess 2000/2001.
- 121: Kjøkkenavfallskverner for håndtering av matavfall. Erfaringer og vurderinger.
- 122: Prosessen ved utarbeiding av miljømål for vannforekomster. Erfaringer og anbefalinger fra noen kommuner.
- 123: Utslipp fra mindre avløpsanlegg. Veiledning for utarbeidelse av lokale forskrifter.
- 124: Nødvendig kompetanse for legging av VA-ledninger. Læreplan for ADK 1.
- 125: Mal for forenklet VA-norm.
- 126: Organisering og effektivisering av VA-sektoren. En mulighetsstudie.
- 127: Vassdragsforbund for Mjøsa og tilløpselvene - en samarbeidsmodell.
- 128: Bruk av resultatindikatorer og benchmarking i effektivitetsmåling av kommunale VA-virksomheter. Erfaringer og anbefalinger fra et prøveprosjekt.
- 129: Rørinspeksjon med videokamera. Veiledning/rapportering. Hovedvannledninger.
- 130: Gjenanskaffelseskostnadene for norske VA-anlegg.
- 131: Effektivisering av avløpssektoren.
- 132: Forslag til nytt system for prosjektvirksomheten i NORVAR.
- 133: IT-strategi for VA-sektoren. Veiledning.
- 134: VA-JUS. Etablering og drift av vann- og avløpsverk sett fra juridisk synsvinkel. 4. utgave - juni 2003.
- 135: Vannledningsrør i Norge. Historisk utvikling. 26 dimensjonstabeller.
- 136: Hygieniske barrierer og kritiske punkter i vannforsyningen: Hva har gått galt?
- 137: Veiledning i bygging og drift av drikkevannsbasseng.
- 138: Veiledning for kontrahering av rådgivnings- og prosjekteringstjenester innen VAR-teknikk. Revidert utgave. Erstatte NORVAR-rapport 118
- 139: Erfaringar med klorering og UV-stråling av drikkevatt.
- 140: NORVARs videre arbeid med slam. Strategisk plan for prosjektvirksomhet, informasjon og kommunikasjon. Forprosjekt

Rapportserie B:

- B1: Effektive VA-organisasjoner og tilfredse brukere. Forprosjekt.